

Portal do Cliente



Sumário

INTRODUÇÃO	3
ACESSO AO PORTAL	4
ABERTURA DE CHAMADOS E OUTRAS OPÇÕES	5
Abertura de Falha Técnica	7
Abertura de Dúvida	9
SLA	10
Como o SLA funciona?	10
Como verifico o SLA do meu ticket?	10
ACOMPANHAMENTO DE INFORMAÇÕES E TRATATIVAS	12
Status dos Chamados	12
VALIDAÇÃO DE CHAMADOS	13
CONTE COM A PIXEON	14



INTRODUÇÃO

Bem-vindo(a) à Pixeon!

Visando à eficiência em nossos processos, disponibilizamos um Portal do Cliente para você registrar e acompanhar os chamados da sua empresa.

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



ACESSO AO PORTAL

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

https://www.pixeon.com/

Para acessá-lo, logo na página inicial, clique em **Portal do Cliente**, utilize o e-mail e a senha já cadastrados pela **Pixeon** anteriormente.



Figura 1 – Site da Pixeon.



Em caso de dúvidas, entre em contato através do e-mail: <u>acesso.portal@pixeon.com.</u>

Figura 2 – Janela de autenticação.



Inovamos pela vida www.pixeon.com (11) 2146-1300



ABERTURA DE CHAMADOS E OUTRAS OPÇÕES

Após você se conectar ao nosso Portal, basta clicar em uma das opções disponíveis.

	Bem-vindo(a) ao seu Portal do Cliente. Oli Stefany Como podemos to ajudar?	
	Tem alguma dúvida?	
	Acesse aqui nossa base de conhecimento Nossos manuais, dúvidas comuns e outras soluções rápidas estão aqui.	
	Q Perquise a sua dúxida na nosas base de conhacmento.	
	Acione a equipe de Suporte	
Faiha Técnica Heinta proteinna so urbur moisou suitema.	Sugestad de Melhoria Ter une basiseri Campartifie com nosas mel	Dúvida Dúvida Foxi com agana súbés? Faki com nozici specialitás.
Valide os seus chamados Azde-ora garetra acuadada di road contralitado Cinque Aqui >>	Veja sua posição de aténdiment Oridos para guarda de aténdiment Origos Aquil 22	10
	Conhece noces plotoforme de Desumentação en line	

Conheça nossa plataforma de Documentação on-line o o que você precisa saber sobre os nossos produtos em apenas alguns cilques: manuals, novidades de versões e mais

Figura 3 – Tela principal.

 Base de conhecimento / Documentação On-line: Ao clicar no link "Acesse nossa base de conhecimento" ou em "Conheça nossa plataforma de documentação on-line", você pode tirar suas dúvidas e resolver problemas através dos nossos materiais (manuais, release notes, artigos de instruções, etc.). Você também pode utilizar a pesquisa disponível. Saiba mais sobre a plataforma <u>aqui</u>.



Agora, veja como acionar nosso suporte:

- 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, no próximo tópico, como abrir este tipo de chamado.
- Sugestão de Melhoria: Compartilhe suas ideias e sugestões de melhoria sobre os nossos produtos.
- **Dúvidas**: Clique nesta opção para abrir chamados relacionados a dúvidas sobre os produtos da Pixeon. Estas demandas serão direcionadas ao nosso Suporte Técnico.
- Valide os seus chamados: Ajude-nos a garantir a qualidade do nosso atendimento aprovando os tickets e respondendo a pesquisa de satisfação.
- Veja sua posição de atendimento: Tenha relatórios em tempo real de nosso atendimento, o que mostra a nossa transparência.



Abertura de Falha Técnica

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

<u>}</u>	Falha Técnica	
	Abrir esta requisição em nome de	
	Título	
	Gravidade	
		Quais consequências esse incidente pode trazer para as operações de seu
	Baixo Impacto Intermitência Indisponibilidade Parcial Indisponibilidade Total	 BAIXO IMPACTO: Não há impacto considerável à operação do negócio.
	Informe a gravidade	 INTERMITÉNCIA: Indisponibilidade ou intermitência em funcionalidade de menor impacto a operação do negócio.
		 INDISPONIBILIDADE PARCIAL: Indisponibilidade parcial de funcionalidade essencial a operação do negócio.
		 INDISPONIBILIDADE TOTAL: Indisponibilidade do sistema ou de funcionalidade essencial a operação do negócio.

Figura 4 – Formulário de falhas (Parte superior).

As opções de gravidade disponíveis são:

- Baixo Impacto: não há impacto considerável à operação do negócio.
- Intermitência: Indisponibilidade ou intermitência em funcionalidade de menor impacto à operação do negócio.



- Indisponibilidade Parcial: Indisponibilidade parcial de funcionalidade essencial à operação do negócio.
- Indisponibilidade Total: Indisponibilidade do sistema ou de funcionalidade essencial à operação do negócio.

ද්ටා Fa	alha Técnica		×
	Nome Contato		•
	Telefone para Contato		
	E-mail		
	Descrição		
	Anexos (opcional)		
	Ø Arraste e solte arquivos, cole capturas de tela ou navegar		
	Sistema [nFeed]		
	Type to search Tipo [nFeed]	Informe produto, tipo	
	Type to search	e modulo.	
			-
			Criar Cancelar

Figura 5 – Formulário de falhas (Parte inferior).



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.

₽₽° Dú	úvidas		×
	Título		
	impressora pacs	Nós econtramos soluções que 🛛 🗙	
	Nome Contato (opcional)	podem te economizar tempo	
		Configuração de Impressão (Im	
	Telefone para Contato <i>(opcional)</i>	de Impressora. Situação A impressora Argox imprime 1 etiqueta e para de funcionar, impedindo, assim, a impressão de mais de 1 etiqueta de uma única vez. Causa Em Deis da Centrala Rete fuera etima e	
	E-mail <i>(opcional)</i>	Praner de Controle & g; Dispositivos e Impressoras > Argox > Preferências de Impressão > Papel de Etiquetas &ut Processamento de	O sistema trará os artig
	Descrição	Mídia > Ação Após Impressão Cliente - Arya Não Imprime em	da base de conhecimer
		Produto/Local da Situação Arya. Situação Arya não imprime em impressora DICOM. Causa O Arya imprime na impressora DICOM utilizando o AeTitle PIXPRINTCLIENT01. Caso esteja com default value ou em branco, o Arya não fazia a impressão até a versão 1.2.1. Solução Se a versão do Arya for 1.2.1 ou inferior, adicionar	informações.
	Anexo (opcional)	Botão Imagens PACS Não Habi	
	Arraste e solte arquivos, cole capturas de tela ou navegar	; Sistema Operacional: Windows XP SP3, Windows 7 ou superior. Produto/Local da Situação X-Clinic Nexus > Central Radiológica. Situação Botão Imagens PACS não … > PACS >	
	Sistema [nFeed]	Configurações, apontar a DLL	
	Type to search 🔹	diretório raiz do X-Clinic; 2. Em Cadastros e Configurações > Configurações >	

Figura 6 – Formulário de dúvidas.



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.

Como o SLA funciona?

O cálculo de tempo é feito com base no preenchimento dos campos **Produto**, **Módulo** e **Gravidade**. Fique atento à descrição do preenchimento desses itens, discutidos a seguir.

Como verifico o SLA do meu ticket?

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



Figura 7 – Requisições.



Você visualizará o resultado dos filtros no seguinte formato:



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 a seguir.

São Caetano do Sul - SP | Florianópolis - SC | Salvador - BA



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.

(TESTE 2 (550-306)	AGUARDANDO VALIDAÇÃO CLIENTE
Comente esse chamado	Campo para
Solicitação requer aprovação. Agora MAIS TARDE	e e
O status de sua solicitação foi alterado para Aguardando Validação Cliente Just now now	RESPONSÁVEL
ElaineN Agora mesmo Favor avaliar	COMPARTILHADO COM ElaineN Criador
O status de sua solicitação foi alterado para Em Atendimento 5 días atrás 12:22 PM	

Figura 9 – Acompanhamento de chamado através de comentários.

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.

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.



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.

(TESTE 2 (SSD-306)	AGUARDANDO VALIDAÇÃO CUENTE
Comment on this request	Não me notifique
ATIVIDADE	1 Compartilhar
Solicitação requer aprovação. Agora MAIS TARDE	🕒 Reprovado
O status de sua solicitação foi alterado para Aguardando Validação Cliente Just now now	RESPONSÁVEL
ElaineN Agora mesmo Favor availar	Utilize o botão APROVADO,
Figura 10 — Aprovação de um ticket.	ou o botão REPROVADO, para o chamado voltar para

atendimento.



CONTE COM A PIXEON

Além das opções de entrar em contato com o suporte e acessar a plataforma de documentação, na parte inferior da página, ainda disponibilizamos outros links úteis.





Conte com a Pixeon através das seguintes opções:

- Administrativo Financeiro: Abra um ticket para informações, dúvidas financeiras e pedidos de 2º via.
- 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.
- **Serviços Especiais**: Contate o time de Serviços Especiais quando necessitar de demandas como reinstalação de aplicações da Pixeon, entre outros serviços personalizados.
- **Central de Ensino**: Acesse este espaço para conhecer mais sobre nossos produtos, com vídeos e um calendário de treinamentos para capacitar sua equipe.



- Canal de integridade: Canal exclusivo para relatos de desvios de condutas.
- **Ouvidoria**: Aqui você pode fazer elogios, reclamações e ajustes contratuais em um só canal.
- Fique por Dentro: Através deste link, você encontra uma criteriosa seleção dos assuntos referentes à nossa empresa, dos quais você não pode ficar de fora. Acompanhe mudanças de procedimentos, atualizações importantes dos nossos produtos, e nossa programação de eventos.