

GUIA PRÁTICO SUPORTE LINCROS



Índice

1. INTRODUÇÃO	3
2. ESCOPO DO SUPORTE	3
2.1. Objetivo do Suporte.....	3
2.2. Não se compreende como Suporte	3
3. TIPOS DE ATENDIMENTO	4
4. HORÁRIO DE ATENDIMENTO	5
5. SLA DE ATENDIMENTO.....	5
6. BOAS PRÁTICAS PARA ACESSO AO SUPORTE	8
7. ACESSO AO SUPORTE	9
7.1. Quem pode acessar o Suporte	9
7.2. Registro de novos usuários no Suporte	9
7.3. Criando acesso a plataforma de tickets e base de conhecimento Lincros Movidesk...	10
7.4. Status do ticket.....	13
7.5. Política de fechamento e reabertura de ticket.....	14
8. COMO ABRIR TICKETS PELO PORTAL LINCROS MOVIDESK.....	14
9. ATENDIMENTO VIA CANAL DE CHAT.....	17
10. ACESSO REMOTO	19
11. AGENDAMENTO DE LIGAÇÕES / ACESSO REMOTO.....	19
12. ATUALIZAÇÃO DOS SISTEMAS SAAS LINCROS.....	20
12.1 Consulta do Release Notes (Melhorias de Software).....	20
13. BASE DE CONHECIMENTO	21
14. PORTAL DE MELHORIA	24
15. PESQUISA DE SATISFAÇÃO	24
16. DIREITOS E DEVERES DA LINCROS	25
17. DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE	25
18. GLOSSÁRIO	25



1. INTRODUÇÃO

Neste guia reunimos informações importantes para ajudá-lo a melhorar sua experiência com o Suporte Lincros. Acreditamos que a satisfação do cliente é tão importante quanto oferecer soluções inovadoras mantendo a qualidade em sistemas e serviços, assegurando uma contínua e permanente atualização tecnológica. Disponibilizamos informações úteis como: formas de contato, escopo de atendimento, prazos e tudo o que você precisa saber para utilizar da melhor forma o nosso Suporte.

Esperamos que ajude. Qualquer dúvida ou comentário, entre em contato conosco pelo e-mail relacionamento@lincros.com.

2. ESCOPO DO SUPORTE

2.1 Objetivo do Suporte

- Atendimento a dúvidas pontuais para usuários treinados;
- Tratamento de incidentes de indisponibilidade, instabilidade, bugs (erros de sistema) junto às equipes internas da Lincros de SRE (Site Reliability Engineering) ou Produto;
- Agendamento de Atualização e disponibilização do Release Notes para os clientes;

2.2 Não se compreende como Suporte;

- Capacitação pontual de rotinas do sistema para novos usuários;
- Suporte consultivo e visita técnica;
- Desenvolvimento e/ou alterações de funcionalidades específicas no sistema de interesse do cliente;
- Treinamento de usuários do sistema;
- Dúvidas ou acompanhamento em programas de terceiros que não fazem parte da solução Lincros (ex: integrações);
- Consultoria investigativa de assuntos não relacionados à suspeita de BUGs;
- Apoiar em cadastro por desconhecimento do usuário;
- Manipulação de dados para importação no sistema;
- Atuar em procedimentos técnicos no banco de dados para tratar erros operacionais, quando não há contorno via sistema;
- Atendimento de usuários não treinados nos sistemas Lincros.



3. TIPOS DE ATENDIMENTOS

Entenda as categorias existentes que podem ser utilizadas para registro de tickets no Suporte Lincros. As demais categorias presentes no Suporte são de uso interno.

Categoria	Descrição
Dúvida	São dúvidas pontuais acerca dos sistemas Lincros, por exemplo, cadastros e funcionamento de módulo. Se compreende como dúvida o usuário que conhece 80% do processo sistêmico e precisa de apoio por desconhecimento dos outros 20% que faltam para finalizar o processo.
Erro Operacional	Erros causados pela má utilização do sistema por parte do usuário que impactam a operação do cliente.
Erro Sistema	São tickets de erros que prejudicam a utilização dos sistemas Lincros, causados por atualização do sistema ou por novas funcionalidades desenvolvidas.
Falta de Treinamento	Se compreende como falta de treinamento o usuário que desconhece a rotina do sistema e é incapaz de finalizá-la sozinho.
Instabilidade (lentidão)	São utilizadas para reportar situações de instabilidade ou perda de qualidade no serviço. Exemplo: Parada de um serviço específico do sistema, instabilidade do link de acesso.
Indisponível (Não Abre)	São tickets onde o sistema está inoperante, ou seja, não é possível utilizá-lo, causando paradas da operação.
Melhoria	São tickets com sugestões de melhoria que podem contribuir para a evolução do produto ou que sejam necessários para uma melhor adequação da operação do cliente no sistema. Para melhorias não pagas, leia o item '14' deste guia prático.
Orçamento	São tickets de melhorias pagas pelo cliente que requerem um orçamento para sua inclusão antecipada no sistema, mediante aprovação do cliente e do corpo técnico da Lincros.
Solicitação de Serviço	São tickets que precisam de alterações no software por parte da equipe de Suporte da LINCROS, por exemplo: solicitações de inclusão de dados



ou de alteração de informações em módulos em que não é permitida a alteração por parte do cliente.

4. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

A Lincros comercializa três horários de atendimento, sendo eles:

- 08:00 às 18:00 (horário comercial);
- 07:00 às 22:00 (horário estendido);
- 24 x 7 (24 horas por dia, 7 dias por semana).

Importante:

- Horário 12:00 às 13:30 é considerado como almoço. Salvo se houver contratação em horário especial previsto em contrato;
- Para incidentes de indisponibilidade ou instabilidade, o Suporte atua em regime 24x7, independente do horário de atendimento contratado;
- Os atendimentos ocorrem no horário de Brasília. Não há atendimento em feriados nacionais, exceto para incidentes de indisponibilidade ou instabilidade ou para clientes que possuem o suporte 24*7. No caso de feriados municipais (Blumenau-SC, 02 de setembro), a equipe de suporte trabalha com equipe reduzida.

5. SLA DE ATENDIMENTO

Urgência	Categoria	Primeira Resposta	Resolução
Baixa	Dúvida	12h	48h
Baixa	Melhorias Orçamento	12h	Sob análise do Corpo Técnico (Product Owners) e Comitê de melhorias
Média	Solicitação de Serviço Erros e integrações com solução paliativa	08h	36h



Alta	Erros e integrações sem solução paliativa Instabilidade	04h	24h
Urgente	Indisponibilidade ou fluxos de integração ligados a faturamento	02h	08h

Classificação de urgência

Para a classificação das urgências utilizamos a matriz **GUT**. Resumidamente, a matriz GUT define a **G**ravidade, **U**rgência e a **T**endência. Onde a gravidade representa o impacto do problema, a urgência define o prazo para resolver e a tendência representa o potencial de crescimento do problema.

Urgente: Impacto grave para a operação do cliente, algo que precisa ser atendido imediatamente e indisponibilidades.

GUT: extremamente grave, agir imediatamente e vai agravar rapidamente.

* Tickets de “Erro sistema crítico”, são erros que impossibilitam o fluxo normal dos processos disponibilizados nos sistemas Lincros, impedindo a utilização da solução pelo cliente, eles serão liberados por meio de HotFix (liberações) emergenciais;

Exemplo: Sistema indisponível, cliente com faturamento parado, não emissão de MDF-e.

Alta: Impede de forma intermitente a operação do cliente e não existe paliativo.

GUT: Muito grave, agir com alguma urgência e vai agravar em pouco tempo.

*Tickets de “Instabilidades”, têm por objetivo analisar e apurar as causas da demora no processamento das informações dentro das soluções dos sistemas Lincros. A lentidão não impede o uso da Plataforma pelo cliente;



Média: O usuário pode operar normalmente o sistema, porém, existe uma solução de contorno.

GUT: Pouco grave, pode aguardar e vai agravar no longo prazo e existe solução de contorno.

Baixa: Trata-se de dúvidas, melhorias, orçamentos.

GUT: Não é grave

* Tickets de “Melhoria” e “Orçamento”, serão submetidos à análise do comitê de Customer Sucess e Produto. Após deliberação, será incluído em Sprints (versões) futuras dos sistema Lincros, conforme disponibilidade da fábrica e de acordo com a categorização de prioridade;

Importante:

- Tickets de “Integrações”, têm por objetivo analisar a realização da integração dos dados dos sistemas Lincros para o ERP do cliente ou entre sistemas Lincros;
- Tickets de urgência ‘Média’ e ‘Baixa’, serão priorizados em Sprint (versões) conforme a capacidade e impacto gerado para os clientes;
- Tickets de urgência ‘Alta’ e ‘Urgente’, serão liberadas através de hotfix (liberação emergencial);
- A urgência e categoria do ticket é definida pela equipe de Suporte, no início do atendimento;
- Correções de erros e desenvolvimento de novas versões dos sistemas Lincros, ocorrem de segunda a sexta, das 08:00 às 18:00;
- As horas na tabela de SLA, referem-se a horas úteis. Dentro do período comercial, das 08:00 às 12:00 e de 13:30 às 18:00, salvo se houver contratação de horário especial (24*7) previsto em contrato.

6. BOAS PRÁTICAS PARA ACESSO AO SUPORTE

Agilidade e qualidade são aspectos fundamentais, portanto, seguir as orientações abaixo torna a relação Cliente e Suporte, muito mais eficaz:



- Procure ser o mais claro possível, detalhando o processo e anexando imagens do incidente relatado. Lembre-se, o completo preenchimento das informações agiliza o tempo de resposta e reduz a quantidade de trâmites necessários para a compreensão e resolução do ticket;
- Deixe claro a criticidade do ticket para sua operação;
- Para cada novo assunto, um novo ticket deverá ser gerado. Não utilize um ticket de um assunto para começar outro;

7. ACESSO AO SUPORTE

O Suporte LINCROS, possui 3 formas diferentes disponíveis para receber o seu contato, sendo elas:

ChatBot – Você já me conhece?

Sou a Linc assistente virtual, um Bot inteligente criado para tornar a sua experiência ainda melhor. Estou aqui para ajudar e responder a todas as suas dúvidas e necessidades. Aproveite todas as vantagens e benefícios, estou ansiosa para ajudá-lo! Estou disponível em nosso link da Base de Conhecimento, basta clicar aqui: lincros.movidesk.com/kb

Chat:

Acesso disponível dentro dos produtos Tracking, Routing e Plataforma Lincros (TMS). O atendimento via chat é um importante meio de comunicação online que você pode esclarecer suas dúvidas de forma mais rápida junto ao Suporte Lincros. Para mais detalhes leia o item '9' deste guia prático.

Portal:

<https://lincros.movidesk.com>

Site onde você pode registrar a sua necessidade pelo preenchimento de um formulário e identificação de contato / organização, indicado para retirar dúvidas ou solicitações e reportar incidentes.

Neste Portal também é possível consultar o status dos seus tickets, release notes, além de ter acesso à Base de Conhecimento, e documentações preparadas pela Lincros para lhe ajudar a resolver as suas dificuldades sem necessidade de abrir um ticket técnico com o Suporte.

Para mais detalhes, leia o item '8' deste guia prático.

Telefone:

(47) 3237-5816 -> Opção 1

Contato telefônico direto com nossa Central de Atendimento, indicado para situações emergenciais de grande impacto na operação.



Caso você enfrente dificuldades no acesso de algum canal, entre em contato pelo e-mail relacionamento@lincros.com.

7.1. Quem pode acessar o Suporte

O acesso para abertura de tickets estará liberado apenas para usuários cadastrados como AUTORIZADOS na plataforma Lincros Movidesk.

As solicitações devem ser centralizadas em usuários chaves no cliente para evitar abertura de mais de um ticket referente ao mesmo assunto e agilizar a resolução de dúvidas cuja resposta possa ser de conhecimento do próprio usuário chave.

Entende-se por usuário chave aquele treinado e apto a utilizar os sistemas Lincros.

Importante:

O Suporte não atende diretamente o transportador. O contato com o Suporte deve ser intermediado pelo usuário chave do embarcador – salvo se o transportador é oficialmente um cliente Lincros.

7.2. Registro de novos usuários no Suporte

O usuário chave autorizado para abertura de tickets é repassado para o Suporte no momento da implantação do sistema. Após a implantação ter ocorrido, a autorização de um novo usuário chave será feito mediante a treinamento, avaliação de conhecimento ou declaração de autorização assinada de capacidade técnica.

Caso o usuário não tenha sido previamente cadastrado, o ticket não será aberto/autorizado no Suporte Lincros.

O ticket será fechado automaticamente como ticket ‘Não Autorizado’.

7.3. Criando acesso na plataforma de tickets e base de conhecimento Lincros Movidesk

Acesse o link: <https://lincros.movidesk.com> e então será exibida a página web abaixo. Clique no link “Crie uma conta”.



Português (Brasil) ▾

LINCROS
LOGÍSTICA DE PONTA. A PONTA.

Usuário

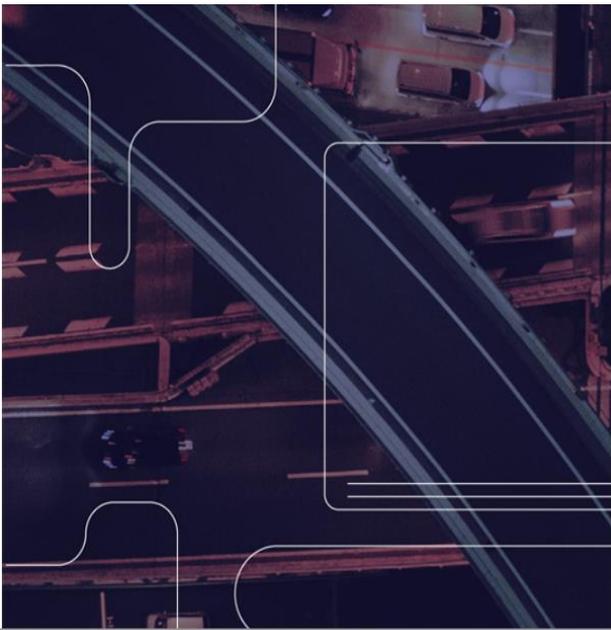
Senha

[Crie uma conta](#)  [Esqueci minha senha](#)

Entrar

Já nos enviou um e-mail? [Obtenha uma senha](#)
Se você já nos enviou um e-mail antes, já está cadastrado no Movidesk.
Porém, é provável que você ainda não tenha uma senha.

© Movidesk - 20.09.23.47e605bb5 | [Sobre o Sistema](#) | [Contato](#)



Após clicar no link “Crie uma conta” será exibida a tela abaixo.
Preencha com os dados solicitados e clique no botão “Enviar”.

Crie uma conta no Movidesk

Informe os dados abaixo para a criação da sua conta do Movidesk

Nome

E-mail

Senha

Confirmar senha

[Cancelar](#)  **Enviar**



Após clicar no botão enviar, a mensagem abaixo será exibida. E então, uma confirmação de cadastro será encaminhada para o e-mail informado.

Crie uma conta no Movidesk

E-mail enviado com sucesso. Verifique sua caixa de entrada para acessar o link de confirmação do seu cadastro.

Cancelar

No e-mail encaminhado pelo portal Lincros, clique no link para que seu usuário seja ativado.

Crie uma conta no Movidesk

Caixa de entrada x

Lincros <atendimento@lincros.movidesk.com>
para mim ▾

🗨️ inglês ▾ > português ▾ Traduzir mensagem

Olá,

Você se cadastrou no site <http://lincros.movidesk.com>.
Acesse o link abaixo para confirmar o seu cadastro.

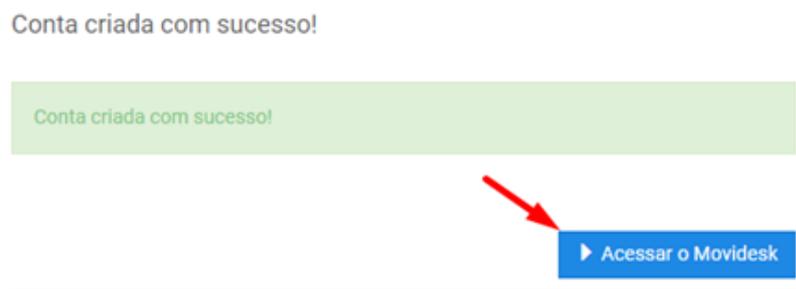
Lembre-se que o seu logon para futuros acessos é: relacionamento@lincros.com

<http://lincros.movidesk.com/Account/ConfirmCreateAccount/A7C7BE4538CE471A1F99EC31BCAC9BF0AA25EDCD>

Esse e-mail foi gerado pelo [Movidesk](#)

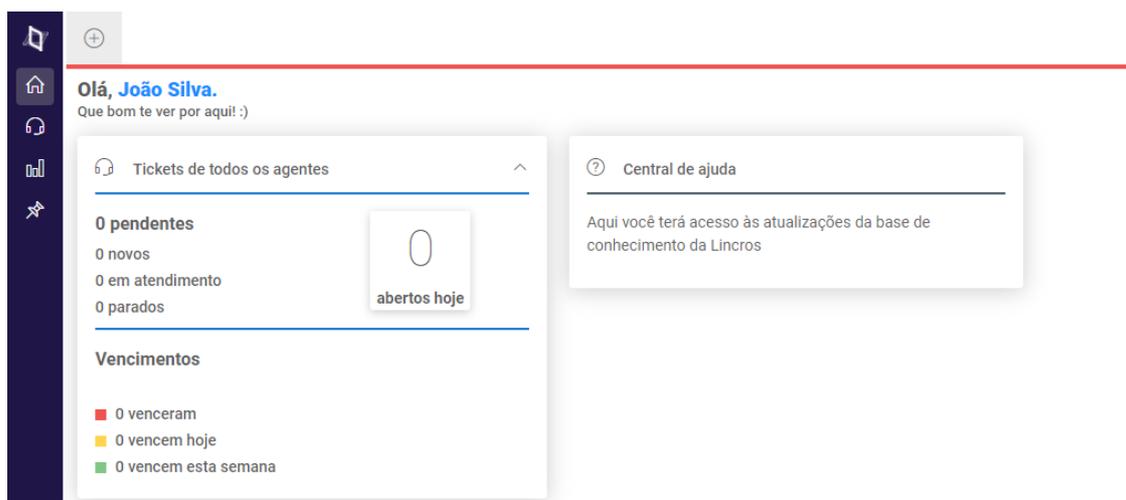


Após clicar no link, será exibida a mensagem abaixo:



Clique no botão “Acessar o Movidesk” para acessar a ferramenta. Após o acesso, você estará apto para consultar nossa base de conhecimento, release notes, e abrir tickets (caso seu usuário esteja autorizado).

Após clicar no botão “Acessar o Movidesk” será exibida a tela abaixo:



Pronto, seu usuário estará cadastrado.

7.4. Status do ticket

- **Novo:** Aberto recentemente no Suporte. Está na fila para ser atendido e classificado;
- **Em atendimento:** Em atendimento pelo analista de Suporte;



- **Aguardando Desenvolvimento:** Ticket encaminhado para análise do desenvolvimento;
- **Aguardando:** Este status pode contemplar as seguintes justificativas:
 - **Comitê:** Será analisado pelo comitê de melhoria do produto;
 - **Cliente:** aguardando retorno do solicitante do ticket. Utilizado quando o Suporte solicita alguma informação para continuidade da análise do ticket ou quando o Suporte aguarda o cliente registrar o “aceite” da solução encaminhada;
 - **Liberação de Versão/Sprint:** Analisado pelo desenvolvimento e com versão de liberação definida;
 - **Alocação de Versão/Sprint:** Analisado pelo desenvolvimento, ainda sem data de liberação;
 - **Aprovação de orçamento:** Ticket em elaboração de orçamento;
- **Cancelado:** Ticket cancelado, não necessita de atendimento;
- **Resolvido:** Atendimento concluído, mas ainda com possibilidade de reabertura pelo cliente em até dois dias úteis;
- **Fechado:** Atendimento concluído, não possibilitando mais a reabertura;

7.5. Política de fechamento e reabertura de ticket

Todo ticket após ter a solução registrada, terá um prazo de finalização de 16 horas úteis para o cliente para registrar o "aceite" da solução apresentada. Caso a solução proposta não atenda a necessidade, é necessário que o solicitante retorne seus comentários no ticket para que o Suporte possa reavaliar a resposta encaminhada. Se nenhuma interação for realizada dentro do prazo, o ticket será encerrado automaticamente pela ferramenta após 36 horas corridas, não possibilitando sua reabertura.

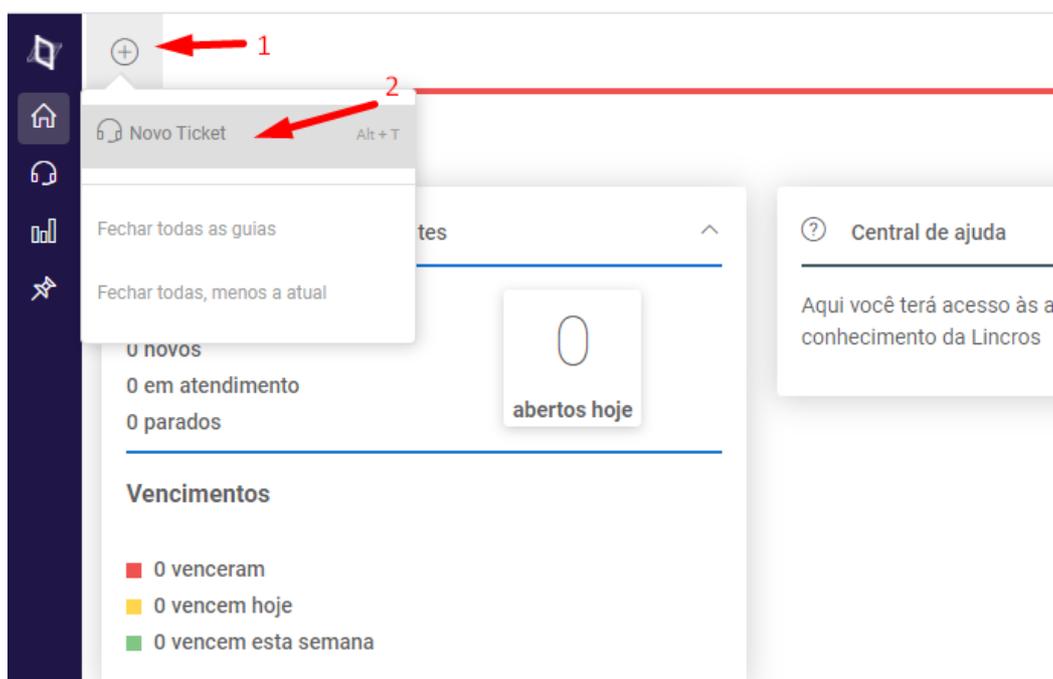
Após o encerramento, havendo a necessidade de retornar algo sobre o assunto, um novo ticket deverá ser registrado.

8. COMO ABRIR TICKETS PELO PORTAL LINCROS MOVIDESK

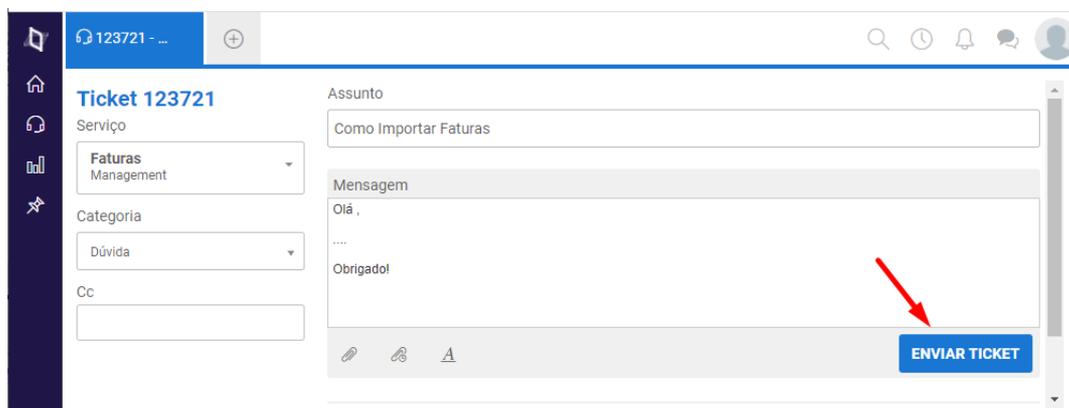
Acesse o link: <https://lincros.movidesk.com>, e faça login com seus dados de acesso.

Será exibida a tela abaixo. Clique no botão mais  e após clique na opção novo ticket

 Novo Ticket



Após clicar em Novo Ticket, será exibida a tela abaixo. Informe o serviço (sistema), categoria do ticket, assunto e mensagem.



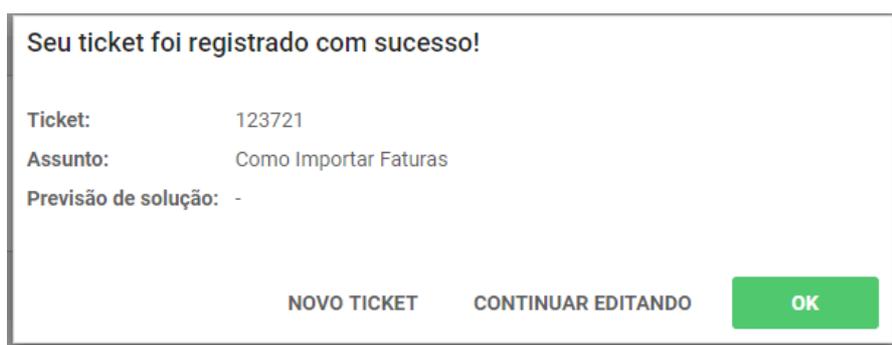
Importante: Conforme informado no item 6 deste guia, ao descrever o incidente ou dúvida, insira o maior número de informações possíveis.



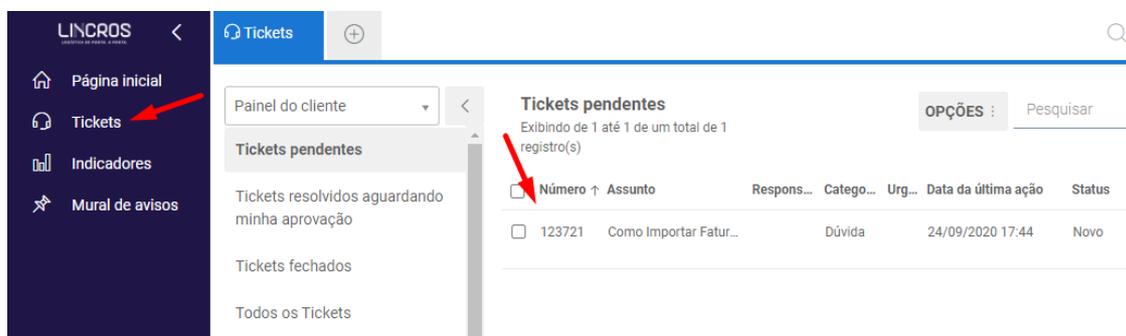
Lembra-se que antes de iniciar um atendimento, possuímos a base de conhecimento com várias soluções conhecidas, juntamente com um passo a passo.

Isto agiliza o atendimento e você terá a solução de forma mais rápida.

Após clicar no botão “ENVIAR TICKET”, será exibida a tela abaixo. Nela é informado o número do ticket aberto no Suporte Lincros.



Após seu ticket ser aberto, será possível consultá-lo através da tela de tickets conforme imagem abaixo:



Após o Suporte responder seu ticket, ele ficará com o status aguardando cliente ou como resolvido.



Tickets pendentes
Exibindo de 1 até 1 de um total de 1 registro(s)

OPÇÕES : TicketIntroductionType:{AllPending}

<input type="checkbox"/>	Número	Assunto	Responsável	Catego...	Urgên...	Data da última ação	Status	Justificativa	V...	JIRA
<input type="checkbox"/>	123721	Como Importar Faturas	Gerson Merki Silva	Dúvida		24/09/2020 18:01	Aguardando	Cliente		

Ao abrir o ticket, será possível visualizar a resposta do Suporte conforme exemplo abaixo:

Gerson Merki Silva 24/09/2020 18:01

Olá João!

Temos um passo a passo em nossa base de conhecimentos.
Segue link:

<https://lincros.movidesk.com/kb/article/142691/como-importar-faturas>

Caso ainda tenha dúvidas, estamos a disposição.

Atenciosamente,

Maria Carla
Analista de Help Desk

   +55 47 3237-7349 / 47 3237-5816

LINCROS.COM

Obs.: Toda a tramitação feita pelo analista é disparado um e-mail para o relator do ticket.

Após receber a resposta você pode respondê-la ou esperar o encerramento automático do ticket em 16 horas úteis. Caso o ticket seja considerado como resolvido, não é necessário ter ação. Apenas clicar em “Não”, caso a solução não ter sido efetiva.



Como Importar Faturas
Ticket aberto via sistema pelo cliente João Silva em 24/09/2020 17:44

Este ticket foi considerado como **resolvido** pelo agente que efetuou o atendimento.
Você concorda com a solução apresentada?

 **Gerson Marki Silva** 24/09/2020 19:01

Olá João!

Temos um passo a passo em nossa base de conhecimentos.
Segue link:

<https://lincros.movidesk.com/kb/article/142691/como-importar-faturas>

Caso ainda tenha dúvidas, estamos a disposição.

Atenciosamente,

Gerson Marki
Coordenador de Help Desk
+55 47 3237-7349 / 47 3237-5816
LINCROS.COM

Importante: Usuários que não estão autorizados a abrir tickets, terão o encerramento dos tickets feitos de forma automática pelo sistema.

9. ATENDIMENTO VIA CANAL CHAT

De modo agilizar seu atendimento, estamos disponíveis no canal de chat de cada Produto Lincros (TMS, Tracking e Routing).

Lembra-se que antes de iniciar um atendimento, possuímos a base de conhecimento com várias soluções conhecidas, juntamente com um passo a passo.

Para acessar o chat, basta clicar no ícone  disponível no canto inferior direito de cada produto. Neste momento, serão mostrados em tela os analistas disponíveis para o atendimento via chat e para iniciar o atendimento basta clicar sobre a opção 'INICIAR ATENDIMENTO'.



Após iniciar o atendimento, será apresentado a seguinte mensagem: 'Você já abriu um ticket ou protocolo com esta solicitação?'

Caso já tenha aberto um ticket e gostaria de informações o mesmo, selecione a opção 'Sim, Já Abri' e informe o número do ticket em questão, caso contrário, selecione a opção 'Não' para dar início a abertura de seu chat, informando o assunto e o serviço no qual você deseja atendimento.

Importante: Caso ocorrer alguma queda de sistema ou falta de interação por parte do cliente, o chat é encerrado automaticamente por inatividade ou falta de resposta em 5 minutos.

Horário de atendimento do chat: Segunda á Sexta-feira das 08h às 12h e das 13:30h às 18h.

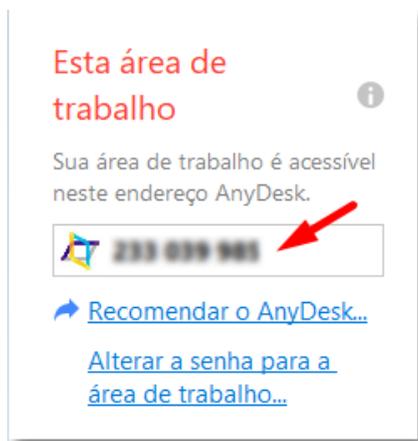
10. ACESSO REMOTO

O acesso remoto ocorre através da ferramenta AnyDesk. Para fazer o download da ferramenta, acesse:

<https://anydesk.com/pt/downloads/windows>



Após instalá-lo, o Analista de Suporte solicitará o código exibido na ferramenta conforme exemplo abaixo:



11. AGENDAMENTO DE LIGAÇÕES

As ligações agendadas que envolvam apresentações, análises de erros, acompanhamento operacional ou alinhamento com mais de um usuário, serão realizadas por meio da ferramenta “Google Hangouts”.

O Analista de Suporte encaminhará o acesso para a sala virtual através de um link, podendo ser encaminhado no ticket ou diretamente no e-mail do solicitante do ticket.

O link encaminhado será semelhante ao link abaixo:

<https://meet.google.com/csp-tgey-ksv>

12. ATUALIZAÇÃO DOS SISTEMAS SAAS LINCROS

A atualização de versão dos sistemas SAAS Lincros, ocorrerão de acordo com as liberações feitas pela equipe de produto.

Alguns sistemas comercializados pela Lincros realizam suas atualizações de forma automática, outros são realizados de forma agendada de acordo com o horário disponível do



cliente, desde que este horário esteja dentro do praticado pela equipe de atualização. Para essas atualizações, o analista no suporte entrará em contato.

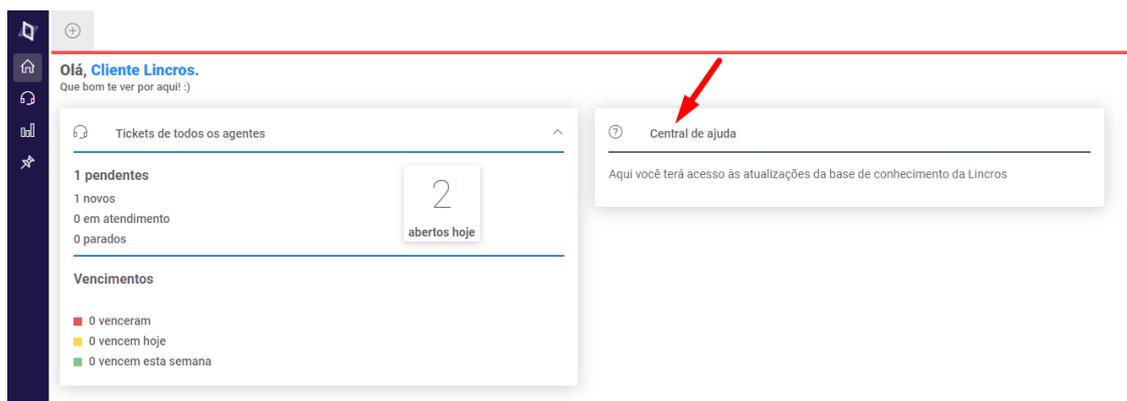
De maneira geral, o produto TMS, Router e Tracking são atualizados uma vez ao mês, salvo se forem liberadas correções emergências, o que são denominadas de 'HotFix'.

12.1 Consulta do Release Notes

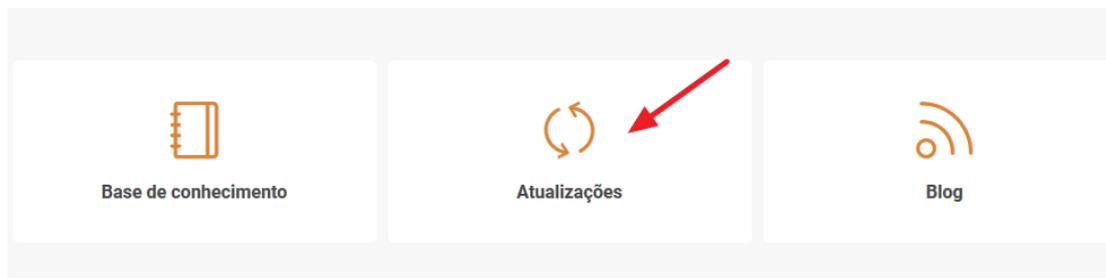
O Release Notes com as novidades, melhorias e correções constantes na versão que será disponibilizada, pode ser consultado através do portal Lincros Movidesk no link:

<https://lincros.movidesk.com>

Para acessá-lo deve-se entrar com seu usuário e senha e clicar na opção Central de Ajuda. Importante: Caso não tenha um usuário, volte no item **7.3** deste guia, onde é demonstrado como criar um usuário para acesso ao portal Lincros Movidesk.



Após entrar na Central de Ajuda, a tela abaixo será exibida. Nela você deve clicar na opção **“Atualizações”**.



Após clicar na opção “**Atualizações**”, navegue até o produto desejado e selecione a última versão disponível conforme exemplo abaixo:

Página inicial > Voltar para a pesquisa > Atualizações > TMS - Plataforma Lincros

Atualizações ^

Tracking v

TMS - Plataforma Lincros ^

- [TMS] - Release Notes 4.112
- [TMS] - Release Notes 4.111
- [TMS] - Release Notes 4.110
- [TMS] - Release Notes 4.109
- [TMS] - Release Notes 4.108
- [TMS] - Release Notes 4.107
- [TMS] - Release Notes 4.106
- [TMS] - Release Notes 4.105
- [TMS] - Release Notes 4.104
- [TMS] - Release Notes 4.103
- [TMS] - Release Notes 4.102
- [TMS] - Release Notes 4.101
- [TMS] - Release Notes 4.98

[TMS] - Release Notes 4.112

1 min
Criado por Suellen Emil da Cunha em 29/06/2022 13:34
Tags: Release Notes

 LINCROS.COM

Melhorias

Campanhas

Nesta nova interface, é possibilitar o usuário cadastrar diferentes perfis de campanhas/promoções oferecidos pelo cliente (embarcador) ao seu consumidor final.

13. BASE DE CONHECIMENTO

A Lincros disponibiliza o acesso a base de conhecimentos através do link:

<https://lincros.movidesk.com>

Para acessá-lo, deve-se utilizar seu usuário e senha e clicar na opção “Central de Ajuda”.

Importante: Caso não tenha um usuário, volte ao item **7.3** deste guia, onde é demonstrada a criação de um usuário para acesso ao portal Lincros Movidesk.



The screenshot shows a dashboard with a sidebar on the left containing navigation icons. The main content area is titled "Olá, Cliente Lincros. Que bom te ver por aqui! :)" and displays "Tickets de todos os agentes". It lists "1 pendentes" (1 novos, 0 em atendimento, 0 parados) and a large "2 abertos hoje" indicator. Below this, it shows "Vencimentos" with 0 venceram, 0 vencem hoje, and 0 vencem esta semana. A notification box on the right, titled "Central de ajuda", contains the text "Aqui você terá acesso às atualizações da base de conhecimento da Lincros" and is pointed to by a red arrow.

Após entrar na Central de Ajuda, a tela abaixo será exibida. Nela você poderá pesquisar o assunto desejado ou clicar no ícone **“Base de Conhecimentos”** para ter acesso a toda base.

The screenshot shows the "Central de Ajuda" page. At the top, there is a search bar with the text "Olá, como podemos ajudar você?" and a search icon. Below the search bar, there are three icons: "Base de conhecimento" (represented by a book icon), "Atualizações" (represented by a circular arrow icon), and "Blog" (represented by a signal icon). The page also includes the Lincros logo, the text "Central de Ajuda", and buttons for "Entrar" and "Fale conosco".

Caso tenha optado por acessar a base de conhecimento através do ícone acima, você será redirecionado para toda nossa base, conforme imagem abaixo:



LINCROS Central de Ajuda Entrar Fale conosco

Busque por artigos ou dúvidas

Página inicial > Voltar para a pesquisa

Base de Conhecimento ^

- Control Tower ▾
- Diversos ▾
- Lincros APP ▾
- Routing ▾
- TMS - Plataforma Lincros ▾
- Tracking ▾

Olá, que bom ter ver por aqui 😊

1 min
Criado por Grazielle dos Santos Rocha em 09/03/2021 13:55
Atualizado por Suellem Emil de Cunha em 10/09/2021 16:42

Bem Vindo à Base de Conhecimento da Lincros

Esta base foi criada para auxiliar você na busca por informações, resoluções de dúvidas sobre o produto, ajudar a configurar recursos quando necessário e trazer conhecimentos relevantes sobre o sistema.

A base está dividida em tópicos pesquisáveis, disponíveis na lateral à esquerda. Fique à vontade para pesquisar o conteúdo que você procura!

Em cada menu, você encontra um conteúdo diferente.

Em "Base de conhecimento", você tem acesso a vários tutoriais, artigos de passo a passo e explicações das funcionalidades de nossos produtos.

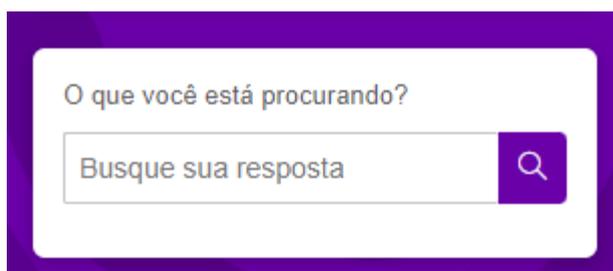
Você também consegue ver os artigos mais recentes, populares e suas últimas leituras na página inicial.

Fique à vontade e venha conhecer melhor ainda seu Produto!

Não encontrou o que procurava? Basta enviar um e-mail para atendimento@lincros.com ou entre em contato conosco pelos telefones: **+55 47 3237-7349**

Nossa base de conhecimento está em constante transformação. Caso não localize o assunto que deseja, nos informe no ticket para que possamos atualizá-la.

A base de conhecimento, também está disponível dentro de cada Produto Lincros (TMS, Tracking e Routing). Basta clicar no ícone  disponível no canto inferior direito de cada produto.





14. PORTAL DE MELHORIAS

A Lincros possui um **Portal de Melhorias e Roadmap** (<https://roadmap.lincros.com/>)

O objetivo deste portal é permitir que todos os clientes possam acompanhar com muita transparência todo o planejamento de melhorias pelos **próximos 6 meses**, como também, **sugerir** novas funcionalidades para os produtos.

Importante: Caso não tenha o acesso, encaminhar um e-mail para: cs@lincros.com

Os usuários indicados, receberão um manual de uso do portal que irá fornecer informações de como poderão acessar o portal, consultar o Roadmap, sugerir melhorias e votar em itens já existentes.

Como funciona? - As sugestões de melhorias são válidas exclusivamente para os produtos abaixo citados:

- **Routing** (Roteirizador)
- **Tracking** (Gestão de Entregas)
- **Tendering** (Central de Fretes - TMS)
- **Management** (Auditoria - TMS)
- **Dock Scheduling** (Pátio e Portaria - TMS)
- **Control Tower** (Monitoramento Logístico)
- **Fleet** (Frotas)
- **Lincros APP**

Todas as sugestões registradas ficarão disponíveis para votação dos demais participantes do fórum. Os itens mais votados terão prioridade para o **planejamento dos próximos Roadmaps**.

15. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Sua opinião é muito importante para melhorarmos o atendimento a cada dia, por isso, implementamos a rotina de pesquisa de satisfação por ticket.

Ao final de cada atendimento, é encaminhada a pesquisa para que o solicitante informe uma nota de 0 a 10 sobre o atendente e sobre tempo de atendimento do ticket. Para responder é super rápido, demora menos de 1 minuto, e essas respostas são muito importantes para avaliarmos e melhorar os nossos serviços, produtos e processos.



16. DIREITOS E DEVERES DA LINCROS

A LINCROS se compromete a seguir as definições contidas neste guia, assim como comunicar aos clientes qualquer eventualidade que possa trazer impacto na sua operação.

17. DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE

Os clientes devem respeitar as definições deste guia e torná-lo conhecido por todos os usuários das soluções Lincros.

18. GLOSSÁRIO

SRE: Site Reliability Engineering, equipe responsável pelo monitoramento e ações corretivas relacionadas a infra-estrutura e disponibilidade dos Sistemas Lincros;

BUG: São erros que afetam o funcionamento do sistema;

GUT: Sigla para Gravidade, Urgência e Tendência, é uma ferramenta utilizada na priorização das estratégias, tomadas de decisão e solução de problemas;

HotFix: É uma liberação emergencial de versão, para corrigir um erro ou falha crítica no sistema;

SLA: Service Level Agreement, que significa 'Acordo de Nível de Serviço/Atendimento'.

**A equipe de Suporte deseja que você cliente tenha a melhor experiência conosco.
É um grande prazer fazermos parte da sua jornada na LINCROS!**

Suellen Emil da Cunha
Coordenadora de Suporte

25

Guia Pratico v. 2.3



Use o QR Code ao lado ou o link abaixo para verificar a validade das assinaturas deste documento:

https://app.lexio.legal/lexio_sign/chechar_assinatura?code=e2466028329a723a61b0215b6aa05b6a381f07715752f128a378396775e8fb98dc7989080b763eb2bbc1458195aeca56373d0f80b5fd63f7d53ab10e727de5b881b26325334f

Fluxo de assinatura iniciado por: **People**
dp@lincros.com

Assinaturas

Suellen Emil da Cunha

suellen.cunha@lincros.com

CPF: ***.***.***-**

IP: ***.***.***.***

Assinou como Parte em:

18/07/2023 08:50:32

Suellen Emil da Cunha

Assinatura