

# Portal do Cliente

INFORMAÇÃO • CONTEÚDO • CAPACITAÇÃO • ATENDIMENTO





# Consistem e você: a um clique de distância!

No Portal do Cliente, você tem acesso direto a todos os canais de relacionamento Consistem.

Central de Ajuda, Blog, Universidade Corporativa e Atendimento estão integrados em um único espaço disponível para desktops e dispositivos móveis.

**Acesse, confira e contribua!**



INFORMAÇÃO



• CONTEÚDO



• CAPACITAÇÃO



• ATENDIMENTO

[cliente.consistem.com.br](https://cliente.consistem.com.br)



## Central de Ajuda

A pesquisa do Portal do Cliente está integrada à Central de Ajuda. Na página inicial, é possível escolher buscar por uma solução nas perguntas frequentes ou pela documentação de um programa específico. Basta digitar o termo desejado e teclar **Enter** para ver os resultados.

O Portal também apresenta conteúdo de ajuda categorizado por módulo. Ao escolher uma área do **CSW**, serão apresentados os links de acesso aos manuais por grupo de programas, processos de negócio, cursos e perguntas mais buscadas.

As configurações gerais do CSW são explicadas na área **Funcionalidades**, na qual estão disponíveis informações sobre interface, componentes e tecnologia (segurança e infraestrutura).

A seção **Release notes** exibe as últimas novidades da versão e atualizações semanais com melhorias implementadas e manutenções realizadas.



## Blog

As **últimas novidades** sobre gestão, inovação e tecnologia de ERPs estão no Blog Consistem. O conteúdo é produzido pelos especialistas da empresa e disponibilizado em artigos, *e-books* e vídeos acessíveis pelo Portal do Cliente.



## Universidade Corporativa

Qualificação e construção de conhecimento são os principais objetivos da Universidade Corporativa Consistem (UCC). Disponível no menu do Portal do Cliente e nas páginas dos módulos, a UCC oferece cursos sobre o CSW nas modalidades presencial e a distância (EaD), todos desenvolvidos por analistas de negócio e especialistas em educação corporativa.

Os cursos EaD com trilhas automáticas podem ser adquiridos no próprio Portal do Cliente, com pagamento por boleto bancário ou cartão de crédito via PagSeguro. As aulas são liberadas logo após a confirmação do pagamento.

Já os cursos presenciais ou EaD ao vivo podem ser solicitados pela Central de Atendimento. Basta abrir um ticket com o serviço *Consultoria* e especificar o tipo de capacitação desejada.



# Central de Atendimento

Na Central de Atendimento Consistem, você pode solicitar suporte e serviços ou registrar sugestões de melhorias.

## Acesso

### Telefone

Atendimento de segunda a sexta, das 8h às 12h e das 13h30 às 17h30 - Horário de Brasília.

### Portal do Cliente

Podem ser acessadas a qualquer momento em [cliente.consistem.com.br](http://cliente.consistem.com.br):


1. Clique no botão **Atendimento**, localizado no topo de todas as páginas do Portal do Cliente;
2. Digite o usuário e senha de acesso;
3. Teclie **Enter** ou clique no botão **Entrar** para realizar a autenticação.

No primeiro acesso, ou em casos de esquecimento da senha, clique em **Esqueci minha senha** e siga as instruções na tela para receber um link de redefinição do acesso.

## Interface

A primeira página após o login é composta pelos seguintes elementos:

### Barra de acesso rápido

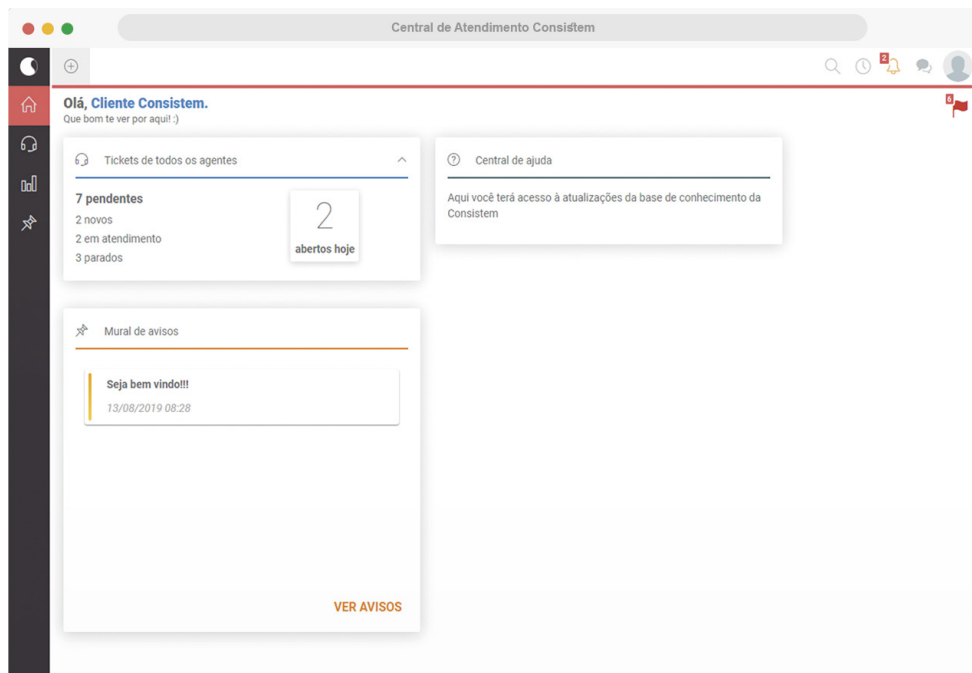
Elemento fixo em todas as páginas, fornece acesso rápido à abertura de tickets no botão  e exibe abas para alternar entre as telas abertas. No canto superior direito, há atalhos para pesquisa rápida, alertas de notificações e acesso ao perfil do usuário.

### Menu

O menu vertical à esquerda dá acesso a todas as funções da Central de Atendimento. Para expandi-lo, basta clicar no ícone da Consistem, no topo da página.

### Página inicial

A página inicial exibe uma visão geral dos tickets; link de acesso à base de conhecimento, com respostas para as principais dúvidas identificadas pelo Suporte Consistem; e o mural de avisos com resumo das últimas novidades.



⬆️ Página inicial exibe painel com informações gerais sobre o Atendimento

## Barra de acesso rápido

Localizada no topo de todas as páginas da Central de Atendimento, esta barra exibe uma aba para cada tela aberta. Por meio dela, é possível navegar por tickets, indicadores e demais páginas abertas pelo usuário.

No canto superior direito, há botões de funcionalidades básicas:

### 🔍 Pesquisar

Exibe caixa de texto para buscar pelo número do ticket ou qualquer termo utilizado no assunto ou descrição das ações.

### 🕒 Histórico

Exibe os tickets acessados recentemente.

### 🔔 Notificações

Exibe alertas de novos avisos publicados pela Consistem e interações realizadas nos tickets.

### 👤 Usuário

Exibe dados do usuário autenticado e menu de opções:

## Editar perfil

Abre a tela de edição dos dados do usuário. [Saiba mais]

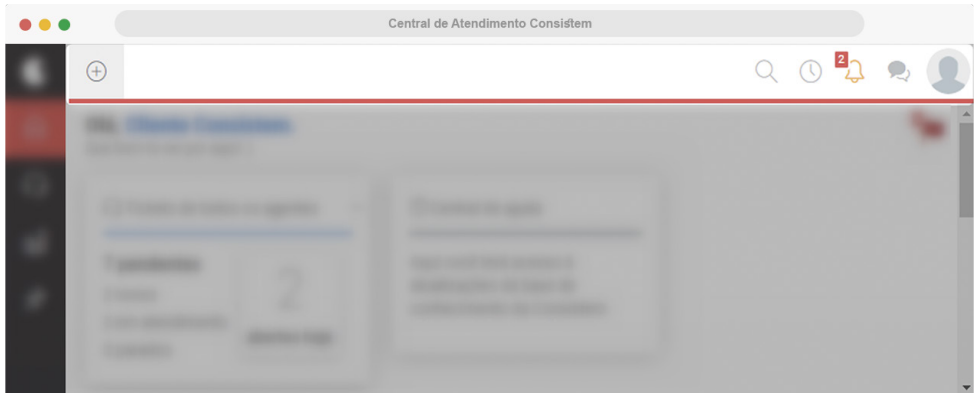
## Vá direto ao ticket

Exibe campo para informar o número de um ticket e abri-lo.

ⓘ É possível acessar um ticket diretamente em qualquer tela. Basta teclar **CTRL + Espaço** e digitar o número do ticket desejado.


## Sair

Encerra a sessão atual na Central de Atendimento.



⤴ Barra superior agrupa botões e abas das telas

## Edição de perfil do usuário

A tela  **Editar perfil** permite alterar algumas informações do usuário. Confira abaixo os campos que podem ser editados:

- Nome;
- CPF;
- Usuário e senha (utilizados para autenticação na Central);
- Foto (avatar);
- E-mails;
- Telefones;
- Endereço;
- Assinatura;
- Sinalizadores.

ⓘ Há dois tipos de perfis de usuário na Central de Atendimento:  
*Cliente*: visualiza e interage apenas em tickets criados pelo próprio usuário;  
*Cliente Gestor*: visualiza e interage em qualquer ticket aberto pela organização.



# Tickets

## Novo ticket

Um ticket é um registro do contato realizado com o Atendimento Consistem, seja para tirar dúvidas, solicitar suporte, serviços ou enviar sugestões. Para abrir um ticket, clique no botão ⊕ > **Novo Ticket** ou tecle **ALT + T**.

Informe os campos:

### Serviço

Selecione o tipo de serviço desejado e o produto/módulo vinculado. Há cinco tipos de serviço:

#### *Atendimento ao Cliente*

Suporte, tira-dúvidas ou sugestões de melhoria sobre CSW, Data Warehouse ou Infraestrutura; Questões relativas à legislação no CSW.

#### *Consultoria*

Atendimento especializado de um Consultor Consistem.

#### *Customização*

Suporte/solicitação de personalização sob medida de programas do CSW.

#### *Central de Atendimento*

Solicitação de criação ou alteração de usuários na Central de Atendimento.

#### *Pós-venda*

Registro de considerações sobre os serviços prestados pela Consistem.

ⓘ É possível selecionar apenas opções na cor preta. Itens na cor cinza são tipos agrupadores, dê um **duplo clique** sobre eles ou utilize as **setas indicadoras** ▶ para exibir as opções para seleção.

### Categoria

Selecione a categoria do ticket. As opções variam de acordo com o item selecionado no campo Serviço:

#### *Atendimento ao Cliente*

Dúvida, Legislação, Problema ou Sugestão de melhoria;

#### *Customização*

Problema ou Solicitação;

#### *Central de Atendimento*

Alteração de Acesso ou Solicitação de Acesso;



Para os serviços *Consultoria* e *Pós-venda*, não há seleção de categoria.

## Urgência

Selecione o nível de impacto do ticket:

### **0 - Crítica**

Situação de impacto integral que impede o funcionamento de unidades básicas da empresa, tais como faturamento ou produção.

### **1 - Alta**


Situação de impacto parcial, sem opção de contorno, que paralisa um departamento ou um grupos de usuários.

### **2 - Média**

Situação de impacto parcial, com opção de contorno, que afeta um departamento ou limita as ações de usuários.

### **3 - Normal**

Situação não causa impacto direto, mas precisa ser verificada.

 Este campo é habilitado para seleção apenas em tickets dos seguintes serviços/categorias:

*Atendimento ao Cliente*: Dúvida, Legislação ou Problema;

*Customização*: Problema ou Solicitação.


## Cc

Caso deseje, informe os usuários que também podem acompanhar e realizar interações no ticket.

## Assunto

Informe o problema ou a dúvida em uma frase objetiva.

Ex.: Erro no programa XXXXXX; Como emitir uma nota fiscal.

 Logo após informar o assunto, a Central de Atendimento analisa os termos digitados e exibe sugestões de artigos relacionados ao tema. Verifique se o problema já foi respondido **antes de enviar o ticket**.

## Mensagem

Detalhe o problema/dúvida/sugestão. Seja específico, informe como a situação foi identificada, em que programa/rotina ocorreu e qual o resultado esperado.

### **Anexos**

Anexe imagens com capturas de tela ou relatórios que demonstrem a situação relatada.

## A Formatação

Habilita funções básicas de formatação do texto da mensagem.

Para confirmar a abertura do ticket, clique no botão **Enviar ticket**. Um e-mail de confirmação será enviado para o solicitante e usuários informados no campo **Cc**. A partir desse momento, o ticket já estará disponível para consulta na Central de Atendimento.

## Consulta e visualização

Ao clicar no menu **Tickets**, será exibida uma visão geral de todos os tickets em aberto pelo usuário.

**i** Usuários com perfil *Cliente* visualizam apenas os tickets que enviaram e os que estão em cópia. O perfil *Cliente Gestor* permite visualizar e tramitar todos os tickets da organização.

A interface da Central de Atendimento Consistem apresenta uma barra de navegação superior com o nome do sistema e ícones de busca, notificações e perfil. O menu lateral à esquerda contém opções como 'Tickets', 'Painel do cliente', 'Tickets em aberto', 'Tickets aguardando meu retorno', 'Tickets pendentes de aprovação', 'Tickets abertos no mês', 'Tickets abertos no mês anterior' e 'Todos os tickets'. O painel principal exibe uma tabela de tickets com os seguintes dados:

Nome	Urgência	Cliente (Completo)	Assunto	Serviço (Completo)	Categoria	Status	Justificativa
252271	[Barra vermelha]	ClienteTeste	novo teste 20-08	Administração Financeira	Problema	Em atendimento	
252269	[Barra azul]	ClienteTeste	novo teste 20-08	Administração Financeira	Problema	Resolvido	
252268	[Barra azul]	ClienteTeste	novo teste	Cadastros Gerais	Dúvida	Aguardando	Retorno do cliente
252251	[Barra azul]	ClienteTeste	teste1 Treinamento - Textil	Projeção Textil	Problema	Aguardando	Retorno do cliente



**⌕** Filtros pré-definidos e busca personalizada facilitam gerenciamento de tickets


## Painel do Cliente

Localizado à esquerda da lista de tickets, esse painel apresenta seis filtros:

- *Tickets em aberto*: tickets que ainda não estão resolvidos;
- *Tickets aguardando meu retorno*: tickets que dependem de alguma informação dos solicitantes (ou envolvidos) para dar continuidade ao atendimento. Se após cinco dias corridos não houver retorno, o ticket será considerado resolvido;
- *Tickets pendentes de aprovação*: tickets que foram resolvidos e aguardam avaliação dos solicitantes (ou envolvidos) para fechamento. Se após cinco dias corridos não houver resposta, o ticket será fechado automaticamente;
- *Tickets abertos no mês*: tickets abertos no mês corrente;
- *Tickets abertos no mês anterior*: todos os tickets registrados no mês anterior;
- *Todos os tickets*: limpa todos os filtros e exibe todos os tickets, independentemente do status.

## Busca personalizada

O botão  **Opções de filtro** exibe uma tela com diversos campos para realizar uma busca personalizada. Após definir os critérios do filtro, clique no botão  **Pesquisar** para exibir os resultados.

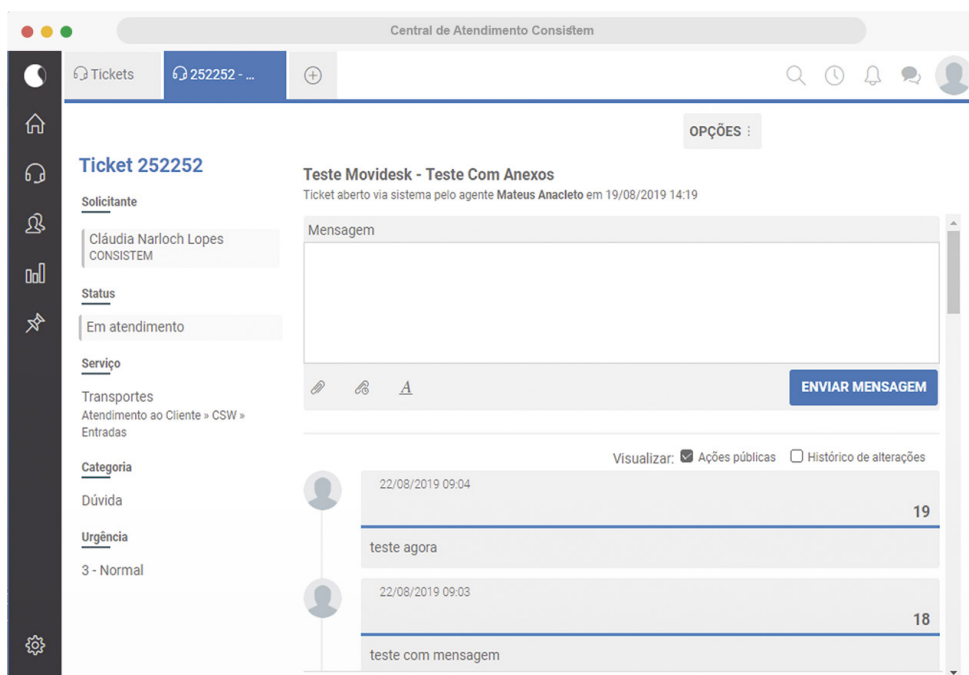
O botão  **Remover filtros de busca** limpa os critérios de pesquisa e retorna a lista para a visualização padrão.

## Exportação de dados

Após listar a visualização desejada, é possível exportar a lista de tickets em formato .xlsx. Para isso, basta clicar no botão **Opções** > **Exportar para Excel**. Essa funcionalidade é útil para análise dos dados em outros programas de *Business Intelligence* (BI).

## Interações

É possível conferir o histórico de interação clicando sobre um ticket na lista ou com acesso direto pelo atalho **CTRL + Espaço**.



A imagem mostra a interface do sistema de atendimento Consistem. No topo, há uma barra de navegação com o título "Central de Atendimento Consistem" e ícones para busca, relógio, notificações e perfil. Abaixo, há uma barra de filtros com "Tickets" e "252252 - ...".

O ticket selecionado é "Ticket 252252" com o título "Teste Movidesk - Teste Com Anexos". O solicitante é Cláudia Narloch Lopes CONSISTEM. O status é "Em atendimento" e o serviço é "Transportes". A categoria é "Dúvida" e a urgência é "3 - Normal".

À direita, há uma caixa de mensagens com o botão "ENVIAR MENSAGEM". Abaixo, há um histórico de mensagens:

Data	Conteúdo	Respostas
22/08/2019 09:04	teste agora	19
22/08/2019 09:03	teste com mensagem	18

⊕ Filtros pré-definidos e busca personalizada facilitam gerenciamento de tickets

A tela acima exibe todos os dados informados na abertura do ticket e o histórico de mensagens com os analistas do Atendimento Consistem. Para responder o ticket ou acrescentar alguma informação, utilize a caixa de texto e clique no botão **Enviar mensagem**.

## Aprovação de ticket

Uma vez que o Atendimento Consistem solucionar a situação, o status do ticket será alterado para *Resolvido* e o usuário que o criou receberá um pedido de aprovação com duas opções:

**Sim:** altera o status do ticket para *Fechado*;

**Não:** solicita justificativa e retorna o ticket para atendimento.

## Avaliação do ticket

Ao fechar um ticket, o usuário será convidado a participar da pesquisa de satisfação, composta apenas por uma questão e um comentário opcional. Essa pesquisa refere-se ao atendimento recebido e não ao CSW.

A participação dos usuários é de grande importância para que a Consistem possa continuar a evoluir o atendimento prestado aos seus clientes.



## Pessoas

**i** Menu disponível apenas para usuários com perfil *Cliente Gestor*.

O menu Pessoas exibe todos os usuários cadastrados na Central de Atendimento para a empresa cliente. A lista é para simples conferência, não é possível alterar dados de usuários diretamente.

Caso deseje inserir, alterar ou excluir um usuário, abra um ticket com o serviço *Central de Atendimento*.

Central de Atendimento Consistem

Pessoas  
Exibido de 1 até 4 de um total de 4 registro(s)

OPÇÕES : Pesquisar

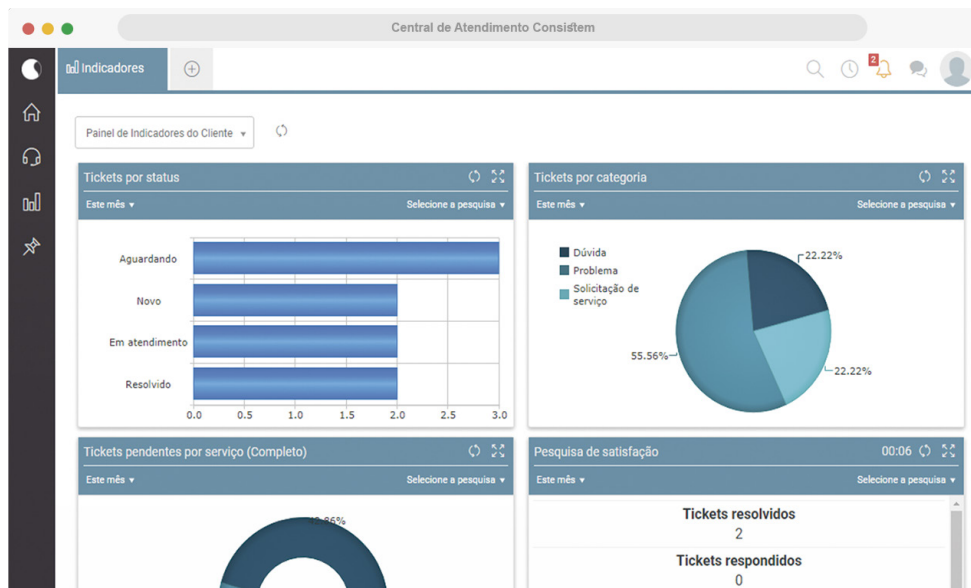
Tipo	Perfil	Nome fantasia	↑ Razão social	Classificação	E-mail	Organizações	Equipe	CPF / CNPJ	Cidade	Estado	Perfil de ace...	Habilit...
Pessoa	Cliente	Cliente Consistem			user@gmail.com	CONSISTEM					Cliente Gestor	👍
Pessoa	Cliente	Cliente Padrão			user@consistem.com.br	CONSISTEM					Cliente	👍
Pessoa	Cliente	Cliente Teste			user@bol.com.br	CONSISTEM					Cliente	👍
Pessoa	Cliente	Usuário Padrão			user@teste.com	CONSISTEM					Cliente	👍

**↑** Tela exibe lista de usuários da organização na Central de Atendimento Consistem



# Indicadores

O menu Indicadores apresenta um painel com alguns gráficos para consulta e acompanhamento dos tickets. Cada gráfico exibe informações específicas que podem ser filtradas por período e atualizadas em tempo real.



↑ Indicadores representam visualmente a situação dos tickets

## Tickets por status

Exibe todos os tickets do período de acordo com o status de cada um:

### ***Novo***

Tickets abertos que aguardam atendimento;

### ***Em atendimento***

Tickets sob análise do Atendimento Consistem;

### ***Aguardando***

Tickets que aguardam retorno do solicitante ou da Manutenção Consistem para serem resolvidos;

### ***Resolvido***

Tickets solucionados pelo Atendimento Consistem que aguardam confirmação da empresa solicitante;

### ***Fechado***

Tickets resolvidos com aceite do solicitante e que não podem ser reabertos.

## Tickets por categoria

Exibe todos os tickets do período separados por categoria:

- *Dúvida*
- *Problema*
- *Legislação*
- *Solicitação de serviço*
- *Sugestão de Melhoria*
- *Reclamação*

Esse gráfico não considera os status dos tickets, apenas a categoria.

## Tickets pendentes por serviço

Exibe a porcentagem de tickets em aberto para cada serviço, de acordo com a seleção efetuada na abertura do ticket.

## Pesquisa de satisfação

Exibe a quantidade de tickets resolvidos e respondidos no período, com a quantidade e porcentagem de avaliação do atendimento (ótimo, bom, neutro, ruim, péssimo).



## Mural de avisos

Este menu exibe mensagens da Consistem exclusivas para usuários da Central de Atendimento. Sempre que um novo aviso for publicado, o usuário receberá um alerta na área de notificações. Para visualizar a mensagem na íntegra, selecione o título do aviso à esquerda:

Central de Atendimento Consistem

Mural de avisos

1 de 1

Pesquisar

Cláudia Nartoch Lopes

**Seja bem vindo!!!**

Publicado em 13/08/2019 11:28

Seja bem vindo!!!

Publicado em 13/08/2019 11:28

Olá!!!

Seja bem vindo a sua nova ferramenta de atendimento!

Que você possa usufruí-la da melhor forma.)

↑ Mural traz alertas importantes para os usuários da Central de Atendimento





**CONSISTEM**

**47 2107.1800**  
**cliente.consistem.com.br**

---