SUPORTE

Guia do Usuário

FF Solutions HubSpot

Plataforma de Suporte

UTILIZE-A QUANDO PRECISAR DE AJUDA NOS SEGUINTES DEPARTAMENTOS:

- Ativação de licença
- Instalação e Configuração de Software
- Gerenciamento de contas de usuários (Portal Autodesk Accounts)
- Código de Autorização
- **Toda Coleção AEC**
  Autodesk Construction Cloud (ACC) / BIM 360 | Revit | Civil 3D | AutoCad
  InfraWorks | Navisworks | Plant 3D | ReCap Pro | Advance Steel
  Robot Structural Analysis Professional

Processo do serviço de suporte

Passo a passo

Acesso à plataforma e cadastro

Cadastro

1. Se você já utilizava a plataforma antiga de suporte, já deve ter recebido um e-mail com o convite para ingressar na nova plataforma de suportes da FF Solutions, o Hubspot.

2. Caso já seja cadastrado(a) e não tenha recebido o e-mail, verificar o Lixo Eletrônico do seu e-mail.

3. Para acessar a plataforma de suporte, você deve clicar na opção “Registre-se para ver o conteúdo” para registrar uma senha.

Centro de ajuda

Centro de ajuda concedeu a você acesso ao conteúdo

Você recebeu acesso para suporte.ff.solutions. Clique no botão abaixo para configurar uma senha para fazer login e conferir o conteúdo.

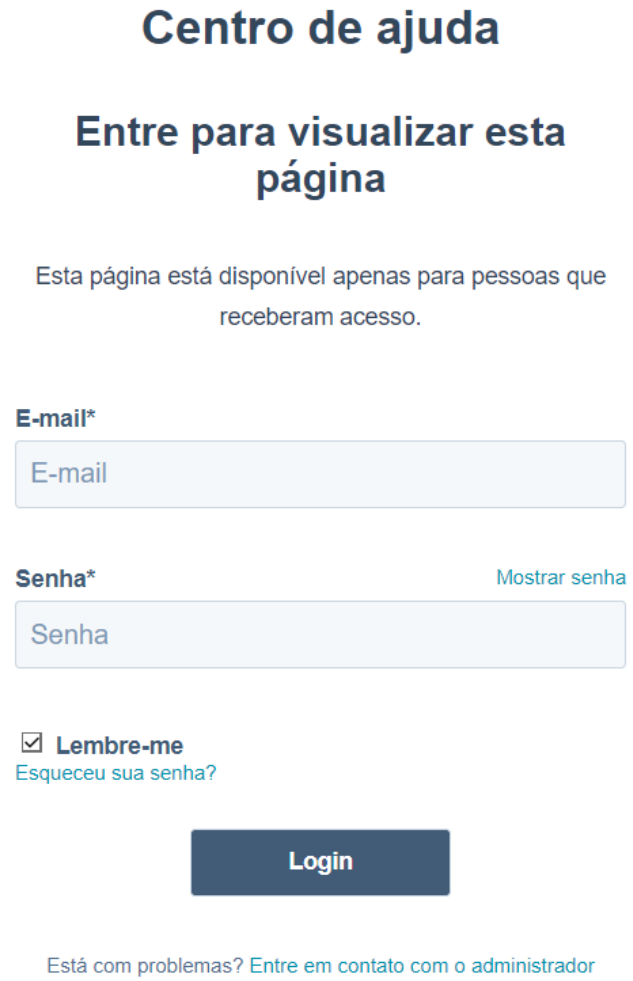
Registre-se para ver o conteúdo

Ou clique neste link:https://suporte.ff.solutions/_hcms/mem/verify/b0f9cd5f-4802-4056-b438-727626d777c1

Se tiver dúvidas ou tiver recebido essa mensagem por engano, entre em contato com o administrador.

Primeiro acesso

1. Ao criar uma senha de acesso a nossa plataforma de suporte, você deve receber outro e-mail. Basta clicar em “Entrar” para ser redirecionado para o Portal do cliente.

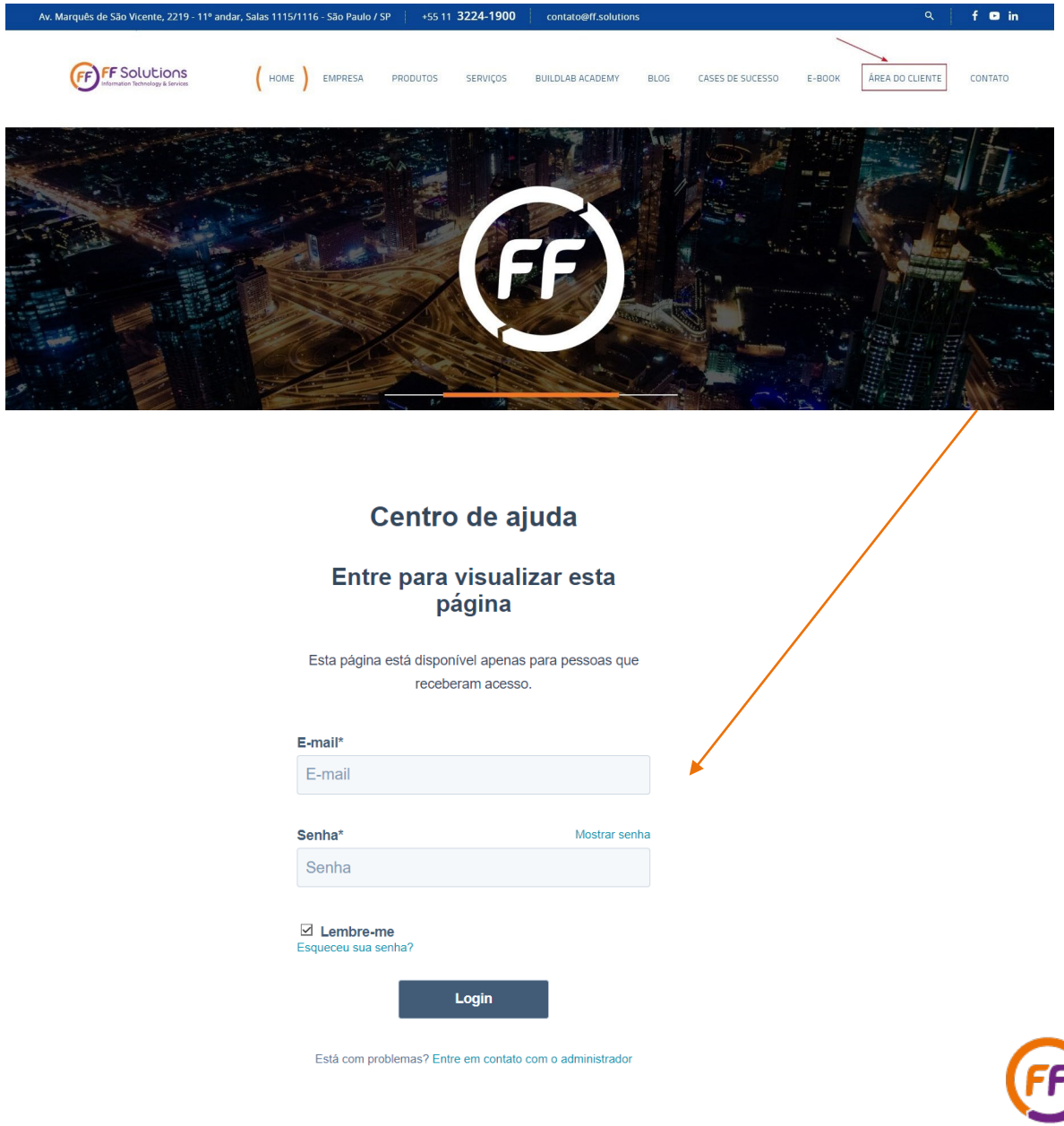


Próximos acessos

1. Através do nosso site, acesse a Área do Cliente

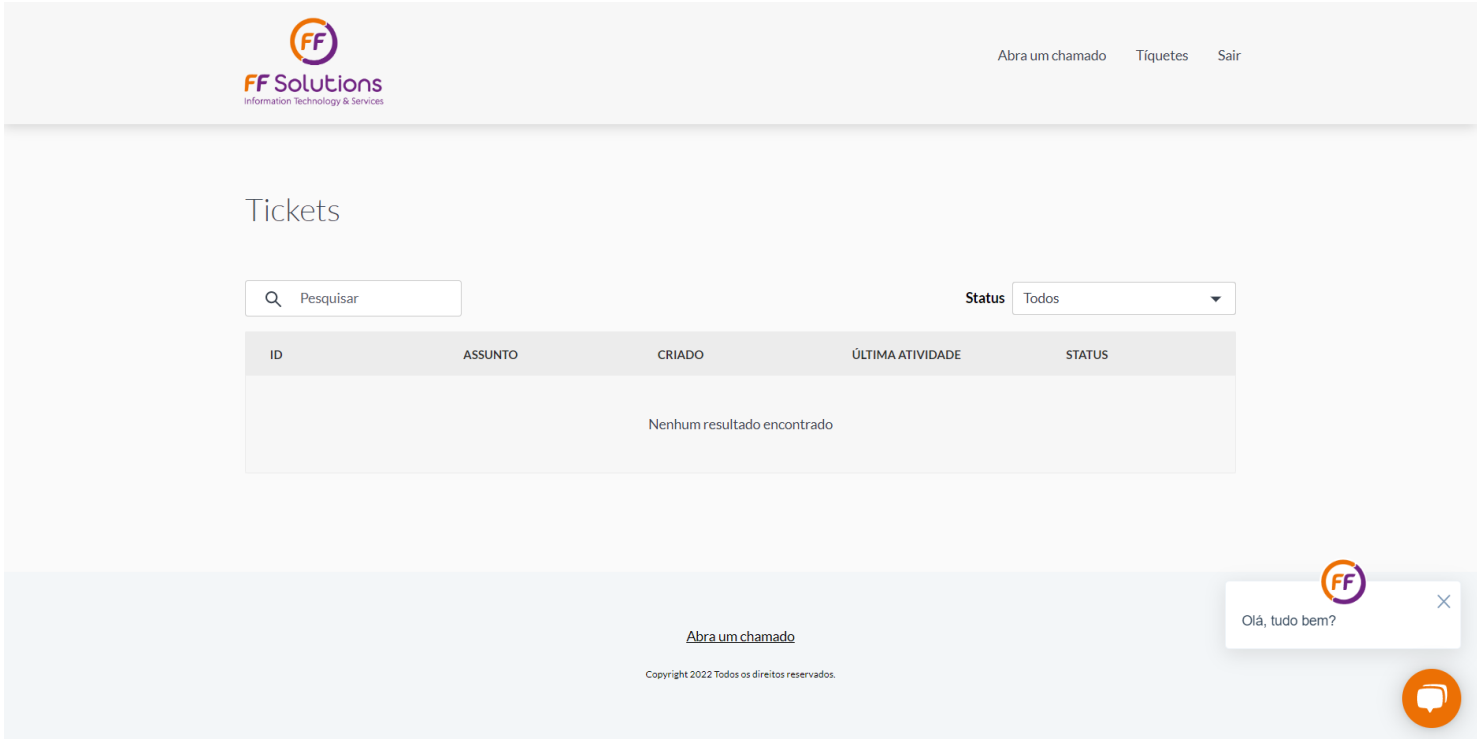
2. Após isso, você será redirecionado para o Portal do cliente.

3. Você também pode salvar em seus favoritos da internet o link do Portal do cliente para acessar posteriormente
https://bit.ly/Portal_do_cliente



Acesso à plataforma

1. Após digitar o seu login e senha de acesso e clicar em **“Login”** o usuário será direcionado para tela inicial para abertura do suporte.



Passo a passo

Criação de chamado

Criação de chamado

Acordo de nível de serviço FF Solutions

Entenda como funciona o tempo de resposta dos chamados de acordo com os níveis de atendimento:

1º Nível:

Instalação e Licenciamento | até 4h úteis

2º Nível:

Problemas na usabilidade dos produtos | até 17h úteis

3º Nível:

É necessário acionar o suporte da Autodesk e o tempo de resposta se dará de acordo com os níveis da Autodesk.

A cada atualização do seu chamado, a nossa plataforma de suporte Hubspot encaminhará um aviso ao seu e-mail cadastrado.

Abrindo chamado

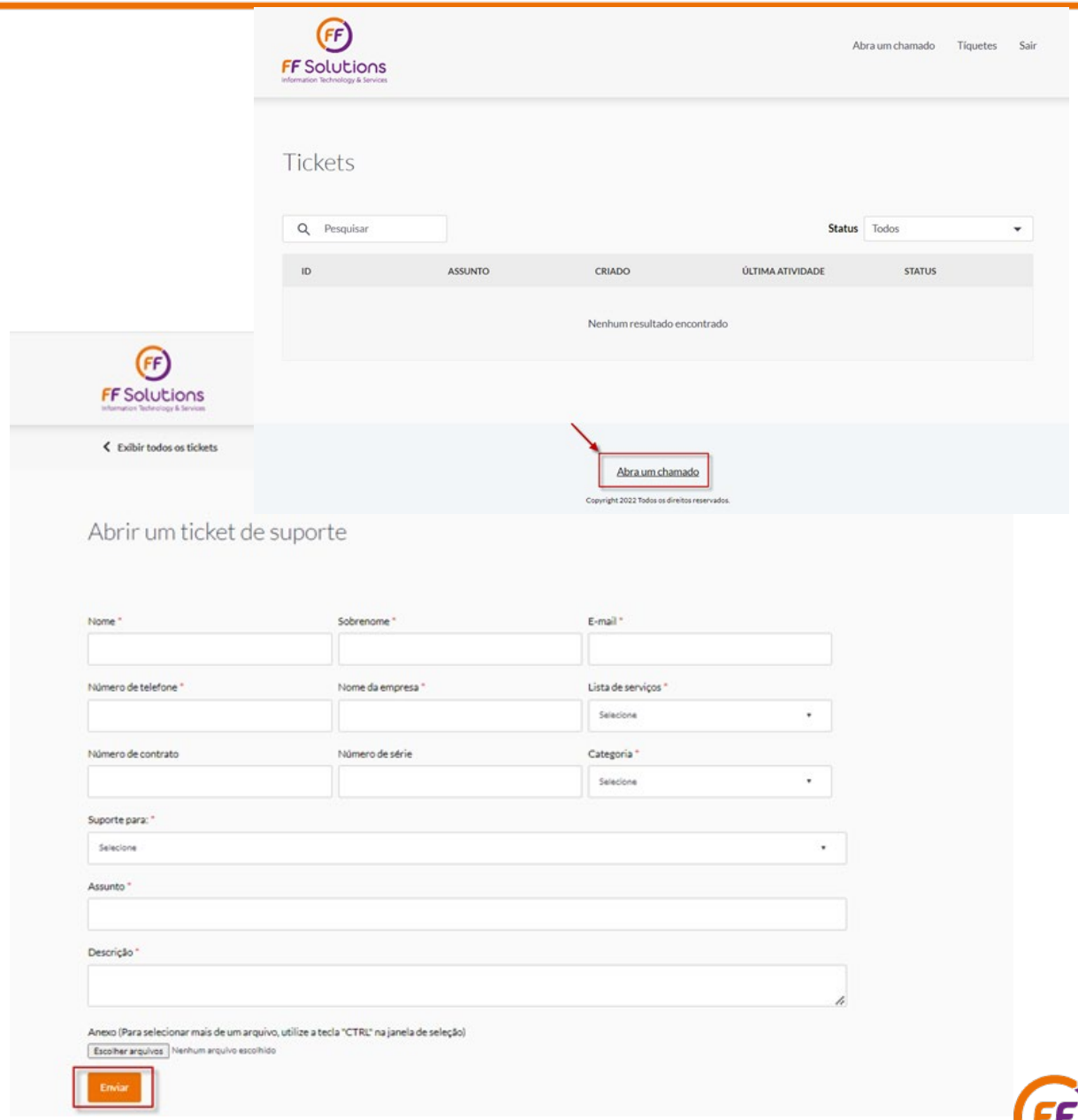
1. Na tela principal do Portal do cliente, clicar em “Abra um chamado”.

2. Você será direcionado para a tela de abertura do Ticket de suporte (Chamado).

3. É preciso preencher os campos obrigatórios e a descrição do problema.

4. Caso necessário o usuário poderá anexar arquivos com as telas de erro ou outros arquivos.

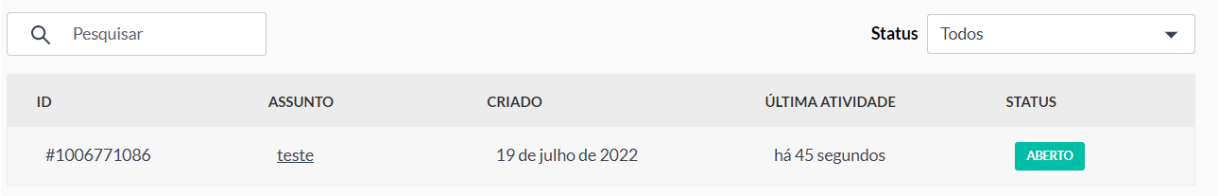
5. Após preencher todos os campos o usuário deverá clicar no campo “Enviar” para que o chamado seja aberto.



Acompanhando meus Tickets

1. Após o envio do ticket, você receberá um aviso informando que o envio foi realizado

2. Você pode acompanhar o status do ticket através do Portal do Cliente, ou através do seu e-mail cadastrado no momento do envio do chamado. Todas as atualizações aparecerão em ambos.



Olá .

Agradecemos por entrar em contato com o suporte da FF Solutions.
Iremos te ajudar. Estamos analisando internamente e retornaremos em breve.

Atenciosamente,

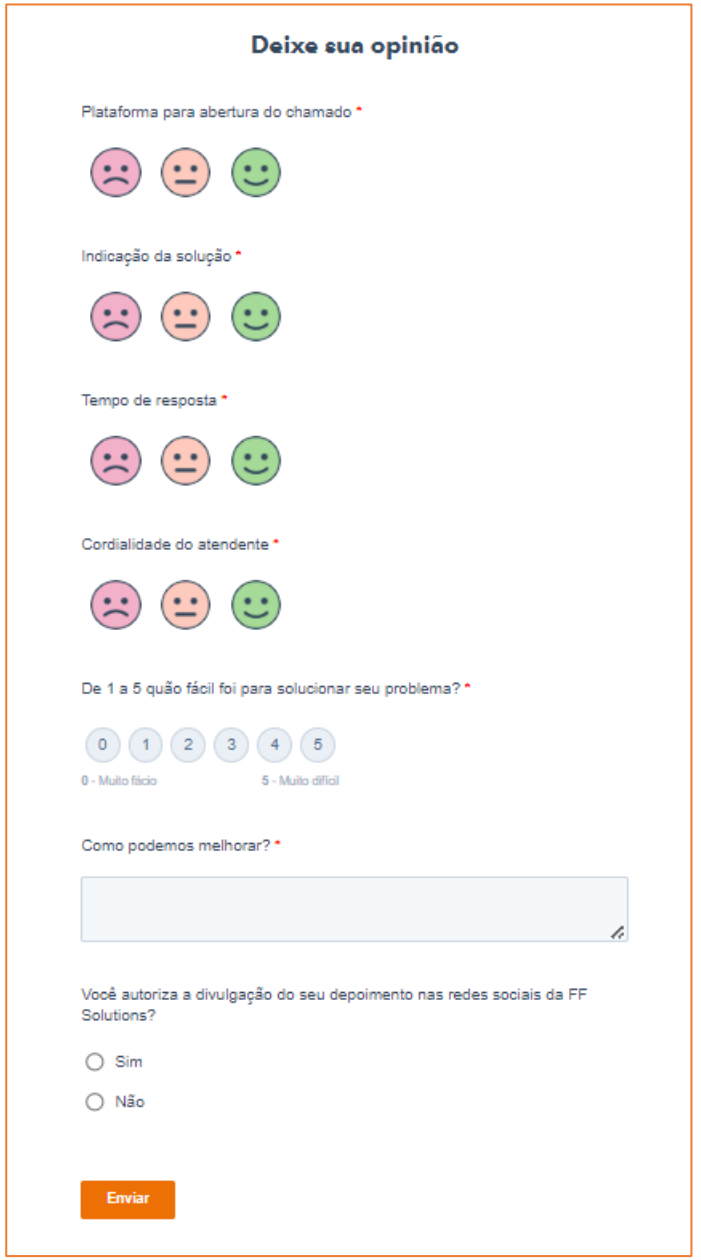
FF Solutions

Finalização do Ticket

1. Ao clicar em algum dos seus chamados, você poderá acompanhar o status e as respostas dos nossos atendentes.

2. Quando o chamado for finalizado, você receberá o histórico por e-mail e receberá nossa Pesquisa de Feedback.

3. A sua resposta é de grande importância para que nossa equipe de suporte consiga melhorar os serviços cada vez mais.



Quem somos?

A FF Solutions é uma empresa especialista em soluções tecnológicas, consultoria e capacitação para facilitar a jornada de **transformação digital do segmento de Arquitetura, Engenharia e Construção** (AEC).

Atuamos no mercado de Tecnologia da Informação **desde 1995**, apoiando empresas e profissionais de AEC, Infraestrutura, Governo e Plantas Industriais, a desenvolver projetos de forma inteligente, com mais qualidade e competitividade, em parceria com os principais desenvolvedores de softwares do mercado.

Somos Parceiro Platinum Autodesk, o mais alto nível no Programa de Parceiros Autodesk, podendo oferecer soluções completas em softwares, serviços e treinamentos, com experiência técnica sólida e comprovada, promovendo maior eficiência e vantagem competitiva para sua empresa.

AUTODESK Platinum Partner ORACLE Google Cloud Adobe Unity

Pilares de inovação

Nossos pilares de transformação digital para Arquitetura, Engenharia e Construção.

PROCESSOS (CONSULTORIA & SERVIÇOS)

Todo o apoio nas etapas de implantação da metodologia BIM, através de diagnóstico de processos, manual de contratação, bibliotecas e operação assistida.

TECNOLOGIA

Trabalhamos em parceria com os maiores desenvolvedores de softwares para as necessidades atuais em transformação digital do mercado de AEC.

CAPACITAÇÃO

Desenvolvemos e aplicamos treinamentos personalizados aos desafios dos nossos clientes, por meio da BuildLab Academy, uma solução completa e multidisciplinar de ensino e capacitação.

OBRIGADO!

suporte@ff.solutions

ff.solutions ff.solutions ff.solutions

Av. Marquês de São Vicente, 2219, Sala 1008 | Água Branca | São Paulo/SP
+55 (11) 3224-1900 - contato@ff.solutions - www.frazillio.com.br

AUTODESK Platinum Partner ORACLE Google Cloud Adobe Unity