	bigdavi Innovación y confianza.	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 (<u>https://soporte.bigdavi.com</u>), colocar el usuario, contraseña inicial y el código capcha donde indica la flecha, luego dar clic en "Acceder".



💽 bigdavi			Iniciar sesión
 Abrir un nuevo Tic 	kot Ver Estado de un Ticket		
Registrars	e en Sistema de Soporte BIG	DAVI SAC.	
Para servirle mejor	, alentamos a nuestros clientes a registrarse para ol	otener una cuenta.	
Sistema de Soporte	BIGDAVI SAC.	•	
Iniciar	sesión	Sov un agente	Acceda por aquí
	nobody@nowhere.com	-7 -8	
	Contraseña		
	M INICIAR SESION		

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.

	bigdavi Innovación y confianza.	Código	MAN.GPD.004
<u>;;;</u>		Versión	01
		Número de Pag.	3 de 5

bigdavi			jests Ojeda	peifil Ticke	ts†≬ Cernarsesián
Abrir un nuevo Tioket - Tiobets []}					
Abrir un nuevo Ticket					
Contavor, complete el siguiente formulario para crear un nuev	OTIC				
mail jesus.ojeda@semat.com.pe					
Cliente Jesús Ojeda					
Temas de ayuda					
— Seleccione un tema de ayuda— 🗸 🗸					
Detalles del Ticket					
(5) 4] 5 I <u>⊥</u> 3 ² im im an im 2 ³ 1 ³ 3 ⁴	-				
Por favor detalle el problema o consulta, Indicando el produtto o servicio contr	atado.				
Agrega / a rentivos aquil o <u>elegírios</u>					
🙆 Agrega r a rentinos aquí o <u>elegintos</u>					
 Agregar a rehives aqui o <u>elegirise</u> 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.

bigdavi Abrir un nusko Tistet: Tistets (2)		jestis Ojeda	perfil Tickets 🏻	Cerrar sesión
Problemas de Firma Digital #000881			ein	primir
Información básica delticket Estado del Aŭevo Ticket Oppantamento Saparue Creado en 23/04/2105.55	Información Nambre Email Telèfara	de usuario ലാധ്യ Cheda ലാധ്യരിക്കോണപോരണ.pe 985616277		
No puedo firmar mi documento				
Paro ayudarle mejar. Ie pedimos que seo específico y detallado				

	biodovi	Código	MAN.GPD.004
	Innovación y confianza.	Versión	01
		Número de Pag.	4 de 5

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

bigdavi				jestis Ojeda pe	afil Tickets [2] Cerrarsesión
Abrir un nuevo Tic	obst Tickets (2)				
Problema #000881	as de Firma Digi	tal			eimprimir
nformación bás	sica del ticket		Información d	le usuario	
Estado del Ficket Departamento Creado en	Авіена Sapane 23/04/21 05.55		Nambre Email Teléfara	(கும்: Geda மும்: அவிக்குவளை, மன், pe 985616377	
🔵 🛛 Jesús (Ojeda publicado 23/04/21 05:	55			
No рие	edo firmar mi documento				
Staff nublicar	resda par 💽 jesús Ojeda23/04 15.23/04/21.05:58	/21 05.55			
Starr publicat	1721/14/21 75.56				2
Estimado usua	ario, un tecnico de soporte se	pondra en contacto con u	isted para coord	inar una sesión de asistencia remo	ta
Saludos,					
Para ayudarke	mejor. le pedimos que seo espe	cifico y detallado			
o 1 s					

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

Problemas de Firma Digita	ll la l
#000881	⊜ Imprimi
Información básica del ticket	Información de usuario
Estada del Geriada Ticket Departamenta Saparte Creada en 23/04/21.05.55	Nambre ໄດ້ມັນ Cyeta Email ເດັນເປັດອີຍຣະຫາສແດລາກ.pe TeleTana 995515277
Jesús Ojeda publicado 23/04/21 05:55	
🏏 Creado por 🎑 Jessis Ojeda23/04/21	05.55
Staff publicado 23/04/21 05:58	
Estimado usuario, un técnico de soporte se po	ndrà en contacto con usted para coordinar una sesión de asistencia remota
Saludos,	
Staff publicado 23/04/21 06:02	
Estimado Usuario, habiendo sido atendido rer	motamente el día de hoy y resuelto el problema que impedía la firma de su documento ado el incidente técnico.
procedemos a cerrar el ticket y dar por supera	
procedemos a cerrar el ticket y dar por supera Saludos,	

	bigdavi Innovación y confianza.	Código	MAN.GPD.004
		Versión	01
		Número de Pag.	5 de 5

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.

