



# Suporte Food Service

**Apresentação da estrutura de  
atendimento Linx Food Service**

# SUMÁRIO EXECUTIVO



## SUORTE FOOD SERVICE

### **HORÁRIOS DE ATENDIMENTO**

Modelos atuais

### **CANAIS DE ATENDIMENTO**

Por onde acessar o suporte

### **PORTAL DO CLIENTE LINX**

Facilidades de uso

### **BASES DE CONHECIMENTO**

#DicaLinx e Linx Share

### **SERVIÇOS FORA DO ESCOPO**

Serviços fora do escopo padrão do suporte

### **PRAZOS - SLO**

Nível de acordo de serviço

### **PAPEL DO CLIENTE**

Responsabilidade do cliente





# Modelo de Atendimento

## **Horários para atendimento:**

- Horário padrão: Segunda a domingo das 08h às 23:59h;
- Horário diferenciado mediante acordo comercial: 24h por dia, de segunda a domingo;

## **Atendimento aos finais de semana e feriados nacionais:**

- Temos como prioridade de atendimento lojas com PDVs inoperantes.
- Atuamos de forma receptiva, é necessário o contato direto da loja.
- Os atendimentos efetuados no plantão são exclusivos para o PDV.



# Canais de Atendimento

## 1. WebChamados - Abertura de chamados via Internet

Acesse o Portal do Cliente da Linx: <http://cliente.linx.com.br/>

**Vantagens:** Abertura de chamado de qualquer localidade que tenha acesso a internet, nenhum custo telefônico, sem fila de espera para abertura do chamado, possibilidade de anexar documentos para detalhar a necessidade, acompanhamento de cada movimentação do chamado.

## 2. Chat Online – Contato com analistas via chat

Acesso através do Degust Web pelo ícone: **SUPORTE ONLINE**



**Vantagens:** Abertura de chamado diretamente pelo nosso sistema Degust Web ou PDV, nenhum custo telefônico, maior agilidade no atendimento, possibilidade de transmitir e receber documentos diretamente ao analista.

Confira também nosso [DicaLinx](#) pelo [YouTube!](#)

## 3. Contato Telefônico – Número único para atendimento no suporte Linx Food

Número único: **3003-3663**



# CONHEÇA O NOVO PORTAL DO CLIENTE

CONFIRA AS PRINCIPAIS MUDANÇAS QUE TRARÃO  
MAIS FACILIDADE PARA SEU DIA A DIA.

AGORA VOCÊ TERÁ ACESSO AS INFORMAÇÕES  
DA SUA LOJA EM UM ÚNICO PORTAL,  
DE MANEIRA SIMPLES E ATRAVÉS  
DE QUALQUER DISPOSITIVO,  
INCLUSIVE SMARTPHONES.



### Outras vantagens de uso do portal de cliente:

Acesso direto a nossa base de conhecimento na abertura do seu chamado;

- Nosso sistema **identificará sua dúvida** enquanto você a digita e com isso trará as **possíveis soluções** para o seu caso!

Acesso a todos os chamados e históricos de atendimentos da sua loja;

- Você poderá acompanhar prazos, responder a nossos analistas da mesma forma como em um **e-mail**, validar a conclusão e acessar todas as informações registradas no atendimento, do seu começo ao fim.



# Portal do Cliente Linx

## SUPOORTE

### SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO

cliente.linx.com.br

Atendimento ao Cliente

Dados do cliente

CNPJ: 11.794.820/0002-08

Nome Fantasia: BR MANA DO POSTO NOVO HD

Qual o motivo do seu contato?

Qual o motivo do seu contato?

Qual o motivo do seu contato?

Qual o motivo do seu contato?

Qual o motivo do seu contato?

Em uma única tela você pode tirar as suas dúvidas de forma ágil, acessando as principais informações de suporte.

Visualize os últimos chamados, pesquise suas dúvidas através dos vídeos do #DicaLinx e demais conteúdos publicados no LinxShare e encontre dicas curtas com soluções para seus problemas.

**NÃO CONSEGUIU RESOLVER SEU PROBLEMA?**

Nessa mesma tela você poderá abrir um chamado ou iniciar um chat para que seu problema seja resolvido por nossos especialistas.

## FINANCEIRO

cliente.linx.com.br

Portal do Cliente

OU LEONARDO SANTOS

PORTAL FINANCEIRO

Nome Fantasia: BR MANA DO POSTO NOVO HD

Valor: R\$ 0,00

Consultar

CATEGORIA	EMISSORA	VALOR	VENCIMENTO	STATUS	AÇÃO
BOLETO	BR MANA DO POSTO NOVO HD	R\$ 100,00	10/10/2017	PAGO	
BOLETO	BR MANA DO POSTO NOVO HD	R\$ 100,00	10/10/2017	PAGO	
BOLETO	BR MANA DO POSTO NOVO HD	R\$ 100,00	10/10/2017	PAGO	
BOLETO	BR MANA DO POSTO NOVO HD	R\$ 100,00	10/10/2017	PAGO	
BOLETO	BR MANA DO POSTO NOVO HD	R\$ 100,00	10/10/2017	PAGO	
BOLETO	BR MANA DO POSTO NOVO HD	R\$ 100,00	10/10/2017	PAGO	
BOLETO	BR MANA DO POSTO NOVO HD	R\$ 100,00	10/10/2017	PAGO	
BOLETO	BR MANA DO POSTO NOVO HD	R\$ 100,00	10/10/2017	PAGO	
BOLETO	BR MANA DO POSTO NOVO HD	R\$ 100,00	10/10/2017	PAGO	
BOLETO	BR MANA DO POSTO NOVO HD	R\$ 100,00	10/10/2017	PAGO	

Agora você tem muito mais controle de suas informações financeiras, acessando a todas as informações de pagamento dentro do portal do cliente.

Consulte seus boletos, faturas, notas fiscais, data de vencimento e status de pagamentos e emita segunda via de boletos, notas e faturas em qualquer momento.



# Base de Conhecimento

Nosso conhecimento aberto ao público, para o autosserviço



## #DicaLinx

### O que são?

- Vídeos de curta duração que abordam temas operacionais e dúvidas simples de serem solucionadas pelo próprio cliente.
- Conteúdo focado em Autosserviço visando eliminar contatos com a central de atendimento, entregando assim mais agilidade nas soluções.



## #LinxShare

### O que são?

- Bases de conhecimento aberta ao público, tem como missão entregar guias, releases de sistema, solução para problemas e novidades na operação do sistema.
- Todo conhecimento pode ser acesso de qualquer local com internet e pelo próprio Google!





## Visita Virtual



**UMA NOVA EXPERIÊNCIA  
EM SUPORTE TÉCNICO**



**PENSANDO EM PROPORCIONAR UMA NOVA EXPERIÊNCIA  
PARA VOCÊ, APRESENTAMOS A VISITA VIRTUAL.**

Nossos técnicos poderão acessar seu computador e resolver seus problemas de forma rápida, prática e segura!



O acesso remoto é realizado através da ferramenta própria chamada **Visita Virtual**.

Nosso sistema de conexão online é 100% seguro e o analista só terá acesso ao seu computador se você permitir.

Nosso software de acesso remoto **Visita Virtual** possui um **PIN** que é gerado pelo analista de suporte durante o atendimento, onde somente o responsável pela loja libera o acesso ao inserir esse **PIN**. Não há possibilidades de conexão sem a permissão do cliente;





## Segurança da informação

### Em caso de necessidade de acesso Remoto do Suporte, pedimos atenção às seguintes informações:

- Liberar a conexão remota somente pela ferramenta **Visita Virtual**;
- O Suporte Linx só solicita acesso remoto para tratar alguma questão mediante chamado aberto;
- Caso você receba uma ligação solicitando acesso ou qualquer outra informação da loja, sem histórico de pendências (**chamados**) em andamento e houver dúvidas sobre a veracidade das informações, orientamos que o cliente desligue e retorne a ligação para nossa central de Suporte solicitando o mesmo analista que ligou anteriormente. Dessa forma, eliminamos qualquer suspeita e o atendimento poderá ser realizado com tranquilidade de ambas as partes.
- Caso ocorra algum tipo de solicitação de informações ou acesso remoto em sua loja, que não esteja dentro das orientações acima descritas, por favor, desligue e interrompa imediatamente o contato ou acesso e acione nossa central de Suporte Linx, pois pode ser uma fraude.
- Caso já tenha ocorrido esta situação em sua loja, acione imediatamente sua equipe técnica de informática e solicite uma verificação intensa nos micros e rede para certificar que não há nenhum software suspeito instalado e caso encontre, para tomar as devidas providências.
- Ao identificarmos a necessidade de atualizar alguma versão, o próprio sistema Linx realiza a atualização de forma automática aumentando a segurança e agilizando o processo. Em versões antigas, encaminhamos um e-mail padrão com as informações pertinentes sobre a atualização do sistema para que o próprio cliente realize os downloads e execute as atualizações. É importante manter sempre a versão do PDV atualizada.



## Objetivos de Nível de Serviço para Suporte: Service Level Objectives (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 Cliente tenha alternativa de executar a rotina e/ou o sistema em outro terminal/computador, trazendo riscos financeiros diretamente ligados as rotinas de vendas, faturamento, mandatórias fiscais com riscos de multas.

### **Prioridade Alta – P1**

**Solução em até 12 horas úteis**

incidente causa indisponibilidade parcial da solução, porém o Cliente possui alternativas de executar a rotina e/ou o sistema em outro terminal/computador, exceto em indisponibilidades diretamente ligadas rotinas de vendas, faturamento, mandatórias fiscais com riscos de multas.

### **Prioridade Média – P2**

**Solução em até 40 horas úteis (5 dias)**

O incidente não causa indisponibilidade da solução, porém o Cliente não tem alternativas de executar a rotina e/ou o sistema em outro terminal/computador. Não oferece riscos financeiros diretamente ligados as rotinas de vendas, faturamento e mandatórias fiscais.

### **Prioridade Baixa – P3**

**Solução em até 56 horas úteis (7 dias)**

O incidente não causa indisponibilidade da solução, porém o Cliente tem alternativas de executar a rotina e/ou o sistema em outro terminal/computador. Não oferece riscos financeiros diretamente ligados as rotinas de vendas, faturamento e mandatórias fiscais.

**Meta de Atendimento: 80% contratados.**



## Objetivos de Nível de Serviço para Suporte: Service Level Objectives (SLO).

Impacto na Operação	Severidade
0. Indisponibilidade=SIM / Alternativa=NÃO	<b>Altíssimo</b>
1. Indisponibilidade=SIM / Alternativa=SIM	<b>Alto</b>
2. Indisponibilidade=NÃO/ Alternativa=NÃO	<b>Médio</b>
3. Indisponibilidade=NÃO/ Alternativa=SIM	<b>Baixo</b>

Severidade	SLO início	SLO solução	
		Sem BUG	Com BUG
Altíssimo	1 hora	4 horas	hotfix
Alto	2 horas	12 horas	hotfix
Médio	16 horas	5 dias	Service Pack
Baixo	32 horas	7 dias	Service Pack

### SERVICE LEVEL OBJECTIVE

Utilizamos critérios para contemplar a real criticidade do chamado:

A combinação entre do incidente + a existência de determina qual será a severidade do chamado.



## Atividades fora do escopo padrão de Suporte

### Definição:

- São aquelas atividades que estão fora do escopo de atuação do Suporte da Linx, ou seja, atividades que são de responsabilidade do TI do cliente e/ou terceiro contratado para gerenciar o ambiente.

### Exemplos de solicitações:

Descrição do serviço fora do escopo padrão do suporte	Valor R\$
1- Instalação/reinstalação do sistema Linx Degust PDV	--
1.1 Servidor com backup	R\$ 165.00
1.2 Servidor sem backup	R\$ 330.00
1.3 Terminal (01 PDV, APK, KDS, Pannel de Senha)	R\$ 165.00
1.4 Integrador Delivery / App do consumidor	R\$ 165.00
2- Instalação Linx Degust Mobile	R\$ 330.00
3- Instalação Terminal Autoatendimento	R\$ 330.00



## Papel do Cliente

*O sucesso do suporte também depende de você*

### **Responsabilidade do cliente**

- Ter uma equipe de profissionais bem qualificados nas rotinas de sua empresa, sendo eles treinados nas soluções Linx;
- Ter uma equipe para multiplicação (key user) do conhecimento adquirido em tempo de projeto;
- Participar da Pesquisa de Satisfação ao termino de todos os atendimentos;
- Manter os equipamentos e softwares sob a adequada configuração fornecida pelo fabricante e pela Equipe comercial da Linx;
- Fazer uso contínuo do Portal do Cliente e pré-atendimento;



# Fale com a liderança!!

*Escalation List*

## **Coordenador Nível 01 de atendimento**

Thiago Thomaz – (14) 99121-0456

[thiago.thomaz@linx.com.br](mailto:thiago.thomaz@linx.com.br)

## **Coordenadores Nível 02 de atendimento (Operação Linx Degust)**

Pedro Fernandes - (14) 99105-5929

[pedro.fernandes@linx.com.br](mailto:pedro.fernandes@linx.com.br)

Tiago Ferreira - (14) 99107-2881

[tiago.santos@linx.com.br](mailto:tiago.santos@linx.com.br)

## **Coordenadora Nível 02 de atendimento (Operação Linx Emsys)**

Gilce Inez – (34) 98417-1547

[gilce.silva@linx.com.br](mailto:gilce.silva@linx.com.br)

## **Gerente de Suporte e Atendimento**

Henri Carlos Gotardi - (14) 99164-7403

[Henri.Gotardi@linx.com.br](mailto:Henri.Gotardi@linx.com.br)



# linx

SOFTWARE QUE MOVE O VAREJO



linx 