



SUORTE TÉCNICO DEGUST

linx 



SUORTE TÉCNICO

Precisa entrar em contato com a gente? Conheça todas suas opções.



Whats App



Entre em contato com nosso Suporte de maneira simples e direta através do número 11 94558-4468, **exclusivo** para atendimento via Whats App.

Chat Online



Utilize a opção **Suporte Online** dentro do Degust ou através do **Portal do Cliente** através do link www.linx.com.br/area-do-cliente-e-suporte.

Web Chamados



Abra chamados de onde estiver através do Portal do Cliente em cliente.linx.com.br. É fácil e sem fila de espera! ;)

Telefone



Disponível através do 3003-3663, 24h por dia, 7 dias por semana.

Via DEGUST ONE



- Meus dados
- Alterar senha
- Feedback
- Abertura de Chamado
- Boleto Degust One
- Encerramento de Período

Via DEGUST PDV



Olá! Sou L.A.I.S.

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



Olá! Sou **LAIS**.
Como posso ajudar?



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, no **Whats App** e na opção **Suporte Online** dentro do Degust.

PRIORIDADES DOS CHAMADOS

Entenda as classificações do Nível de Serviço para Suporte (SLO)

PRIORIDADE ALTÍSSIMA – P0	Solução em até 4 horas úteis
O incidente causa indisponibilidade total da solução, causados por falha no sistema, sem que o você tenha alternativa de executar a rotina e/ou o sistema em outro terminal/computador.	
PRIORIDADE ALTA – P1	Solução em até 12 horas úteis
O incidente causa indisponibilidade parcial da solução, porém você possui alternativas de executar a rotina e/ou o sistema em outro terminal/computador	
PRIORIDADE MÉDIA – P2	Solução em até 40 horas úteis (5 dias)
O incidente não causa indisponibilidade da solução, porém você não tem alternativas de executar a rotina e/ou o sistema em outro terminal/computador.	
PRIORIDADE BAIXA – P3	Solução em até 56 horas úteis (7 dias)
O incidente não causa indisponibilidade da solução, porém você tem alternativas de executar a rotina e/ou o sistema em outro terminal/computador.	

IMPORTANTE: Meta de Atendimento: 80% contratados. Aos finais de semana, é adotado regime de plantão onde lojas com PDVs ou sistema parados são prioridade.



AUTOSSERVIÇOS LINX

Domine o DEGUST através de centenas de materiais e dicas online.



'DICA LINX' NO YOUTUBE

Dê um play e veja [AQUI](#) os vídeos mais interessantes sobre o DEGUST.



MANUAIS ONLINE NO GOOGLE

Confira [AQUI](#) centenas de manuais online e garanta agilidade em sua loja. Use também a busca por voz diretamente no seu celular.



TREINAMENTO RÁPIDO DEGUST

Clique [AQUI](#) e agilize o treinamento da sua equipe e novos funcionários com este material super prático.

Adquira cada vez mais conhecimento sobre o DEGUST através das plataformas acima e domine!



RELAÇÕES DE SERVIÇO

Entenda as importantes atribuições dos seus demais parceiros para o bom funcionamento do Degust.



Seu Técnico particular

Situações envolvendo equipamentos da loja como instalação e configuração de impressoras, monitores touchscreen e maquinetas de cartão. Formatação de computadores, troca de peças ou configurações no Windows e/ou antivírus. Problemas com a rede interna e comunicação entre computadores.



Seu Franqueador (lojas de rede)

Situações envolvendo cardápios ou configurações importadas da Web para o DEGUST. Produtos com preços errados ou não aparecendo no sistema após atualizar o cardápio. Cadastro de novos Finalizadores quando a Loja não possui permissão para fazê-los.



Seu Contador

Orientações sobre alíquotas e tributos (CFOP, NCM, CEST, ICMS, CSOSN, etc) que devem constar no DEGUST tanto nos produtos já existentes como nos novos adicionados ao cardápio. Validade e geração do Certificado Digital da loja, CSC, Regime Tributário e outros registros.

DICAS IMPORTANTES

Toques importantes para iniciar bem a sua operação



ACESSOS e PERMISSÕES

Crie Perfis específicos para cada funcionário. Senha de Gerente é para o Gerente. Preserve seus acessos. [Clique aqui](#) e saiba como proceder.



MANTENHA SUA EQUIPE PREPARADA

Use o 'Dica Linx' no Youtube para turbinar o conhecimento do Degust na sua equipe! Use o [Módulo de Treinamento Rápido](#) para treinar novos funcionários.



SAÚDE DOS EQUIPAMENTOS

- Garanta que os equipamentos da sua loja estejam bem cuidados. Fios muito dobrados, computadores em lugares abafados e outros são fortes geradores de problemas, principalmente envolvendo seus PDVs e impressoras. Confira [AQUI](#) as lista de equipamentos exigidos.

LEMBRE-SE...

Ao concluirmos um atendimento, você receberá um e-mail importante. Veja algumas coisas interessantes sobre ele:

-  Um chamado **nunca** será encerrado sem contactarmos o cliente diretamente.
-  Você pode **reabrir** um chamado através do próprio e-mail se a solução prestada não resolveu o problema. Assim, ele volta para quem lhe atendeu sem precisar contactar o Suporte novamente.
-  Nossos acessos remotos são feitos através de uma ferramenta **específica** chamada Visita Virtual LINX.
-  Junto com a conclusão do seu chamado, segue uma **pesquisa de satisfação**. Pedimos sempre respondê-la, pois todas as notas são computadas e estudadas.
-  Todos os chamados geram **históricos** que são rastreados e auditados, norteados por nossas ações e indicadores.

