



PROCESO JIRA - INCIDENCIAS

Estimados todos,

Buscando optimizar el servicio y la respuesta brindada por el **equipo de finanzas**. A partir del **27 de mayo** se implementará el sistema de tickets “Jira” para dar seguimiento a los puntos abajo mencionados, siendo ahora el **canal de comunicación oficial**. Por lo que te compartimos los pasos que deberás seguir:

1. Recibirás una invitación por correo de jira@nubagrupo.atlassian.net, en el transcurso de mañana. Sólo deberás seguir los pasos para registrar tu nombre de usuario y contraseña (es importante que la contraseña sea fácil de recordar, te sugerimos utilizar la misma que para el portal de NUBA).
2. Existen tres opciones para presentar una incidencia:
 - a. Ingresando al siguiente enlace: <https://nubagrupo.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/3>
 - b. Dando clic al botón **¿Necesitas Ayuda?** en la parte superior derecha dentro de NUBA CORE.
 - c. A través de la APP Jira Cloud by Atlassian disponible para Android y IOS.
3. Ahora sólo debemos elegir uno de los **8 tipos** de incidencias a presentar y completar el formulario. Cada categoría envía notificaciones a los diferentes responsables de departamento, con esto garantizamos la atención personalizada y en un menor tiempo.

¿Con qué podemos ayudarte?

 **Informar sobre una incidencia en Nuba Core**
¿Tienes problemas con el sistema? Informa sobre esa incidencia aquí.

 **Dudas Comisiones**
¿Tienes alguna duda sobre el cálculo de comisiones? Envíala aquí.

 **Facturas para cobros de comisiones**
Petición de facturación para cobro de comisión a proveedores.


 **Enviar una solicitud o incidencia en BUSINESS CENTRAL**
Exclusivo incidencias o solicitudes contables

 **Dudas Tesorería**
¿Tienes una pregunta para el departamento de Tesorería? Envíala aquí.

 **Solicitud alta de proveedor**
Alta de Proveedor

 **Facturación a clientes**
Incidencias y peticiones de facturación a clientes.

 **Dudas y autorizaciones de pagos**
Aclaración de dudas de pagos no realizados y autorizaciones urgentes para pagar.

- 
- Necesitas hacer un pago con tarjeta de crédito NUBA.
 - Aclaración sobre un pago ejecutado.

De esta forma, al dar “click” a cualquiera de las incidencias y completar la información, el equipo estará dando seguimiento a la misma. En un plazo no mayor a 3 horas tendrás respuestas respecto a la recepción de tú solicitud, y en un plazo no mayor a 24 horas, te daremos respuesta a tú incidencia. Recuerda que el horario laboral es de 9 a 18 hrs.

Se estarán brindando sesiones de capacitación el lunes 20 y martes 21 de mayo. Espera más información.

¡Gracias por tú apoyo!

Atte. Equipo de Finanzas NUBA Americas