

Boas Práticas Suporte Food Service

As instruções a seguir visam orientar a você, cliente DEGUST, entender e saber como proceder em às situações envolvendo a atuação do Suporte Técnico da Linx.

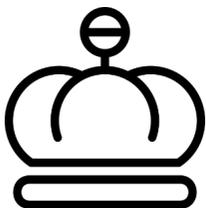
RELAÇÕES DE SERVIÇO

Saiba quais são as atribuições e relações no circuito geral em sua loja.



SEU TÉCNICO

- Qualquer situação envolvendo equipamentos da loja. Seguem alguns exemplos:
 - Instalação e configuração de impressoras, monitores touchscreen e maquinetas de cartão;
 - Formatação de computadores, troca de peças ou configurações no Windows e/ou antivírus;
 - Problemas com a rede interna e comunicação entre computadores;



SEU FRANQUEADOR

- Situações envolvendo cardápios ou configurações importadas da Web para o DEGUST. Veja:
 - Produtos com preços errados ou não aparecendo no sistema após atualizar o cardápio;
 - Cadastro de novos 'finalizadores' (formas de pagamento) quando a loja não possui permissão para fazê-lo;

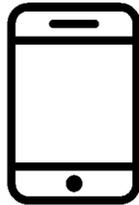


SEU CONTADOR

- Orientações sobre alíquotas e tributos (CFOF, NCM, CEST, ICMS, CSOSN, etc) que devem constar no DEGUST tanto nos produtos já existentes como nos novos adicionados ao cardápio.
- Validade do Certificado Digital da loja, CSC, Regime Tributário e outros registros;

SUPORTE TÉCNICO

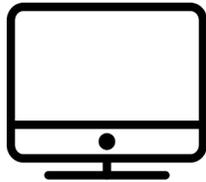
Saiba como acessar nossa área de Suporte Técnico.



WHATS APP: 11 94558-4468

- Entre em contato com o Suporte ou outros departamentos usando o app em seu celular.
- Abra e consulte chamados de forma descomplicada.
- 24 horas, 7 dias por semana a sua inteira disposição!

Importante: Número EXCLUSIVO para atendimento via aplicativo.



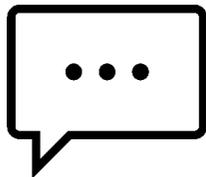
WEB CHAMADOS

- Abra chamados com nossa equipe técnica de forma rápida e prática.
- Ideal para esclarecer dúvidas ou tratar de situações de baixo impacto em sua operação.
- Acesso direto através da opção Suporte Online dentro do DEGUST ou direto pelo site: cliente.linx.com.br



CHAT ONLINE

- Para assuntos de alto impacto ou problemas urgentes. Utilize o botão Suporte Online na tela principal do DEGUST.
- Custo zero com máxima eficiência.
- A forma mais rápida de entrar em contato com a nossa equipe técnica.



TELEFONE

- Disponibilizamos também atendimento por telefone no número 3003-3663. Aos finais de semana, em regime de plantão, temos como prioridade as lojas com PDV inoperantes.
-

AUTOSSERVIÇO LINX

Domine o DEGUST através de dezenas de manuais online.



'DICA LINX' NO YOUTUBE:

Dê um play e veja [AQUI](#) os vídeos mais interessantes sobre o DEGUST.



MANUAIS ONLINE NO GOOGLE

Confira [AQUI](#) centenas de manuais online e garanta agilidade em sua loja. Use também a busca por voz diretamente no seu celular.



TREINAMENTO RÁPIDO DEGUST

Clique [AQUI](#) e agilize o treinamento da sua equipe e novos funcionários com este material super prático.

OLÁ! SOU L.A.I.S.

Aproveite o melhor do conforto e eficiência aliada a inteligência artificial da LINX.



LAIS, a *bot* mais simpática da LINX!

Ela foi desenvolvida especialmente para lhe auxiliar com assuntos importantes 24h por dia! Com ela, você pode:

- Conferir o status dos seus chamados sem a necessidade de acionar a LINX.
- Solicitar acesso ao Portal do Cliente LINX.
- Solicitar atendimento técnico da loja.
- Visualizar suas faturas em aberto e solicitar a 2ª via dos mesmos.
- Tirar dúvidas e assistir ao #DicaLinx no Youtube.

PRIORIDADES DOS CHAMADOS

Entenda as classificações do Nível de Serviço para Suporte (SLO).

PRIORIDADE ALTÍSSIMA - P0	SOLUÇÃO EM ATÉ 4 HORAS ÚTEIS
O incidente causa indisponibilidade TOTAL da solução, causados por falha no sistema, sem que você tenha alternativa de executar a rotina e/ou sistema em outro computador/terminal. (Indisponibilidade = SIM, Alternativa = NÃO)	

PRIORIDADE ALTA - P1	SOLUÇÃO EM ATÉ 12 HORAS ÚTEIS
O incidente causa indisponibilidade PARCIAL da solução, porém você possui alternativas de executar a rotina e/ou o sistema em outro computador/terminal. (Indisponibilidade = SIM, Alternativa = SIM)	

PRIORIDADE MÉDIA - P2	SOLUÇÃO EM ATÉ 40 HORAS ÚTEIS (5 DIAS)
O incidente NÃO causa indisponibilidade da solução, porém você NÃO tem a alternativa de executar a rotina e/ou sistema em outro computador/terminal. (Indisponibilidade = NÃO, Alternativa = NÃO)	

PRIORIDADE BAIXA - P3	SOLUÇÃO EM ATÉ 56 HORAS ÚTEIS (7 DIAS)
O incidente NÃO causa indisponibilidade da solução, porém você tem a alternativa de executar a rotina e/ou sistema em outro computador/terminal. (Indisponibilidade = NÃO, Alternativa = SIM)	

*IMPORTANTE: Meta de atendimento: 80% contratados.

DICAS IMPORTANTES

Toques importantes para iniciar sua operação sem problemas.



ACESSOS E PERMISSÕES

- **Não permita** que seus funcionários **tenham acesso** ao login de **Gerente** ou Administrador do DEGUST. É importante cada colaborar ter seu **próprio** login. Clique [AQUI](#) e saiba como proceder corretamente.



MANTENHA SUA EQUIPE PREPARADA

- É **muito importante** sua equipe entender bem sobre o DEGUST. Usar o 'Dica Linx' (Youtube) e o 'Google' garante agilidade nas soluções. Isso inclui acessar o **Chat Online** quando necessário.
- Use o [Módulo de Treinamento Rápido](#) para treinar seus funcionários.



SAÚDE DOS EQUIPAMENTOS

- Garanta que os **equipamentos** em sua loja estejam **bem cuidados**. Fios muito dobrados, computadores em lugares abafados, rede interna mal configuradas são fortes geradores de **problemas**, principalmente envolvendo seus PDVs e **impressoras**.

QUALIDADE E COMPROMISSO

Ao concluirmos um atendimento, você receberá um E-MAIL IMPORTANTE. Veja algumas coisas interessantes sobre ele:

- Um chamado **nunca** será encerrado sem contactarmos o cliente diretamente;
- Você pode **reabrir** um chamado através do próprio e-mail se a solução prestada não resolveu o problema. Assim, ele volta para quem lhe atendeu sem a necessidade de entrar em contato com o Suporte novamente;
- Nossos acessos remotos são feitos através de uma ferramenta específica chamada Visita Virtual LINX;
- Junto com a conclusão do seu chamado, segue uma **pesquisa de satisfação**. Pedimos sempre respondê-la, pois todas as notas são computadas e estudadas;
- Todos os chamados geram **históricos** que são rastreados e auditados, norteando nossas ações e indicadores.

SE MESMO ASSIM ALGUMA COISA DER ERRADO...

Não se preocupe, temos lideranças prontas para te apoiar!

Sempre tenha em mãos o número do chamado de suporte, respeitando o prazo do mesmo. Essa será a primeira pergunta das lideranças, ok?

Segue o ESCALATION do Suporte:

	COORDENADORES
13h às 22h - Seg. a Sex.	13h às 22h - Seg. a Sex.
RODRIGO JANDER	RODRIGO MORGADO
(14) 99134-6057	(14) 99129-0654
rodrigo.jander@linx.com.br	rodrigo.morgado@linx.com.br

	COORDENADORES
09h às 18h - Seg. a Sex.	09h às 18h - Seg. a Sex.
THIAGO THOMAZ	MARCELO CACCIOLARI
(14) 99121-0456	(14) 99126-6630
thiago.thomaz@linx.com.br	marcelo.cacciolari@linx.com.br

	GERENTE (Food)
09h às 18h - Seg. a Sex.	
PEDRO FERNANDES	
(14) 99105-5929	
pedro.fernandes@linx.com.br	

*Aos finais de semana e feriados, os Coordenadores e Especialistas revezam, mas sempre haverá alguém disponível.

SERVIÇOS FORA DE ESCOPO

Entenda o que é e como proceder para solicitá-lo.

ATIVIDADES FORA DO ESCOPO PADRÃO DE SUPORTE:

São aquelas atividades que estão fora do campo de atuação direta do Suporte da LINX, ou seja, atividades relacionadas ao TI (técnico de redes e/ou hardware) do cliente e/ou terceiro contratado para gerenciar o ambiente.

Dividimos as atividades com base nas solicitações dos clientes de serviços que não constam no contrato do produtos. Desta forma, já definimos o tempo mínimo de execução e o valor serviço/hora.

FLUXO:

CLIENTE:

1. O cliente contacta o Suporte e informa a sua necessidade;
2. O Suporte presta as primeiras orientações sobre o catálogo de serviços conforme a tabela vigente;
3. Suporte envia um e-mail ao cliente um 'Termo de Aceite' com a descrição do serviço, o preço e os dados necessários para dar continuidade.

SUPORTE N1:

1. Recebe o 'Termo de Aceite' preenchido pelo cliente;
2. Confere as informações do 'Termo de Aceite';
3. Inclui o cliente na agenda de implantação;

SUPORTE N2:

1. Contacta a loja e dá início a execução do serviço contratado;
2. Formaliza à loja por e-mail quando o serviço for finalizado;

Descrição do Serviço 'Fora de Escopo' padrão do Suporte	Valor do Serviço
Instalação/reinstalação de Servidor com backup	R\$ 240,00
Instalação/reinstalação de Servidor sem backup	R\$ 480,00
Instalação/reinstalação de Terminal (PDV, APK, KDS, Painele de Senha)	R\$ 240,00
Integrador Delivery/App do Consumidor	R\$ 240,00
Instalação do Linx Degust Mobile	R\$ 480,00
Instalação do Terminal de Autoatendimento	R\$ 480,00

Serviço de Consultoria/Treinamento (valor por hora)	R\$ 240,00
---	------------



Não conhece nosso Portal de Clientes? [CLIQUE AQUI](#)