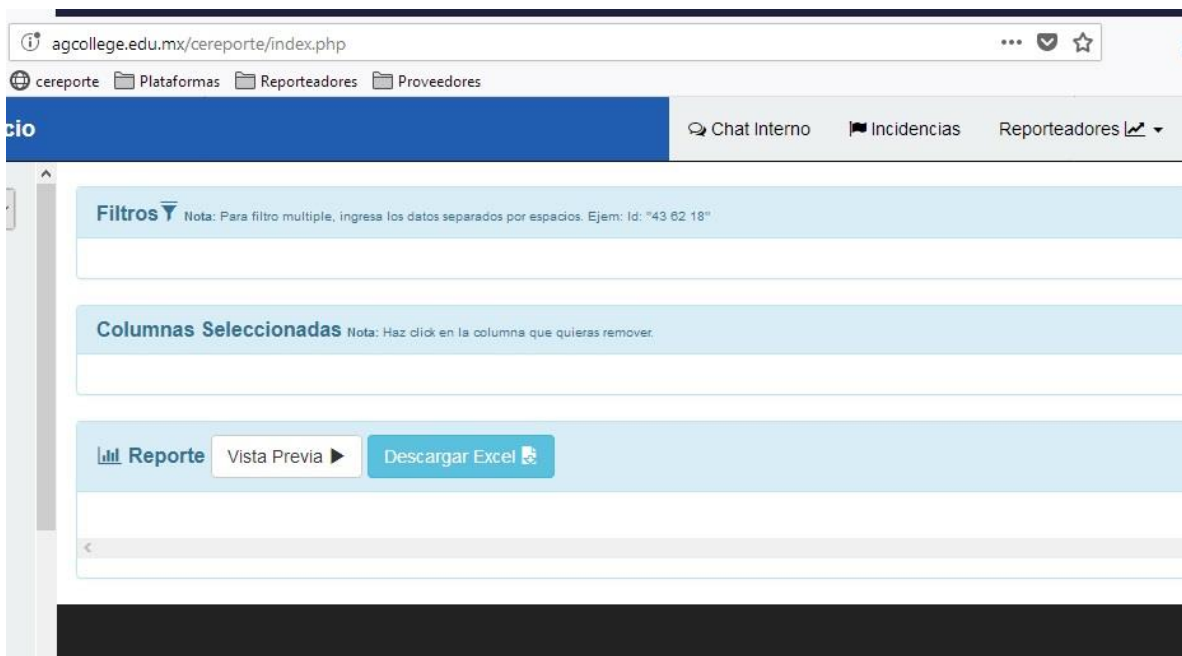


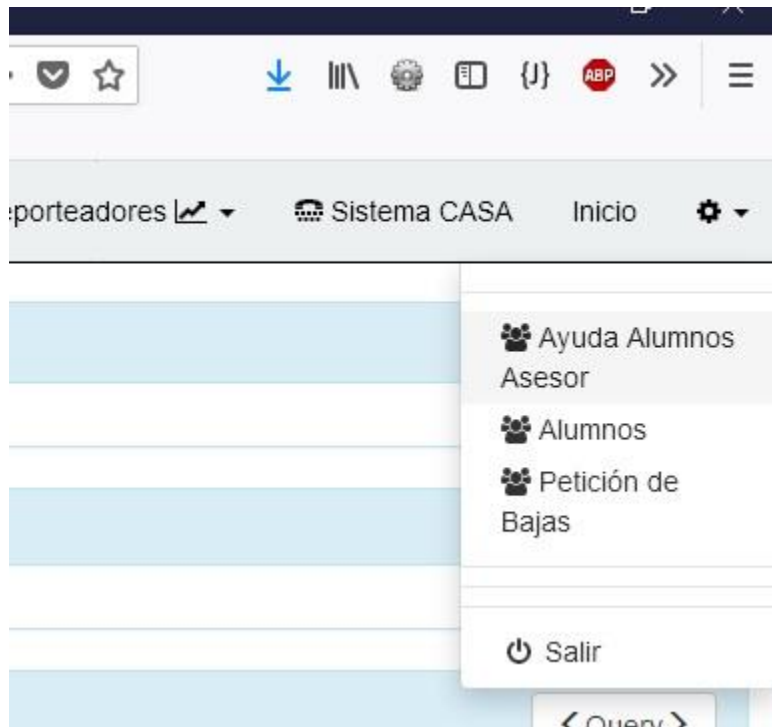
Manual de atención de solicitudes de ayuda

Para iniciar el proceso de atención a solicitudes de ayuda, es necesario que los asesores ingresen al sistema de Cereporte que se encuentra en la siguiente ruta:

<http://agcollege.edu.mx/cereporte>



Una vez dentro del sistema de CEREPORTE, y seleccionamos la opción “Ayuda Alumnos Asesor”.



Después nos redirigirá al listado de solicitudes. Aquí podremos observar todas las solicitudes que han sido asignadas a un asesor.



The screenshot shows the 'Global - Alumnos' page in the CEREPORTE system. The page includes a header with the system name and a sidebar with navigation links. The main content area displays a table of requests.

No. solicitud	Título	Fecha Inicio	Fecha Ultima Modificación
1	credencial de estudiante	2018-09-24	

El título estará marcado por un color en específico:

- Azul: Solicitud Vigente.
- Verde: Solicitud Cerrada.
- Amarilla: Solicitud Vencida.
- Roja: Solicitud Cancelada.

No. solicitud	Título
29	Tengo un problema con la calificación de matemáticas
28	Tengo problems

Para ver el detalle de una solicitud, damos clic sobre el título.

Detalle Solicitud

No. Solicitud: 1

No. Título: credencial de estudiante

No. Empleado: 97432199

No. Teléfono: 2297728012

Cliente: COPPEL

Plan de estudio: LIC. DESARROLLO GERENCIAL

Mensajes

KARINA PARROQUIN

En que fecha puedo solicitar la credencial de estudiante y si solo es para prepa

2018-09-24 10:47 PM

ASESOR

Gracias por comunicarse. Le contestaremos en un lapso no mayor a 24 horas.

2018-09-24 10:47 PM

En esta misma pantalla, podemos iniciar la conversación para darles respuestas a los alumnos. Es muy importante recordar que estás hablando con un alumno, por lo tanto, debes comunicarte con él con un trato muy especial y brindado información completa acerca del problema actual.

Te recomendamos que siempre tengas presente lo siguiente:

- Revisa muy bien la ortografía antes enviar tu mensaje.
- Las palabras deben ser lo claras posibles. Evita usar un lenguaje muy técnico, recuerda que son alumnos que aún está cursando sus estudios de bachillerato.
- Cuida mucho el tono en el que das las indicaciones.
- Si notas que la conversación es difícil, o que es muy complicado dar una explicación, lo mejor es realizarle una llamada al alumno para brindarle la solución de viva voz.



Esta opción de detalle tiene 4 botones:

- Guardar
 - Enviamos mensaje de respuesta al alumno. El sistema nos mostrara esta notificación cuando el mensaje se envió sin ningún problema.



- Cancelar
 - Cancelamos solicitud de ayuda. Nos pedirá una confirmación para cancelar.



- Regresar
 - Nos devolvemos a la pantalla de listado.
- Finalizar
 - Finalizamos la solicitud de ayuda. Nos pedirá una confirmación para finalizar.



Recuerda siempre agradecerle al alumno por haberse comunicado con nosotros e invítalos a que no duden en enviar una solicitud de ayuda cuando tengan algún problema.