

SUPORTE



Tem dúvidas de como funciona o nosso suporte? Aqui está algumas informações e dicas.



Horários Suporte

ATENDIMENTO

Seg a Sex - 09h as 18h30


Contato via Telefone e Whatsapp



Whatsapp (16) 98100-6366



Telefone: (16) 3514-0550

 Telefone apenas para Ligações,
ligações via whatsapp não são
atendidas.

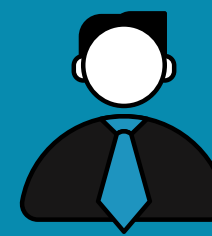
REGIME DE PLANTÃO

Seg a Sex - 18h30 as 23h50

Sáb, Domingo e Feriados - 9h às 23h50

Clique aqui para entrar em contato
diretamente com o whatsapp do suporte!





Horário Comercial

Conheça os serviços realizados em horário comercial pelo nosso suporte

ATENDIMENTOS

Agendamentos de instalação e treinamentos

Instalação Remota

Dúvidas em geral

Análise de Relatórios e Diferenças

Todos os tipos de problemas em relação a funcionamento

Orientação para edição de cardápios

QUAL A MANEIRA IDEAL DE CHAMAR O SUPORTE?

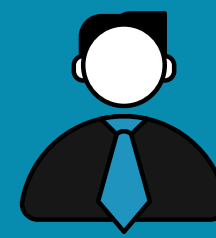
Procure sempre nos mandar fotos, prints e vídeos bons do problema para facilitar o atendimento com o suporte

Importante passar pelo robô do Whatsapp para conseguirmos realizar o atendimento



Treinamentos são realizados apenas em horário comercial, 10h30 as 16h





Regime de Plantão

Conheça os serviços realizados em regime de plantão pelo nosso suporte

ATENDIMENTOS

Impossibilidade de Operação

Equipamentos (SAT e IMPRESSORAS) com problema

Travamento ou Lentidão no Sistema

Mensagens de erro na tela onde impeça a venda

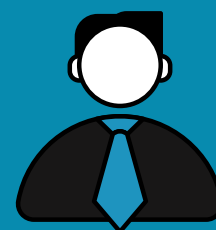
QUAL A MANEIRA IDEAL DE CHAMAR O SUPORTE?

Procure sempre nos mandar fotos, prints e vídeos bons do problema para facilitar o atendimento com o suporte

Importante passar pelo robô do Whatsapp para conseguirmos realizar o atendimento

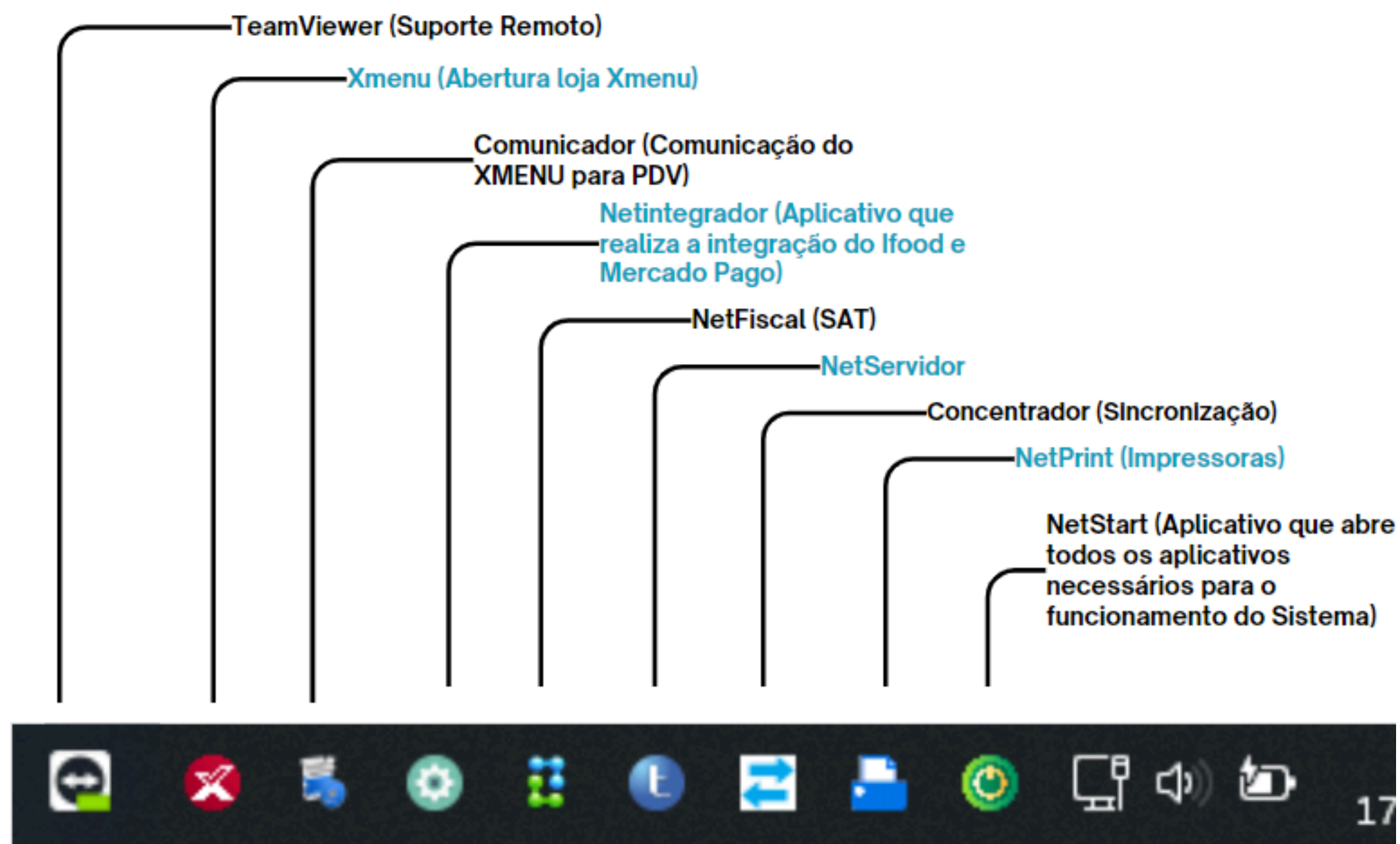
Caso não entre em contato na hora em que o problema acontece, tire uma foto ou grave para nos enviar assim que possível





APLICATIVOS

Aplicativos que são necessários para o funcionamento do sistema





DICAS

Aqui vai algumas dicas para verificar antes de chamar o atendimento



Recomendado fortemente que impressoras **USB** sejam substituídas por impressoras de **REDE**

PDV NÃO ESTÁ ABRINDO?

Verificar se o **Concentrador** e o **Netservidor** estão abertos

ERRO AO ACESSAR O PDV VIA CELULAR OU POS?

Verificar se está conectado no mesmo Wi-fi (ou rede) em que o **Servidor** está.

Verificar se o PDV no computador está funcionando

PEDIDOS **IFOOD** NÃO ESTÃO ENTRANDO NO SISTEMA?

Verificar se o **Netintegrador** está aberto

Verifique se no impresso apresenta algum **erro de importação**

Acesse o Portal do IFOOD e verifique se o **CÓDIGO PDV** está preenchido corretamente



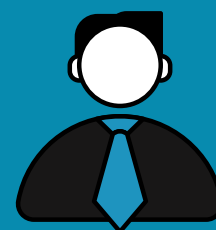
PROBLEMAS COM IMPRESSORAS?

Impressora **USB** sem imprimir:

Desligar e ligar a impressora.
Reiniciar o computador com a impressora ligada

Impressos da Cozinha saindo no Bar (exemplo):

Verifique se a impressora da Cozinha está ligada, cabo de rede conectado e com papel



DICAS

Aqui vai algumas dicas para verificar antes de chamar o atendimento



Erro de **TERMINAL NÃO HABILITADO** ocorre quando algum outro dispositivo está usando o mesmo terminal. Verificar e corrigir.

PROBLEMAS COM SAT?

Verifique se o **CABO DE REDE** está conectado corretamente ao SAT

Verifique se o **NETFISCAL** está aberto

PROBLEMAS COM NFCE?

Verifique se a internet está funcionando

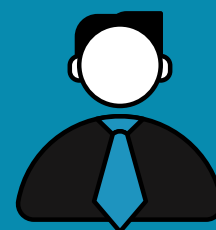
Em caso de avisos no PDV:
Notas Offline ou com problemas para serem resolvidos
CONTATE O SUPORTE

PROBLEMAS DIVERSOS

Erro de TERMINAL NÃO HABILITADO?
Na tela inicial do PDV ir no botão **CONFIGURAR** e clicar em **GRAVAR**

Erro de OPERADOR NÃO ENCONTRADO?
Fechar e abrir o PDV





USO ERRADO DO PLANTÃO

Utilize corretamente o plantão para poder sempre ter um bom atendimento

- ❌ Nunca ligue via whatsapp, ligações são atendidas apenas pelo Telefone [\(16\) 3514-0550](tel:(16)3514-0550)
- ❌ Evite inatividade com o plantonista após iniciar o suporte
- ❌ Para dúvida sobre relatórios acionar o suporte antecipadamente em horário comercial
- ❌ Chame apenas com casos de plantão, ao entrar em contato com algo que não seja plantão seu atendimento será documentado e ficará em aberto para resolução em horário comercial
- ❌ Para ajustes de cardápio acionar o suporte antecipadamente em horário comercial
- ❌ Não temos acesso para adicionar novos usuários ou alterar direitos de acesso de operadores



O plantão existe para resolução de problemas emergenciais que paralisam o trabalho dos estabelecimentos.

Ao utilizar o plantão para tirar pequenas dúvidas que poderiam ser feitas em horário comercial, o atendimento à clientes em situações emergenciais será prejudicado.

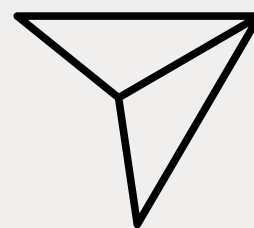


Canais Xmenu



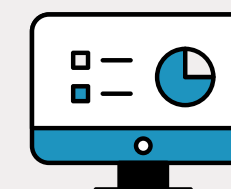
SITE

Para saber mais sobre nós!



INSTAGRAM

Novidades em primeira mão!



BLOG

Nosso blog contém várias dicas para vocês!



Conheça o Xtag
clikando na imagem:



Eleve o nível da sua cozinha!