

Sumário

Apresentação	2
1. Acesso ao Sistema	3
2. Tela Inicial (Home).....	4
3. Menu Caso.....	7
3.1 Criar um Novo Caso.....	7
3.2 Meus casos em Aberto.....	8
3.3 Meus casos Fechados.....	9
4. Minhas contas / Meus Contatos	10
5. Chat Atendimento LAIS	11
6. Chat Analista.....	11

Apresentação

Este documento serve como guia para navegação no Portal do Cliente.

No momento contamos com alguns perfis de usuários de diferentes funções de acesso. Perfis de usuário padrão poderão realizar a abertura de caso, gerenciar seus casos e realizar algumas contas sobre o cliente/contato.

Já os perfis que possuem acesso a gestão de mais empresas, estes possuem permissão para visualizar os casos de todas as empresas a ele atribuída bem como todos os casos e contatos contidos a estas empresas, realizando também a solicitação de casos e gerenciamento dos mesmos.

Descrevemos de forma clara o passo a passo para utilização dos itens como a criação de casos, consulta e andamento dessas solicitações.

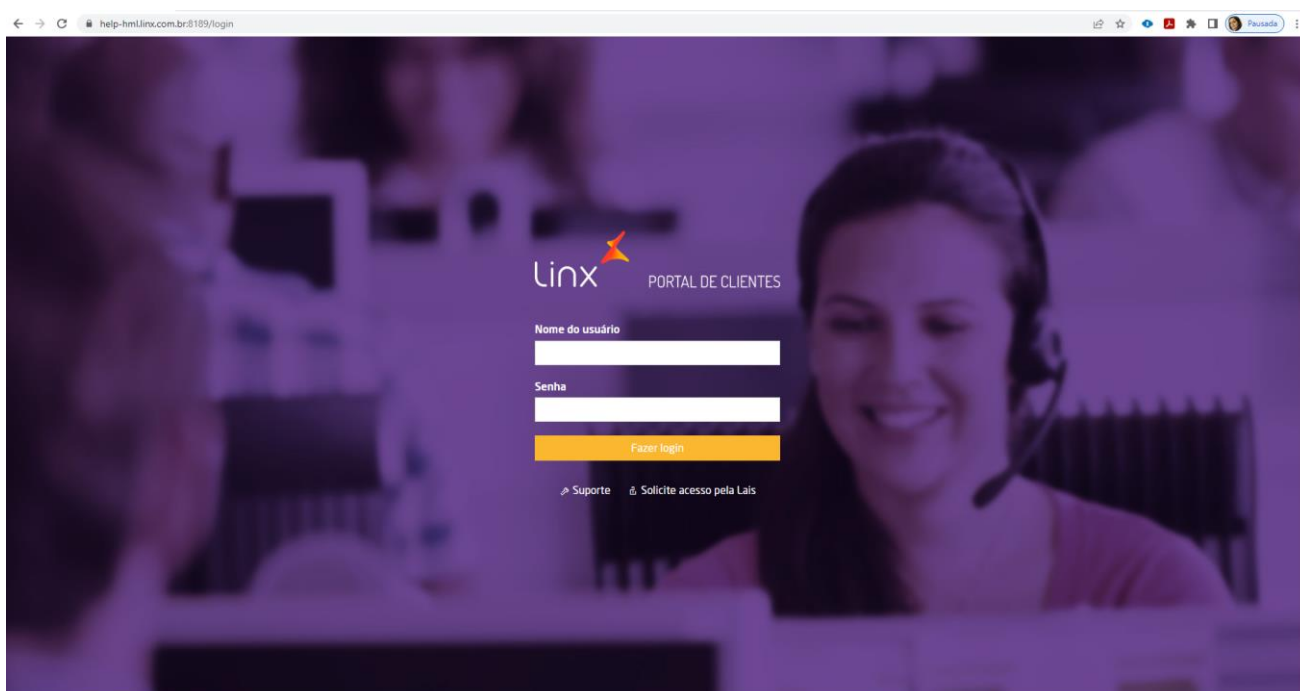
Bem como as formas de atendimento disponíveis Via Chat.

1. Acesso ao Sistema

Olá!

Para realizar o acesso ao Portal de Cliente utilize o link: <https://cliente.linx.com.br/login>

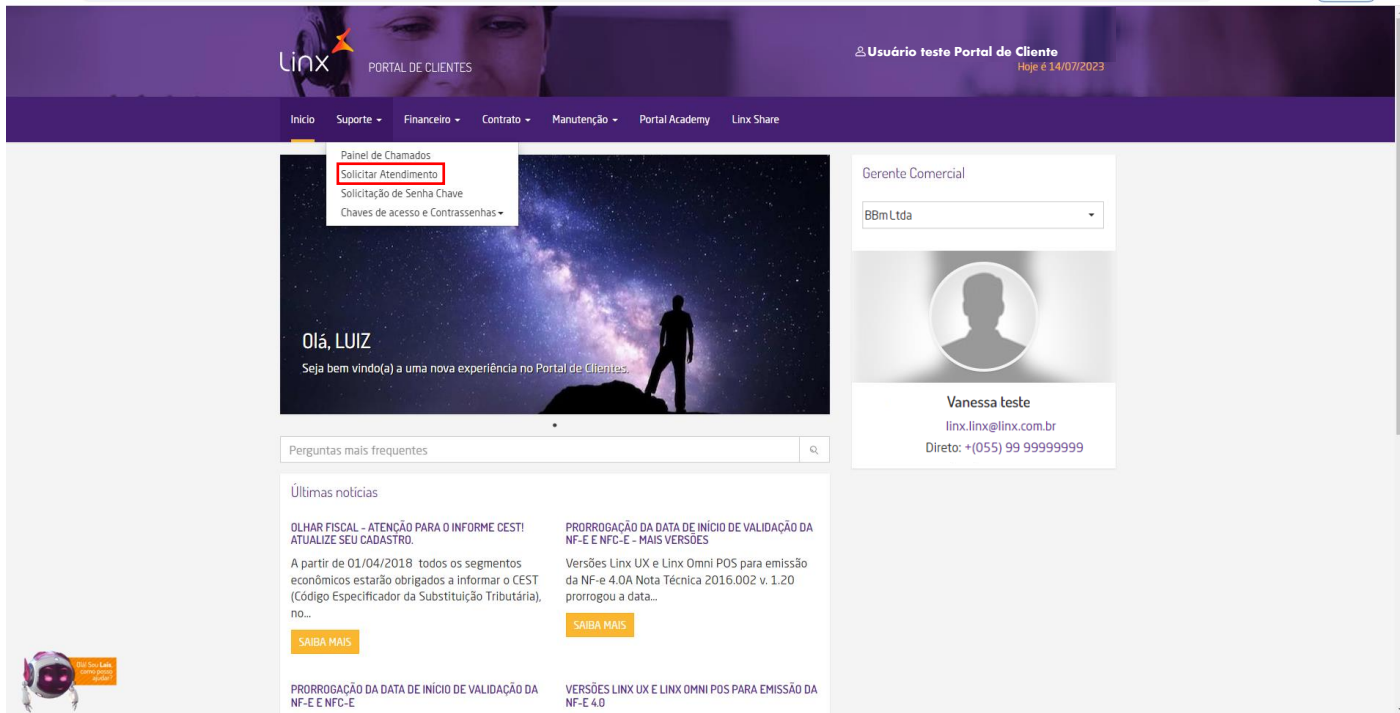
O sistema retorna a seguinte página:



Para Efetuar o login, basta fornecer o seu nome de Usuário em seguida a senha cadastrada.
Clicar no Botão “Fazer Login”.

Pronto! Login realizado com sucesso ao Portal.

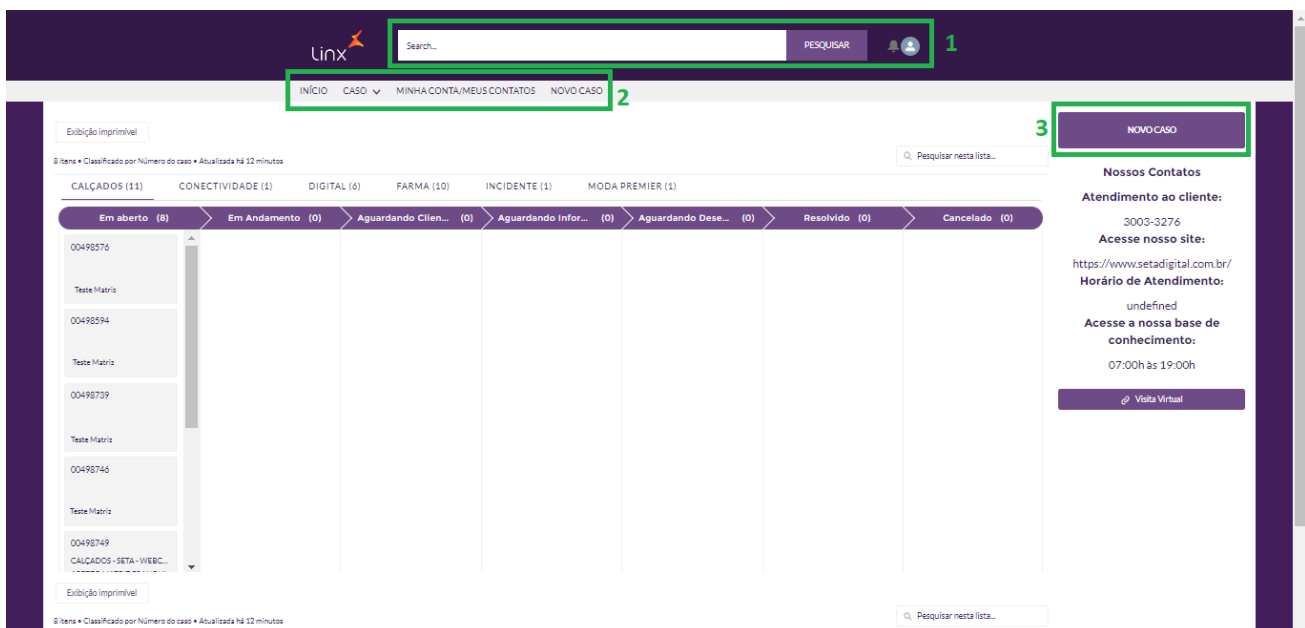
Agora para acessar a página de Atendimento, basta localizar no menu a opção **Suporte > Solicitar Atendimento!**



Com a página inicial carregada podemos dar sequência ao fluxo de atendimento que será descrito nos próximos passos.

2. Tela Inicial (Home)

Após efetuar o Login, o sistema carrega a tela inicial. Conforme imagem abaixo as informações estão distribuídas da seguinte forma:



- 1 – Campo de pesquisa de informações dentro do portal;
- 2 – Menu de acesso a Novos casos, bem como consultas e gerenciamento.
- 3 – Botão de acesso rápido para criação de um novo caso.
- 4 – Chat de atendimento Lais.
- 5 – Atendimento via chat realizado pelos Analistas.

Nesta tela de início de forma ágil conseguimos realizar a solicitação de um novo caso, bem como solicitar um auxílio através do chat e consultar o andamento dos casos. Esses casos podem ser vistos através da tela ou podem ser extraídos para uma versão a ser impressa:

The screenshot shows the Linx portal interface. At the top, there is a search bar and a 'PESQUISAR' button. Below the search bar, there are navigation tabs: INÍCIO, CASO, MINHA CONTA/MEUS CONTATOS, and NOVO CASO. The main area displays a list of cases with columns for status (e.g., Em aberto, Em Andamento) and a search bar. A red box highlights the 'Exibição Imprimível' button. On the right side, there is a sidebar with 'NOVO CASO' and 'Nossos Contatos' information, including contact details and a 'Visita Virtual' button.

Ao clicar no botão “Exibição Imprimível” será apresentada a seguinte forma:

Portal Cliente

Meus Casos Dashboard
Exibindo registros 1 - 25, mais registros disponíveis

Número de registros: 28

Numero do caso	Nome do proprietário	Nome da conta	Nome do contato	Assunto	Status	Data de abertura	Data Final RLA
00495921	Demétrio, Vinícius Soares	MATRIZ FRANQUIAS	Matriz, Teste	TESTE	Aguardando Cliente Validação	12/04/2023	18:44
00495923	Matriz, Teste	PITO BRANCO (PR)	Matriz, Teste	teste case	Em aberto	12/04/2023	18:44
00495981	Matriz, Teste	PITO BRANCO (PR)	Matriz, Teste	teste pito branco	Fechado	13/04/2023	07:31
00497000	Matriz, Teste	MATRIZ FRANQUIAS	Matriz, Teste	teste	Em aberto	13/04/2023	14:55
00497451	Matriz, Teste	MATRIZ FRANQUIAS	Matriz, Teste	Erro emissão Nota	Em aberto	26/04/2023	13:16
00497452	Corrado Casca	MATRIZ FRANQUIAS	Matriz, Teste	Erro envio de NFE	Em Andamento	26/04/2023	19:32
00498576	Matriz, Teste	MATRIZ FRANQUIAS	Matriz, Teste	Teste comunidade	Em aberto	10/05/2023	19:46
00498594	Matriz, Teste	MATRIZ FRANQUIAS	Matriz, Teste	Teste	Em aberto	10/05/2023	20:27
00498711	Matriz, Teste	MATRIZ FRANQUIAS	Matriz, Teste	teste abertura	Aberto	24/05/2023	
00498712	Matriz, Teste	MATRIZ FRANQUIAS	Matriz, Teste	teste	Aberto	24/05/2023	
00498717	Matriz, Teste	MATRIZ FRANQUIAS	Matriz, Teste	testesites	Aberto	24/05/2023	
00498719	Matriz, Teste	MATRIZ FRANQUIAS	Matriz, Teste	teste portal	Aberto	24/05/2023	
00498739	Matriz, Teste	MATRIZ FRANQUIAS	Matriz, Teste	testes	Em aberto	30/05/2023	14:05/2023 19:46
00498742	Matriz, Teste	MATRIZ FRANQUIAS	Matriz, Teste	testesetsetset	Aberto	30/05/2023	
00498746	Matriz, Teste	MATRIZ FRANQUIAS	Matriz, Teste	que	Em aberto	31/05/2023	
00498748	Matriz, Teste	MATRIZ FRANQUIAS	Matriz, Teste	adv	Aberto	31/05/2023	
00498749	Matriz, Teste	MATRIZ FRANQUIAS	Matriz, Teste	testeset	Em aberto	31/05/2023	14:59
00498750	Matriz, Teste	MATRIZ FRANQUIAS	Matriz, Teste	waddea	Fechado	31/05/2023	21:00
00498751	Matriz, Teste	MATRIZ FRANQUIAS	Matriz, Teste	sresensenser	Em aberto	31/05/2023	19:31
00498771	Matriz, Teste	MATRIZ FRANQUIAS	Matriz, Teste	testes testes	Em aberto	02/06/2023	
00498926	Matriz, Teste	MATRIZ FRANQUIAS	Matriz, Teste	WD	Em aberto	06/06/2023	14:29
00498928	Matriz, Teste	MATRIZ FRANQUIAS	Matriz, Teste	zardadw	Em aberto	06/06/2023	16:55
00498941	Matriz, Teste	MATRIZ FRANQUIAS	Matriz, Teste	testeset	Em aberto	12/06/2023	
00498950	Matriz, Teste	MATRIZ FRANQUIAS	Matriz, Teste	testeset	Em aberto	13/06/2023	

Localizado no canto direito na parte superior fica disponível as opções de “Fechar janela” e “imprimir esta página.”

- Para acessos que possuem a visualização de mais de um cliente (CNPJ) o sistema irá apresentar todos os casos contidos a todos esses clientes vinculado ao usuário logado em questão.



Manual - Portal do Cliente

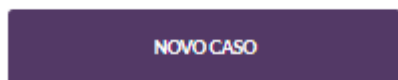
3. Menu Caso

Neste item disponibilização três opções para gerenciamento dos casos:

- Novo Caso – Realiza a abertura da nova solicitação ao Suporte
- Meus Casos em Aberto – Aqui você pode acompanhar os casos que se encontram em tratativa.
- Meus Casos fechados – Nesta lista você encontra todos os casos que já receberam uma tratativa e foram encerrados.

3.1 Criar um Novo Caso

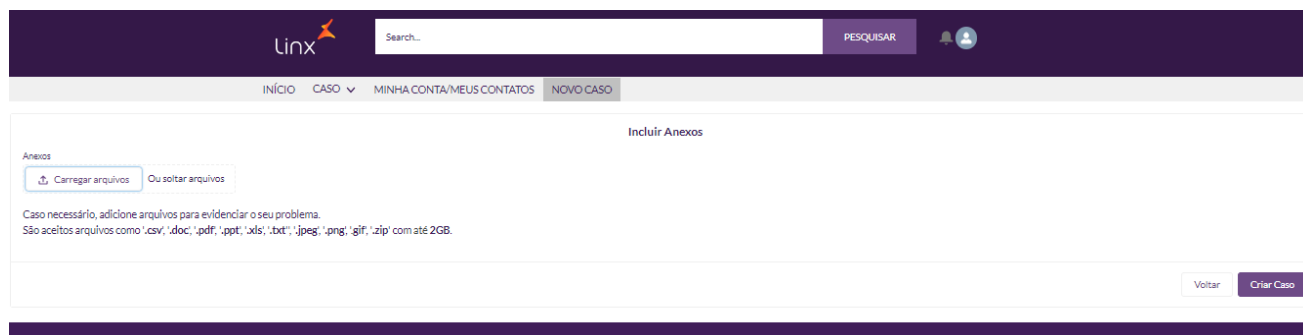
Para realizar a solicitação de um novo caso podemos utilizar o Botão localizado na tela inicial do portal “Novo caso” ou através do menu “Novo caso”.



Em ambas as opções o sistema encaminha para a tela de preenchimento dos dados e solicitação:
Ao clicar neste botão a seguinte tela será exibida:

A imagem mostra a interface de usuário para 'SOLICITAR CHAMADO NO SUPORTE'. No topo, há uma barra de navegação com links para 'INÍCIO', 'CASO', 'MINHA CONTA/MEUS CONTATOS' e 'NOVO CASO'. O formulário principal contém os seguintes campos: 1. Um campo de busca para 'Pesquisar Contas...'. 2. Um menu suspenso para 'De qual segmento e produto o chamado se refere? (Ex: Farma - Big Sistemas)'. 3. Um menu suspenso para 'Escolha uma Unidade de negocio'. 4. Um campo obrigatório para 'Qual é o tipo do chamado?' com o valor selecionado '-- Nenhum --'. 5. Um campo obrigatório para 'Qual resumo do chamado?'. 6. Um campo obrigatório para 'Qual é a descrição detalhada do chamado?'. 7. Um botão 'Próximo' no canto inferior direito. Mensagens de erro em vermelho indicam que as entradas são obrigatórias.

Lembre-se de preencher todas as informações corretamente, todos os campos obrigatórios deverão ser preenchidos. Seja detalhado na descrição do seu chamado possuindo evidencias que possam auxiliar no atendimento futuro (como imagens e arquivos que possam ser anexados no próximo passo). Após realizar o preenchimento dos campos, clicar no botão “próximo”:

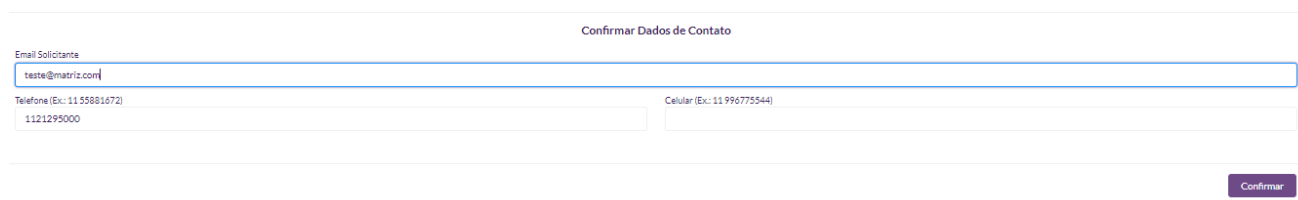


Aqui deverão ser anexados os arquivos caso seja necessário.

- **Importante: Somente será aceito arquivos como '.csv', '.doc', '.pdf', '.ppt', '.xls', '.txt', '.jpeg', '.png', '.gif', '.zip' com até 2GB.**

Após realizar a inclusão dos arquivos, basta clicar em Criar caso.

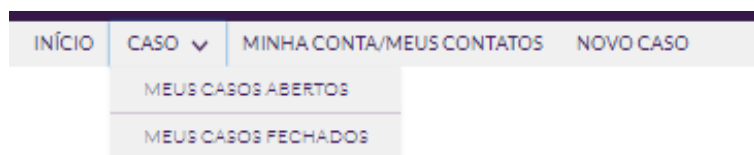
Na sequência é necessário confirmar os dados corretos para criação, caso seja necessária alguma alteração basta clicar no campo desejado e alterar para a nova informação. Em seguida clicar em “Confirmar”:



Pronto!! Seu caso será criado com sucesso e entrará na fila para atendimento.!!!

3.2 Meus casos em Aberto

Para acompanhar os status da solicitação efetuadas, são disponibilizadas duas opções de continuidade:



Clicando na opção de “Meus casos Abertos” é possível consultar todos os casos que se encontram em andamento:

Número do caso	Nome do proprietário	Nome da conta	Nome do contato	Assunto	Status	Data/Hora de abertura	Data Final SLA	
1	00495921	Vinicius Soares Demetrio	MATRIZ FRANQUIAS	Teste Matriz	TESTE	Aguardando Cliente Validar	12/04/2023 14:44	12/04/2023 18:44
2	00495923	Teste Matriz	PATO BRANCO (PR)	Teste Matriz	teste casa	Em aberto	12/04/2023 16:31	19/04/2023 07:31
3	00497000	Teste Matriz	MATRIZ FRANQUIAS	Teste Matriz	teste	Em aberto	13/04/2023 17:16	21/04/2023 13:16
4	00497451	Teste Matriz	MATRIZ FRANQUIAS	Teste Matriz	Erro emissão Nota	Em aberto	24/04/2023 15:32	26/04/2023 19:32
5	00497452	Conrado Carsa	MATRIZ FRANQUIAS	Teste Matriz	Erro envio de NFE	Em Andamento	26/04/2023 15:46	26/04/2023 19:46
6	00498576	Teste Matriz	MATRIZ FRANQUIAS	Teste Matriz	Teste comunidade	Em aberto	10/05/2023 10:37	
7	00498594	Teste Matriz	MATRIZ FRANQUIAS	Teste Matriz	Teste	Em aberto	10/05/2023 16:27	10/05/2023 20:27
8	00498711	Teste Matriz	MATRIZ FRANQUIAS	Teste Matriz	teste abertura	Aberto	24/05/2023 10:17	
9	00498712	Teste Matriz	MATRIZ FRANQUIAS	Teste Matriz	teste	Aberto	24/05/2023 11:09	
10	00498717	Teste Matriz	MATRIZ FRANQUIAS	Teste Matriz	testeteste	Aberto	24/05/2023 13:48	
11	00498719	Teste Matriz	MATRIZ FRANQUIAS	Teste Matriz	teste portal	Aberto	24/05/2023 13:59	

Para consultar o detalhamento do caso solicitado, basta clicar sobre o número dele disponível na coluna “Número do caso”:

Caso 00495921 + Seguir

Assunto: TESTE | Prioridade: Baixo | Data/Hora de abertura: 12/04/2023 14:44 | Data Final SLA: 12/04/2023 18:44

Progresso: Aguardando Cliente Validar | Aguardando Informação Externa | Aguardando Desenvolvimento | Resolvido | Cancelado

DETALHES | ARQUIVOS DO CASO

Descrição do Caso

Assunto: TESTE
Descrição:

Informações do Caso

Nome da conta: MATRIZ FRANQUIAS
CNPJ: 16590234002039

Nome do contato: Teste Matriz
Email do contato:
Telefone do Contato Completo: 21295000
Celular:
Telefone do Contato: 1121295000

Assim é possível visualizar as informações gerais do caso solicitado bem como acompanhar o ciclo de vida do atendimento através do seu status de tratativa. Bem como consultar arquivos anexados a este caso.

3.3 Meus casos Fechados

Neste Menu é possível realizar toda consulta dos casos que já se encontram fechados:

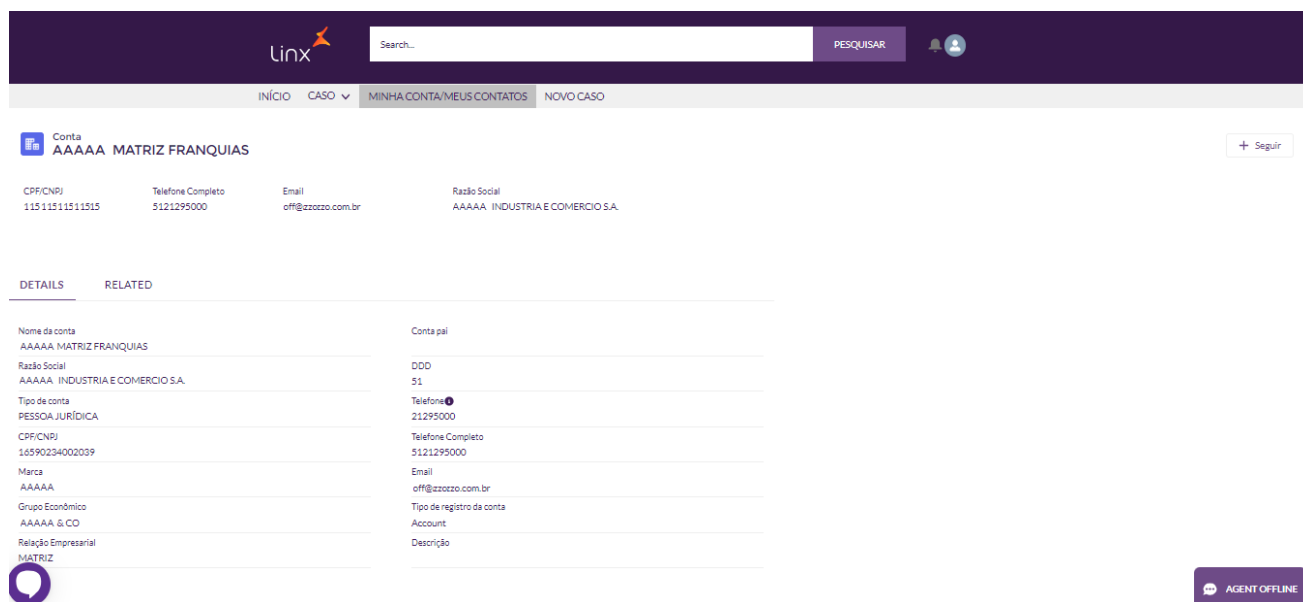
Número do caso	Nome do proprietário	Nome da conta	Nome do contato	Assunto	Status	Data/Hora de abertura	Data/Hora de fechamento	
1	00496981	Teste Matriz	PATO BRANCO (PR)	Teste Matriz	teste pato branco	Fechado	13/04/2023 10:55	21/04/2023 06:30
2	00498750	Ricardo Felipe Polisel De Sousa	MATRIZ FRANQUIAS	Teste Matriz	waddvra	Fechado	31/05/2023 11:15	01/06/2023 11:50

Você pode consultar as informações de encerramento e detalhes. Basta clicar sobre o número do caso. Serão carregados os dados detalhados do registro.

4. Minhas contas / Meus Contatos

Neste Menu é possível consultar os dados das contas em que seu usuário está vinculado e os contatos pertencentes a ela.

Esta regra é aplicada conforme a configuração do perfil que está atrelado ao usuário logado no momento. Alguns perfis específicos de gerenciamento podem acessar mais contas/contatos e eles estarão disponíveis neste menu conforme imagem abaixo:



The screenshot displays the Linx portal interface. At the top, there is a navigation bar with the Linx logo, a search bar, and a 'PESQUISAR' button. Below the navigation bar, there are tabs for 'INÍCIO', 'CASO', 'MINHA CONTA/MEUS CONTATOS', and 'NOVO CASO'. The main content area shows the details for a company account named 'AAAAA MATRIZ FRANQUIAS'. The account information includes:

- Conta: AAAAA MATRIZ FRANQUIAS
- CPF/CNPJ: 115 115 115 115 15
- Telefone Completo: 5121295000
- Email: off@azozzo.com.br
- Razão Social: AAAAA INDUSTRIA E COMERCIO S.A.

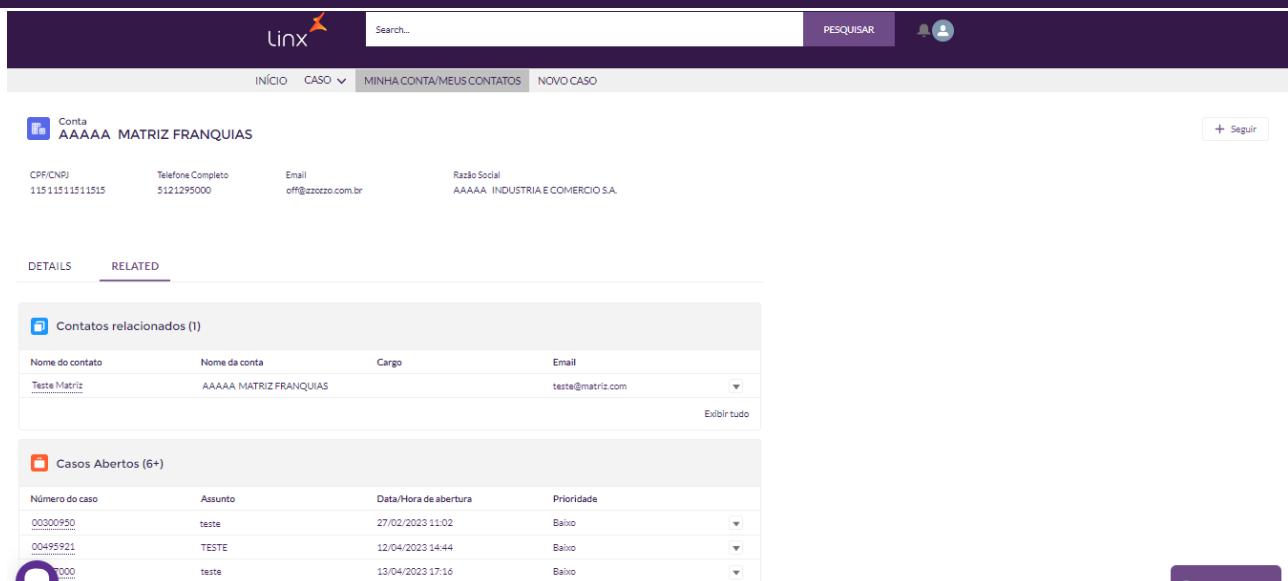
Below this information, there are two tabs: 'DETAILS' and 'RELATED'. The 'DETAILS' tab is active, showing a list of fields and their values:

Nome da conta	Conta pai
AAAAA MATRIZ FRANQUIAS	
Razão Social	DDD
AAAAA INDUSTRIA E COMERCIO S.A.	51
Tipo de conta	Telefone
PESSOA JURÍDICA	21295000
CPF/CNPJ	Telefone Completo
16590234002009	5121295000
Marca	Email
AAAAA	off@azozzo.com.br
Grupo Econômico	Tipo de registro de conta
AAAAA & CO	Account
Relação Empresarial	Descrição
MATRIZ	

At the bottom right of the page, there is a button labeled 'AGENT OFFLINE'.

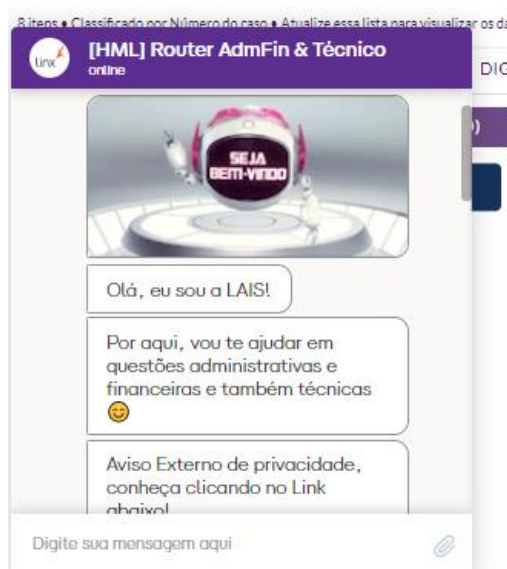
Se clicar na aba Relacionados (Related) o sistema informa também os casos vinculados a empresa e todos os contatos pertencentes a empresa.

- ✓ No caso de um perfil com mais empresas vinculadas, o mesmo terá acesso a essa lista de empresa neste mesmo menu.



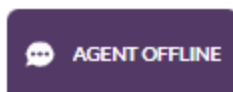
5. Chat Atendimento LAIS

Através do ícone localizado no canto inferior esquerdo da tela é possível realizar a solicitação do atendimento através do CHAT LAIS. Ele pode auxiliar em dúvidas pontuais.



6. Chat Analista

No ícone localizado ao canto direito inferior da tela, o chat de atendimento dos analistas (conforme horário disponível). Quando houver agentes disponíveis a mensagem fica como "Agente Online". Caso não haja atendimento disponível o sistema informa que no momento estão todos offline:



Ainda é possível entrar em contato através das informações disponibilizadas na tela principal, colocando a disposição o número do atendimento bem como mais dados para entrar em contato conosco!

Pronto! Agora você está apto para navegar e utilizar nosso novo Portal de atendimento ao cliente!