



SECURISOFT

GUIA DO USUÁRIO

VERSÃO 1.0



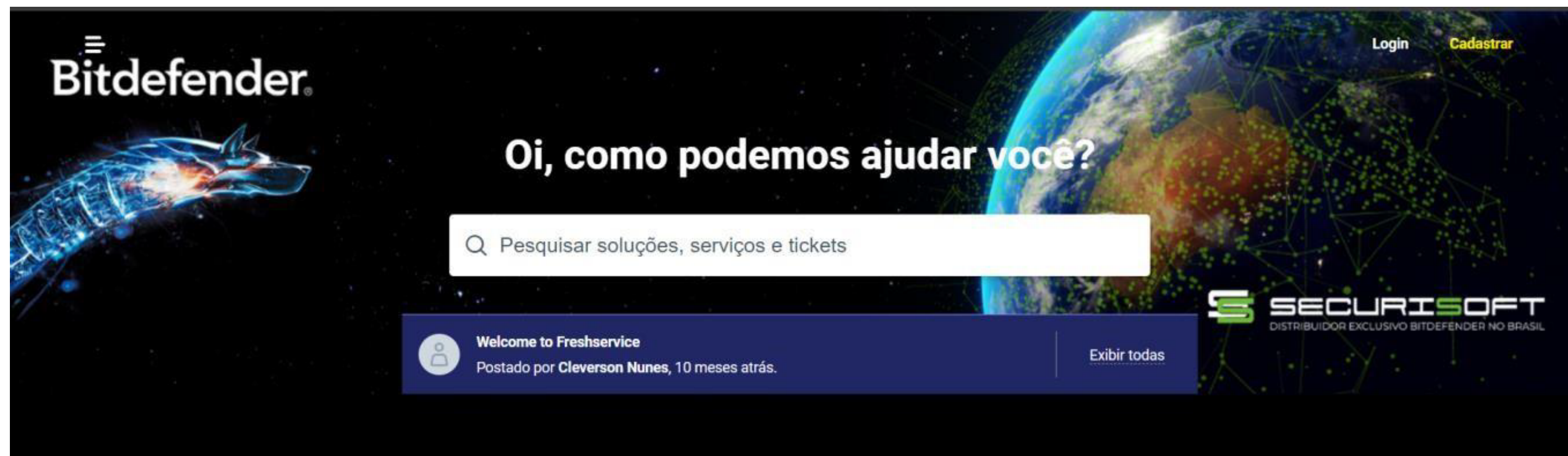
Visando os processos de melhorias e mudanças, nosso portal de atendimento de suporte está atualizando para melhor qualidade e experiência do usuário!

Segue um manual explicativo de como realizar os cadastros e abertura de chamados.



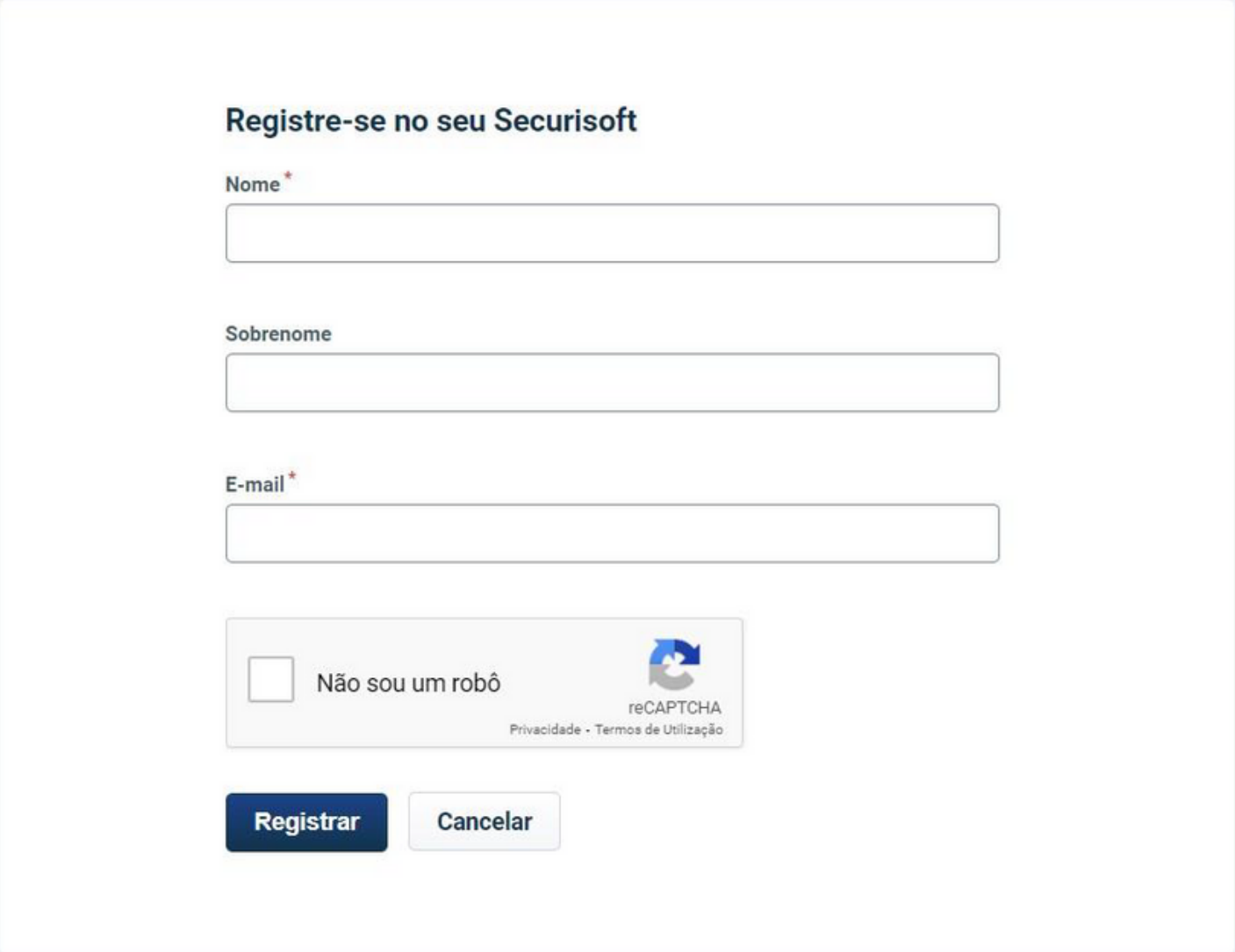
CADASTRO

Para realizar o cadastro, você deve acessar a página <https://bitdefender.securisoft.com.br/support/home> e clicar na opção “Cadastrar” no canto superior direito.



CADASTRO

Preencha os dados requisitados no sistema e clique em “Registrar”.
Na tela seguinte, preencha os dados novamente clique em “Registrar”.



Registre-se no seu Securisoft

Nome *

Sobrenome

E-mail *

☐ Não sou um robô

reCAPTCHA
Privacidade - Termos de Utilização

Registrar Cancelar

CONFIRMAÇÃO

Após realizar o registro, você será redirecionado para a tela de login, mas, é necessário que antes de entrar, confirme seu cadastro e defina uma senha, o link para isso será enviado ao seu e-mail após a realização do cadastro.

Caso tenha dificuldades, procure pelo remetente – **helpdesk@securisoft.com.br**

O e-mail será parecido com o que está na imagem a seguir:

Olá testeregistro,

Uma nova conta no portal de suporte - Securisoft foi criada para você.

Clique no link abaixo para ativar sua conta e definir uma senha:

<https://securisoft.myfreshworks.com/invite/78c68476-34cb-45bd-b912-XXXXXX>

Se o URL acima não funcionar, tente copiá-lo e colá-lo em seu navegador. Se continuar a ter problemas, não hesite em nos chamar.

Atenciosamente,

Equipe Bitdefender Brasil

Olá testeregistro,

Uma nova conta no portal de suporte - Securisoft foi criada para você.

Clique no link abaixo para ativar sua conta e definir uma senha:

<https://securisoft.myfreshworks.com/invite/78c68476-34cb-45bd-b912-XXXXXX>

Se o URL acima não funcionar, tente copiá-lo e colá-lo em seu navegador. Se continuar a ter problemas, não hesite em nos chamar.

Atenciosamente,

Equipe Bitdefender Brasil



ATIVAÇÃO DE CONTA

Com todos os dados preenchidos, clique em “Ative sua conta”. Você será redirecionado para a tela inicial, porém já logado em sua conta e acessos as funcionalidades de : “Procurar artigos de ajuda ” e “Abrir novo caso”.

BASE DE CONHECIMENTO

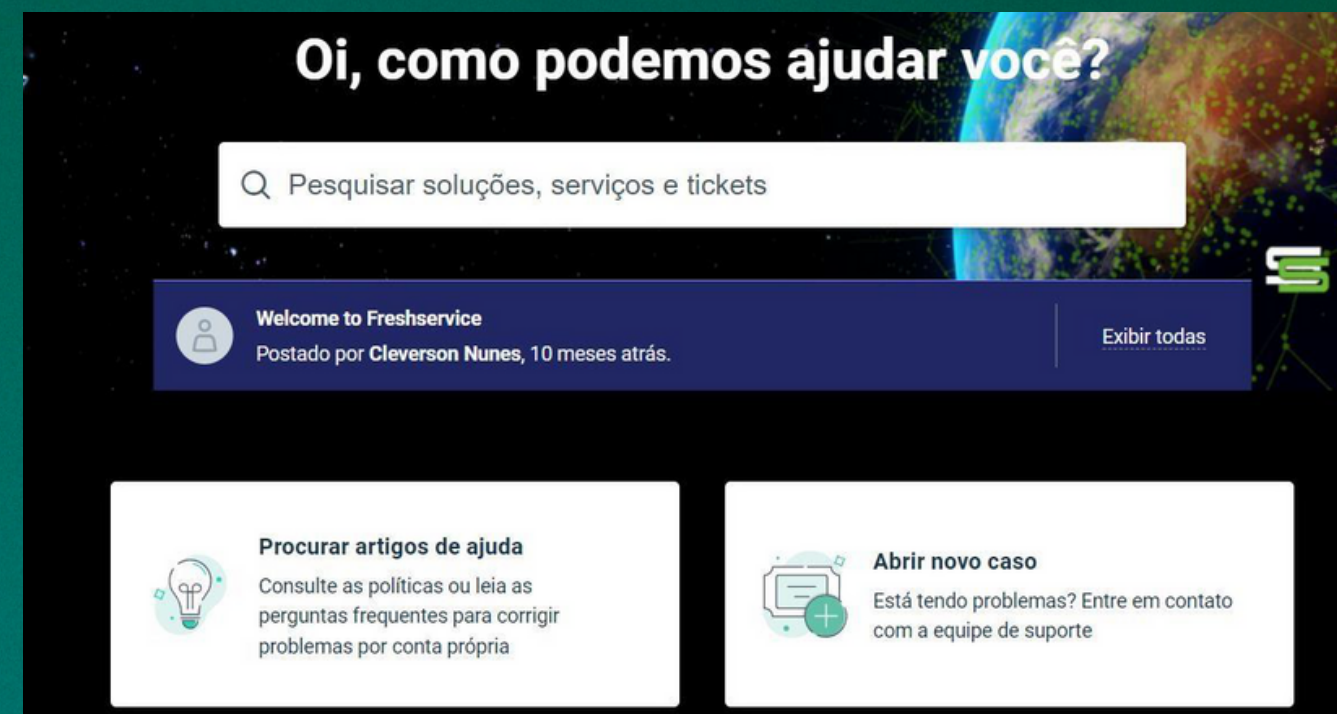
Em “Procurar artigos de ajuda” você terá acesso a nossa base de conhecimento atualizada para obter informações relevantes e soluções de problemas de forma rápida e intuitiva. Esse material o auxiliará em muitas dúvidas, problemas e soluções.

Caso ainda tenha dúvida e necessite de auxílio, você poderá abrir um chamado.



ABERTURA DE CHAMADOS

Você pode abrir um chamado clicando em “Abrir novo caso” dentro da tela inicial.



Ao acessar este menu, você será direcionado para a tela de abertura e chamado, onde irá realizar o preenchimento dos campos (solicitante, assunto, tipo de produto etc), e descrever de forma detalhada qual dúvida ou problema enfrentado.



ABERTURA DE CHAMADOS

Caso queira anexar algum print ou arquivo, clique em “Anexar um arquivo”. Revise todos os itens, e clique em “Enviar”, um de nossos analistas irá atender a sua demanda.

Solicitante*

htm79848@zslsz.com

Assunto*

Plataforma*

...

Tipo de Produto*

...

Chave de Licença*

Revenda*

Fone*

Descrição*

B

i

U

☰

▾

☰

▾

A

✎

☰

☰

🔗

🖼️

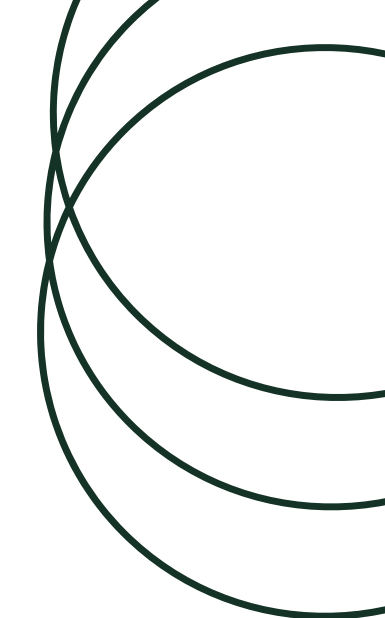
✖

📎 Anexar um arquivo

(Tamanho do arquivo < 40 MB)

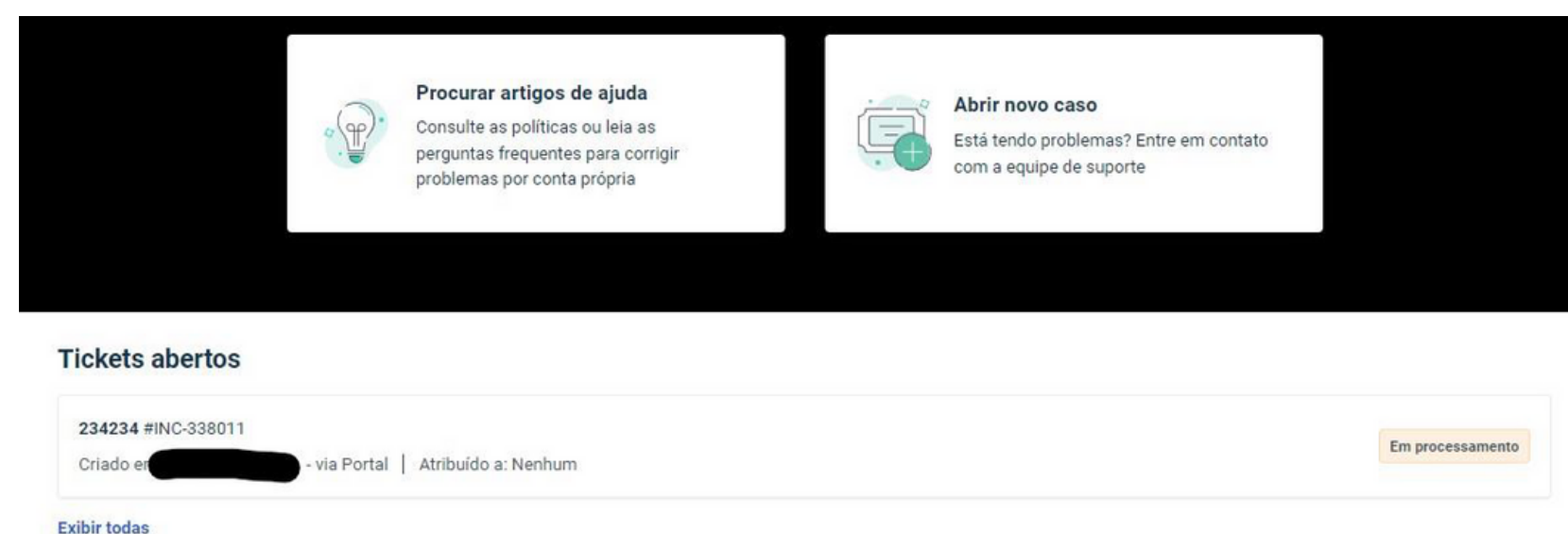
Cancelar

Enviar



ACOMPANHANDO O CHAMADO

Você pode acompanhar o andamento da sua solicitação na tela seguinte. O chamado aparecerá logo abaixo dos botões “Procurar artigos de ajuda” e “Abrir novo caso”.



Outra forma de acessar o seu chamado, você pode clicar no ícone  localizado na parte superior-direita da página e clicarem “Tickets”.

Todas as interações que o analista realizar no chamado, serão enviadas por e-mail. Recomendamos que sempre verifique na plataforma se existe uma nova resposta.





OBRIGADO
PELA ATENÇÃO

EQUIPE SECURISOFT

