



PORTAL DO CLIENTE



A SAÚDE MOVE O NOSSO MUNDO.

Sumário

1.	INTRODUÇÃO	3
2.	ACESSO AO PORTAL.....	4
3.	ABERTURA DE CHAMADOS E OUTRAS OPÇÕES.....	7
3.1	Abertura de Falha Técnica	9
3.2	Abertura de Dúvida	11
4.	SLA.....	12
4.1	Como o SLA funcionará?.....	12
4.2	Como verifico o SLA do meu ticket?	12
5.	ACOMPANHAMENTO DE INFORMAÇÕES E TRATATIVAS.....	14
5.1	Status dos Chamados	14
6.	VALIDAÇÃO DE CHAMADOS	16

1. INTRODUÇÃO

Bem-vindo(a) à Pixon!

Visando eficiência em nossos processos, a Pixon disponibiliza um novo Portal do Cliente para você registrar e acompanhar os chamados da sua empresa e, em breve, acompanhar nosso roadmap de produtos.

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

2. ACESSO AO PORTAL

Para facilitar o seu dia a dia, o Portal está localizado no site da Píxeon:

<https://www.píxeon.com/>

Para acessá-lo, logo na página inicial, clique em *Portal do Cliente*.

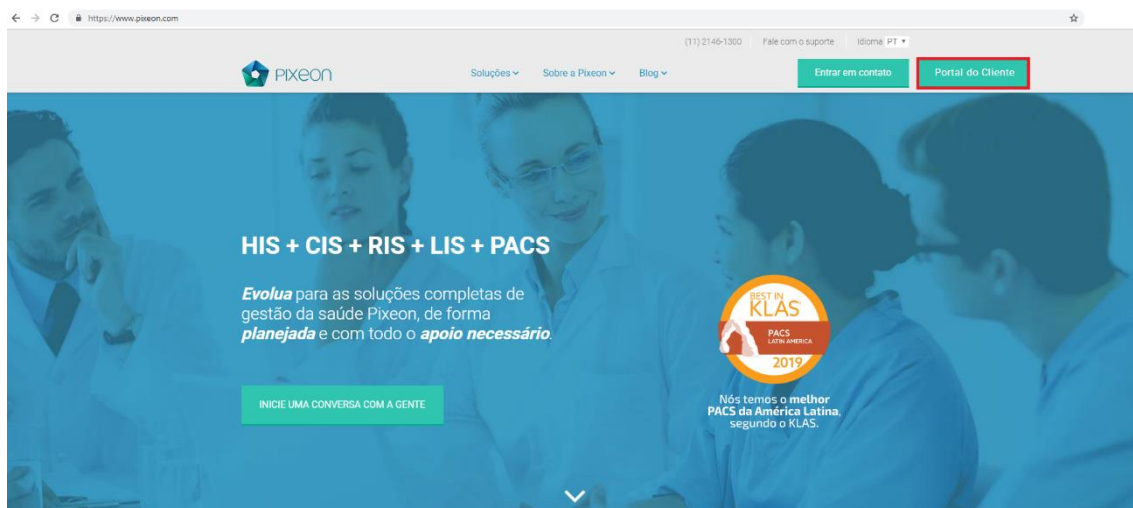


Figura 1 – Site da Píxeon.

Você será direcionado para a tela de autenticação.

Figura 2 – Tela de autenticação.

- Para entrar, insira o **mesmo endereço de e-mail utilizado no antigo sistema**, no formado [nome@dominio.com.br](#).
- A **senha** será enviada para o seu **e-mail**.

Em caso de dúvidas, entre em contato através do endereço:

acesso.portal@pixeon.com.

Como mencionamos, nossa equipe previamente encaminhará um lembrete com a senha de acesso aos e-mails cadastrados em nossa base.

Verifique sua caixa de e-mails (e spam) e certifique-se de ter recebido o e-mail, conforme mostra a figura a seguir, com o título “**Senha de acesso ao Novo Portal do Cliente Pixon**”.



Para facilitar o seu dia a dia, o Portal estará localizado, a partir de **segunda-feira, 22 de abril**, no [site da Píxeon](#).

Para acessá-lo, logo na página inicial, clique em **Portal do Cliente** e siga os passos abaixo mencionados:

- Você será direcionado para a tela de autenticação
- **Login:** insira o mesmo endereço de e-mail que você utilizava no sistema anterior, no formato [nome@dominio.com.br](#)
- **Senha:** *****
- Ao fazer seu primeiro acesso, redefina sua senha

Caso tenha dúvidas ou problemas com o login, entre em contato conosco através do e-mail: acesso.portal@pixeon.com.

Seguimos à disposição.

Equipe Píxeon



11 2146-1300
www.pixeon.com
São Caetano do Sul/SP
Florianópolis/SC
Salvador/BA

Figura 3 – E-mail com senha de acesso.

3. ABERTURA DE CHAMADOS E OUTRAS OPÇÕES

Após você se conectar ao nosso Portal, basta clicar em um dos ícones do menu.



Figura 4 – Tela principal.

Confira as opções disponíveis:

1. **Dúvidas:** Clique nesta opção para abrir chamados relacionados a dúvidas sobre os produtos da Pixeon. Estas demandas serão direcionadas ao nosso Suporte Técnico.
2. **Falha Técnica:** Falha técnica é qualquer evento que não seja parte da operação padrão de um serviço e que causa, ou pode causar, uma interrupção ou redução na qualidade daquele serviço. A tratativa é feita pelo nosso Suporte Técnico. Veja a seguir como abrir este tipo de chamado.
3. **Soluções Rápidas:** Com esta opção você tem acesso à nossa plataforma de documentação on-line para tirar dúvidas e resolver problemas através dos nossos materiais (manuais, release notes, artigos de instruções, etc.).

4. **Central de Ensino:** Acesse este espaço para conhecer mais sobre nossos produtos, com vídeos e um calendário de treinamentos para capacitar sua equipe.
5. **Comercial:** Através desta opção contate nosso time Comercial. Ele entenderá as necessidades da sua instituição, de forma a oferecer as soluções mais adequadas. Possuímos soluções para uma gestão completa e eficiente da sua instituição.
6. **Sugestão de Melhoria:** Compartilhe suas ideias e sugestões de melhoria sobre os nossos produtos.
7. **Serviços Especiais:** Contate o time de Serviços Especiais quando necessitar de demandas como reinstalação de aplicações da Pixeon, entre outros serviços personalizados.
8. **Ouvidoria:** Aqui você pode fazer elogios, reclamações e ajustes contratuais em um só canal.

3.1 Abertura de Falha Técnica

Ao clicar na opção *Falha Técnica*, preencha os campos, conforme exemplo, pontuando, principalmente: produto, módulo e prioridade.

Falha Técnica

Resumo

Sistema

Tipo

Módulo

Versão

Descrição

Prioridade

Informe produto, tipo e módulo.

Informe a prioridade da sua demanda.

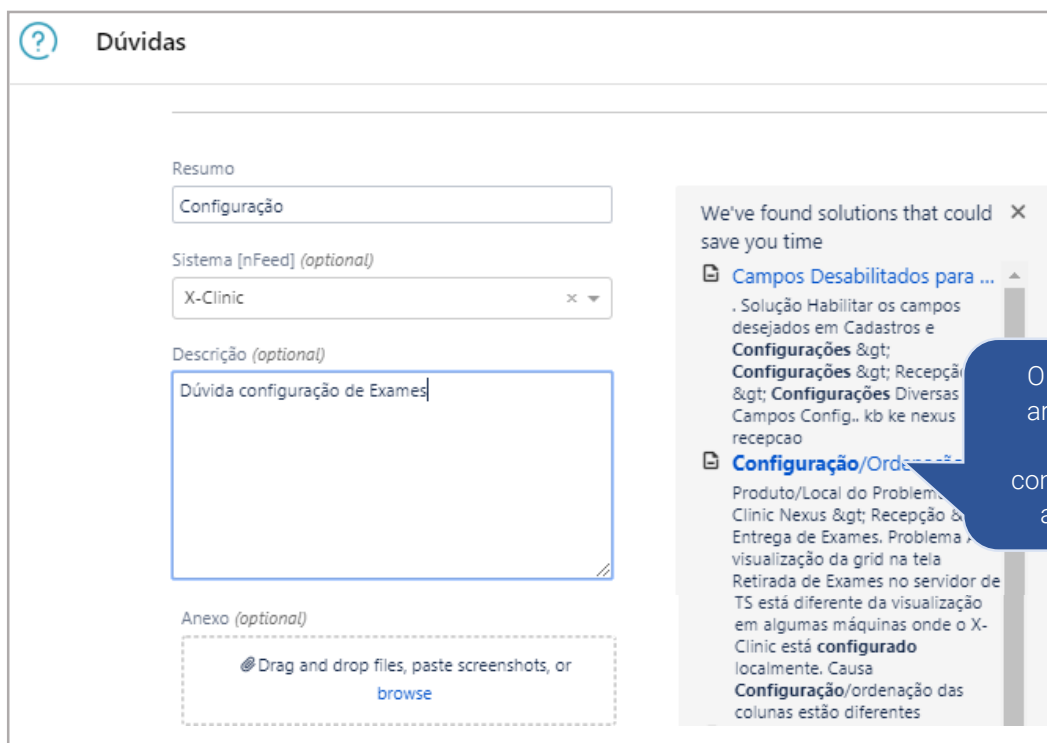
Figura 5 – Formulário de falhas.

As opções de prioridade disponíveis são:

- **Urgente:** Grave impacto operacional gerado por parada total no sistema.
- **Alto:** Impacto operacional gerando parada parcial de sistema e/ou processos, porém com ações de contorno ativas.
- **Médio:** Impacto moderado sem interrupções no sistema, módulos ou processos essenciais de sua rotina.
- **Baixo:** não gera nenhum impacto operacional. Demanda relacionada a configurações pontuais.

3.2 Abertura de Dúvida

Clicando em *Dúvidas*, ao preencher o título do seu chamado, o Portal fará a busca de nossos artigos na base de conhecimento, oferecendo mais agilidade na procura de soluções.



Dúvidas

Resumo

Sistema [nFeed] (optional)

Descrição (optional)

Anexo (optional)

We've found solutions that could save you time

- Campos Desabilitados para ...**
 . Solução Habilitar os campos desejados em Cadastros e Configurações > Recepção > Configurações Diversas Campos Config.. kb ke nexus recepcao
- Configuração/Ord...**
 Produto/Local do Problema: Clinic Nexus > Recepção > Entrega de Exames. Problema: visualização da grid na tela Retirada de Exames no servidor de TS está diferente da visualização em algumas máquinas onde o X-Clinic está configurado localmente. Causa Configuração/ordenação das colunas estão diferentes

O sistema trará os artigos da base de conhecimento conforme você digita as informações.

Figura 6 – Formulário de dúvidas.

4. SLA

O SLA (ou Service Level Agreement) é o acordo de nível de serviço utilizado, atualmente, para as demandas de falhas técnicas e dúvidas. Ele representa o **Tempo Médio de Atendimento** para a entrega de uma solução. Sempre que um chamado relacionado a essas demandas é criado em nosso Portal, as áreas internas da Pixeon atuam para a entrega da solução nos tempos acordados.

4.1 Como o SLA funcionará?

O cálculo de tempo é feito com base no preenchimento dos campos *Produto*, *Módulo* e *Prioridade*. Fique atento à descrição do preenchimento desses itens discutidos no item [3.1](#).

4.2 Como verifico o SLA do meu ticket?

Clique em *Solicitações* e, em seguida, em *Todas Solicitações*.



Figura 7 – Menu *Solicitações*.

Você visualizará o resultado dos filtros no seguinte formato:

The screenshot shows a web interface titled 'Status do Chamado'. At the top, there are filters for 'Pedidos abertos', a date range, and 'Qualquer tipo de pedido'. A search bar contains 'Search for requests'. Below the filters is a table with the following columns: Tipo, Referência, Resumo, Balcão de atendimento, Status, Solicitante, and SLA Atendimento. A single row is visible with the following data: Tipo: gear icon, Referência: SSD-306, Resumo: TESTE 2, Balcão de atendimento: Suporte Service Desk - Ecore, Status: EM ATENDIMENTO, Solicitante: (empty), SLA Atendimento: 141:05. Three callout boxes with arrows point to specific elements: 'Status do Chamado' points to the 'Status' column header, 'Número do Ticket' points to the 'Referência' cell, and 'SLA' points to the 'SLA Atendimento' cell.

Figura 8 – Campos dos chamados.

Os seus chamados serão apresentados em uma listagem contendo os campos: *Referência* (número do ticket), *Resumo* (Assunto), *Status*, *Solicitante* e *SLA*.

Nota: No status *PENDENTE CLIENTE* (quando necessitamos de mais informações para tratativa ou estamos aguardando sua validação), o SLA ficará em pausa. Verifique a descrição dos status na seção [5.1](#).

5. ACOMPANHAMENTO DE INFORMAÇÕES E TRATATIVAS

Fique atento aos comentários dentro dos tickets. Eles podem trazer informações enviadas pelos nossos analistas para dar continuidade ao chamado.

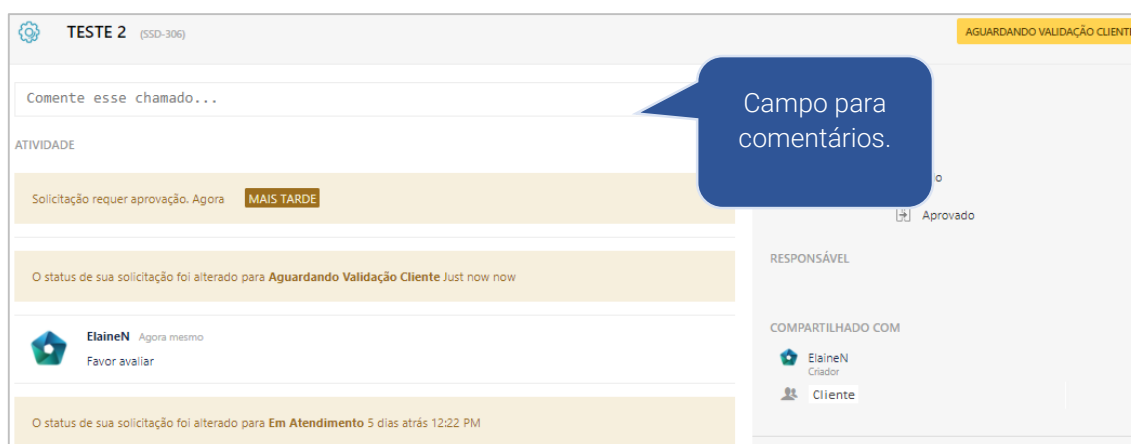


Figura 9 – Acompanhamento de chamado através de comentários.

5.1 Status dos Chamados

Os chamados podem ter os seguintes status:

ABERTO

O status *ABERTO* indica que o chamado foi criado e direcionado para tratativa da Pixeon.

PENDÊNCIA CLIENTE

O status *PENDÊNCIA CLIENTE* sinaliza que nosso suporte está aguardando uma informação sua para continuar na tratativa. Fique atento aos comentários. **Caso não haja resposta em 10 dias úteis, o ticket será encerrado.**

AGUARDANDO VALIDAÇÃO CLIENTE

O status *AGUARDANDO VALIDAÇÃO DO CLIENTE* indica que estamos aguardando sua validação sobre a entrega da nossa solução.

FECHADO

Indica o ciclo completo da tratativa do ticket e a confirmação da aprovação da solução. Um ticket fechado não poderá ser reaberto.

6. VALIDAÇÃO DE CHAMADOS

Após a entrega da solução do ticket, o status será alterado para *AGUARDANDO VALIDAÇÃO DO CLIENTE*.

Nesse momento, pedimos para você utilizar os botões *APROVADO* para finalização do chamado, ou *REPROVADO*, para rejeição. Caso haja uma reprovação, o chamado retorna para atendimento.

Atenção: Caso essa validação não aconteça em **7 dias** úteis, o sistema fechará automaticamente o chamado.

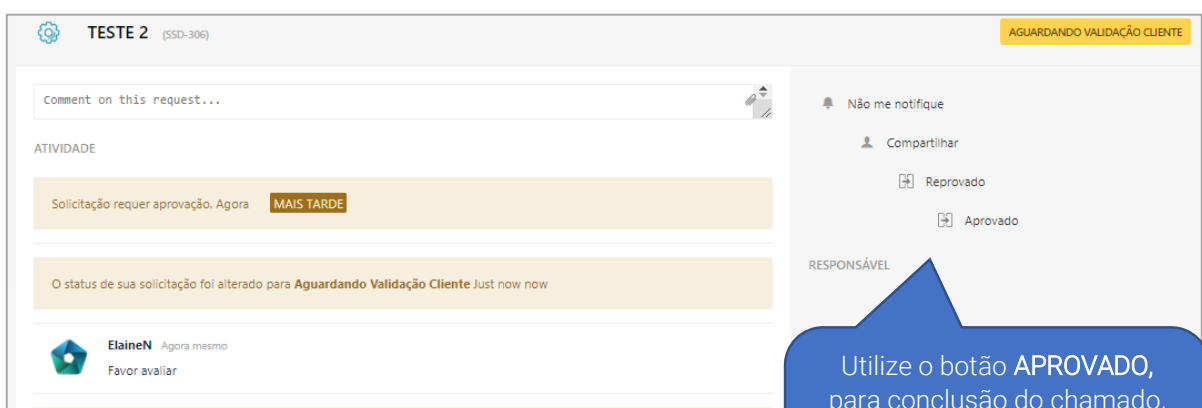


Figura 10 – Aprovação de um ticket.