

O que é o Suporte Digital?

O Suporte Digital é o serviço da Fast Shop que tem por objetivo apresentar ao cliente como utilizar ao máximo seus produtos digitais.

Como é composto o Suporte Digital?

O Suporte Digital é composto pelo NIO (técnico de loja responsável por atender o cliente e orientá-lo na utilização, realizar ajustes e dar dicas de uso) e pelo Help Desk (atendimento a dúvidas gerais em 24x7, por telefone e acesso remoto quando possível, ou visita técnica quando necessário).

Quem é o NIO?

NIO são os guardiões de Buda. O NIO Fast Shop é o guardião dos produtos digitais. São colaboradores internos, treinados pelos fabricantes constantemente e preparados para orientar os nossos clientes com suas principais dúvidas e problemas.

O que é o Help Desk com Visitas?

O Help Desk com Visitas é um serviço prestado para que o cliente tenha acesso ao esclarecimento de dúvidas e suporte técnico 24 horas por dia, 7 dias por semana, para nunca ficar na mão! Se o problema não for resolvido por telefone ou acesso remoto, um técnico é enviado à casa do cliente para solucionar o problema.

O que é a visita avulsa?

A visita avulsa é prestada para instalações na casa do cliente ou resolução de problemas emergenciais no local. Atende a mais de 400 cidades em todo o Brasil e é prestado por parceiros credenciados da Fast Shop. Para agendá-la, basta contratá-la em loja ou pelo Televendas e agendar horário até 48 horas após a compra.

	NIO em Loja	Help Desk com Visitas
Configuração e Orientação Informática	- Configurações iniciais da máquina - Instalação de softwares adquiridos à parte	Não incluso.
Configuração Completa Informática	- Configurações de segurança e controle - Instalação de add-ins e plug-ins necessários para total utilização do produto	Help Desk 24 horas por dia, 7 dias por semana, para solucionar dúvidas e resolver problemas gerais com a máquina. Se o problema não for resolvido por telefone, um técnico é enviado à casa do cliente para resolver o problema*.
Configuração e Orientação Mobilidade	-Criação de conta caso não houver - Configurações iniciais do produto	Não incluso.
Configuração Completa Mobilidade	- Consultoria sobre melhores aplicativos de acordo com perfil do cliente - Configurações de segurança, serviço em nuvem e controle parental	Help Desk 24 horas por dia, 7 dias por semana, para solucionar dúvidas e resolver problemas gerais com a máquina. Se o problema não for resolvido por telefone, um técnico é enviado à casa do cliente para resolver o problema*.
Help Desk com Visitas	Não incluso	Help Desk 24 horas por dia, 7 dias por semana, para solucionar dúvidas e resolver problemas gerais com a máquina. Se o problema não for resolvido por telefone, um técnico é enviado à casa do cliente para resolver o problema*.
Residencial	Não incluso.	1 Visita ao endereço cadastrado do cliente para instalação de equipamento e periféricos ou resolução de problemas de software. Help Desk não incluso.
Resolução de Problemas	Back-up Transferência de arquivos Orientação de uso Remoção de vírus Resolução de problemas de software em geral	Não incluso.

*Confira as cidades atendidas no regulamento