



# Central de Atendimento

Manual do Cliente Pixeon

## Sumário

|   |    |
|---|----|
| 1. INTRODUÇÃO .....                                   | 3  |
| 2. ACESSANDO AO SISTEMA COM UMA CONTA EXISTENTE ..... | 3  |
| 3. ABRIR CHAMADO .....                                | 5  |
| 4. TIPOS DE CHAMADO .....                             | 7  |
| 5. ACOMPANHAR CHAMADOS .....                          | 8  |
| 6. ACOMPANHANDO INFORMAÇÕES E TRATATIVAS .....        | 11 |
| 6.1 INTERAGINDO COM O CHAMADO E STATUS .....          | 12 |
| 7. VALIDANDO UM CHAMADO. ....                         | 13 |

## 1. INTRODUÇÃO

Bem-vindo (a) a Pigeon!

Visando eficiência em nossos processos, a Pigeon disponibiliza uma nova Central de Atendimento ao cliente para você registrar e acompanhar os chamados da sua empresa.

Essa mudança reflete o compromisso da Pigeon com a excelência. Buscamos superar as expectativas de nossos clientes ao pensar em soluções mais simples, ágeis e eficientes.

É a Pigeon inovando para trazer eficiência para sua instituição.


## 2. ACESSANDO AO SISTEMA COM UMA CONTA EXISTENTE

Para acessar o sistema, utilize o mesmo e-mail cadastrado no antigo sistema jira ou Zoho. Caso houver dúvidas, não se preocupe você receberá um lembrete via e-mail avisando sobre seu antigo cadastro.

Abra seu navegador no seguinte endereço: <https://pigeon.zendesk.com>

Será carregado a página para a realização da autenticação no sistema. Conforme demonstrado na figura 1, insira o e-mail e senha. Clique em **“Entrar”**

Entrar em Píxeon

 Entrar com o Google

Permanecer conectado  

**Entrar**

Suas credenciais serão enviadas por uma conexão segura

Cancelar

[Sou um Agente](#)

[Esqueci minha senha](#)

Novo usuário em Píxeon? [Cadastre-se](#)

Você nos enviou um email? [Obtenha uma senha](#)

Se você já entrou em contato com nossa equipe de suporte por email anteriormente, já está registrado. No entanto, é provável que você ainda não tenha uma senha.

Figura 1 – Formulário de Autenticação

Como mencionamos, é possível que nossa equipe previamente encaminhe um lembrete aos seus e-mails cadastrados em nossa base. Fique atento aos seus e-mails e verifique se recebeu o alerta conforme figura 2.

**Píxeon** <support@píxeon.zendesk.com>  
para mim ▾

Esse email foi enviado para você porque alguém solicitou uma redefinição de senha para sua conta. Visite a URL a seguir para definir uma nova senha:

<https://píxeon.zendesk.com/password/reset/OY0RHKCjQCnJ3rqAHfJ4zeWch?locale=19>

Você pode entrar normalmente em: <https://píxeon.zendesk.com>

---

Este email é um serviço de Píxeon. Fornecido por [Zendesk](#)

Figura 2 – Lembrete de recadastramento

Clique no link e altere sua nova senha.



Mudar senha

Nova senha

Requisitos de senha:

- deve ter pelo menos 5 caracteres
- deve ser diferente do endereço de email

**Mudar senha**

Figura 4 – Tela de alteração de senha

### 3. ABRIR CHAMADO

Após você entrar no sistema, a seguinte tela será exibida, conforme ilustração na figura 4.



Figura 4 – Tela principal

Como observado, as seguintes opções estarão disponíveis:

1. **Abrir Solicitação:** Para abertura de um novo chamado
2. **Acompanhar os chamados:** Essa opção pode ser utilizada para navegação sobre os chamados tratados junto a Pixeon

Na seção **Abrir Solicitação**, preencha o formulário a seguir e clique em “Enviar”:

**Nova função!**  
Insira um novo participante.

CC

Organização \*

Informe a qual Organização você deseja associar esta solicitação. Você pode alterá-la posteriormente.

Assunto \*

Descrição \*

Insira os detalhes de sua solicitação. Um membro de nossa equipe de suporte responderá assim que possível.

Qual o tipo da sua demanda? \*

Estou abrindo esta solicitação \*

Anexos

Enviar

**Nova função!**  
Os campos posteriores podem variar de acordo com a demanda. Essa opção era inativa em nossos sistemas. Faça um teste!

Figura 5 – Formulário para preenchimento

Lembre-se que dependendo da solicitação haverá a necessidade de aprovação do setor comercial ou recategorização.

Todos os chamados abertos possuem um SLA de Primeira Resposta e Tempo Previsto de Solução. Esse SLA é controlado internamente, mas você pode solicitar o relatório com os SLAs.

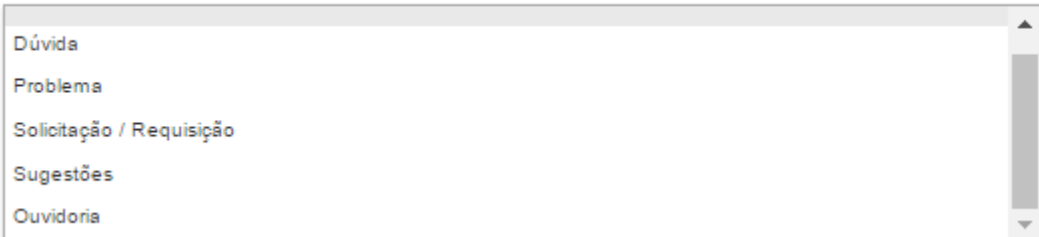
#### 4. TIPOS DE CHAMADO

No sistema separamos os chamados em 5 tipos:

1. Dúvida.
2. Problema.
3. Solicitação.
4. Sugestão.
5. Ouvidoria

Para cada um desses tipos temos uma lista de opções. Ao clicar na opção desejada será carregado um formulário para abertura do chamado.

Qual o tipo da sua demanda? \*



Dúvida  
Problema  
Solicitação / Requisição  
Sugestões  
Ouvidoria

Figura 6

1. **Dúvida:** Esse tipo de demanda pode ser usado para dúvidas pontuais de utilização dos nossos sistemas.
2. **Problema:** Se destina a demandas que requerem atenção e que sugerem indisponibilidade e erros gerais em módulos ou funções.
3. **Solicitação/ Requisição:** Poderá ser usado para uma solicitação de demanda programada, compras gerais, etc....ou seja, entendemos que quando essa demanda for selecionada, não há interrupção no fluxo de trabalho normal do nosso cliente.
4. **Sugestão:** Nesse campo é possível sugerir melhorias para alguns de nossos produtos bem como customizações.
5. **Ouvidoria:** *Em construção.*

## 5. ACOMPANHAR CHAMADOS

### Central de Atendimento



Figura 7



Após o chamado criado, clicando em “Acompanhar os Chamados” você poderá acompanhar todas as demandas abertas por você, desde através de um filtro simples até o acompanhamento através de Dashboards conforme figuras de número 8 a 12.

**Nova função!**  
Facilidade em gerenciar seus chamados.

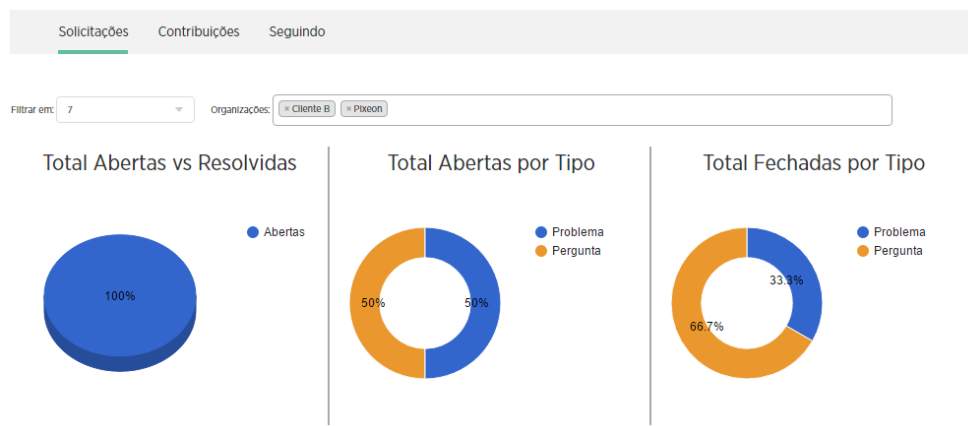


Figura 8 – Dashboards Totalizadores

**Nova função!**  
Facilidade em gerenciar seus chamados.

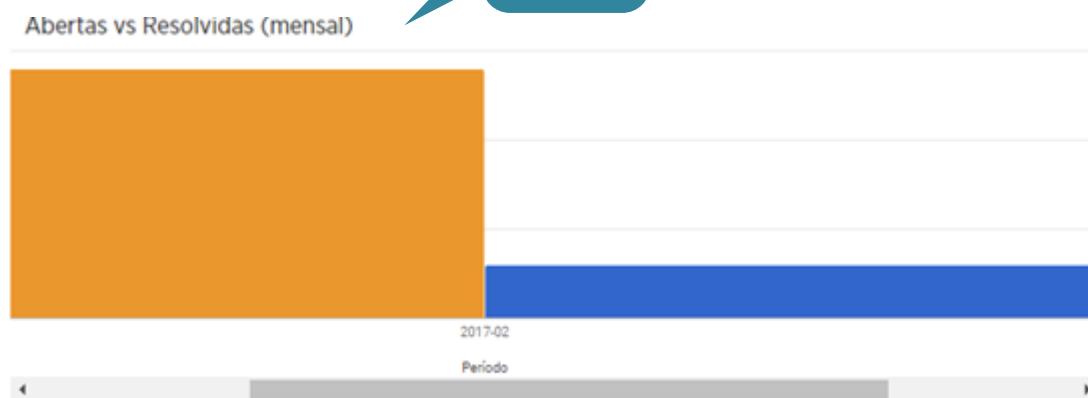


Figura 9

**Nova função!**  
Facilidade em gerenciar seus chamados e transparência no atendimento



Média de atendimento do SLA para chamados concluídos por tipo de demanda.

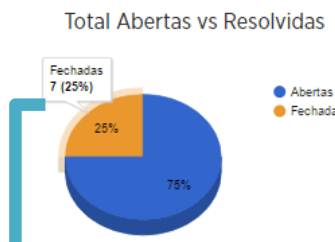
Figura 10

| Tempo Médio de Resolução Incidente | Tempo Médio de Resolução Problema | Tempo Médio de Resolução Pergunta |
|------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| 1d 0h 27m                          | 1d 5h 37m                         | 1d 7h 37m                         |

Figura 11

Clicando nos números dos dashboards é possível extrair os chamados em arquivo CSV e salvar em seu computador para avaliação posterior. Veja figura 12.

**Total Abertas vs Resolvidas**



**Nova função!**  
Facilidade em gerenciar seus chamados.

**Gerar CSV**

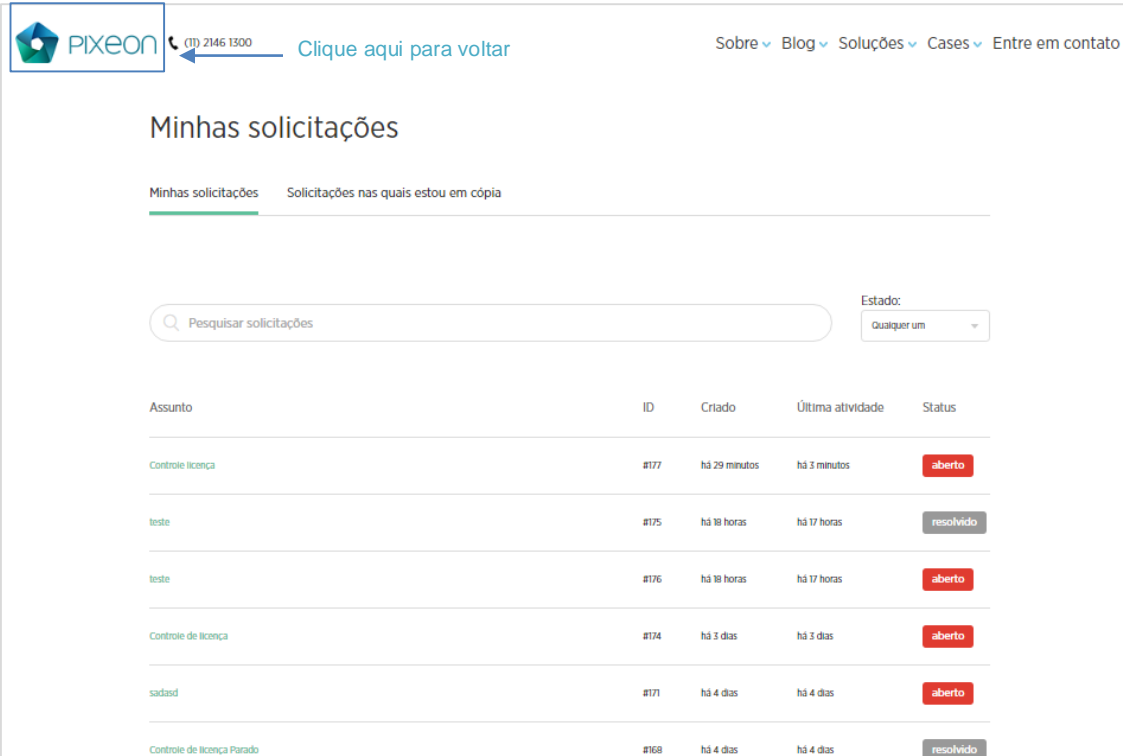
30 resultados por página

| ID  | Status  | Atribuído      | Tipo     | Assunto                     | Abertura            | Atualizado          |
|-----|---------|----------------|----------|-----------------------------|---------------------|---------------------|
| 152 | Fechado | Felipe Carlos  | Problema | Interface                   | 15/02/2017 12:23:29 | 23/02/2017 09:01:35 |
| 161 | Fechado | Felipe Carlos  | Pergunta | Guia Tiss                   | 16/02/2017 01:31:25 | 23/02/2017 09:01:36 |
| 162 | Fechado | Felipe Carlos  | Pergunta | Equipamento sem comunicação | 16/02/2017 01:33:59 | 23/02/2017 09:01:37 |
| 182 | Fechado | Aline Borzin   | Pergunta | GUIA TISS                   | 20/02/2017 05:01:03 | 28/02/2017 06:06:27 |
| 183 | Fechado | Aline Borzin   | Problema | Controle de licenças        | 20/02/2017 05:04:08 | 28/02/2017 06:06:28 |
| 184 | Fechado | Suporte Pixeon | Problema | teste                       | 20/02/2017 05:25:40 | 28/02/2017 06:06:28 |

Mostrando de 1 até 7 de 7 registros

Figura 12 – Extração em modo csv

Os seus chamados também serão apresentados em uma listagem simples com os Status, Número (ID), Assunto, Data de Criação e Data de atualização.



Minhas solicitações

Minhas solicitações Solicitações nas quais estou em cópia

Pesquisar solicitações Estado: Qualquer um

| Assunto                    | ID   | Criado        | Última atividade | Status    |
|----------------------------|------|---------------|------------------|-----------|
| Controle licença           | #177 | há 29 minutos | há 3 minutos     | aberto    |
| teste                      | #175 | há 18 horas   | há 17 horas      | resolvido |
| teste                      | #176 | há 18 horas   | há 17 horas      | aberto    |
| Controle de licença        | #174 | há 3 dias     | há 3 dias        | aberto    |
| sadad                      | #171 | há 4 dias     | há 4 dias        | aberto    |
| Controle de licença Parado | #168 | há 4 dias     | há 4 dias        | resolvido |

Figura 13

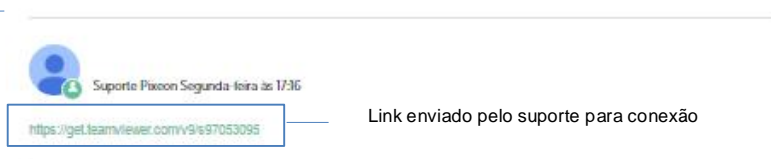
## 6. ACOMPANHANDO INFORMAÇÕES E TRATATIVAS

Fique atento aos comentários dentro do seu chamado. Eles podem trazer várias informações enviadas pelos nossos analistas bem como sessões para acesso remoto! Nossas interações serão sempre via comentários

## Estou com problemas



Campo destinado aos comentários



**Nova função!**  
Agilidade na tratativa.

## Resumo do chamado

|                                |                               |
|--------------------------------|-------------------------------|
| Criado                         | Hoje às 23:30                 |
| Última atividade               | Hoje às 23:30                 |
| ID                             | #205                          |
| Organização                    | Pixeon                        |
| Status                         | aberto                        |
| Prioridade                     | Baixa                         |
| Qual o tipo da sua demanda?    | Problema                      |
| Classifique o impacto          | Indisponível Parcialmente     |
| Produto                        | Click Vita                    |
| Módulo - Click Vita            | Click Vita > Comunicação PACS |
| Acontece em todos os terminais | Sim                           |
| Estou abrindo esta solicitação | Em meu nome                   |

Nova nomenclatura de chamados

Status

Figura 14

## 6.1 INTERAGINDO COM O CHAMADO E STATUS

Mais de 90% da nossa interação se dá pelos comentários. Fique atento aos status:

**Aguardando resposta**

O status “Aguardando resposta” sinaliza que nosso suporte está aguardando uma informação sua para continuidade na tratativa. Fique atento aos comentários.

**resolvido**

Em contrapartida o status “Resolvido” sinaliza que estamos aguardando sua validação sobre a solução entregue.

**aberto**

“Aberto” indica que o chamado está em tratativa pela Pixeon. Isso significa que pode estar sob a responsabilidade do nosso suporte ou por outras áreas internas que estão apoiando a solicitação final sobre a demanda.

## 7. VALIDANDO UM CHAMADO.

Após um chamado ser resolvido, o status será alterado para RESOLVIDO

Em até 5 dias úteis você poderá rejeitar o chamado, para isso, você deverá adicionar um comentário ao chamado ou rejeitar através de um botão na tela principal.

Após isso, o status será alterado para ABERTO.



Caso essa validação não aconteça por um período de 5 dias úteis, o sistema fechará automaticamente o chamado.