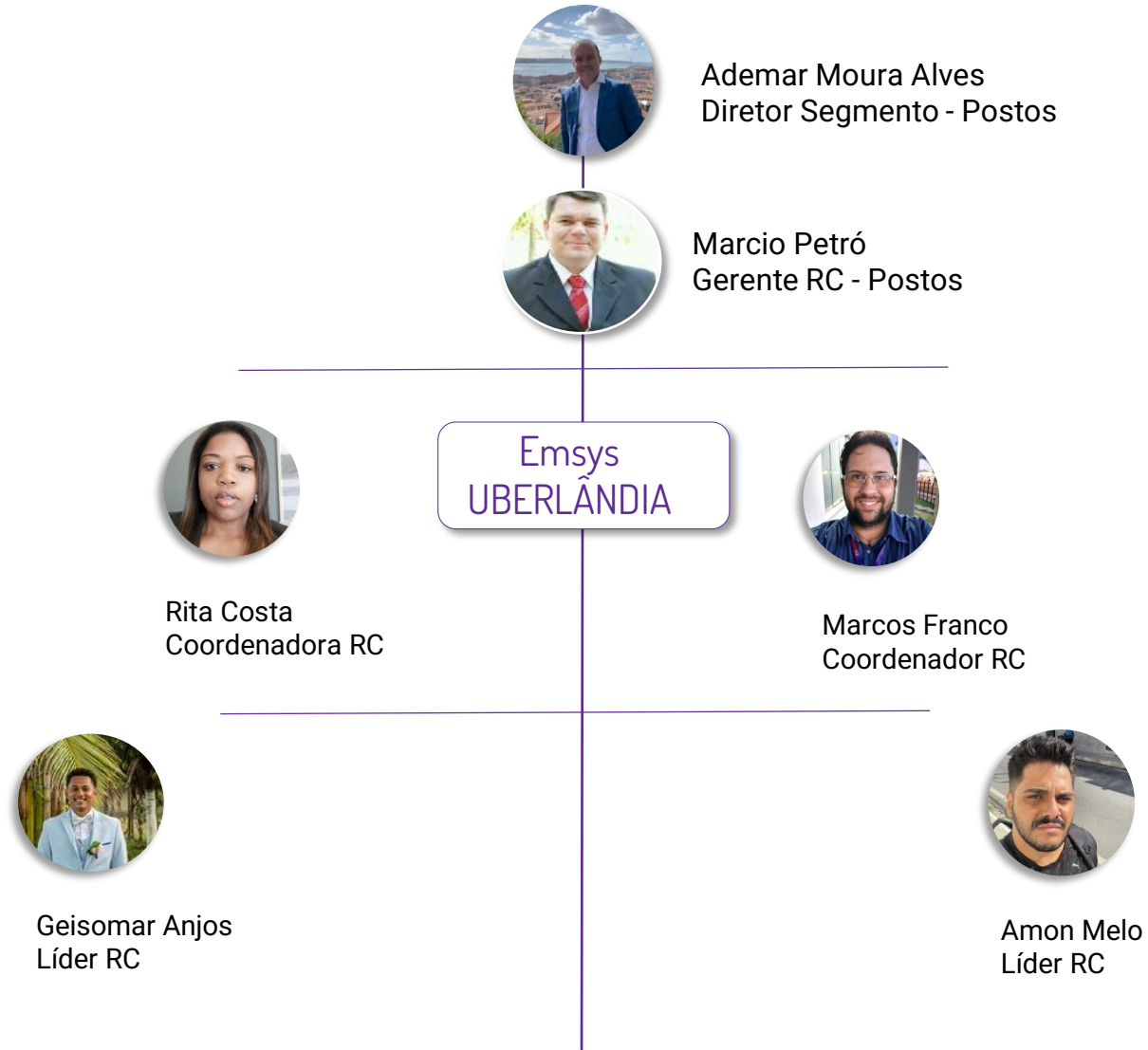


The Linux logo is displayed in white text on a dark purple background. To the right of the word "Linux" is a stylized, multi-colored 'x' icon that transitions from red at the top to yellow at the bottom. The background features abstract geometric shapes, including a large purple semi-circle and several diagonal bars in yellow and white.

Linux

**RC POSTOS EMSYS**

# Estrutura do Suporte



# Jornada do Cliente Linx



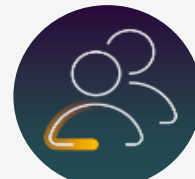
01

Comercial



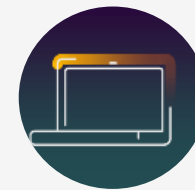
02

Implantação



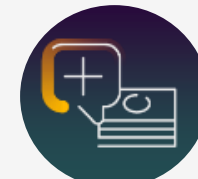
03

Berçário



04

Suporte



05

P&D

# Fluxo de Atendimento

## 1. Nível



### Central de Atendimento

- Valida e identifica o cliente;
- Registra o chamado;
- Executa FCR com Scripts;
- Direciona chamado ao Nível 2.

## 2. Nível



### Suporte Especialista

- Geração de instruções de trabalho
- RCA – Root Cause Analysis
- Direcionamento do Chamado ao P&D
- Aplica correções

## 3. Manutenção e Desenvolvimento



### P&D

- Manutenção evolutiva e corretiva
- Obrigações fiscais
- Desenha e implementa novas soluções
- Release do produto

# Canais de Atendimento

## Emsys



Telefone: 0800 718 7678  
Central de atendimento 24x7



E-mail: [suporte.rezende@linx.com.br](mailto:suporte.rezende@linx.com.br)



Chat:  
[cliente.linx.com.br/livechat](https://cliente.linx.com.br/livechat)



Portal do cliente  
[cliente.linx.com.br](https://cliente.linx.com.br)



Whatsapp  
(11) 9 4558-4468

# Prioridades de Atendimento



## Altíssima: 4 horas

Indisponibilidade = Sim

Solução de contorno = Não

EX: Loja parada / PDV único na loja que encontra-se parado



## Alta: 12 horas

Indisponibilidade = Sim

Solução de contorno = Sim

EX: Loja possui 2 PDV's, um inoperante e o outro não, retaguarda off...



## Média: 40 horas

Indisponibilidade = Não

Solução de contorno = Não

EX: Loja com 3 PDV's, apenas um inoperante, SPED

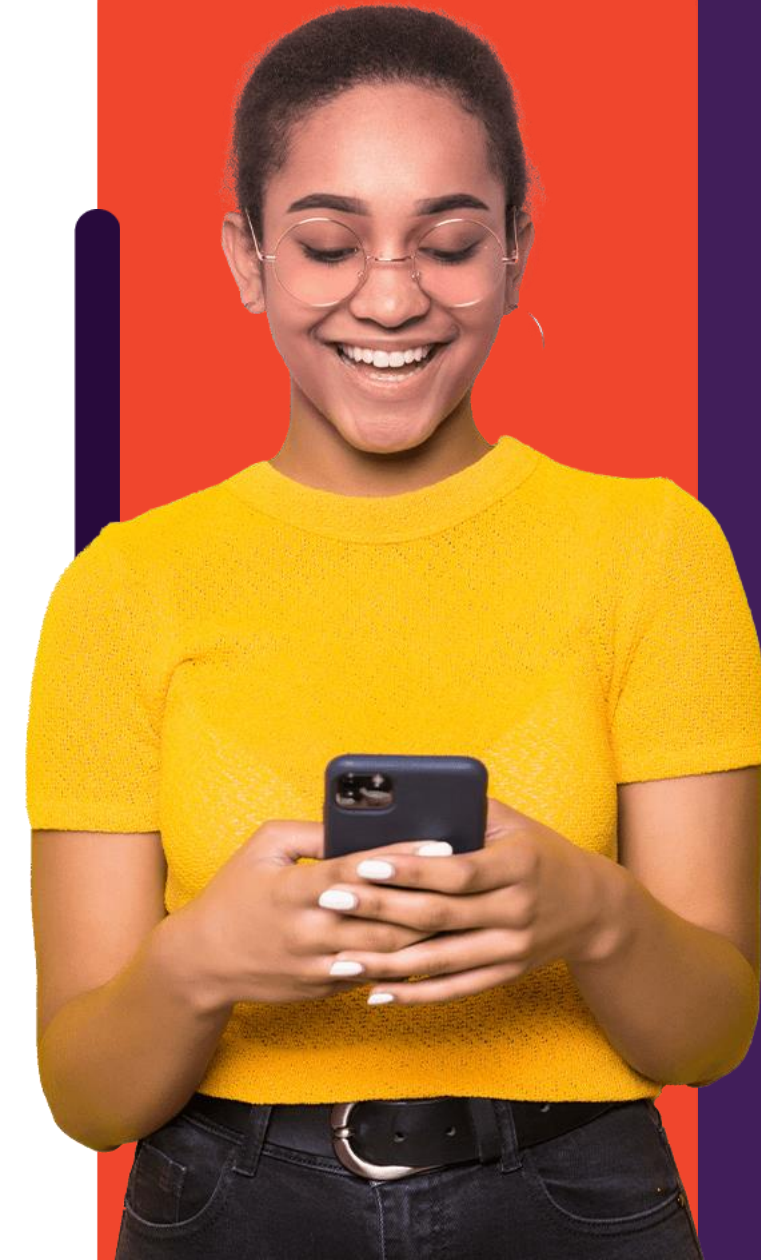


## Baixa: 57 horas

Indisponibilidade = Não

Solução de contorno = Sim

EX: Dúvidas de relatórios, cadastros, etc





# Visita virtual

Ferramenta de acesso remoto segura e exclusiva do time de RC Linx, onde o usuário pode acompanhar o acesso em tempo real, após a finalização todos os acessos são gravados e armazenados em nossos bancos de dados.

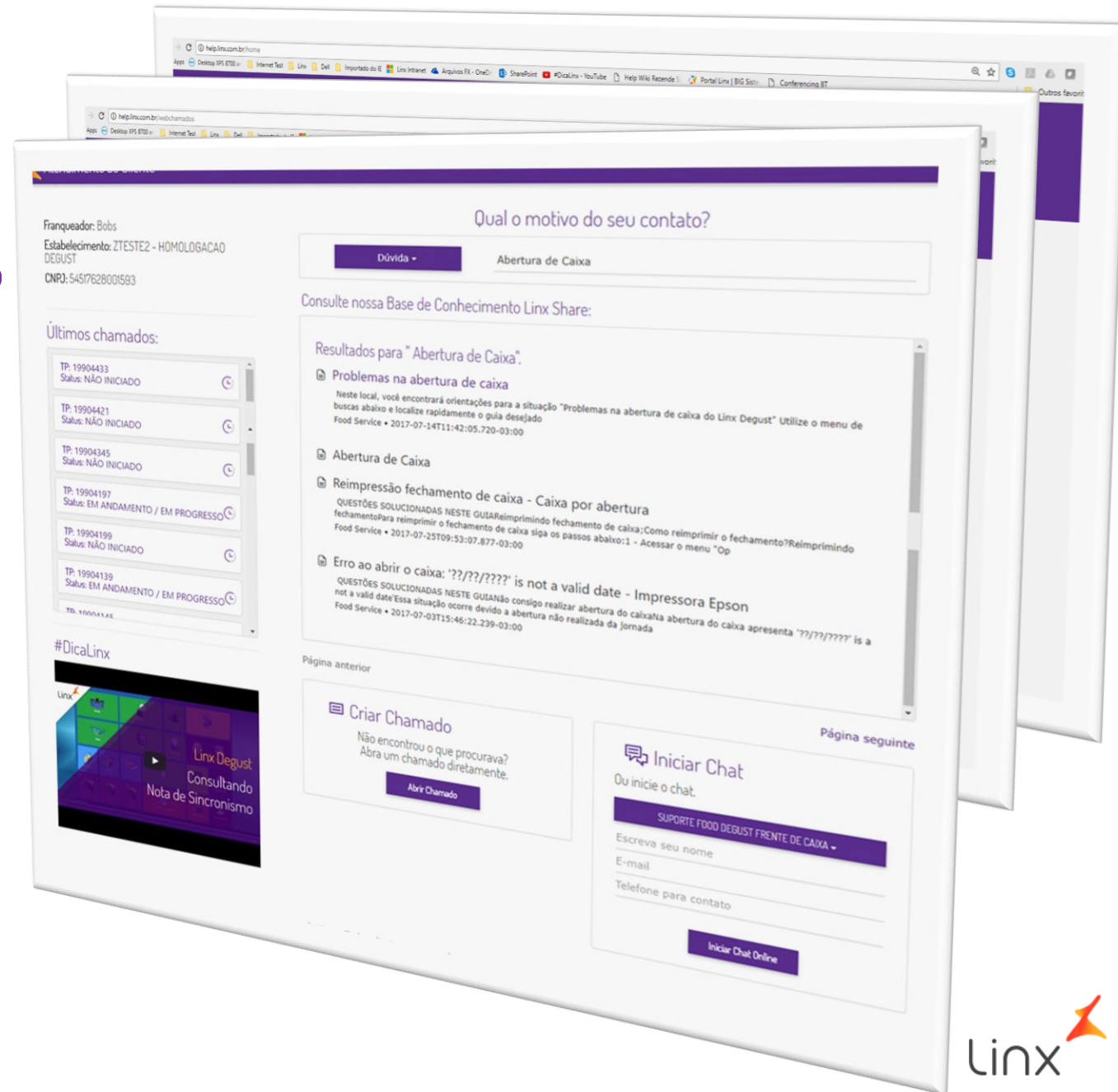


Para isso, você deverá informar no campo ao abaixo o código (PIN) fornecido pelo técnico.

# Portal de Clientes

**Portal de Clientes** – Produtos impulsionando auto-serviço pela experiência do usuário.

- Abertura e acompanhamento dos tickets
- Notícias importantes e atualizações sobre produtos
- Integrado ao **Linxshare** e **#DicaLinx**
- Portal financeiro
- Acesso ao canal de chat e disponibilização dos contatos telefônicos







LinX



**OBRIGADO!**