

# Suporte On-Line (pré-atendimento)

## Suporte On-Line

### SUPORTE ONLINE



Assim que pressionado o botão "Suporte On-Line", será aberta a tela de pré-atendimento onde o cliente receberá através de seu computador a experiência para pesquisar os seus chamados realizados, visualizar vídeos sobre o sistema Linx Degust, pesquisar a base de conhecimentos da Linx, realizar aberturas de chamados de forma rápida e se necessário, conversar com o suporte para ajudar em suas dúvidas e problemas.

A tela de Pré-Atendimento consiste em disponibilizar as várias ferramentas descritas acima em um só lugar e agilizando toda a necessidade do cliente sobre suas dúvidas referente ao Linx Degust.

As ferramentas disponíveis na tela são:

- **Últimos Chamados** - Apresenta os últimos chamados realizados pelos cliente e o estado atual das mesmas.
- **#DicaLinx** - Apresenta videos da canal da Linx no Youtube direcionando sobre como utilizar os módulos do sistema através de videos instrutivos.
- **Linx Share** - Realiza a consulta na base de conhecimento da Linx para apresentar documentações atualizadas sobre dúvidas e orientações sobre módulos desejados.
- **Criar Chamado** - Possibilita o cliente realizar a abertura de chamado referente a problemas encontrados sem a necessidade de atendimento junto ao suporte Linx Degust.
- **Iniciar Chat** - Canal de comunicação ao suporte para solicitações de retiradas de dúvidas do Linx Degust.

Franqueador: TESTE  
Estabelecimento: ZLOJA TESTE \*  
CNPJ: 04919447000110

### Últimos chamados:

- TP: 00000001  
Status: NÃO INICIADO
- TP: 00000002  
Status: CONCLUÍDA
- TP: 00000003  
Status: EM ANDAMENTO / EM PROGRESSO
- TP: 00000004  
Status: CONCLUÍDA
- TP: 00000005  
Status: NÃO INICIADO

### #DicaLinx



Acessos:

### Qual o motivo do seu contato?

Dúvida ▾

sincronismo

Consulte nossa Base de Conhecimento Linx Share:

#### Resultados para "sincronismo".

##### Localizando notas de sincronismo

QUESTÕES SOLUCIONADAS NESTE GUIA Como verifico o status de uma nota de sincronismo? Não estou conseguindo encontrar minha nota de sincronismo? Nota de sincronismo apresentando erro. Consultando notas de Food Service • 2017-07-28T11:46:48.163-03:00

##### Sincronismo de NCM - Degust Web

QUESTÕES SOLUCIONADAS NESTE GUIA Como cadastrar NCM na Web para o PDV? Sincronismo do código NCM cadastrado no produto com o Frente de Caixa: No cadastro de produtos temos a opção de informar o código N Food Service • 2017-07-28T14:53:32.662-03:00

##### Linx Degust Web 3.0.29.0

Data de liberação: 23/11/2016 CORREÇÕES Ajustado o módulo de "lançamento de nota fiscal de entrada" (Estoque >>> Estoque >>> Nota Fiscal de Entrada), onde um item de estoque que está presente em uma fi Food Service • 2017-05-12T14:25:04.867-03:00

< Página anterior

Página seguinte >

#### Criar Chamado

Não encontrou o que procurava?  
Abra um chamado diretamente.

Abrir Chamado

#### Iniciar Chat

Ou inicie o chat.

SUPORTE FOOD DEGUST ERP ▾

Escreva seu nome

E-mail

Telefone para contato

Iniciar Chat Online

## Últimos chamados:

TP: 00000001  
Status: CONCLUIDA



TP: 00000002  
Status: NÃO INICIADO



Problema: 14. DEGUST WEB - FINANCEIRO

[mais detalhes...](#)

TP: 00000003  
Status: CONCLUIDA



TP: 00000004  
Status: CONCLUIDA



- Com o painel de "Últimos Chamados", o cliente poderá saber o problema referente ao chamado e sua situação de andamento/conclusão junto a Linx.
- Para saber mais sobre o chamado, pode-se clicar em cima de cada um para verificar o problema relatado para ajustes.
- Quando um chamado está como "Não Iniciado", o cliente poderá clicar em "mais detalhes..." e onde será direcionado a uma nova página apresentando detalhamentos sobre o chamado.

## #DicaLinx



- Com o #DicaLinx, o cliente tem a facilidade em aprender cada vez mais como utilizar o sistema Linx Degust em sua totalidade.
- Com os vídeos disponibilizados, torna-se um meio de aprendizado dinâmico para novos colaboradores das Redes e Lojas.

### Qual o motivo do seu contato?

Dúvida ▾ sincronismo

Dúvida

Problema

Consul... Conhecimento Linx Share:

#### Resultados para "sincronismo".

- Localizando notas de sincronismo**  
QUESTÕES SOLUCIONADAS NESTE GUIAComo verifico o status de uma nota de sincronismo?Não estou conseguindo encontrar minha nota de sincronismo?Nota de sincronismo apresentando erro.Consultando notas de Food Service • 2017-07-28T11:46:48.163-03:00
- Sincronismo de NCM - Degust Web**  
QUESTÕES SOLUCIONADAS NESTE GUIAComo cadastrar NCM na Web para o PDV?Sincronismo do código NCM cadastrado no produto com o Frente de Caixa:No cadastro de produtos temos a opção de informar o código N Food Service • 2017-07-28T14:53:32.662-03:00
- Linx Degust Web 3.0.29.0**  
Data de liberação: 23/11/2016 CORREÇÃOajustado o módulo de "lançamento de nota fiscal de entrada" (Estoque >>> Estoque >>> Nota Fiscal de Entrada), onde um item de estoque que está presente em uma fi Food Service • 2017-05-12T14:35:04.867-03:00

< Página anterior Página seguinte >

- Com o Linx Share, o cliente pode pesquisar a base de conhecimento da Linx e encontrar as informações necessárias para resolução de dúvidas e problemas apresentados.
- As informações da base de conhecimento está sempre em constante atualização para relatar as resoluções de problemas como também mostrar as novas funcionalidades liberadas no sistema Linx Degust.

## Criar Chamado

Não encontrou o que procurava?  
Abra um chamado diretamente.

Abrir Chamado

- O cliente pode realizar a abertura de chamados diretamente pela internet de forma rápida e relatando suas dúvidas e problemas.
- Através da abertura do chamado o cliente informará o produto afetado sendo "FOOD - DEGUST", o resumo do problema e a descrição detalhada do que está ocorrendo no sistema e também inserindo arquivos da sua análise para a equipe de Suporte avaliar a incidência dos problema descrito.

## Iniciar Chat

Ou inicie o chat.

SUORTE FOOD DEGUST ERP ▾

Escreva seu nome

E-mail

Telefone para contato

Iniciar Chat Online

- Precisa de mais informações de retirada de dúvidas que não foram possíveis relatar na abertura de chamado ?

Nesse caso, o cliente ainda tem a canal de chat direta com o Suporte Linx Degust para verificar suas necessidades de resoluções dúvidas e problemas apresentados junto ao sistema Linx Degust.