

Suporte Online



O recurso de suporte online foi criado com o intuito de tornar a interação do usuário com o suporte técnico mais fácil e dinâmica, sem a necessidade de telefonar.



Ajuda

Ao selecionar a opção "Suporte Online" é necessário incluir algumas informações que servirão para identificar o usuário e iniciar o atendimento, como:



Atendimento ao Cliente

Nome: *

E-mail: *

Telefone: *

Pessoa jurídica Pessoa física

CNPJ: *

Razão social:

Segmento: *

Produto: *

Especialidade: *

Descrição do problema: *

Recaptcha * Não sou um robô 
reCAPTCHA
Privacidade • Termos

Iniciar atendimento

Preenchimento de informações

- **Nome:** deve ser informado o nome do responsável pelo atendimento, ou seja, de quem irá interagir com o técnico do suporte;
- **E-mail:** deve ser informado o e-mail do usuário que está iniciando o atendimento;
- **Telefone:** deve ser informado o telefone do usuário que está iniciando o atendimento;
- **Tipo de pessoa:**
 - Pessoa Jurídica;
 - Pessoa Física
- **CNPJ:** este campo somente estará disponível caso a opção "Pessoa Jurídica" esteja marcada;
- **CPF:** este campo somente estará disponível caso a opção "Pessoa Física" esteja marcada;
- **Razão Social:** este campo somente estará disponível caso a opção "Pessoa Jurídica" esteja marcada;
- **Nome Completo:** este campo somente estará disponível caso a opção "Pessoa Física" esteja marcada;
- **Segmento:** por padrão estará selecionada a opção "Moda", uma vez que os produtos fornecidos pela Microvix são deste segmento;
- **Produto:** deve ser informado o produto para o qual está sendo iniciado o atendimento, ou seja, em caso de dúvida e/ou mal funcionamento de um dos sistemas atendidos, este deverá ser informado. Conforme a listagem abaixo:
 - **EASY LINX;**
 - **MICROVIX - ERP;**
 - **MICROVIX- POS.**
- **Especialidade:** deve ser especificada a qual parte do produto a que se refere a dúvida e/ou problema;
 - **Para EASY LINX:**
 - **SUPORTE TÉCNICO - EASY LINX ADM (RETAGUARDA);**
 - **SUPORTE TÉCNICO - EASY LINX NFCe (PDV);**
 - **SUPORTE TÉCNICO - EASY LINX PAF (PDV);**
 - **SUPORTE TÉCNICO - EASY LINX PRODUÇÃO (RETAGUARDA);**
 - **SUPORTE TÉCNICO - EASY LINX SAT (PDV);**
 - **SUPORTE ADM & FINANCEIRO.**
 - **Para MICROVIX - ERP:**
 - **SUPORTE TÉCNICO - MICROVIX (ERP);**
 - **SUPORTE ADM & FINANCEIRO.**
 - **Para MICROVIX- POS:**
 - **SUPORTE TÉCNICO - MICROVIX - PAF (POS);**
 - **SUPORTE TÉCNICO - MICROVIX - SAT (POS);**
 - **SUPORTE TÉCNICO - MICROVIX - NFC-e (POS);**
 - **SUPORTE ADM & FINANCEIRO.**
- **Descrição do problema:** neste campo deve ser informado o que o usuário busca, se é um dúvida ou erro e a rotina em que isto ocorre, por exemplo: "Dúvida. Relatório Suprimentos".
- **Recaptcha:** realiza uma verificação para identificar se o usuário é válido.

Ao preencher os campos e iniciar o atendimento, caso já existam pessoas na fila de espera, será apresentada a quantidade e o tempo médio para o seu atendimento.

● Aguarde o atendimento

Prezado cliente, dentro de instantes você será atendido, por favor, aguarde!



Há 8 pessoas antes de você.

Tempo médio: 00:21:16

 Cancelar

Aguardando atendimento

● Em atendimento

Chat iniciado!

Lucimeire A N - 14:33

Nome: Fernanda Cristina Matoso - E-mail: XXXXXXXXXXXXX -
Telefone: XXXXXXXXXXXX - CPF: XXXXXXXXXXXX - Nome
completo: Fernanda Cristina Matoso - Segmento: MODA -
Produto: MICROVIX - ERP - Módulo: - Descrição do Problema:
Não consigo informar grade no cadastro de um novo produto.

14:33

Atendimento iniciado

No final do atendimento será apresentada uma pesquisa de satisfação e o sistema enviará um e-mail informando a conclusão do protocolo.