Welcome Kit - EMSYS

Seja Bem-Vindo(a)

A PÁGINA DO SUPORTE LINX

Essa página foi criada com o intuito de disponibilizar aos nossos clientes acesso as informações de forma rápida e segura que farão a diferença no dia a dia da sua operação.

Você conhece a Linx?

A Linx é especialista em software de gestão (ERP e POS) para as mais diversas verticais do setor varejista no Brasil. Líder brasileira*, a Companhia atingiu a posição oferecendo tecnologia escalável e profundo conhecimento da cadeia de valor em cada segmento no qual está presente. A Companhia oferece soluções específicas para os segmentos de postos e lojas de conveniência, concessionárias, food, moda e acessórios, óticas, farmácias, super e hipermercado, magazines, eletro & eletrônicos, casa & decoração, home centers, telefonia, perfumaria e cosméticos, livrarias e presentes, varejo de serviços, estética e saúde, ensino profissionalizante e idiomas, salões de beleza e spas, lavanderias, entre outros.

Nossa missão

Tornar o varejo mais rentável, competitivo e sustentável por meio da tecnologia.

Nossa visão

Ser a escolha natural em software e serviços para o varejo.

Nossos valores

A Linx tem o compromisso de conduzir o seu trabalho dentro dos seguintes valores:

- Seguimos os princípios da ética e as boas práticas de governança corporativa;
- Prezamos pelo respeito, reconhecimento e desenvolvimento das pessoas;
- Temos na essência a construção de relacionamentos duradouros;
- Somos empreendedores e inovadores;
- Valorizamos qualidade aliada à simplicidade e praticidade;
- Responsabilidade socioambiental.

O que é o suporte técnico da Linx?

A Linx conta com equipes de suporte em várias localidades no Brasil, com profissionais capacitados e prontos para tirar dúvidas e ajudar a solucionar problemas.

Missão do suporte técnico

Atender com qualidade e de forma eficiente, estando ao lado do cliente em sua jornada diária, pois o sucesso de nossos clientes é também o sucesso da Linx.

Algumas informações que podem facilitar e agilizar o atendimento

- Informar seu CNPJ, ao realizar contato via canais de atendimento;
- Informar contatos atualizados, facilitando um possível retorno;
- Manter os equipamentos e softwares sob a adequada configuração fornecida pelo fabricante e pela equipe comercial da Linx;
- Participar da Pesquisa de Satisfação ao termino de todos os atendimentos.

Horários e canais de atendimento

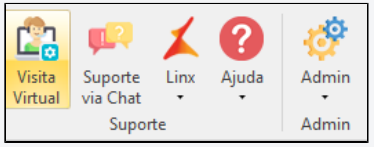
HORÁRIOS DE ATENDIMENTO:

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

CANAIS DE ATENDIMENTO:

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.

Chat Online: Contato com analistas via chat Acesso através do ERP EMsys pelo menu **"Suporte"** : 

Vantagens: *Abertura de chamado diretamente pelo nosso sistema Linx EMSys3, nenhum custo telefônico, maior agilidade no atendimento, possibilidade de transmitir e receber documentos diretamente ao analista.*

Contato Telefônico: Número único para atendimento no suporte Linx Food. Número único: **3003-3663**

Portal do Cliente Linx

- 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.

Base de Conhecimento (Linx Share e #DicaLinx)

Nosso conhecimento aberto ao público, para o autosserviço.

YouTube

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.

Acessar o #DicaLinx

Linx SHARE

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!

Acessar o Linx Share

Prazos de atendimento aos chamados

Cada chamado registrado é classificado dentro de uma criticidade (prioridade) e segue o SLA (Acordo de nível de serviços) de resolução.

Descrição das prioridades

ALTÍSSIMA - 4 HORAS

Prioridade Altíssima | P0 - O incidente causa indisponibilidade total da solução, causados por falhas 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.

ALTA - 12 HORAS

Prioridade Alta | P1 - O 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 ligados as rotinas de vendas, faturamento, mandatórias fiscais com riscos de multas

MÉDIA - 40 HORAS

Prioridade Média | P2 - 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.

BAIXA - 56 HORAS

Prioridade Baixa | P3 - O incidente não causa indisponibilidade da solução, porém o cliente tem alternativas de executar a rotina e/ou sistema em outro terminal/computador. Não oferece riscos financeiros diretamente ligados as rotinas de vendas, faturamento ou mandatórias fiscais.

*Meta de Atendimento: 80% contratados.

Utilizamos critérios para contemplar a real criticidade do chamado. A combinação entre do incidente + a existência de determina qual será a severidade do chamado.

IMPACTO NA OPERAÇÃO	SEVERIDADE
INDISPONIBILIDADE = SIM | ALTERNATIVA = NÃO	ALTÍSSIMA
INDISPONIBILIDADE = SIM | ALTERNATIVA = SIM	ALTA
INDISPONIBILIDADE = NÃO | ALTERNATIVA = NÃO	MÉDIA
INDISPONIBILIDADE = NÃO | ALTERNATIVA = SIM	BAIXA

SEVERIDADE	SLO INICIO	SLO SOLUÇÃO
SEM BUG	**COM BUG**	
ALTÍSSIMA	1 HORA	4 HORAS
ALTA	2 HORAS	12 HORAS
MÉDIA	16 HORAS	5 DIAS
BAIXA	32 HORAS	7 DIAS

Escopo de Atendimento

B
A
I
XA

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.

VISITA VIRTUAL - ACESSO REMOTO SEGURO.

- 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.

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;