



Soporte básico tablets

Casos comunes y soluciones





*En **DiDi Food** nuestra prioridad es brindar el mejor servicio para tu restaurante.*

Por eso hemos enlistado los problemas más comunes y las soluciones que puedes aplicar directamente en la app DiDi Tienda sin necesidad de dirigirte a nuestros canales oficiales de soporte.

Si con las soluciones aquí brindadas tu problema persiste deberás comunicarte con el chat de atención o con tu asesor DiDi Food.



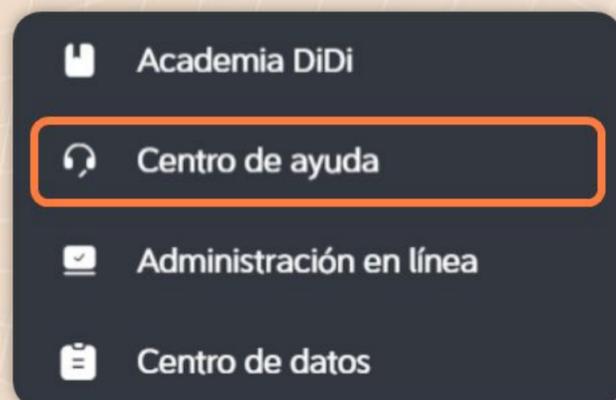
Cómo acceder al chat en línea

Accede a tu DiDi tienda y sigue estos pasos

1



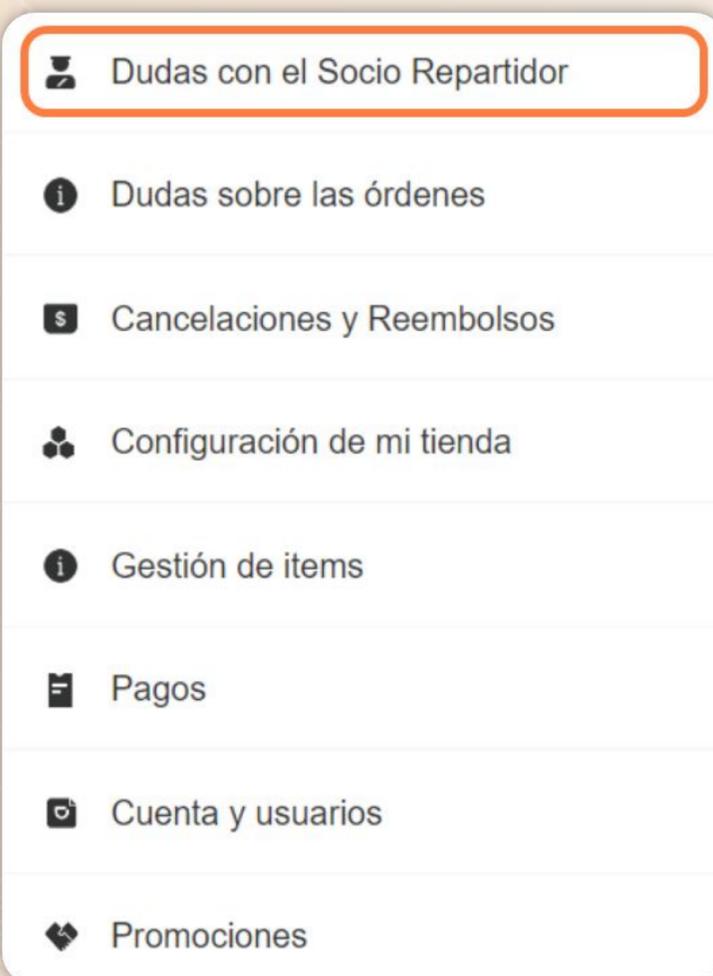
Ingresa a las **3 líneas**



Presiona **Centro de ayuda**

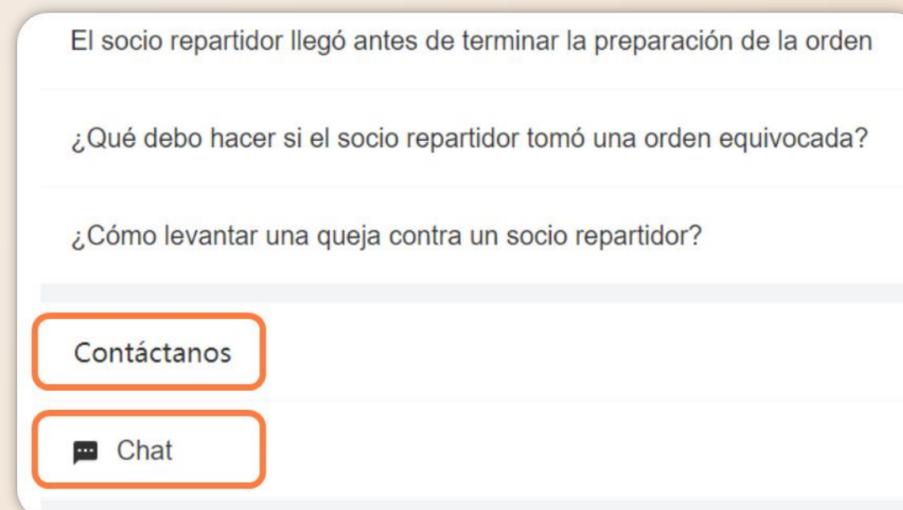
2

Selecciona algún tema que necesites consultar



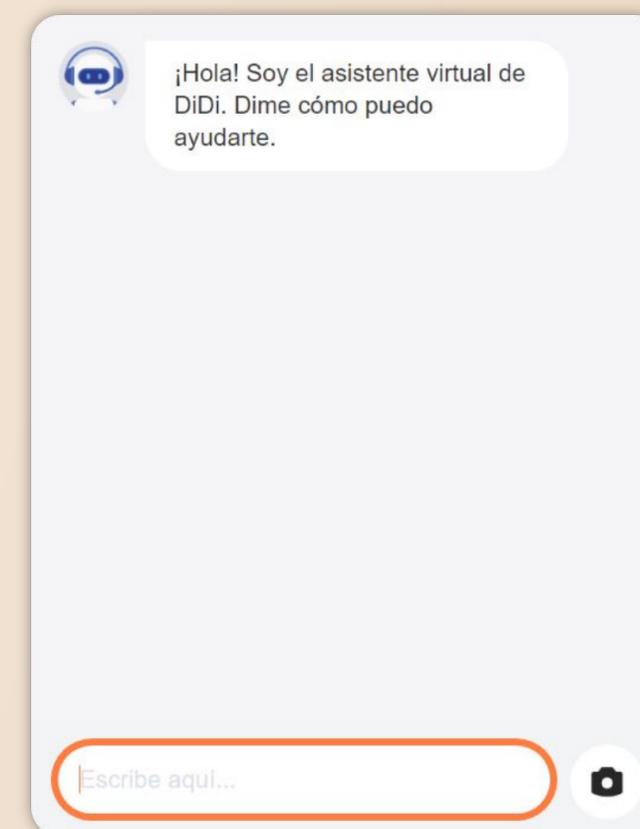
3

Ubica y presiona **Contáctanos** e ingresa al **Chat en vivo**



4

iChatea con nosotros!



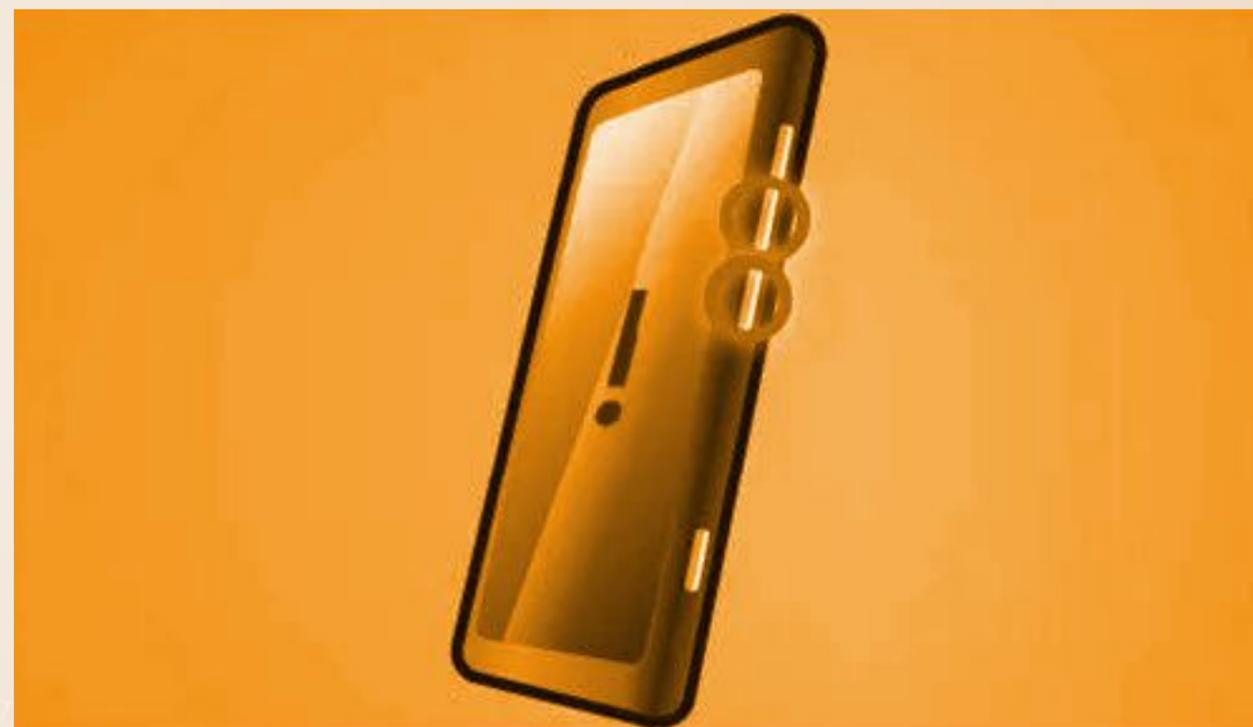
Cómo ajustar la asistencia por voz

Repetición sonora de cada elemento que se presiona (teclado por voz)

1 Ingresa a la app DiDi Tienda

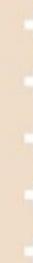


2 Con la tablet prendida presionar los botones de subir y bajar el volumen al mismo tiempo por 5 segundos



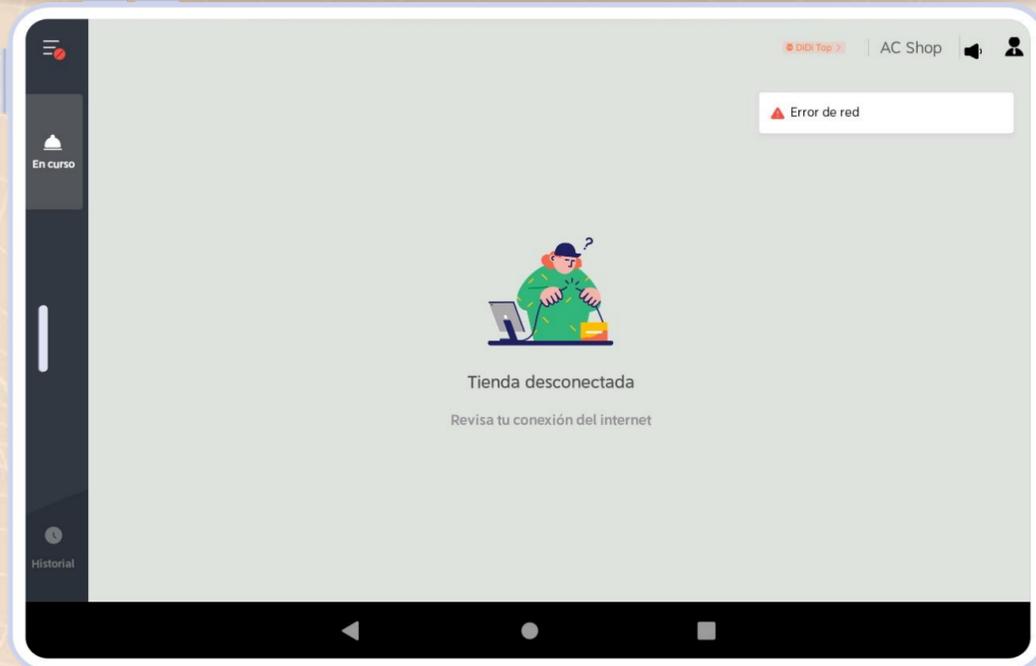
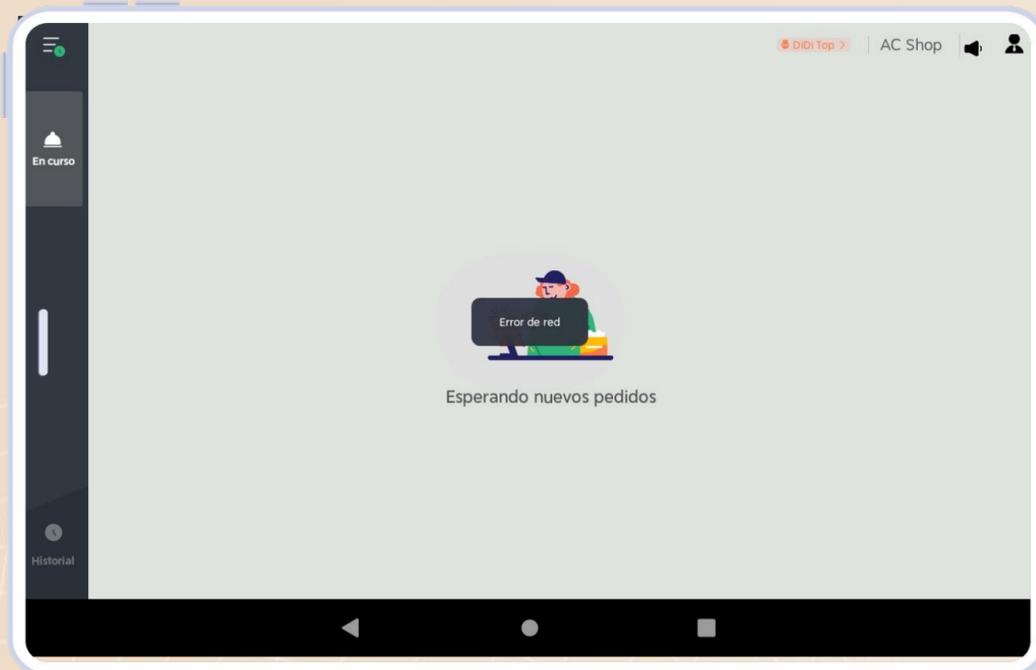
Podría aparecer un mensaje para confirmar/ desactivar el asistente de voz por lo que se deberá dar click dos veces donde diga **(OK)** , o también se podrá solo emitir una alerta sonora informando la acción.

Listo se desactivará de esta manera el teclado por voz



Cómo ajustar la conexión a la red

Problema: mensaje de conexión de red o error de red (Sin permisos para visitar)



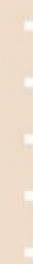
Posibles soluciones para restablecer la conexión a la red

- Reiniciar el modem del proveedor de servicio de internet
- Dentro de la app de DiDi Tienda seguir estos pasos
Entrar a configuración >Cuenta personal y al final seleccionar cerrar sesión.

Volver a ingresar a la app con usuario y contraseña.

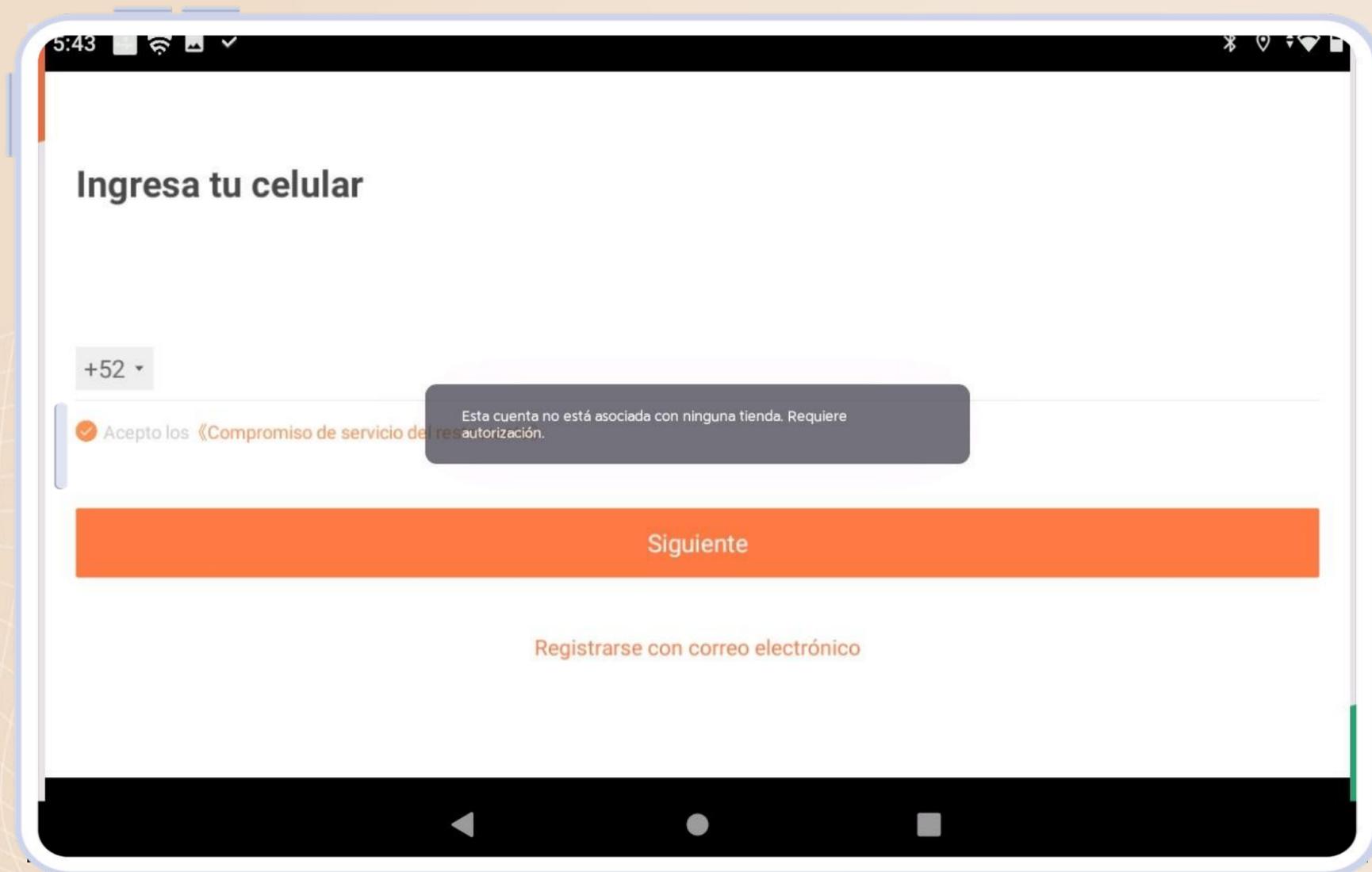
- Entrar a la sección de configuraciones de la tablet
Seleccionar la red actual y oprimir botón olvidar red.
Intentar nuevamente conectarse a la red disponible
- Intentar conectarse a una red wifi diferente o datos móviles.

Si ninguna de estas opciones ha solucionado el problema, contactar al representante DiDi Food o a la línea de atención telefónica para reportar la inconsistencia.



Cómo asociar cuenta a una tienda

Problema: cuenta no asociada a ninguna tienda



Posibles soluciones para asociar tiendas

- A. Verificar que el teléfono registrado en la cuenta sea el mismo que se ingresa al momento de entrar a la app DiDi tienda.

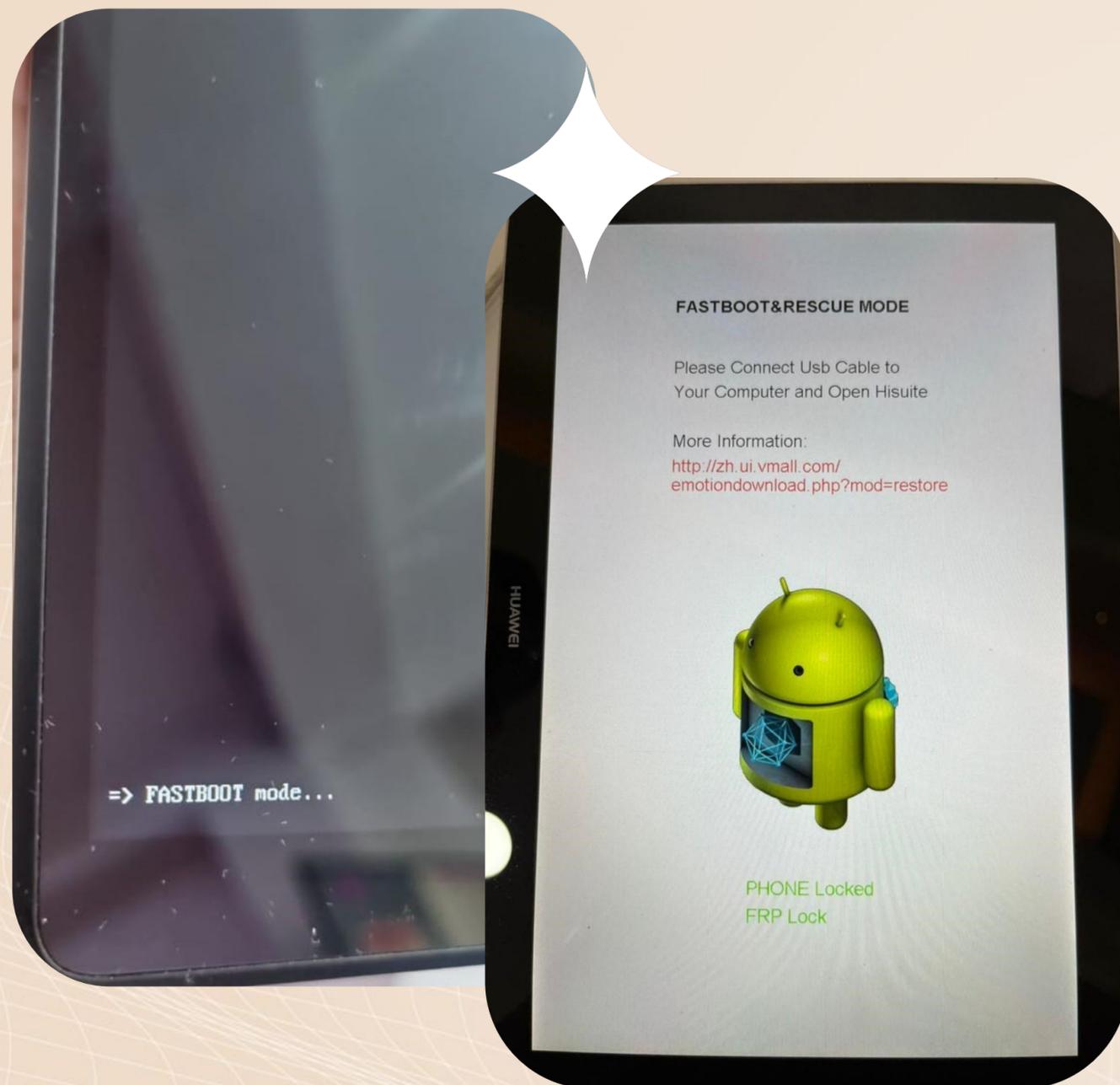
En ocasiones algunos números telefónicos pueden llevar el número "1" antes de iniciar

- B. Consultar con tu representante DiDi Food o la línea de soporte telefónico la información de registro



Cómo desbloquear tu tableta si se encuentra en negro

Problema: pantalla negra con leyenda FastBoot



Posibles soluciones para quitar el bloqueo total de tablet

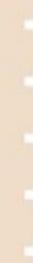
Esto es una señal de que la tableta fue prendida de manera incorrecta, por lo cual deberás seguir los siguientes pasos:

Si aún están en pantalla negra o bloqueada, se deberá dejar presionado el botón de *POWER O ENCENDIDO* por 15 segundos para apagar correctamente el equipo.

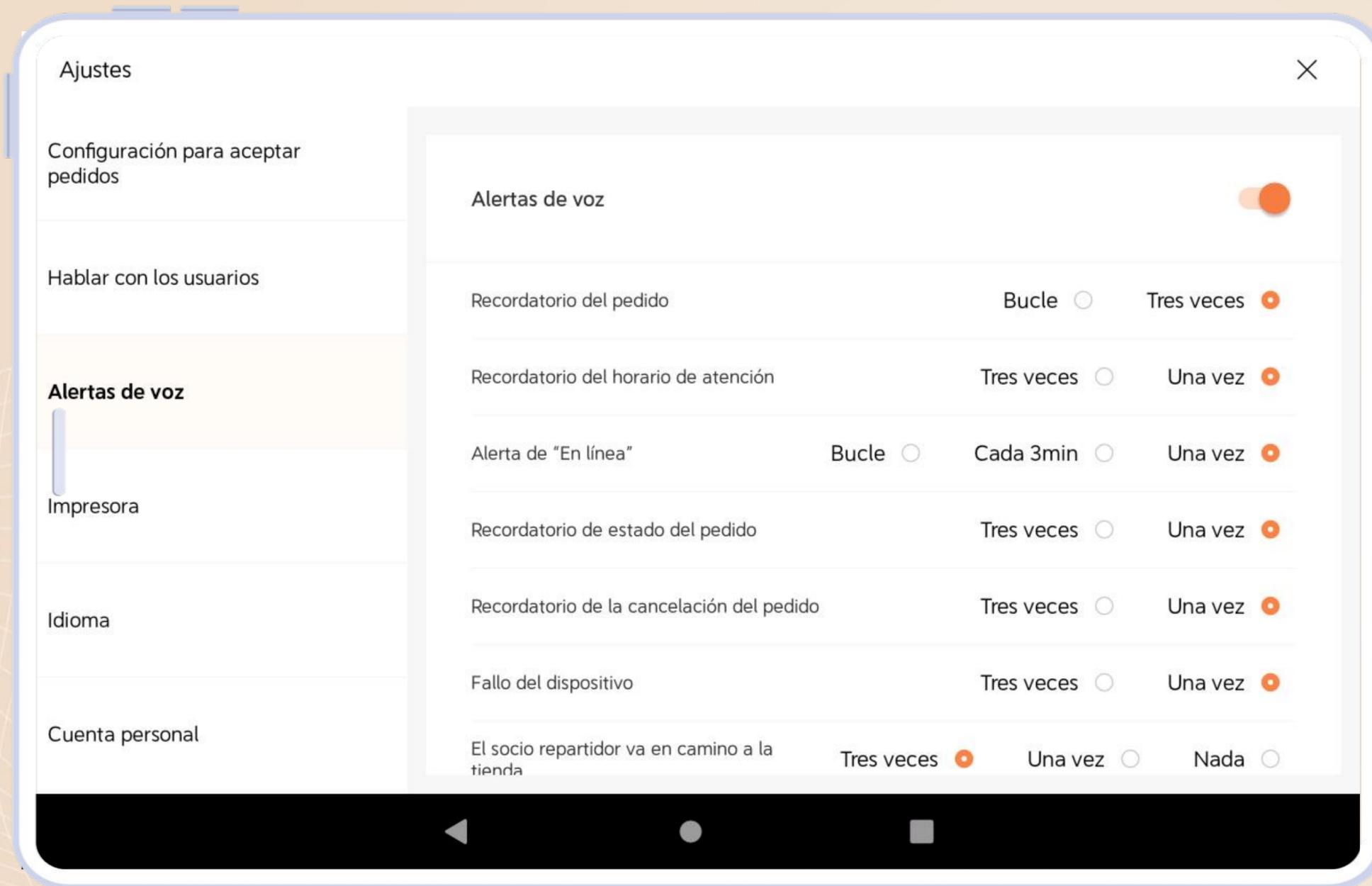
Esperar 5 minutos y volver a encender el equipo únicamente presionando el botón de *POWER O ENCENDIDO*.

No se deben presionar los botones de volumen o pantalla durante este proceso.

NOTA: En el momento en que se sienta la vibración del equipo se deberá dejar de oprimir el botón de encendido



Cómo configurar las notificaciones

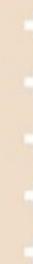


Si quieres configurar las notificaciones en bucle deberás seguir los siguientes pasos

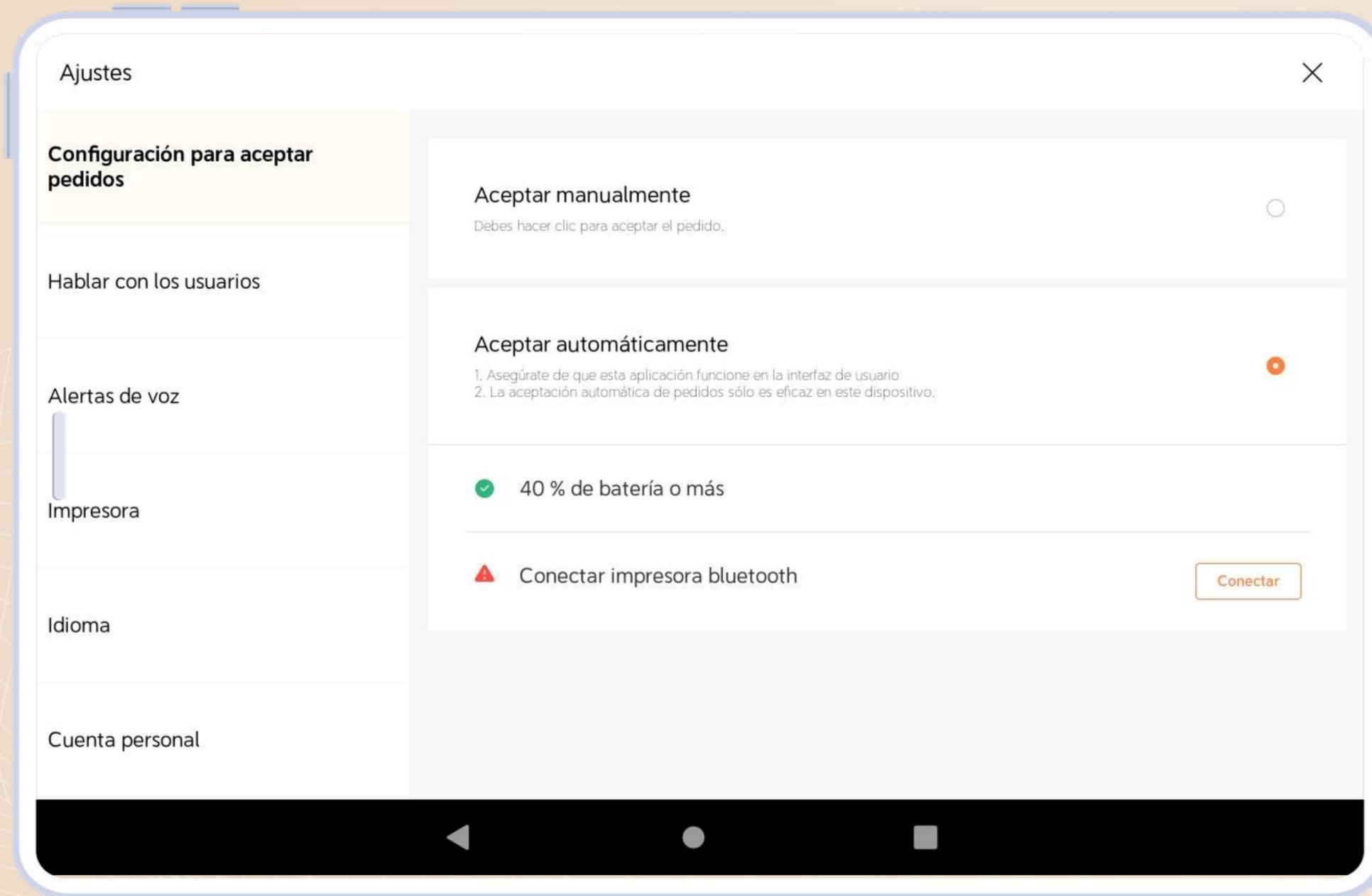
Ingresar a DiDi Tienda > Sección Configuración > Sección alertas de VOZ

Revisar si se encuentran activas y comprobar que se tenga seleccionada la opción de repetición en bucle o 3 veces.

Y que el volumen esté configurado entre 70 y 95



Cómo configurar las aceptación de pedidos



Si quieres verificar las condiciones de aceptación de órdenes de tu restaurante

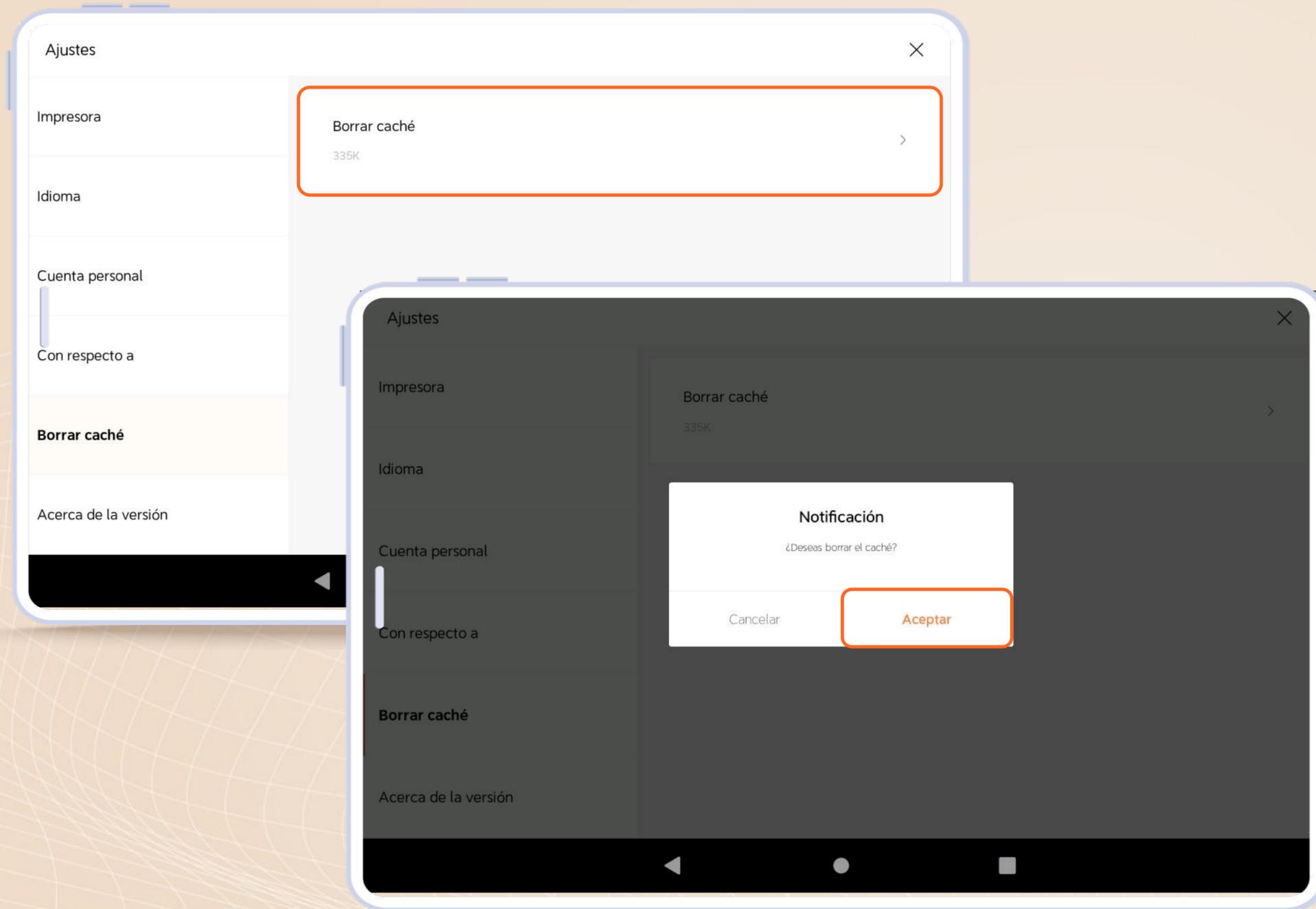
Ingresa a DiDi Tienda > Sección Configuración > configuración aceptación de pedidos

Observa si el método de aceptación es manual o automático.

Si se presenta aceptación API, es necesario contactar a tu representante DiDi Food.



Cómo mejorar la rapidez de la tablet



Si tu tablet está presentando demoras o lentitud para procesar la app y las órdenes

Ingresar a DiDi Tienda > Sección Configuración > Borrar Caché *(Última de las opciones)*

Realiza este proceso con la finalidad de agilizar el desempeño del equipo. Ya que a mayor cantidad de órdenes recibidas, mayor registro temporal de data, lo cual puede estar ocasionando problemas con la velocidad de tu dispositivo.



