

linux 



linx 

**Bem vindo ao Suporte ADM
Financeiro!**

Sumário

Meios de contato, saiba como acessar nossa área de Suporte Administrativo

- Canais de atendimento;
- Escalation do atendimento;
- Prioridades dos chamados;
- Atendimento Laís (bot)



Canais de atendimento

Atendimento de seg. à sex., das 09 as 18 horas



Web Chamados

Abra chamados com nossa equipe de forma rápida e prática, que realizaremos o atendimento necessário. Ideal esclarecer dúvidas ou tratar de situações de baixo impacto dos seus pagamentos.



Laís

Atendimento 24 horas, sem fila de espera, acesse nosso site <https://www.linx.com.br>



Chat Online

Para assuntos de alto impacto ou problemas urgentes. Custo zero com máxima eficiência. Acesse: <https://cliente.linx.com.br/livechat>



Telefone

Disponível através do **0800 729 5469**.
Se houver, informe o número do chamado aberto anteriormente via **Web Chamados**.

Olá! Sou L.A.I.S.

Aproveite o melhor do conforto e eficiência aliada a inteligência artificial da LINX.

LAIS, a bot mais simpática da LINX!

Ela foi desenvolvida especialmente para lhe auxiliar com assuntos importantes, 24h por dia! Com ela, você pode:



Conferir o **status** dos seus **chamados** sem a necessidade de acionar a LINX.



Solicitar **acesso** ao **Portal do Cliente** LINX.



Solicitar **atendimento** técnico na **loja**.



Visualizar suas **faturas** em aberto e solicitar **2ª via** dos mesmos.



Tirar **dúvidas** e assistir ao #DicaLinx no **Youtube**.

A LAIS está te esperando no site da LINX e na opção Suporte Online dentro do Degust.



SE MESMO ASSIM ALGUMA COISA DER ERRADO...

Não se preocupe, temos lideranças
prontas para te apoiar!

Sempre tenha em mãos o número do
chamado de suporte, respeitando o
prazo do mesmo.
Essa será a primeira pergunta das
lideranças, ok?

SCALATION DO SUPORTE

Atendimento de segunda a sexta
Das 09 horas as 18 horas.

Líderes

Denise Duarte (11) 9 4552-5009 Denise.duarte@linx.com.br
e

Leticia Cabitsa (11) 9 6644-1436
Leticia.cabitsa@linx.com.br

Coordenação – Cristiane Germano

(11) 9 4541-0863 Cristiane.germano@linx.com.br

Gerência – Pedro Fernandes

(14) 99105-5929
Pedro.fernandes@linx.com.br



PRIORIDADES e PRAZOS DOS CHAMADOS

PRIORIDADE ALTÍSSIMA – P0

Solução em até 4 horas úteis

O incidente causa indisponibilidade total da solução, como por exemplo, bloqueio total de sistema.

PRIORIDADE ALTA – P1

Solução em até 12 horas úteis

O incidente causa indisponibilidade parcial da solução, como por exemplo, solicitação de boleto para clientes bloqueados.

PRIORIDADE MÉDIA – P2

Solução em 40 horas úteis (5 dias)

O incidente não causa indisponibilidade da solução, como por exemplo, contestação de faturas, solicitações de rescisão e redução de contrato.

PRIORIDADE BAIXA – P3

Solução em até 48 horas úteis

O incidente não causa indisponibilidade da solução, demais solicitações.

PRIORIDADES e PRAZOS DOS CHAMADOS

PRIORIDADE ALTÍSSIMA – P0

Solução em até 4 horas úteis

O incidente causa indisponibilidade total da solução, como por exemplo, bloqueio total de sistema.

PRIORIDADE ALTA – P1

Solução em até 12 horas úteis

O incidente causa indisponibilidade parcial da solução, como por exemplo, solicitação de boleto para clientes bloqueados.

PRIORIDADE MÉDIA – P2

Solução em 40 horas úteis (5 dias)

O incidente não causa indisponibilidade da solução, como por exemplo, contestação de faturas, solicitações de rescisão e redução de contrato.

PRIORIDADE BAIXA – P3

Solução em até 48 horas úteis

O incidente não causa indisponibilidade da solução, demais solicitações.

Portal de clientes



The image shows a smartphone screen displaying the Linx customer portal login page. The page has a purple background with the Linx logo and the text 'PORTAL DE CLIENTES'. Below the header, there is a form with two input fields: 'Entre com seu endereço de e-mail' and 'Senha'. There are also checkboxes for 'Lembrar-me' and a link for 'Esqueci minha senha'. At the bottom of the form is a yellow button labeled 'Fazer login'.

Passo 1

Para acessar é fácil: Acesse <https://cliente.linx.com.br/login> e coloque os seus dados para autenticação.

Você ainda não tem sua senha?
Não se preocupe!
Solicite pela Laís.

Ela vai solicitar, os seus dados básicos e documentação necessária (Documento oficial com foto e contrato social do CNPJ que você precisa de acesso).



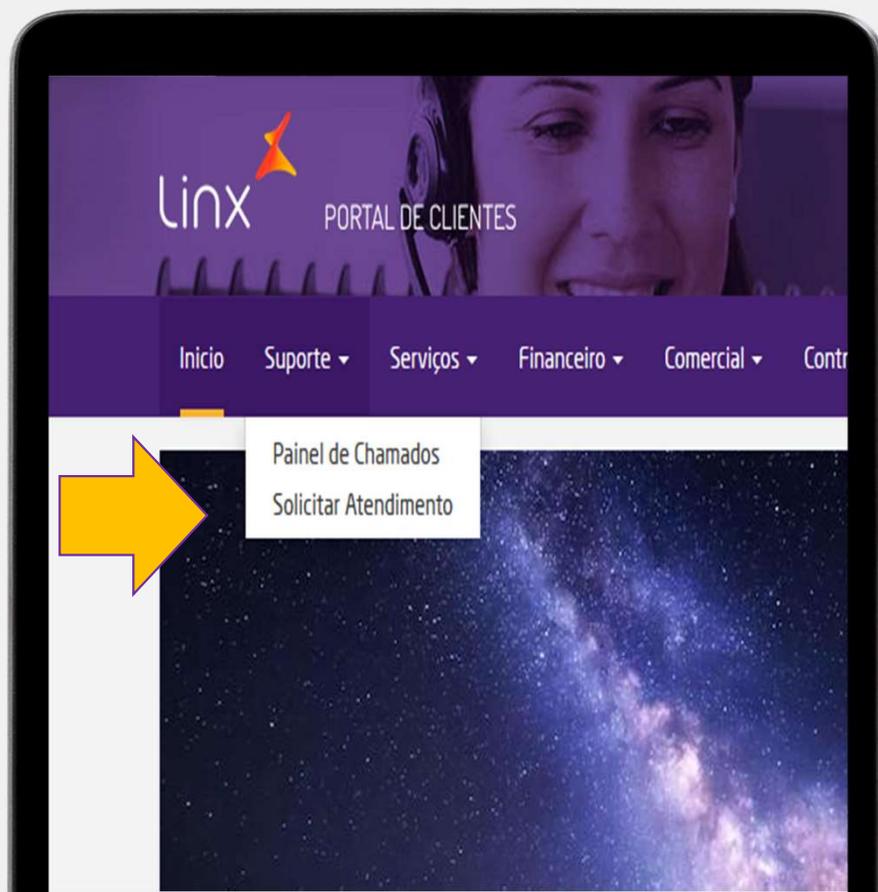
WebChamados

Abertura de chamados via internet

A Linx Sistemas disponibilizou o site **WebChamados**, que possibilita a abertura de chamados em qualquer lugar, dependendo somente de uma conexão com a internet. O objetivo é oferecer praticidade, comodidade e agilizar o atendimento ao cliente.

WebChamados

Portal de clientes – Abertura de chamado



Passo 1

Selecione em **Suporte** no menu, depois em **Solicitar Atendimento**

Web Chamados

Portal de clientes – Abertura de chamado



Passo 2

Escolha uma **Empresa** para qual o chamado deve ser aberto.

Clique no ícone **Web Chamados** para iniciar o registro da solicitação.

Ou nos acione via Chat.



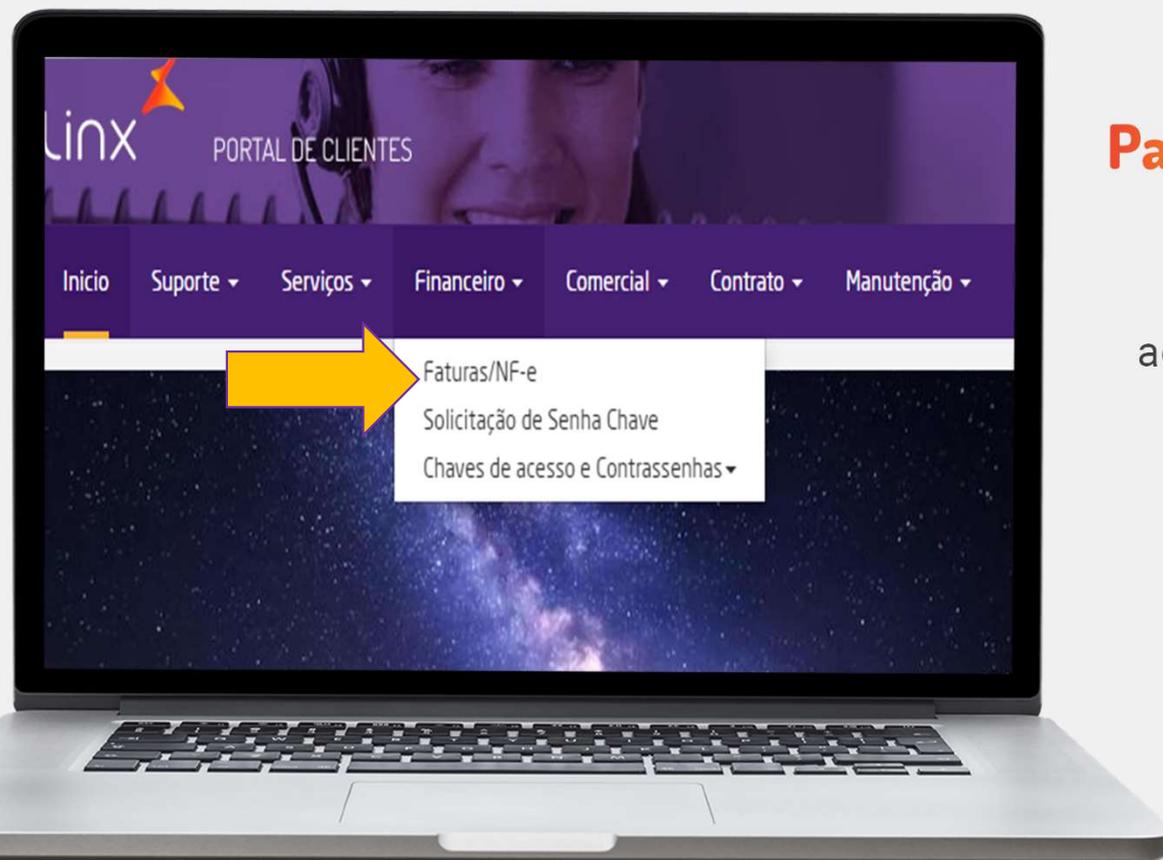
Portal financeiro

Consulta de faturas via internet

A Linx Sistemas disponibiliza aos seus clientes, o **Portal Financeiro** que possibilita a consulta de faturas, acesso aos boletos e notas fiscais, sem que você cliente precise entrar em contato, de forma rápida e prática o atendimento ao cliente

Portal Financeiro

Consulta de faturas

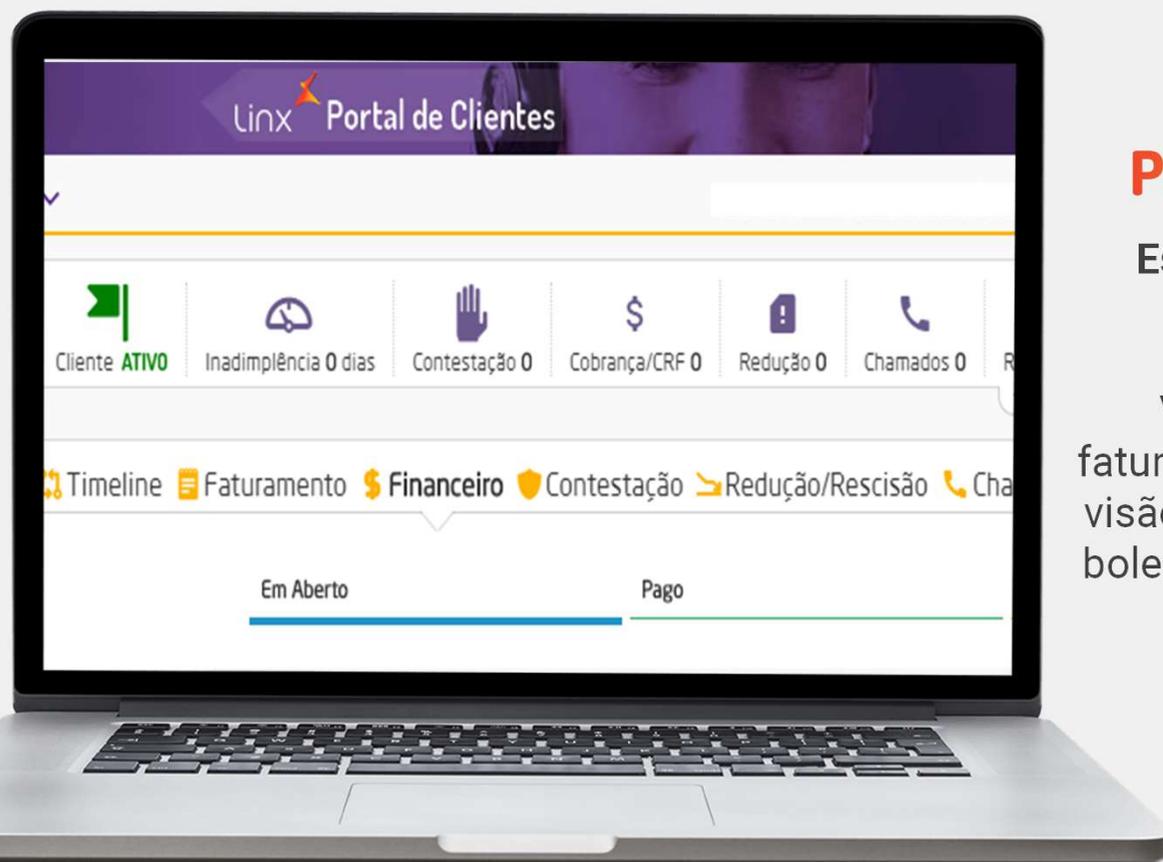


Passo 1

No menu, selecione **Financeiro** e em seguida **Faturas/NF-e**, para acessar e consultar as suas faturas

Portal Financeiro

Consulta de faturas



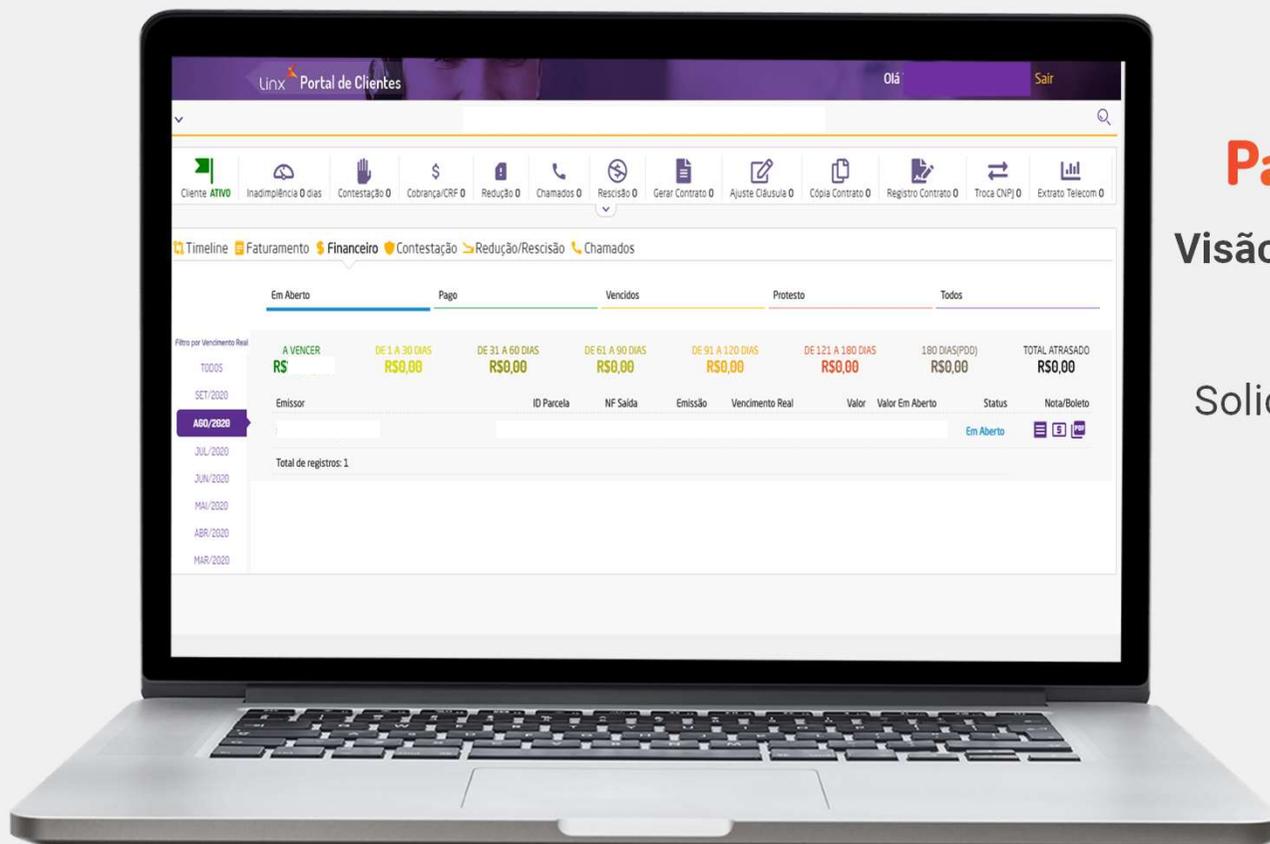
Passo 2

Escolha uma Empresa para a consulta.

Você conseguirá ver, sobre faturamentos feitos no seu CNPJ, a visão financeira e acesso aos seus boletos e notas fiscais sempre que necessário.

Portal Financeiro

Consulta de faturas



Passo 3

Visão dinâmica e simplificada para
acesso as suas faturas!

Solicita já o seu acesso ao nosso
Portal do Clientes!



linux 