



ingenico

# Ferramentas Ingenico

Rastreamento de Defeitos Corporativos da Ingenico

# Ingenico Corporate Defect Tracking

## JIRA

<https://jix.ingenico.com/>

- Plataforma de abertura de tickets para o Time de suporte da Ingenico.
- Criação de usuário da plataforma deve ser solicitada ao time de suporte através dos canais de comunicação.



**Ticket Platform**

## EUM

<https://externalusermanagement.ingenico.com/>

- Plataforma para gerenciamento de usuários e login para acesso a ferramenta JIRA.
- No EUM, os usuários podem solicitar uma redefinição de senha por conta própria para regularização de acesso ao JIRA.



**User Management**

## Development Portal

<https://devportal.ingenico.com.br/>

- Plataforma com toda a documentação técnica compartilhada para servir nossos clientes e desenvolvedores, inclusive todos os passos necessários para deixar um terminal AXIUM de desenvolvimento pronto para uso.
- A criação de usuário pode ser feita pelo próprio usuário diretamente na plataforma.



**For Developers**



ingenico

JIRA 

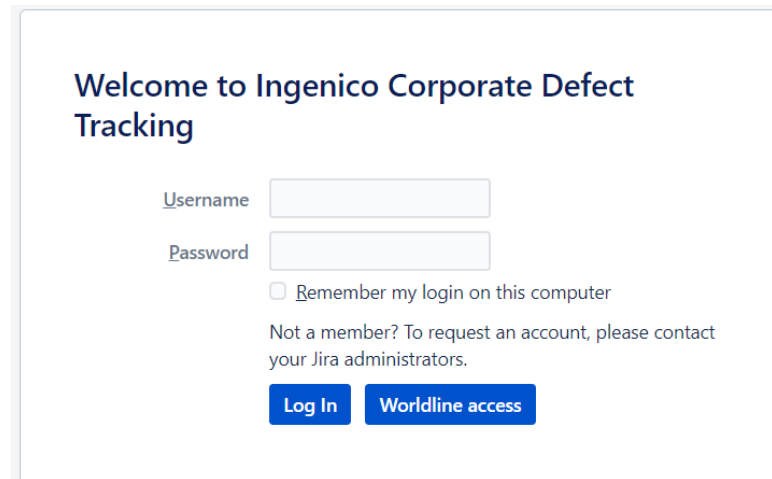


# JIRA

## First Step

Para ter acesso ao sistema de abertura de tickets JIRA, acesse: <https://jix.ingenico.com/>

Para acessar o sistema Jira, lembre-se de utilizar seu endereço de e-mail no campo username.



Welcome to Ingenico Corporate Defect Tracking

Username

Password

Remember my login on this computer

Not a member? To request an account, please contact your Jira administrators.

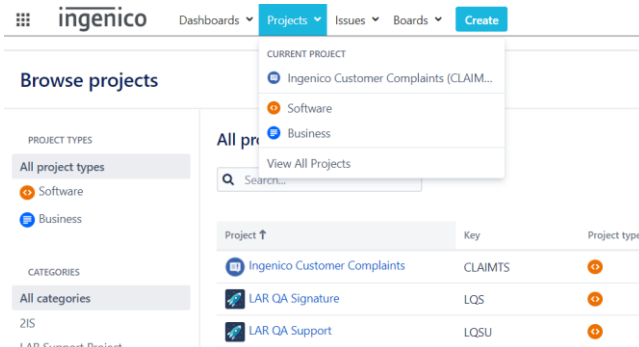
[Log In](#) [Worldline access](#)

Caso seja seu primeiro acesso, deverá utilizar sua senha temporária recebida pelo remetente: [ExternalUserManagement@ingenico.com](mailto:ExternalUserManagement@ingenico.com), com o assunto do e-mail: “External user password notification”.

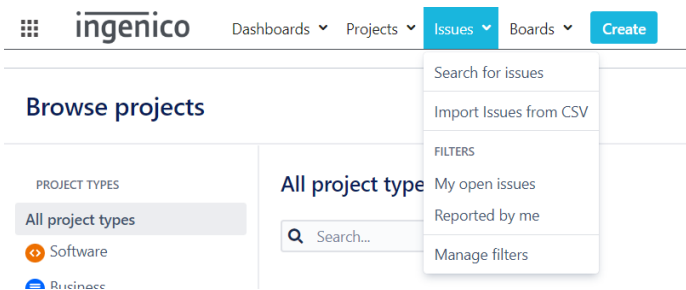


# JIRA

## Como Usar



- **Painéis** é a página inicial, contendo informações e métricas sobre sua conta JIRA.
- Você pode encontrar a lista de **Projetos** disponíveis para solicitar suporte e ver todos os projetos disponíveis em “Visualizar todos os Projetos”.

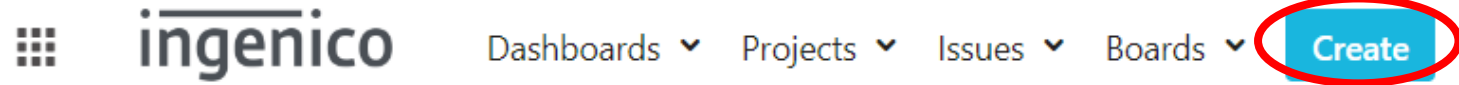


- Pesquise e gerencie seus **Itens**, e crie filtros para facilitar o acesso futuro.



# JIRA

## Como criar um Item? – Passo 1



### Create Issue

All fields marked with an asterisk (\*) are required

Project\* LAR QA Support (LQSU) ▼

Selecionar Projeto

Project	Support
LATET - LAR Support Tetra	Para suporte em <b>Tetra</b> terminais
LARAPOS – LAR Support APOS	Para suporte em <b>APOS</b> terminais
LARTEL – LAR Support Telium	Para suporte em <b>T2</b> terminais
LAMPOS – LAR Support mPOS	Para suporte em <b>mPOS</b> terminais
LQS - LAR QA Signature	Para pedidos de <b>Assinatura</b>
LQSU - LAR QA Support	Para suporte em Ferramentas Ingenico, <b>renovações de mockups</b> e <b>acesso de usuário</b>
LASOL - LAR Solutions	Para suporte em Soluções como <b>TEM, MSH</b> e <b>RKI</b>

# JIRA

## Como criar um item? – Passo 2

Project\* LAR QA Support (LQSU) ▼

Issue Type\* Support ▼ ⓘ

Component/s\* ▼  
Start typing to get a list of possible matches or press down to select.

Summary\*

Description\* Style ▼ **B** *I* U **A** ▼ ▼ ▼ ▼ ▼ ▼

Create another **Create** Cancel

- **Resumo:**

Aqui está o título do Item:  
(exemplo:[Move 2500] erro de comunicação 2G ao inserir o cartão SIM no estágio de laboratório da Vivo).

- **Descrição:**

A descrição de seu problema deve ser detalhada, incluindo o máximo de informações sobre o erro possível, e adicionar como reproduzir o erro no laboratório para resolver o problema melhor.

**Não esqueça de anexar os logs! (pastas log/export/configuração do terminal)**



# JIRA

## How to create an issue? – Step 3

Priority\*  ⓘ

Frequency\*

Affects Version/s **None**

Occurrence

Priority setter

Customer / Country   
The customer or country emitting the support request.

Terminal Family\*

SDK Version\*

IngeDev Version\*   
Also used as Estate Manager Version

- **Familia do Terminal:**  
Complete com o modelo do terminal (iCT220, iWL280, iPP320, ...).
- **Versão SDK:**  
Versão SDK (SDK 14.4.1 patch C, ...).
- **Versão Ingedev:**  
Versão Ingedev usada.





# JIRA

## How to create an issue? – Step 4

Participant Groups\*

Used to add groups of users that are allowed to see a ticket

Attachment

Drop files to attach, or browse.

click here to help you find your group

- **Grupo de Participantes:**

Garanta a visibilidade e segurança das informações do ticket.

**Relembre:** informações enviadas nas credenciais  
exemplo: **COGUCRWLARIngenico**

- **Anexo:**

Não esqueça de anexar os arquivos de log.

### Depois de abrir o Item

▼ Details

Type:

Support Request

Status:

OPEN

Você pode ver o status, o que ajuda você e nós da equipe a gerenciá-lo. Agora é nossa vez.

# JIRA

## Status de ticket JIRA

Abaixo, alguns dos possíveis status para melhor controle entre nós

Status	Description
OPEN	Ticket criado
INVESTIGATING	Em avaliação pela equipe Ingenico
REGION	Aguardando resposta do responsável pelo relatório. Se nenhuma ação for tomada, ele será marcado como "PROCESSADO" em 7 dias.
PROCESSED	Respondido pela Ingenico. Se o Responsável pelo relatório precisar de um retorno, clique no botão RE-INVESTIGAR. Se nenhuma ação for tomada dentro de (*) N Dias, ele será FECHADO.
CLOSED	Ticket fechado pelo responsável pelo relatório automaticamente. Se forem necessarias outras ações, será necessario clonar o ticket, criando um novo com o mesmo conteúdo(botão MAIS=>CLONAR)

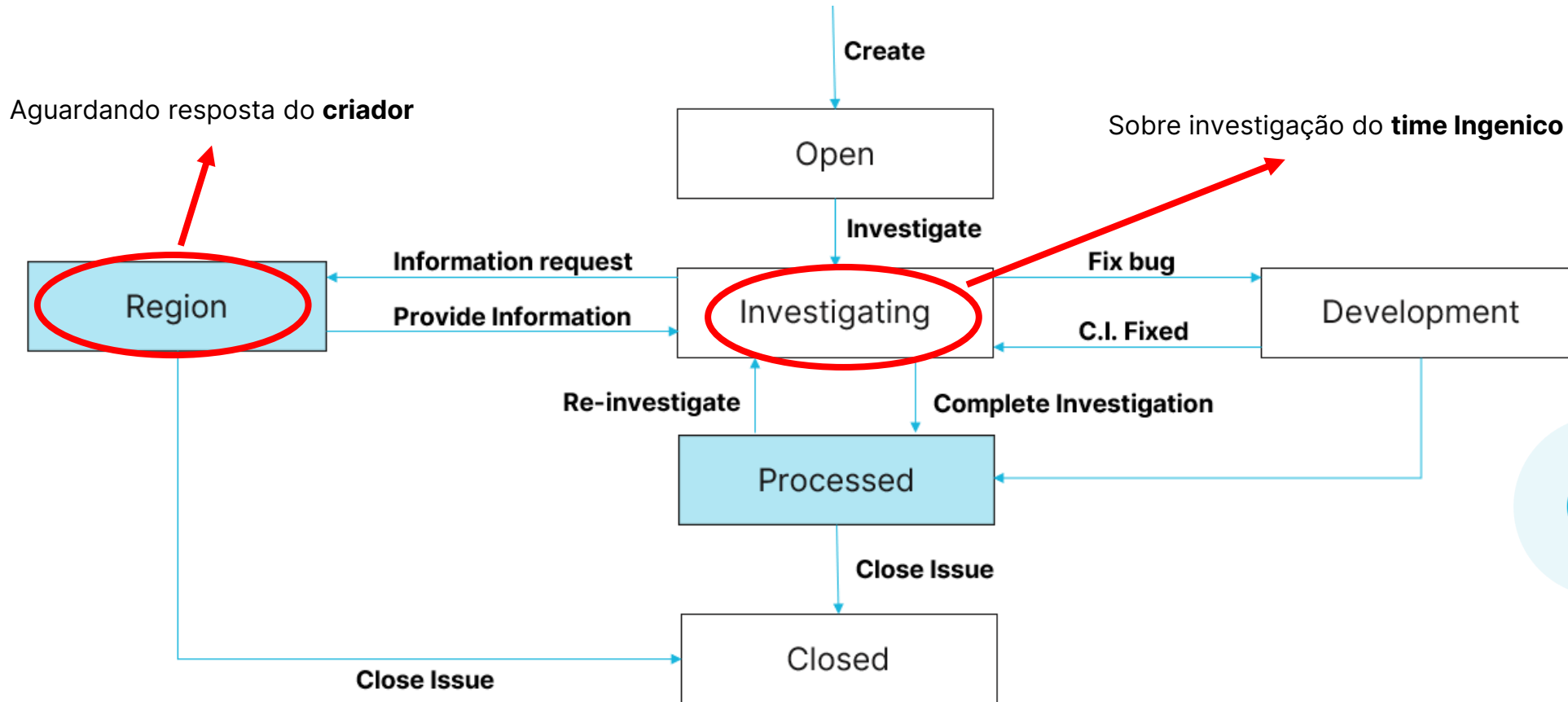
A equipe controla os tickets por meio de **status** e **não** por comentários adicionados. Sempre que você responder, se precisar de um feedback, por favor, altere o status clicando em **FORNECER INFORMAÇÕES** ou **REINVESTIGAR** (botão no topo do ticket).

(\*) O procedimento de **fechamento automático** é baseado na **prioridade** do problema.



# JIRA

## Fluxo de trabalho do Ticket



\* Aguardando resposta do Criador.

\*\* Pode ser ambos dependendo da situação.



ingenico

**EUM**   
(External User Management)




# EUM (External User Management)

## Mudando a senha do JIRA



Para acessar o EUM, visite: <https://externalusermanagement.ingenico.com>

- Você irá receber um e-mail de [externalusermanagement@ingenico.com](mailto:externalusermanagement@ingenico.com) com o Código de verificação.

External User Manager 

Now you can reset your password.

Username  ⓘ

Password

New password

Confirmation

Ou clique no botão abaixo para gerar uma senha aleatória

- Então, você pode acessar o JIRA usando sua nova senha.

**Atenção: essa fase é apenas para trocar a senha. Para abrir tickets acesse:**

<https://jix.ingenico.com>



ingenico

**Development  
Portal**



# Development portal

## Registro de empresa



Para acessar o DevPortal, visite: <https://devportal.ingenico.com.br/>

Vá para '**Login**' clicando no canto do topo à direita.

- Selecione a opção:

Don't have an account or want to register a company?

REQUEST HERE

- Clique no botão 'Request Company Registration' (lugar abaixo da pagina).

If your company has no record, click on Request Company the registration will go through approval.

Request Company Registration

- Complete o formulário, tendo Certeza que está colocando as informações corretas.

Request a new company ×

<p><b>* Company name</b></p> <input type="text" value="Company name"/>	<p><b>* Address</b></p> <input type="text" value="Address"/>
<p><b>* Country</b></p> <input type="text" value="Select country"/>	<p><b>* Tax Identification Number (e.g., CNPJ, Tax ID)</b></p> <input type="text" value="Tax Identification Number (e.g., CNPJ, Tax ID)"/>
<p><b>* Requestor's e-mail</b></p> <input type="text" value="Requestor's e-mail"/>	

Remember to use the corporate email for registration.

Cancel

- Espere pela análise e aprovação do time Ingenico.

**Anote:** Após a aprovação do registro corporativo, um fluxo automático (Passo 2) será liberado para o registro de funcionários dessa empresa, desde que eles tenham um e-mail no mesmo domínio corporativo registrado no Passo 1.

# Development portal

## Registro de usuário



Para acessar o DevPortal, visite: <https://devportal.ingenico.com.br/>

Vá para '**Login**' clicando no canto direito ao topo da tela.

- Selecione o País e Insira o CNPJ (Brazilian Business Tax ID) da Empresa, na qual foi registrada no Passo 1.
- Clique em '**Search**' e selecione a empresa que foi registrada no Passo 1.
- Preencha o formulário utilizando o e-mail corporativo, caso contrário o acesso será negado.
- Você receberá um e-mail automático para confirmar o e-mail registrado. Após confirmar o e-mail, o acesso ao Devportal será garantido.
- O documento com todos os passos necessários para deixar um terminal AXIUM de desenvolvimento pronto para uso, entre outros para a mesma plataforma, pode ser acessado em "... > **02. Android POS - Terminals A8, DX, EX > 09. Documents > APOS(A8,EX,DX)\_Preparação\_Modo\_Desenvolvimento.pdf**"



Para dúvidas e questões sobre o usuário:

[jira.sar.users@ingenico.com](mailto:jira.sar.users@ingenico.com)

Para demais informações, contate-nos:

[BRGDSupport.Development@ingenico.com](mailto:BRGDSupport.Development@ingenico.com)

The logo for Ingenico, featuring the word "ingenico" in a white, lowercase, sans-serif font. The letter "i" has a horizontal bar above it, resembling a stylized "i" or a checkmark.

# ingenico

# Obrigado!