

Abertura de chamado portal do cliente - EMSys3

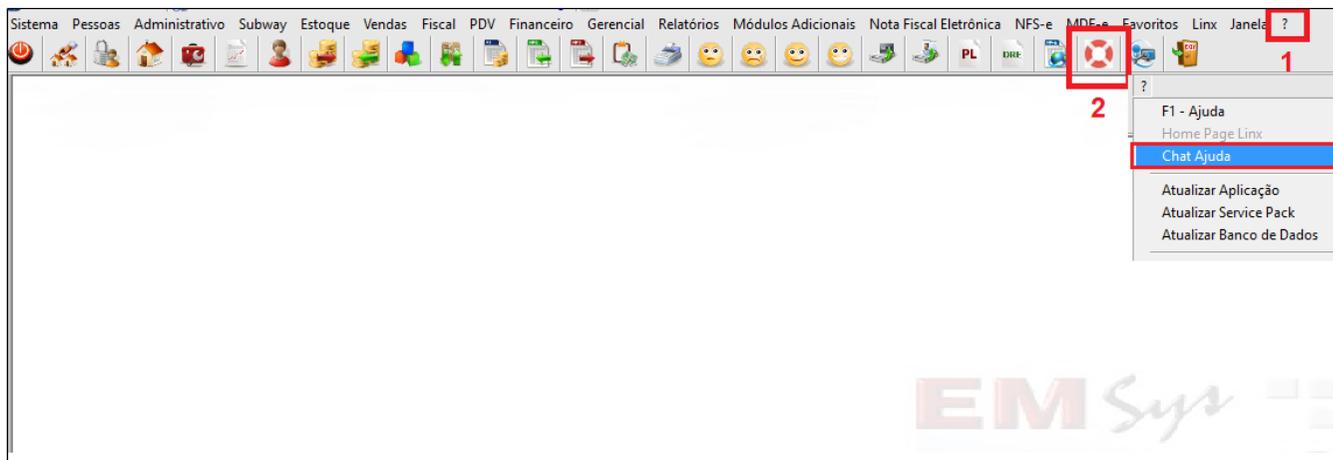
- Como abrir um chamado on-line?
- Como realizar o autoatendimento?
- Qual o caminho para realizar abertura de chamado pelo EMSys?

Durante a utilização de nossas aplicações, podem surgir dúvidas operacionais. A Linx EMSys, traz mais uma inovação para facilitar e agilizar seu atendimento.

Agora no EMSys3, temos uma ferramenta para lhe auxiliar na:

- Abertura de chamados;
- Visualizar seus últimos atendimentos, chamados abertos e concluídos;
- E o Chat on line.

Para acessar o chat, no menu superior, na última opção temos o "?" (número 1 na imagem). Clicando sobre ele, selecione o "chat ajuda", ou pelo atalho localizado no menu superior, ao lado do gerenciador de notas fiscais (número 2 na imagem).



Selecionando o chat, automaticamente será aberto seu navegador com o site "Atendimento ao cliente", com os dados da empresa logada. Neste site consta os últimos chamados abertos no lado esquerdo.



Observação: O campo dos chamados abertos, permite a seleção de quantos chamados você quer visualizar, podendo selecionar até 30 chamados. Clicando sobre o número do chamado, você visualiza as movimentações e o status do chamado.

Atendimento ao Cliente

Últimos chamados

CONCLUIDA	Prazo de conclusão: 10/05/2018 21:20:00
24752016	Criado em 10/05/2018 09:20:00
15. EMSYS - FINANCEIRO	CONCLUIDA
Prazo de conclusão: 10/05/2018 21:20:00	
24658881	Criado em 04/05/2018 11:00:00
19. EMSYS - PDV	CONCLUIDA

Nº de chamados: 5

5
10
15
20
25
30

Próxima página

Controlar o Documento Data da Release11/04/2018Produto Linx EMSys ERPVersão3.5.21.625 #DicaLinx Você Sabia?A Linx possui um canal no YouTube, chamado #DicaLinx, com tutoriais de dicas sobre o sistema, para auxiliar o usuário no funcionamento...

Food Service - 17/04/2018

LINX FOOD SERVICE - EMSYS

Base de Conhecimento do Linx EMSYS Todas as opções de contato, novidades, manuais e muito mais. Pesquisa Ajuste de preço Ajuste de combo Horário de verão Lanche de funcionário Exportação de...

Food Service - 11/01/2018

Release Notes Linx EMSys ERP - Versão 3.5.21.624

Controlar o Documento Data da Release21/03/2018Produto Linx EMSys ERPVersão3.5.21.624 #DicaLinx Você Sabia?A Linx possui um canal no YouTube, chamado #DicaLinx, com tutoriais de dicas sobre o sistema, para auxiliar o usuário no funcionamento...

Próxima página

icaLinx

Criar chamado

Iniciar Chat Técnico

No lado direito o campo “Qual o motivo do seu contato?”, digite de forma simples sua dúvida.

Exemplo: Geração de wsr ou simplesmente wsr. Logo abaixo será exibido o resultado da sua pesquisa. Ao selecionar um resultado apresentado, você será direcionado para nossa base de conhecimento pública, o Linx share, onde temos vários outros manuais e vídeos.

Atendimento ao Cliente

Dados do cliente

CNPJ:

Nome Fantasia: SUBWAY

Últimos chamados

24752016	Criado em 10/05/2018 09:20:00
15. EMSYS - FINANCEIRO	CONCLUIDA
Prazo de conclusão: 10/05/2018 21:20:00	
24752016	Criado em 10/05/2018 09:20:00
15. EMSYS - FINANCEIRO	CONCLUIDA
Prazo de conclusão: 10/05/2018 21:20:00	

Qual o motivo do seu contato?

Digite sua dúvida: 

- EMSys Subway - Wizr**
Wizr Está com alguma dúvida? Consulte todos nossos guias na busca de nossa página principal clicando aqui.
Food Service - 11/01/2018
- Geração de Despesa de Royalties Automática na Wizr**
QUESTÕES SOLUCIONADAS NESTE GUIA Gerando despesa automática na wizr Despesa royalties na wizr. Geração de Despesa de Royalties Automática na Wizr Uma inovação no sistema Inteligência Subway. Para facilitar o cálculo de despesas de...
Food Service - 05/04/2018
- Problemas na Wizr**
QUESTÕES SOLUCIONADAS NESTE GUIA Como corrigir cmv alto? O que significa as colunas da Wizr? Como corrigir Wizr negativa? Dicas para geração da Wizr PROBLEMAS NA WISR ENTENDENDO O FUNCIONAMENTO DA WISR: A Wizr nada mais é...

Caso os artigos não o auxiliem, temos o chat técnico, onde poderá acionar diretamente um analista, para esclarecer suas dúvidas.

Atendimento ao Cliente

Nº de chamados: 5

Próxima página

#DicaLinx



Criar chamado

Para abrir um chamado, clique no botão abaixo



Iniciar Chat Técnico

Em casos de dúvidas técnicas, inicie o chat clicando no botão abaixo



Visita virtual

Através da visita virtual, nossos técnicos poderão acessar seu computador e resolver seus problemas de forma rápida e prática. Para isso, você deverá informar no campo ao lado o código (PIN) fornecido pelo técnico.

Insira o PIN de 6 dígitos:

Se preferir, você pode abrir o chamado, diretamente pela opção “**Web chamados**”.

Atendimento ao Cliente

Nº de chamados: 5

Próxima página

#DicaLinX




WEB CHAMADOS

Para abrir um chamado, clique no botão abaixo



CHAT TÉCNICO

Em casos de dúvidas técnicas, inicie o chat clicando no botão abaixo



Visita virtual

Através da visita virtual, nossos técnicos poderão acessar seu computador e resolver seus problemas de forma rápida e prática. Para isso, você deverá informar no campo ao lado o código (PIN) fornecido pelo técnico.

Insira o PIN de 6 dígitos:

Ao clicar na opção "abertura do chamado", você será direcionado para outra tela. Basta preencher os campos:

1. Selecione a unidade de negócio, **que deverá ser sempre "Food-EMSys"**;
2. Tipo do problema: Se é um incidente, dúvida ou serviço;
3. Qual o produto sendo (EMSys, Inteligência Subway, etc);
4. Módulo que está apresentando o erro.

Solicitação — Contato — Classificação — Finalização

Informações básicas

Digite o CNPJ:

Razão social: 1

Selecione a unidade de negócio:

Tipo do problema: 2

Produto - Emsys: 3

Módulo - Emsys: 4

- Selecione
- Incidente
- Dúvida
- Service Request

- EMSYS
- EMSYSFISCAL
- INTELEGENCIA SUBWAY
- MID-E PORTAL
- PDV ONLINE
- TACHUNRY3
- TACRETAIL3

- Selecione
- CADASTROS
- DOWNLOAD PLANILHA INVENTARIO
- ERRO AO ABRIR O SISTEMA
- GERAÇÃO DE WISR
- INVENTÁRIO
- INVENTÁRIO RÁPIDO
- LOGIN
- RFI ATÓRIOS DIVERSOS

Anexos:

Arraste os arquivos
para enviar anexos aqui
(ou clique)



Em resumo do problema, descreva de forma simples sua necessidade.

Tipo do problema	Produto - Emsys	Módulo - Emsys
Incidente	INTELEGENCIA SUBWAY	GERAÇÃO DE WISR
Resumo do problema	Veja os artigos sugeridos em nossa Base de Conhecimento - Linx Share	
Não consigo gerar WISR.		
	<p> Orientação para gerar a WISR QUESTÕES SOLUCIONADAS NESTE GUIA Como gerar a WISR? ORIENTAÇÃO PARA GERAR O WISR Entendendo o funcionamento da WISR: A WISR nada mais é do que um relatório de entradas e saídas com custos dos... Food Service - 31/12/2017</p> <p> Geração de Despesa de Royalties Automática na WISR QUESTÕES SOLUCIONADAS NESTE GUIA Gerando despesa automática na WISR Despesa royalties na WISR. Geração de Despesa de Royalties Automática na WISR Uma inovação no sistema Inteligência Subway. Para facilitar o cálculo de despesas de... Food Service - 05/04/2018</p> <p> Problemas na WISR QUESTÕES SOLUCIONADAS NESTE GUIA Como corrigir cmv alto? O que significa as colunas da WISR? Como corrigir WISR negativa? Dicas para geração da WISR PROBLEMAS NA WISR ENTENDENDO O FUNCIONAMENTO DA WISR: A</p> <p>Próxima página</p>	
	<p>Continuar Abertura de Chamados</p>	

Ao digitar o resumo do problema, e passar para descrição detalhada, o sistema abrirá automaticamente artigos relacionados buscando palavras chave. Caso não encontre nada que o auxilie, clique em "**continuar abertura de chamados**".

No campo descrição detalhada, informe:

1. Seu nome ou nome da pessoa que acompanhará o atendimento;
2. Telefone para contato;
3. E-mail atualizado;
4. Melhor horário que deseja o contato do analista;
5. Descrição detalhada do erro. **Essa descrição é importante, para facilitar a análise e agilizar seu atendimento.**

Informações básicas

Digite o CNPJ: /0001-40

Razão social: []

Selecione a unidade de negócio: FOOD - EMSYS

Tipo do problema: Incidente

Produto - Emsys: INTELIGENCIA SUBWAY

Módulo - Emsys: GERAÇÃO DE WISR

Resumo do problema: Não consigo gerar WISR

Descrição detalhada:

Nome: Paulo **1**
Telefone - 3003-3663 **2**
E-mail - paulo@gmail.com **3**
Horário - Tarde (após as 14horas) **4**

Quando clico para gerar arquivo wizr, apresenta uma tela de erro com a seguinte mensagem.
""14 ,00' is not a valid floating point value" **5**

Anexos:

Arraste os arquivos
para enviar anexos aqui
(ou clique)

Avançar



Caso tenha alguma imagem, como foto de celular ou print do erro, anexe como arquivo. Desta forma, facilitará a análise e solução.

Informações básicas

Digite o CNPJ Razão social Seleccione a unidade de negócio

Tipo do problema Produto - Emsys Módulo - Emsys

Resumo do problema

Descrição detalhada

Anexos: 
Arraste os arquivos
para enviar anexos aqui
(ou clique)

 Olá! Sou Lela. Como posso ajudar?

Clique em avançar.

Confirme os dados de sua empresa, **e caso tenha algum dado incorreto**, faça a atualização. Isso facilitará o contato. Clique em avançar.

Contato com o estabelecimento

E-mail
loja.subway@gmail.com

Telefone (11) 3222-0000 Celular (11) 9999-1111

Contato com o solicitante

E-mail
paulo@gmail.com

Telefone (11) 3222-0000 Celular (11) 9999-1111

[Voltar](#) [Avançar](#)

Olá! Seu Lata, como posso ajudar?

Agora vamos fazer a classificação do chamado.

Esta classificação, definirá a prioridade de seu chamado. Preencha fazendo as seguintes perguntas.

1. Estou com indisponibilidade total?
2. Tenho alternativa?
3. Estou com caixa indisponível?
4. É uma obrigação fiscal?
5. Meu faturamento está parado?

Marque a opção e clique em enviar.

Clique e classifique o chamado

<input type="checkbox"/> 1 Indisponibilidade Total	<input type="checkbox"/> 2 Alternativa	<input type="checkbox"/> 3 PDV indisponível
<input type="checkbox"/> 4 Obrigação Fiscal	<input type="checkbox"/> 5 Faturamento Parado	

[Voltar](#) [Enviar](#)

 © LINY 2018 - TODOS OS DIREITOS RESERVADOS. [f](#) [t](#) [y](#) [in](#) [i](#)

Pronto. Seu chamado foi aberto. Será informado o número do chamado e prazo de atendimento, conforme prioridade.

The screenshot displays a support interface with a progress bar at the top: Solicitação — Contato — Classificação — Finalização. The main content area contains the following text:

Olá ,
Seu chamado **24779452** foi registrado com sucesso !!!
Em breve um de nossos analistas entrará em contato para ajudá-lo!
Classificado com prioridade **Baixa**.
Devemos resolve-lo em definitivo até **16/05/2018** as **19:02 h**

#BoasVendas
Suporte ao Cliente Linx

Desejo abrir outro chamado

[Voltar para a tela inicial](#)

At the bottom left, there is a small robot icon and a text box that says "Olá! Seu Lixe, como posso ajudar?". Below it is the copyright notice: "© LINX 2018 - TODOS OS DIREITOS RESERVADOS." At the bottom right, there are social media icons for Facebook, Twitter, YouTube, LinkedIn, and Instagram.

Agora, basta aguardar o contato da nossa equipe técnica.

✔ Está com alguma dúvida?

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