

## Success Stories

# Implementation of Jira Service Desk to generate incident tickets

### About Popular Bank

Popular Bank is a financial services provider with operations in Puerto Rico, the United States, the Caribbean, and Latin America.



### Challenge

Popular Bank approached Rootstack with the need to implement a tool capable of generating incident tickets in each of the company's departments, as well as having a place to store all the necessary information.

### Our solution

Para Popular Bank se trabajó en un service desk implementado en Jira. Básicamente, hay una mesa de servicio donde se levantan tickets y cada uno de esos tickets genera un tipo de incidencia que están atados a unos flujos de trabajo con distintos pasos.

Trabajamos con ellos la configuración de herramientas: a nivel de notificaciones, de estados, de transiciones, campos en los formularios, usuarios, permisos. Antes de todo esto, se hizo un proceso consultivo para entender bien cuales eran los flujos operativos del cliente para poder generar recomendaciones de mejoras.

Con jira, la trazabilidad de la información es buena porque hace todo el track de los cambios de estado, cuando se generan los avisos, cuando se cambian los estados de un flujo, etc.



Todo esto se hizo para todas las partes que forman parte de la herramienta: tanto gente, como administradores, clientes, quienes básicamente son los que consumen el servicio. Se trabajaron en varios departamentos con necesidades operativas diferentes, por ejemplo, no es lo mismo levantar un ticket de ayuda para IT que para el área de seguridad.

## Actualización y alimentación de la herramienta de Service Desk

Con Popular Bank se quiere ir incorporando departamentos a la herramienta para que la trazabilidad de los tiempos de atención llegue a todas las etapas. La información se organizará de acuerdo con categorías, estados y flujo y permite tener el funnel de todo el tipo de solicitudes, para evitar tanto envío cruzado de correo solicitando información.

Con ellos tenemos actualmente tres departamentos en los que ya están implementados, 25 usuarios con licencia de Jira Service Management y lo usan aproximadamente 60 clientes, abarcando todas las áreas de operación del banco.

Hay un enlace o un portal para levantar la solicitud para estos departamentos. A nivel de reportería hay bastante flexibilidad porque toda la información está almacenada por fecha, cambios



de estado, lo que permite tener informes rápido por tener toda la información guardada.

Con ellos también se implementó un single sign on con Okta, de esta manera todos los usuarios del banco entran con una sola herramienta.

### Tecnologías

Para este proyecto se ha trabajado con Jira Service Desk, Okta y Confluence, este último se utiliza para la parte de base de conocimiento, es decir: si hay un flujo que alguien lo atendió de alguna manera y tiene ya la solución, eso se puede documentar y se sube en la base de conocimiento.

 Jira Service Desk