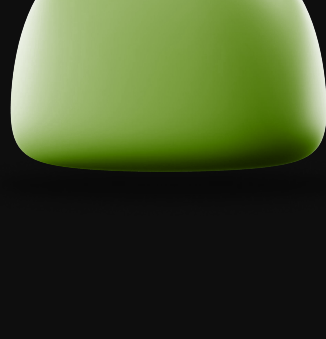




Formas de utilizar o SUPORTE TÉCNICO

Estamos melhorando a forma de ATENDIMENTO DO SUPORTE!

Agora, o retorno é **mais rápido** para os chamados abertos via **e-mail** ou **WhatsApp**. Experimente já!



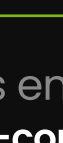
Você sabia que o atendimento por **telefone** pode durar até **24 horas**?

Enquanto isso, pelos nossos **canais digitais**, seu problema pode ser resolvido em **minutos**!



WhatsApp

Atendimento com especialista, de forma prática e objetiva



Sala eConnecta

Fale com um técnico especialista em uma sala virtual em tempo real



AutoAtendimento

Mais de 5 mil artigos, disponíveis 24h por dia, 7 dias por semana

Se preferir, nos envie um e-mail: **suporte@e-contab.com.br**

Formas de utilizar o Suporte Técnico da e-Contab

01 Utilizando a Área do Cliente

1.1 - Acesse a sua Área do Cliente, **clikando aqui**, utilizando o seus dados de contrato.

Bem-vindo!
Digite os seus dados para acessar a área do cliente.

ACESSAR

Em caso de instabilidade, pressione Ctrl + F5 no seu teclado.

1.2 - Já dentro da Área do cliente, clique na opção **“Suporte Técnico”**

Área do cliente

Orientação Tributária

Suporte Técnico

Supersoft Academy

Blog

Acessar sistema Cloud

1.3 - Em seguida, clique em **“Novo Chamado”**.

Precisa de ajuda?
Utilize uma das opções abaixo para solucionar o seu problema ou dúvida. Estamos aqui para te ajudar!

Novo Chamado
Um técnico especialista entrará em contato via telefone ou e-mail o mais breve possível.

Sala Azul
Uma técnica especialista tira dúvidas em tempo real sobre eSocial, Folha de Pagamento, PPP e DCTFWeb.

Meus Chamados
Acompanhe os chamados que estão aguardando um retorno do técnico e os já encerrados.

1.4 - Agora, preencha as **informações de contato**. Informe seu principal e-mail, o telefone para retorno, selecione o módulo para o qual necessita de auxílio e escolha a melhor forma de comunicação para receber o atendimento. Por fim, descreva sua dúvida, incluindo, se possível, mensagens de erro ou rejeição.

1.5 - Após preencher todos os campos, clique em **“Criar Chamado”**. Em seguida, informaremos o seu protocolo de atendimento. Feito isso, basta aguardar o chamado de um técnico especialista. Fique atento ao e-mail e ao telefone informados.

02 Utilizando o WhatsApp

2.1 - Entre em contato pelo WhatsApp através do número **(11) 5026-3582** ou **clikando aqui**. Siga as orientações do atendimento automático, informando alguns dados do seu contrato e descrevendo sua dúvida com mais detalhes.

Olá, preciso de atendimento no Suporte Técnico.

Bom dia, seja bem-vindo ao atendimento da e-Contab.

Você já é nosso cliente?

1 - Sim

2 - Não

Informe por gentileza o CPF ou CNPJ do titular do contrato.

999.999.999/9999-99

Você concorda com os nossos termos?

1 - Sim

2 - Não

Você pode digitar #voltar a qualquer momento para voltar a este menu inicial.

Possso ajudar com:
1 - Comercial
2 - Financeiro
3 - Suporte
4 - Ouidoria
5 - Projetos
6 - Agente de Negócios e Indicações
7 - Orientação Tributária
8 - Trabalhe conosco

Você possui os seguintes protocolos em aberto.

Sobre qual deseja falar?

1 - Abrir um novo protocolo

2 - 999999 - FOLHA DE PAGAMENTO

Escolha a seguir digitando a opção do produto que deseja:
1 - Dúvidas gerais ou problemas de acesso
2 - FOLHA DE PAGAMENTO
3 - LIVROS FISCAIS
4 - CONTABILIDADE

Por favor informe um e-mail para contato

seuemail@email.com.br

Por favor informe um telefone para contato

(99) 99999-99999

Por favor descreva brevemente o ocorrido

Sua dúvida ou erro, descrita de forma clara e breve.

Seu protocolo foi aberto com sucesso.
Seu protocolo é: 999999

Será necessário transferir o seu atendimento para nossa equipe especializada que lhe dará todo o suporte. Por favor, aguarde um momento.

2.2 - Pronto! Agora é só aguardar. Em breve, um técnico especialista iniciará o atendimento pelo próprio WhatsApp para solucionar suas dúvidas.

Observação: Quando houver um chamado já aberto, o cliente poderá optar por esse opção, sendo transferido diretamente para um técnico especialista.

Importante: No caso de inatividade superior a 15 minutos, o suporte entenderá que o cliente resolveu a questão, resultando no encerramento do chamado

03 Acessando a Sala eConnecta

Atenção: O horário de atendimento é das 8h30 às 12h e das 13h45 às 17h30.

3.1 - Acesse a Sala eConnecta **Folha de Pagamento clikando aqui** e Sala eConnecta Fiscal e Contábil **clikando aqui**.

3.2 - Selecione a forma que deseja utilizar a ferramenta: através do aplicativo baixado em seu computador (caso não o tenha instalado ainda, clique em “Baixar agora”) ou através do seu navegador de internet.

3.3 - Preencha o campo com seu nome e ingresse na reunião. Ao entrar na sala, siga as orientações da técnica especialista e envie sua dúvida através chat.

05 Utilizando o Telefone

5.1 - Entre em contato com a SuperSoft através do número **(11) 5026-3582**.

5.2 - O atendimento eletrônico descreverá as opções a serem seguidas, **escolha a opção 1 para Suporte Técnico**, e siga as orientações de acordo com sua demanda.

5.3 - Ao final da ligação será gerado um número de protocolo correspondente ao chamado.

Protocolos abertos por telefone tem um prazo médio de até 24hrs úteis para o retorno, podendo variar de acordo com períodos de sazonalidade

06 Utilizando o AutoAtendimento

6.1 - Acesse o portal AutoAtendimento **clikando aqui**.

6.2 - Utilize a barra de pesquisa para encontrar a solução da sua dúvida ou clique no card do sistema desejado.

Livros

FP

Folha de Pagamento

★ Criado há 2 anos

Atualizado há 5 anos

CB

Contabilidade

★ Criado há 2 anos

Atualizado há 5 anos

LF

Livros Fiscais

★ Criado há 2 anos

Atualizado há 5 anos

Atenção: os mais de 5 mil artigos estão organizados por livros. Cada livro representa um Sistema e-Contab ou um tema específico, como, por exemplo, o eSocial. Dentro de cada livro, existem a **“Base de Conhecimento”**, que reúne erros, rejeições e processos de integração entre módulos, e também o **“Help”**, que contém procedimentos e orientações sobre as rotinas de cada sistema.

Regras de atendimento

- A conexão remota ocorrerá somente quando não houver sucesso na realização do procedimento orientado pelo analista.
- É de responsabilidade do cliente: a realização dos procedimentos descritos pelo analista e o fornecimento de informações legislativas, tributárias e trabalhistas.
- O suporte poderá solicitar mais informações sobre a sua dúvida por e-mail e Whatsapp, independente do canal preferencial, a falta de resposta por parte do cliente poderá resultar no encerramento do chamado.