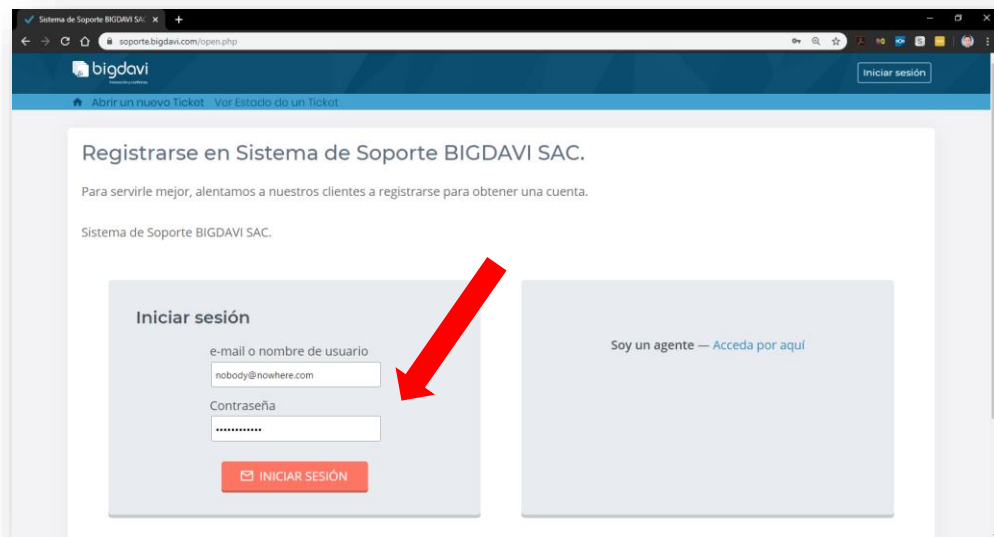
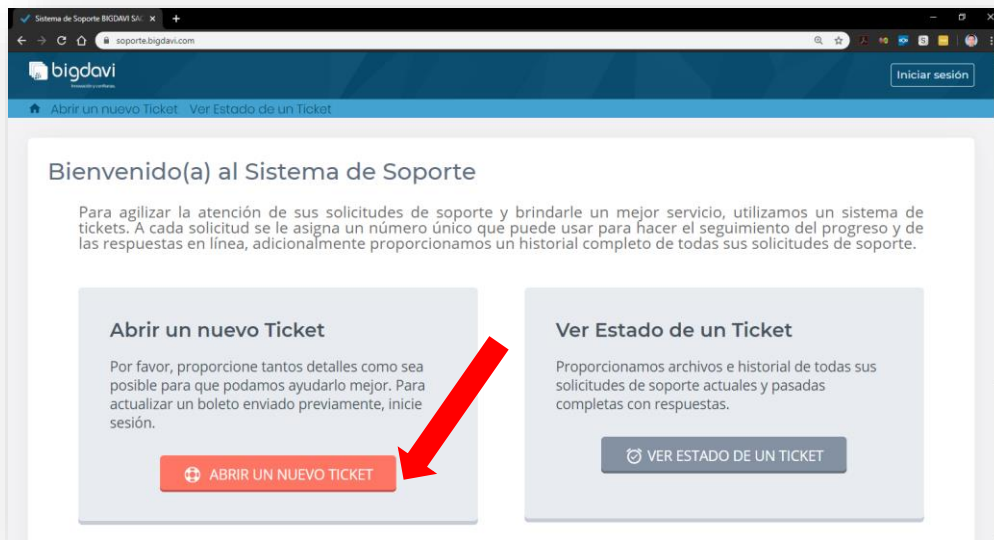


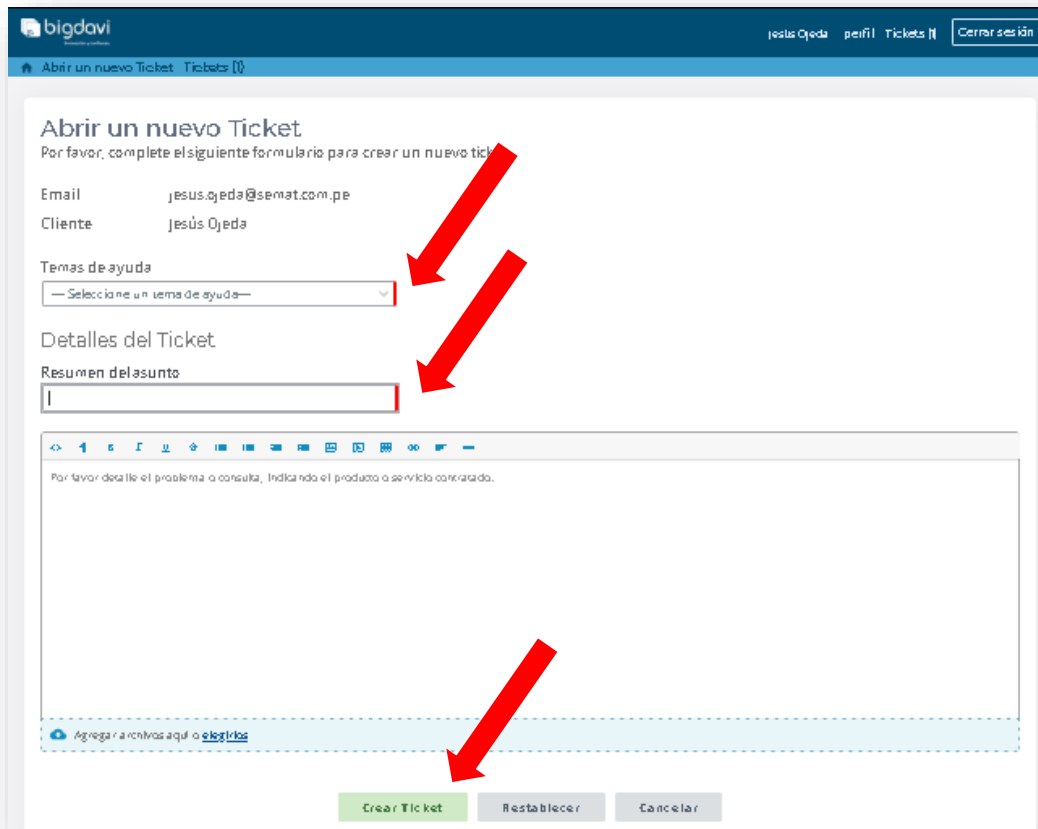
Código	MAN.GPD.004
Versión	01
Número de Pag.	1 de 5

MANUAL DE USUARIO PLATAFORMA DE SOPORTE BIGDAVI SAC.

1. Para registrar una incidencia o problema con el producto o servicio adquirido, ingresar al enlace de la plataforma DAVICLOUD (<https://soporte.bigdavi.com>), colocar el usuario, contraseña inicial y el código captcha donde indica la flecha, luego dar clic en “Acceder”.



2. Se mostrará la plantilla para Abrir un Ticket de atención, seleccione el TEMA DE AYUDA que más se ajuste al problema que desea reportar, luego escriba el RESUMEN del incidente, agregue mayor detalle, inserte una imagen o adjunte un archivo que pueda ayudar al personal de soporte a encontrar una solución al incidente. Al completar la información dar clic en el botón CREAR TICKET.



Abrir un nuevo Ticket
Por favor, complete el siguiente formulario para crear un nuevo ticket.

Email: jesus.ojeda@semat.com.pe
Cliente: Jesús Ojeda

Temas de ayuda: — Seleccione un tema de ayuda —

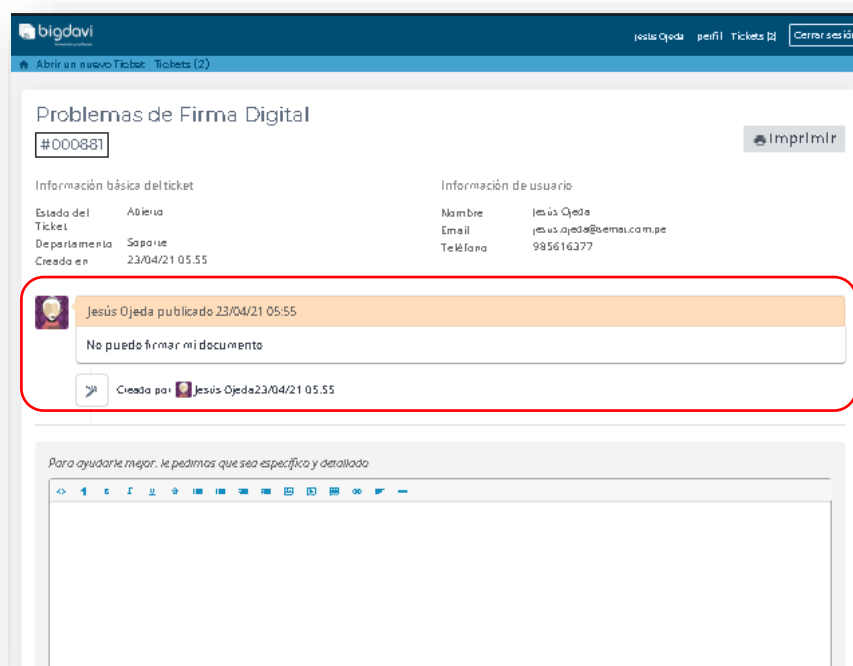
Detalles del Ticket
Resumen del asunto: |

Por favor describa el problema o consulta, indicando el producto o servicio contratado.

Agrega archivos aquí o [elejalos](#)


Crear Ticket Restablecer Cancelar


3. Se abrirá una ventana mostrando el detalle del ticket abierto (creado), notará que se asignó un número a su ticket.



Problemas de Firma Digital
#000881 Imprimir

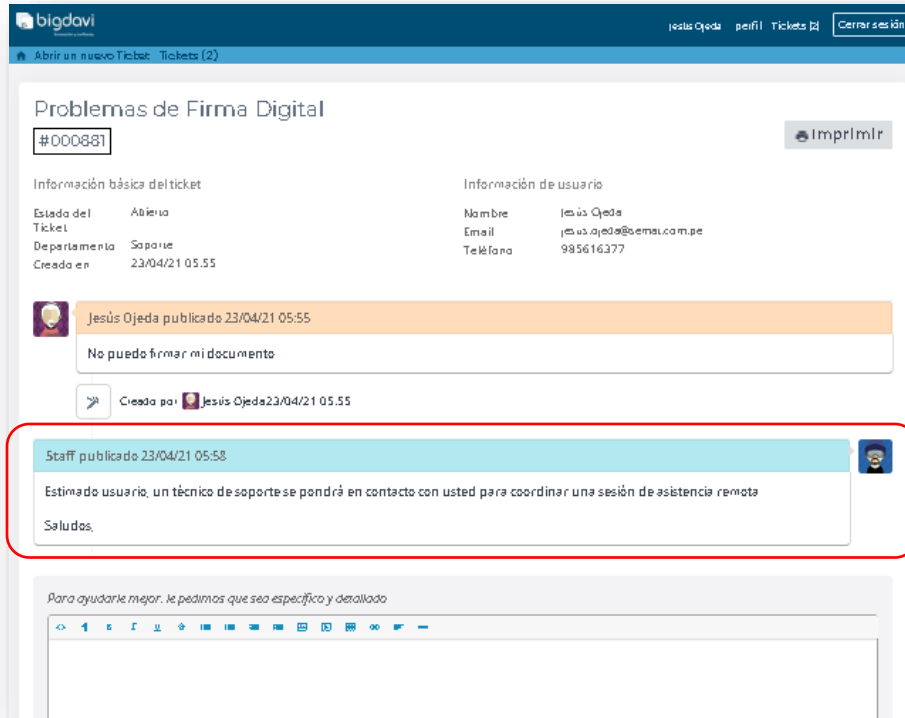
Información básica del ticket		Información de usuario	
Estado del Ticket	Abierta	Nombre	Jesús Ojeda
Departamento	Soparite	Email	jesus.ojeda@semat.com.pe
Creada en	23/04/21 05:55	Teléfono	985616377

 Jesús Ojeda publicado 23/04/21 05:55
No puedo firmar mi documento

Creada por  Jesús Ojeda 23/04/21 05:55

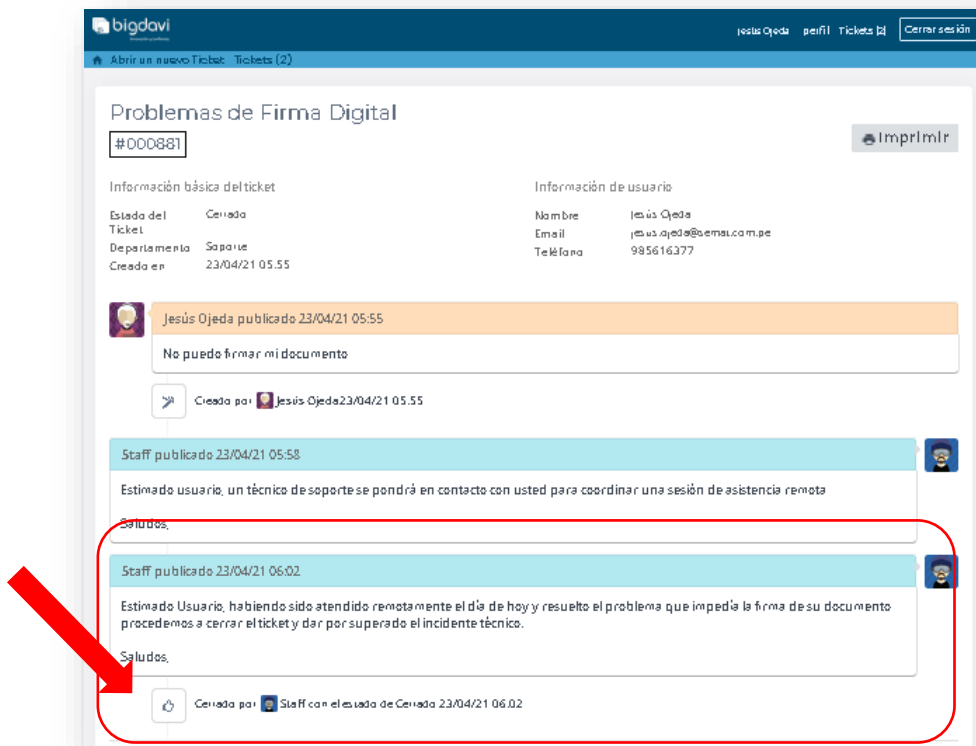
Para ayudarte mejor, te pedimos que seas específico y detallado.

4. A continuación, el personal de Soporte contestará su ticket abierto, mostrándose la actualización de su ticket de la siguiente manera.



The screenshot shows a support ticket titled "Problemas de Firma Digital" with ID #000881. The ticket status is "Abierta" (Open). The user's name is Jesús Ojeda. A message from the user is visible: "No puedo firmar mi documento". A response from staff, dated 23/04/21 05:58, is highlighted with a red box. The staff message reads: "Estimado usuario, un técnico de soporte se pondrá en contacto con usted para coordinar una sesión de asistencia remota. Saludos." Below the message is a rich text editor with a toolbar.

5. Luego que se realiza la acción de soporte, el técnico de soporte cerrará el ticket al haber dado solución al incidente.



The screenshot shows the same support ticket, but now the status is "Cerrada" (Closed). A new message from staff, dated 23/04/21 06:02, is highlighted with a red box and a red arrow pointing to it. The staff message reads: "Estimado Usuario, habiendo sido atendido remotamente el día de hoy y resuelto el problema que impedia la firma de su documento procedemos a cerrar el ticket y dar por superado el incidente técnico. Saludos." The ticket is now marked as closed by staff.

6. Todas la actualización o acciones que se realizan en la Plataforma de Soporte se notifica vía correo electrónico, dejando evidencia de todo el proceso de tratamiento del incidente.

