

MANUAL DE UTILIZAÇÃO DA NOVA FERRAMENTA DE SUPORTE:

SISALU FRESHDESK (<http://sisalu.com.br/ajuda>)

Seja bem-vindo(a) ao FreshDesk, o novo canal online para atendimento de suporte técnico do SisAlu!

Por meio desse canal, é possível criar um chamado (*ticket*) diretamente para a área técnica fazer a verificação e, também, falar com algum analista do suporte técnico pelo chat.

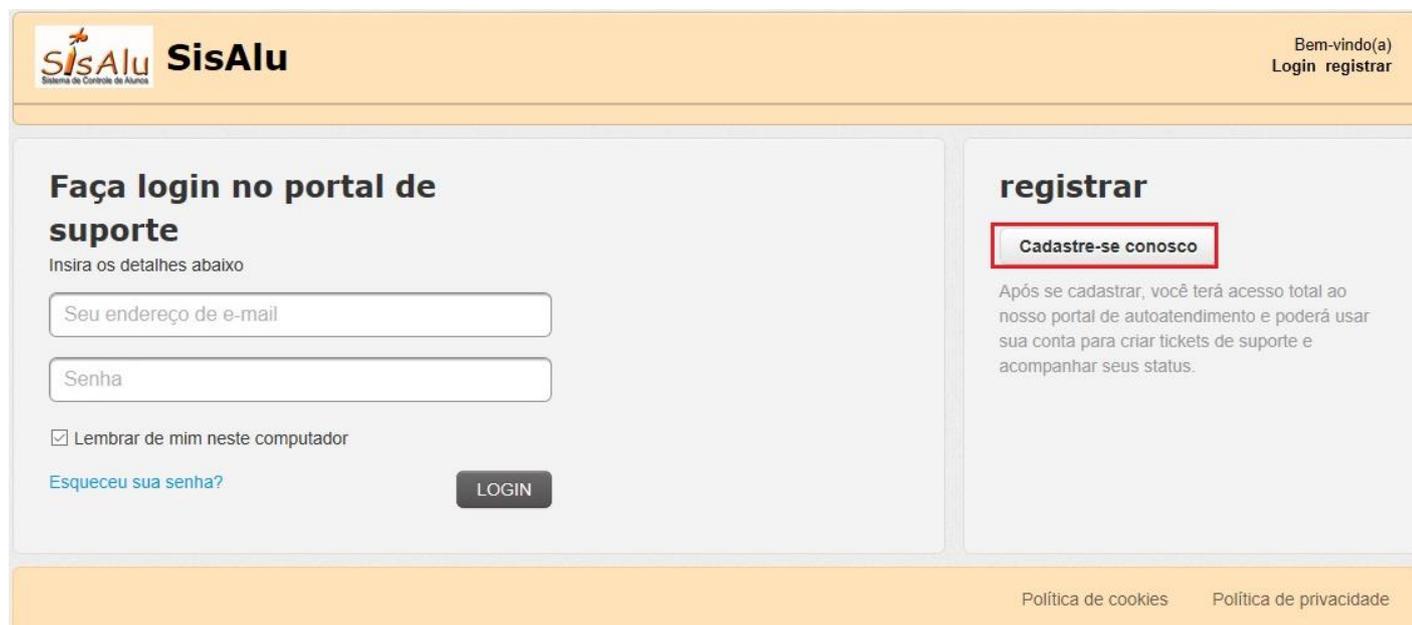
A vantagem deste chat sobre o Skype é que ele mantém uma fila única de atendimento, assim nenhuma solicitação via chat ficará esquecida.

Até o final do mês de junho/2018, iremos descontinuar o uso do Skype.

Cadastro Inicial no FreshDesk

1 – Pelo seu navegador de internet (aconselhamos o Google Chrome, o Firefox e o Microsoft Edge, são os que utilizamos até agora e deu tudo certo), entre no link www.sisalu.com.br/ajuda . Este será o portal para solicitar suporte do SisAlu.

2 – Para que seja possível fazer o login no portal de suporte, é necessário fazer o cadastro inicial para obter um login e senha. Para fazer esse cadastro, clique no botão “Cadastre-se conosco” no lado direito da tela:



The screenshot shows the SisAlu FreshDesk interface. At the top left is the SisAlu logo and name. At the top right, it says "Bem-vindo(a)" and "Login registrar". The main content is divided into two columns. The left column is titled "Faça login no portal de suporte" and contains a form with fields for "Seu endereço de e-mail" and "Senha", a checkbox for "Lembrar de mim neste computador", a link for "Esqueceu sua senha?", and a "LOGIN" button. The right column is titled "registrar" and contains a red-bordered button labeled "Cadastre-se conosco" and a paragraph of text explaining the benefits of registration.

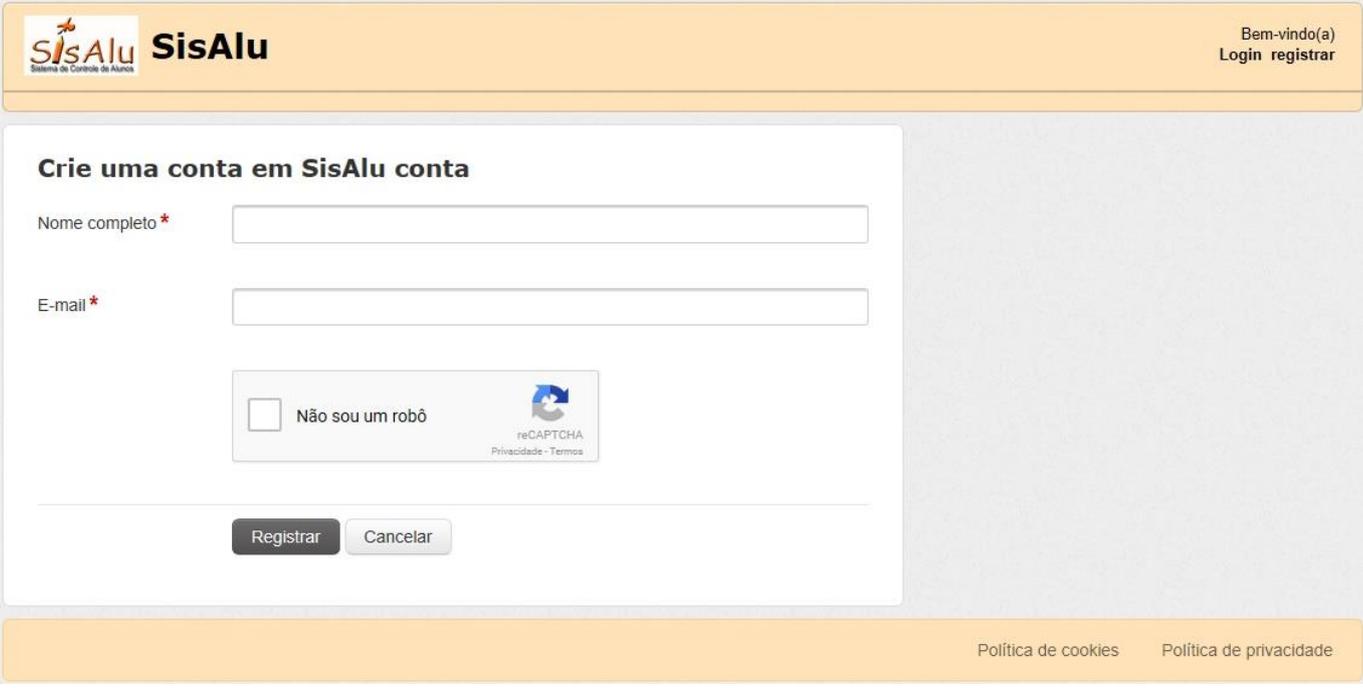
3 – Ao clicar no botão acima, será redirecionado à tela abaixo onde poderá informar seu nome completo e e-mail de contato.

Por gentileza, informar o nome completo e, entre parênteses, colocar o nome da escola. Exemplo: Maria José (Colégio Estudando Para Aprender).

Com relação ao e-mail a ser cadastrado, o e-mail é o login do usuário no FreshDesk, ou seja, se a instituição utiliza um e-mail compartilhado para vários usuários, então, todos os usuários irão acessar com o mesmo e-mail e senha. O ideal é que cada usuário tenha seu e-mail individual para ficar associado a usuários diferentes do FreshDesk.

Caso for utilizar o e-mail compartilhado mesmo, será necessário, na hora de criar um chamado ou iniciar um chat, informar seu nome para poder se identificar ao analista.

Após informar os dois campos, marque o campo “Não sou um robô” e clique em “Registrar”:



The image shows a web registration form for SisAlu. At the top left is the SisAlu logo with the tagline 'Sistema de Controle de Acesso'. At the top right, it says 'Bem-vindo(a) Login registrar'. The main heading is 'Crie uma conta em SisAlu conta'. There are two input fields: 'Nome completo *' and 'E-mail *'. Below these is a reCAPTCHA widget with a checkbox labeled 'Não sou um robô' and a 'reCAPTCHA' logo. At the bottom of the form are two buttons: 'Registrar' and 'Cancelar'. At the bottom right of the page, there are links for 'Política de cookies' and 'Política de privacidade'.

4 – Após a etapa anterior, será enviado um e-mail de ativação para o endereço de e-mail informado. Pode clicar no link de ativação no corpo do e-mail por favor:

5 – Após clicar no link no corpo do e-mail, será redirecionado para a tela de ativação e cadastro da senha de acesso ao FreshDesk. A senha deve conter no mínimo 8 caracteres (alfanuméricos) e não possuir o nome do usuário. Após informar sua senha, por favor, clique em “Ativar e fazer login”:



SisAlu

ATIVAR SUA CONTA

Confirme suas informações e defina uma senha para a sua conta

Nome completo *

Insira a senha *

Digite novamente a
senha *

Ativar e fazer login

6 – Muito bem!! Agora você já possui seu login (e-mail) e senha de acesso ao canal de suporte do SisAlu. Após a etapa anterior, você será redirecionado(a) à tela inicial do canal de suporte:

**SisAlu**Bem-vindo(a) Cadastro Teste
Editar perfil - Sair

[Início](#) | [Soluções](#) | [Tickets](#)

Como podemos ajudar você hoje?

[+ Novo ticket de suporte](#)
[📄 Verificar o status do ticket](#)
[☎️ \(11\)2841-6868 / 2808-9896 / 2868-0770](#)

Base de dados de conhecimento

[Acesso ao Suporte SisAlu](#)

Sempre que precisar entrar em contato com o suporte da SisAlu, entrar pelo link www.sisalu.com.br/ajuda e faça o login com seu e-mail e senha cadastrados:

SisAlu Bem-vindo(a)
Login registrar

Faça login no portal de suporte

Insira os detalhes abaixo

 Lembrar de mim neste computador
[Esqueceu sua senha?](#)

registrar

Após se cadastrar, você terá acesso total ao nosso portal de autoatendimento e poderá usar sua conta para criar tickets de suporte e acompanhar seus status.

Uma dica é deixar a opção “Lembrar de mim neste computador” para que fique gravado, no navegador, seu login e senha e a próxima vez que precisar entrar, ele irá lembrar do seu acesso e não precisará informar novamente.

Menus da Tela Inicial

Abaixo encontra-se a tela inicial do FreshDesk com os menus numerados.

SisAlu Bem-vindo(a) Cadastro Teste
9 Editar perfil - Sair

1 Início 2 Soluções 4 Tickets

Como podemos ajudar você hoje?

5 Digite o termo de pesquisa aqui...

6 + Novo ticket de suporte
7 Verificar o status do ticket
8 (11)2841-6868 / 2808-9896 / 2868-0770

3 **Base de dados de conhecimento**

1 – Início: tela inicial do FreshDesk, sempre que abrir a ferramenta de suporte, será essa a tela que será inicializada. Por ela, terá acesso a todas as outras opções e, também, será carregado o item 3 (“Base de dados de conhecimento”);

2 – Soluções: tela para visualizar a “Base de dados de conhecimento” e também dará acesso às outras opções da ferramenta;

3 – Base de dados de conhecimento: é onde ficarão disponíveis dicas sobre o sistema SisAlu e as dúvidas mais frequentes para que o usuário possa fazer uma busca rápida para tirar dúvidas. Inicialmente ela está vazia, mas conforme formos utilizando a nova ferramenta, iremos incluindo as dicas;

4 – Tickets: tela por onde poderá visualizar e acompanhar todos os chamados que estiverem associados ao seu usuário, abertos ou já solucionados;

6 – Novo ticket de suporte: local por onde poderá abrir um novo chamado diretamente para a área técnica, sem precisar falar com um analista do suporte;

7 – Verificar o status do ticket: essa opção irá redirecionar para a mesma tela de tickets da opção 4;

8 - (11)2841-6868 / 2808-9896 / 2868-0770: números de telefone do suporte técnico;

9 – Editar perfil: tela onde poderá alterar sua senha, incluir foto de perfil e complementar seus dados;

9 – Sair: botão para sair da ferramenta de suporte (recomendamos não fazer logout para facilitar o uso).

Atendimento pelo chat

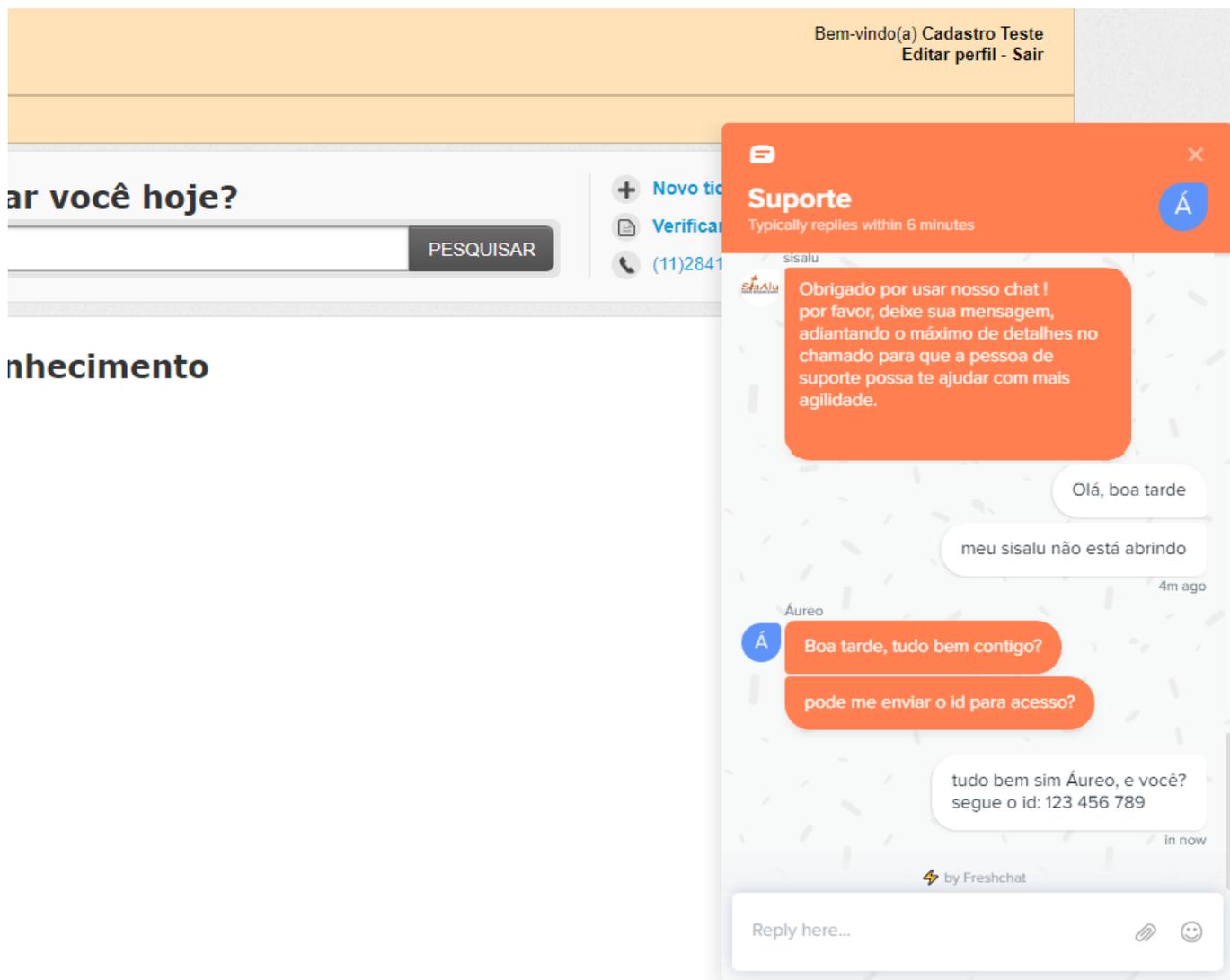
O atendimento via “Chat” é onde você poderá falar diretamente com um analista do suporte.

Ao fazer o login, no canto direito inferior da tela inicial irá ver um balãozinho laranja:



The screenshot displays the SisAlu web application interface. At the top left, the logo 'SisAlu' is visible with the tagline 'Sistema de Controle de Alunos'. The top right corner shows the user's name 'Bem-vindo(a) Cadastro Teste' and links for 'Editar perfil' and 'Sair'. A navigation bar contains 'Início', 'Soluções', and 'Tickets'. Below this is a search section titled 'Como podemos ajudar você hoje?' with a search input field and a 'PESQUISAR' button. To the right of the search are three links: '+ Novo ticket de suporte', 'Verificar o status do ticket', and a phone icon with the number '(11)2841-6868 / 2808-9896 / 2868-0770'. The main content area is titled 'Base de dados de conhecimento'. In the bottom right corner, a red arrow points to a small orange chat bubble icon with a white speech bubble symbol inside.

Clicando nesse balãozinho, é aberta a janela do chat, onde poderá enviar uma mensagem pedindo ajuda ao suporte. Ao enviar a mensagem, o próximo analista que estiver disponível irá responder e dará continuidade ao atendimento:



Sempre que entrar no chat será possível visualizar o histórico de conversas com o suporte.

O analista que fizer o atendimento, irá abrir um chamado com o conteúdo do chat e você receberá um e-mail de notificação da abertura desse chamado. O mesmo poderá ser acompanhado pela tela "Tickets" no FreshDesk.

Dica: caso seja necessário falar com algum analista em específico, por gentileza, informar o nome do mesmo ao chamar no chat.

Abrir chamado

Outra opção é a de abrir um chamado diretamente para a área técnica, sem a necessidade de falar com um analista, informando um erro ou uma sugestão de melhoria por exemplo.

The screenshot shows the top part of the SisAlu website. The header is orange and contains the logo 'SisAlu Sistema de Controle de Alunos' on the left and the text 'Bem-vindo(a) Cadastro Teste Editar perfil - Sair' on the right. Below the header is a navigation bar with three tabs: 'Início' (highlighted in black), 'Soluções', and 'Tickets'. Below the navigation bar is a white box with the heading 'Como podemos ajudar você hoje?'. Inside this box is a search input field with the placeholder text 'Digite o termo de pesquisa aqui...' and a 'PESQUISAR' button. To the right of the search field are three links: '+ Novo ticket de suporte' (highlighted with a red box and a red arrow), 'Verificar o status do ticket', and a phone icon with the number '(11)2841-6868 / 2808-9896 / 2868-0770'. Below this box is a section titled 'Base de dados de conhecimento'.

The screenshot shows the 'Enviar um ticket' form in the SisAlu system. The header is orange and contains the logo 'SisAlu Sistema de Controle de Alunos' on the left and the text 'Bem-vindo(a) Cadastro Teste Editar perfil - Sair' on the right. Below the header is a navigation bar with three tabs: 'Início', 'Soluções', and 'Tickets'. Below the navigation bar is a white box with the heading 'Enviar um ticket'. Inside this box are four form fields: 'Solicitante *' with the value 'usuarioteste@teste.com.br', 'Assunto *' (empty), 'Tipo *' (dropdown menu with '...' selected), and 'Descrição *' (rich text editor with a toolbar containing icons for bold, italic, underline, list, link, unlink, image, and video). Below the description field is a link '+ Anexar arquivo'. At the bottom of the form are two buttons: 'Enviar' and 'Cancelar'.

Com essa opção, você pode abrir o chamado e o mesmo aparecerá para todos os analistas visualizarem. Um dos analistas irá assumir seu chamado e dará continuidade ao atendimento.

OBS.: muito importante detalhar ao máximo o chamado. No campo assunto, colocar um assunto coerente com o que será tratado pois na nossa lista interna de chamados visualizamos inicialmente apenas o assunto.

Exemplo de chamado com informação incompleta, que não ajuda o suporte:

Enviar um ticket

Solicitante *

Assunto *

Tipo *

Descrição *

B *I* U

O aluno João não está aparecendo na chamada da classe.



[+ Anexar arquivo](#)

Exemplo de chamado com informações detalhadas, dessa forma irá facilitar e, principalmente, agilizar a resolução do chamado:

Enviar um ticket

Solicitante *

Assunto *

Tipo *

Descrição * 

O aluno João da Silva Junior (RM 0111), não está aparecendo no relatório chamado "Lista de Chamada", no menu Acadêmico > Relatórios > Classe, da turma 3º Ano B - Tarde.

Estou tentando emitir a lista selecionando o 2º bimestre.

Esse aluno estava matriculado no 3º Ano A - Manhã e foi transferido para o 3º Ano B - Tarde.

[+ Anexar arquivo](#)

Informar qual tipo do chamado:

- **Dúvida:** categoria para sanar dúvidas de utilização do sistema e/ou relatórios;
- **Bug:** categoria para informar alguma falha no sistema, alguma funcionalidade que não está funcionando como deveria;
- **Problema:** categoria para informar algum erro que esteja ocorrendo ou algum relatório que não está informando os dados como deveria, impedindo o andamento do trabalho;
- **Atualização:** solicitação de alteração de algum relatório já existente ou de alguma tela do sistema;
- **Nova Funcionalidade:** solicitação de alguma funcionalidade nova para o sistema ou de algum relatório novo também;
- **Treinamento:** solicitação ou agendamento de treinamento de algum módulo do sistema.

Na “Descrição”, detalhar o máximo possível. Informar algum aluno de exemplo, mensagem de erro, qual o momento exato que acontece, etc.

Abaixo do campo “Descrição”, também é possível anexar algum arquivo, como um print de tela ou algum arquivo de modelo para relatório novo por exemplo.

Acompanhamento dos Chamados

Todos os chamados, abertos via chat ou ticket, ficarão disponíveis para consulta.

Para poder fazer esse acompanhamento, entrar no link “Verificar o status do ticket”:

SisAlu Bem-vindo(a) Cadastro Teste
Editar perfil - Sair

Início Soluções **Tickets**

Como podemos ajudar você hoje?

Digite o termo de pesquisa aqui... PESQUISAR

+ Novo ticket de suporte

Verificar o status do ticket

(11)2841-6868 / 2808-9896 / 2868-0770

Abertos ou pendentes Exportar tickets

Ordenado por Data de criação

Teste de Atendimento ao Cadastro Teste #153 EM PROCESSAMENTO
Criado em Ter, 15 Mai at 3:15 PM Analista: Rafaela Siqueira

Ao entrar nessa tela, serão listados todos os chamados abertos que estão associados ao seu login, tendo a opção de filtrar por chamados abertos e finalizados. Ao lado direito do chamado, será mostrada a situação do mesmo:

SisAlu Bem-vindo(a) Cadastro Teste
Editar perfil - Sair

Início Soluções **Tickets**

Como podemos ajudar você hoje?

Digite o termo de pesquisa aqui... PESQUISAR

+ Novo ticket de suporte

Verificar o status do ticket

(11)2841-6868 / 2808-9896 / 2868-0770

Todos os tickets Exportar tickets

Todos os tickets

Abertos ou pendentes

Solucionados ou fechados

Teste de Atendimento ao Cadastro Teste #153 ESTE TICKET JÁ FOI RESOLVIDO
Criado em Ter, 15 Mai at 3:15 PM Analista: Rafaela Siqueira

Toda vez que for incluída uma anotação ao chamado será enviado um e-mail para informar o que foi feito.

Sempre que precisar adicionar uma informação nova a um chamado já aberto ou, por exemplo, questionar sobre o andamento da solicitação, ao selecionar um dos chamados listados, você verá todas as anotações feitas no chamado e, no final da página, terá um campo para poder digitar e responder ao chamado:

[Início](#) / [Lista de tickets](#)

Aguardando sua resposta há 56 segundos

#243 Aluno não aparece na lista de chamada



Cadastro Teste, informado 8 minutos atrás



O Aluno João da Silva Junior (RM 0111), não está aparecendo no relatório chamado "Lista de Chamada", no menu Acadêmico > Relatórios > Classe, da turma 3º Ano B - Tarde.
Estou tentando emitir a lista selecionando o 2º bimestre.
Esse aluno estava matriculado no 3º Ano A - Manhã e foi transferido para o 3º Ano B - Tarde.



Ricardo Augusto, disse menos de 1 minuto atrás

Estimado(a) Cadastro Teste,

Estou verificando o chamado, assim que tiver uma posição, iremos retornar o contato.
Obrigado!

Para dar continuidade ao chamado responder este e-mail ou acessar ao link do mesmo
: <https://sisalu.freshdesk.com/helpdesk/tickets/243>

Atenciosamente,

Ricardo Augusto
Equipe SisAlu



Cadastro Teste

Clique aqui para responder a este ticket

Caso o chamado esteja marcado como "Resolvido", por gentileza, apenas adicionar alguma anotação se for necessário reabrir o chamado.

Quando o chamado for finalizado, você receberá um e-mail informando que o mesmo foi resolvido, conforme o modelo abaixo:

SisAlu <support@sisalu.freshdesk.com>

Ter 15/05/2018, 16:23

Você; ▾



Estimado(a) Cadastro Teste,

O analista de suporte Rafaela Siqueira marcou seu chamado 153 - Teste de Atendimento ao Cadastro Teste como resolvido.

Se você acredita que seu chamado não foi resolvido ainda, por favor responder este email que o chamado será automaticamente reaberto.

Se não temos nenhuma resposta sua em 48 horas entendemos que o caso foi resolvido e o mesmo será encerrado.

Atenciosamente,

SisAlu - Equipe de suporte

<https://sisalu.freshdesk.com/helpdesk/tickets/153>

Caso o chamado ainda não tenha sido resolvido, você precisa apenas responder a esse e-mail para que o chamado seja reaberto automaticamente e o atendente responsável irá visualizar e dará continuidade.

Por gentileza, não responder este e-mail para agradecer ou informar que deu tudo certo, pois isto irá reabrir o chamado.

Somente responder ao e-mail de “chamado resolvido” se o mesmo problema persistir e for realmente necessário reabrir o chamado.

Para tratar de outros problemas abrir novos chamados.

Configurar seu perfil de usuário

Finalizando, também é possível editar seu perfil nessa ferramenta.

Pode-se informar seu nome completo, cargo na instituição, telefone comercial e celular e também endereço do twitter se desejar, além de poder incluir uma foto ao perfil.

Para alterar sua senha de acesso, também é pela edição de perfil:

**SisAlu**
Sistema de Controle de Alunos

Bem-vindo(a) **Cadastro Teste**
[⇒ Editar perfil](#) [Sair](#)

[Início](#) | [Soluções](#) | [Tickets](#)

Gerenciar seu perfil


[Alterar foto](#)
A imagem do perfil de uma pessoa será melhor visualizada se tiver o mesmo comprimento e altura

Nome completo *	<input type="text" value="Cadastro Teste"/>
Título	<input type="text"/>
E-mail	<input type="text" value="usuarioteste@teste.com.br"/>
Telefone comercial	<input type="text"/>
Celular	<input type="text"/>
Twitter	<input type="text"/>

[Salvar alterações](#) [Cancelar](#)

Alterar senha

<input type="text" value="Senha atual *"/>
<input type="text" value="Nova senha *"/>
<input type="text" value="Confirmar senha *"/>

[Alterar senha](#)