



Central de Atendimento

Manual do Cliente Pixeon

Sumário

1.	INTRODUÇÃO	3
2.	ACESSAR AO SISTEMA COM UMA CONTA EXISTENTE	3
3.	ABRIR CHAMADO	5
4.	TIPOS DE CHAMADOS	6
5.	ACOMPANHAR CHAMADOS	8
6.	ACOMPANHAR INFORMAÇÕES E TRATATIVAS	9
6.1	INTERAGIR COM O CHAMADO E STATUS.....	9
7.	VALIDAR UM CHAMADO.....	10

1. INTRODUÇÃO

Bem-vindo(a) a Pixeon!

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

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


2. ACESSAR 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://pixeon.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 Pixeon

 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 Pixeon? [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.

Pixeon <support@pixeon.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://pixeon.zendesk.com/password/reset/OY0RHKCjOCnJ3rqAHfJ4zeWch?locale=19>

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

Este email é um serviço de Pixeon. 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**, selecione a opção **“Quero esclarecer uma dúvida ou reportar uma falha”** quando desejar contatar o suporte.



The screenshot shows a web form titled "Enviar uma solicitação". It contains several dropdown menus and a text input field. The first dropdown is labeled "Selecione conforme a sua necessidade" and has the option "Quero esclarecer uma dúvida ou reportar uma falha" selected. The second dropdown is labeled "Qual é o tipo da sua demanda?" and has "Quero reportar uma provável falha" selected. The third dropdown is labeled "Selecione o seu Produto" and has "Pleres Desktop" selected. The fourth dropdown is labeled "Selecione o seu módulos de PleresSQL" and has "Executar Cadastros no Sistema" selected. A callout bubble points to this dropdown with the text "Informe qual o módulo e processo está sendo impactado". The fifth field is labeled "Assunto" and is an empty text input.

Figura 5 – Formulário para preenchimento

4. TIPOS DE CHAMADOS

No suporte separamos os chamados em 3 tipos:

1. Quero esclarecer uma dúvida ou falha
2. Quero fazer uma Requisição
3. Solicitação ao comercial

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

Selecione conforme a sua necessidade

-

Quero esclarecer uma dúvida ou reportar uma falha

Quero fazer uma requisição

Solicitação de documentos Regulatórios

Solicitação ao Comercial

Figura 6 - Tipos de Solicitação

1. **Quero esclarecer uma dúvida ou falha:** Esse tipo de demanda pode ser usado para chamados que sugerem indisponibilidades gerais, ou para dúvidas pontuais.
2. **Quero fazer uma Requisição:** Poderá ser usado para uma solicitação de demanda programada, ou seja, entendemos que quando essa demanda for selecionada, não há interrupção no fluxo de trabalho normal do nosso cliente.
3. **Solicitação Comercial:** Utilizado para solicitação de expansões de licenças ou equipamentos, renovação de contratos ou demandas para aquisição de por produtos Pixeon.

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.

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



PIXEON (11) 2146 1300 [Clique aqui para voltar](#)
Sobre Blog Soluções Cases Entre em contato

Minhas solicitações

[Minhas solicitações](#)
[Solicitações nas quais estou em cópia](#)

Estado: Qualquer um

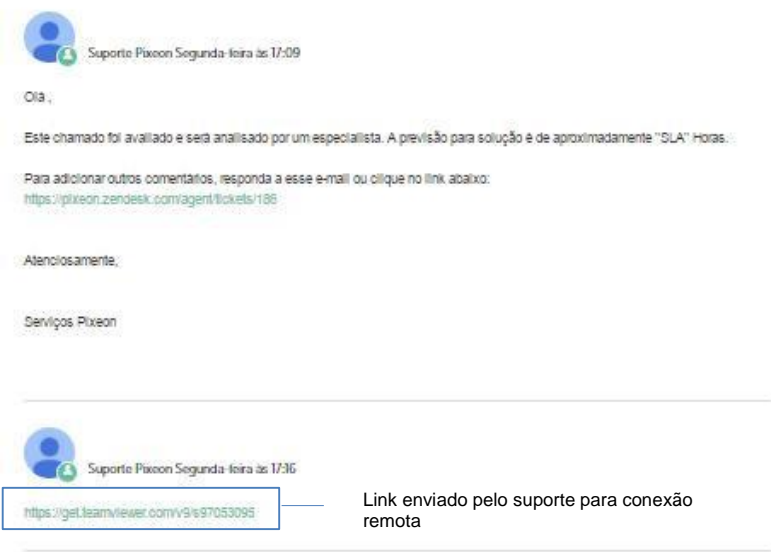
Assunto	ID	Criado	Última atividade	Status
Controle licença	#177	há 29 minutos	há 3 minutos	aberto
teste	#175	há 18 horas	há 17 horas	resolvido
teste	#176	há 18 horas	há 17 horas	aberto
Controle de licença	#174	há 3 dias	há 3 dias	aberto
sadadad	#171	há 4 dias	há 4 dias	aberto
Controle de licença Parado	#169	há 4 dias	há 4 dias	resolvido

Figura 8

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 por meio de comentários.

Estou com problemas



Campo destinado aos comentários

Link enviado pelo suporte para conexão remota

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 9

6.1 INTERAGIR COM O CHAMADO E STATUS

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. Atualmente disponibilizamos ao nosso cliente 10 dias para validação. Após esse prazo seu chamado constará como “Fechado” para a Pixeon.

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 **10 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 **10 dias** úteis, o sistema fechará automaticamente o chamado.