

Portal de Soporte Técnico de Ingenico

Manual del usuario – Mayo de 2026



Índice

1	Finalidad del documento	4
2	Acerca del Portal de Soporte Técnico al Cliente	5
3	¿Qué problemas se pueden comunicar en el Portal de Atención al Cliente?	5
4	Acceder al Portal	5
4.1	Recibir su información de acceso	5
4.2	Iniciar sesión	6
4.2.1	Nuevos clientes	6
4.2.2	Usuarios actuales Ingenico Jira	6
4.2.3	Autenticación multifactor	6
4.3	Acceder a su perfil.....	6
5	Comprender la página de inicio	7
5.1	Báner de anuncio	7
5.1.1	Página de estado del servicio.....	7
5.2	Buscar información	7
5.3	Solicitar ayuda.....	8
5.4	Seleccionar un área de producto.....	8
5.5	Agente de servicio virtual.....	8
5.6	Contactar con nosotros	9
6	Cómo crear un ticket de soporte técnico	9
6.1	Crear un incidente.....	9
6.2	Crear una solicitud de servicio	10
7	Ver y gestionar tickets	10
7.1	Acceder a la página de solicitud.....	11
7.2	Comprender la lista de solicitudes	11
7.2.1	Filtrar, ordenar y buscar.....	11
7.3	Ver los detalles de la solicitud	11
7.4	Añadir comentarios o archivos adjuntos	12
7.5	Ver las solicitudes de otros compañeros	12
7.5.1	Ver todos los tickets.....	13
7.6	Comprender los estados de una solicitud	14
8	Apéndice A – Gestión del acceso de usuarios externos y contraseñas .	15
8.1	Cómo activar su cuenta y conectarse a Ingenico Jira	15

Paso 1: acepte la invitación	15
Paso 2: introduzca su dirección de correo electrónico	15
Paso 3: escenarios de autenticación.....	16
Paso 4: verificación final	18
Paso 5: acceda a la página de inicio de Atlassian	18
9 Apéndice B – Traducción del portal usando su navegador	19
9.1 Google Chrome	19
9.2 Microsoft Edge	19
9.3 Firefox.....	19

1 Propósito del documento

En esta guía se explica el uso del Portal de Soporte Técnico de Ingenico.

Describe cómo:

- Acceder al portal
- Ver anuncios e información del servicio
- Buscar información de ayuda
- Crear una incidencia
- Enviar una solicitud de servicio
- Rastrear y gestionar sus tickets de soporte técnico
- Chatear con un agente de servicio
- Ver la información del estado del servicio, cuando esté disponible
- Contactar con el equipo de soporte técnico

Esta guía tiene como objetivo ayudar a los usuarios a navegar rápidamente por el portal y gestionar de manera eficiente sus interacciones de soporte técnico con Ingenico. Las funciones disponibles pueden variar en función de la configuración de su organización.

2 Acerca del Portal de Atención al Cliente

El Portal de Soporte Técnico de Ingenico es una plataforma centralizada para enviar y gestionar solicitudes de soporte técnico al cliente.

Proporciona un único punto de contacto para las interacciones de soporte técnico sobre todos los productos y servicios de Ingenico.

A través del portal, los usuarios pueden:

- Buscar en la base de conocimientos artículos de ayuda
- Comunicar incidencias cuando un servicio o producto no funciona según lo previsto
- Enviar solicitudes de servicio para cambios de configuración, solicitudes de acceso o consultas generales
- Seguir el estado de los tickets actuales
- Ver los tickets enviados por otros compañeros dentro de la misma organización
- Interactuar con un agente de servicio virtual, cuando esté disponible
- Contactar con nosotros para obtener más ayuda

El portal está diseñado para mejorar la visibilidad, la colaboración y la eficiencia de la respuesta al centralizar todas las comunicaciones de soporte técnico en un mismo lugar.

3 ¿Qué problemas se pueden plantear en el Portal de Soporte Técnico al Cliente?

El Portal de Soporte Técnico de Ingenico está disponible para comunicar y gestionar problemas relacionados con los siguientes productos y servicios:

- Todos los terminales Ingenico (plataformas Tetra y Axiom)
- Soluciones de pago móvil Moby
- Software estándar (SDK, sistemas operativos, otros componentes de software de terminales, bibliotecas, etc.)
- Software personalizado desarrollado por Ingenico para nuestros clientes
- Soluciones Ingenico como Terminal Estate Manager (TEM), Hosted Estate Manager (HEM), Remote Key Injection (RKI), Ingenico 360, eSign, etc.

Para cualquier otro servicio de soporte técnico, los problemas deben seguir comunicándose mediante el proceso y las herramientas existentes.

4 Acceso al portal

4.1 Recibir sus datos de acceso

Para utilizar el Portal de Soporte Técnico al Cliente, debe tener una cuenta de usuario activa. Los nuevos usuarios reciben los datos de acceso de Ingenico. Estos datos pueden incluir:

- Un correo electrónico de bienvenida con los datos de acceso al portal
- Un enlace para crear su contraseña
- Instrucciones para iniciar sesión

El acceso se proporciona solo a usuarios autorizados dentro de la organización del cliente.

4.2 Iniciar sesión

Puede acceder al Portal de Soporte Técnico al Cliente utilizando su dirección de correo electrónico profesional. La modalidad de inicio de sesión depende de si es:

- Un nuevo cliente externo que accede a Ingenico Jira por primera vez
- Un usuario actual que ya tiene acceso a otro portal de Ingenico Jira

4.2.1 Clientes nuevos

Si accede al Portal de Atención al Cliente por primera vez, debe activar su cuenta de Ingenico Jira antes de iniciar sesión.

Recibirá una invitación por correo electrónico para activar su cuenta.

Para conocer el procedimiento de activación completo, que incluye la configuración de la contraseña, los pasos de verificación y las autorizaciones necesarias, consulte:

[Apéndice A – Gestión del acceso y la contraseña de usuarios externos](#)

Después de completar los pasos de activación descritos en el Apéndice A, puede acceder al Portal de Soporte Técnico al Cliente utilizando su dirección de correo electrónico profesional y contraseña.

4.2.2 Usuarios actuales de Ingenico Jira

Si ya tiene acceso a otro portal de Ingenico Jira, deberá utilizar:

- Su dirección de correo electrónico profesional
- Su contraseña actual

No es necesario crear otra cuenta. Escriba su dirección de correo electrónico y contraseña cuando se le solicite. Tras autenticarse correctamente, se muestra la página de inicio.

4.2.3 Autenticación multifactor

Es posible que la autenticación multifactor esté habilitada para su cuenta.

Si es necesario, recibirá un código de acceso de un solo uso por correo electrónico y deberá introducirlo durante el inicio de sesión.

Es posible que esta verificación no se le requiera en cada inicio de sesión. En algunos entornos, la verificación puede ser necesaria periódicamente, por ejemplo, cada siete días.

4.3 Acceder a su perfil

El menú de su perfil le permite ver las solicitudes enviadas, revisar la información de su cuenta o cerrar la sesión en el portal.

1. En la esquina superior derecha del portal, seleccione su icono de perfil.
2. Elija una de las opciones disponibles:
 - **Requests** (Solicitudes) para ver la lista de tickets
 - **Perfil** (Perfil) para ver la información de su cuenta
 - **Log out** (Cerrar sesión) para salir del portal

Se abre la página seleccionada. Si elige cerrar sesión (**Log out**), la sesión finalizará y volverá a la página de inicio de sesión.

5 Comprender la página de inicio

La página de inicio es el principal punto de entrada al Portal de Soporte Técnico al Cliente.

Desde esta página, puede:

- Ver anuncios informativos
- Buscar artículos de la base de conocimientos
- Crear una solicitud de soporte técnico
- Acceder a las áreas de soporte específico del producto
- Consultar sus tickets de soporte técnico
- Ver los tickets enviados por sus compañeros, cuando esté permitido
- Iniciar un chat con un agente de servicio virtual
- Contactar con nosotros

5.1 Báner de anuncio

El báner de anuncio aparece en la parte superior de la página de inicio.

Este báner se utiliza para mostrar mensajes informativos relacionados con el Portal de Soporte Técnico al Cliente o los servicios de Ingenico.

El báner de anuncio es meramente informativo. No se trata de una página de estado del sistema y no muestra interrupciones del servicio.

Notas:

- *Los mensajes pueden incluir actualizaciones generales o próximos cambios.*
- *Las incidencias operativas o las interrupciones del servicio se gestionan a través de otros canales de comunicación distintos.*

5.1.1 Página Service Status (Estado del servicio)

La página Service Status proporciona información sobre incidencias operativas o interrupciones del servicio que pueden afectar a los clientes.

Esta página es distinta del báner de anuncio y se utiliza específicamente para comunicar:

- Incidencias de servicio activas
- Actividades de mantenimiento planificado
- Degradación o interrupciones del servicio

Si está disponible en su entorno, puede acceder a la página Service Status desde la página de inicio o a través de un enlace dedicado.

5.2 Buscar información

La barra de búsqueda le permite buscar en la base de conocimientos artículos de ayuda.

Esta sección está diseñada para ayudarle a resolver preguntas habituales sin necesidad de crear una solicitud de soporte técnico. Siga estos pasos para buscar un artículo:

1. En la página de inicio, localice el campo de búsqueda con la etiqueta Search for information (Buscar información).
2. Introduzca una o más palabras clave relacionadas con su pregunta.
3. Pulse Enter o seleccione el icono de búsqueda.
4. Revise la lista de artículos devueltos.
5. Seleccione un artículo para abrirlo y revisarlo.

El artículo seleccionado se abre en la base de conocimientos. Si el artículo resuelve su problema, no es necesario que haga nada más.

Notas:

- *La funcionalidad de búsqueda puede incluir capacidades impulsadas por IA en versiones futuras.*
- *Los artículos disponibles dependen de los productos y servicios admitidos en el portal.*
- *La interfaz del Portal de Soporte Técnico de Ingenico está disponible principalmente en inglés. Si prefiere ver el portal en otro idioma, puede utilizar la función de traducción de su navegador web. Para obtener instrucciones, consulte el [Apéndice B – Traducción del portal usando su navegador](#).*

5.3 Presentar una solicitud de Soporte Técnico

La página de inicio le permite abrir una solicitud de soporte técnico.

Para empezar, seleccione el tipo de solicitud que desea crear:

- Incident (Incidente)
- Service Request (Solicitud de servicio)

Después de seleccionar el tipo de solicitud, se le pedirá que seleccione la solución correspondiente. La solución determina qué equipo de soporte técnico se encargará de su solicitud.

Algunos ejemplos de áreas de productos son:

- The Estate Manager
- Tetra
- Ingenico SoftPOS
- Ingenico 360

Al seleccionar una categoría, se muestran los tipos de solicitudes disponibles para esa área de producto. Para más información, consulte la sección [Crear una solicitud de soporte técnico](#).

5.4 Seleccionar un área de producto

- Después de seleccionar el tipo de solicitud, debe elegir el área de producto adecuada. Seleccionar el producto correcto garantiza que su solicitud se dirija al equipo adecuado.

Siga estos pasos para seleccionar un área de producto:

1. En la página de inicio, localice la categoría de producto relevante para su problema.
2. Seleccione el nombre del producto.
3. Revise los tipos de solicitudes disponibles.

Se muestra la lista de tipos de solicitudes disponibles para el producto seleccionado. Ahora puede elegir si desea crear un incidente (Incident) o una solicitud de servicio (Service Request).

5.5 Agente de servicio virtual

El Portal de Soporte Técnico al Cliente puede proporcionar acceso a un agente de servicio virtual.

El agente virtual ayuda a:

- Identificar el tipo de solicitud adecuada
- Proporcionar respuestas rápidas a preguntas habituales
- Orientarle hacia los artículos relevantes de la base de conocimientos

Siga estos pasos para iniciar una conversación por chat:

1. En la página de inicio, seleccione **Chat with virtual service agent** (Chat con el agente de servicio virtual).
2. Introduzca su pregunta en la ventana de chat.

3. Siga las indicaciones proporcionadas por el agente virtual.

El agente virtual le proporciona una guía sugerida o le dirige al siguiente paso apropiado.

Notas:

- *La funcionalidad del agente virtual puede evolucionar en futuras versiones.*
- *En algunos entornos, esta función puede estar marcada como "Coming soon" (Próximamente).*

5.6 Contactar con nosotros

Si no está seguro de por dónde empezar, puede ponerse en contacto con el servicio de asistencia directamente.

Esta opción le permite enviar una consulta general o solicitar ayuda para el seguimiento.

Siga estos pasos para ponerse en contacto con nosotros:

1. En la página de inicio, seleccione **Contact Us** (Contacto)
2. Rellene los campos obligatorios en el formulario de contacto.
3. Envíe el formulario.

Su mensaje se envía al equipo de soporte para que lo revise. Es posible que reciba una respuesta de seguimiento o una referencia de ticket, según el tipo de solicitud.

6 Cómo crear un ticket de soporte técnico

El Portal de Soporte Técnico al Cliente le permite enviar dos tipos de tickets de soporte técnico:

- Incidente
- Solicitud de servicio

Seleccionar el tipo de ticket correcto ayuda a garantizar que tu ticket sea dirigido al equipo de soporte adecuado y se gestione de manera eficiente.

En general:

- Un incidente (**Incident**) se utiliza cuando algo no funciona según lo previsto.
- Una solicitud de servicio (**Service Request**) se utiliza cuando necesita información, acceso o que el equipo de soporte técnico ejecute un procedimiento (por ejemplo, una solicitud de activación en modo de prueba y acceso de usuario).

6.1 Crear un incidente

Un incidente se utiliza para informar de un problema que afecta a un producto, servicio o entorno. Algunos ejemplos son:

- Una interrupción del sistema
- Un mensaje de error
- Una función que no funciona correctamente
- Una degradación del servicio

Por lo general, los incidentes se priorizan en función del impacto y la urgencia.

Siga estos pasos para crear una incidencia:

1. En la página de inicio, seleccione **Raise an Incident** (Comunicar una incidencia).
2. Rellene los campos obligatorios en el formulario de incidencia.
3. Proporcione una descripción clara y detallada del problema.
4. Adjunte los archivos oportunos cuando corresponda.
5. Seleccione **Send** (Enviar).

Después de enviarlo:

- Se genera un número de referencia de ticket único.
- Se le envía un correo electrónico de confirmación a usted.
- El ticket aparece en la lista **"My Tickets"** (Mis tickets)

También puede recibir notificaciones por correo electrónico cuando:

- El estado del ticket cambia
- Un agente de soporte técnico añade un comentario
- Se solicita información adicional

El equipo de soporte técnico revisa la incidencia y actualiza el estado del ticket a medida que avanza. Las notificaciones por correo electrónico le ayudan a estar informado de las actualizaciones sin necesidad de consultar manualmente el portal.

Notas:

- *Cuanto más detallada sea la descripción, más rápido se podrá evaluar el problema.*
- *Puede añadir información o comentarios adicionales después de enviar la incidencia.*

6.2 Crear una solicitud de servicio

Una solicitud de servicio ("Service Request") se utiliza para solicitar información, acceso o un cambio planificado. Algunos ejemplos son:

- Acceder a las solicitudes
- Actualizaciones de la configuración
- Consultas generales
- Solicitudes de documentación

Las solicitudes de servicio se gestionan de acuerdo con los procesos de soporte técnico estándar.

Siga estos pasos para crear una solicitud de servicio:

1. En la página de inicio, seleccione **Submit a Request** (Enviar una solicitud).
2. Rellene los campos obligatorios en el formulario.
3. Proporcione una descripción clara de su solicitud.
4. Adjunte los documentos oportunos cuando corresponda.
5. Seleccione **Send** (Enviar).

Después de enviarlo:

- Se genera un número de referencia de ticket.
- La solicitud aparece en la lista **"My Tickets"** (Mis tickets).
- Usted recibe la confirmación del envío.

El equipo de soporte revisa y procesa la solicitud según el flujo de trabajo definido.

7 Ver y gestionar tickets

La sección Tickets le permite ver, seguir y gestionar todos los tickets de soporte asociados a su cuenta de usuario.

Dependiendo de la configuración de su organización, también podrá ver los tickets enviados por otros usuarios autorizados dentro de la misma organización.

Desde esta sección, puede:

- Ver los tickets abiertos y cerrados
- Comprobar el estado actual de un ticket

- Revisar los detalles del ticket
- Añadir comentarios, archivos adjuntos e información adicional
- Hacer un seguimiento de las actualizaciones del equipo de soporte técnico

7.1 Acceder a la página Requests (Solicitudes)

Siga estos pasos para acceder a sus solicitudes:

1. Seleccione el icono de su perfil en la esquina superior derecha del portal.
2. Seleccione **Requests** en el menú.

Se abre la página **Requests** y muestra una lista de sus tickets de soporte técnico.

7.2 Comprender la lista de solicitudes

La página **Requests** (Solicitudes) muestra los tickets en formato de tabla. Cada fila representa una solicitud de soporte técnico. La tabla puede incluir la siguiente información:

- **Type** (Tipo): indica si la solicitud es un incidente o una solicitud de servicio
- **Reference** (Referencia): el número de ticket único
- **Summary** (Resumen): breve descripción de la solicitud
- **Status** (Estado): la fase actual de la solicitud
- **Service Project** (Proyecto de servicio): el área de producto o servicio relacionada
- **Requester** (Solicitante): el usuario que envió la solicitud
- **Created** (Creado): la fecha en que se creó la solicitud
- **Updated** (Actualizado): la fecha de actualización más reciente
- **Assignee** (Responsable): el agente de soporte técnico asignado a la solicitud
- **Priority** (Prioridad): el nivel de prioridad de la solicitud

Esta información le ayuda a entender rápidamente el estado y el progreso de sus tickets.

7.2.1 Filtrar, ordenar y buscar

La página Requests (Solicitudes) puede proporcionar funciones para ayudarle a localizar tickets específicos de manera más eficiente.

Dependiendo de las opciones de interfaz disponibles, es posible que pueda:

- Filtrar solicitudes por estado u otros atributos
- Ordenar las solicitudes haciendo clic en los encabezados de columna, como Created (Creado) o Updated (Actualizado)
- Buscar un ticket específico utilizando el número de referencia o palabras clave

Utilizar las funciones disponibles en la página Requests para refinar los resultados mostrados.

Filtrar, ordenar o buscar solo afecta a lo que se muestra en su vista actual. No modifica los datos del ticket.

7.3 Ver los detalles de la solicitud

Siga estos pasos para abrir una solicitud:

1. En la página Requests (Solicitudes), busque el ticket que desea revisar.
2. Seleccione el número de referencia del ticket.

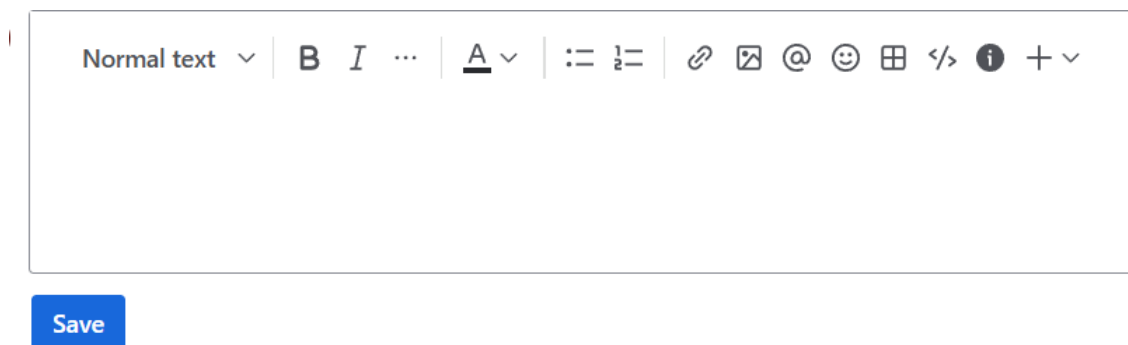
Se abrirá la página Request Details (Detalles de la solicitud). Esta página generalmente incluye:

- Descripción completa del problema o solicitud
- Estado actual
- Agente de soporte técnico asignado
- Nivel de prioridad

- Historial de comunicaciones
- Archivos adjuntos

7.4 Añadir comentarios o archivos adjuntos

Puede proporcionar información adicional o responder a las preguntas del equipo de soporte directamente en el ticket.



Siga estos pasos para añadir un comentario:

1. Abra la solicitud.
2. Localice la sección de comentarios o actividad.
3. Escriba su mensaje.
4. Seleccione **Submit** (Enviar) o **Add Comment** (Añadir comentario).

Siga estos pasos para añadir un archivo adjunto:

1. Abra la solicitud.
2. Seleccione la opción archivo adjunto.
3. Cargue el archivo necesario.
4. Envíe la actualización.

Su comentario o archivo adjunto se añade al ticket y se notifica al equipo de soporte técnico.

7.5 Ver las solicitudes de otros compañeros

Los usuarios dentro de la misma organización pueden ver los tickets enviados por sus compañeros de trabajo. Esto permite a los equipos:

- Mantener la visibilidad entre turnos
- Colaborar en incidencias abiertas
- Evitar la creación duplicada de tickets

7.5.1 Ver todos los tickets

← → ↺ ingenicoservices.atlassian.net/helpcenter/isp/ 🔍 ☆ 📄 🌐

ingenico 👤 Customer

Welcome to the Ingenico Support Portal

🔍 Search for information

Welcome to the Ingenico Support Portal (ISP) pilot program! We are happy to have you on board...

Submit a Request
Assistance, information, or to request a service.
[Open a ticket →](#)

Raise an Incident
Something isn't working as expected.
[Open a ticket →](#)

Requests
Approvals

HELP CENTER
View all help centers
Create a help center
Landing pages
Virtual service agent

Profile
Log out

Ingenico Support Portal

Requests

[Switch to advanced search with more criteria](#)

Request contains... 🔍 **Status: Open requests** All ▾ Request type ▾

Type	Reference	Search	Status	Service project
📄	UCSUP-10183	☒ OPEN REQUESTS ☐ CLOSED REQUESTS	Released app tion about WAITING FOR REPORTER	Ingenico Support Portal
📄	UCSUP-8435	☐ RESOLVED	ing sent back nked to SUPPORT WORKING	Ingenico Support Portal
📄	UCSUP-10327	☐ SUPPORT WORKING ☐ IN PROGRESS	c2 SUPPORT WORKING	Ingenico Support Portal
📄	UCSUP-5651	☐ CANCELLED ☐ OPEN	becomes oting without WAITING FOR REPORTER	Ingenico Support Portal

Requests

Switch to advanced search with more criteria

Request contains...

Status: In Progress All Request type

All

Created by me

Where I am a participant

Shared with my organizations

Siga estos pasos para ver las solicitudes de otros compañeros:

1. Abra su perfil haciendo clic en su avatar (imagen) y, a continuación, seleccione **“Requests”** (Solicitudes).
2. Se muestra la lista de sus tickets.
3. Utilice los filtros para elegir el estado de un ticket o seleccione todos los estados.
4. Elija la opción que muestre **“Where I am a participant”** (Dónde participo) o **“Shared with my organizations”** (Compartido con mis organizaciones)

La lista de solicitudes se actualiza para mostrar los tickets enviados por otros usuarios autorizados dentro de su organización. Puede utilizar las funciones de filtrar, ordenar o buscar para refinar los resultados mostrados.

Notas:

- *La visibilidad depende de la configuración y los permisos de su organización.*
- *Solo los usuarios autorizados dentro de la misma organización pueden ver los tickets compartidos.*

7.6 Comprender los estados de la solicitud

Cada ticket progresa a través de diferentes estados a lo largo de su ciclo de vida. Los estados habituales pueden ser:

- **Backlog** (Pendiente): la solicitud ha sido creada y está pendiente de revisión.
- **Work in Progress** (En curso): el equipo de soporte técnico está investigando o procesando activamente la solicitud.
- **Resolved** (Resuelto): se ha proporcionado una solución.
- **Closed** (Cerrado): la solicitud ha sido completada y formalmente cerrada.

Los nombres de estado pueden variar según los flujos de trabajo de soporte técnico interno.

El solicitante puede volver a abrir los tickets con el estado resuelto (“Resolved”).

8 Apéndice A – Acceso de usuarios externos y gestión de contraseñas

8.1 Cómo activar su cuenta y conectarse a Ingenico Jira

Como cliente de Ingenico, recibirá un correo electrónico de invitación.

Paso 1: acepte la invitación

Ha recibido un correo electrónico como el que se muestra a continuación.



Haga clic en **Login to your account** (Iniciar sesión en su cuenta).

Paso 2: introduzca su dirección de correo electrónico

Se le redirigirá a la página de inicio de sesión.

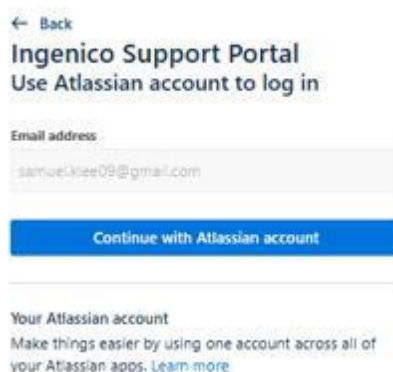
Introduzca su dirección de correo electrónico profesional y, a continuación, haga clic en **Next (Siguiente)**.

Ingenico Support Portal
Enter your email to log in or sign up

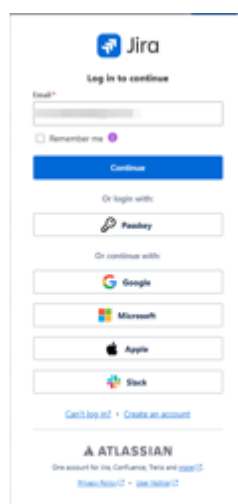
Email address

Next

En la siguiente página, haga clic en **Continue with Atlassian account (Continuar con la cuenta Atlassian)**.



Haga clic en **Continue (Continuar)**.

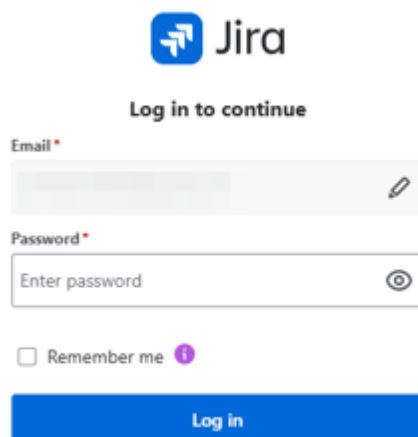


Paso 3: escenarios de autenticación

Pueden darse dos casos:

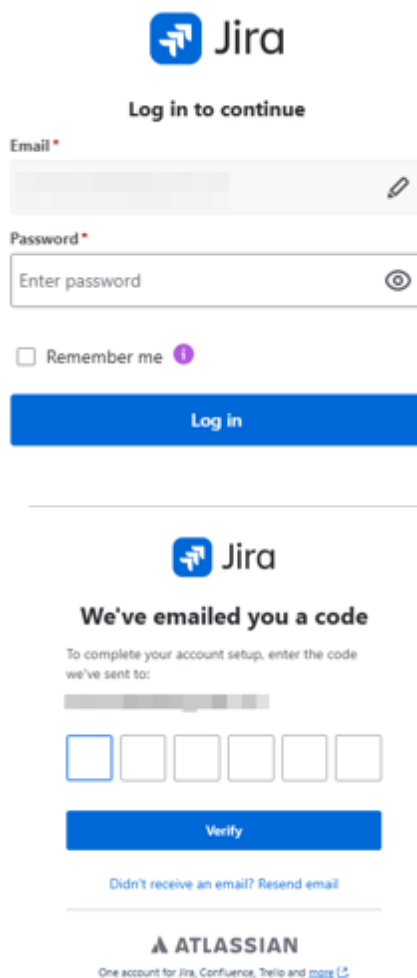
3-a: Ya ha utilizado Jira Cloud

Introduzca la contraseña de su cuenta Atlassian y haga clic en **Log in (Iniciar sesión)**.



3-b: Nunca ha utilizado Jira Cloud

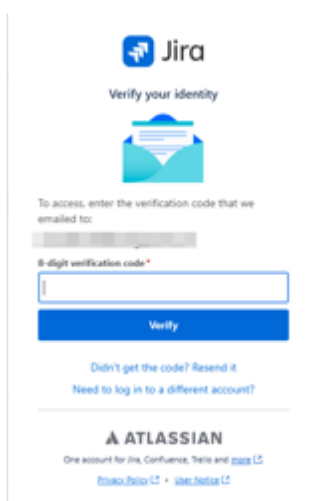
Atlassian comprueba que la dirección de correo electrónico le pertenece a usted. Introduzca el **código de verificación (verification code)** que ha recibido en su dirección de correo electrónico.



The image shows two sequential screens from the Jira Cloud login process. The top screen is the login page, featuring the Jira logo, the text 'Log in to continue', and input fields for 'Email' and 'Password'. Below these fields are a 'Remember me' checkbox and a 'Log in' button. The bottom screen is the verification page, featuring the Jira logo, the text 'We've emailed you a code', and instructions to enter the code. It includes a visual representation of an email, a 6-digit code input field, a 'Verify' button, and a link to 'Resend email'. At the bottom of both screens is the Atlassian logo and the text 'One account for Jira, Confluence, Trello and more'.

Finalice la creación de su cuenta Atlassian introduciendo su **nombre para mostrar** en el campo **Full name (Nombre completo)** y configurando una contraseña en **Password (Contraseña)**.

Haga clic en **Continue (Continuar)**.

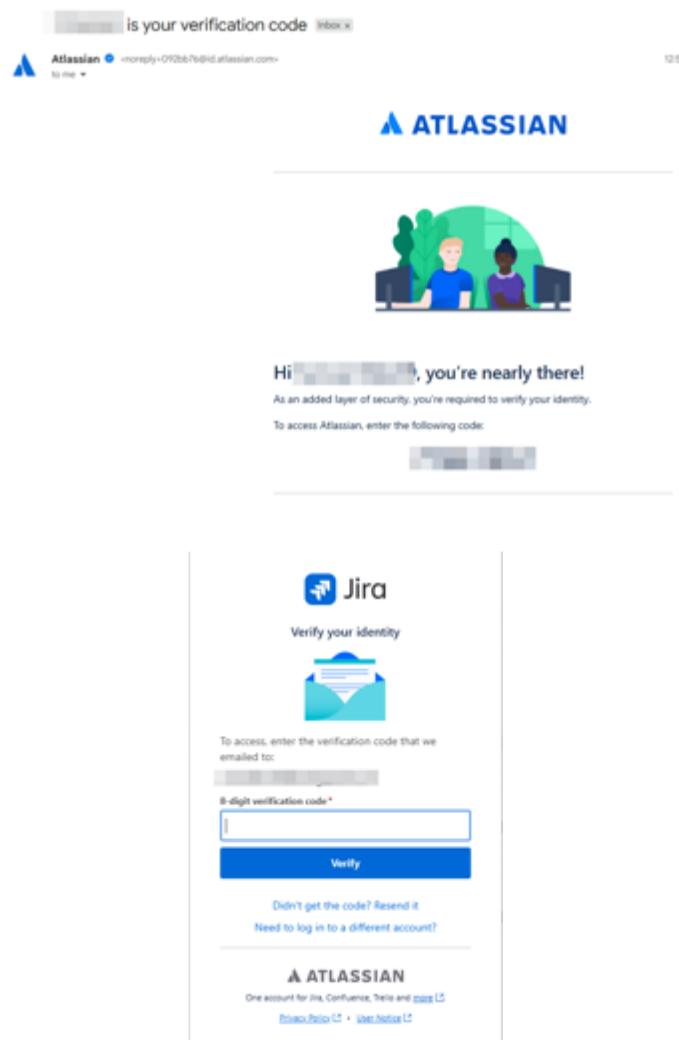


The image shows a Jira verification screen. It features the Jira logo, the text 'Verify your identity', and an icon of an envelope. Below this, it says 'To access, enter the verification code that we emailed to:' followed by a visual representation of an email. There is a label '8-digit verification code' and a corresponding input field. A 'Verify' button is located below the input field. At the bottom, there are links for 'Didn't get the code? Resend it' and 'Need to log in to a different account?'. The Atlassian logo and the text 'One account for Jira, Confluence, Trello and more' are at the very bottom.

Paso 4: verificación final

Este paso confirma que su cuenta tiene permiso para conectarse a nuestro sistema.

Introduzca el **código de verificación (verification code)** que ha recibido en su dirección de correo electrónico.



Paso 5: acceda a la página de inicio de Atlassian

Finalmente, será redirigido a la página de inicio de Atlassian.

Ahora puede acceder al Portal de Soporte Técnico de Ingenico.

9 Apéndice B – Traducción del portal usando su navegador

El portal de soporte técnico de Ingenico está disponible principalmente en inglés. Si prefiere ver el portal en otro idioma, puede utilizar las funciones de traducción proporcionadas por su navegador web.

Muchos navegadores modernos ofrecen capacidades integradas de traducción de páginas que le permiten traducir automáticamente las páginas web a su idioma preferido.

9.1 Google Chrome

Para traducir el portal con Google Chrome:

1. Abra Google Chrome.
2. Vaya al Portal de Soporte Técnico.
3. Cuando se cargue la página, es posible que aparezca un mensaje de traducción en la barra de direcciones preguntando si desea que se traduzca la página.
4. Seleccione su idioma preferido.

Si el mensaje de traducción no aparece:

1. Haga clic con el botón derecho en cualquier parte de la página.
2. Seleccione Traducir a [idioma].

También puede seleccionar manualmente el idioma de traducción del siguiente modo:

1. Seleccione los tres puntos de la esquina superior derecha del navegador.
2. Seleccione Traducir.
3. Elija el idioma al que desea traducir la página.

9.2 Microsoft Edge

Para traducir el portal con Microsoft Edge:

1. Abra Microsoft Edge.
2. Vaya al Portal de Soporte Técnico.
3. Cuando se cargue la página, es posible que aparezca un mensaje de traducción preguntando si desea que se traduzca la página.
4. Seleccione su idioma preferido.

Si este mensaje no aparece:

1. Haga clic con el botón derecho en cualquier parte de la página.
2. Seleccione Traducir a [idioma].

También puede configurar los idiomas preferidos en los ajustes del navegador.

9.3 Firefox

Es posible que Firefox no incluya una función de traducción

integrada en todas las versiones. Para traducir el portal en Firefox:

1. Instale una extensión de traducción desde el sitio web de complementos de Firefox.
2. Algunos ejemplos son el Traductor de Google o herramientas de traducción similares.
3. Después de instalar la extensión, siga las instrucciones proporcionadas por la extensión para traducir la página.

Otra opción es copiar el texto de la página y traducirlo utilizando un servicio de traducción en línea como Google Translate.