

ELECTUDE

I. Giới thiệu sơ lược về công ty Electude và sản phẩm Agro.....	3
1. Electude là gì ?	3
2. Chúng tôi làm gì ?	3
3. Các thông tin chính.....	3
4. Lịch sử và phát triển.....	3
5. Sứ mệnh và tầm nhìn	4
II. Chi tiết về sản phẩm Agro	5
1. Argo là gì ?	5
1.1 Các modul gì?	6
1.2 Các kiểu modul	6
1.3 Các ngôn ngữ có sẵn.....	9
2. Đặc điểm kỹ thuật sản phẩm Argo	10
2.1 Yêu cầu hệ thống tương thích	10
2.2 Web Argo của riêng bạn	13
2.3 Lưu trữ dữ liệu.....	13
2.4 Khả năng tương thích	13
III. Lợi ích Argo có thể mang lại cho người sử dụng ?	13
1. Những khó khăn đang phải đối mặt với giáo viên ô tô?	14
1.1 Công nghệ thay đổi liên tục	14
1.2 Tồn kém trong việc mua công cụ chẩn đoán ô tô	15
1.3 Thay đổi kỹ năng giảng dạy yêu cầu	15
1.4 Chuẩn bị cho đào tạo thực hành	15
1.5 Lợi ích dành cho giáo viên	16
2. Những vấn đề đang gây khó hiểu cho sinh viên ?	17
2.1 Sinh viên thế kỷ 21.....	17
2.2 Phương pháp tiếp cận mới cho đào tạo nghề.....	18
2.3 Lợi ích dành cho sinh viên	19
IV. Dịch vụ hỗ trợ khách hàng.....	20
1. Electude cung cấp cho khách hàng mới những gì ?	20
2. Loại dịch vụ mà Electude cung cấp cho khách hàng?	20

ELECTUDE

I. Giới thiệu sơ lược về công ty Electude và sản phẩm Agro

1. Electude là gì ?

Electude là công ty được xây dựng trên sự tin tưởng rằng đào tạo nghề nên cần tiếp cận một cách khác nhau. Trong hơn 20 năm phát triển, niềm tin này là động lực để chúng tôi cung cấp cho sinh viên các phương pháp học hiệu quả nhất, hấp dẫn nhất.

Lực lượng con người của chúng tôi là những người rất tâm huyết trong lĩnh vực đào tạo, chúng tôi đã áp dụng công nghệ tiên tiến nhất để tạo ra các phương pháp dạy học hiệu quả và hấp dẫn nhất. Chúng tôi tự hào về công nghệ áp dụng, công cụ đào tạo dạy nghề và kỹ năng trang bị cho các giáo viên, các giảng viên để giúp sinh viên của họ có kiến thức vững chắc nhất có thể.

2. Chúng tôi làm gì ?

Electude là công ty hàng đầu trên thế giới về đào tạo trực tuyến về công nghệ ô tô.

Các modul đào tạo trực tuyến dựa trên phương pháp mô phỏng là điểm đặc biệt của chúng tôi. Chúng tôi lấy cảm hứng từ ngành công nghiệp gam để tạo ra điểm đặc biệt này.

Sản phẩm của chúng tôi, Argo là giải pháp đào tạo trực tuyến hiện có sẵn về nghề công nghệ ô tô toàn diện và tinh tế nhất.

3. Các thông tin chính

- Phục vụ hàng trăm khách hàng ở hơn 30 quốc gia;
- Hơn 50.000 người sử dụng trên toàn thế giới;
- Thị trường lớn nhất là Hoa Kỳ;
- 6 văn phòng kinh doanh và hơn 10 đại lý;
- Nghiên cứu và phát triển có trụ sở tại ở Eindhoven, Hà Lan.

4. Lịch sử và phát triển

- Khởi đầu trong một garage bởi hai sinh viên.
- Electude được thành lập bởi John Vlaar và Koen Berends vào năm 1990, khi đang học tại trường đại học.
- Electude được thành lập để áp dụng cách tiếp cận mới trong đào tạo nghề công nghệ ô tô.
- Sự phát triển dạy học trực tuyến đầu tiên bắt đầu vào năm 1999.

ELECTUDE

Sau gần 15 năm xây dựng chương trình và nội dung đào tạo nghề ô tô, Electude chuyển trọng tâm của mình cho đào tạo trực tuyến nghề công nghệ ô tô.

- Năm 2007, Argo đã được đưa ra thương mại.

5. Sứ mệnh và tầm nhìn

Tầm nhìn

Chúng ta tin rằng chúng ta sẽ thay đổi cơ bản cách tiếp thu, duy trì kiến thức và kỹ năng một cách thích thú, hữu hiệu và hiệu nghiệm.

Sứ mệnh

Đào tạo nghề có thể tiếp cận và chấp nhận được cho tất cả mọi người

II. Chỉ dẫn chi tiết về sản phẩm Agro

1. Argo là gì ?



Sản phẩm của chúng tôi, Argo là giải pháp đào tạo trực tuyến hiện có sẵn về nghề công nghệ ô tô toàn diện và tinh tế nhất.

Argo cho phép học sinh để tìm hiểu về chiếc xe hoàn chỉnh, từ dễ đến khó, cũng như dạy họ làm thế nào để bảo trì và sửa chữa xe ô tô, bằng cách sử dụng hình ảnh động và mô phỏng tương tác .

1. 400+ modul hiện nay
2. 650+ modul khi hoàn thành
3. 2-3 modul mới được tạo ra mỗi tuần
4. 4 cấp độ học tập : Cấp độ 1 (Bắt đầu) đến cấp độ 4 (chuyên gia chẩn đoán)
5. Lệ phí hằng năm cho người sử dụng

ELECTUDE

Tiêu chuẩn và giải thưởng được chứng nhận



Argo là sản phẩm học trực tuyến đầu tiên phù hợp với tiêu chuẩn NATEF (www.natef.org) bao gồm 11 tiêu (Tiêu chuẩn 11 được phát triển bởi các chuyên gia của NATEF đặc biệt cho chương trình sử dụng đào tạo nghề trực tuyến để đáp ứng yêu cầu xác nhận chương trình)

1.1 Các modun gì?

Nội dung của Argo xuất hiện trong từng modul. Các modul có thể chứa các bài học lý thuyết nhưng nó cũng có thể chứa các bài học mô phỏng, các bài text, các đường dẫn thú vị và các bảng công việc cũng được phát triển.



Trong ngắn hạn, các mô-đun chứa tất cả các yếu tố tạo nên một phần của chương trình giảng dạy. Nhiều mô-đun tập hợp lại cho một mục tiêu giảng dạy gọi là một khóa học.

Argo đã được tạo ra với quan điểm rằng các giáo viên, các giảng viên có thể giảng dạy được cho các khóa học của mình. Cho việc giảng dạy này, họ có lúc xử lý hàng trăm mô-đun Argo "tự làm", có thể bổ sung các tài liệu của mình hoặc của các đồng nghiệp.

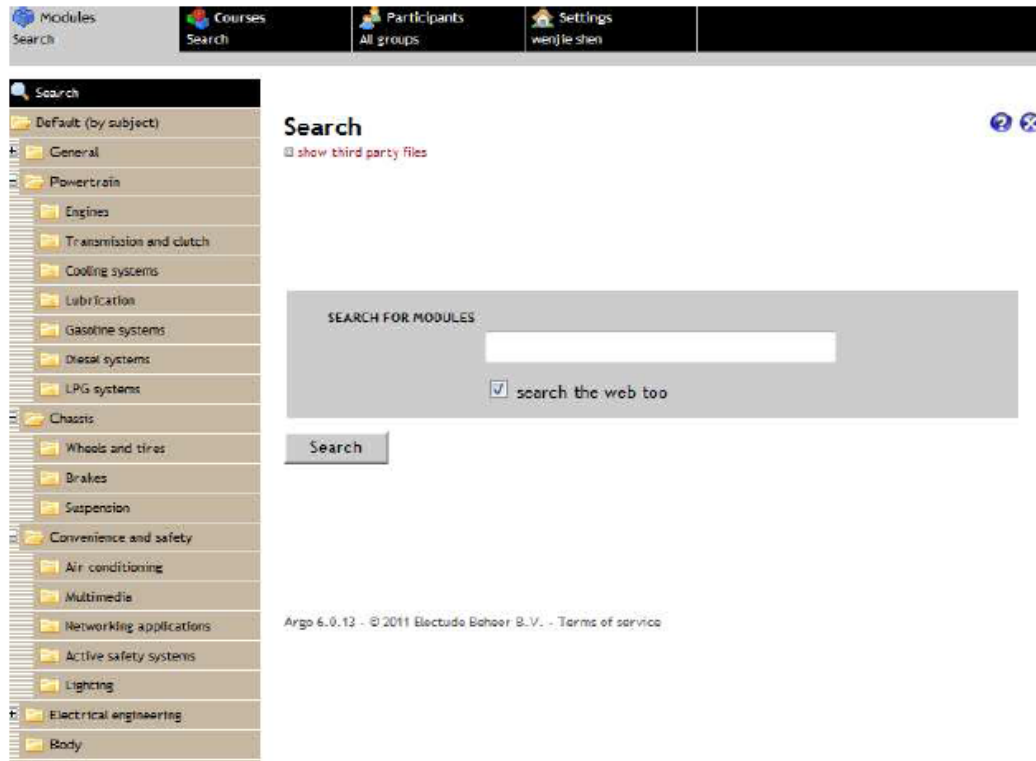
Các modun tự làm này có thể dễ dàng được bổ sung vào Argo.

Modul Argo

Argo không ngừng phát triển với các modul được bổ sung hằng tuần. Chúng tôi vẫn tiếp tục phát triển các modul mới, làm việc không ngừng để hoàn thành đầy đủ các chương trình đào tạo.

Các chủ đề bao gồm:

- Phần chung
- Phần truyền động
- Phần thân xe
- Phần tiện nghi và an toàn
- Phần điện động cơ
- Phần Body



1.2 Các kiểu modul

1.2.1 Các bài học

Các modul học tập trong Argo chứa các nội dung học lý thuyết được phát triển bởi Argo. Những nội dung này được tạo ra bởi các lập trình gam dựa trên nguyên lý hệ thống chủ đề đào tạo. Điều này có nghĩa rằng chúng tôi mong muốn cung cấp một môi trường học tập trong đó sinh viên có thể khám

ELECTUDE

phá nguyên lý hoạt động. Với các bài học tương tác nhỏ, Argo sẽ hướng dẫn từng bước thông qua quá trình học tập.



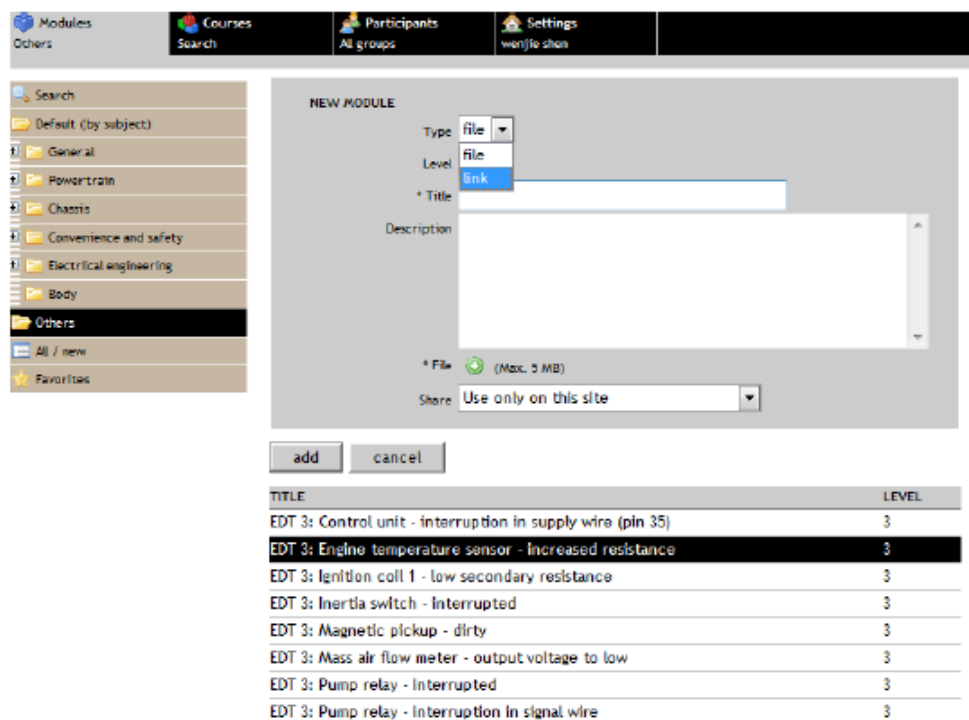
1.2.2 Các bài học thiết kế theo yêu cầu

Theo yêu cầu đặc biệt, Electude sẽ phát triển thiết kế riêng đặc biệt cho chương trình giảng dạy cơ bản. Khách hàng đã sử dụng dịch vụ này bao gồm Mercedes-Benz, Nissan và DAF.



1.2.2 Các bài học tự thiết kế

Với các bài học tự thiết kế DIY (Do-It-Yourself) có thể thêm chúng vào các mô-đun Argo.



Các mô-đun tự làm có thể là bài học lý thuyết tương tự như tìm thấy trong Argo; nhưng các tùy chọn khác cho các mô-đun tự làm có thể là các kiểm tra, bảng kiểm tra hoặc nó không kèm theo văn bản. Đó là hoàn toàn tùy thuộc vào tác giả của các mô-đun tự làm. Những bài học tự làm (DIY) sẽ chỉ có thể truy cập cho giáo dục, cho viện đào tạo của người tạo modul.

Cho sinh viên hoặc học viên, không có sự khác biệt có thể nhìn thấy giữa mô-đun có sẵn và các mô-đun tự làm của Argo .

1.2.4 Mô phỏng đào tạo chẩn đoán

Các modul EDT (Electude diagnosis Trainer) là modul mô phỏng quản lý động cơ của Argo. Nó ứng dụng các mô phỏng trực quan hoạt động của một động cơ thông qua các thuật toán chính xác cao. Với sự hỗ trợ của máy chẩn đoán, đa năng kế và các công cụ khác, người sử dụng có thể thực hiện vô số các bài tập đo ảo trên hệ thống quản lý động cơ.

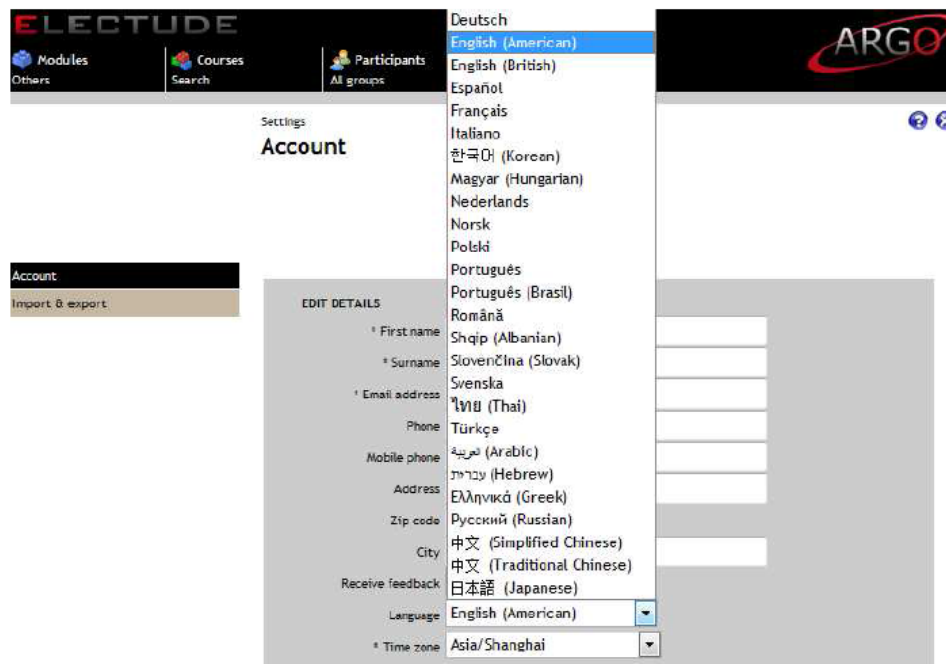
Rất đơn giản, người sử dụng có thể thực hiện các thao tác như trên một công cụ thực sự.



Các mô phỏng này được trang bị với các bài tập như một modul đào tạo. Các bài tập này với nội dung đào tạo về chẩn đoán lỗi động cơ. Trong tổng hơn 100 lỗi đã được lập trình với mức độ khó khác nhau. Với các bài tập rất khác nhau về mức độ khó từ cấp độ 1 như bugi bị ướt hoặc hết nhiên liệu, hoặc mức độ 2 sẽ thông qua các lỗi khác nhau sinh viên sẽ tìm hư hỏng ở các cảm biến hoặc cơ cấu chấp hành, hoặc cấp độ 4 sinh viên sẽ tìm các mã lỗi chẩn đoán khi lắp các phụ tùng không đúng hay tự logic để tìm ra nguyên nhân sửa chữa phù hợp.

1.3 Các ngôn ngữ có sẵn

Argo là đã có sẵn trong hơn 20 ngôn ngữ. Trong tương lai sẽ tiếp tục phát triển ngôn ngữ mới và các mô-đun mới được thêm vào thường xuyên.



Các ngôn ngữ đầy đủ:

ELECTUDE

- Trung Quốc (giản thể)
- Tiếng Hà Lan
- Tiếng Anh (US)
- Tiếng Anh (Anh)
- Tiếng Pháp
- Tiếng Đức
- Tiếng Ý
- Tiếng Na Uy
- Tiếng Tây Ban Nha
- Tiếng Thái Lan

Ngôn ngữ hoàn thành một phần :

- Tiếng Ả Rập
- Tiếng Séc
- Tiếng Hungary
- Tiếng Ba Lan
- Tiếng Bồ Đào Nha
- Tiếng Bồ Đào Nha (Brazil)
- Tiếng Rumanian
- Tiếng Nga
- Tiếng Slovakia
- Tiếng Thụy Điển
- Tiếng Thổ Nhĩ Kỳ

2. Đặc điểm kỹ thuật sản phẩm Argo

2.1 Yêu cầu hệ thống tương thích

Để sử dụng Argo bạn nên kết nối internet và sử dụng trình duyệt web tiêu chuẩn phù hợp như:

- [Internet Explorer \(trên 6\)](#)
- [Firefox](#)
- [Safari](#)
- [Opera](#)
- [Google Chrome](#)

Plugin trình duyệt [Adobe Flash Player](#) (9 hoặc trên) cũng được yêu cầu.

ELECTUDE

Để sử dụng các modul mô phỏng trong Argo yêu cầu sử dụng phần mềm bổ sung và Windows OS (32 bit).

Để biết thêm thông tin vui lòng tham khảo FAQ EDT.

2.2 Web Argo của riêng bạn

Khách hàng có được trang web của mình (tên miền phụ) với phần mềm LMS được cài đặt sẵn và duy trì. Ba kiểu tài khoản có sẵn trên mỗi trang web. Chi tiết tài khoản mới có thể được gửi tự động đến email - địa chỉ cơ quan hoặc chuyển trực tiếp.

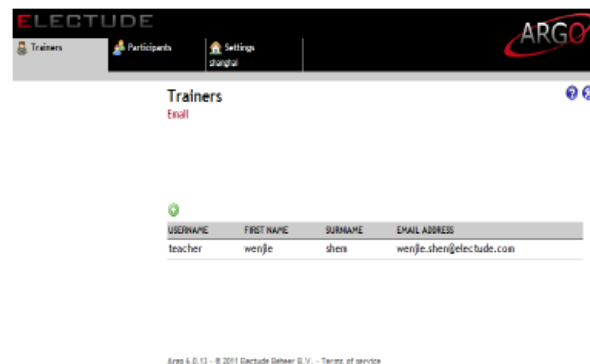
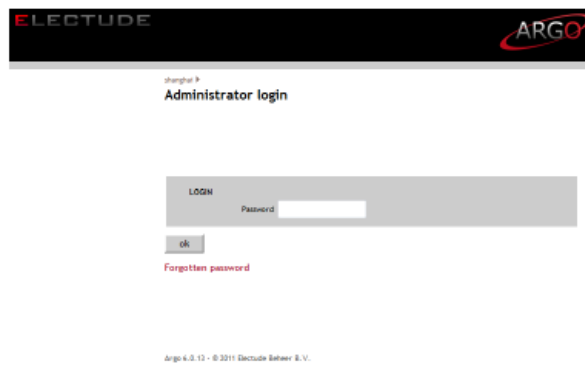


shanghai

Login

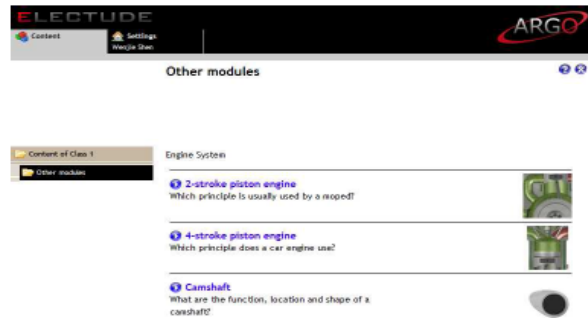
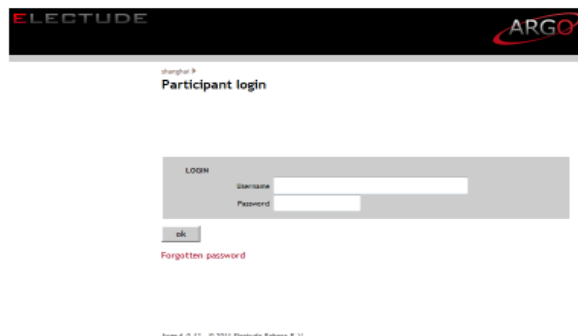
- Participant
- Trainer
- Administration

2.2.1 Quản trị viên có thể



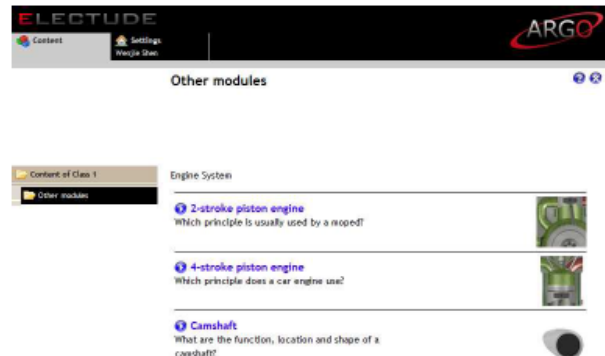
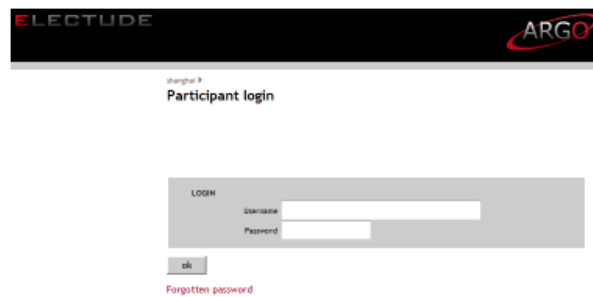
- Quản lý được tài khoản giáo viên
- Xuất và nhập tài khoản cho sinh viên
- Xuất toàn bộ các kết quả
- Hiệu chỉnh cài đặt chung
- Thay đổi thiết kế đồ họa của trang web

2.2.2 Giáo viên có thể:



- Quản lý được tài khoản sinh viên
- Duyệt nội dung modul
- Thêm nội dung modul (file)
- Sắp xếp các mô-đun trong các khóa học
- Chỉ định nội dung cho nhóm sinh viên
- Kiểm soát hiệu quả của sinh viên
- Nhận xét về các nội dung hỗ trợ từ đội ngũ Arg
- Xuất kết quả (nhóm) sinh viên

2.2.3 Sinh viên có thể:



- Khởi động các modul đã được giao
- Tiếp tục thực hiện các mô-đun
- Duyệt qua các các mô-đun đã hoàn thành
- Nhận xét về bài tập (đến giáo viên)

ELECTUDE

2.3 Lưu trữ dữ liệu

Giáo viên có thể tải lên các tập tin của riêng mình trên trang web Argo của đơn vị mình. Họ có thể chia sẻ nội dung này với người dùng Argo trong đơn vị đó của họ hoặc với tất cả người dùng Argo trên toàn cầu như họ muốn.

- Tải lên bất kỳ loại tập tin. (Phần mềm bổ sung có thể được yêu cầu để xem các tập tin)
- Dung lượng tối đa 5 MB
- Giới hạn 100 MB cho mỗi tài khoản

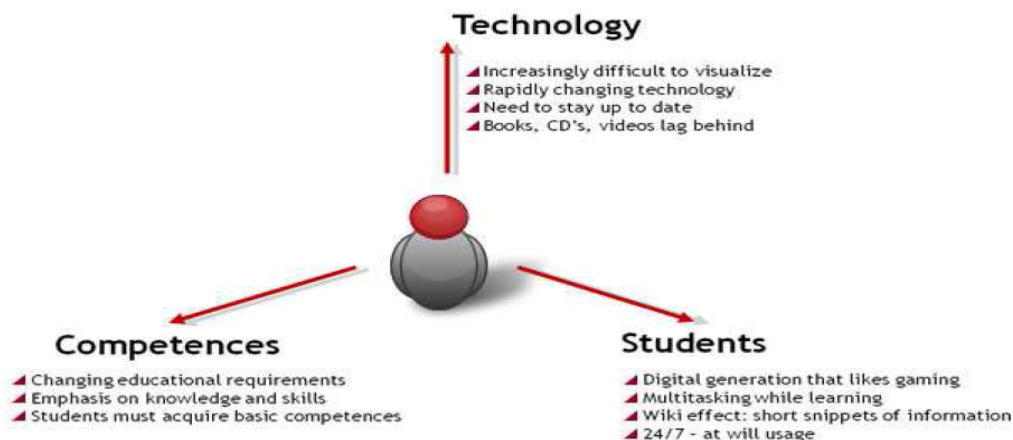
Bạn cũng có thể thêm các liên kết nội dung lưu trữ ở những nơi khác trên Internet hoặc trên mạng nội bộ của riêng bạn.

2.4 Khả năng tương thích

- Tất cả các module thông thường là SCORM 1.2 và SCORM 2004. Để biết thêm thông tin xem “sử dụng gói SCORM” trong mục hỗ trợ.
- Sở hữu hệ thống đăng nhập tự động SSO (Single Sign-on) từ web site khách hàng và đăng nhập tài khoản. Để biết thêm thông tin xem phần hỗ trợ.
- Nhập tài khoản sinh viên thông qua CSV
- Xuất tài khoản của sinh viên thông qua CSV
- Xuất các kết quả sinh viên thông qua CSV

III. Lợi ích Argo có thể mang lại cho người sử dụng ?

1. Những khó khăn đang phải đối mặt với giáo viên ô tô?



Trên toàn thế giới, chúng ta thấy rằng giáo viên ô tô ngày nay muốn cung cấp các khóa học thú vị, hiệu quả và thực tế nhưng thường xuyên phải đối mặt với tất cả các loại áp lực trong lớp học.


ELECTUDE


1.1 Công nghệ thay đổi liên tục

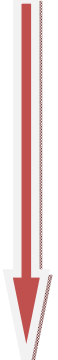
Công nghệ ngày càng trở nên trừu tượng, nên rất khó khăn để giải thích cho sinh viên hiểu dễ dàng mà không cần sự trợ giúp hình ảnh động trực quan hoặc mô phỏng. Đây là một yếu tố thúc đẩy cho sự phát triển của phương pháp dạy học trực tuyến: mô phỏng trực quan sự làm việc bên trong của bộ phận ô tô và công nghệ ô tô, không phải ghi nhớ văn bản.

Kỹ thuật công nghệ ô tô ngày càng thay đổi nhanh chóng nên có một nhu cầu rất lớn để được cập nhật những phát triển mới nhất. Cho dù liên quan đến công nghệ hybrid, điện ô tô hoặc mạng CAN-bus. Tiếc là tài liệu học tập mà hầu hết các nhà sản xuất xuất bản trong sách, đĩa CD và video; và kết quả là nó đang lỗi thời gần như ngay sau khi chúng được sản xuất.

Hệ thống đã có sẵn		Hoạch định năm 2011	Hoạch định năm 2011
Hệ thống điều hòa	Q1	Ly hợp và hộp số	Công nghệ số
Hệ thống điện cơ bản		Động cơ 2	Vi xử lý
Hệ thống mạng kết nối			Thân xe
Bảo dưỡng định kỳ	Q2	Hệ thống bôi trơn	Bảo dưỡng
Ổn định điện		Hệ thống LPG	Công cụ sửa chữa
Hệ thống nhiên liệu xăng	Q3		Vật liệu
Hệ thống làm mát		Mạng ứng dụng	Vật lý
Điện tử 1		Đa phương tiện	
Bánh và lốp xe	Q4	Lý thuyết điều khiển	
Hệ thống nhiên liệu diesel		Điện tử 2	
Hệ thống túi khí			
Hệ thống chiếu sáng			
Động cơ 1			
Hệ thống lái			
Hệ thống treo			
Hệ thống phanh			
Hệ thống sạc và khởi động			

**Modul = 390**

**Modul = 570**

**Modul = 663**

1.2 Tồn kém trong công cụ chẩn đoán ô tô

Sự phát triển nhanh chóng của công cụ chẩn đoán ô tô là các thiết bị này luôn thay đổi công nghệ và ngày càng hiện đại. Do vậy, giá cả của các thiết bị này rất cao không phù hợp với ngân sách hữu hạn của trường học.

1.3 Thay đổi kỹ năng yêu cầu

Trong đào tạo nghề, hiện tại đang diễn ra một sự thay đổi rất rõ ràng từ đào tạo lý thuyết đến thực hành và đào tạo nâng cao kỹ năng nghề. Giáo viên cũng đang phải thử thách với sự thay đổi theo yêu cầu giảng dạy cùng với ngân sách hạn chế cho đào tạo giáo viên bổ sung.

Argo cho phép giáo viên đào tạo thực hành và kỹ năng nghề bằng cách kết hợp lý thuyết và thực hành trong môi trường ảo. Electude cung cấp các hội thảo miễn phí hàng năm để đào tạo công nghệ mới cho giáo viên. Với những hội thảo như thế này, giáo viên sẽ học cách sử dụng Argo sao cho đem lại hiệu quả giảng dạy tối ưu nhất.

1.4 Chuẩn bị cho đào tạo thực hành

Không có phương pháp đào tạo nghề công nghệ ô tô mà không thực hành. Nhưng nhiều giáo viên lo lắng những sinh viên năm đầu chưa quen sử dụng các trang bị thực sẽ dẫn đến hư hỏng các trang thiết bị đào tạo. Những modul đào tạo trong môi trường ảo và thực tế của Argo sẽ đáp ứng được được những lo lắng này của các giáo viên. Với phương pháp này một khi sinh viên đã thành thạo các kỹ năng mô phỏng của các modul Argo thì sinh viên sẽ được sử dụng các công cụ và thực hành trên xe thực tế, đây là nguyên tắc đào tạo cũng được áp dụng trong đào tạo mô phỏng máy bay.

Argo đã được phát triển với những thay đổi khác nhau. Tại Electude, chúng tôi biết sinh viên hiện nay rất quan tâm đến những tài liệu học tập tương tác và kích thích. Đó là lý do tại sao Electude quan tâm đến việc phát triển sản phẩm trên nguyên lý của game.

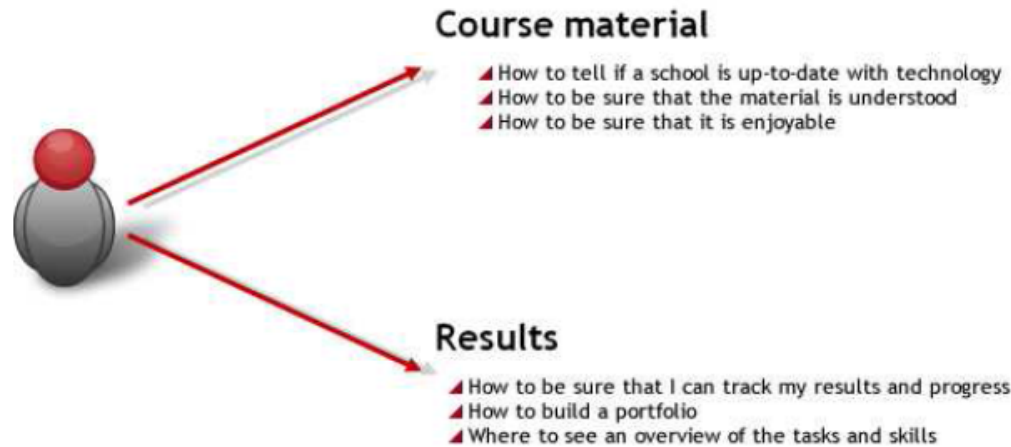
1.5 Lợi ích dành cho giáo viên

- Giúp giáo viên kiểm soát được các lớp học dễ dàng



- Rất lý tưởng cho giáo viên giao các bài tập về nhà cho sinh viên
- Có nhiều thời gian hơn cho quá trình giảng dạy bằng cách giảm được thời gian đào tạo từ 15-20%.
- Hàng trăm mô đun được chọn ra từ chương trình giảng dạy của phần mềm Argo
- Giúp bạn dạy những gì tiên tiến nhất trong công nghệ ô tô thông qua chương trình giảng dạy luôn cập nhật và mở rộng, các modun sản phẩm được cập nhật và phát triển liên tục.
- Nhận được các báo cáo phản hồi của sinh viên
- Với phương pháp này giúp sinh viên dễ tiếp thu hơn các phương pháp giảng dạy khác
- Tiết kiệm được chi phí so với chương trình giảng dạy hiện có
- Cho phép thực hiện các bài tập ảo trước khi thực hiện các bài tập thực tế trên xe.

2. Những vấn đề đang gây khó hiểu cho sinh viên ?



2.1 Sinh viên thế kỷ 21

Thế hệ sinh viên hiện nay đã trưởng thành và luôn là thế hệ “ Am hiểu công nghệ”. Như nhiều giáo viên đã quan sát, theo định hướng đào tạo của Argo, công nghệ trực quan này giúp sinh viên tiếp thu kinh nghiệm và kỹ năng theo cách thức khác nhau mà các thế hệ sinh viên trước đã học.

Các sinh viên ngày nay thường có cách tiếp cận đa nhiệm trong học tập. Điều này thường được kết hợp với sở thích của sinh viên thích tiếp thu kiến thức từ thực tế hơn là nghiền ngẫm sách giáo khoa hay những các tài liệu tra cứu nặng nề. Giao diện và các modun mô phỏng của Argo được đã được thiết kế để kích thích sinh viên và nâng cao hiệu quả học tập.

2.2 Phương pháp tiếp cận mới cho đào tạo nghề

Các sinh viên nói với chúng tôi rằng họ không muốn nghiền ngẫm những tài liệu chuyên ngành dày và những video dài. Họ muốn phương pháp học thích thú và phối hợp với thực hành. Họ muốn được đào tạo những gì liên quan đến thực hành thực tế và giao diện tương tác.

Tại Electude chúng tôi trao đổi với sinh viên tất cả những gì họ phàn nàn như:

- Khoảng trống những gì sinh viên chưa được học trong sách giáo khoa và chưa được thấy trên xe.

ELECTUDE



- Khoảng trống giữa những gì được nhìn thấy trong một hai chiều, minh họa tĩnh và ba chiều , xe di chuyển.
- Các tài liệu học tập lỗi thời



- Công nghệ mới trong công nghệ ô tô ngày càng tiên tiến và các trường đang rất khó khăn để tiếp cận trong khi nhận thức về đào tạo bồi dưỡng quá tốn kém.

ELECTUDE

2.3 Lợi ích dành cho sinh viên

- Ít sử dụng sách hơn



- Việc học dường như một gam ưa thích
- Đẩy nhanh quá trình học tập và phương pháp học thú vị
- Kết hợp giữa lý thuyết và thực hành
- Được đào tạo một cách hợp lý nhất
- Dễ dàng hiểu được nguyên lý, kết cấu của ô tô
- Thể hiện từng bước phát triển của mình và được biết kết quả tức thì trong thành quả học tập của mình.

Tên cá nhân /các mật khẩu cho phép người dùng truy cập trên Internet bất cứ lúc nào, bất cứ nơi đâu, tăng cường hiệu năng học tập.

IV. Dịch vụ hỗ trợ khách hàng

Electude cung cấp sự hỗ trợ cho khách hàng để giúp họ thành người duy trì và sử dụng hiệu quả sản phẩm Agro. Các dịch vụ khách hàng được thiết lập để giải quyết hai vấn đề riêng biệt là triển khai thực hiện với khách hàng mới và chăm sóc khách hàng cũ.

1. Electude cung cấp cho khách hàng mới những gì ?

- Đào tạo trên web site của trường cho giáo viên và sinh viên;
- Trên 3 hội thảo đào tạo trực tuyến mỗi năm, bao gồm các phần Q & A;
- Theo dõi quá trình hoạt động sau 3 tháng bằng trực tuyến hoặc trực tiếp;
- Đào tạo trực tuyến bồi dưỡng kiến thức hằng năm;
- Đào tạo trực tuyến cho giáo viên mới hằng năm.

Để thiết lập bất cứ một khóa đào tạo nào, bộ phận quản lý tài khoản sẽ liên lạc với khách hàng. Khách hàng mong muốn được đào tạo bổ sung, bộ phận quản lý tài khoản sẽ tạo điều kiện tốt nhất để hỗ trợ khách hàng.

2. Loại dịch vụ mà Electude cung cấp cho khách hàng?

ELECTUDE

Tất cả các khách hàng Electude hưởng dịch vụ khách hàng thông qua thẻ & hệ thống hỗ trợ quốc tế cho phép khách hàng được trợ giúp hiệu quả và phù hợp với sự phức tạp của các câu hỏi. Hệ thống bán thẻ trực tuyến cho phép khách hàng giáo viên và các quản trị viên tạo và gửi thẻ theo dõi đến bộ phận hỗ trợ của Electude.

- **Hỗ trợ cấp độ 1**

Hỗ trợ từ văn phòng Electude tại Trung Quốc

- Bộ phận hỗ trợ khách hàng sẽ thu và xử lý thẻ, lọc tất cả các câu hỏi của khách hàng. Sau đó sẽ trả lời chung, cài đặt và trả lời các câu hỏi đơn giản nếu có thể cho khách hàng.
- Các câu hỏi khó, chuyên ngành sẽ chuyển đến chuyên gia có liên quan

- **Hỗ trợ cấp độ 2**

Hỗ trợ từ bộ phận quản lý sản phẩm

- Bộ phận này sẽ nhận các câu hỏi từ bộ phận hỗ trợ khách hàng từ Trung Quốc
- Trả lời các câu hỏi chuyên ngành liên quan và giải quyết các vấn đề về ngôn ngữ và thuật ngữ liên quan.
- Khắc phục tất cả các vấn đề về lỗi sản phẩm được xác định.

- **Hỗ trợ cấp độ 3**

Hỗ trợ từ bộ phận phát triển sản phẩm

- Bộ phận này sẽ nhận các câu hỏi từ bộ phận quản lý sản phẩm
- Sẽ kiểm tra và khắc phục tất cả các nội dung và kỹ thuật chưa được giải quyết
- Có thể đề xuất giải quyết các giải pháp tùy biến cho khách hàng