

BEM VINDO AO NOSSO CANAL DE ATENDIMENTO

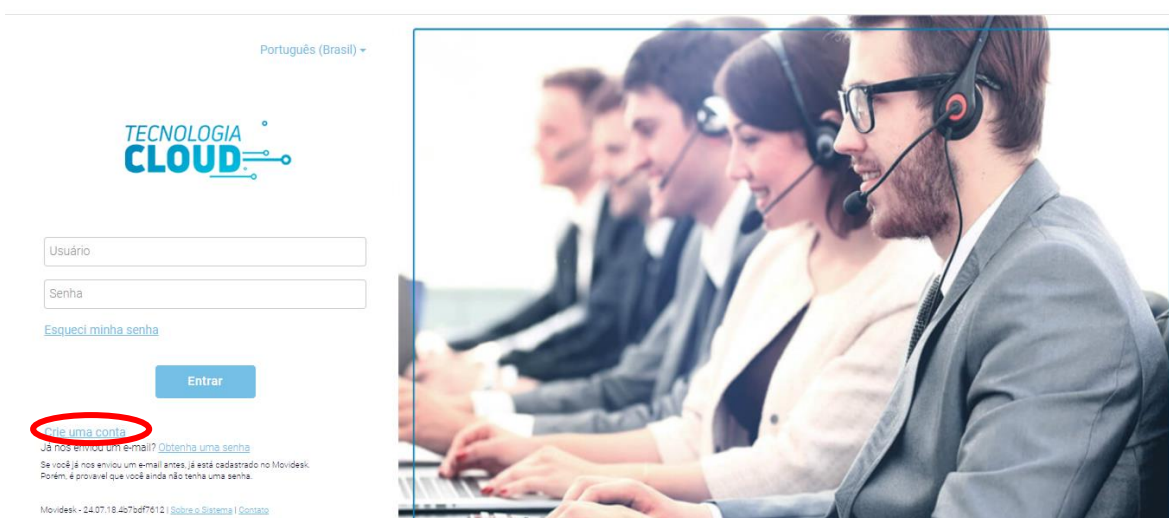
Para melhor atender aos usuários dos sistemas da linha Cloud, iniciamos agora um novo canal de atendimento, o **“Atendimento Cloud Movidesk”**, através desta plataforma o usuário terá acesso ao histórico de todas as suas solicitações, contato direto com os agentes de suporte através de chat, além da possibilidade de avaliação de cada atendimento.

Para que seja possível o atendimento no mesmo, faz-se necessário criar uma conta na plataforma de atendimento Movidesk.

Segue o passo a passo de criação de conta e abertura de chamado.

PASSO 1 – Criar uma conta no Atendimento Cloud – Central de Serviços.

Acesse ao portal: <https://atendimentocloud.movidesk.com/>, e clique em **“Crie uma conta”**.



Ao clicar em “Crie uma conta”, o usuário terá acesso a seguinte tela:

Crie uma conta no Movidesk

Informe os dados abaixo para a criação da sua conta no Movidesk:

Organização

Nome

E-mail

Senha

Confirmar senha

Cancela

Ao preencher Organização, selecione a opção:

Dependendo da sua entidade, algumas terminologias são usadas:

- PM – Prefeitura Municipal
- CM – Câmara Municipal
- FMS – Fundo Municipal de Saúde
- FMAS – Fundo Municipal de Assistência Social

Exemplo:

PM Resende

Crie uma conta no Movidesk ✕

Informe os dados abaixo para a criação da sua conta do Movidesk

Organização

PM de Teresópolis » SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO DE TERESÓPOLIS ⊖

Nome

E-mail

Senha

Confirmar senha

Cancelar

Preencha com informações de **nome**, **e-mail** válido, pois faz-se necessário acessar o e-mail para confirmar o cadastro e crie uma **senha** de sua preferência e clique em Enviar.

Após esse processo acesse o e-mail informado para confirmação do seu cadastro.

Crie uma conta no Movidesk ✕

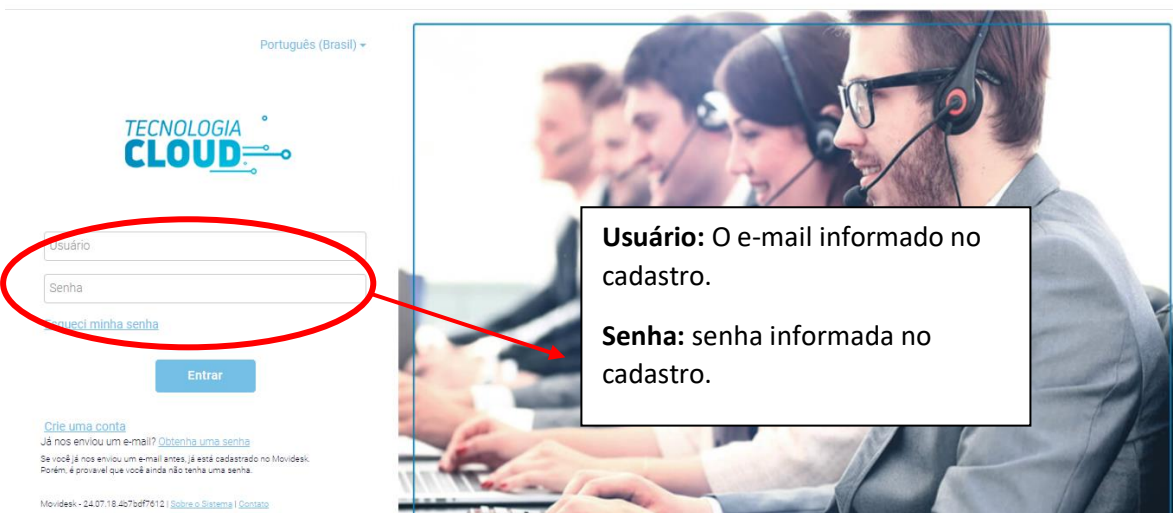
E-mail enviado com sucesso. Verifique sua caixa de entrada para acessar o link de confirmação do seu cadastro.

Cancelar

O seu usuário de acesso será o e-mail informado no cadastro.

2º PASSO – Solicitando atendimento – Para solicitar atendimento, basta seguir os passos a baixo:

Acesse ao portal: <https://atendimentocloud.movidesk.com/>



Português (Brasil) →

TECNOLOGIA CLOUD

Usuário

Senha

[Esqueci minha senha](#)

Entrar

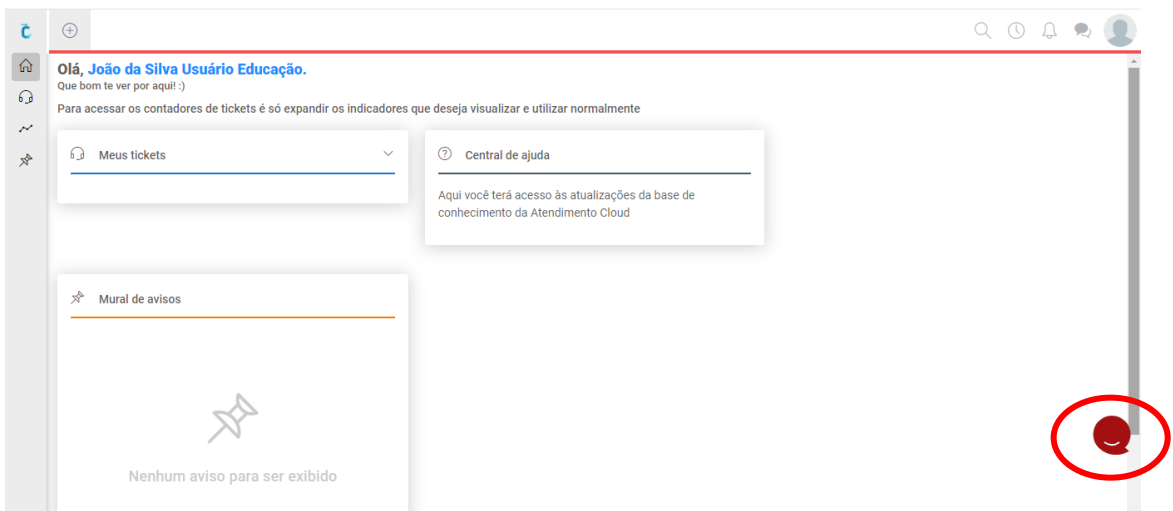
[Criar uma conta](#)
Já nos enviou um e-mail? [Obtenha uma senha](#)
Se você já nos enviou um e-mail antes, já está cadastrado no Movidesk. Porém, é provável que você ainda não tenha uma senha.

Movidesk - 24.07.18.407bf7612 | [Sobre o Sistema](#) | [Contato](#)

Usuário: O e-mail informado no cadastro.

Senha: senha informada no cadastro.

Ao informar o usuário e senha, você será direcionado para tela abaixo, e clicando no ícone do chat você terá acesso ao agente que auxiliará em sua necessidade.



Olá, **João da Silva** Usuário Educação.
Que bom te ver por aqui! :)

Para acessar os contadores de tickets é só expandir os indicadores que deseja visualizar e utilizar normalmente

Meus tickets

Central de ajuda

Aqui você terá acesso às atualizações da base de conhecimento da Atendimento Cloud

Mural de avisos

Nenhum aviso para ser exibido

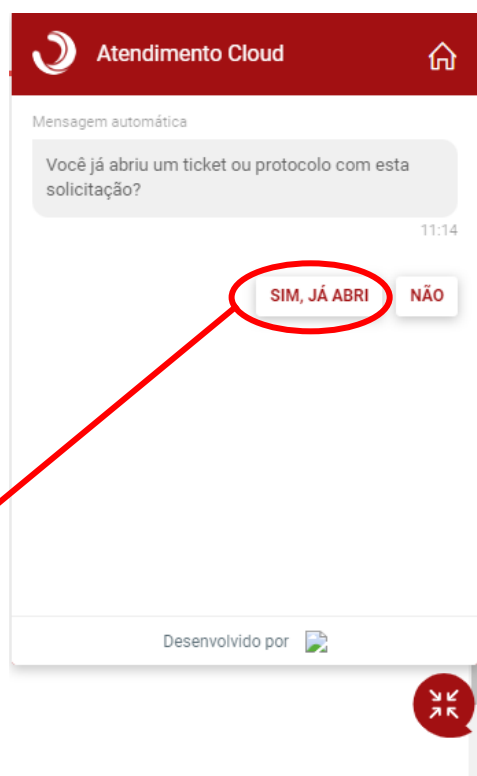


Clique em iniciar atendimento

Você pode informar se já é uma solicitação antiga, ou se é uma nova solicitação.

Se for uma solicitação já feita, clicar em: **SIM, JÁ ABRI** e informar o número de protocolo do mesmo e confirmar.

Para novas solicitações clicar em **NÃO**.



Sim, já abri

Qual é o número do ticket ou protocolo?

DESISTIR CONFIRMAR

Para um novo atendimento, o sistema irá solicitar as seguintes informações, ao selecionar o serviço clicar em CONFIRMAR:

Selecione o assunto

Chat - Educação

Selecione o serviço

Educação Cloud
Educação e Saúde

CONFIRMAR

Assunto: Selecione a área que deseja atendimento

Exemplo: Chat – Educação

Serviço: Selecione o sistema que deseja atendimento.

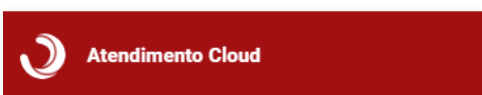
Exemplo: Educação Cloud

Pronto a partir desse momento inicia o atendimento com o agente disponível.



Caso o agente/consultor já esteja em atendimento com outro usuário, sua solicitação entra numa fila de atendimento aguardando suporte.

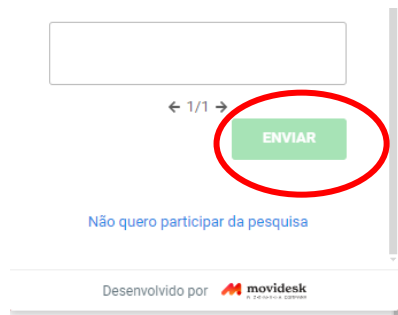
No encerramento do chat, é disponibilizado a pesquisa de satisfação.



De zero a dez qual a nota que você atribui ao atendimento realizado?

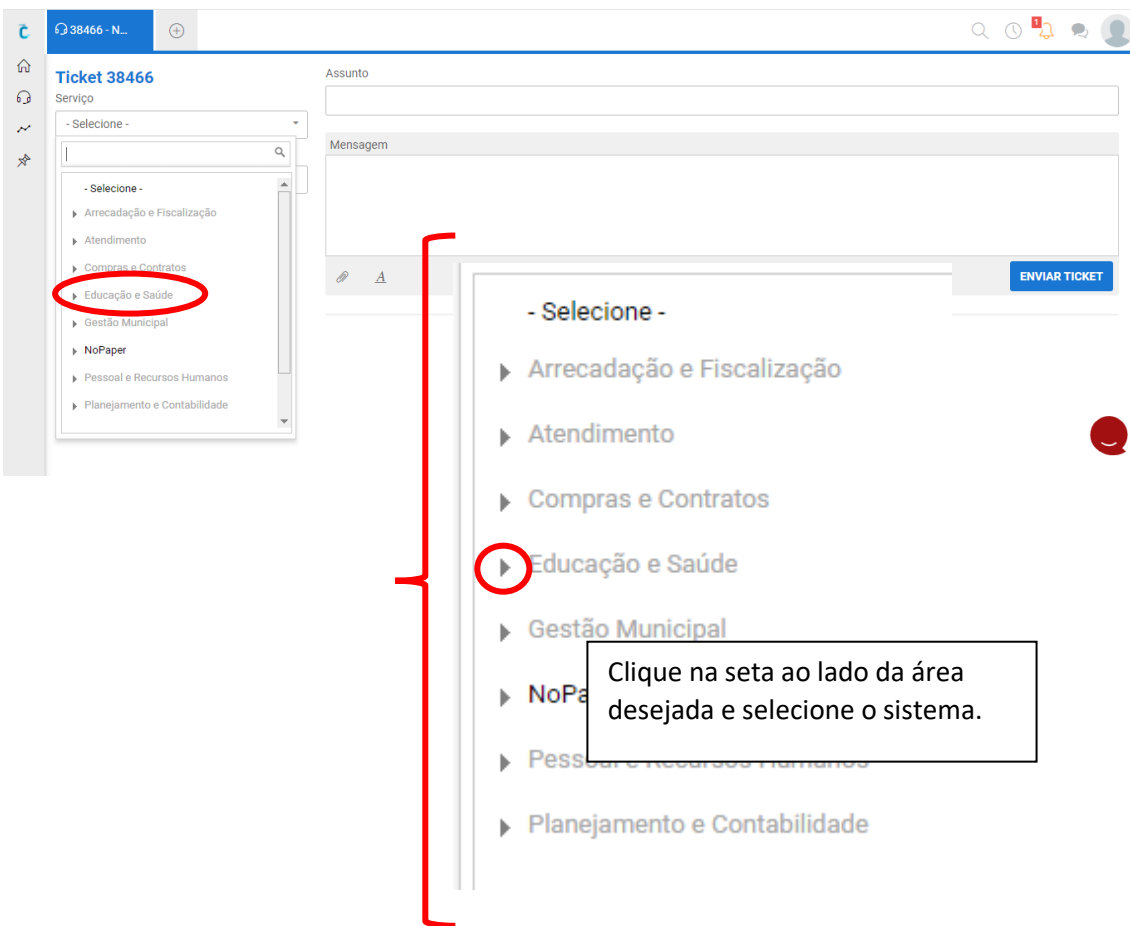
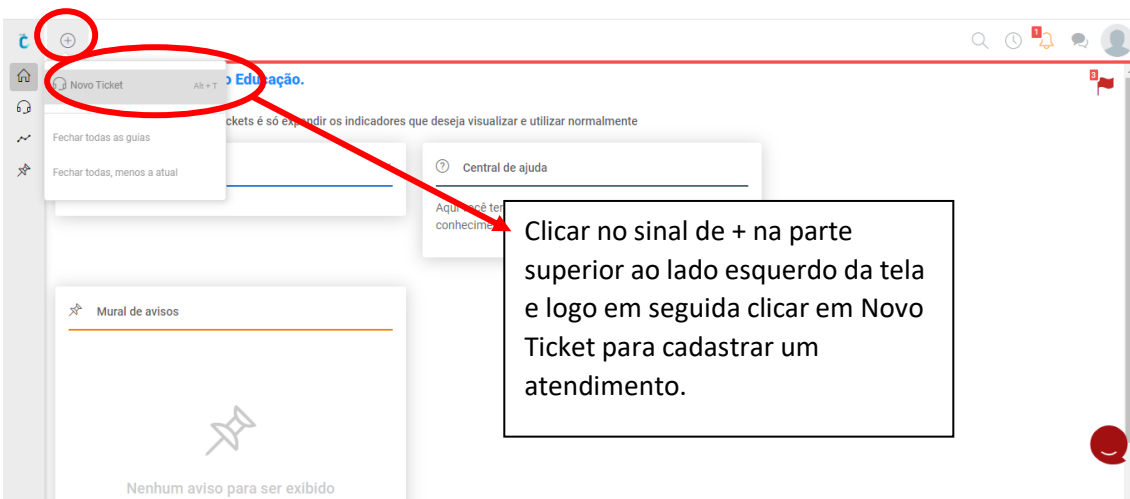


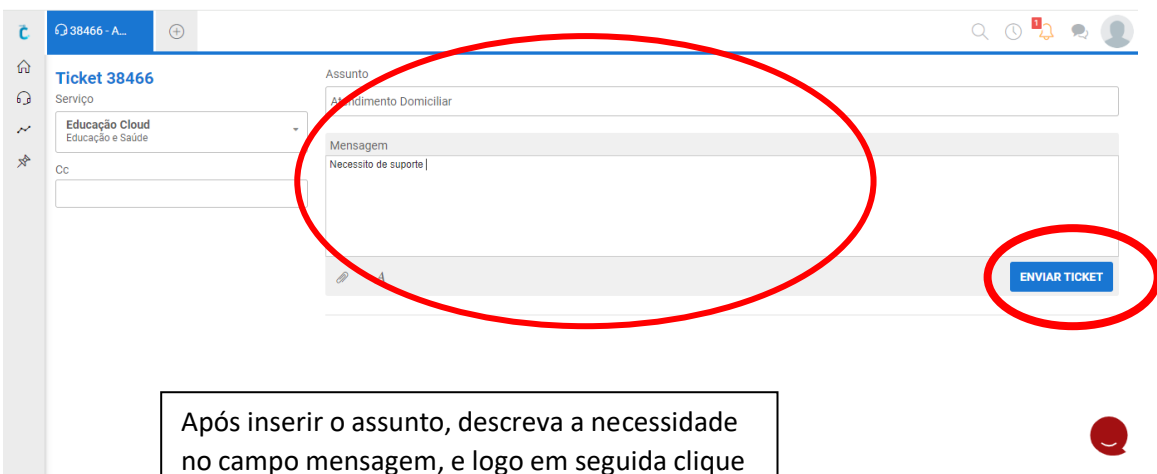
Desenvolvido por **movidesk**



OBS.: As solicitações através do chat, estão vinculados ao horário de expedientes dos agentes, ou seja, das 08:30 as 17h30, com uma pausa para o almoço no horário de 12h as 13h.

Através da plataforma “Atendimento Cloud – Movidesk”, o usuário poderá abrir tickets de suporte.

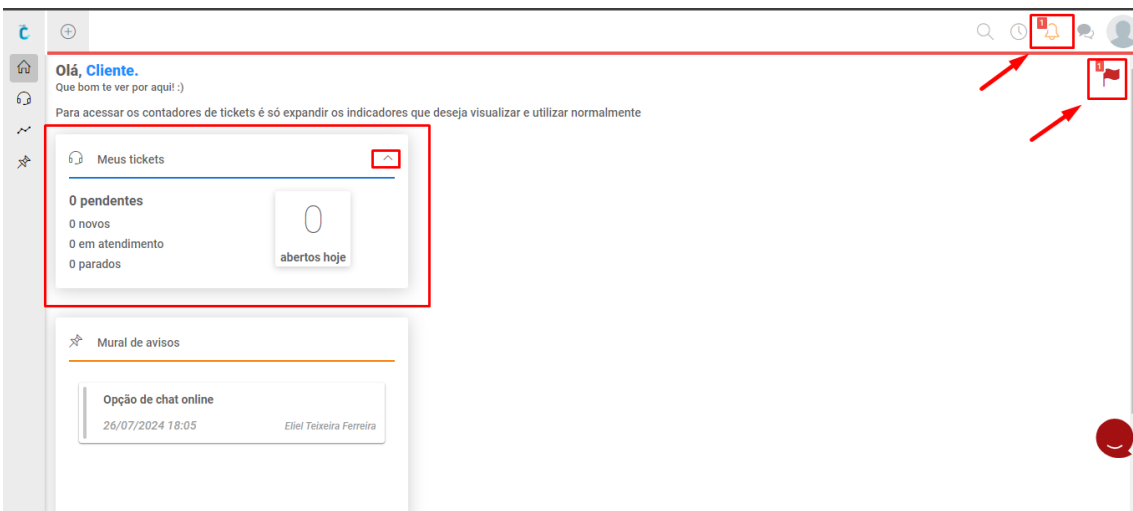




Após inserir o assunto, descreva a necessidade no campo mensagem, e logo em seguida clique em Enviar Ticket

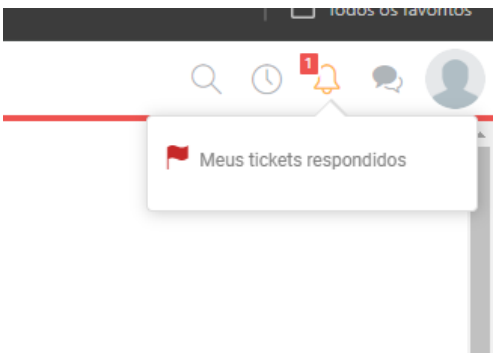
A partir daqui você pode acompanhar suas solicitações no próprio portal da seguinte forma:

1 – Pelo dashboard do portal



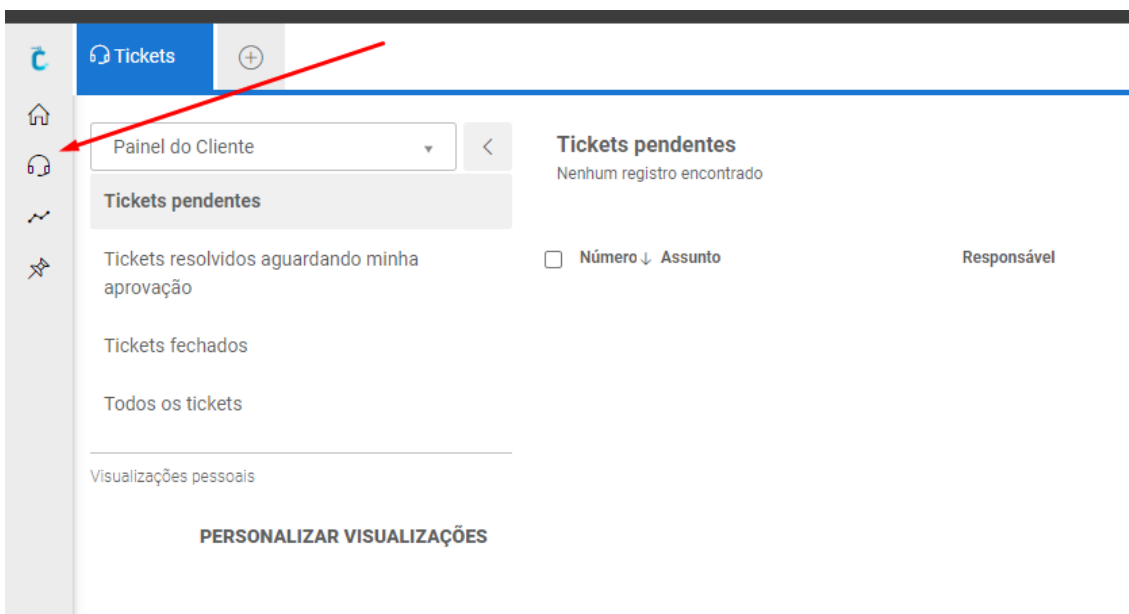
2 – Pelo sino de notificações

Todas as movimentações nos seus tickets são notificadas aqui para você não perder nada.



3 – Pelo painel de tickets

Aqui você tem acesso a todo seu histórico, incluindo os tickets pendentes e os aguardando sua aprovação.



Você também pode entrar em contato conosco através dos telefones e e-mail abaixo:

0800- 326-0008

24-3421- 3375

suporte@sigein.com.br