

## Welcome Kit - Suporte Conectividade



# 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 término de todos os atendimentos.

## Prazos de atendimento aos chamados

Após abertura do seu chamado com suporte, o prazo de solução do mesmo seguirá conforme o SLA de resolução.

Se por ventura esse prazo for ultrapassado, é possível utilizar o **Escalation (acesse aqui)** para solicitar prioridade em algum chamado que eventualmente tenha se estendido.

Lembramos que quando o chamado necessita ser encaminhado para atuação de algum parceiro (operadoras ou técnicos de campo) - o prazo de solução poderá ser maior que o previsto inicialmente, e respeitando os prazos de acordo com o serviço em questão. A tabela abaixo descreve os prazos para atendimento.

### o SLA para resolução de problemas que dependam única e exclusivamente da Linx, e que não necessitem da troca de equipamentos

Tipo de Chamado	Serviço	SLA (Horas)
Incidente	Comunicação	4 Horas
Service Request	WiFi / VOIP / Outros Serviços	48 Horas
Performance Intermitência	WiFi / VOIP / Outros Serviços	48 Horas
Requisição de Melhoria	Diversos	A combinar

### • SLA para resolução de problemas que dependam de operadora, dependerá do tipo de link contratado

Tipo de Link	Capital (Horas)	Fora Capital (Horas)
Link Dedicado	8	12
Link Assimétrico (Banda Larga)	48	72
Link Móvel	48	72

### • SLA para resolução de problemas que dependam de um técnico de campo (Field Services)

Tipo de Chamado	Raio	Tempo de Reparo
Local com População superior a 100 mil habitantes	1 a 75 Km	Próximo Período
	76 a 250 Km	24 Horas
	> 250 Km	48 Horas
Local com População inferior a 100 mil habitantes	N/A	A combinar

<sup>1</sup>Entende-se como atendimento no próximo período os chamados em que a Linx precisará fazer acionamento a terceiros (Field Service/Operadoras), sendo resolvidos conforme abaixo:

a) Chamados abertos até as 11h59min serão resolvidos até as 23h59min do mesmo dia;

b) Chamados abertos das 12h01 min até as 22h30min serão resolvidos até as 11h59min do dia seguinte.

**Obs:** Esses prazos de atendimento não contemplam a substituição de equipamentos. O prazo para troca de equipamento irá variar de acordo com a localidade.

## Horários e canais de atendimento

### HORÁRIOS DE ATENDIMENTO:

#### Suporte Conectividade

Segunda à sábado das 09:00 às 22:00

Domingo e Feriados das 10:00 às 22:00

### CANAIS DE ATENDIMENTO:

		
AUTOSSERVIÇO	Live Chat	Suporte Técnico
<a href="https://cliente.linx.com.br">https://cliente.linx.com.br</a>	<a href="https://cliente.linx.com.br/livechat">https://cliente.linx.com.br/livechat</a>	(11) 3033-3385

#### **Web Chamados:**

*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 e o acompanhamento de cada movimentação do chamado.*

#### **Chat Online:**

*Vantagens: Abertura de chamado através do Portal de Clientes, nenhum custo telefônico, maior agilidade no atendimento, possibilidade de transmitir e receber documentos diretamente ao analista.*

## Escopo de Atendimento

O atendimento realizado em N1 pelo suporte preocupa-se em fornecer o retorno do serviços de conectividade de forma mais rápida o possível. Desta forma, dependendo do caso, as interações podem ser feitas através de instruções e procedimentos ainda no atendimento telefônico. Entre os procedimentos, pode-se incluir: identificação de equipamentos, cabeamentos, verificação de LEDs e reinício dos produtos. Por isto, torna-se necessário os dados telefônicos de algum que responsável que esteja próximos aos equipamentos de conectividade.

Caso ainda não seja possível o retorno do acesso, haverá a possibilidade de acionamento de parceiros externos para dirigir-se ao local e realizar as avaliações necessárias.

## Base de Conhecimento (Linx Share e #DicaLinx)

Para conhecer ainda mais sobre a Linx Conectividade, disponibilizamos um portal com tópicos sobre nossos produtos e manuais de autoajuda. Não deixe de acessá-los!

**Clique aqui:** [Manual Relacionamento Produtos Conectividade](#)