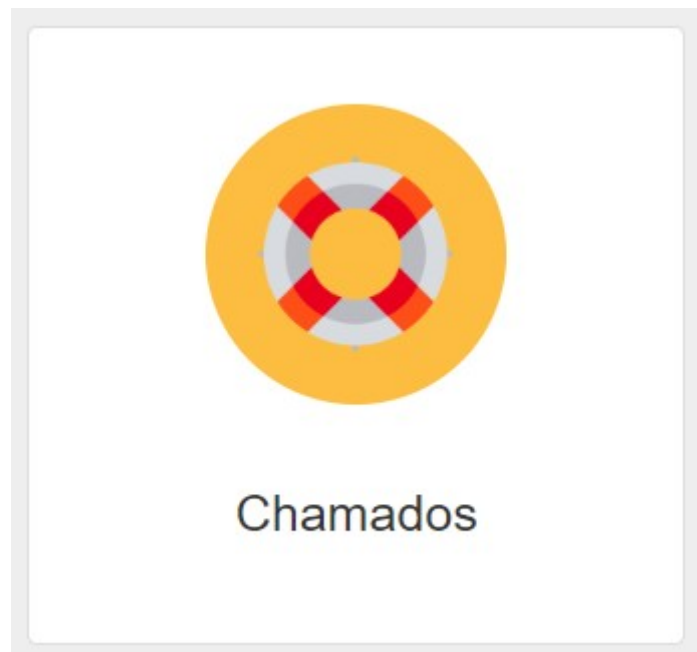


# Módulo Chamados



# Gennera Academic One

## Material didático

---

### Sumário

Introdução .....	3
Processo de atendimento .....	3
Notificação por e-mail.....	3
Abertura de chamados.....	4
Tipos de solicitação.....	5
1. Implantação .....	5
2. Dúvidas / Inconsistência.....	5
3. Sugestão.....	5
4. Solicitação .....	5
Acompanhar e interagir com uma solicitação .....	7
1. Fluxo de atendimento .....	7
2. Reabertura de chamados .....	8
3. Lista de chamados .....	8

# Gennera Academic One

## Material didático

### Introdução

O material a seguir foi preparado de forma a orientar os usuários nas regras de atendimento da Gennera e utilização do módulo *Chamados*.

### Processo de atendimento

Todas as atividades relacionadas ao registro e trâmite de solicitações realizadas pelo usuário, junto à Gennera, são tratadas por meio do módulo *Chamados*. Este é o canal responsável por mediar a comunicação, agilizando o processo de atendimento e formalizando toda a troca de mensagens.

É importante lembrar que apenas os usuários autorizados pela instituição de ensino podem abrir chamados. Os usuários poderão solicitar auxílio para a Gennera nos assuntos que já foram capacitados. Usuários não capacitados serão orientados a assistir às vídeo-aulas e/ou ler o material didático.

É imprescindível que os usuários da instituição se habituem a acessar o módulo *Chamados* diariamente para acompanhar os atendimentos.

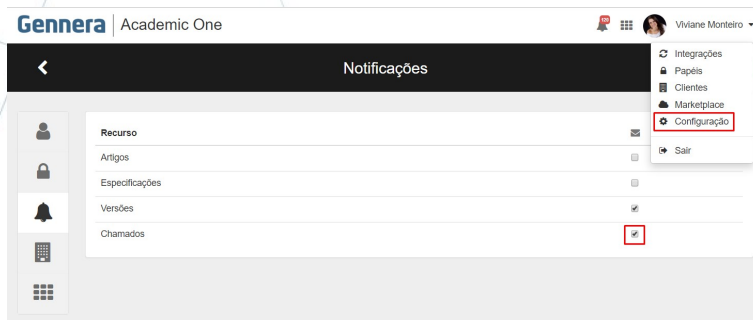
**Atendimento telefônico:** poderá ocorrer quando o atendente julgar necessário uma conversa para melhor entendimento do chamado ou, quando o usuário identificar um caso que necessita prioridade no atendimento, poderá entrar em contato telefônico com o atendimento da Gennera e informar o número do chamado que deseja tratar.

**Chamados sem retorno por 10 dias são automaticamente encerrados.**

### Notificação por e-mail

Recomendamos que seja configurada a notificação por e-mail, desta forma, você será notificado quando houver qualquer alteração nos chamados.

Basta clicar no nome no canto superior direito da ferramenta > *Configuração*.

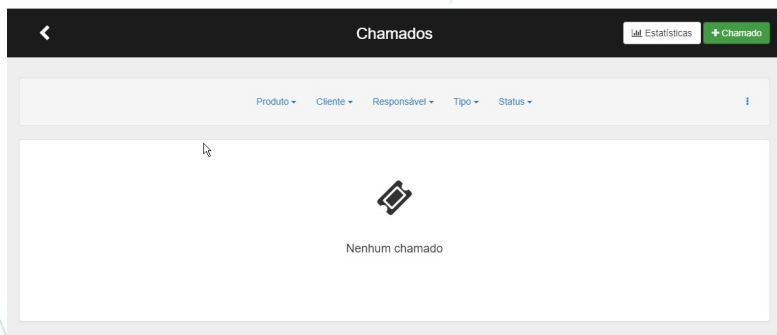


# Gennera Academic One

## Material didático

### Abertura de chamados

Ao acessar o módulo *Chamados* para abrir uma nova solicitação, clique em “+Chamado”.



Em *Geral*, informe o assunto e o produto (módulo) referente à solicitação, indique o cliente (instituição) e clique em *Próximo* para prosseguir.

*Serão exibidos apenas os módulos e instituições aos quais o usuário tem permissão.*

Na janela *Detalhes*, informe a funcionalidade do sistema à qual a solicitação se refere, assim como a qual tipo de chamado e, se for o caso, o tipo de solicitação.

### Tipos de solicitação

#### 1. Implantação

É utilizado somente no período de implementação do Gennera Academic One. O consultor responsável pelo projeto abre chamados para formalização das atividades do projeto e solicitações de informações necessárias para a configuração do sistema. Este é o local oficial de armazenamento das atividades para acompanhamento do Gerente de Projetos.

#### 2. Dúvidas / Inconsistência

O usuário deve descrever sua dúvida ou dificuldade em determinado procedimento, informando sempre todos os dados necessários para viabilizar a análise pela equipe de atendimento, como a tela utilizada, quais campos estão sendo preenchidos e com quais dados.

**Exemplo para abertura de chamado:** O usuário identifica que um relatório não está apresentando as faltas digitadas pelo professor no módulo *Sala de aula*. Neste caso, é importante que, na abertura do chamado, o usuário informe todos os dados que foram preenchidos na tela para geração do relatório, assim como qual a informação que deve ser apresentada:

- *Nome da instituição (se houver mais de uma unidade),*
- *Nome do relatório emitido,*
- *Calendário acadêmico selecionado,*
- *Curso selecionado,*
- *Módulo selecionado,*
- *Turma selecionada,*
- *Aluno selecionado,*
- *Se forem selecionados outros filtros (avançados, por exemplo), informar um a um,*
- *Descrever com detalhes onde buscou a informação desejada, por exemplo: No módulo Sala de aula, para a disciplina Introdução ao Direito, no curso de Direito, o professor Roberto da Silva lançou faltas para os dias 28/06 e 01/07/2019 para o aluno André Cardoso, sendo que essas faltas não estão sendo apresentadas no relatório "Diário de Classe-Frequência".*

#### 3. Sugestão

O usuário pode sugerir melhorias para o produto, que serão analisadas pela equipe técnica e, se aprovadas, serão incluídas no planejamento de desenvolvimento para o produto.

Sugestões de melhoria são tratadas sem prazo de entrega.

O usuário deve especificar com detalhes a necessidade, exemplificando para melhor entendimento e análise.

#### 4. Solicitação

O usuário deve realizar uma solicitação quando houver necessidade de:

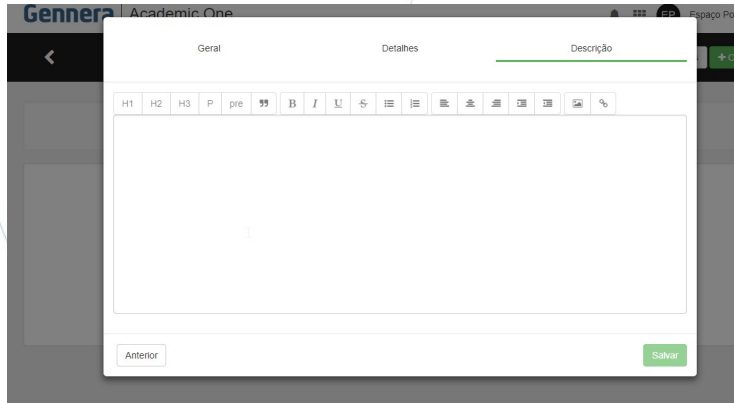
- Consultoria
- Capacitação
- Integração com gateways de pagamento e nota fiscal
- Migração de dados (que é realizado apenas com o layout fornecido pela Gennera)
- Backup

# Gennera Academic One

## Material didático

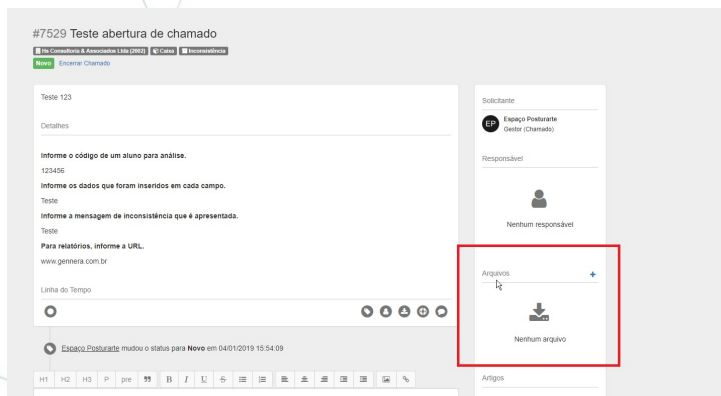
Vale ressaltar que este tipo de chamado, com solicitações que estão fora do escopo de projeto, será analisado e, se necessário, será enviada uma proposta comercial para aprovação.

Clique em *Próximo* para incluir a *Descrição* detalhada. Vale observar que, neste momento, não é possível incluir imagens (não utilize o ctrl+v).



Após preenchimento de todos os campos obrigatórios, clique em *Salvar*.

Caso deseje inserir algum anexo para complementar as informações de abertura, clique no botão "+" em *Arquivos*.



Após a abertura do chamado, a equipe da Gennera irá analisar a situação e, no menor tempo possível, dar uma resposta ao solicitante.

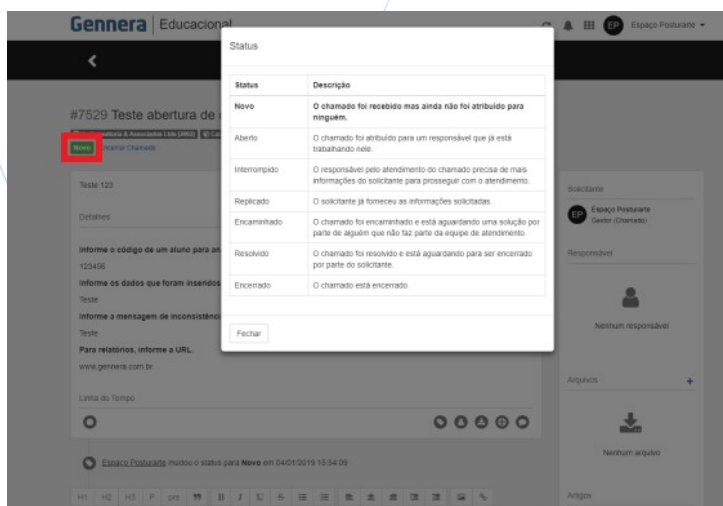


### Acompanhar e interagir com uma solicitação

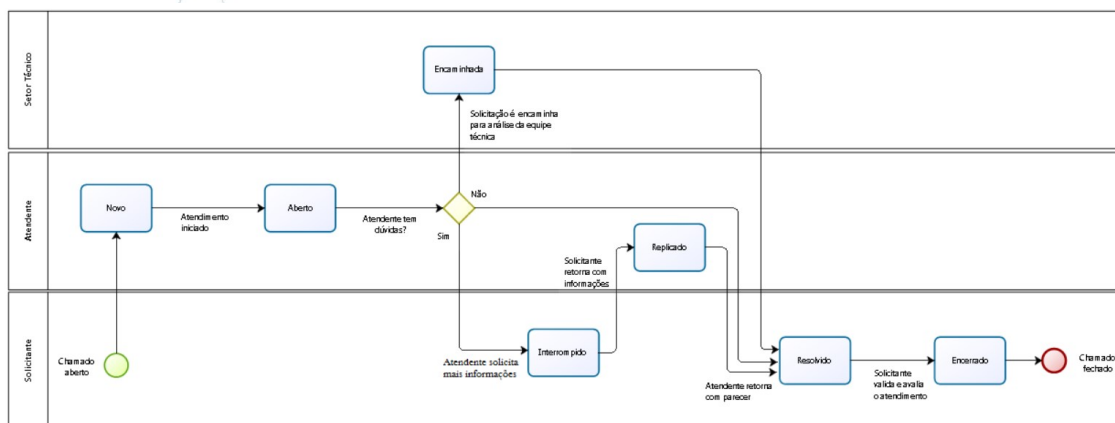
Conforme o chamado seguir o fluxo de atendimento, o solicitante vai acompanhando seu status na tela inicial e pode interagir com a equipe de atendimento.

A qualquer momento poderá clicar sobre o chamado e postar um novo comentário.

Clicando sobre o Status atual do chamado, é mostrada uma janela com a legenda dos status:



### 1. Fluxo de atendimento

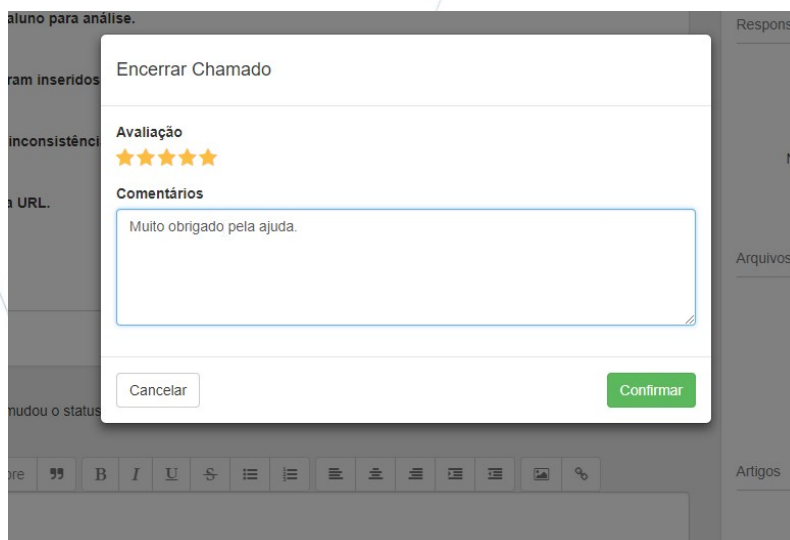


1. Quando o usuário abre um chamado, o status fica como "Novo" - **Responsável:** Gennera
2. Quando o consultor de atendimento inicia a análise, o chamado é alterado para "Aberto" - **Responsável:** Gennera
3. Quando o atendente responder ou solicitar alguma informação adicional ao solicitante, o status do chamado será "Interrompido" - **Responsável:** Solicitante
4. Para visualizar o retorno do atendente, basta clicar sobre o chamado para abri-lo e interagir. Ao clicar em "Postar Comentário", o chamado retornará para o atendente com o status "Replicado" - **Responsável:** Gennera
5. Quando o consultor de atendimento identifica a necessidade de envolvimento da equipe técnica, o chamado ficará como "Encaminhado" - **Responsável:** Gennera
6. Quando o pedido for concluído pela equipe de atendimento, o status do chamado estará como "Resolvido" - **Responsável:** Solicitante

# Gennera Academic One

## Material didático

7. O solicitante deve verificar o retorno e fazer a devida conferência da resolução. Caso não haja mais pendências, o solicitante deve colocar o chamado como "Encerrado". Neste momento o solicitante poderá fazer uma avaliação do atendimento, informando se está satisfeito com a resolução e comentar conforme desejar.



Vale lembrar que chamados sem retorno por 10 dias são encerrados automaticamente e, se necessário, devem ser reabertos pelo solicitante.

## 2. Reabertura de chamados

O solicitante poderá reabrir um chamado Encerrado, caso necessário. Basta clicar no chamado desejado e no canto superior esquerdo clicar em *Alterar Status* > *Aberto*. Este chamado voltará para o fluxo de atendimento.

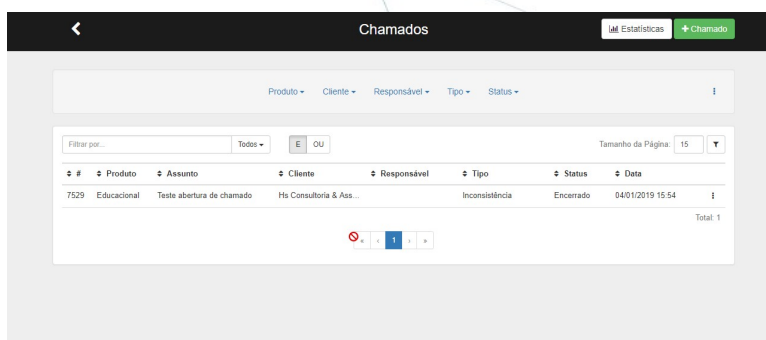
O atendente também poderá reabrir um chamado quando necessário.

### Importante:

Recomendamos que chamados sejam reabertos somente quando é necessário retomar algum assunto, como em casos em que o chamado foi encerrado automaticamente.

## 3. Lista de chamados

Ao acessar o **módulo Chamados**, é apresentada uma listagem com a relação de todos os chamados atribuídos ao usuário.



#	Produto	Assunto	Cliente	Responsável	Tipo	Status	Data
7529	Educacional	Teste abertura de chamado	Hs Consultoria & Ass...		Inconsistência	Encerrado	04/01/2019 15:54

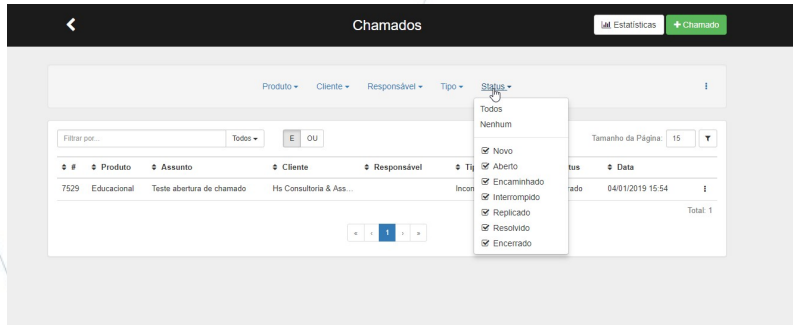


# Gennera Academic One

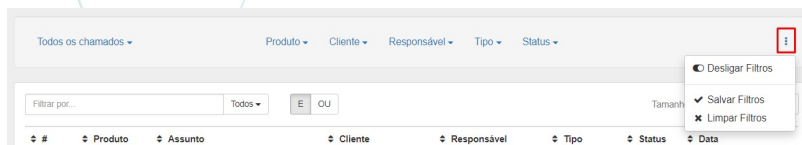
## Material didático

Caso o solicitante tenha muitos pedidos, poderá localizar a solicitação desejada utilizando os filtros disponíveis em tela.

Caso algum chamado não seja exibido na tela inicial, verifique se os filtros estão selecionados conforme necessidade (Status, Tipo, etc).



Também é possível ajustar os filtros default para apresentação em tela e "desligar filtros", para visualizar tudo o que está vinculado ao usuário.



*Finalizamos aqui a visualização de todos os processos do Módulo Chamados!*