



Escoteiros do Brasil
São Paulo

ESCRITÓRIO REGIONAL INTELIGENTE

**MANUAL DE ABERTURA DE TICKETS (SOLICITAÇÕES)
VERSÃO 2**

1. CONDECORAÇÕES



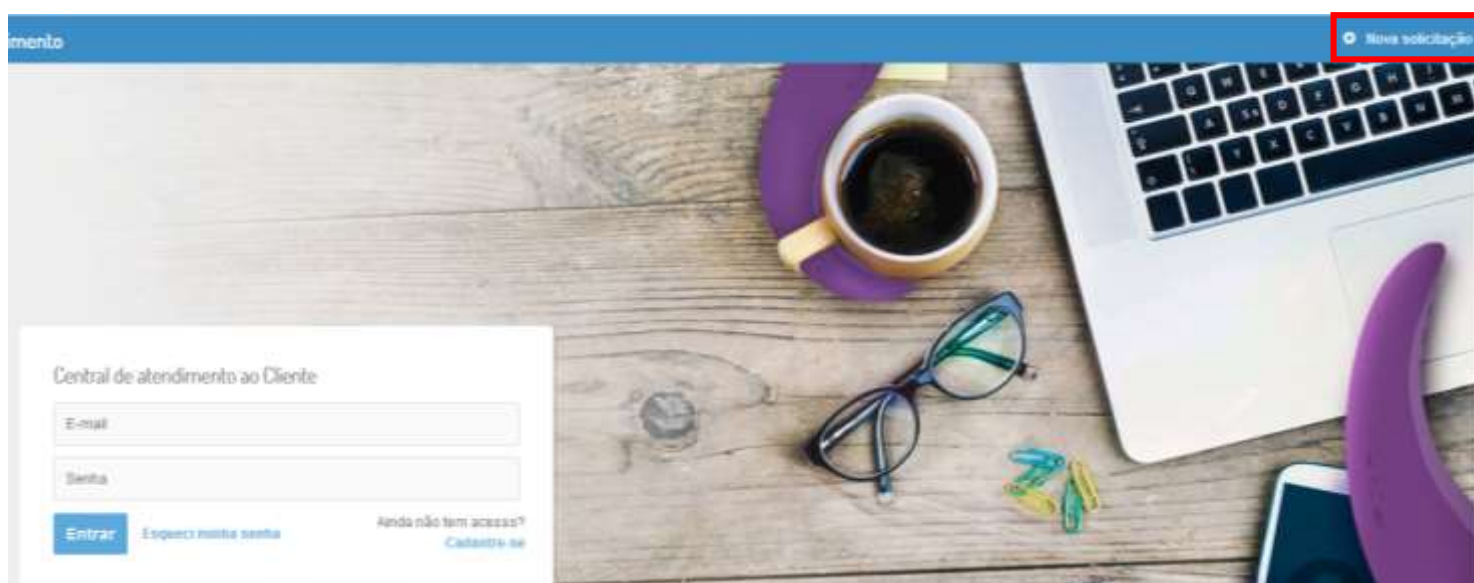
Manual de abertura de tickets (solicitações) no Escritório Regional Inteligente (Octadesk)

Pré-requisitos

- Computador ou notebook com acesso à internet;
- Usar, preferencialmente, o navegador Google Chrome;

Passo a passo

1. Acesse <https://escoteirossp.octadesk.com/login>
 - 1.1 Clicar em "+ Nova solicitação", no canto superior direito.





2. O sistema abrirá a seguinte tela:

Nova solicitação

Preencha os campos abaixo para efetuar sua solicitação.

Nome do solicitante *

Email do solicitante *

Dê um título a sua solicitação *

Telefone com DDD do solicitante *

Nome e Numeral da UEL/Distrito Escoteiro/Coordenação ou Comissão Regional solicitante *

Qual o cargo/função na UEL/Distrito Escoteiro/Coordenação ou Comissão Regional do responsável pelo preenchimento da solicitação? (somente os cargos/funções abaixo podem efetuar solicitação) * ?

Nome Completo da pessoa física ou Razão Social da pessoa jurídica (instituição/empresa) a ser agraciada * ?

Número do registro escoteiro (com dígito) da pessoa a ser agraciada (obrigatório caso seja associado dos Escoteiros do Brasil)

Caso seja 2ª via, solicita:

Selecione a Condecoração * ?

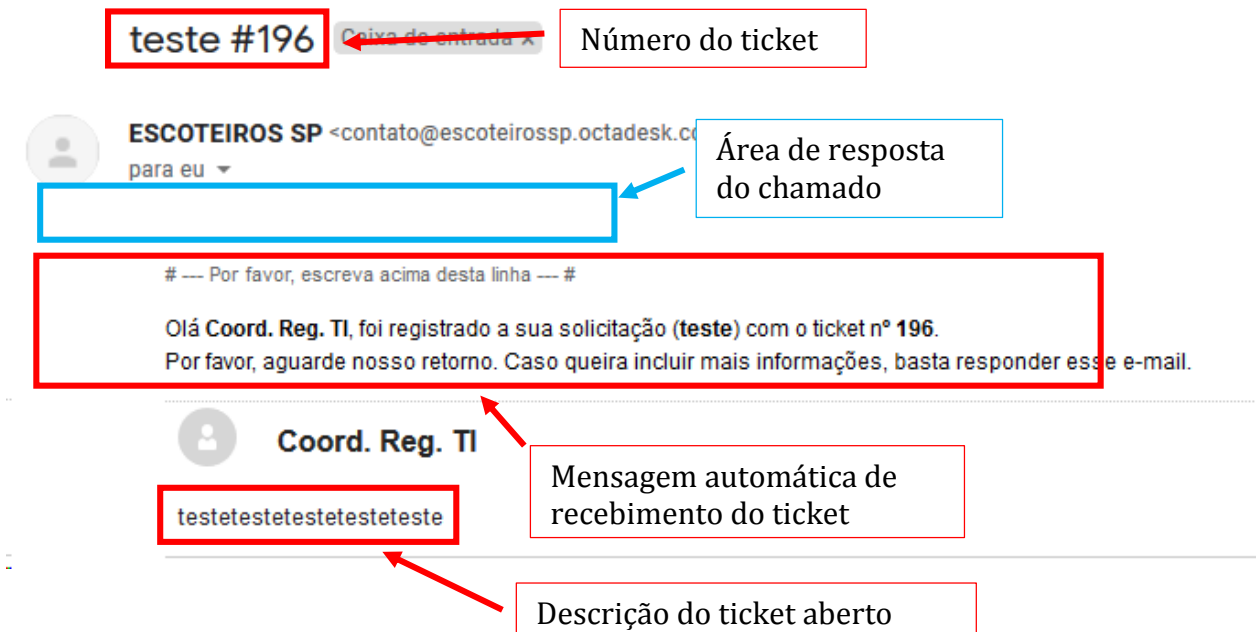
2.1. **Preencher os campos** de acordo com o que é solicitado e clicar em **“Enviar”**.

- Os campos com * no final são campos obrigatórios.
- Nos campos **“Qual o cargo/função na UEL/Distrito Escoteiro/Coordenação/Comissão/Diretoria Regional do responsável pelo preenchimento da solicitação? (somente os cargos/funções abaixo podem efetuar solicitação) *”** e **“Selecione a Condecoração *”**, apenas uma opção deve ser selecionada.

- O campo “**Caso seja 2ª via, solicita:**” deve ser preenchido apenas se for 2ª via. **Caso contrário deixar em branco.**
- 2.2. Antes de clicar em “**Enviar**”, não se esqueça de verificar se todas as informações preenchidas nos campos estão corretas.
- 2.3. Ao clicar em “**Enviar**”, caso esteja tudo ok, aparecerá a seguinte mensagem:

✓ Ticket adicionado com sucesso.

3. Após enviado o ticket, o endereço cadastrado no campo “**Email do solicitante**” receberá um e-mail com o número do ticket (solicitação), conforme o exemplo abaixo:



teste #196 ← Caixa de entrada X Número do ticket

ESCOTEIROS SP <contato@escoteirossp.octadesk.com>
para eu ▾ Área de resposta do chamado

-- Por favor, escreva acima desta linha --

Olá Coord. Reg. TI, foi registrado a sua solicitação (teste) com o ticket nº 196.
Por favor, aguarde nosso retorno. Caso queira incluir mais informações, basta responder esse e-mail.

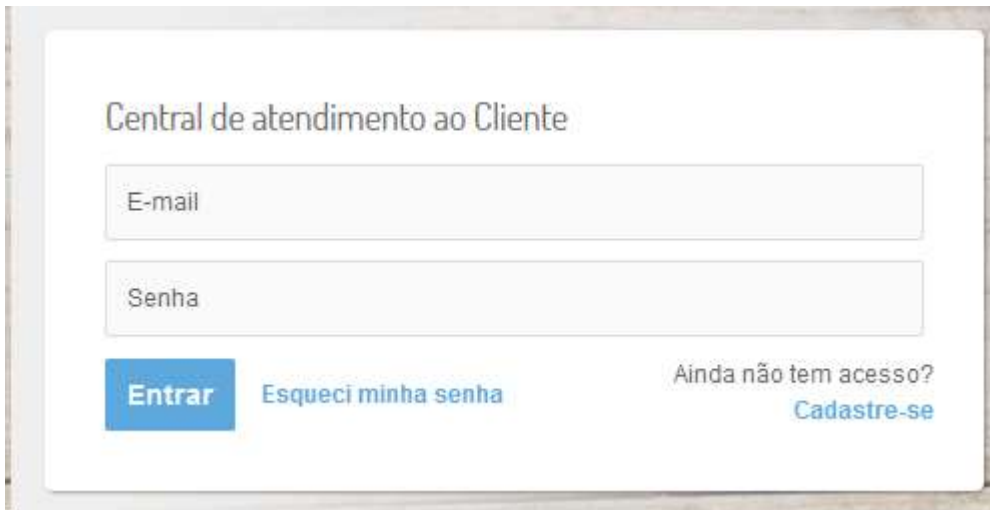
Coord. Reg. TI Mensagem automática de recebimento do ticket

testetestetesteteste Descrição do ticket aberto

Após esses passos, o ticket (solicitação) estará aberto. A cada nova interação no processo, você receberá um novo e-mail da equipe responsável por aquela fase do fluxo.

Caso você possua usuário e senha do sistema, poderá acompanhar o atendimento dos seus tickets (solicitações) da seguinte forma:

1. Acessar o site: <https://escoteirossp.octadesk.com/login>
2. Entrar com o seu usuário e senha:



3. Na tela que abrir, você poderá abrir uma nova solicitação, clicando no botão do canto superior direito e visualizar os seus tickets já abertos, conforme o exemplo abaixo:



4. Clicar no ticket (solicitação) que deseja verificar o status.

4.1. Ao abrir o ticket que deseja (solicitação), poderá verificar todas as tratativas do seu ticket até o momento:

Central de atendimento

Solicitações

Em andamento 253

Teste 01

Solicitante: Mariana de Marchi - moliveira@escoteirossp.org.br

Produtos ou serviços: Não informado

14/11/2019 às 15:25

Mariana de Marchi (Cliente) | Descrição

teste para tirar os prints do manual

Canal de origem: **Central de atendimento**
Formulário: **Solicitação de Condecoração/Recompensa - Região Escoteira de São Paulo**
Nome completo da pessoa física ou razão social da pessoa jurídica (instituição/empresa) a ser agradada: **teste da silva**
Nome e numeral da uel/distrito escoteiro/coordenação/diretoria ou comissão regional solicitante: **142**
Número do registro escoteiro (com dígito) da pessoa a ser agradada (obrigatório caso seja associado dos escoteiros do Brasil): **1212341**
Organização: **Escoteirossp**
Qual o cargo/função na uel/distrito escoteiro/diretoria/coordenação ou comissão regional do responsável pelo preenchimento da solicitação?
(somente os cargos/funções abaixo podem efetuar solicitação):
Outro Diretor (a) eleito (a) do Grupo Escoteiro - somente quando a solicitação for para o Diretor Presidente do Grupo Escoteiro
Selecione a condecoração/recompensa: **Medalha de Gratidão - Grau Bronze (R\$ 55 sem estojo)**
Solicitante: **Mariana de Marchi (moliveira@escoteirossp.org.br)**
Status: **Novo**
Telefone com ddd do solicitante: **1112341234**
Você conferiu os termos da sua solicitação e está de acordo com o seu encaminhamento?: **Sim**

14/11/2019 às 15:39

Coord. Reg. TI (Agente) | Mensagem

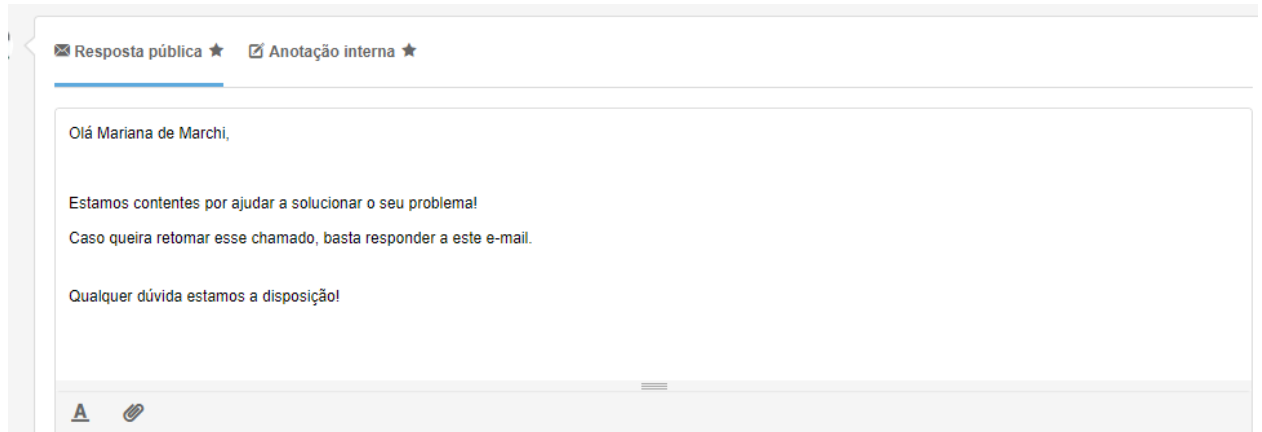
Olá Mariana de Marchi,

Nossa equipe recebeu sua solicitação e está analisando as informações no momento.

Peço para que aguarde nosso retorno.

Qualquer dúvida estamos a disposição!

5. Quando o ticket for finalizado no sistema, ao acessar o ticket aparecerá a seguinte mensagem:



Mais Informações

Escritório Regional de São Paulo dos Escoteiros do Brasil – Gestão de Adultos

E-mail: gestoadultos@escoteirossp.org.br

Tel.: (11) 3154-5500 Ramal 3