



**Tutorial para abertura
de chamados**

Siemens Industry Online Support (SIOS)

Siemens Industry Online Support é um portal que possibilita a criação de um “Support Request”, receber notícias de updates e lançamentos de produtos, certificados, downloads de firmware, FAQs, entre outros.

Necessário saber

- Número de série do equipamento
- Versão de firmware
- Código de fabricação
- Logs

Registro feito somente em inglês!

Instruções para solicitação de suporte técnico

1. Selecionar a opção de acesso na plataforma



> Home

Caso **não** seja cadastrado, clique na opção para se registrar

Supporte de produtos | Serviços | Fórum | mvSupport

Se já for **cadastrado** ou **funcionário da Siemens** selecione a opção “**Fazer Login**”

Instruções para solicitação de suporte técnico

2. Após o login, selecione a opção “Meus pedidos”

The screenshot shows the Siemens Industry Online Support website. At the top left is the Siemens logo. The main header area includes 'Intranet' and 'Fazer o logout'. The page title is 'Industry Online Support Home'. A navigation bar contains links for 'Industry Online Support Brasil', 'English', 'Contato', 'Ajuda', 'Support Request', 'Site Explorer', and a search box labeled 'Search in Online Support'. Below the navigation bar, there are links for 'Suporte de produtos', 'Serviços', 'Fórum', and 'mySupport'. The main content area is divided into three sections: 1. 'Searching for product information' with a search box for 'Product/Article No.'. 2. 'Industry Online Support App!' featuring an illustration of a person using a smartphone and text about the new version (5.1) being ready for download. 3. 'Cockpit mySupport' with a list of links: 'Favoritos', 'Meus pedidos' (highlighted with a yellow box), 'Downloads CAX', 'Meus produtos / Área de transferência', and 'Últimos posts vistos'.

Instruções para solicitação de suporte técnico

3. Clique na opção “New request” para efetuar uma nova solicitação

Support request

Search for request number, product or subject

Status

Siemens staff only
Note: [Support request ID: 2100 - Industry Support Siemens](#)
Displays only those support requests which indicate you as the contact person.

Items per page: **20** | 50 | 100 << | < | **1** | > | >>

SR number	Product and subject	Status	Created on
-----------	---------------------	--------	------------

Items per page: **20** | 50 | 100 << | < | **1** | > | >>

Instruções para solicitação de suporte técnico

4. Inserir o produto que se deseja realizar a solicitação

Create New Support Request



Product search

About which product do you have a technical question?

Find

Licensing / Authorization 

Creation of a Support request

With the "Support Request" form you can transmit your request directly to the Technical Support. Describe your issue in just a few steps, and while doing so already receive proposed solutions from our comprehensive range of information.

For contract customers

As a contract customer you have the option during your request to make use of extended Support services.

[More information here](#)

Your service contracts

At the moment no contract information is assigned to you

[More information here](#)

Cancel

Next >

Instruções para solicitação de suporte técnico: Exemplo ilustrativo

5. Clique na opção que contém seu equipamento

Create New Support Request

Product search

Problem description

Check and submit

Product search

About which product do you have a technical question?

RST2228

Find

Licensing / Authorization 

Select one of the following products

RUGGEDCOM 19" Rack Mountable Managed Ethernet

RUGGEDCOM RST2228

6GK6222-6AB

RUGGEDCOM RST2228P

6GK6222-6PB

Instruções para solicitação de suporte técnico: Exemplo ilustrativo

6. Descreva (em inglês) detalhadamente o problema e preencha os campos requisitados

Create New Support Request

Product search > **Problem description** > Check and submit > Confirmation

First help for the selected product	Description	Details and attachments
 <p>Similar to figure</p> <p>RUGGEDCOM RST2228</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Frequently asked questions (FAQ)➤ Manuals➤ Downloads➤ Forum entries➤ Application examples➤ Certificates➤ Services	<p>Topic in some keywords *</p> <input type="text" value="Please fill in"/> <p>Product number *</p> <input type="text" value="Please fill in"/> <p>Firmware / Software version *</p> <input type="text" value="Please fill in"/> <p>* = required</p>	<p>Details of the request *</p> <input type="text" value="Please fill in"/> <p>You can files to your request, for example screenshots, log files or projects. Pack the files into a ZIP archive. The maximum size is 10 MBs. If you want to attach larger files, use our Fileshare Service. To do this activate the "Fileshare Service" option.</p> <p><i>Move your files ("Drag and drop") into this field or click to select files.</i></p> <p><input type="checkbox"/> Fileshare Service</p>

Caso possua algum **anexo/print** de tela, insira-o nesse passo

Instruções para solicitação de suporte técnico: Exemplo ilustrativo

7. Preencha os campos necessários

Contact data

Request by a customer
 Siemens employee remains the contact for the Technical Support

Customer

Recent used contacts
Select contact (optional) ▼

First name *

Last name *

Company *

Department

House number and street *

Zip Code *

City *

Country * *Please select* ▼

E-mail *

Phone *

> Clear all fields

Siemens employee

Instruções para solicitação de suporte técnico: Exemplo ilustrativo

8. Importante selecionar essa opção e escolher a **Siemens Hub America!**

Forward the request to a Siemens Hub 

Siemens Hub

America



Instruções para solicitação de suporte técnico: Exemplo ilustrativo

9. Para finalizar o processo clique em “**send**” e a tela abaixo será exibida com os **detalhes** que foi solicitado.

 Thank you for your Support request
You will receive an e-mail soon.

Your request has been forwarded to Technical Support. You will receive an e-mail shortly.

 Request - show/print details

Create new request

Assistência técnica autorizada no Brasil

Caso necessite de um **suporte técnico** ou **RMA**, a assistência técnica autorizada no Brasil disponibiliza um formulário para a solicitação desse suporte.

Necessário saber

- NF
- Modelo do equipamento
- Número de série
- Descritivo do problema