

Suporte a software da Micro Focus

Manual de suporte ao cliente e guia de início rápido



Índice

Proteção do seu investimento em software	3
<i>Este guia o ajudará a:</i>	3
<i>Configure o seu Passport</i>	3
Acrescente Nome de assinatura	4
Faça a troca do SAID para Nome de assinatura no momento da renovação	4
Ative suas licenças de software	5
Mais informações sobre atualizações de software, alertas e ciclo de vida	5
Suporte a software on-line	5
<i>Bate-papo</i>	5
<i>Envio e gestão de solicitações de serviço e solicitações de mudança</i>	5
<i>Correções</i>	5
<i>Manuais</i>	6
<i>Painel personalizado</i>	6
<i>Ajuda com navegação e uso do SSO</i>	6
Comunidades	6
<i>Fóruns</i>	6
<i>Protect724 Community</i>	7
<i>Vivit</i>	7
<i>Fale conosco</i>	7
Processo de Gerente responsável por software	8
Solicitação de aprimoramento	8
Encaminhamento formal	8
Ofertas e portfólio de suporte a software	8
Anexo - guia de início rápido	9
<i>SSO</i>	9
<i>Acesso ao seu perfil e suas preferências</i>	9
<i>Obtenção de ajuda</i>	9
<i>Saiba mais no</i>	9

Proteção do seu investimento em software

O Suporte Business ajuda a manter o seu ambiente de TI em operação e a reduzir os seus custos, fornecendo acesso rápido e 24 horas por dia a especialistas que conseguem diagnosticar e resolver problemas, bem como dar conselhos sobre as características do produto de software. Nós também ajudamos a maximizar o valor do seu investimento em software fornecendo suporte técnico abrangente e atualizações para produtos de software. Nós temos o conhecimento para aumentar o tempo em operação e o desempenho do sistema, reduzir o custo total de propriedade e gerar resultados eficientes para os negócios.

Este manual de suporte ao cliente e guia de início rápido fornece informações valiosas que o ajudarão a começar a aproveitar o seu direito de Suporte a software, e ele pode ser usado como referência ao longo do ciclo de vida do seu contrato de Suporte a software. Nunca foi tão fácil, rápido e conveniente acessar nosso serviço de nível internacional.

Este guia o ajudará a:

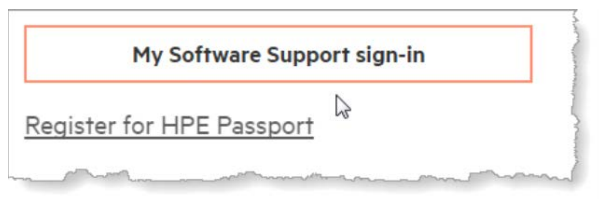
1. Configurar o seu Passport
2. Acrescentar SAID/Nome de assinatura
3. Ativar suas licenças de software
4. Usar Software Support Online (SSO) para
 - a. Registrar incidentes de suporte a software
 - b. Pesquisar na base de conhecimento
 - c. Acessar especialistas em suporte técnico
 - d. Encaminhar casos de suporte a níveis superiores, entre outros

Para sua conveniência, encontre a visão geral em uma página no [Anexo - guia de início rápido](#).

Vamos começar!

Configure o seu Passport

O seu Passport é um serviço de login único que permite usar uma ID de usuário e senha para todos os sites da web habilitados com Passport. Acesse [SSO](#). Nesta página inicial, você poderá optar entre fazer login, caso já tenha um Passport ou [Fazer sua inscrição no Passport](#).



(Figura 1 – Links no SSO)

Você precisará de um endereço de e-mail, uma senha exclusiva e do seu SAID/Nome de assinatura¹ para configurar sua conta. Com Passport, você tem acesso a todos os recursos e benefícios do SSO, tais como

¹ No dia 15 de novembro de 2017, o Micro Focus irá interromper o uso do SAID (Identificador do contrato de serviço) para os contratos de suporte novos e recentemente renovados, e começará a usar o termo “Nome de assinatura” quando se referir ao contrato de suporte. Os clientes atuais devem continuar a usar seu SAID até que renovem seu contrato de suporte, quando o Nome de assinatura será fornecido.

atualizações e downloads de software, base de conhecimento de suporte, conhecimento técnico e a capacidade de registrar solicitações de serviço. [Perguntas frequentes sobre o Passport.](#)

Um exemplo de SAID e Nome de assinatura migrado do SAP e um Nome de assinatura criado recentemente no sistema.

SAID	107418744090	
Nome da assinatura	Migrado: 0040306260-A	Recentemente criado: A-S100001763

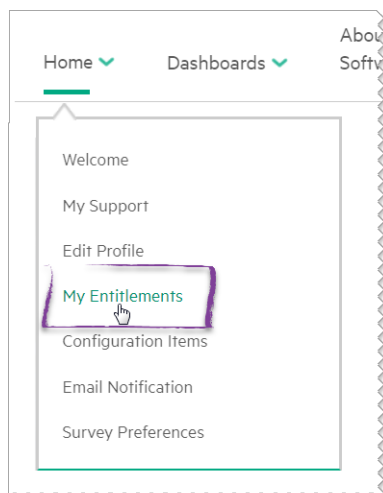
Acrescente Nome de assinatura

O Nome de assinatura é o identificador de contrato único com a Micro Focus. Você receberá o seu Nome de assinatura em uma comunicação separada, em até nove dias após a compra do software. Você será solicitado a fornecer o Nome de assinatura ao acessar o suporte técnico.

Caso tenha mais de um Nome de assinatura, certifique-se de fazer a relação de todos os seus Nomes de assinatura com a sua conta Passport (conforme instruções a seguir).

Acesse [SSO](#). Faça login usando seu Passport.

1. Escolha My Entitlements (Meus direitos) abaixo de Home (Início) (Figura 2) no menu suspenso no canto superior esquerdo, na barra de navegação.
2. Na tela subsequente, digite o seu Nome de assinatura ou o seu SAID na caixa de diálogo.



(Figura 2 – Exemplo de opções do menu Home (Início))

Observação

Caso precise registrar um incidente e ainda não tenha recebido o seu Nome de assinatura ou caso tenha um SAID/Nome de assinatura e tenha alguma dúvida sobre ele, registre uma [Solicitação de serviço para investigação de contrato](#)

Faça a troca do SAID para Nome de assinatura no momento da renovação

Os clientes de suporte a software existentes têm uma ID de contrato de serviço (SAID) no momento. SAIDs continuarão a funcionar no SSO até o momento da renovação. Após renovar o seu Suporte a software, você receberá um Nome de assinatura. Esse Nome de assinatura pode ser encontrado na sua Cotação de renovação e na sua Carta de renovação, identificado como Nome de assinatura. Anexe o seu Nome de assinatura ao seu My Entitlement (Meu direito) no SSO de acordo com as instruções acima. O seu SAID será exibido como vencido e o seu histórico de caso será movido para o seu Nome de assinatura em 2 a 3 dias úteis.

Ative suas licenças de software

A maior parte dos produtos de software inclui uma licença para avaliação, com validade de até 60 dias. É necessário inserir chaves de licença para habilitar a maioria dos produtos, e elas podem ser solicitadas no portal [Downloads e licenças de software](#). Faça login com seu Passport para poder usar o portal [Downloads e licenças de software](#).

Aprenda como ativar um pedido e obter uma chave de licença no documento em PDF: [Ativação de licença de software - Guia de início rápido](#). Para solicitar licenças, é necessário fornecer duas informações:

1. O seu identificador de sistema, como um nome de host ou endereço de IP.
2. Seu número de pedido. Observação: O número de pedido pode ser encontrado no Certificado de direito à licença que foi fornecido pela sua equipe de vendas de software.

Caso tenha dificuldade ou alguma dúvida, acesse o site [Downloads e licenças de software](#) e escolha Contact us/Self-help (Fale conosco/Autoatendimento) na barra de navegação superior.

Informações e perguntas frequentes para clientes com Contrato de licença corporativa (ELA - Enterprise License Agreement) sobre como usar a nova funcionalidade Site da web para ativação de software (SAWS - Software Activation Website) estão disponíveis no documento em PDF Gerenciamento de direito à licença para [Clientes ELA - Guia de início rápido](#), localizado no [Portal para licenciamento de software](#).

Mais informações sobre atualizações de software, alertas e ciclo de vida

Para localizar e baixar atualizações de produtos, acesse [Downloads e licenças de software](#).

Inscreva-se para receber alertas e atualizações: [Nos EUA ou fora dos EUA](#).

Para obter uma visão geral dos mais recentes anúncios sobre fim de suporte e política de obsolescência para produtos de software, acesse o site [Obsolescência e migrações](#).

Suporte a software on-line

Acesso online rápido, poderoso e pessoal a conhecimento e especialistas

Acesse e comece a usar o SSO: [Suporte a software on-line](#)

Bate-papo

O Chat ao vivo não técnico está disponível para Suporte a software. Agora o chat está disponível em 10 idiomas. Para saber quais são os idiomas disponíveis e para iniciar um chat não técnico, [clique aqui](#) e escolha o idioma desejado para o chat.

Envio e gestão de solicitações de serviço e solicitações de mudança

Para registrar uma solicitação de serviço (SR - service request) ou gerenciar uma SR corrente, é possível ver e atualizar suas SRs no portlet Painel de solicitações de serviço em [Suporte a software](#). As solicitações de alteração (solicitações de aprimoramento e solicitações por defeitos) podem ser encontradas no portlet de solicitação de alteração.

Também é possível registrar e atualizar as solicitações de serviço por meio de Chat ao vivo, e-mail e telefone. Consulte a seção [Fale conosco](#) deste documento.

Correções

Com o nosso navegador de conhecimento, você terá acesso direto à lista de correções. É possível ordenar por produto, versão, SO e outros para refinar sua pesquisa.

Manuais

Com o nosso navegador de conhecimento, você terá acesso direto à lista de manuais. É possível ordenar por produto, versão, SO e outros para refinar sua pesquisa.

Painel personalizado

Suas informações do seu jeito - o painel personalizado dá acesso a suas solicitações de serviço, correções, manuais e documentos de conhecimento relacionados aos produtos listados nos seus SAIDs/Nomes de assinatura.

E muito mais

Por meio de SSO, também é possível acessar a política de Obsolescência e migração, a agenda com os dias do Especialista online e links para as informações valiosas de que você precisa com mais frequência.

É possível configurar suas preferências e gerenciar suas informações:

- Editar perfil (Perfil Passport)
- Verificar direito (gerenciar seus SAIDs/Nomes de assinatura)
- Investigar contrato (administrador de contrato para investigar e ajudar com seus SAIDs/Nomes de assinatura)
- Itens de configuração (gerenciar informações relativas ao seu ambiente de software que podem ser úteis para resolver problemas)
- Gerenciar notificações (notificações por e-mail)
- Preferências de pesquisa

Ajuda com navegação e uso do SSO

A seção Assistência para site da web na barra de navegação superior contém o guia online Informações iniciais, Perguntas frequentes, Guias, Opiniões e Níveis de acesso.

Além disso, caso precise de ajuda a qualquer momento - contate nossa equipe por e-mail ou Chato ao vivo e faça suas perguntas. Acesse [Suporte a software](#)

Comunidades

A Comunidade de especialistas em TI e software fornece todos os recursos de que você precisa para acompanhar os mais recentes avanços técnicos de software. Dentro de nossa rede técnica, os técnicos de TI exibem seu conhecimento, interagem com colegas e obtêm acesso à consultoria, downloads, demonstrações e discussões com outros especialistas. A Comunidade de especialistas em TI também oferece artigos de blogs, downloads de software, informações sobre os próximos eventos e muito mais. Inscreva-se para receber nosso boletim informativo mensal, com os principais artigos e destaques na [Comunidade de especialistas em TI](#).

Existem fóruns públicos e privados de suporte a software, onde você pode encontrar respostas a suas dúvidas técnicas, compartilhar seu conhecimento e colaborar com colegas. Os fóruns privados de suporte estão disponíveis aos clientes com um SAID/Nome de assinatura válido. Além disso, as sessões Dias de especialista online são realizadas nos fóruns privados para dar a oportunidade de interagir com especialistas e profissionais técnicos.

Fóruns

Conecte-se a outros clientes e partes interessadas para falar sobre diversos tópicos relacionados aos nossos produtos. Às vezes seus colegas têm as soluções que você procura. Acesse os [Fóruns de suporte a software](#) diretamente. Faça login usando seu Passport. Caso não tenha um Passport, faça sua inscrição.

Para ajudar a se familiarizar com a comunidade, acesse o site [Guia de início rápido para a Comunidade online de Software](#).

Protect724 Community

é a comunidade de usuários dos produtos de segurança. Essa comunidade é um lugar para os clientes de ArcSight, Data Security e Fortify encontrarem colegas, fazerem perguntas, buscarem soluções, compartilharem ideias e colaborarem sobre as melhores práticas. Nessa comunidade, você irá encontrar muitos recursos, documentos sobre produtos, webinars, tutoriais em vídeo e mais. Para participar das discussões, acesse [Protect724](#).

O Live Network Content Marketplace fornece aos clientes de software conteúdo de software adicional, drivers e informações sobre seus produtos de software. Faça login usando suas credenciais do Passport.

A [Comunidade de desenvolvedores](#) fornece aos desenvolvedores, inovadores e pesquisadores um local para dar vida às ideias.



Vivit

é a organização independente sem fins lucrativos de serviços que representa a ampla comunidade de software e é o grupo endossado de usuários de software. Há quase duas décadas, a Vivit é a comunidade imparcial, confiável e testada em campo para milhares de clientes de software, desenvolvedores e parceiros do mundo todo e de todas as áreas de negócios e setores.

Desfrute das vantagens de ser um membro:

- Dê sua opinião e acelere a mudança
- Envolve-se e compartilhe as melhores práticas com os melhores e mais inteligentes
- Amplie sua base de conhecimento
- Desenvolva sua carreira
- Receba descontos para eventos

Junte-se à VIVIT hoje mesmo acessando vivit-worldwide.org e preenchendo o formulário de inscrição. A participação é gratuita.

Fale conosco

É necessário fornecer as seguintes informações antes de registrar um caso:

- SAID/Nome de assinatura - Contrato com o produto para o qual precisa de ajuda.
- Informações de contato - Autor do registro do caso.
- Informações sobre o sistema - Qual produto está com problemas? Qual é a versão? Qual é a máquina onde o produto é executado?
- Descrição do problema - como é um comportamento normal do sistema?
- Resumo do problema - Quando o problema começou? O que mudou desde a última vez em que funcionou? O problema pode ser reproduzido?
- Nível de impacto - Qual o impacto sobre os negócios?

Existem diversas opções disponíveis para você entrar em contato com nossos profissionais de suporte técnico e de negócios. Acesse [SSO](#) e navegue até o menu Support Contact & Community > Contact Us (Comunidade e contato de suporte > Fale conosco).

- Chat ao vivo em 10 idiomas: Clique no ícone do Chat na página principal.
- [E-mail](#): No menu superior, acesse Support Contact & Community > Contact Us > Email (Comunidade e contato de suporte > Fale conosco > E-mail).
- [Telefone](#): Tenha o seu SAID ou Nome de assinatura à mão. No menu superior, acesse Support Contact & Community > Contact Us > Phone (Comunidade e contato de suporte > Fale conosco > E-mail).

Processo de Gerente responsável por software

O processo de Gerente responsável é uma solicitação de exceção, destinada aos casos em que o processo de suporte não atenda às suas expectativas. A maneira mais eficiente de entrar em contato com um Gerente responsável por software é pedir que o seu engenheiro de suporte técnico ou representante do Chat ao vivo encaminhe o caso. Tenha a sua ID de solicitação de serviço à mão para que possamos acelerar sua solicitação.

Solicitação de aprimoramento

Essa é a etapa inicial para desenvolvimento de produto e análise de gestão de produto para sua solicitação. Se o seu caso exigir uma atenção maior, mediante solicitação da sua parte, o processo de encaminhamento é iniciado por um representante (gerente de vendas, conta, projeto ou fornecimento) ou entrando em contato com o Gerente responsável por software.

Encaminhamento formal

Pode ser solicitado quando o processo de suporte padrão e o Gerente responsável por software não atenderem às expectativas ou ao prazo esperado, ou quando a situação gerar um impacto crítico sobre os negócios. A equipe de encaminhamento avalia o curso correto de ação e atribui um gerente de encaminhamento, se for o caso. Os encaminhamentos formais são definidos como encaminhamento técnico ou encaminhamento de solicitação de aprimoramento.

- Um encaminhamento técnico é uma situação onde o processo de suporte normal e o processo de Gerente responsável são utilizados e não é provável que forneçam uma solução oportuna e/ou aceitável. A principal finalidade de um encaminhamento técnico é acelerar a resolução, conseguir recursos adicionais onde necessário e fornecer visão adicional do gerenciamento e comunicação.
- Um encaminhamento de solicitação de aprimoramento é uma situação onde a resolução do problema requer uma mudança no projeto do produto ou uma extensão do produto para além da obsolescência. Caso já tenha iniciado e concluído a solicitação de aprimoramento e, ainda assim, ela não tenha atendido às suas expectativas, então o impacto financeiro de não ter esse recurso precisa ser claramente informado quando o encaminhamento de solicitação de aprimoramento for solicitado. Desenvolvimento e/ou gestão de produto será convocado a avaliar esse encaminhamento.

Ofertas e portfólio de suporte a software

Nós oferecemos uma grande variedade de ofertas e serviços que podem ajudar sua empresa a reduzir o risco e obter mais valor do seu investimento em software. Leia sobre como outros clientes como você se beneficiaram do valor dos serviços de suporte, e entre em contato com um representante de vendas caso se interesse por descobrir como podemos ajudar sua empresa a tirar o máximo do seu investimento em software. Nós nos dedicamos a sermos um parceiro de negócios valioso, portanto fique atento às atualizações e aprimoramentos de

nossas ofertas. Para encontrar termos e condições de suporte e especificações técnicas, acesse nosso [site de Suporte a software](#).

Maiores detalhes podem ser encontrados nas [Ofertas de suporte a Software](#). Sua opinião é muito importante para nós

Nós valorizamos suas opiniões e ideias em relação a sua experiência geral com o suporte. No final de cada solicitação de serviço, aproveite a oportunidade para nos dizer como nos saímos.

Também é possível entrar em contato conosco através do e-mail software.satisfaction@microfocus.com a qualquer momento para compartilhar seus comentários.

Este manual destina-se aos clientes e parceiros com direito ao Suporte a software e que sejam usuários do SSO. É possível descobrir mais sobre o Suporte a software para outros produtos de software acessando o [Suporte a software](#).

Anexo - guia de início rápido

SSO

Acesso rápido, poderoso e pessoal a conhecimento e especialistas

Etapas de início rápido

- Clique no link para [SSO](#)
- Faça login ou configure seu Passport
- Acrescentar SAIDs/Nomes de assinatura
- Selecione My Entitlements (Meus direitos) em Home (Início) no menu superior
- Digite o SAID/Nome de assinatura na caixa de diálogo na parte de baixo e clique em Add (Adicionar)
- Clique no link para ativar licenças (instruções)
- Pesquise conhecimento, registre solicitações de serviço, acesse informações especializadas e mais no SSO

Acesso ao seu perfil e suas preferências

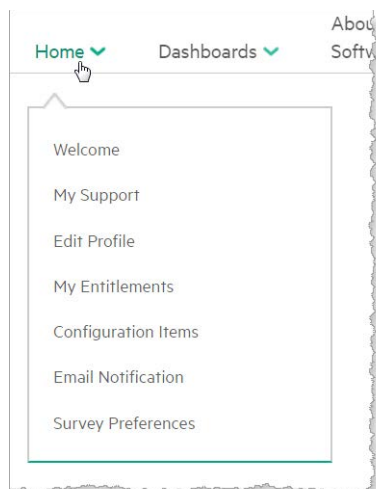


Figura 5. Opções do menu inicial do SSO

Obtenção de ajuda

Sobre [SSO](#). Informações iniciais, tutoriais e referência, perguntas frequentes.

Saiba mais no

[Suporte a software](#)