

Consulta de chamados - Pré Chat

- Como consultar chamado aberto?
- Qual status do meu chamado?
- Qual o prazo do meu chamado?

Como consultar o status de chamados abertos?

Se você possui algum chamado em aberto com a Linx Degust é possível consultar o status e andamento do seu chamado de várias formas.

Consultando pelo "Pré Chat" e "Portal do Cliente"

A tela do pré chat pode ser aberta através do Degust Web, ou diretamente pelo PDV, conforme mostra a imagem abaixo:

SUPORTE LINX

Usuário: sup.Rudek Perfil: ADMINISTRADOR SISTEMA Loja: TESTE - SUPORTE LINX [999] Versão: 3.1.11.0

Cadastro Estoque Financeiro Relatórios Gráficos Operacional Sincronização Segurança

Menu Indicadores Encerr

Vendas Comparativas

	Vendas	Cresc. Rank	TC	Cresc. Rank	TM	Cresc. Rank
Agora (ultima atualização: 23/11/2015 13:12:00)						
13/11/2015 sex	1.551,80		29		53,51	
Projeção	0,00		0		0,00	
Dia						
14/09/2017 qui	0,00	0%	0	0%	0,00	0%
07/09/2017 qui	0,00	0%	0	0%	0,00	0%
Projeção Vendas	0,00		0		0,00	
Mês						
Setembro/2017	0,00	0%	0	0%	0,00	0%
Setembro/2016	0,00	0%	0	0%	0,00	0%
Agosto/2017	0,00	0%	0	0%	0,00	0%
Agosto/2016	0,00	0%	0	0%	0,00	0%
Ano						
2017	0,00	0%	0	0%	0,00	0%
2016	0,00	0%	0	0%	0,00	0%

#DicaLinx

Linx Degust - Corrigido Fechamento de Caixa

[Assista no #DicaLinx](#)

Linx Degust - Atualização Degust PDV - Mudando de Interface

[Assista no #DicaLinx](#)

Confira todas nossas dicas

Contas a Receber (Administradora)

No Dia	0,00
Vencidas	0,00
A Vencer	0,00
7 Dias	0,00
15 Dias	0,00
30 Dias	0,00

Contas a Pagar

No Dia	0,00
Vencidas	0,00
A Vencer	0,00
7 Dias	0,00
15 Dias	0,00
30 Dias	0,00

Linx Share

Utilize nossa base de conhecimento para esclarecer suas dúvidas

[Pesquisar](#)

CMV - Custo Mercadoria Vendida

Referência	Vlr.Est.Ini.	Vlr.Est.Fin.	Valorização Est.	Compras	NF Saída	CMV Rank
Mensal						

Vendas de Produtos

Vendas	TC	TM	CMV
100			
80			

Vendas de Produtos

	2017	2016	2015
Jan			
Fev			
Mar			
Abr			



SUPORTE ONLINE



PDV: 001 DATA CAIXA: 07/06/2017 ABERTURA: 01 OPERADOR: GERENTE 08:58

Balcão

Delivery

Cliente

Operacional

Mesa

Cartão

Nota Fiscal

Módulos Fiscais

Configurações e Cadastros

Suprimento

Sangria

Adm Gaveta

Autoatendimento

Chamar pedido

Comunicação

Suporte Online

113 Renda Única/Anexo

113 Ticket

113 Hipercard

Consulta / Relatório

Menu Fiscal

Trocar Usuário



Após clicar no botão do chat, será aberta a tela do pré chat.

Atendimento ao Cliente

Franqueador:
Estabelecimento: GEN
CNPJ: 130743

Qual o motivo do seu contato?
Dúvida ▾ Descreva sua dúvida ou problema...

Últimos chamados:

- TP: 20610356
Status: NÃO INICIADO
Problema: 04. NÃO CONSEGUE ABRIR O DEGUST
mais detalhes...
- TP: 20610300
Status: NÃO INICIADO
- TP: 20609000
Status: NÃO INICIADO
- TP: 20608341

Consulte nossa Base de Conhecimento Linx Share:

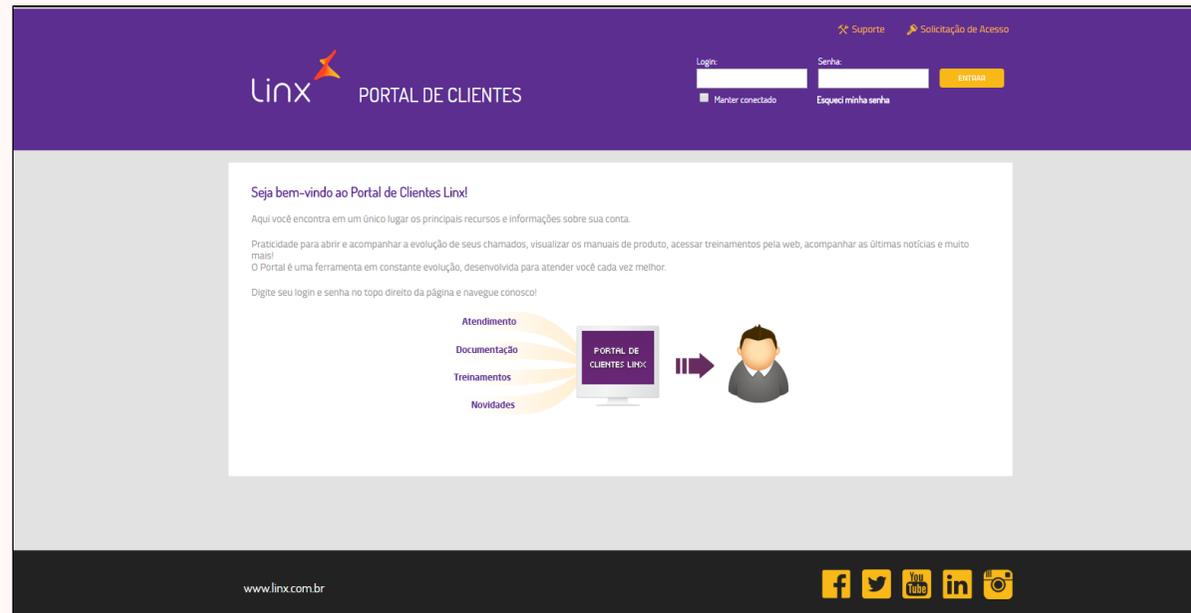
#DicaLinx

< Página anterior Página seguinte >

Ao clicar em "Mais detalhes" será direcionado automaticamente para o "Portal do cliente".

Atenção

Se o cliente não possuir cadastro no portal de clientes a tela abaixo será exibida, e o cliente deverá solicitar acesso pelo botão "**Solicitação de acesso**" que será cadastrado pela equipe do financeiro.



Na tela do portal de clientes serão exibidos os dados da abertura do chamado e as movimentações logo abaixo:

Loja ou Matriz: QQ RUA JOÃO

Nome do Produto: Não informado

Tela: Não informada

Detalhamento do Chamado:

Detalhes:
 Cliente: Catiana
 Telefone: 41337
 Telefone Alternativo:
 E-mail:
 E-mail para Autorização: XX

Instalação com Base Zerada: NÃO
 Loja Parada: SIM
 Nº Total de PDVs: 1
 Nº PDVs a ser Instalado: 1
 Perfêncos (ECF, TRP, Balança, Tablet/Pocket, Etc): NFC-E
 Passos para reproduzir o problema :
 17. SERVIÇOS FORA DO ESCOPO
 Instalação de servidor com backup.

Gerente de Relacionamento

 Celular: +55 21 99

CHAT 

Lista dos Atendimentos
 Clique nos itens para expandir.

15/09/2017 09:35:51

Responsável pelo atendimento: RENAN RADUAN [Visualizar histórico do atendimento](#)

Início: 15/09/2017 09:31:00 | Fim: 15/09/2017 09:32:00

Resumo do atendimento: AGUARDANDO

Detalhe do atendimento: Enviado email de aceite para a cliente. Aguardando retorno.

Abertura do Chamado
15/09/2017 - 09:28:00
QQ RUA JOÃO

Assim é possível saber as últimas movimentações realizadas.

Na parte superior da tela temos também os prazos estipulados para o chamado.

Detalhes do Chamado

Chamado: 2060

Especificações
Envolvidos
Prazo
Novo Movimento

Data do cadastro do chamado	14/09/2017 - 15:44:00
Prazo Início	14/09/2017 - 17:44:00
Prazo Resolução	15/09/2017 - 11:45:00

Se o cliente desejar, também é possível adicionar uma nova movimentação ao chamado ela aba "**Novo Movimento**"

Detalhes do Chamado

Chamado: 2061

Especificações **Envolvidos** **Prazo** **Novo Movimento**

Resumo

Descrição

Arquivo Nenhum arquivo selecionado

Arquivos aceitos: PDF, TXT, XLS/XLSX, DOC/DOCX e JPG/GIF/PNG.

As alterações serão encaminhadas diretamente ao chamado aberto no suporte e o analista responsável poderá consultar as novas movimentações adicionadas.

✔ Está com alguma dúvida?

Consulte todos nossos guias na busca de nossa página principal [clikando aqui](#).