Sistema de Atendimento - Rede de Aprendizagem

Rua da Consolação, 247, 11º andar – São Paulo | SP – CEP 01301-903
+55 (11) 3138-0080
espro.org.br

Sumário

Introdução	3
Como acessar	3
Login	4
Criando uma solicitação e preenchendo o formulário	5
Preenchendo o formulário	6
E-mail de confirmação do chamado	7
Acompanhamento de chamados	8

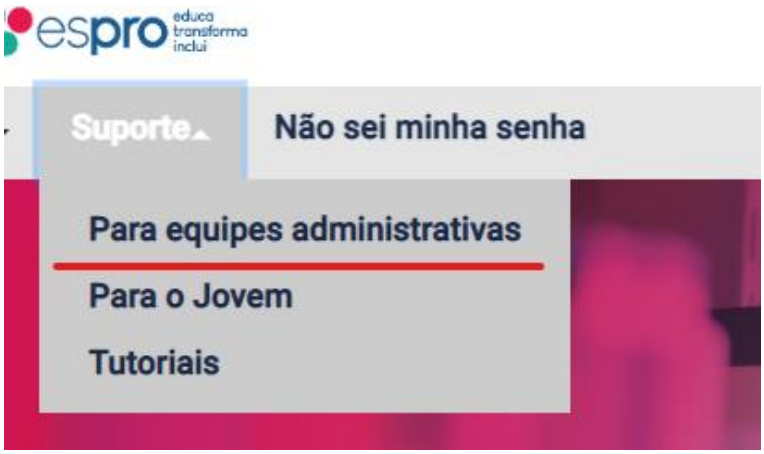
Introdução

O novo sistema de abertura de chamados, busca melhorar o Sistema de Atendimento do Suporte EAD para Instrutores e Jovem Aprendiz, esta atualização no sistema traz as seguintes melhorias:

- Criação de formulário para preenchimento obrigatório das informações pertinentes
- Árvore de atendimento com tipo de problemas
- Cópia do chamado enviada para o e-mail do solicitante
- Geração de código de atendimento
- Painel de acompanhamento de atendimentos com status e informações de conclusão

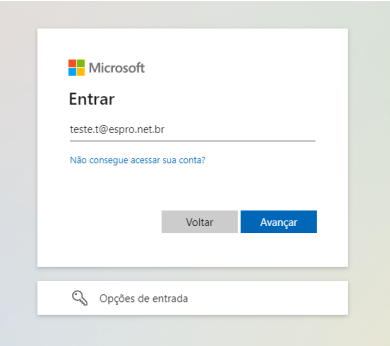
Como acessar

O Canal de Suporte está acessível através do menu Suporte -> Para equipe administrativas



Login

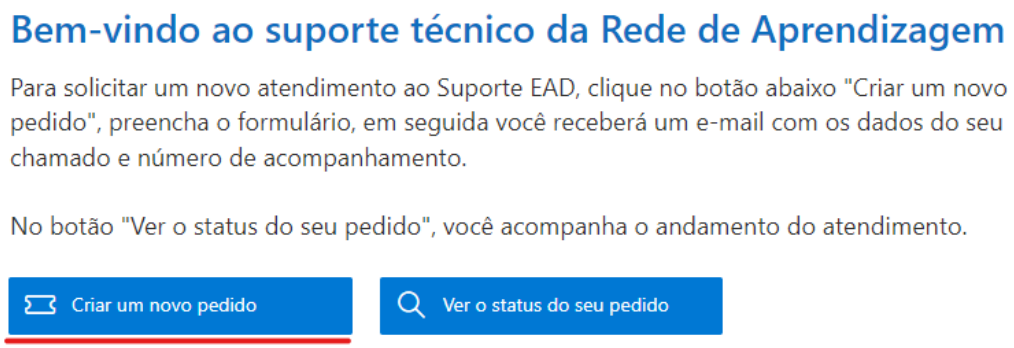
O Sistema de Atendimento é acessado via login da Microsoft, disponibilizado para o uso do Microsoft Teams.



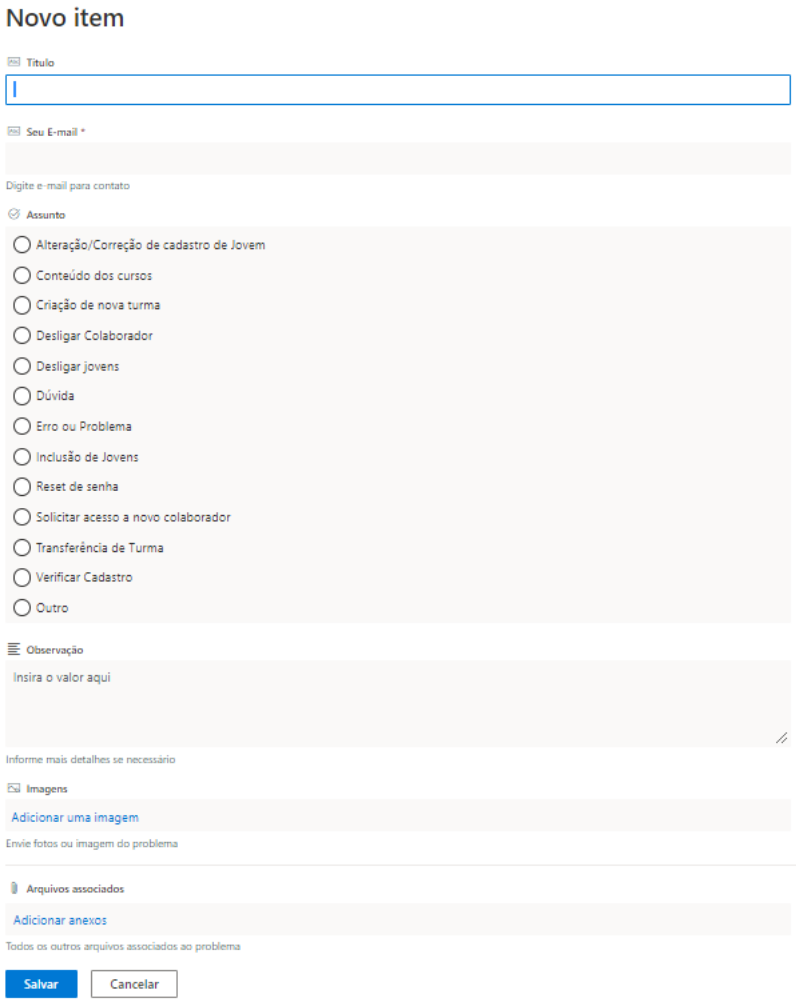
Depois de realizar o login, você será direcionado para a página inicial do Sistema de Atendimento.

Criando uma solicitação e preenchendo o formulário

Para criar um atendimento clique no botão “criar um novo pedido”, como mostrado na imagem abaixo.



Preenchendo o formulário



1. Insira seu nome completo e e-mail nos campos 1 e 2

2. Selecione o tipo de chamado sendo:
   - Alteração/Correção de cadastro de Jovem (Corrigir cadastro de Jovem Aprendiz)
   - Conteúdo dos cursos (Problema ou dúvida com o conteúdo dos cursos)
   - Criação de nova turma (Criação de nova turma)
   - Desligar Colaborador (Solicitar cancelamento de acesso de colaborador desligado)

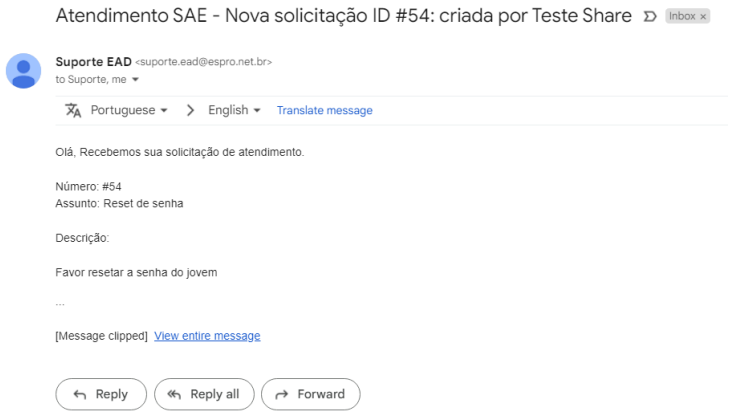
- Desligar jovens (Solicitar baixa de acesso de Jovem Aprendiz)
- Dúvida (Dúvidas sobre a rede de aprendizagem)
- Erro ou problema (Erros ou problemas encontrados na plataforma)
- Inclusão de Jovens (Solicitar inclusão de jovens na plataforma através do envio da planilha modelo)
- Reset de senha (Solicitar reset de senha para jovem aprendiz ou colaborador)
- Solicitar acesso a novo colaborador (Cadastrar novo colaborador na plataforma)
- Transferência de turma (Transferir jovem para outra turma)
- Verificar cadastro (Solicitar verificação de dados de jovem aprendiz)
- Outro

3. Preencha o restante das informações

   Cada tipo de chamado pede por informações distintas, é importante que todas sejam preenchidas para agilizar o atendimento do chamado.

E-mail de confirmação do chamado

Quando a sua solicitação for enviada, você receberá um e-mail com as informações preenchidas no formulário e o seu código de atendimento.

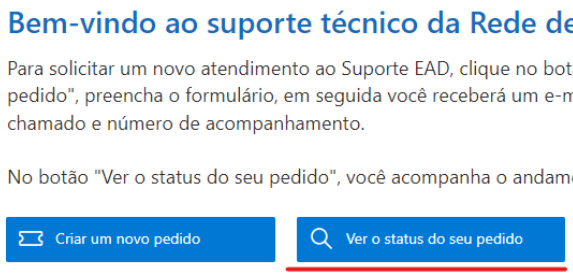


Você receberá a resposta do seu chamado através deste e-mail, use o número de registro para encontrar o chamado de forma ágil em sua caixa de e-mail ou para informá-lo aos demais setores, se necessário.

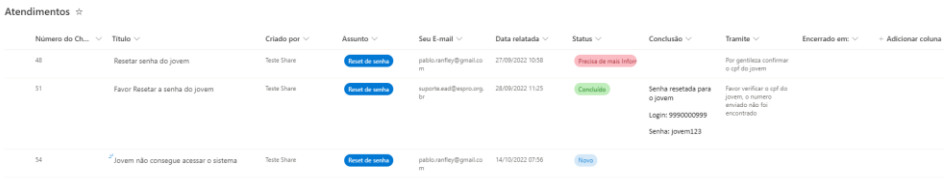
Após receber o e-mail de confirmação, basta aguardar o retorno do Suporte EAD.

Acompanhamento de chamados

Para acompanhar seus chamados clique no botão “Ver o status do seu pedido” como mostrado na imagem abaixo.



Na tela seguinte você tem todos os detalhes dos atendimentos solicitados, para acompanhamento.



EDUCÃO E APRENDIZAGEM – INOVAÇÃO E CONTEÚDO

atendimento.sae@espro.org.br