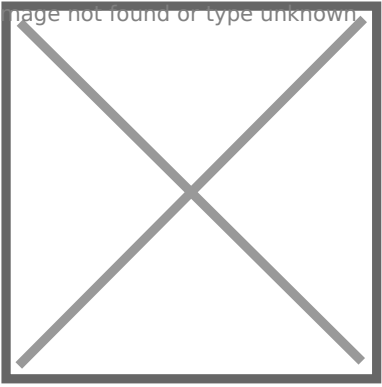


IN-PR-DP-0048 V1

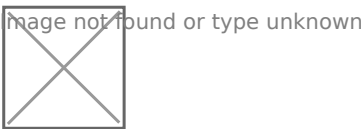
Procedimiento para solicitar soporte a Noova - Bit Consulting

	Macroproceso de desarrollar e implementar productos y servicios	Fecha de elaboración: 2025/05/25
	Procedimiento para solicitar soporte a Noova - Bit Consulting	Código:IN-PR-DP-0048
		Versión:1

A través del siguiente paso a paso podrá solicitar soporte a Noova - Bit Consulting, mediante un ticket.

Paso 1: Ingresar al portal de soporte de Noova

Para poder solicitar soporte, es necesario iniciar sesión previamente con los datos de acceso que se encuentran en Zoho.



Paso 2: Panel principal

En esta sección se podrán visualizar todos los tickets que han sido creados.



Paso 3: Crear nuevo ticket

Por medio del siguiente botón podrá crear un nuevo ticket de soporte.



Paso 4: Asunto del ticket

Por medio del siguiente campo debe de diligenciar el asunto del nuevo ticket.



Paso 5: Seleccionar el producto

En este campo debe seleccionar el producto asociado al que se le creará el ticket.



Paso 6: Seleccionar prioridad

En este campo se debe de seleccionar la prioridad que se le dará al nuevo ticket.



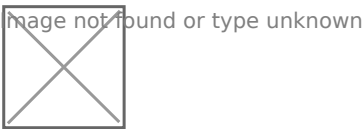
Paso 7: Seleccionar tipo

"En este campo debe seleccionar el tipo de solicitud: **Soporte, Problema, Pregunta o Solicitud.**



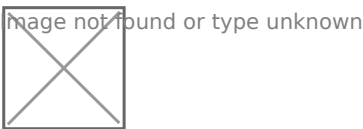
Paso 8: Descripción

En esta sección se debe de describir detalladamente el inconveniente que será enviado al soporte de Noova.



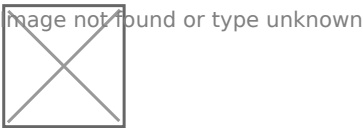
Paso 9: Adjuntar documento

En caso de ser necesario, puede adjuntar un archivo a través de este botón para complementar la información del ticket.



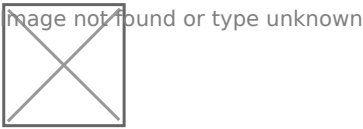
Paso 10: Comentario

Puede incluir un comentario de manera adicional para complementar la información del ticket.



Paso 11: Guardar

Después de completar los campos requeridos, haga clic en este botón para crear y enviar el ticket.



Elaborado por: Daniel Restrepo Cardona	Revisado por: Daniel Restrepo Cardona	Aprobado por: Daniel Restrepo Cardona
Fecha de elaboración: 2025/05/25	Fecha Revisión: 2025/05/25	Fecha Aprobación: 2025/05/25

Revisión #2
Creado el 25 mayo 2025 20:11:32 por Daniel Restrepo
Actualizado el 28 mayo 2025 17:25:38 por Jannet Tapasco