



**conexão**  
**Δix**  
sistemas

**Parceira dos Educadores**

# **niix** *sistemas*

**Parceira dos Educadores**

*O nosso objetivo com esse Conexão AIX é apresentar como funcionam os principais processos da AIX, para que você tenha condições de tirar o máximo proveito de cada serviço oferecido.*



**Parceira dos Educadores**

# A AIX Sistemas

- **Quem somos:** a AIX Sistemas é uma empresa brasileira sediada em Belo Horizonte, que a 24 anos oferece soluções integradas para a gestão do ensino.
- **Em que acreditamos:** Acreditamos que o caminho para o sucesso nos negócios está no alinhamento entre a estratégia, as pessoas e os processos da organização em torno das necessidades dos nossos clientes. O foco no cliente deve ser a pedra fundamental de qualquer esforço para aprimorar a forma de trabalho da organização.

## Setores

Diretoria	Contas
Comercial/ Marketing	Desenvolvimento
Implantação, Treinamento e GRC	Financeiro
Suporte	Educação a Distância

# Nossa Missão, Valores e Política de Qualidade

## Visão

Contribuir significativamente para a melhoria do processo ensino-aprendizagem, com todos os educadores brasileiros utilizando nossas soluções, até o ano 2022.

## Nossos Valores

### Valorização das pessoas

Valorizar as pessoas, promovendo seu crescimento pessoal e profissional, criando condições de segurança, motivação e respeito.

### Satisfação dos clientes

Pesquisar e atender as necessidades dos clientes, com o melhor custo/benefício, são condições essenciais para o nosso sucesso.

### Melhoria contínua

O aperfeiçoamento dos produtos e serviços, dos processos de trabalhos e das relações profissionais internas e externas é nosso compromisso permanente.

### Ética e Transparência

Agir com integridade, profissionalismo e transparência nas relações com colaboradores, clientes, acionistas, parceiros, fornecedores e governo, pautando nossas ações pelo respeito às pessoas, à organização, à comunidade e ao meio-ambiente.

## Missão

Auxiliar os educadores a extrair o maior valor da tecnologia aplicada à gestão do ensino.

## Política da Qualidade

A AIX Sistemas acredita que conhecer e satisfazer as necessidades do cliente é a chave para a qualidade e promove sua crença:

- Utilizar adequadamente a tecnologia;
- Apresentar transparência nos relacionamentos
- Buscar a melhoria contínua no atendimento e na prestação de serviços;
- Aprimorar os produtos, desenvolvendo soluções eficazes.

A AIX Sistemas torna público o seu compromisso de estar em conformidade com os requisitos e, continuamente, melhorar a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade.

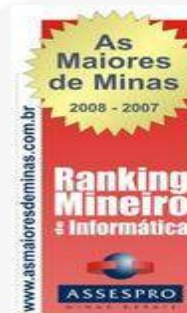


Parceira dos Educadores

# Nossa história

Compromisso com a qualidade e melhoria contínua: Nos últimos anos, a AIX Sistemas recebeu importantes premiações graças ao seu SGQ - Sistema de Gestão da Qualidade.

**PRÊMIO** PROFESSOR DR. IMRE SIMON  
Categoria: Soluções Integradas para o Governo  
**AIX Sistemas**  
empresa vencedora



Desde 2000, a AIX Sistemas está entre as 50 maiores empresas de Minas Gerais, segundo o Ranking Mineiro de Informática, da ASSEPRO-MG



Faixa Prata no Prêmio Mineiro da Qualidade



Banco de Práticas do Guia Exame de Boa Cidadania Corporativa



II Evento de reconhecimento Nacional às Micro e Pequenas Empresas



Banco de práticas do Guia Exame da Boa Cidadania Corporativa



1o. lugar na categoria serviços do Prêmio Sebrae de Excelência Empresarial



Faixa bronze no Prêmio Mineiro da Qualidade



Finalista Prêmio Balanço Social



Vencedora na categoria Consumidores e Clientes com o Programa de Gestão do Relacionamento com Clientes



Destaque na categoria serviços do Prêmio Sebrae de Excelência Empresarial



Parceira dos Educadores

# Cliente On-line



## O que é o Cliente On-line:

O Cliente On-line é um sistema desenvolvido pela AIX Sistemas para garantir a qualidade e a transparência na prestação de seus serviços.



Parceira dos Educadores

## Cliente On-line

### Como efetuar o cadastro:

Para se cadastrar no Cliente On-line, basta entrar em contato com o setor de GRC – Gestão de Relacionamento com o Cliente, para solicitar o cadastro do perfil usuário.



# Cliente On-line

## Esqueceu ou deseja trocar de senha:

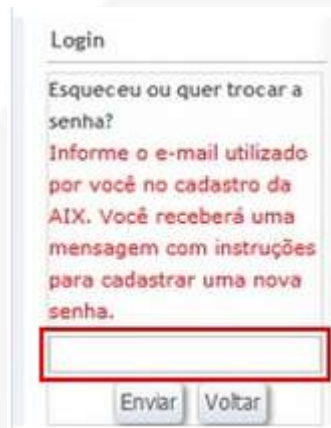
Para recuperar uma senha perdida ou trocá-la, basta clicar em **"Esqueceu ou quer trocar sua senha?"**, na mesma tela de login.



Login

LOGIN

Esqueceu ou quer trocar a senha?



Login

Esqueceu ou quer trocar a senha?

Informe o e-mail utilizado por você no cadastro da AIX. Você receberá uma mensagem com instruções para cadastrar uma nova senha.

Enviar Voltar



Login

Alterar Senha

Nova senha:

Confirmação:

Alterar Voltar

## Cliente On-line

### Serviços ofertados pelo Cliente On-line:

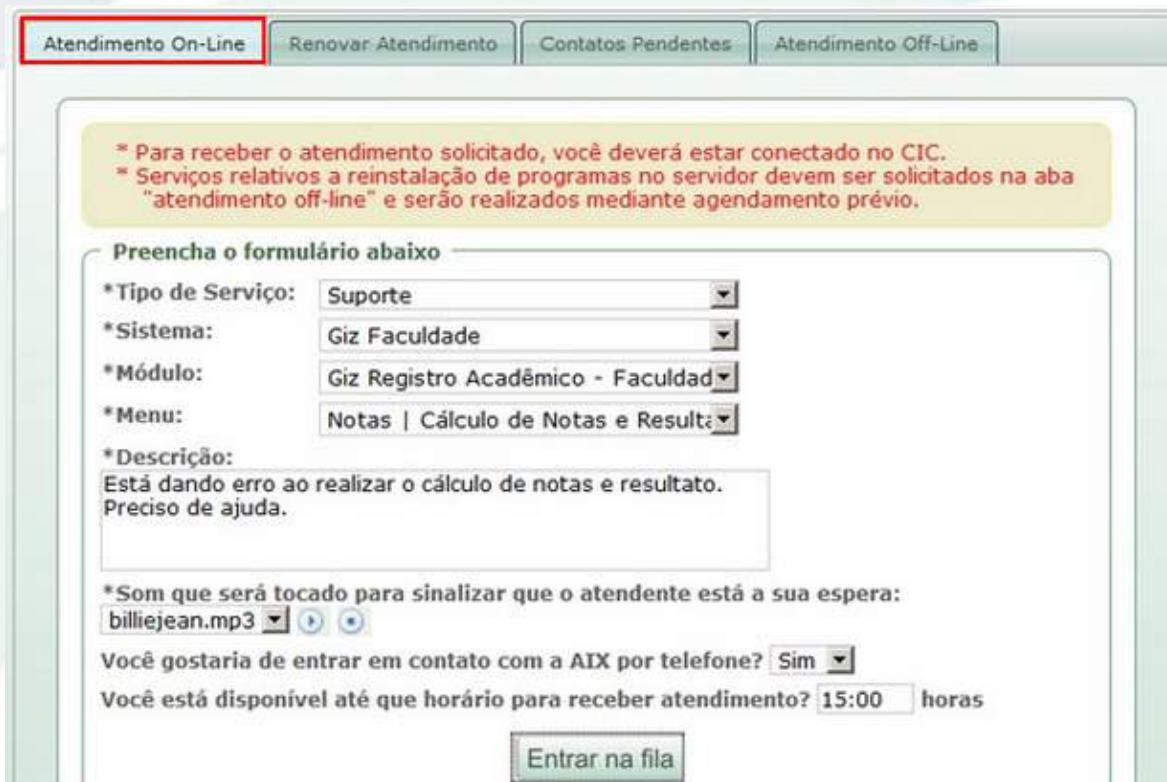
Ao entrar no Cliente On-line, haverá uma barra de menus com os serviços disponíveis.



A aba Atendimento possui quatro subabas: **Atendimento On-line**, **Renovar atendimento**, **Contatos pendentes** e **Atendimento Off-Line**.

## Atendimento On-Line

Na subaba **Atendimento On-Line** é realizada a solicitação de atendimento com setor de suporte.



The screenshot shows a web interface for online support. At the top, there are four tabs: 'Atendimento On-Line' (highlighted with a red box), 'Renovar Atendimento', 'Contatos Pendentes', and 'Atendimento Off-Line'. Below the tabs is a yellow warning box with two red asterisks: '\* Para receber o atendimento solicitado, você deverá estar conectado no CIC.' and '\* Serviços relativos a reinstalação de programas no servidor devem ser solicitados na aba "atendimento off-line" e serão realizados mediante agendamento prévio.' Below this is a section titled 'Preencha o formulário abaixo' containing a form with the following fields: '\*Tipo de Serviço:' with a dropdown menu set to 'Suporte'; '\*Sistema:' with a dropdown menu set to 'Giz Faculdade'; '\*Módulo:' with a dropdown menu set to 'Giz Registro Acadêmico - Facultadad'; '\*Menu:' with a dropdown menu set to 'Notas | Cálculo de Notas e Resulta'; '\*Descrição:' with a text area containing 'Está dando erro ao realizar o cálculo de notas e resultado. Preciso de ajuda.'; '\*Som que será tocado para sinalizar que o atendente está a sua espera:' with a dropdown menu set to 'billiejean.mp3' and two circular icons; 'Você gostaria de entrar em contato com a AIX por telefone?' with a dropdown menu set to 'Sim'; and 'Você está disponível até que horário para receber atendimento?' with a text input field set to '15:00' and the unit 'horas'. At the bottom of the form is a button labeled 'Entrar na fila'.

#### Dados do Contato

\*Para receber o atendimento solicitado, você deverá estar conectado no CIC  
\*Para realizar este atendimento via telefone, no momento em que o contato for iniciado, ligue para a AIX no 31 3218 7200 e peça para falar com o técnico responsável.  
\*Atenção com o seu status de atendimento, se você estiver DISPONÍVEL, o atendente enviará uma notificação indicando que está te esperando, caso ele não obtenha resposta dentro do tempo determinado, você será penalizado.

Posição Fila

7

Ajuda

Cálculo de Notas e Resultado

Previsão de atendimento: 09:16

Atendimento por telefone: Sim

Status de Atendimento

No momento estou  
**DISPONÍVEL** para  
atendimento.

Mudar para **AUSENTE**

Dados da Solicitação

Tipo de Serviço: Suporte  
Sistema: Giz Faculdade  
Modulo: Giz Registro Acadêmico - Faculdade  
Menu: Notas | Cálculo de Notas e Resultado  
Descrição: Está dando erro ao realizar o cálculo de notas e resultado. Preciso de ajuda.

Sair da fila

Atendimento On-Line | Renovar Atendimento | Contatos Pendentes | Atendimento Off-Line

#### Dados do Contato

\*Para receber o atendimento solicitado, você deverá estar conectado no CIC  
\*Para realizar este atendimento via telefone, no momento em que o contato for iniciado, ligue para a AIX no 31 3218 7200 e peça para falar com o técnico responsável.  
\*Atenção com o seu status de atendimento, se você estiver DISPONÍVEL, o atendente enviará uma notificação indicando que está te esperando, caso ele não obtenha resposta dentro do tempo determinado, você será penalizado.

Posição Fila

7

Atenção

Status de Atendimento

Chegou a sua vez!

Clique **AQUI**  
para iniciar o  
atendimento

**04:50**

Tempo limite de espera do técnico.

Previsão de atendimento

Status de Atendimento

Chegou a sua vez!

Clique **AQUI**  
para iniciar o  
atendimento

**04:50**

Tempo limite de espera do técnico.

Sair da fila

Após a penalização o cliente volta para a fila de atendimento e o seu status será automaticamente alterado para AUSENTE.

Atendimento On-Line | Renovar Atendimento | Contatos Pendentes | Atendimento Off-Line

**Dados do Contato**

\*Para receber o atendimento solicitado, você deverá estar conectado no CIC  
\*Para realizar este atendimento via telefone, no momento em que o contato for iniciado, ligue para a AIX no 31 3218 7200 e peça para falar com o técnico responsável.  
\*Atenção com o seu status de atendimento, se você estiver DISPONÍVEL, o atendente enviará uma notificação indicando que está te esperando, caso ele não obtenha resposta dentro do tempo determinado, você será penalizado.

Posição Fila: **7**

Previsão de atendimento

Status de Atendimento: **AUSENTE** para atendimento.  
Você foi penalizado 1 vez e desceu 5 posições. Na segunda penalidade você será enviado para o final da fila. Lembre-se que seu status deve estar DISPONÍVEL para receber atendimento.

**Atenção**

Status de Atendimento

Você foi penalizado 1 vez e desceu 5 posições. Na segunda penalidade você será enviado para o final da fila. Lembre-se que seu status deve estar DISPONÍVEL para receber atendimento.

No momento estou **AUSENTE** para atendimento.

Mudar para **DISPONÍVEL**

Mudar para **DISPONÍVEL**

Sair da fila

Ao aceitar o atendimento, o sistema notificará o atendente sobre a sua disponibilidade.

Atendimento On-Line   Renovar Atendimento   Contatos Pendentes   Atendimento Off-Line

**Dados do Contato**

\*Para receber o atendimento solicitado, você deverá estar conectado no CIC  
\*Para realizar este atendimento via telefone, no momento em que o contato for iniciado, ligue para a AIX no 31 3218 7200 e peça para falar com o técnico responsável.  
\*Atenção com o seu status de atendimento, se você estiver DISPONÍVEL, o atendente enviará uma notificação indicando que está te esperando, caso ele não obtenha resposta dentro do tempo determinado, você será penalizado.

Posição Fila: **7**   Ajuda: **Cálculo de Notas e Resultado**

Previsão de atendimento: **09:22**   Atendimento por telefone: **Sim**

Status de Atendimento: **Notificando o atendente. Aguarde...**

Dados da Solicitação:  
Tipo de Serviço: **Suporte**  
Sistema: **Giz Faculdade**  
Modulo: **Giz Registro Acadêmico - Faculdade**  
Menu: **Notas | Cálculo de Notas e Resultado**  
Descrição: **Está dando erro ao realizar o cálculo de notas e resultado. Preciso de ajuda.**

Sair da fila

Atendimento On-Line   Renovar Atendimento   Contatos Pendentes   Atendimento Off-Line

**Dados do Contato**

\*Para receber o atendimento solicitado, você deverá estar conectado no CIC  
\*Para realizar este atendimento via telefone, no momento em que o contato for iniciado, ligue para a AIX no 31 3218 7200 e peça para falar com o técnico responsável.  
\*Atenção com o seu status de atendimento, se você estiver DISPONÍVEL, o atendente enviará uma notificação indicando que está te esperando, caso ele não obtenha resposta dentro do tempo determinado, você será penalizado.

Posição Fila: **7**   Ajuda: **Cálculo de Notas e Resultado**

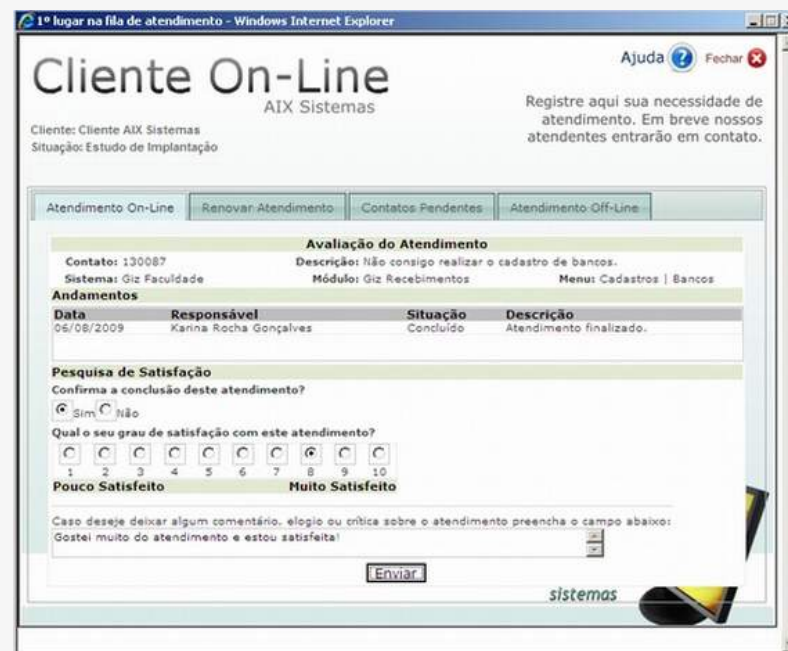
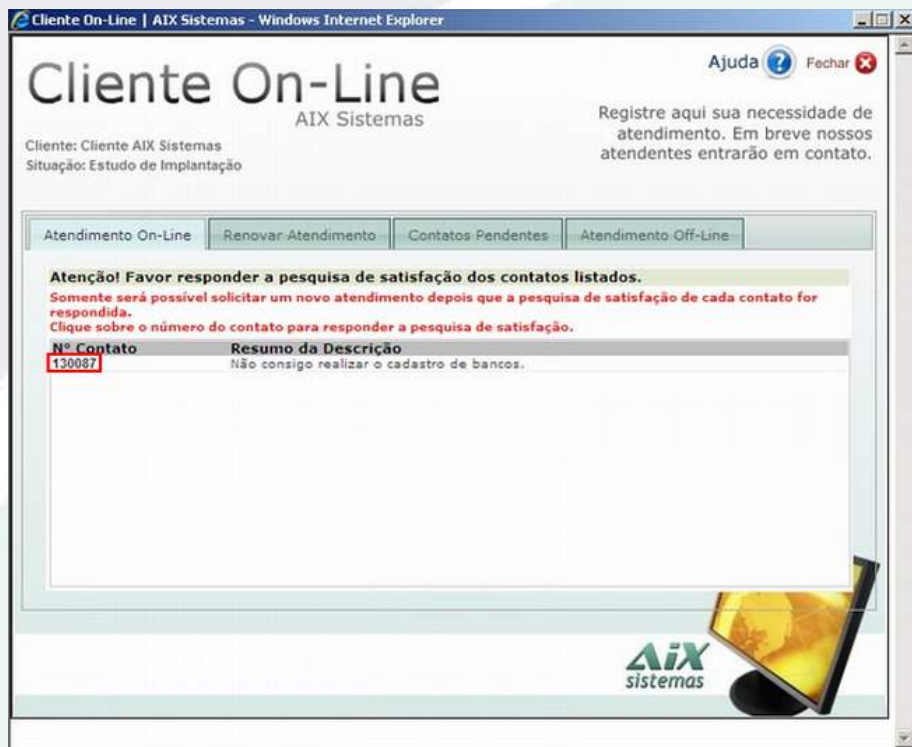
Previsão de atendimento: **10:58**   Atendimento por telefone: **Sim**

Atendente:   
**Christian Alexander Miranda**

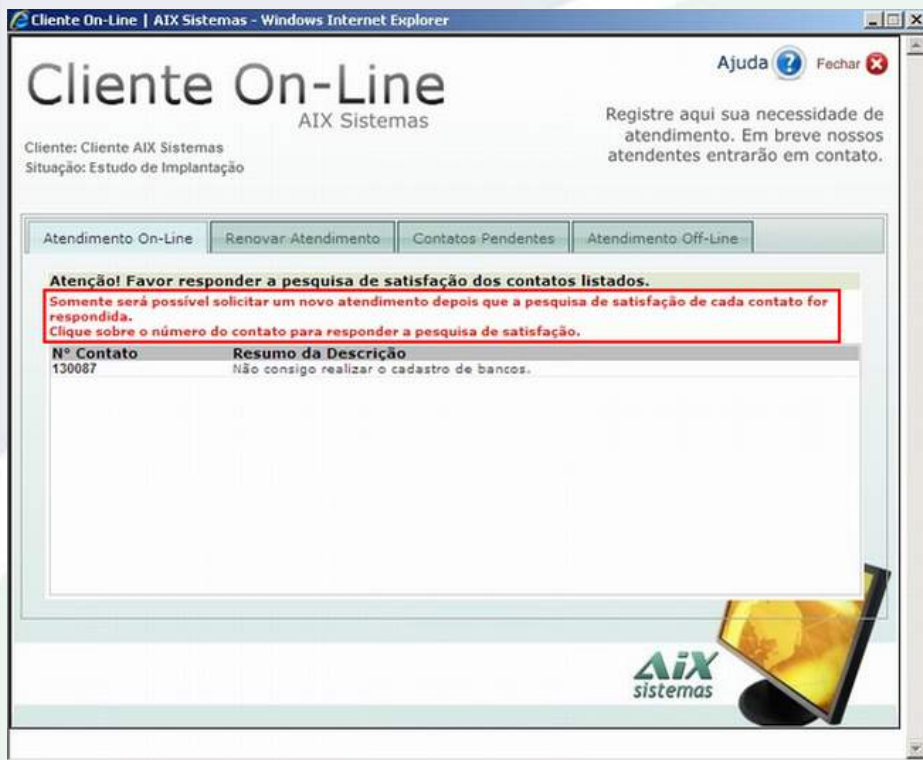
Dados da Solicitação:  
Tipo de Serviço: **Suporte**  
Sistema: **Giz Faculdade**  
Modulo: **Giz Registro Acadêmico - Faculdade**  
Menu: **Notas | Cálculo de Notas e Resultado**  
Descrição: **Está dando erro ao realizar o cálculo de notas e resultado. Preciso de ajuda.**

Sair da fila

Ao término do atendimento, a tela **Dados do Contato** é encerrada pelo técnico de suporte da AIX Sistemas. Posteriormente, é disponibilizada uma pesquisa e esta deve ser respondida de acordo com a sua satisfação no atendimento prestado.



Se a pesquisa não for respondida, um novo atendimento não pode ser aberto.



## Cliente On-Line

AIX Sistemas

Ajuda ? Fechar X

Cliente: Cliente AIX Sistemas  
Situação: Manutenção

Registre aqui sua necessidade de atendimento. Em breve nossos atendentes entrarão em contato.

Pesquisa de satisfação enviada com sucesso!

Atendimento On-Line   Renovar Atendimento   Contatos Pendentes   Atendimento Off-Line

**Atenção:**

- \* Para receber o atendimento solicitado, você deverá estar conectado no CIC.
- \* Serviços relativos a reinstalação de programas no servidor devem ser solicitados na aba "atendimento off-line" e serão realizados mediante agendamento prévio.

\*Tipo de Serviço:

\*Descrição:

No momento do atendimento, você gostaria de entrar em contato com a AIX por telefone? Não

Você está disponível até que horário para receber atendimento? horas

Entrar na fila de espera

AIX sistemas



Após responder a pesquisa de satisfação, o sistema informa que a mesma foi enviada com sucesso, com isso, é possível solicitar novo atendimento.



## Renovar Atendimento

Se o atendimento não foi realizado dentro do período que você estipulou, é possível renovar o atendimento. Desta forma, o cliente entra novamente na fila de atendimento.



## Contatos Pendentes

Na subaba Contatos Pendentes é possível visualizar os contatos realizados e que ainda estão pendentes, ou seja, aguardando solução.

cliente  
online

Registre sua necessidade de atendimento. Em breve nossos atendentes entrarão em contato.

Cliente: Cliente AIX Sistemas  
Situação: Estudo de Implantação

Atendimento On-Line | Renovar Atendimento | **Contatos Pendentes** | Atendimento Off-Line

Contatos de Suporte  Outros Contatos

Tipo de Serviço: Suporte

Contato	Sistema/Modulo	Descrição	Tipo	Data
127602	0iz Faculdade / 0iz Registro Acadêmico - Faculdade	Na tela cadastro de documentos, o sistema está	Suporte	03/02/2009
127939	0iz Escola / 0iz Registro Acadêmico - Escola	Nos relatórios Ficha Individual Personalizado e	Suporte	11/02/2009
127970	0iz Escola / 0iz Pedagógico	Quando tenta fechar o 0iz com a tela de Ocorre	Suporte	11/02/2009

AIX sistemas

Para realizar a consulta basta selecionar a opção **Contatos de suporte** ou **Outros contatos** e marcar o **Tipo de Serviço**.

Clicando no sinal (+), você visualiza toda a descrição do contato pendente.

cliente  
online

Registre sua necessidade de atendimento. Em breve nossos atendentes entrarão em contato.

Cliente: Cliente AIX Sistemas  
Situação: Estudo de Implantação

Atendimento On-Line | Renovar Atendimento | Contatos Pendentes | Atendimento Off-Line

Contatos de Suporte  Outros Contatos

Tipo de Serviço: Suporte

Contato	Sistema/Modulo	Descrição	Tipo	Data
127602	Óiz Faculdade / Óiz Registro Acadêmico - Faculdade	Na tela cadastro de documentos, o sistema está	Suporte	03/02/2009
127609	Óiz Escola / Óiz Registro Acadêmico - Escola	Nos relatórios Ficha Individual Personalizado e	Suporte	11/02/2009
127608	Óiz Escola / Óiz Registro Acadêmico - Escola	Quando tenta fechar o Óiz com a tela de	Suporte	11/02/2009

Data da Solicitação: 03/02/2009

Atendente: Cleber sergio

Descrição detalhada: Na tela cadastro de documentos, o sistema está permitindo alterar o código de documentos já cadastrados, causando transtornos. Tela em anexo.

AIX sistemas

## Atendimento Off-line

Na subaba **Atendimento Off-Line** é realizado o cadastro de três tipos de solicitações:

Preencha o formulário

\*Escolha o atendimento:

- GRC - Criticas
- GRC - Elogios
- GRC - Reclamação

www.eduline.com.br/intraix/index.php?option=com\_aixatendimento&view=index&idatend=3

**AIX** sistemas  
Parceira dos Educadores

Cliente On-Line

Ajuda ? Fechar X

Cliente: Cliente AIX Sistemas  
Situação: Gratuito

Atendimento On-Line   Renovar Atendimento   Contatos Pendentes   **Atendimento Off-Line**

Preencha o formulário

\*Escolha o atendimento:  
GRC - Elogios

Descrição do tipo de Atendimento:  
Registro de elogios a produtos, serviços ou processos da AIX.

\*Descrição:  
O atendimento realizado referente a solicitação de matricula nos cursos a distância foi de grande valia. Parabéns a equipe da AIX.

Adicionar

# Aba Treinamento

A aba Treinamento possui informações com relação aos treinamentos disponibilizados pela AIX Sistemas.

Para treinamentos presenciais é necessário entrar em contato com o GRC - Gestão de Relacionamento com Cliente.

Para treinamentos online **GRATUITOS**, basta acessar o site **www.moodle.gestãodoensino.net/aixloja** e realizar a inscrição.

# Aba Consulta

A aba **Consulta** exibe o processo dos atendimentos realizados, as informações financeiras da instituição e o acompanhamento de projetos.

Na subaba **Consulta Contatos** é possível consultar todos os atendimentos realizados.

The screenshot shows a web application interface with a green navigation bar at the top containing the following tabs: HOME, ATENDIMENTO, TREINAMENTO, COMERCIAL, CONSULTAS, ATUALIZAÇÃO, LICENÇAS, and CADASTRO. The 'CONSULTAS' tab is selected and highlighted in red. Below the navigation bar, the user information is displayed: 'Usuário: Nilda Silva', 'Cliente: Cliente AIX Sistemas', and 'Situação: Grátis'. A dropdown menu is open under the 'CONSULTAS' tab, listing 'Consulta Contatos' (highlighted in red), 'Consulta Financeira', 'Acompanhamento de Projetos', and 'Comunicados'. The main content area is titled 'Pesquisa de Atendimentos' and shows 'Cliente: Cliente AIX Sistemas'. Below this is a section for 'Filtros para pesquisa de atendimentos' with the following fields: 'Nº do Contato:' (text input), 'Tipo de Serviço:' (dropdown menu), 'Situação do Contato:' (dropdown menu), 'Pesquisar por Atendimentos:' (radio buttons for 'Todos', 'Pendentes', and 'Solucionados', with 'Pendentes' selected), 'Data do Atendimento:' (date range selector), and 'Palavras chave da Descrição:' (text input with a '(Separar por ;)' link). A 'Pesquisar' button with a magnifying glass icon is located at the bottom of the search area and is highlighted with a red box. On the left side of the interface, there are three promotional boxes: 'Cursos gratuitos do Giz' with a 'Clique aqui e saiba como aproveitar!' button, 'Tire suas dúvidas' with an 'AIX' logo, and 'Como utilizar o cliente On-line'.

Tela com os dados da chamada realizada.

**AIX sistemas** PARCEIRA DOS EDUCADORES

ATENDIMENTO | TREINAMENTO | COMERCIAL | CONSULTA | ATUALIZAÇÃO | LICENÇAS | DADOS CADASTRAIS

Usuário: suporte | Cliente: Cliente AIX Sistemas | Situação: Estudo de Implantação Sair

**Relação de Atendimentos**

Número	Data	Atendente	Tipo	Status
129612	27/03/2009	Robert Jardim Ribeiro	Atendimento com versão beta	Concluído Data limite: 24/07/2009 Andamentos: 10
129048	13/03/2009	Robert Jardim Ribeiro	Treinamento	Pendente Andamentos: 1
128262	18/02/2009	Nilda Socorro da Silva	ORC - Sugestão - AIX	Concluído Data limite: 01/03/2009 Andamentos: 2
128263	18/02/2009	Robert Jardim Ribeiro	Treinamento	Pendente Andamentos: 1
128004	12/02/2009	Thiago Augusto	Erro detectado no Sistema	Pendente Andamentos: 1

Avaliação do Atendimento exibe detalhes referentes ao atendimento selecionado.

**AIX sistemas** PARCEIRA DOS EDUCADORES

ATENDIMENTO | TREINAMENTO | COMERCIAL | CONSULTA | ATUALIZAÇÃO | LICENÇAS | DADOS CADASTRAIS

Usuário: suporte | Cliente: Cliente AIX Sistemas | Situação: Estudo de Implantação Sair

**Avaliação do Atendimento**

Contato: 128004  
 Cliente: Cliente AIX Sistemas  
 Sistema: Giz Escola  
 Módulo: Giz Recebimentos  
 Opção: Cadastros | Tabela de Preços | Geração Tabela Normal

**Data Limite:**  
 \*\*\*\*\*FAVOR VERIFICAR COM URGÊNCIA\*\*\*\*\* Mesmo com o Parâmetro "Permitir data de tolerância menor que data de vencimento" ao utilizar a opção Geração de Tabela de Preço Normal o

**Descrição:** sistema emiti uma mensagem de erro informando que data de tolerância não pode ser inferior a data de vencimento. O sistema está aceitando a configuração do parâmetro apenas na tela de Tabela de Preços Normal. \*\*\*\*\*CLIENTE 13933\*\*\*\*\*

**Andamentos**

Data	Responsável	Situação	Descrição	Anexo
12/02/2009	Thiago Augusto	Aguardando retorno do cliente	asdf	

**Anexar Arquivo**  
 O arquivo deve ter a extensão .zip e ter o tamanho máximo de 2 MB.



A subaba **Consulta Financeira** são exibidas informações financeiras da instituição.

**AIX sistemas** PARCEIRA DOS EDUCADORES Cliente on-line 

HOME ATENDIMENTO TREINAMENTO COMERCIAL **CONSULTAS** ATUALIZAÇÃO LICENÇAS CADASTRO

Usuário: Nilda Silva Cliente: Cliente AIX Sistemas Situação: Gratuito

Consulta Contatos  
**Consulta Financeira**  
Acompanhamento de Projetos  
Comunicados

**Consulta Financeira**  
Cliente: Cliente AIX Sistemas  
Situação: Em Processo de Implantação  
Fim do suporte: 19/12/2099

Data de vencimento	Histórico	Valor	Situação	Data de pagamento	Boleto	NF
21/11/2010	Teste de loja virtual	R\$ 1,00	Liquidado	22/11/2010		
23/07/2007	Compra de mercadorias	R\$ 516,87	Em Aberto			
12/07/2007	Venda a prazo - nº: 12	R\$ 0,00	Liquidado	14/06/2007		
22/06/2007	Compra de mercadorias	R\$ 257,07	Em Aberto			

**Legenda**

-  Parcela que se encontra em atraso de pagamento.
-  Botão para download do boleto gerado.
-  Botão de download da NF gerada.



A subaba **Acompanhamento de Projetos** é exibido o status para acompanhamento do escopo dos projetos da instituição.

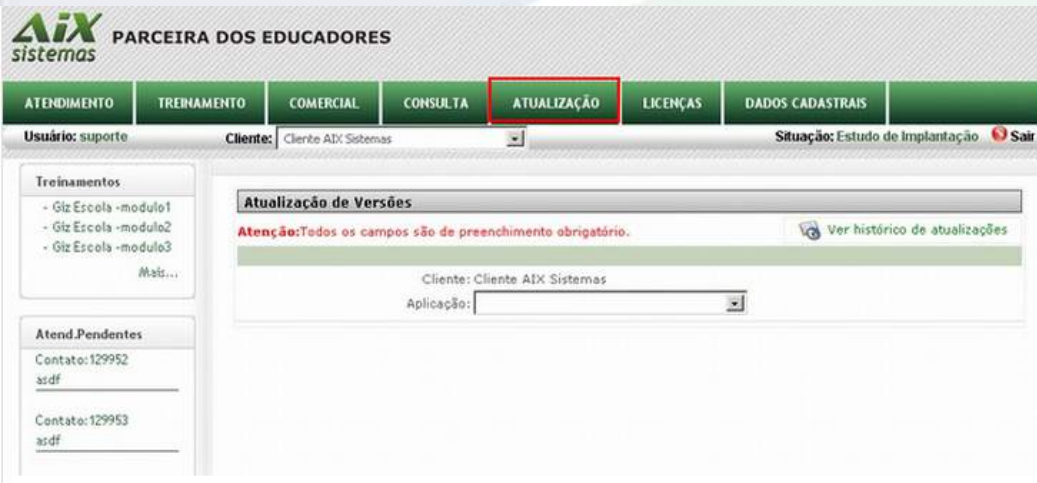


The screenshot displays a web application interface with a navigation menu at the top. The menu items are: HOME, ATENDIMENTO, TREINAMENTO, COMERCIAL, CONSULTAS, ATUALIZAÇÃO, LICENÇAS, and CADASTRO. The 'CONSULTAS' menu is open, showing a dropdown list with the following items: Consulta Contatos, Consulta Financeira, Acompanhamento de Projetos (highlighted with a red box), and Comunicados. Below the navigation menu, the user information is displayed: Usuário: Nilda Silva, Cliente: Cliente AIX Sistemas, and Situação: Gratuito. On the left side, there is a sidebar with a banner for 'Cursos gratuitos do Giz' and a button that says 'Clique aqui e saiba como aproveitar!'. The main content area is titled 'Acompanhamento de Projetos' and shows a table of projects for the client 'Cliente: Cliente AIX Sistemas'.

Descrição	% Em aberto	% Concluído	Status	
AIX SISTEMAS	35.82%	64.18%	Em andamento	
ESCOPO AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL	35.82%	64.18%	Em andamento	
ESCOPO BOLSA PROJETO	35.82%	64.18%	Em andamento	

# Aba Atualização

Na aba **Atualização** você pode realizar o download de novas versões do sistema.



**AIX sistemas** PARCEIRA DOS EDUCADORES

ATENDIMENTO | TREINAMENTO | COMERCIAL | CONSULTA | **ATUALIZAÇÃO** | LICENÇAS | DADOS CADASTRAIS

Usuário: suporte    Cliente: Cliente AIX Sistemas    Situação: Estudo de Implantação    Sair

**Treinamentos**

- Giz Escolas - modulo1
- Giz Escolas - modulo2
- Giz Escolas - modulo3

Atend.Pendentes

Contato: 129952  
asdf

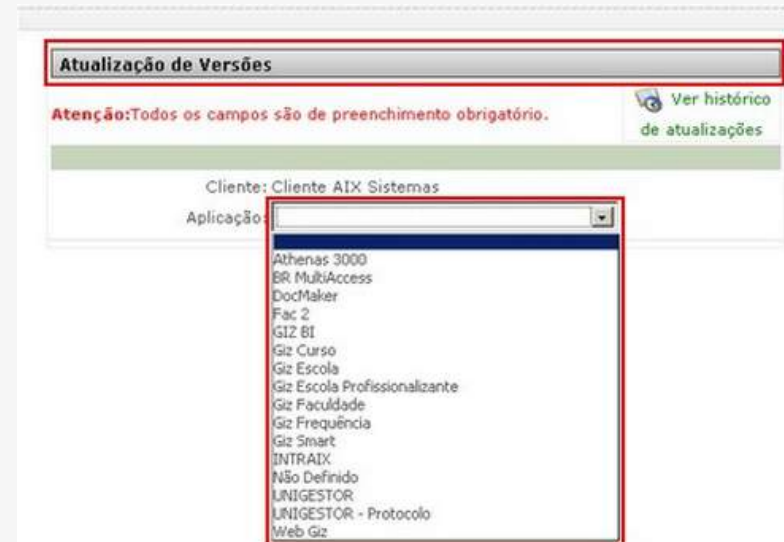
Contato: 129953  
asdf

**Atualização de Versões**

**Atenção:** Todos os campos são de preenchimento obrigatório. [Ver histórico de atualizações](#)

Cliente: Cliente AIX Sistemas

Aplicação:



**Atualização de Versões**

**Atenção:** Todos os campos são de preenchimento obrigatório. [Ver histórico de atualizações](#)

Cliente: Cliente AIX Sistemas

Aplicação:

- Athenas 3000
- BR MultiAccess
- DocMaker
- Fac 2
- GIZ BI
- Giz Curso
- Giz Escola
- Giz Escola Profissionalizante
- Giz Faculdade
- Giz Frequência
- Giz Smart
- INTRAIX
- Não Definido
- UNIGESTOR
- UNIGESTOR - Protocolo
- Web Giz

# Ver histórico das atualizações:

**Aix sistemas** PARCEIRA DOS EDUCADORES

[ATENDIMENTO](#)
[TREINAMENTO](#)
[COMERCIAL](#)
[CONSULTA](#)
[ATUALIZAÇÃO](#)
[LICENÇAS](#)
[DADOS CADASTRAIS](#)

Usuário: suporte    Cliente: Cliente AIX Sistemas    Situação: Estudo de Implantação [Sair](#)

**Atualização de Versões**

Atenção: Todos os campos são de preenchimento obrigatório. [Ver histórico de atualizações](#)

Cliente: Cliente AIX Sistemas  
 Aplicação: Giz Faculdade

**Histórico: Aix Informa**

**Implicação:** Os módulos foram unificados, com isso basta obter o arquivo abaixo para atualizar os módulos :

- Giz Recebimentos
- Giz Básico Escola
- Giz Básico Faculdade
- Registro Acadêmico
- Secretaria Escola
- Frequência
- Supervisão Escolar
- Giz Financeiro

Clique no link para iniciar o download:  
[aix-3.56.1.zip](#)

**Aix sistemas** PARCEIRA DOS EDUCADORES

[ATENDIMENTO](#)
[TREINAMENTO](#)
[COMERCIAL](#)
[CONSULTA](#)
[ATUALIZAÇÃO](#)
[LICENÇAS](#)
[DADOS CADASTRAIS](#)

Usuário: suporte    Cliente: Cliente AIX Sistemas    Situação: Estudo de Implantação [Sair](#)

**Atualização de Versões**

Cliente: Cliente AIX Sistemas  
 \*Aplicação: Giz Faculdade

**Histórico de downloads de versão**

Versão	Data	Histórico	Usuário	Implicação
3.06e	22/02/2008	Aix Informa	suporte	●
3.06e	22/02/2008	Aix Informa	suporte	●
3.06e	22/02/2008	Aix Informa	suporte	●
3.07	17/03/2008	Aix Informa	suporte	●
3.07	17/03/2008	Aix Informa	suporte	●
3.07	17/03/2008	Aix Informa	suporte	●
3.07	17/03/2008	Aix Informa	suporte	●
3.07	17/03/2008	Aix Informa	suporte	●
3.07	17/03/2008	Aix Informa	suporte	●
3.07	18/03/2008	Aix Informa	suporte	●
3.07	18/03/2008	Aix Informa	suporte	●
3.07	18/03/2008	Aix Informa	suporte	●
3.07	18/03/2008	Aix Informa	suporte	●



# Aba Licenças

Na aba **Licenças** é possível fazer download das licenças de cada módulo do Sistema Giz que a instituição possui.



**AIX sistemas** PARCEIRA DOS EDUCADORES

HOME ATENDIMENTO CONSULTA ATUALIZAÇÃO **LICENÇAS** DADOS CADASTRAIS

Usuário: suporte Cliente: Cliente AIX Sistemas Situação: Estudo de Implantação Salir

cliente on-line

**Licenças**

Cliente: Cliente AIX Sistemas

Atenção: O arquivo deverá ser colocado no mesmo local onde se encontra a tabela de instituições.

Sistema	Módulo	Licenças	Tipo	Aquisição	
Giz Escola	Giz Básico - Escola	99	Cliente/Servidor	21/01/2004	<input type="checkbox"/>
Giz Smart	Giz Básico - Escola		Cliente/Servidor		<input type="checkbox"/>
Giz Escola	Giz Biblioteca		Cliente/Servidor		<input type="checkbox"/>
Giz Faculdade	Giz Biblioteca	99	Cliente/Servidor	21/01/2004	<input type="checkbox"/>
Giz Escola Profissionalizante	Giz Biblioteca	99	Cliente/Servidor	21/01/2004	<input type="checkbox"/>
Giz Curso	Giz Biblioteca	99	Cliente/Servidor	21/01/2004	<input type="checkbox"/>
Giz Escola Profissionalizante	Giz Básico - Escola Profissionalizante	99	Cliente/Servidor	21/01/2004	<input type="checkbox"/>
Giz Escola	Giz Quiosque	99	Cliente/Servidor	21/01/2004	<input type="checkbox"/>

# Aba Cadastro

Através da aba **Cadastro** é feita a atualização dos dados no sistema.

The screenshot displays the AIX Sistemas web interface. At the top left is the logo 'AIX sistemas' and the tagline 'PARCEIRA DOS EDUCADORES'. On the top right, it says 'Cliente on-line' with a user icon. A navigation menu includes 'HOME', 'ATENDIMENTO', 'TREINAMENTO', 'COMERCIAL', 'CONSULTAS', 'ATUALIZAÇÃO', 'LICENÇAS', and 'CADASTRO' (highlighted with a red box). Below the menu, the user's profile is shown: 'Usuário: Nilda Silva', 'Cliente: Cliente AIX Sistemas', and 'Situação: Gratuito'. A 'Sair' button is also present.

The main content area is titled 'Alterar Dados Cadastrais' and shows the 'Ficha cadastral (Pessoa)' for 'Cliente: Cliente AIX Sistemas'. The form includes the following fields:

- \*Nome: Nilda Silva
- Apelido:
- \*E-mail: nildasilva@aix.com.br
- E-mail Alternativo: nildasilva@aix.com.br
- \*Data de Nascimento:
- Cargo:
- Horário para Contato:
- Telefone:
- Senha:
- Confirmação de senha:

There are also checkboxes for 'Deseja receber SMS.', 'Deseja receber notícias da AIX.', and 'Usuário Ativo.' (checked). A 'FOTO' section with an 'Adicionar' button is on the right. A red box highlights the 'Alterar Dados' button at the bottom of the form.

On the left side, there is a sidebar with 'Atend. Pendentes' and several messages with contact numbers and instructions, such as 'Contato:269705 Ao clicar no botão Layout no gerador de documentos'.

# Comunicador Intrachat - CIC



Através do CIC é possível se comunicar com os colaboradores da AIX Sistemas por chat ou mensagens rápidas.

## Como acessar o CIC:

Basta clicar duas vezes no ícone do CIC e digitar login e senha.



Autenticação do Usuário CIC

Código do Usuário:  
LETICIASOL

Senha:

Ok Cancelar

# Tela inicial do CIC

Cliente CIC v3.95r16 - [LETICIASOL\_ADX] - cic.eduline.com.br:55000

**LETÍCIA OLIVEIRA**  
EAD - AIX SISTEMAS  
(31) 3218-7218 - leticiasol@aix.com.br

Usuários (78/81) | Salas (2) | Mensagens (24/0) | Arquivos (12) | Ajuda

**Todas as Unidades**

Nome do Usuário ▲	Setor	Unidade	Fone	Mensagem
JOSÉ MIGUEL VICENTE JÚNIOR	MARKETING	MARKETING	(31) 3218-7200	
JUAN MORGAN ALVES	GERÊNCIA DE CONTAS	GERÊNCIA DE CONTAS	(31) 3218-7200	
LEONARDO LOPES BRAGA	EAD	AIX SISTEMAS	(31) 3218-7200	
LEONARDO RODRIGUES	SUPORTE	SUPORTE	(31)3218-7200	Em Atendimento
LETÍCIA OLIVEIRA	EAD	AIX SISTEMAS	(31) 3218-7218	
LIS CAMPOS	GESTÃO DE PESSOAS	AIX SISTEMAS	(31) 3218-7238	
LORENA OLIVEIRA	EAD	AIX SISTEMAS	(31) 3218-7218	
LUCIANO MARCIO	DESENVOLVIMENTO	AIX SISTEMAS	(31) 3218-7231	No momento estou ocupado
MARCO AURELIO	DESENVOLVIMENTO	AIX SISTEMAS	(31) 3218-7231	
MILLENE GRAZZIELA	DESENVOLVIMENTO	AIX SISTEMAS	(31) 3218-7236	
NAYARA PIMENTEL	DESENVOLVIMENTO	AIX SISTEMAS	(31) 3218-7200	
NILDA SILVA	GRC	RELAC. COM CLIENTES	(31) 3218-7217	
PATRICIA TAVARES	COMERCIAL	COMERCIAL	(31) 3218-7205	
PAULA RODRIGUES DA SILVA	IMPLANTAÇÃO 09:00 às ...	IMPLANT./TRENAM.	(31) 3218-7200	
RAFAEL GOMES DE OLIVEIRA	FINANCEIRO	FINANCEIRO	(31) 3218-7241	
REGINALDO ROSA	COMERCIAL	COMERCIAL	(31) 3218-7202	
RICARDO VISATTI	DESENVOLVIMENTO	AIX SISTEMAS	(31) 3218-7200	
ROBERT JARDIM	SUPORTE	AIX SISTEMAS	(31) 3218-7203	Curso On-Line: Formas p/ Cálculo de Mensalidade (...)
RODRIGO FURBINO	SUPORTE - 08:00 as 17:00	SUPORTE	(31)3218-7200	
ROGERIA CARLA ASSIS	GESTÃO DE PESSOAS	AIX SISTEMAS	(31) 3218-7229	
RONALDO DIAS	IMPLANTAÇÃO 08:00 as 1...	IMPLANT./TRENAM.	(31) 3218-7209	
SAMUEL SAPOSSO	16691	AGENTE ANG	(31) 3218-7200	
SANMERI DA SILVA SANTOS	RECEPÇÃO	AIX SISTEMAS	(31) 3218-7200	
SHIRLEY CÁSSIA	COMERCIAL	AIX SISTEMAS	31) 3468-3152	
STEPPE - ANTEIOR	398	AGENTE PE	(81) 8729-8285	
SUPORTE	SUPORTE - 08:00 às 18:00	SUPORTE	(31) 3218-7200	Ocupado, tente falar com outro Atendente ou utilize ...
TESTE / GRC	GRC	RELAC. COM CLIENTES	(31) 3218-7200	
TESTE_AIX	DIRETORIA	AIX SISTEMAS		
THAISA CROSARA DE MENEZES	MARKETING	MARKETING	(31) 3218-7200	

# Status dos usuários

Entenda os status dos usuários



Disponível



Ocupado



Disponível / em conversa



Ausente



Desconectado



**LETÍCIA OLIVEIRA**

EAD - AIX SISTEMAS  
(31) 3218-7218 - leticiasol@aix.com.br



[Usuários \(78/81\)](#)

[Salas \(5\)](#)

[Mensagens \(22/0\)](#)

[Arquivos \(16\)](#)



## Todas as Unidades

Nome do Usuário	Setor	Unidade	Fone
EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA	EAD	EDUCAÇÃO A DISTANCIA	(31) 3218-7218
EMANUELLE RIZZUTO	DESENVOLVIMENTO	AIX SISTEMAS	(31) 3218-7237
FELIPE AMORIM VIOLANTE	DESENVOLVIMENTO	AIX SISTEMAS	(31) 3218-7200
FINANCEIRO	FINANCEIRO	FINANCEIRO	(31) 3218-7207
FRANKLIN CUNHA	15811	AGENTE AM	(92) 9183-0877
GABRIEL MARQUES	TREINAMENTO	IMPLANT./TREINAM.	(31)3218-7235
HENRIQUE GREGÓRIO RINCO DE O...	DESENVOLVIMENTO	AIX SISTEMAS	(31) 3218-7200
IAN CAMPOS	DIRETORIA	AIX SISTEMAS	(31) 3218-7201
IEDA LOPES DA ROCHA	GERÊNCIA DE CONTAS	GERÊNCIA DE CONTAS	(31) 3218-7200
INNOVA SOLUÇÕES - GUTO	13982	AGENTE ES	(27) 3062-1471
INNOVA SOLUÇÕES - HELBERTT	13982	AGENTE ES	(27) 3062-1471
INNOVA SOLUÇÕES - KRYSTIANO	13982	AGENTE ES	(27) 3053-1471
INNOVA SOLUÇÕES - PATRICK A...	13982	AGENTE ES	(27) 3053-1471
INNOVA SOLUÇÕES - PATRICK RA...	13982	AGENTE ES	(27) 3062-1471
INNOVA SOLUÇÕES - RAQUEL	13982	AGENTE ES	(27) 3062-1471
INNOVA SOLUÇÕES - SÉRGIO	13982	AGENTE ES	(27) 3062-1471



# Iniciar uma conversa

Para iniciar uma conversa através do Chat de Texto, basta selecionar o colaborador desejado e clicar duas vezes no colaborador para iniciar o Chat de Texto.

Cliente CIC v3.95r16 - [LETICIASOL\_ADJ] - cic.eduline.com.br:55000

**LETICIA OLIVEIRA**  
EAD - AIX SISTEMAS  
(31) 3218-7218 - leticiasol@aix.com.br

Usuários (78/81) Salas (2) Mensagens (24/0) Arquivos (12) Ajuda

**Todas as Unidades**

Nome do Usuário	Setor	Unidade	Fone	Mensagem
INNOVA SOLUÇÕES - PATRICK A.	13982	AGENTE ES	(27) 3953-1471	
INNOVA SOLUÇÕES - PATRICK RA.	13982	AGENTE ES	(27) 3953-1471	
INNOVA SOLUÇÕES - RAQUEL	13982	AGENTE ES	(27) 3953-1471	
INNOVA SOLUÇÕES - SÉRGIO	13982	AGENTE ES	(27) 3953-1471	
ISABELLA MACHADO DNZ SOUZA	SUPORTE 08:00 às 17:00	SUPORTE	(31)3218-7200	
JOAO BATISTA LOPES	DESENVOLVIMENTO	AIX SISTEMAS	(31) 3218-7200	
JOSÉ MIGUEL VICENTE JÚNIOR	MARKETING	MARKETING	(31) 3218-7200	
JUAN MORGAN ALVES	GERÊNCIA DE CONTAS	GERÊNCIA DE CONTAS	(31) 3218-7200	
LEONARDO LOPES BRAGA	EAD	AIX SISTEMAS	(31) 3218-7200	
LEONARDO RODRIGUES	SUPORTE	SUPORTE	(31)3218-7200	Em Atendimento
LETICIA OLIVEIRA	EAD	AIX SISTEMAS	(31) 3218-7218	
LIS CAMPOS	GESTÃO DE PESSOAS	AIX SISTEMAS	(31) 3218-7238	
LORENA OLIVEIRA	EAD	AIX SISTEMAS	(31) 3218-7218	
LUCIANO MARCO	DESENVOLVIMENTO	AIX SISTEMAS	(31) 3218-7231	No momento estou ocupado
MARCO AURELIO	DESENVOLVIMENTO	AIX SISTEMAS	(31) 3218-7231	
MILENE GRAZZELA	DESENVOLVIMENTO	AIX SISTEMAS	(31) 3218-7236	
NAVYARA PIMENTEL	DESENVOLVIMENTO	AIX SISTEMAS	(31) 3218-7200	
NILDA SILVA	GRC	RELAC. COM CLIENTES	(31) 3218-7217	
PATRICIA TAVARES	COMERCIAL	COMERCIAL	(31) 3218-7205	
PAULA RODRIGUES DA SILVA	IMPLANTAÇÃO 09:00 às ...	IMPLANT./TRENAM.	(31) 3218-7200	
RAFAEL GOMES DE OLIVEIRA	FINANCEIRO	FINANCEIRO	(31) 218-7241	
REGINALDO ROSA	COMERCIAL	COMERCIAL	(31) 3218-7202	
RICARDO VIGATTI	DESENVOLVIMENTO	AIX SISTEMAS	(31) 3218-7200	
ROBERT JARDIM	SUPORTE	AIX SISTEMAS	(31) 3218-7203	Curso On-Line: Formas p/ Cálculo de Mensalidade (...)
RODRIGO FURBINO	SUPORTE - 08:00 às 17:00	SUPORTE	(31)3218-7200	

LORENA OLIVEIRA - EAD - AIX SISTEMAS

**LORENA OLIVEIRA**  
EAD - AIX SISTEMAS  
(31) 3218-7218 - lorena@aix.com.br

Nome - Unidade  
LETICIA OLIVER...  
LORENA OLIVER...

As salas são todas gravadas e passíveis de auditoria

>>> Entrando na sala...  
>>> Acesso concedido.  
>>> "LETICIA OLIVEIRA - EAD - AIX SISTEMAS" entrou na sala  
>>> Iniciando recepção do texto da sala...

Convidar  
Remover

(440)

O sistema abrirá a tela do Chat. Você também poderá clicar duas vezes no colaborador para iniciar o Chat.

# Enviado uma mensagem rápida



**COMUNICADOR INTRACHAT**

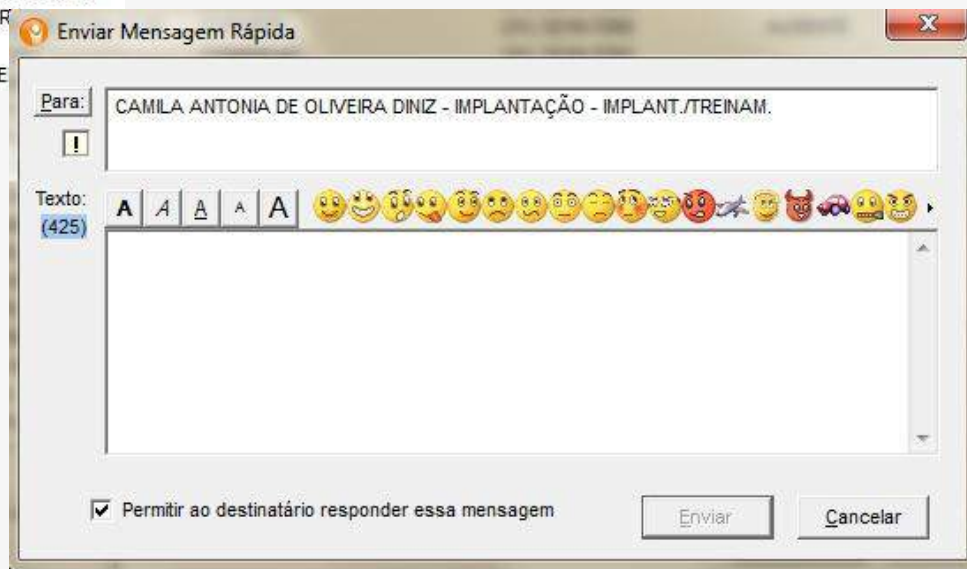
**LETÍCIA OLIVEIRA**  
EAD - AIX SISTEMAS  
(31) 3218-7218 - leticiasol@aix.com.br

Usuários (78/81) Salas (5)

**Todas as Unidades**

Nome do Usuário	Setor
EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA	EAD
EMANUELLE RIZZUTO	DESENVOLVIMENTO
FELIPE AMORIM VIOLANTE	DESENVOLVIMENTO
FINANCEIRO	FINANCEIRO
FRANKLIN CUNHA	15811
GABRIEL MARQUES	TREINAME

Para enviar uma mensagem rápida, basta clicar no botão **Enviar Mensagem Rápida** na tela principal do CIC. O sistema abrirá uma tela para que a mensagem seja escrita.



**Enviar Mensagem Rápida**

Para: CAMILA ANTONIA DE OLIVEIRA DINIZ - IMPLANTAÇÃO - IMPLANT./TREINAM.

Texto: (425)

Permitir ao destinatário responder essa mensagem

Enviar Cancelar



## Gestão de Relacionamento com o Cliente - GRC

O setor GRC, realiza serviços que vão além dos serviços prestados por atendimentos executados por um SAC. Este setor é responsável por cuidar das necessidades apresentadas pelos clientes da AIX Sistemas, como:

- **Monitoramento;**
- **Atualização de cadastro;**
- **Pesquisas.**

- **Monitoramento:** Ao necessitar de qualquer intervenção da Qualidade (GRC), entre em contato com o número de registro efetuado no site.
- **Atualização de cadastros:** O GRC faz o cadastro de várias pessoas que trabalham na instituição de ensino para garantir a agilidade dos procedimentos e serviços.
- **Pesquisas:** Atualmente, as pesquisas são classificadas como de satisfação e preventivas.

Meio	Descrição
<b>Pesquisa Consultoria Técnica</b>	Avalia o grau de satisfação dos clientes com as consultorias/ visitas técnicas
<b>Pesquisa de Implantação</b>	Avalia o grau de satisfação de novos clientes com a implantação de software.
<b>Pesquisa Preventiva 90 dias</b>	Avalia o grau de satisfação com o produto e os serviços prestados pelo suporte técnico de clientes que não entram em contato com a AIX há mais de 90 dias
<b>Pesquisa Preventiva Anual</b>	Avalia o grau de satisfação de produtos e serviços prestados pela AIX e informa sobre os novos produtos, novas funcionalidades, instruindo o cliente sobre como obter o melhor atendimento. Mede o índice de satisfação dos clientes.

## Prestação de serviços

- **Implantação:** O setor de Implantação da AIX Sistemas trabalha para auxiliá-lo no processo de implantação do sistema.
- **Pesquisa de implantação:** Ao término do processo de implantação é realizada a pesquisa dos processos efetuados durante o processo de implantação.
- **Suporte:** O Suporte Técnico é o responsável pelo apoio para esclarecimentos de dúvidas e resolução de problemas.

- **Treinamentos, cursos e consultoria técnica:** Após a implantação do sistema, é aconselhável a realização de treinamento dos módulos que serão utilizados na instituição.

TREINAMENTO	CURSO	CONSULTORIA TÉCNICA
Carga horária limitada.	Carga horária expandida.	Carga horária a critério da necessidade e/ou escolha do cliente.
Foco no uso do software.	Foco na gestão dos processos da instituição.	Esclarecimento de dúvidas no sistema.
Explicação direcionada à realidade da instituição.	Prática de exercícios.	Resolução de problemas ocorridos no banco de dados.
Em dois formatos: inicial e completo.	Material didático.	
	Troca de experiências com clientes de outras instituições.	
	Infra-estrutura propícia ao aprendizado.	
	Modalidades: presencial e virtual.	

- **Customização de softwares:** As solicitações de alteração no sistema feitas pelos clientes são analisadas e classificadas pelo gerente de suporte e pela direção da AIX Sistemas.

Os pedidos de alterações no sistema devem ser registrados através do Cliente On-line.

# Requisitos do Cliente e do Produto

Os requisitos do cliente e do produto foram definidos para assegurar a qualidade em nossos softwares e na prestação dos serviços e sua segurança como usuário do sistema.

<i>Requisitos do Cliente</i>	<i>Requisitos do Produto</i>
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Custo Acessível</li><li>✓ Qualidade do Produto</li><li>✓ Evolução constante do Produto</li><li>✓ Atendimento Ágil e Eficaz</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Funcionalidade</li><li>✓ Confiabilidade</li><li>✓ Usabilidade</li><li>✓ Eficiência</li><li>✓ Manutenibilidade</li><li>✓ Portabilidade</li></ul>



**AIX**  
sistemas  
soluções para gestão de ensino



# Integração dos Processos



# Créditos

Lorena Oliveira  
Gerente de Educação a Distância

Em breve:  
Curso: AIX PRA VOCÊ



Parceira dos Educadores