

Abertura de chamado portal do cliente - EMSys3

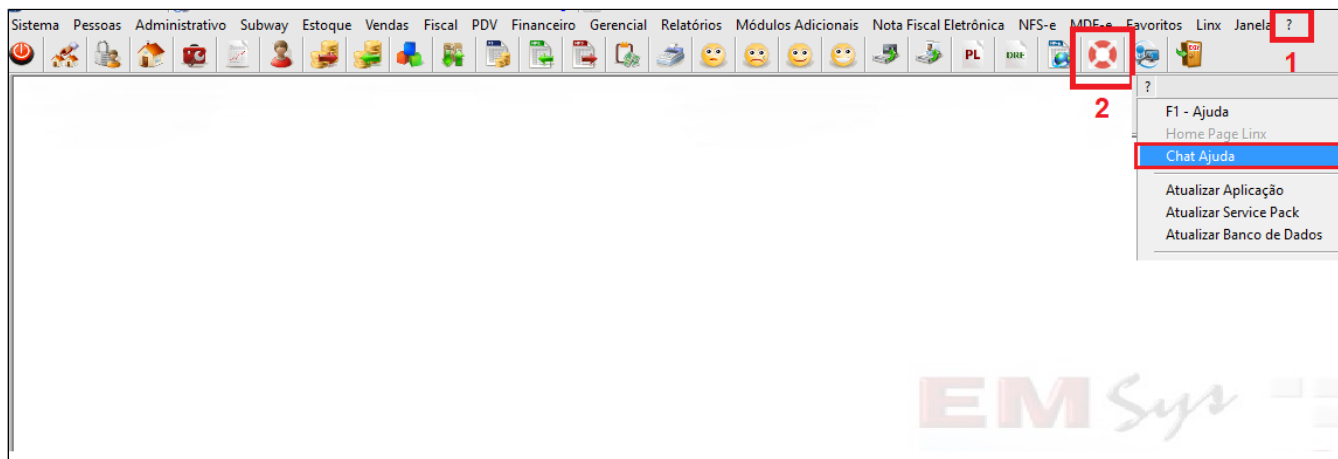
- Como abrir um chamado on-line?
- Como realizar o autoatendimento?
- Qual o caminho para realizar abertura de chamado pelo EMSys?

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.

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 11:20:00
19. EMSYS - PDV	
CONCLUIDA	

5
10
15
20
25
30

Nº de chamados: 5

DicaLinx

Criar chamado

Iniciar Chat Técnico

Controle do 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 EMSYSTodas 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


Controle do 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

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

24752016Criado em 10/05/2018 09:20:00

15. EMSYS - FINANCEIRO

CONCLUIDA


Prazo de conclusão: 10/05/2018 21:20:00

24752016Criado em 10/05/2018 09:20:00


15. EMSYS - FINANCEIRO

CONCLUIDA

Prazo de conclusão: 10/05/2018 21:20:00




Ola! Sou Laila, como posso ajudar?

Qual o motivo do seu contato?


Digite sua dúvida:

wisr

EMS Sys Subway - Wisr


Wisr 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 Wisr


QUESTÕES SOLUCIONADAS NESTE GUIAGerando despesa automática na wisrDespesa royalties na wisr.Geração de Despesa de Royalties Automática na WisrUma inovação no sistema Inteligência Subway. Para facilitar o cálculo de despesas de...

Food Service - 05/04/2018

Problemas na Wisr

QUESTÕES SOLUCIONADAS NESTE GUIAComo corrigir cmv alto?O que significa as colunas da Wisr?Como corrigir Wisr negativa?Dicas para geração da WisrPROBLEMAS NA WISRENTENDENDO O FUNCIONAMENTO DA WISR:A Wisr nada mais é...

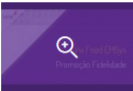
Caso os artigos não o auxiliem, temos o chat técnico, onde poderá acionar diretamente um analista, para esclarecer suas dúvidas.


 **Atendimento ao Cliente**

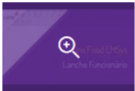
Nº de chamados: 5


Próxima página

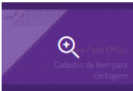
#DicaLinx




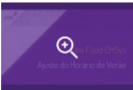
 **Dica Linx**
Promoção / e-mail




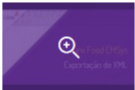
 **Dica Linx**
Lanche Funcionário




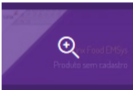
 **Dica Linx**
Cadastro de item para entrega





 **Dica Linx**
Pedido de troca de item




 **Dica Linx**
Atualização de URL




 **Dica Linx**
Troca de item cadastado


 **Criar chamado**


Para abrir um chamado, clique no botão abaixo

WEB CHAMADOS 

 **Iniciar Chat Técnico**



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


CHAT TÉCNICO 

 **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


 **Food EMS**
Promoção Fidelidade


 **Food EMS**
Lanche Emcoment

 **Food EMS**
Cadastro de Item para
compragem


 **Food EMS**
Pedido de entrega de lanche


 **Food EMS**
Pedido de entrega de lanche

 **Food EMS**
Pedido de entrega de lanche


 **Criar chamado**


Para abrir um chamado,
clique no botão abaixo

**WEB
CHAMADOS** 



 **Iniciar Chat Técnico**


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

**CHAT
TÉCNICO** 

 **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 Seleccione a unidade de negócio

FOOD - EMSYS

2 Tipo do problema

3 Produto - Emsys

4 Módulo - Emsys

Incidente

Selecione

Incidente

Dúvida

Service Request

Selecione

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

RFL 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 - Linux Share	
Não consigo gerar WISR.	<div>  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 </div> <div>  Geração de Despesa de Royalties Automática na WISR QUESTÕES SOLUCIONADAS NESTE GUIA Gerando despesa automática na wsr Despesa royalties na wsr. 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 </div> <div>  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 </div>	
<div>Continuar Abertura de Chamados</div>		

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

INTELEGENCIA SUBWAY

Módulo - Emsys

GERAÇÃO DE WISR


Resumo do problema


Não consigo gerar Wizr

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

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

Anexos:



Arraste os arquivos
para enviar *anexos* aqui
(ou clique)



Ola! Sou Laila, como posso ajudar?

Avançar

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



Ola! Sou Leticia, 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

☐ 1
Indisponibilidade Total

☐ 2
Alternativa

☐ 3
PDV indisponível

☐ 4
Obrigação Fiscal

☐ 5
Faturamento Parado

Voltar

Enviar



© LINY 2018 - TODOS OS DIREITOS RESERVADOS.

f

t

Youtu

in

o

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

Solicitação

Contato

Classificação

Finalização

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](#)



Olá! Seu Linx,
como posso ajudar?

© LINX 2018 - TODOS OS DIREITOS RESERVADOS.

[f](#) [t](#) [You Tube](#) [in](#) [@](#)

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](#).