PIXEON

Portal do Cliente

SUMÁRIO

ÍNDICE DE FIGURAS 3
INTRODUÇÃO 4
MELHORES PRÁTICAS 5
VOCÊ CONHECE O PORTAL DO CLIENTE? 6
FACILIDADES DO PORTAL 8
COMO FUNCIONA O SLA? 12
ACOMPANHAMENTO E INTERAÇÃO NO PORTAL 12
NOSSO SUPORTE 14
FLUXOS DE ATENDIMENTO 14
COMO ORGANIZAMOS AS FILAS DE ATENDIMENTO? 17
TODOS JUNTOS PELA VIDA 19
COMO REABRIR O CHAMADO 22
OUVIR PARA MELHORAR 23
MONITORAMENTO & CONTROLE 25
CONTE COM A PIXEON 26
PARA FINALIZAR 29

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Cadeia de Valor de Serviço - ITILv4. Traduzido de Jornadaitil4. 5
Figura 2 - Acesso ao Portal do Cliente. 6
Figura 3 - Tela Principal do Portal do Cliente. 7
Figura 4 - Acesso à Documentação On-Line. 8
Figura 5 - Documentação On-line. 8
Figura 6 - Área do Suporte Técnico. 9
Figura 7 - Formulário de Abertura de Chamado. 10
Figura 8 - Opção Posição de Atendimento. 11
Figura 9 - Gráfico por Produto e por Status. 11
Figura 10 - Gráfico SLA dentro e Fora do Prazo. 11
Figura 11 - Acompanhar interações. 12
Figura 12 – Localizando chamados e seus dados. 13
Figura 13 - Inserir comentários adicionais. 13
Figura 14 - Tratamento de Causas Conhecidas. 14
Figura 15 - Tratamento de Causas Desconhecidas. 15
Figura 16 - Processo de Tratamento de Falhas. 16
Figura 17 - Escala de Criticidade. 17
Figura 18 - Indicadores SLA. 18
Figura 19 - Processo de Escalação. 19
Figura 20 - Conclusão do Atendimento. 20
Figura 21 - Aprovação da Solução. 21
Figura 22 - Opção Valide os seus Chamados no Portal do Cliente. 21
Figura 23 - Como Reabrir um Chamado. 22
Figura 24 - Depoimento de Clientes. 23
Figura 25 - Pesquisa de Satisfação. 24
Figura 26 - Gestão de KPIs. 25
Figura 27 - Opções do Portal do Cliente. 26

INTRODUÇÃO

A Pixeon em si é soma. Somos uma empresa que cresce e que está preocupada em apoiar você em seu dia a dia, pois sabemos que a vida é o bem mais importante para o seu negócio.

É para isso que trabalhamos: transformar a Saúde, com S maiúsculo. Sabemos que é um caminho desafiador, mas queremos ser protagonistas nesse processo.

Seja bem-vindo à Pixeon, nós inovamos pela vida!

Para atingir esse objetivo, fornecemos Soluções completas, Metodologia Live para a implantação do seu projeto e uma equipe preparada para dar suporte à possíveis dúvidas e falhas na solução.

Este manual foi desenvolvido para demonstrar como nos estruturamos para atendê-lo com proximidade e agilidade. Nos próximos tópicos, vamos lhe mostrar nossas práticas de atendimento e como você pode se conectar conosco através do Portal do Cliente.

Queremos acompanhar sua jornada. Conte conosco! Vamos juntos gerar mais eficiência à sua operação, para que você possa atingir os seus objetivos.

MELHORES PRÁTICAS

A Pixeon está empenhada em ajudar você a ter a oportunidade de trilhar seu caminho na construção de excelência e na transformação da Saúde para melhor. Para isso, observamos e colocamos em prática as boas práticas de prestação de serviço.

Nos inspiramos na biblioteca ITIL, em sua versão 4, como principal norte de ações e no objetivo final de observar a geração do valor ao serviço criado.

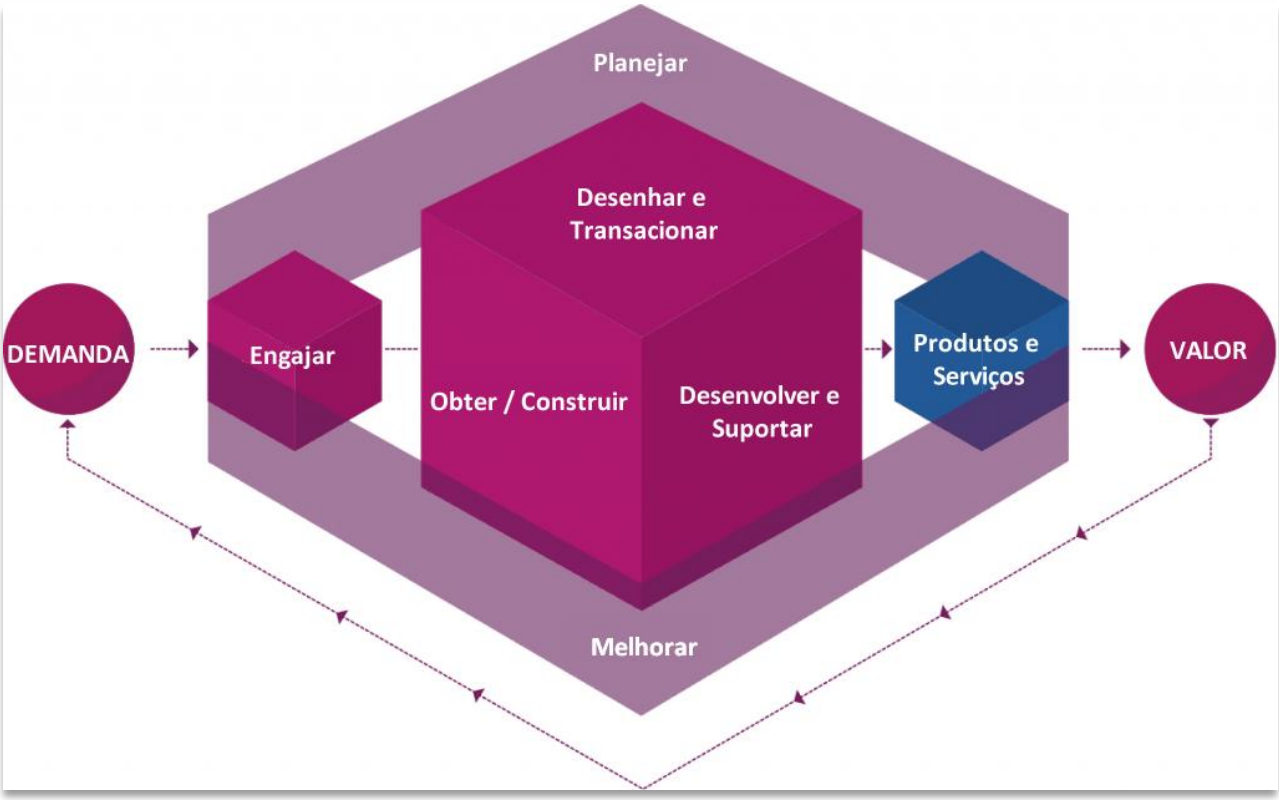


Figura 1 - Cadeia de Valor de Serviço - ITILv4. Traduzido de Jornadaitil4.

Acreditamos em um fluxo orgânico que é retroalimentado com as informações recebidas por você, nosso cliente, através de respostas nas Pesquisas de Satisfação, Sugestões de Melhoria, Serviços Especiais, Central de Ensino e tantos outros meios que você irá conhecer logo mais no decorrer deste guia.

Nosso interesse é em conduzir, inspirar e inovar pela vida, absorvendo a filosofia de melhorar ao longo de toda a cadeia de valor do serviço. Afinal de contas, soluções são construídas para terem mais do que números, estatísticas e faturas no fim do mês; é um processo conjunto de construção do valor agregado.

VOCÊ CONHECE O PORTAL DO CLIENTE?

Não medimos esforços em inovar! É por esse motivo que você, nosso Cliente, está sempre em primeiro lugar. A ideia é nos aproximarmos ainda mais e, como você sabe, a **proximidade e a excelência são nossos motivadores**.

E falando em proximidade, lhe convidamos a acessar o nosso **Portal do Cliente**. Nesse espaço você poderá contar com total facilidade de comunicação conosco.

O Portal está localizado no site da Pixeon: https://www.pixeon.com/

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

Para trocar a senha, resetá-la ou tirar dúvidas, envie um e-mail para **acesso.portal@pixeon.com**.

Figura 2 - Acesso ao Portal do Cliente.

Agora que acessou, fique à vontade em navegar e explorar nosso Portal. **Seja bem vindo**!

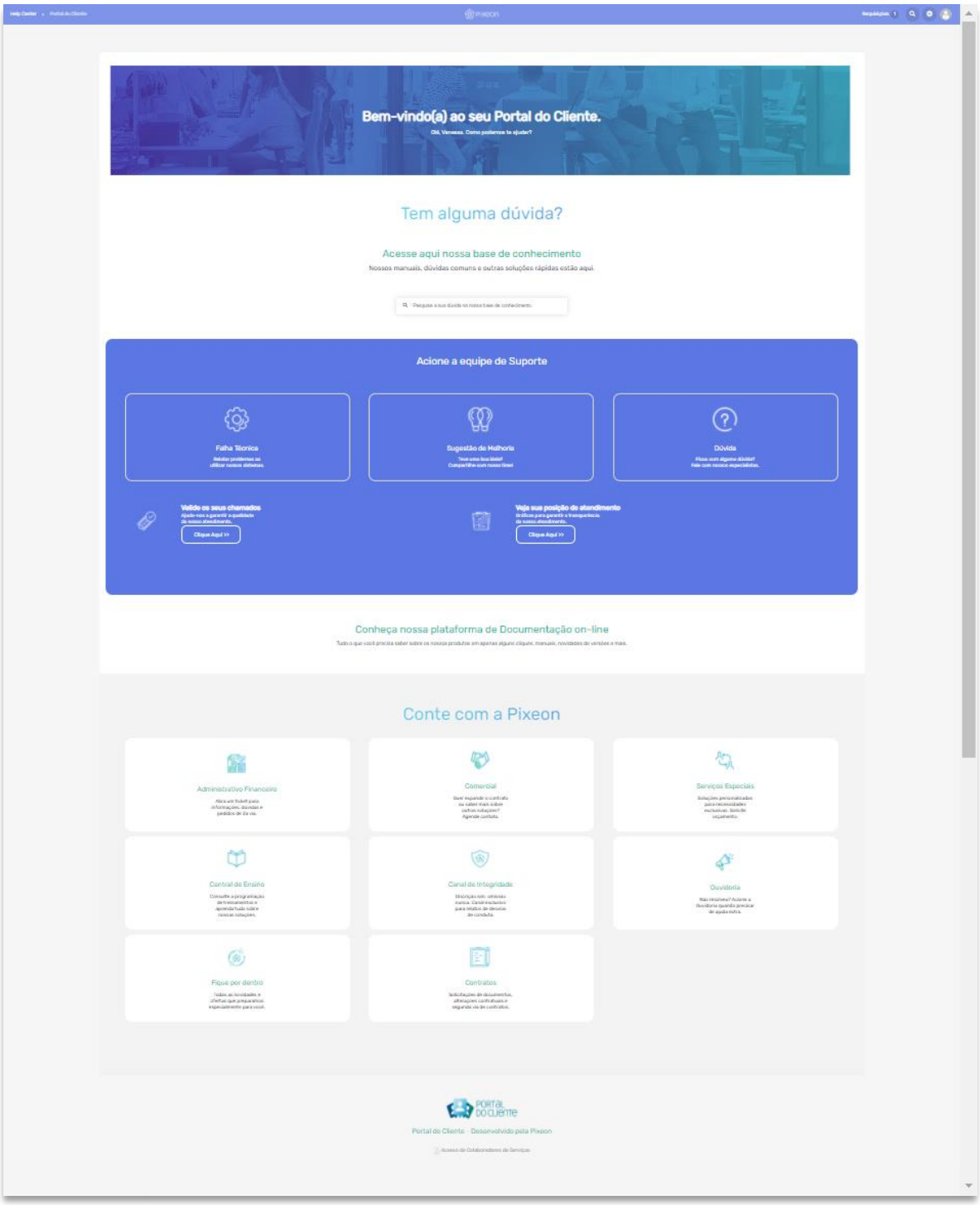


Figura 3 - Tela Principal do Portal do Cliente.

FACILIDADES DO PORTAL

Queremos lhe convidar a navegar um pouco mais para que você descubra como pode **contar conosco em todos os momentos**.

Acesso à Base de Conhecimento / Documentação On-line

Ao clicar em "*Acesse aqui nossa base de conhecimento*" ou em "*Conheça nossa plataforma de documentação on-line*", você tem acesso a manuais de produtos, release notes e artigos de instruções. Você também pode utilizar a barra de pesquisa disponível. Saiba mais sobre a plataforma aqui.

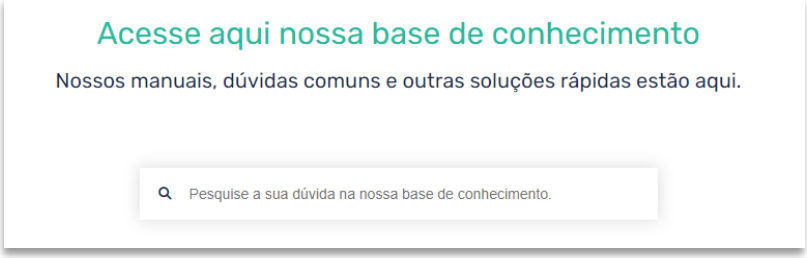


Figura 4 - Acesso à Documentação On-Line.

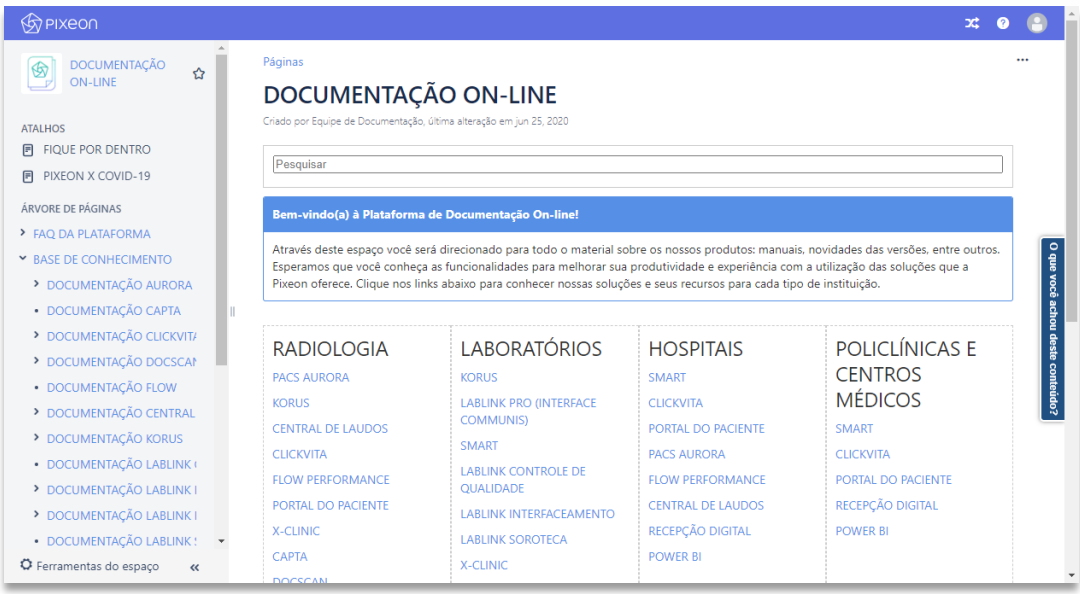


Figura 5 - Documentação On-line.

Área da Equipe de Suporte

Logo abaixo, temos uma área dedicada à nossa equipe de Suporte Técnico. Aqui você poderá relatar uma falha técnica, tirar suas dúvidas sobre nossos produtos e nos apoiar sugerindo melhorias!

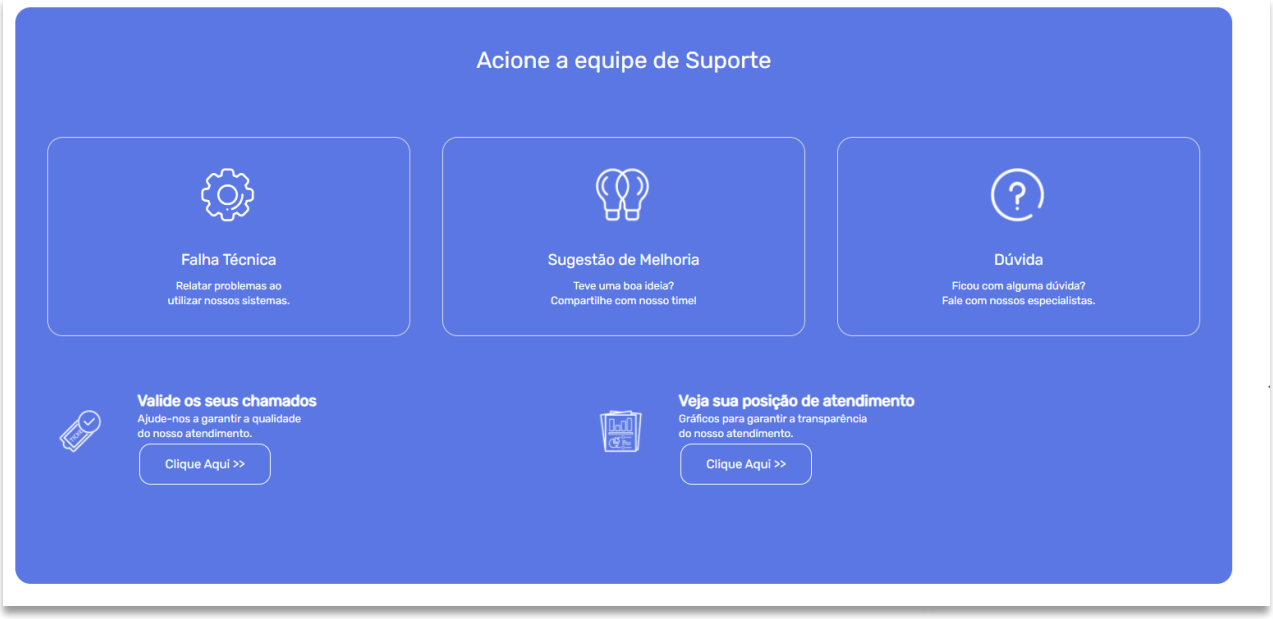


Figura 6 - Área do Suporte Técnico.

COMO NOS ACIONAR?

Clicando em uma das opções disponíveis e preenchendo o formulário de acordo com o tipo de solicitação.

- **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.

- **Sugestão de Melhoria**: Compartilhe suas ideias e sugestões de melhoria sobre os nossos produtos.

- **Dúvida**: Clique nesta opção para abrir chamados relacionados a dúvidas sobre os produtos da Pixeon. Estas demandas serão direcionadas ao nosso Suporte Técnico.

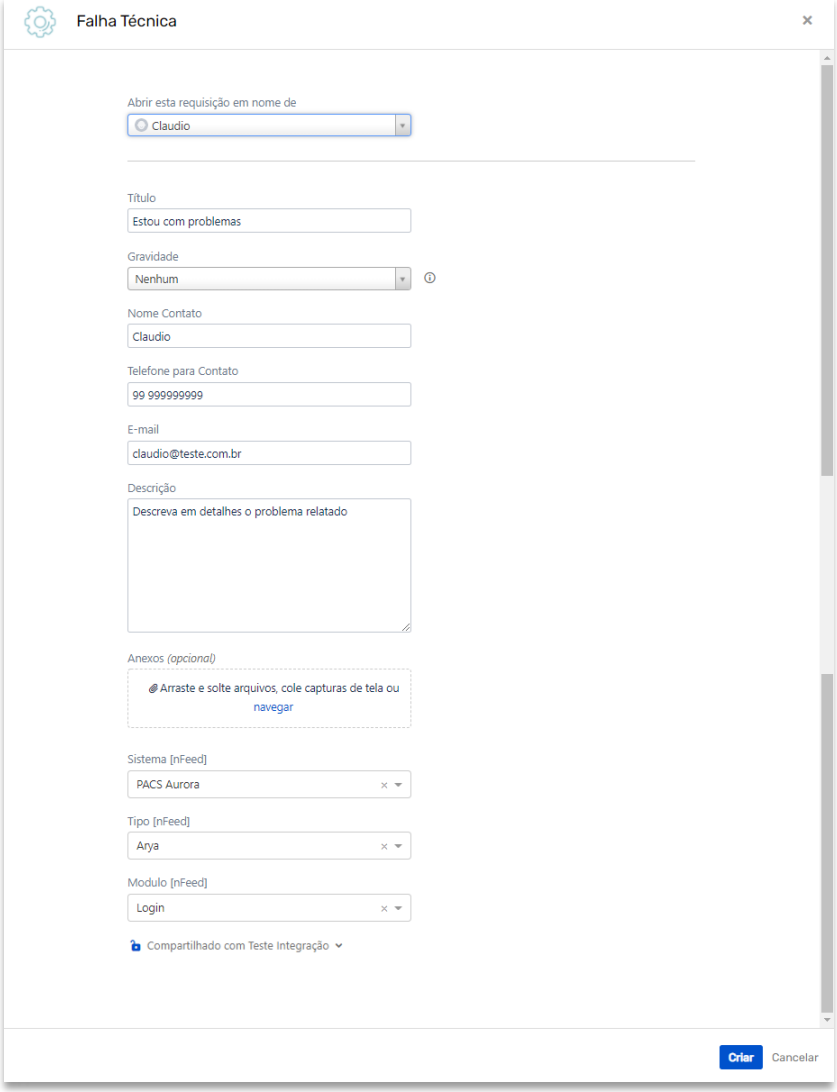


Figura 7 - Formulário de Abertura de Chamado.

Clique em ***Criar*** para concluir o registro da solicitação.

Após a criação do chamado, você receberá um e-mail com informações do seu ticket.

A posição do seu atendimento pode ser consultada no próprio Portal, através da opção abaixo.

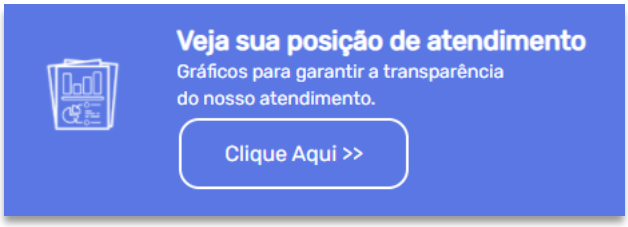


Figura 8 - Opção Posição de Atendimento.

Nela, você poderá acompanhar suas solicitações de forma gerencial e todos os nossos prazos em tempo real. Dessa forma, nossos combinados ficam registrados de forma detalhada e precisa.

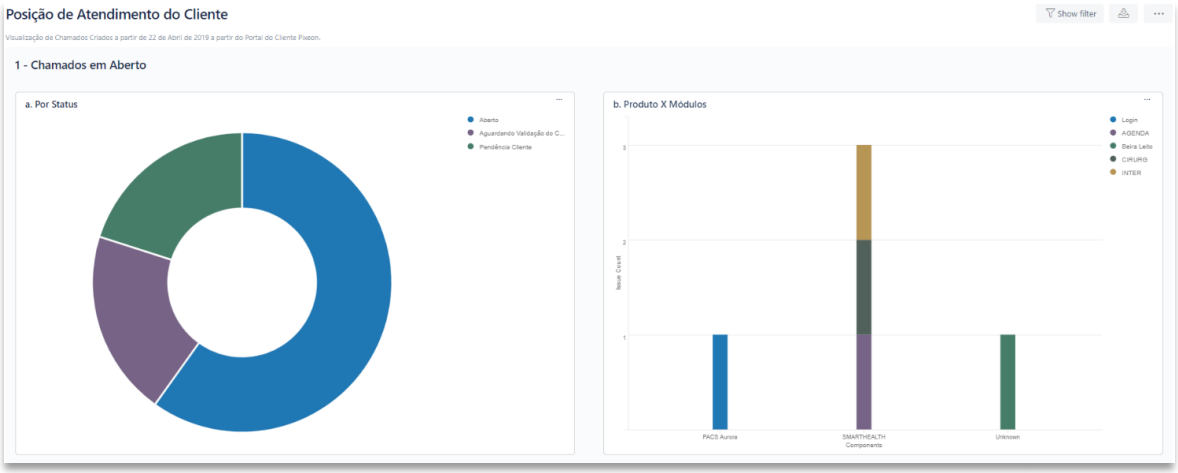


Figura 9 - Gráfico por Produto e por Status.

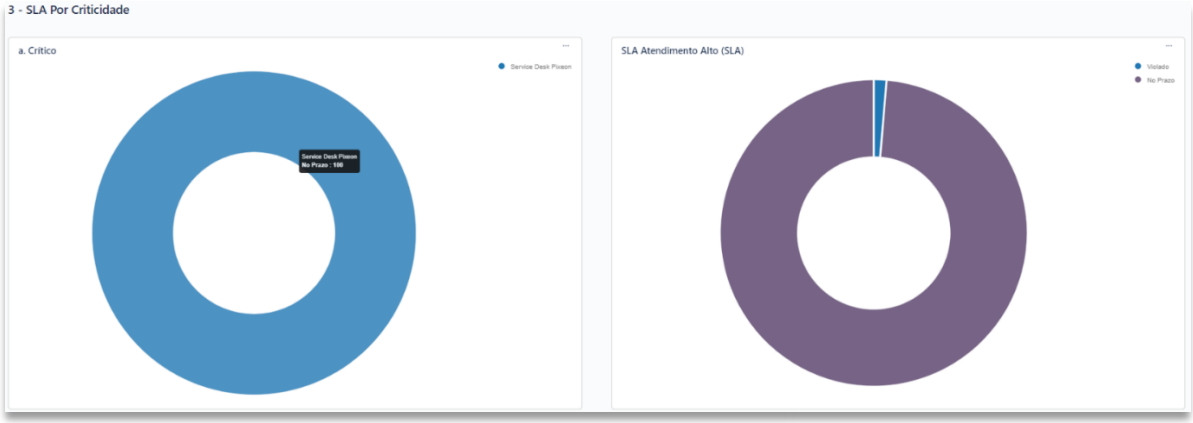


Figura 10 - Gráfico SLA dentro e Fora do Prazo.

NOSSOS PRAZOS DE ATENDIMENTO

Nosso prazo de atendimento é baseado também pela ITIL através da métrica de SLA *(Service Level Agreement).* Esse termo, em inglês, significa Acordo de Nível de Serviço, e indica o tempo para que cada chamado, a partir de sua abertura, atinja as etapas de solução e finalização.

O SLA é uma forma didática de acompanhar os chamados e de organizar e priorizar os itens que mais impactam no dia a dia de nossos clientes. Dessa forma, nossos times atuam em conjunto, colaborando em todo o ciclo de vida da solicitação para seja possível entender e atender a cada interação.

COMO FUNCIONA O SLA?

Trabalhamos com o SLA no formato de *Best Efforts* (Melhores Esforços). O SLA do seu chamado é calculado com base no tipo de prestação de Serviços ou, por exemplo, um ticket de Suporte Técnico, através da escolha do produto e gravidade da solicitação. Para saber um pouco mais, confira no tópico "Como organizamos as filas de Atendimento?" os detalhes sobre o peso de cada SLA e o tipo de criticidade.

ACOMPANHAMENTO E INTERAÇÃO NO PORTAL

Você pode acompanhar todos os seus registros clicando em *Requisições,* na barra superior do Portal, e escolhendo entre as opções *Aprovações* e *Minhas Requisições*.

Figura 11 - Acompanhar interações.

Após selecionar uma das opções, você será direcionado para o seu relatório de chamados. Nele você irá encontrar o número de referência da sua solicitação, o status, a descrição e o SLA, ou tempo médio de atendimento.

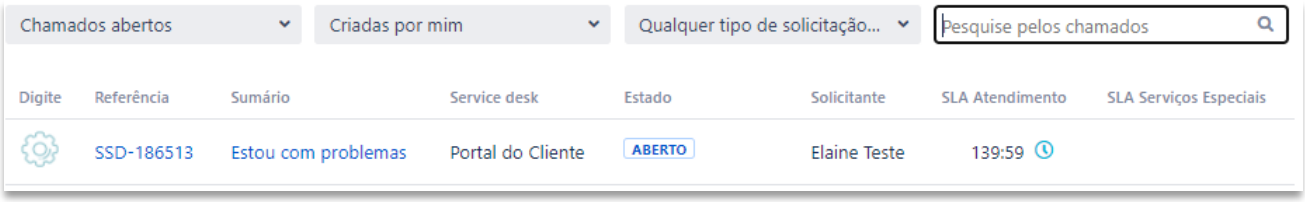


Figura 12 – Localizando chamados e seus dados.

Selecione o chamado e registre seus comentários a qualquer momento. Para mais detalhes, você também pode anexar arquivos. Basta clicar em *Adicionar Arquivos* ou arrastá-los para esta área.

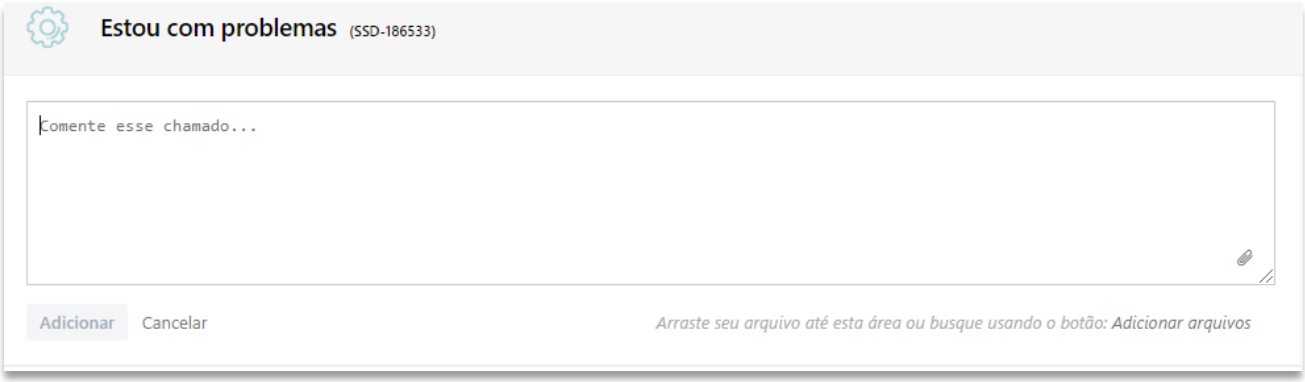


Figura 13 - Inserir comentários adicionais.

NOSSO SUPORTE

A vida é o centro das nossas prioridades!

A sua jornada é importante para nós, e acreditamos que cada interação é uma nova oportunidade de contribuir para a vida. Por isso, quando precisar do suporte à solução Pixeon, você encontrará uma Equipe pronta para ir além do atendimento do seu chamado: ela está atenta em ouvir suas necessidades. Queremos que percebam que as pessoas do outro lado do chamado não medirão esforços para lhe oferecer a melhor experiência.

Nosso compromisso com o atendimento é um dos nossos pilares. Você pode falar com a gente de segunda a sexta-feira, das 09h às 18h pelo telefone, ou abrir chamados em nosso Portal do Cliente 24 horas por dia.

FLUXOS DE ATENDIMENTO

Pensando em oferecer um atendimento de excelência, o nosso Suporte é dividido em níveis, e cada camada de atendimento tem suas responsabilidades na busca pelo mesmo objetivo: **resolver o seu chamado no menor prazo e com qualidade.**

Suporte Nível 1 – Tratamento de Causas Conhecidas

Figura 14 - Tratamento de Causas Conhecidas.

É no primeiro nível de atendimento que vamos recepcionar sua dúvida ou falha técnica, fazer a primeira análise e o registro da interação. Ah, e é claro! Buscar a melhor solução para o seu chamado.

Nossos analistas de nível 1 são profissionais capacitados e com experiência na área de tecnologia da Saúde. Em alguns casos complexos, o chamado será escalonado para o nível 2, por necessitar de análise ainda mais especializada, ou até mesmo por estar relacionado a uma falha técnica que precisa ser corrigida em nossas Soluções. **Mas fique tranquilo!** Esse escalonamento acontece de forma rápida e vamos lhe informar sobre cada etapa de evolução do seu atendimento.

Suporte Nível 2 – Tratamento de Causas Desconhecidas

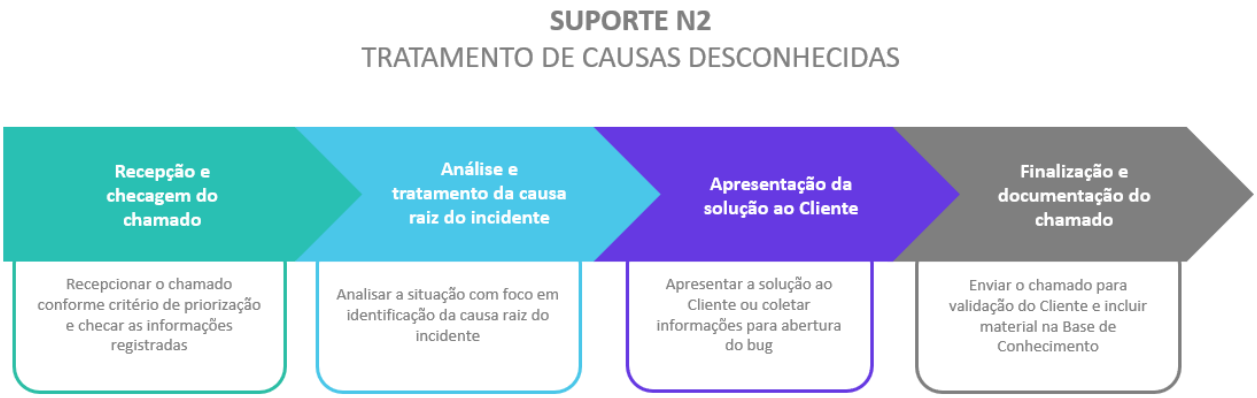


Figura 15 - Tratamento de Causas Desconhecidas.

Quando um chamado é escalonado ao nível 2, nossos analistas recebem todo o histórico de interações realizadas pelo analista de nível 1, o que nos garante fluidez e velocidade no processo de busca pela solução. É importante ressaltar que, desde a abertura do chamado, nosso principal objetivo é evitar impactos para a sua operação. Por isso, forneceremos soluções paliativas para a continuidade de suas atividades sempre que possível, até que tenhamos a solução definitiva disponibilizada e aplicada em seu ambiente de produção.

Sobre a apresentação da solução, **fazemos questão de ligar para você** e explicar passo a passo como resolvemos o seu chamado. Além disso, manteremos todo o registro de interações para que você possa consultar através Portal do Cliente sempre que precisar.

P&D – Tratamento de Falhas Técnicas

Figura 16 - Processo de Tratamento de Falhas.

No caso de identificação de falha técnica no nível 2, a nossa Equipe de Desenvolvimento será acionada e receberá a simulação do problema e as informações necessárias para a correção do código e a disponibilização de uma nova versão. Faremos a liberação dessa nova versão com o máximo de segurança, realizando todos os testes e seguindo à risca as boas práticas do desenvolvimento ágil.

Para garantir que dê tudo certo nesse processo, nossos analistas de Suporte também entrarão em contato para pedir a sua validação quanto à solução apresentada.

COMO ORGANIZAMOS AS FILAS DE ATENDIMENTO?

Nós, da Pixeon, sabemos o impacto que uma funcionalidade essencial de nossas Soluções pode gerar nos processos operacionais de sua Instituição. Pensando nisso, nosso Suporte se preocupa em priorizar o atendimento de seu chamado de forma **coerente com a gravidade de cada situação.**

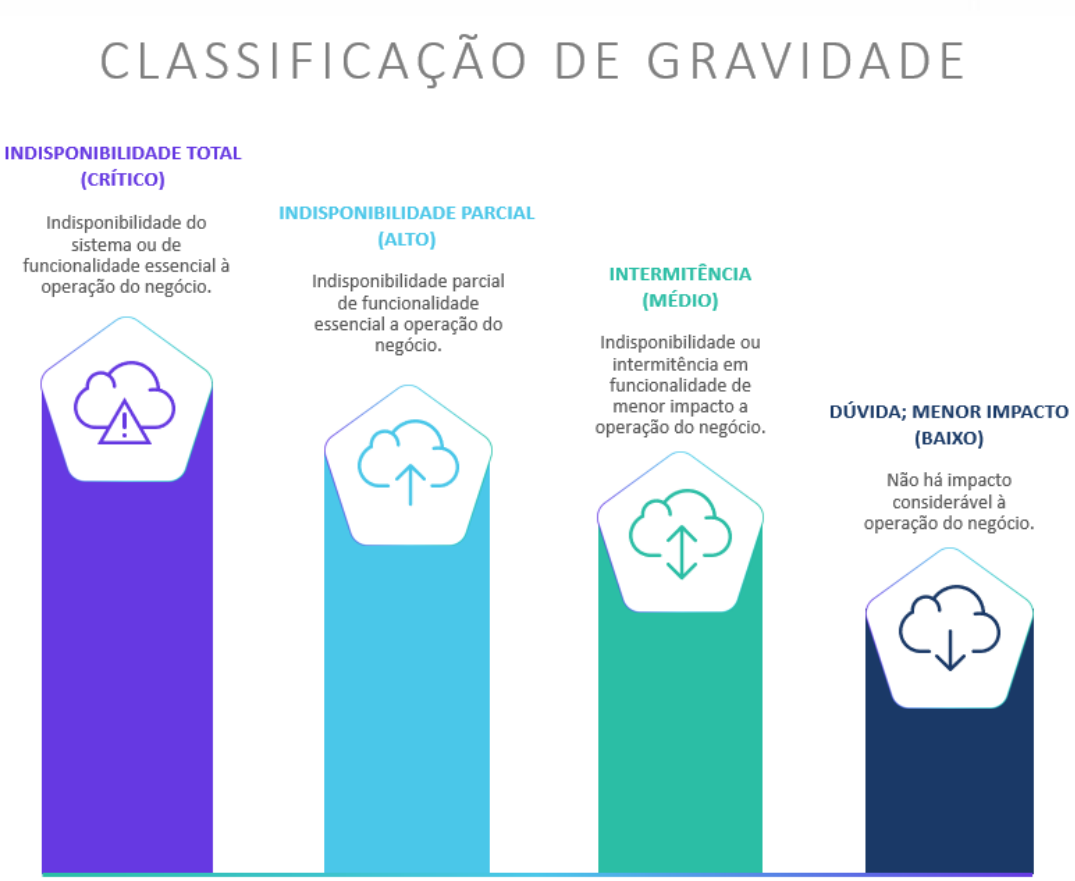


Figura 17 - Escala de Criticidade.

Fique tranquilo! Essa gravidade é definida em conjunto (Cliente e Pixeon), e sabemos quão importante é atender essas demandas no menor tempo possível. Por isso, **os casos CRÍTICOS são priorizados automaticamente** por nosso sistema de gerenciamento de chamados. Isso significa que estarão sempre em primeiro lugar em nossas filas de atendimento. Além disso, conte sempre com o nosso atendimento telefônico, que também pode ser utilizado para sinalizar urgências e emergências.

Temos equipes de alta performance que valorizam as relações humanas e utilizam a tecnologia para atendê-lo de forma ágil e colaborativa. O SLA é um objetivo de atendimento em que nos comprometemos a realizar os melhores esforços para resolver os chamados dentro de prazos coerentes com cada tipo de serviço acionado e com sua respectiva gravidade.

Assim, você pode ter mais controle, transparência e previsibilidade da solução dos seus chamados em Suporte.

SLA – BEST EFFORTS

GRAVIDADE	IMPACTO	CLIENTE	PIXEON	ESTIMATIVA	RESPONSÁVEIS	MONITORAMENTO
Crítico	Indisponibilidade Total Indisponibilidade do sistema ou de funcionalidade essencial a operação do negócio.	Identificar e documentar a dúvida ou falha através dos canais oficiais para abertura de chamados, conforme indicado no Manual do Usuário.	Realizar os melhores esforços para atender o chamado dentro do prazo estimado.	NBD Next Business Day (Próximo dia útil)	Pixeon e Cliente	Monitoramento através de KPIs disponibilizados no Portal do Cliente
Alto	Indisponibilidade Parcial Indisponibilidade parcial de funcionalidade essencial a operação do negócio.	Identificar e documentar a dúvida ou falha através dos canais oficiais para abertura de chamados, conforme indicado no Manual do Usuário.	Realizar os melhores esforços para atender o chamado dentro do prazo estimado.	70 horas úteis	Pixeon e Cliente	Monitoramento através de KPIs disponibilizados no Portal do Cliente
Médio	Intermitência Indisponibilidade ou intermitência em funcionalidade de menor impacto a operação do negócio.	Identificar e documentar a dúvida ou falha através dos canais oficiais para abertura de chamados, conforme indicado no Manual do Usuário.	Realizar os melhores esforços para atender o chamado dentro do prazo estimado.	140 horas úteis	Pixeon e Cliente	Monitoramento através de KPIs disponibilizados no Portal do Cliente
Baixo	Dúvida; menor impacto Não há impacto considerável à operação do negócio.	Identificar e documentar a dúvida ou falha através dos canais oficiais para abertura de chamados, conforme indicado no Manual do Usuário.	Realizar os melhores esforços para atender o chamado dentro do prazo estimado.	210 horas úteis	Pixeon e Cliente	Monitoramento através de KPIs disponibilizados no Portal do Cliente

As estimativas de SLA dessa tabela representam o processo completo da correção de uma falha técnica, mas a Pixeon realizará sempre os melhores esforços para apresentar soluções que garantam a continuidade da operação de nossos Clientes no MENOR TEMPO POSSÍVEL, fornecendo soluções paliativas, quando aplicável e necessário, até a conclusão da solução definitiva.

Figura 18 - Indicadores SLA.

TODOS JUNTOS PELA VIDA

Nosso propósito no Suporte é lhe apoiar com agilidade e empatia e entregar resoluções efetivas, além de oferecer confiança na relação e acolhimento às suas demandas.

Pensando nisso, criamos um processo de escalação, conforme demonstra a figura abaixo:

Figura 19 - Processo de Escalação.

Trata-se de um processo automatizado de escalação de chamados que monitora a evolução do seu atendimento e dispara alertas internos que chegam aos Analistas, Gestores, Diretores e até ao nosso CEO, caso não sejam solucionados de acordo com os prazos pré-estabelecidos no SLA. Temos um processo estruturado para atendê-lo com fluidez, mas caso algo saia do planejado, você poderá contar com toda a atenção do time de colaboradores e gestores da Pixeon.

VOCÊ NO CONTROLE DO CHAMADO

Somos uma empresa que trabalha para gerar eficiência e melhores resultados. Pensando nisso, estabelecemos um processo de validação que busca garantir a efetividade na conclusão do atendimento.

Para apresentar a resolução de um chamado, ligaremos para você e explicaremos passo a passo como deve tratar a situação. Após entender todas as recomendações e realizar os testes para confirmação da solução, **você terá 7 dias para nos dizer se a situação foi totalmente resolvida** através do próprio chamado. Você poderá **aprovar** a conclusão, caso esteja tudo certo, ou **rejeitar**, caso ainda precise de apoio para o mesmo assunto. Caso a solução seja reprovada, um dos nossos analistas entrará em contato para entender o que pode ter dado errado.

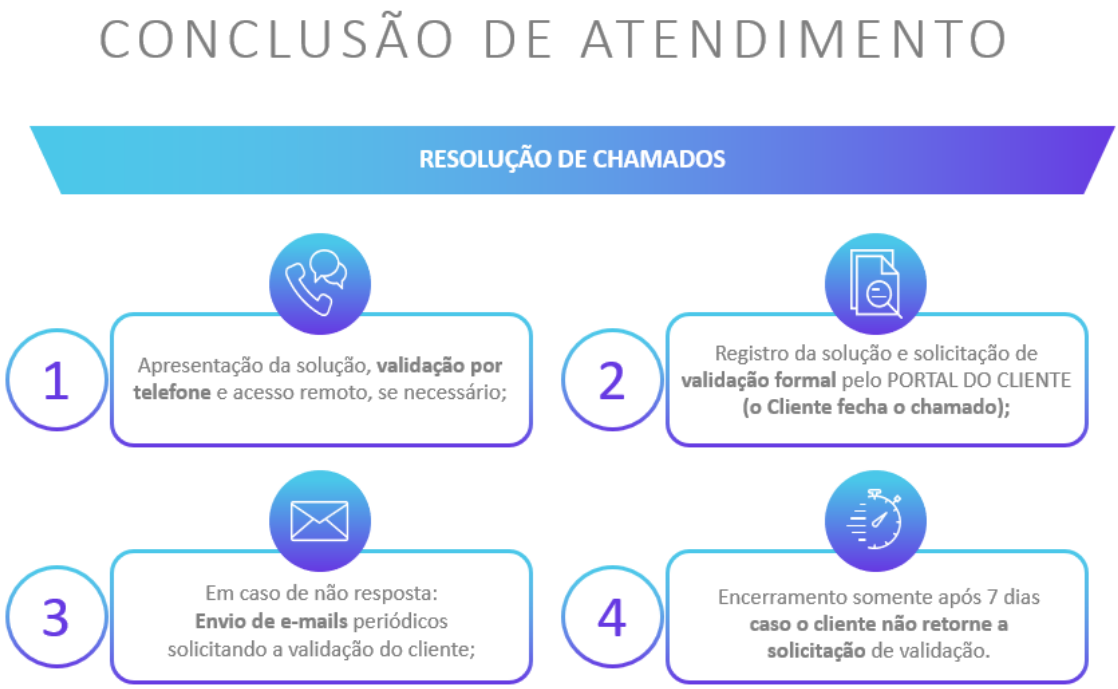


Figura 20 - Conclusão do Atendimento.

Enviaremos alertas periódicos para lembrá-lo de fazer a validação.

Nós queremos ouvir a sua confirmação de que "**Agora está tudo bem**"!

COMO VALIDAR O CHAMADO

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 a finalização do chamado, ou **REPROVADO**, para a 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.

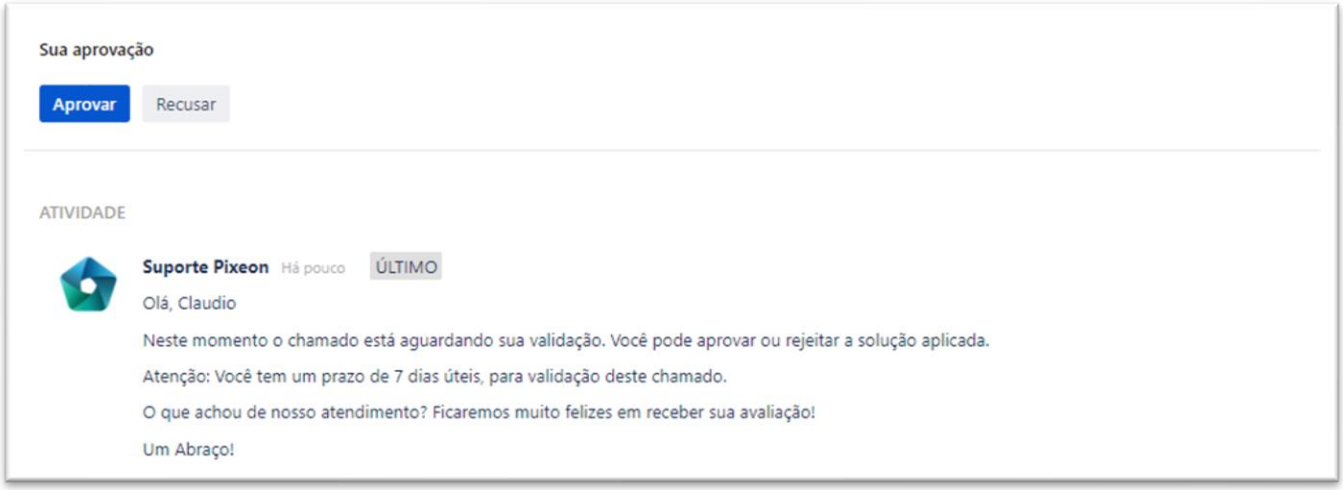


Figura 21 - Aprovação da Solução.

Você também pode encontrar os chamados que estão aguardando sua validação na área do Suporte no Portal do Cliente, clicando na opção abaixo.

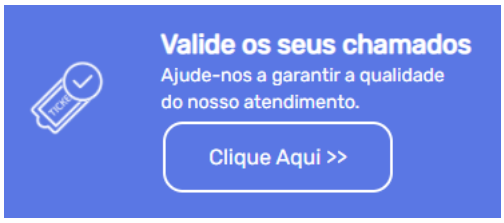


Figura 22 - Opção Valide os seus Chamados no Portal do Cliente.

COMO REABRIR O CHAMADO

No atendimento ao Cliente, a **empatia** é um de nossos direcionadores. Sabemos que o cuidado à vida exige dedicação plena e que o tempo é precioso para todos os profissionais da área da Saúde.

Pensando nisso, **você também tem a possibilidade reabrir o seu chamado em até 10 dias após a conclusão do período de validação**, caso o mesmo problema volte a ocorrer ou você necessite de mais informações.

Você pode retomar o seu atendimento exatamente de onde parou, sem a necessidade de abrir um novo chamado ou ter que repetir a explicação do seu problema para o Suporte.

Para isso, basta clicar no botão *Reabrir chamado,* localizado do lado direito do seu chamado.

Figura 23 - Como Reabrir um Chamado.

OUVIR PARA MELHORAR

O jeito Pixeon de ser e fazer passa pela busca constante de **superar as expectativas e encantar.**

Temos mais de 6 mil Clientes no Brasil e na Argentina e nos dedicamos diariamente em entregar a melhor experiência de atendimento para cada um deles.

Desde o lançamento do Portal do Cliente, **recebemos milhares de avaliações positivas e elogios espontâneos.** Temos uma página em nosso site dedicada somente aos elogios e depoimentos de nossos Clientes. Confere lá: https://www.pixeon.com/depoimentos/

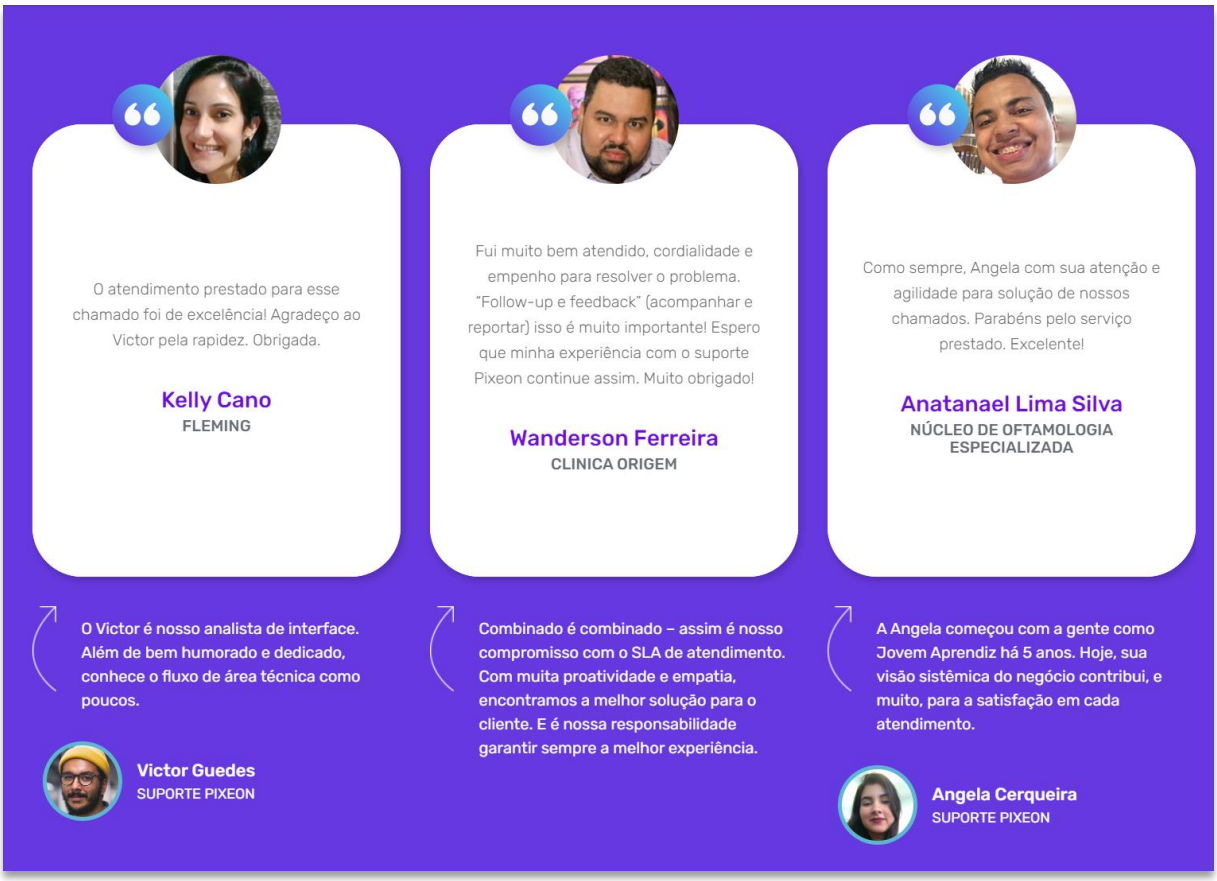


Figura 24 - Depoimento de Clientes.

Avalie nosso atendimento no chamado

Receber esse reconhecimento é muito importante para nós e mostra que estamos acertando a direção, mas se algo não sai exatamente como deveria, queremos saber e ter a oportunidade de corrigir a rota o mais rápido possível.

Ao final de seu atendimento, você será direcionado para uma avaliação, conforme a imagem abaixo:

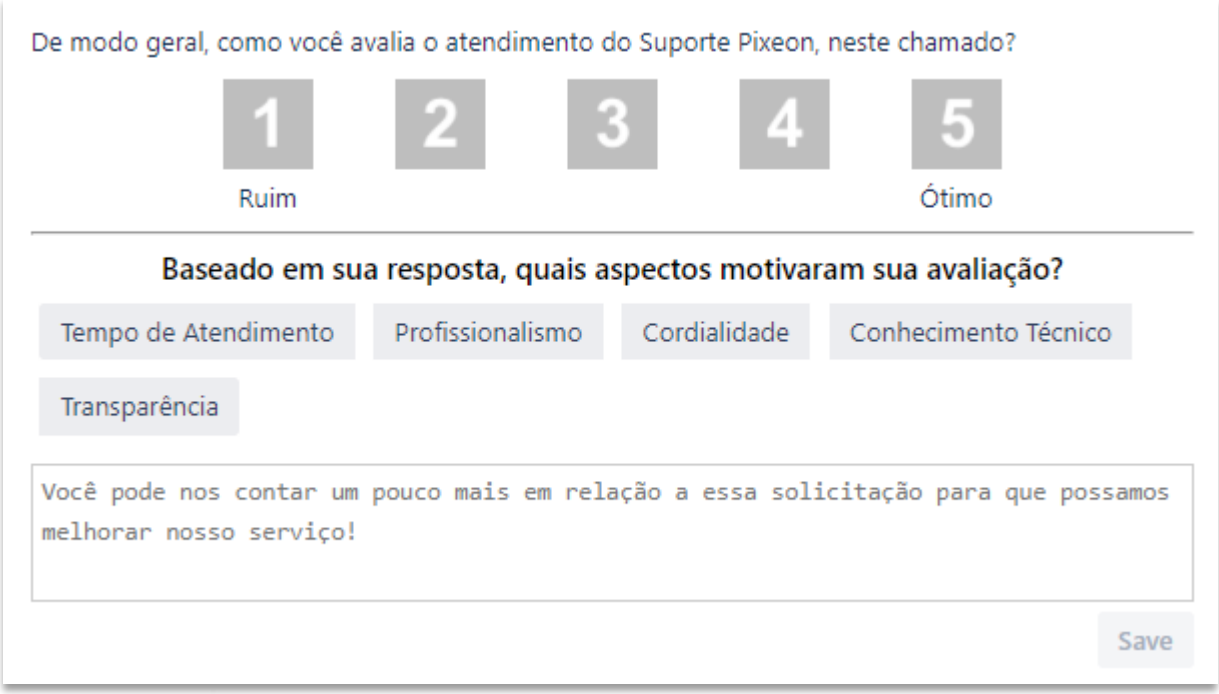


Figura 25 - Pesquisa de Satisfação.

MONITORAMENTO & CONTROLE

Nosso time de Suporte é acompanhado diariamente.

Através dos indicadores de performance, temos total controle para que você possa ser atendido da melhor forma e no tempo acordado.

Além disso, temos um **acompanhamento semanal** de gestores e líderes de equipe que analisam as avaliações de chamados em destaque para monitoramento da satisfação do Cliente em relação ao atendimento de Suporte.

Veja abaixo a lista dos nossos principais indicadores:

Figura 26 - Gestão de KPIs.

CONTE COM A PIXEON

Sabemos que sua necessidade pode ir além do atendimento às soluções Pixeon e, pensando nisso, disponibilizamos em nosso Portal outras frentes de atendimento.

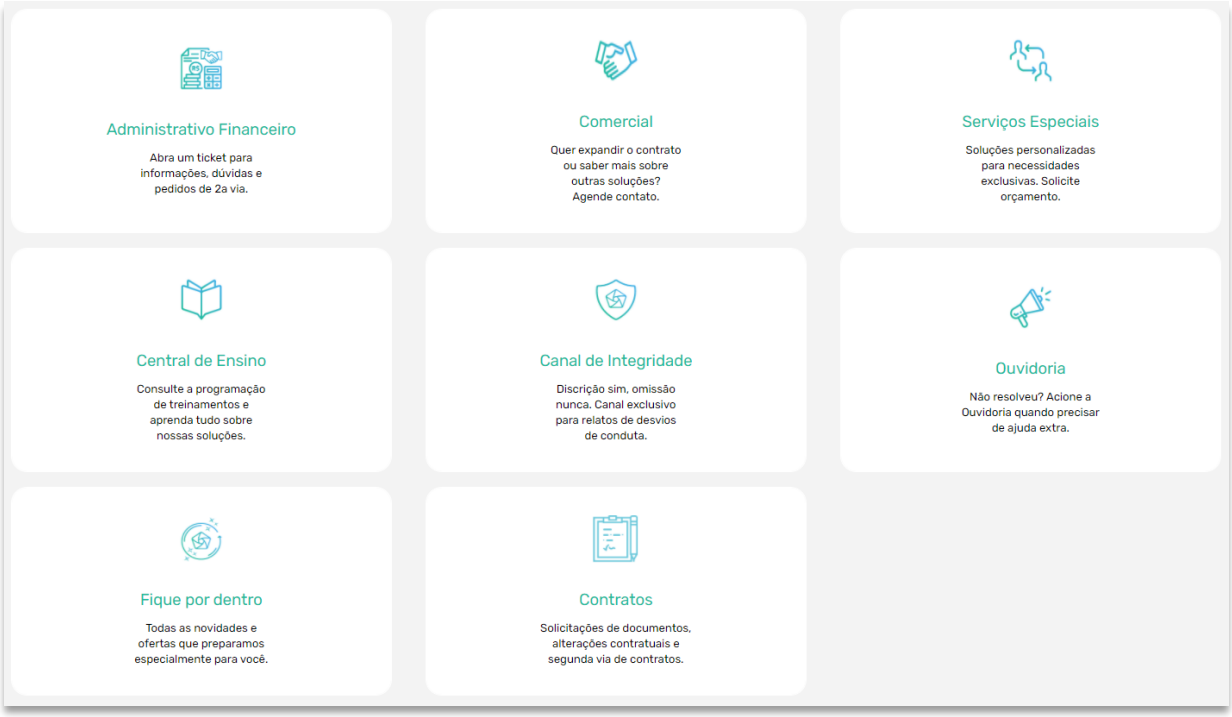


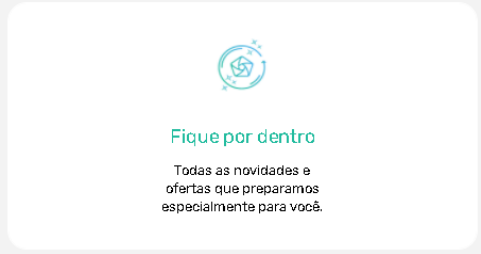
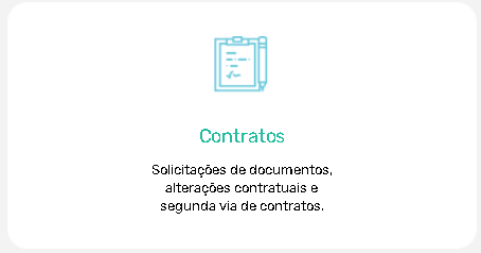
Figura 27 - Opções do Portal do Cliente.

Por esse painel, você pode:

- ✓ Solicitar 2ª via para Boletos;
- ✓ Solicitar documentos e contratos;
- ✓ Contatar a equipe Comercial para a aquisição de mais Soluções;
- ✓ Obter serviços personalizados;
- ✓ Aprender tudo sobre nossas soluções através da nossa Central de Ensino;
- ✓ Ficar por dentro das nossas novidades;
- ✓ Acessar a Ouvidoria, caso desejar fazer elogios ou identificar problemas em nossos serviços.
- ✓ Em caso de problemas de conduta, deixamos nosso Canal de Integridade totalmente disponível para que você tenha total sigilo e se sinta confortável em nos sinalizar qualquer inconveniência.

Abaixo, detalhamos um pouco mais o que você encontra em cada uma das opções, para te ajudar a escolher o canal adequado para a sua solicitação. Assim, você poderá ser atendido com agilidade e maior eficiência pelo time capacitado nessa demanda. Como já dissemos, **sua jornada é importante para nós!**

	Administrativo Financeiro: Todas as vezes que precisar de informações, tiver dúvidas financeiras ou, ainda, se precisar de 2º via de boletos, conte conosco através deste canal.
	Comercial: Nosso time comercial está sempre a postos para lhe apoiar na melhor tomada de decisão e entender um pouco mais da sua necessidade, seja na hora de expandir, revolucionar ou melhorar ainda mais seu dia a dia e de seus pacientes. Sempre que precisar conhecer um pouco mais como a Pixeon pode lhe ajudar a adicionar mais valor ao seu negócio, este é o primeiro passo.
	Serviços Especiais: Esse time está acostumado a lhe ouvir para converter necessidades em soluções, e construir soluções personalizadas é o sobrenome desse time. Desde soluções simples como uma troca de servidor até a construção de relatórios ou soluções customizadas no produto.
	Central de Ensino: Por aqui, nós valorizamos o aprendizado e o ensino, e nosso time da Central de Ensino tem enraizada a cultura de compartilhar conhecimento. Nesse portal, você vai saber mais sobre nossas iniciativas focadas em transmitir e disseminar a informação.

	Canal de integridade: Esse é o nosso canal exclusivo para relatos de desvios de condutas, pois nós prezamos pelos valores construídos ao longo dos anos. Sua colocação é avaliada por um comitê isento para que você tenha total sigilo e se sinta confortável em nos sinalizar qualquer inconveniência, além disso para que possamos ter o melhor discernimento e correção de rota caso seja necessário.
	Ouvidoria: Aqui você pode fazer elogios, reclamações e ajustes contratuais que se fizerem necessário, é um canal aberto de comunicação e direto.
	**Fique por Dentro:** Aqui você irá encontrar 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.
	**Contratos:** Disponibilizamos também um canal direto caso você precise de algum documento, alterações contratuais ou segunda via do contrato já assinado.

PARA FINALIZAR

"Quem caminha sozinho pode até chegar mais rápido, mas aquele que vai acompanhado, com certeza vai mais longe."

Clarice Lispector

Nosso desejo é que cada parte dessa jornada seja relevante para você e para o seu negócio.

Sabemos que o caminho é desafiador, mas podemos ser protagonistas dessa história.

Sua participação neste processo é mais do que importante, ela é a força motriz que alimenta todo o ciclo de inovação e criação.

Escolhemos inovar pela vida para cada vez mais construir soluções, serviços e conexões que sejam únicas. E tudo isso só é possível em uma jornada conjunta e de mútuo apoio.

Obrigado por contar com a Pixeon!