



## SAPHETY SUPPORT - PORTAL ONLINE

### PT | Informação

A Saphety disponibiliza um portal Online para gestão dos seus pedidos de suporte. O acesso a este portal é gratuito.

A Saphety recomenda a sua utilização, pois os pedidos são direcionados automaticamente para as respetivas equipas de suporte de cada plataforma, evita a duplicação de pedidos e potencia a eficácia de resolução.

Sempre que pretenda poderá adicionar ou solicitar informação no âmbito de cada caso, junto do técnico de suporte.

Através deste portal poderá:

- submeter pedidos e acompanhar a evolução dos mesmos
- solicitar e dar feedback adicional na área de comentários
- adicionar ficheiros.

Caso não possua/desconheça as credenciais de acesso por favor envie e-mail para a nossa equipa de suporte ([helpdesk@saphety.com](mailto:helpdesk@saphety.com)).

### Link de acesso ao portal:

<https://eu1.salesforce.com/sserv/login.jsp?orgId=00D200000005V5n>

### Como usar o portal?

Após realizar o login, terá ao seu dispor 4 menus

Menu Home – Apresenta a lista de casos ativos

Log a Case – Permite a submissão de um pedido

View Tickets – Apresenta a lista de casos (todos ou apenas os ativos), consoante o filtro selecionado nos botões do lado direito

Logout – Área para sair da sessão





**Passos para a submissão de um caso:**

1. Selecionar "Type"
2. Selecionar "Business Unit" (Plataforma)
3. Selecionar "Customer priority"
4. Selecionar "Environment"
5. Definir o "Subject"
6. Descrever a situação
7. Premir "Submit"

**Passos para a colocação de comentários ou anexação de ficheiros:**

1. Aceder ao separador "Home"
2. Selecionar assunto do caso
3. Premir "Add Comment" or "AddAttachment"  
(each attach is limited to 25MB)





## EN | Information

Saphety provides an online portal to manage your support requests.

Access to this portal is free.

Saphety recommends that you use them, as the orders are automatically directed to the respective support teams of each platform, avoiding duplicate orders and enhancing the resolution effectiveness.

Whenever you wish, you can add or request information from the support technician in each case.

Through this portal you can:

- submit applications and monitor their progress
- request and give additional feedback in the comments area
- add files.

If you do not know the access credentials please send an email to our support team ([helpdesk@saphety.com](mailto:helpdesk@saphety.com)).

**Portal access link:** <https://eu1.salesforce.com/sserv/login.jsp?orgId=00D200000005V5n>

### How to use the portal?

After logging in, you will have 4 menus

Home Menu - Displays the list of active cases

Log a Case - Allows you to submit an order

View Tickets - Displays the list of cases (all or only assets), depending on the filter selected on the buttons on the direct side

Logout - Logout area





### **Steps for submitting a case:**

1. Select "Type"
2. Select "Business Unit" (Platform)
3. Select "Customer priority"
4. Select "Environment"
5. Define the "Subject"
6. Describe the situation
7. Press "Submit"

### **Steps for posting comments or attaching files:**

1. Go to "Home" tab
2. Click on case subject
3. Press "Add Comment" or "AddAttachment"  
(each attach is limited to 25MB)





## ES | Información

Saphety ofrece un Portal Web para gestionar sus solicitudes de soporte.

El acceso a este portal es gratuito.

Saphety recomienda su uso, ya que los pedidos se dirigen automáticamente a los correspondientes equipos de soporte de cada plataforma, evitan la duplicación de pedidos y potencia la eficacia de resolución.

Siempre que desee, podrá agregar o solicitar información en cada caso, junto al técnico de soporte.

A través de este portal podrá:

- presentar solicitudes y acompañar la evolución de los mismos
- solicitar y dar retroalimentación adicional en el área de comentarios
- Agregar archivos.

Si no tiene / desconozca las credenciales de acceso, por favor envíe un correo electrónico a nuestro equipo de soporte ([helpdesk@saphety.com](mailto:helpdesk@saphety.com)).

### Enlace de acceso al portal:

<https://eu1.salesforce.com/sserv/login.jsp?orgId=00D200000005V5n>

### Cómo utilizar el portal?

Después de realizar el login, tendrá a su disposición 4 menús:

Menú Home – Muestra la lista de casos activos

Log a Case – Permite la presentación de una solicitud

View Tickets – Muestra la lista de casos (todos o sólo los activos), dependiendo del filtro seleccionado en los botones del lado directo

Logout – Área para salir de la sesión





### **Pasos para enviar un caso:**

1. Seleccione "Type"
2. Seleccione "Business Unit" (Plataforma)
3. Seleccione " Customer priority " (Prioridad)
4. Seleccione " Environment " (Ambiente)
5. Defina el " Subject " (asunto)
6. Describe la situación
7. Presione " Submit"

### **Pasos para insertar un comentario o un archivo en el caso:**

1. Vaya a la pestaña ""Home"
2. Haga clic en el asunto del caso
3. Presione "Agregar comentario" o "Agregar adjunto"  
(cada archivo adjunto está limitado a 25 MB)

