

SUPORTE DEGUST

Manual prático para um bom início de operação





SUORTE TÉCNICO

Saiba como acessar nossa área de Suporte Técnico.



WEB CHAMADOS

- Abra chamados com nossa equipe técnica de forma rápida e prática.
- Ideal esclarecer dúvidas ou tratar de situações de baixo impacto em sua operação.
- Acesso direto através da opção Suporte Online dentro do DEGUST ou direto pelo site: cliente.linx.com.br



CHAT ONLINE

- Para assuntos de alto impacto ou problemas urgentes. Utilize o botão Suporte Online na tela principal do DEGUST.
- Custo zero com máxima eficiência.



Telefone: Disponível através do **3003-3663**. Informe o número do chamado aberto anteriormente via Web Chamados. Aos finais de semana, em regime de plantão, temos como prioridade lojas com PDVs inoperantes.



RELAÇÕES DE SERVIÇO

Saiba quais são as atribuições e relações no circuito geral em sua loja.



SEU TÉCNICO

- Qualquer situação envolvendo equipamentos da loja. Seguem alguns exemplos:
 - Instalação e configuração de impressoras, monitores touch-screen 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

- Situações envolvendo cardápios ou configurações importadas da Web para o DEGUST. Veja:
 - Produtos com preços errados ou não aparecendo no sistema após atualizar o cardápio;
 - Cadastro de novos Finalizadores quando a Loja não possuir 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 do Certificado Digital da loja, CSC, Regime Tributário e outros registros.



AUTOSSERVIÇO LINX

Domine o DEGUST através de dezenas de manuais 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.

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



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?

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.



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



Solicitar acesso ao Portal do Cliente LINX.



Tirar dúvidas e assistir ao #DicaLinx no Youtube.



Solicitar atendimento técnico na loja.

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

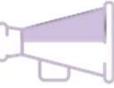


PRIORIDADES DOS CHAMADOS

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.



DICAS IMPORTANTES

Toques importantes para iniciar sua operação sem problemas.



ACESSOS e PERMISSÕES

- Não permita que seus funcionários tenham acesso ao login de Gerente ou Administrador do DEGUST. É importante cada colaborador ter seu próprio login. [Clique Aqui](#) e saiba como proceder corretamente.



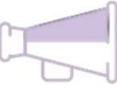
MANTENHA SUA EQUIPE PREPARADA

- É muito importante sua equipe entender bem sobre o DEGUST. Usar o 'Dica Linx' (Youtube) e o 'Google' garante agilidade nas soluções. Isso inclui acessar o Chat Online quando necessário.
- Use o [Módulo de Treinamento Rápido](#) para treinar novos funcionários.



SAÚDE DOS EQUIPAMENTOS

- Garanta que os equipamentos em sua loja estejam bem cuidados. Fios muito dobrados, computadores em lugares abafados, rede interna mal configuradas são fortes geradores de problemas, principalmente envolvendo seus PDVs e impressoras.



SE MESMO ASSIM ALGUMA COISA DEU ERRADO...

Não se preocupe, temos lideranças prontas para te apoiar!



Escalation do Suporte

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



Especialista 09h às 18h – Seg. a Sex.
RODRIGO JANDER
(14) 99134-6057 rodrigo.jander@linx.com.br



Coordenador 08h às 18h – Seg. a Sex.	Coordenador 13h às 22h – Seg. a Sex.
THIAGO THOMAZ	MARCELO CACCIOLARI
(14) 99121-0456 thiago.thomaz@linx.com.br	(14) 99126-6630 marcelo.cacciolari@linx.com.br

*Aos finais de semana e feriados os coordenadores e especialistas revezam, mas sempre haverá alguém disponível.



Gerente Food Services
PEDRO FERNANDES
(14) 99105-5929 pedro.fernandes@linx.com.br

Linux 