

GUIA PRÁTICO DO SUPORTE

SEJA BEM VINDO A IXCSOFT

Horários de atendimento

Das 08h até 18h:40min em dias úteis de segunda á sexta e aos sábados das 08h as 13h (horário de Brasília).

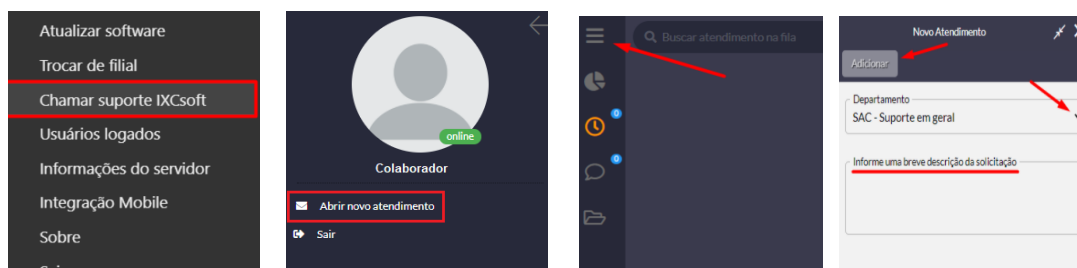
Sabemos que seu provedor não pode parar! Para isso conte com nosso plantão*

*** Somente emergências fora do horário comercial. Este serviço poderá acarretar cobranças dependendo do horário que for solicitado.**



Como entrar em contato:

- O canal mais prático e utilizado é a nossa Plataforma Opa Suíte!
- Clique com o botão direito do mouse no sistema e siga esse passo a passo.
- Selecione o **Departamento** e informe uma **Descrição da Solicitação** para facilitar o seu suporte.



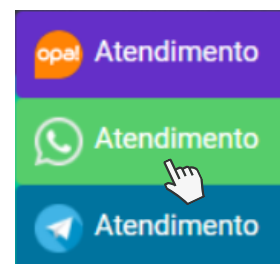
Nossos contatos:

Telefone: 49 3199 - 2580

Fluxo de atendimento:

Whatsapp: 49 3344 - 6001

Site: <https://www.ixcsoft.com.br>



Em nosso site há possibilidade de abri atendimento por whatsapp, telegram e opa suite. Nossos canais se encontrar no canto inferior direito para facilitar o seu contato.

ATENÇÃO!

A plataforma Opa Suíte! pode ser acessada de forma externa ao sistema.

Utilize o mesmo usuário e senha de acesso ao IXCProvedor.

Acesse: <https://suporte.ixcsoft.com.br/cliente>

RECOMENDAÇÕES PARA USO DO SUPORTE IXC

Plataforma de atendimento

Utilize Opa Suíte! para abertura dos atendimentos como demonstrado no início da cartilha, assim, todos atendimentos serão armazenados para sua segurança e pesquisas posteriores.

Descreva na abertura do atendimento o assunto, para que seja possível atender a sua necessidade de forma mais prática e rápida no atendimento.



Um chamado por assunto, isso facilitará a busca quando preciso e ira registrar um protocolo por assunto.



Equipamentos necessários

Acesso ao Team Viewer ou Anydesk.



fone e microfone no equipamento usado para prestarmos suporte remoto.



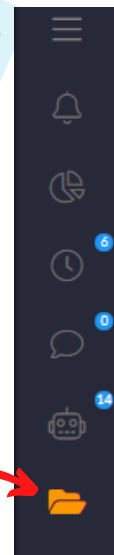
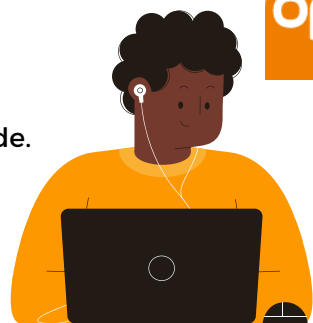
Possua fone de ouvido e microfone, assim é possível realizar ligações e enviar áudios via plataforma, facilitando o atendimento.

INTERATIVIDADE NO ATENDIMENTO

Após 72h sem interação, os chamados são encerrados por inatividade. Caso precise de mais tempo, avise-nos para que o atendimento seja mantido em aberto.

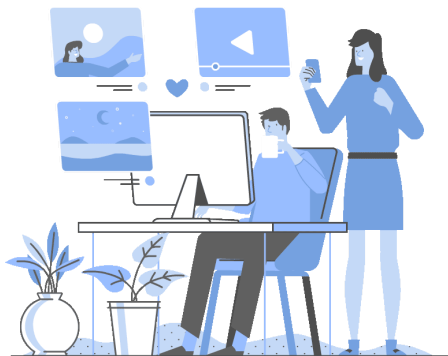
DEIXE SUA AVALIAÇÃO!

Após a conclusão de suas duvidas você pode encerrar o atendimento e deixar sua avaliação. Lembrando que a avaliação é referente ao atendimento que você recebeu.



DEPARTAMENTOS

Quando iniciar um novo atendimento, selecione qual setor deseja conforme sua necessidade.



DEPARTAMENTO COMERCIAL

Realiza as negociações dos serviços e ferramentas IXCSOFT, InMap FiberDocs, InMap Sales, Consultoria de Gestão, Opa!Suite, IXCPROVEDOR e contratação de sessões simultâneas adicionais.



DEPARTAMENTO FINANCEIRO

Atende assuntos financeiros do seu provedor com a IXC Soft, por exemplo: solicitação de segunda via da mensalidade de uso do sistema, dúvidas sobre cobranças, assinatura de novos contratos.



SAC - OUVIDORIA

O setor de ouvidoria é um espaço que funciona como uma ponte entre o cliente e a empresa. É um serviço aberto ao consumidor para escutar suas reclamações e denúncias que não foram solucionadas com o suporte, e também sugestões e elogios.

IXCCONSULT

O serviço de Consultoria de Gestão é um módulo contratado a parte do IXCProvedor. Sua função é otimizar, automatizar e organizar o funcionamento da empresa de forma personalizada.

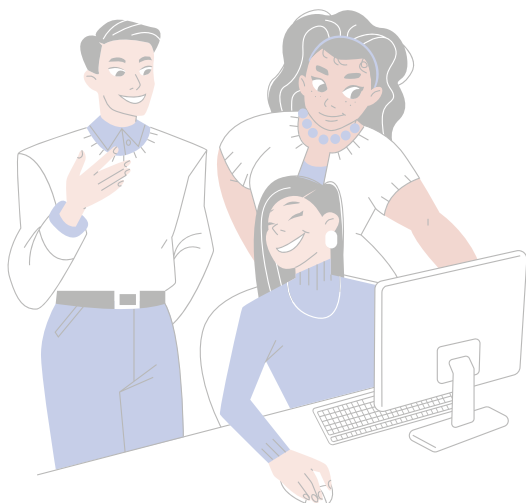
SAC - HOTSITE

Presta suporte ao site e central do assinante dos clientes IXCSOFT, como configuração, criação dos aplicativos da central e instalação e manutenção de certificado SSL.



SAC - INMAP

Presta suporte aos módulos do Inmap (Sales, Service e Fiber Docs). Auxiliando na obtenção das chaves de acesso e demais dúvidas relacionadas a sua utilização., além de realizar a implantação e treinamentos para clientes que contratam um dos módulos.



SAC - SUPORTE GERAL

Auxilia nas dúvidas gerais sobre as operações realizadas no sistema, abrangendo a maioria dos módulos do IXCPprovedor.



SAC - IMPORTAÇÃO DE DADOS

Realizam importações de dados de outros sistemas para o ixc e correção de erros ocasionados na importação.

SAC - INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO DO SERVIDOR

Presta suporte em casos de migração de servidor e analisa problemas com desempenho do sistema.



SAC -PARAMETRIZAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO DE CARTEIRA DE COBRANÇA

Atividades de configuração e validação sobre de carteira de cobrança, que possibilitam a emissão de boletos registrados em banco.

SAC - API

Auxilia nas dúvidas relacionadas à integração de outras aplicações ao sistema IXC Soft, e também presta suporte à documentação da API da IXC, além de tirar dúvidas sobre rotas e fazer a liberação das mesmas.





SAC - TREINAMENTO IXC PROVEDOR

Realiza treinamento e capacitação do cliente por meio de materiais como a IXC Wiki, vídeos para o Youtube, plataforma EAD, entre outros. Este setor não realiza atendimento ao cliente, seu principal objetivo é a criação de conteúdo para clientes IXC .

SUPORTE 60 DIAS

Este setor é exclusivo para acompanhamento pós migração de dados para o sistema IXCSOFT, tendo duração de 60 dias, auxiliando em dúvidas e passando instruções do melhor uso das ferramentas disponíveis.

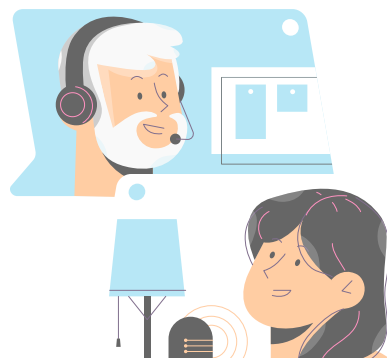


SAC- NOVAS INTEGRAÇÕES NFS-e

Novas solicitações para integrações das notas de prefeitura. Organização do processo de desenvolvimento, orçamento e configuração inicial deste tipo de nota.

RECEPÇÃO

Recepciona e encaminha os atendimentos para o departamento mais adequado.



SUGESTÕES-MELHORIAS E NOVAS FUNCIONALIDADES

Sugestões de melhorias para o IXC Provedor. É possível sugerir alterações ou então, a adição de novos campos de acordo com a necessidade do seu provedor. As sugestões serão analisadas.

SAC- SUPORTE ESTOQUE

Atendimento para dúvidas com cadastros, entradas, saídas e transferências de produtos/materiais, almoxarifados, relatórios de estoque, patrimônios e etiquetas.



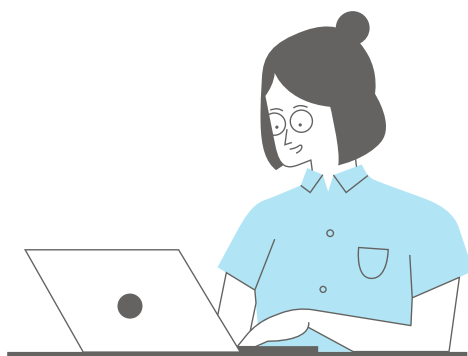
SAC- SUPORTE A ATENDIMENTOS E ORDEM DE SERVIÇO

Assuntos relacionados à Ordens de Serviço e à atendimentos do menu SUPORTE do sistema IXCprovedor.



SAC- SUPORTE FISCAL

Configurações e auxílio referente às notas (modelo 21, 22, 55, 65 e 13) e relatórios fiscais.



SAC- SUPORTE INTEGRAÇÕES GERAIS

Atende assuntos relacionados a integrações externas, por exemplo: e-mail, Voip, Serasa, entre outras.

SAC- INTEGRAÇÃO REDE E SISTEMA

Realiza o processo de integração de equipamentos como concentradores e OLT, além de configurar regras de autenticação.



SAC- BANCO DE DADOS

Manipula dados em massa fazendo ajuste e correção de informações dentro do sistema IXC.



Plantão (Somente emergências fora do horário comercial)

Atendimento prestado fora de horário comercial voltado a auxiliar com emergências referentes a Integração da Rede e o Sistema IXCProvidor.

SIGA NOSSAS MÍDIAS SOCIAIS



www.ixcsoft.com.br