

1. Introdução.....	2
2. Detalhes do processo.....	2
3. O Online Support e os Serviços Digitais.....	3
4. Use os serviços digitais diretamente no sistema.....	4
5. Usuários e Acessos.....	6
5.1 Cadastre-se no Online Support.....	6
5.2 Permissões e funções.....	9
5.3 Registro e ativação do software Workbench.....	10
5.4 Demais ajustes do usuário Online Support.....	13
5.4.1 Dados Pessoais.....	13
5.4.2 Opções/ Ajustes > Dados & Documentação.....	14
5.4.3 Opções/ Ajustes > Dados de CAD.....	15
5.4.4 Opções/ Ajustes > Dados do Produto.....	15
5.4.5 Opções/ Ajustes > Configurador.....	16

Introdução

Este guia foi desenvolvido para auxiliar clientes e colaboradores no processo de criação de usuários na plataforma Online Support, garantindo uma experiência simples, segura e eficiente. Aqui, você encontrará o passo a passo para realizar o cadastro corretamente, além de orientações úteis para solucionar dúvidas comuns.

Nosso objetivo é facilitar o acesso aos recursos disponíveis no Online Support, promovendo autonomia e agilidade no atendimento. Siga as etapas descritas neste manual e, em caso de necessidade, conte com nosso time de suporte para ajudar.

Detalhes do Processo

Nome	Descrição	Ação / Valores	Comentários
ONLINE SUPPORT	O Online Support é uma plataforma SEW EURODRIVE para uso exclusivo de clientes e colaboradores. A plataforma é administrada pelo Online Support da Matriz Alemanha e no Brasil é controlada pelo departamento de Estratégia e Processos de Vendas (DVES).	Muitas das funcionalidades do Online Support são de acesso livre e gratuito. Para dados sensíveis (listas de peças individuais, carrinho de compras, desenhos de CAD dados técnicos com base no produto...), o usuário deverá possuir login e ativação de acesso. Recomendamos que todos os usuários acessem a plataforma Online Support utilizando o navegador Microsoft Edge, sistema homologado pela SEW EURODRIVE: https://www.sew-eurodrive.com.br/online-support/online-support-inicio.html	 Clientes SEW O cliente deve criar o seu usuário diretamente na plataforma Online Support. Em seguida, o departamento DVES realiza a sincronização dos dados com o seu código de cliente no sistema SAP/CRM. Importante: a liberação de acesso só é possível para clientes previamente cadastrados na SEW.  Colaboradores SEW O acesso à plataforma é realizado por meio da autenticação MFA, onde o login é automático devido as credenciais de login da rede SEW (usuário e senha). Não é necessário a criação de cadastro. Observação: para informações sobre critérios de liberação de acesso, consulte o manual OS - Gerenciamento de Usuários e Permissões de Acessos
SITE - WEB PÁGINA SEW	O site da SEW-EURODRIVE Brasil é uma Web página atrelada a todas as unidades do grupo SEW EURODRIVE, administrada pelo departamento de marketing nacional (DVAM).	Para acesso, utilizar o endereço da WEB: https://www.sew-eurodrive.com.br/inicio.html	Termos e Condições de Uso e Política de Privacidade/Proteção de Dados

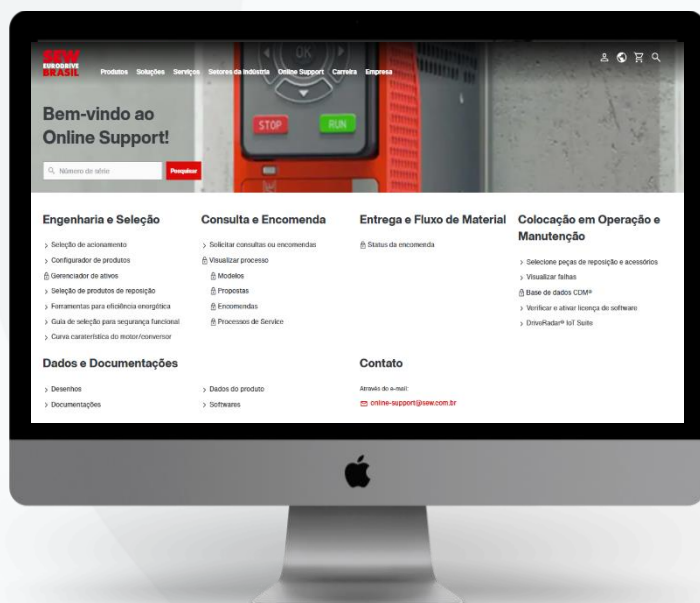
3. O Online Support e os Serviços Digitais



Pesquise, selecione ou recupere informações



Conexão do produto à informação



Funções úteis para uso online direto na WEB

Login requerido apenas para dados sensíveis

Ferramentas divididas em etapas do processo

Engenharia e seleção
Consultas e encomendas
Entrega e fluxo de materiais
Inicialização e manutenção

4. Use os serviços digitais diretamente no sistema



QR code



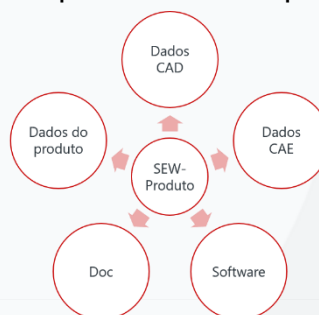
Use a câmera
ou
o aplicativo de
scanner

Alternativa: Digite <https://www.sew-eurodrive.com.br/os/dsc/> no seu navegador para inserir manualmente o número de série.

Visão do Produto e Dados e Documentos

Através do QR Code impresso nas etiquetas dos nossos equipamentos, os usuários podem obter as informações que precisam sobre os produtos SEW de forma rápida e fácil em qualquer lugar:

- ✓ Dados CAD (2D e 3D)
- ✓ Dados CAE (EPLAN)
- ✓ Documentação (Promocional e Técnica)
- ✓ Dados do Produto (Especialmente Dados Técnicos)
- ✓ Software (Programas para produtos SEW)



Facilidade de PDF para Dados e Documentos

É bem simples

Buscar informações

- ✓ Dados CAD
- ✓ Desenhos Dimensionais
- ✓ Dados do Produto
- ✓ Documentação
- ✓ Esquema de Ligação

Os ícones vinculados em cada posição levam às informações pertinentes:

Links para documentos:



Na proposta, o cliente tem acesso aos principais links de informações do produto

Através dos ícones disponibilizados no PDF da proposta, os usuários podem obter as informações que precisam sobre os produtos SEW EURODRIVE. Com apenas 1 (um) clique, a página abre as informações diretamente na plataforma do Online Support.

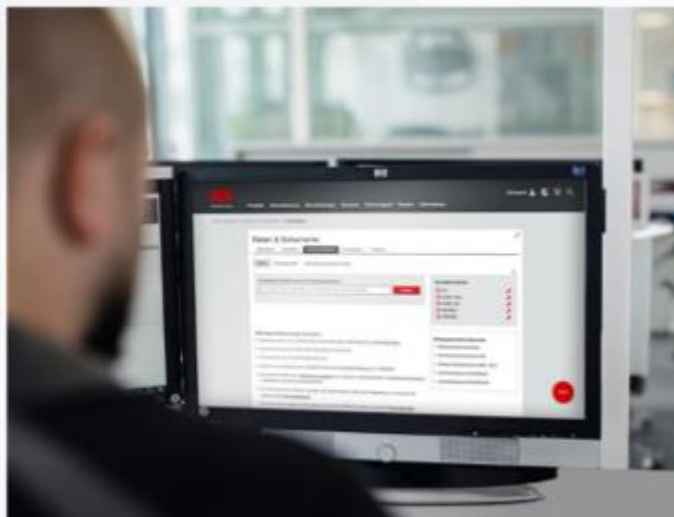
Nossos Serviços

**Dados CAD e Dados CAE**
Disponível para downloads em vários formatos.

**Documentação**
Catálogos, manuais do sistema, manuais e instruções e operações e muito mais.

**Dados dos Produtos**
Visão Geral compacta de todos os dados técnicos e outras informações diretamente após inserir seu número de série.

**Software**
Software adicional para planejamento ou comissionamento do seu produto.



O usuário poderá buscar as informações direto em nossa plataforma WEB:

<https://www.sew-eurodrive.com.br/online-support/online-support-inicio.html>.

Esta função permite aos nossos clientes selecionar o produto de substituição completo e/ou peças reposições adequadas através do número de série de um produto, por exemplo, e solicitar o orçamento direto através do carrinho de compras central.

Em resumo:

- Pesquisa simples por peças de reposição ou produtos de reposição
- Critérios de pesquisas: números de série, listas de peças de reposição, designações e números de peças de reposição específicas
- Peças de reposição adequadas para os itens antigos, exibidas diretamente na lista.
- Download de dados do produto e documentação do produto

5. Usuários e Acessos

O Online Support da SEW-EURODRIVE é uma ferramenta digital que permite consultar informações detalhadas sobre seus produtos, como:

- ✓ Dados técnicos com base na encomenda
- 📎 Desenhos e manuais de operação
- 📘 Instruções de uso
- 📁 Catálogos e listas de peças

Algumas funcionalidades são consideradas **especiais** e exigem **permissão de acesso**.

🔒 Como solicitar acesso às funções especiais:

- Acesse o menu **Opções > Ajustes** dentro do Online Support.
- Solicite a liberação da funcionalidade desejada.
- Aguarde o **e-mail automático de confirmação** enviado pelo sistema.

Após a liberação, você poderá utilizar todos os recursos disponíveis conforme sua necessidade.

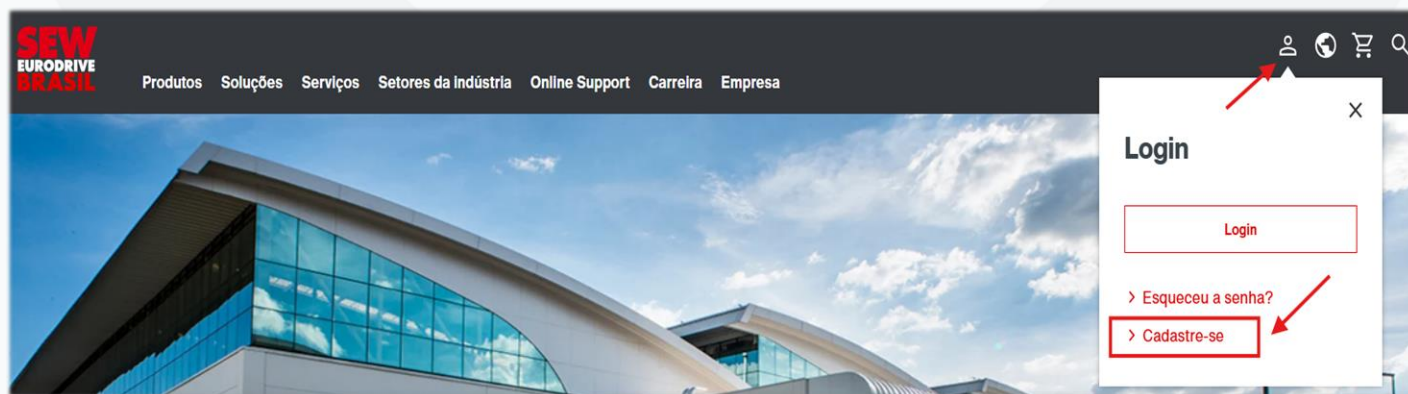
👤 Colaboradores SEW

O acesso à plataforma é realizado por meio das credenciais de login da rede SEW (usuário e senha). Para informações sobre critérios de liberação de acesso, consulte o manual OS - Gerenciamento de Usuários e Permissões de Acessos

5.1 Cadastre-se no Online Support

Acesse a Página <https://www.sew-eurodrive.com.br/inicio.html>, clique na opção: Login > Iniciar sessão.

Caso não seja cadastrado, clique em **Login** e na sequência selecione a opção > **Cadastre-se**:



Atenção: Utilize exclusivamente seus dados corporativos de endereço, telefone e e-mail para concluir o cadastro.

Insira suas informações na aba **Registro** e selecione a opção - **Salvar**.

Registro

Bem-vindo ao processo de registro no Online Support da SEW-EURODRIVE. Para garantir acesso a diversas funções adicionais, insira primeiro seu nome completo, endereço de e-mail e uma senha. Em seguida, você receberá um e-mail para iniciar o registro completo.

Forma de tratamento * --Selecionar--	Endereço de e-mail *
Título --Selecionar--	País / Território Brasil
Nome *	Senha *
Sobrenome *	Repetir a senha *

8 a 16 caracteres, contendo pelo menos 3 dos 4 seguintes elementos: letras minúsculas, letras maiúsculas, dígitos (0 a 9) e um ou mais caracteres especiais.

☐ Li e aceito os [Termos de uso](#) e [Informações sobre proteção de dados](#). *

Redefinir

Salvar

Ao clicar em SALVAR, automaticamente, o usuário receberá em sua caixa de entrada um e-mail do Online Support para confirmação do endereço do e-mail e a conclusão do cadastro.

SEW EURODRIVE BRASIL

Registro

i O seu registro foi bem-sucedido. Em breve, você receberá um e-mail com instruções para concluir o registro.

[Voltar para a página inicial do Online Support](#)

Na caixa de entrada do seu e-mail, localize o e-mail recebido através do Online Support:

- Clique na opção > **Conclua seu registro aqui**

*** Modelo do e-mail para conclusão do cadastro***

Bem vindo ao processo de registro no Online Support da SEW-EURODRIVE

SEW-EURODRIVE Online Support <online-support@sew.com.br>

Para:

Se houver problemas com o modo de exibição desta mensagem, clique aqui para exibi-la em um navegador da Web. Clique aqui para baixar imagens. Para ajudar a proteger sua privacidade, o Outlook impediu o download automático de algumas imagens desta mensagem.

Diese Nachricht stammt von einem externen Absender
Diese Nachricht kam von ausserhalb Ihrer Organisation.

SEW EURODRIVE BRASIL

Ex.mo Sr

Agradecemos por iniciar seu registro na plataforma Online Support. A partir de agora, você terá acesso a vantagens exclusivas e contribuirá para que possamos oferecer um suporte ainda mais personalizado.

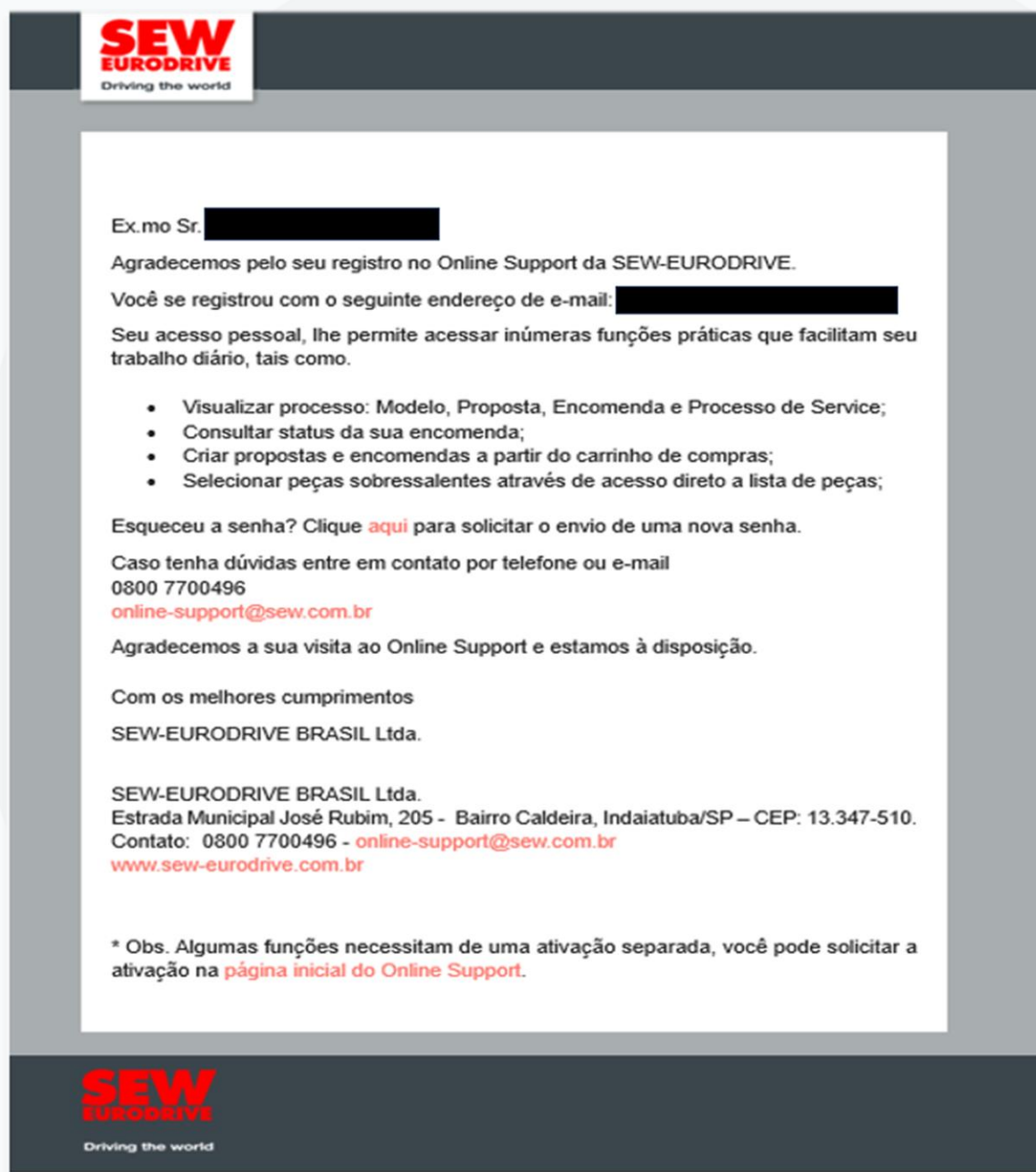
[> Conclua seu registro aqui](#)

Atenção:

Este link é válido por 4 horas e pode ser utilizado uma única vez.

Ao concluir o registro, o usuário receberá o novo e-mail informando a conclusão do cadastro. Para acesso a áreas de dados sensíveis (dados técnicos com base no produto), o usuário deverá acessar o Online Support através do seu login e solicitar as permissões de acessos na aba de opções e ajustes.

***** Modelo do e-mail de Confirmação do Registro de Usuário*****



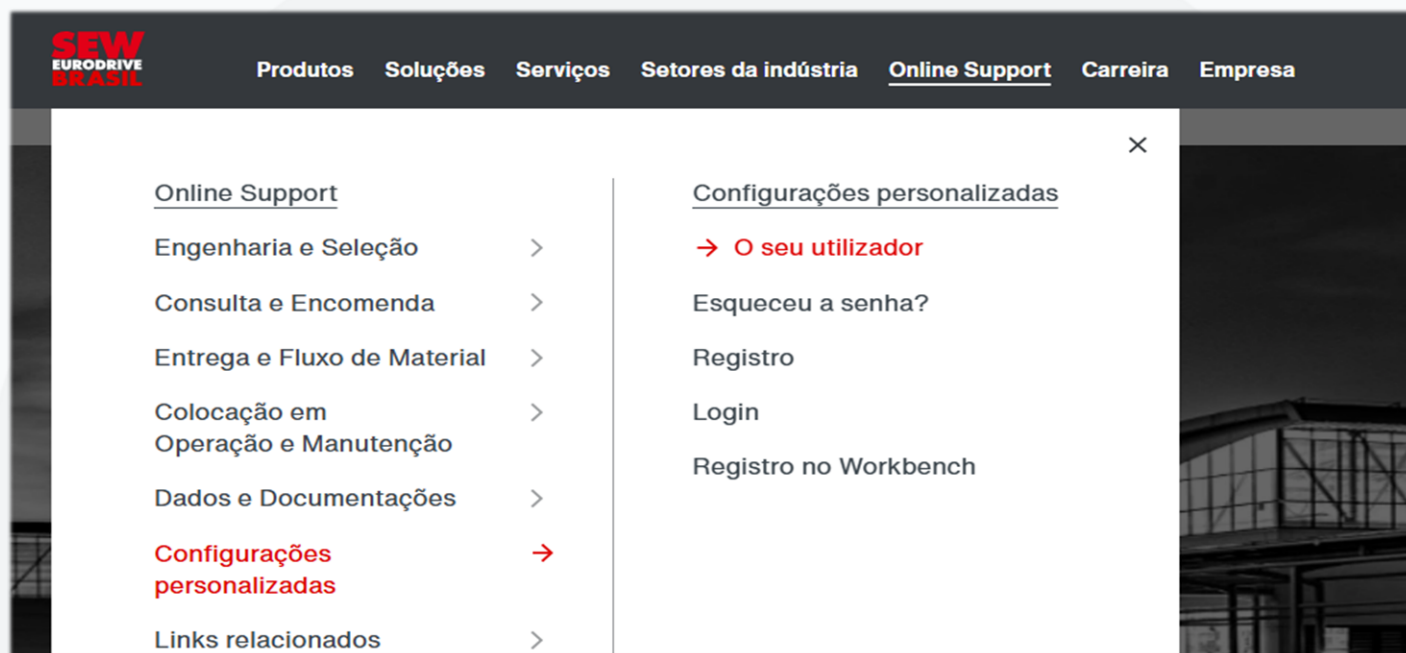
Atenção!!!

Caso o cadastro não seja concluído, o sistema não registrará o seu login.

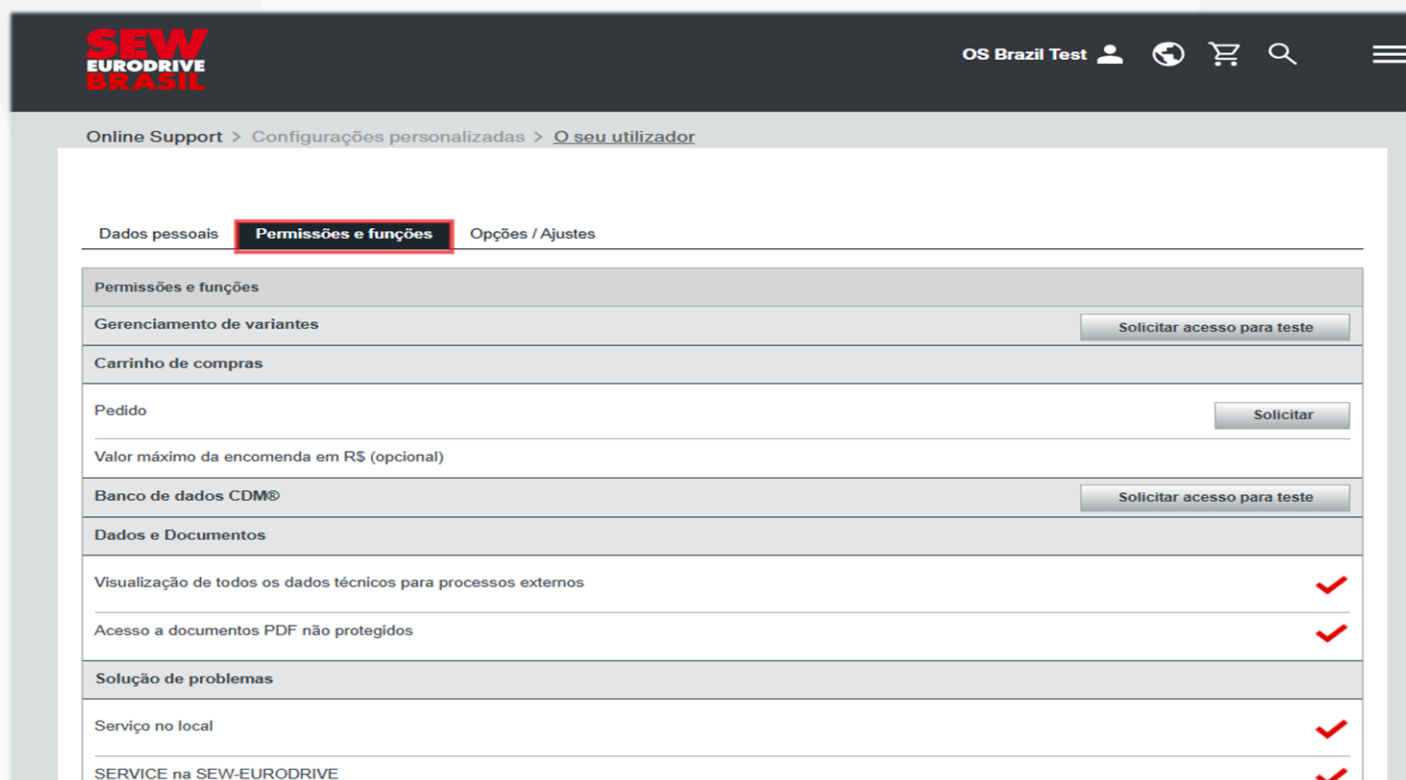
5.2 Permissões e funções (Perfil de Usuários Clientes SEW)

Muitas das funções são de acesso livre e gratuita, para acesso aos dados sensíveis (Carrinho de Compras, Dados & Documentos, Visão Geral do Processo e Visualização de Peças de substituição e acessórios) o usuário deverá ter o login de acesso e ativação.

Após a conclusão do cadastro no Online Support, acesse novamente a plataforma com o seu usuário e login e através das Configurações Personalizadas, solicite suas permissões:



O sistema abrirá a página *O seu utilizador*, clique na aba *Permissões e funções*, selecione as opções de acessos desejados:



Após selecionar as opções desejadas, sua solicitação será enviada automaticamente para análise do administrador do Online Support. A aprovação poderá ocorrer em até 24 horas.

Aguarde o e-mail de confirmação da liberação do acesso. Em seguida, faça login novamente para atualizar a página e visualizar as permissões concedidas.

***** Modelo do e-mail com as confirmações referente as Liberações de Acessos*****



Em caso de dúvidas entre em contato através do e-mail:

online.support@sew.com.br

5.3 Registro e ativação do software Workbench

Pré-requisitos:

- Acesso à internet
- Cadastro ativo no portal Online Support
- Credenciais de login válidas

5.3.1 Acesso ao Portal

Acesse: https://sew-eurodrive.com.br/os/dud/?tab=software&country;=BR&language;=pt_BR

5.3.2 Download do Software

- Localize o Workbench;
- Faça o download;
- Instale o software conforme as instruções:

Online Support > Dados e Documentações

Dados & documentos

Dados em CAD | Dados CAE | Documentação | Dados do produto | **Software**

< Voltar para a pesquisa

Todos os produtos ▼ Workbench ▼ p.ex. MotionStudio ou Workbench

Download da seleção como arquivo ZIP

	Denominação	Tamanho	Versão
☐	SEW Workbench	6,22 GB	26.3

O Workbench SEW é utilizado para a configuração do sistema dos produtos da SEW-EURODRIVE. Ele inclui um catálogo de produto eletrônico e permite a determinação dos documentos específicos do produto, como folhas dimensionais e listas de peças de reposição, e a criação de dados CAD. Você receberá nova informação do produto e funções do programa rapidamente e automaticamente através de atualizações da internet. Inclui os seguintes idiomas: Alemão, Inglês, Espanhol, Francês, Holandês, Polonês, Tcheco, Português e Russo. Os vídeos tutoriais destacam as funções básicas do Workbench SEW.

> Requisitos do sistema
> Registro de alterações

5.3.3 Solicitação do Código de Ativação

- Abra o Workbench;
- Copie o código de solicitação exibido;
- Em seguida, clique na opção **“Solicitar código de ativação”** no campo **“Opções/Ajustes”** do Online Support:

Assistente de registro

Para registrar, você terá que fazer o login no portal de clientes SEW através do seguinte link. Se ainda não estiver registrado, é possível registrar-se aqui (você receberá os dados de acesso imediatamente).

Você precisa de dois códigos para o registro...

...que foi determinado somente para o seu computador. Favor introduzir esse código de registro no portal de clientes da SEW.

O segundo código é o chamado código de ativação no portal de clientes SEW assim que a ativação do Workbench tiver sido aprovada pela SEW. O código de ativação será enviado a você por e-mail.

Jetzt registrieren ... sew-workbench.registration

Se não tiver acesso à internet, favor entrar em contato com o nosso representante de vendas SEW local. (ver ajuda do programa para demais informações).

Introduzir o código de autorização. Você sempre pode fazer alterações através da janela Opções.

SEW EURODRIVE BRASIL

Produtos | Soluções | Serviços | Setores da Indústria | Online Support | Carreira | Empresa

Online Support > Configurações personalizadas > O seu utilizador

Dados pessoais | Permissões e funções | **Opções / Ajustes**

Dados e Documentos | Dados CAD | Dados do produto | DriveConfigurator | SEW-Workbench

Registro no SEW Workbench

Procedimento

1. Para ativar o SEW Workbench, é necessário um código de registro, que será enviado automaticamente após a instalação.
2. Com este código, você solicita o código de ativação do SEW Workbench, que será enviado por e-mail após verificação.
3. Assim que inserir o código de ativação no SEW Workbench, você terá acesso a todas as funções.

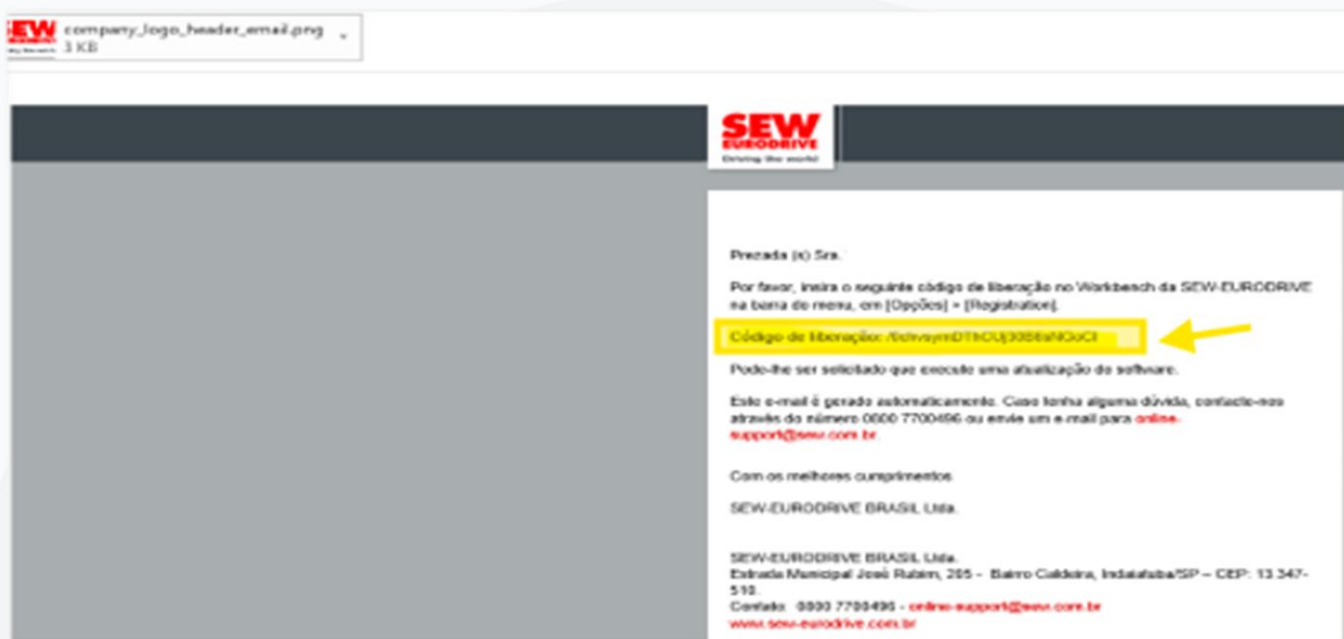
Observe que o código de ativação é atribuído apenas a um código de registro e, portanto, não pode ser utilizado mais do que uma vez.

SEW Workbench

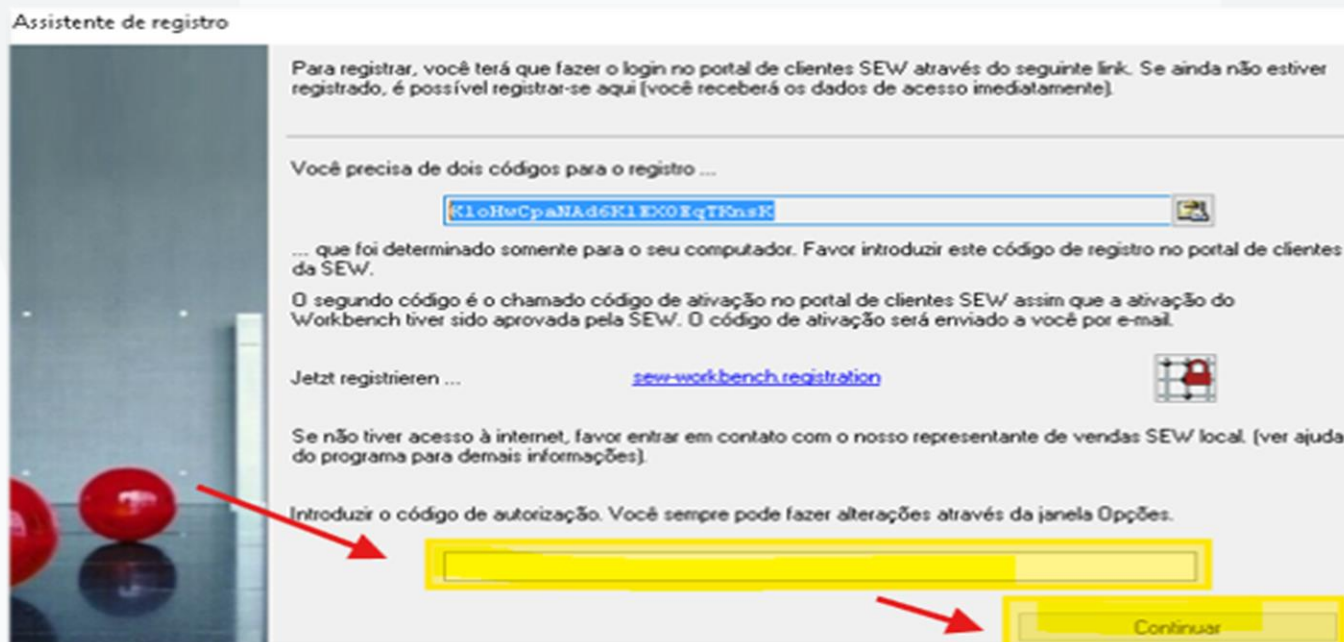
Digite seu código de registro

5.3.4 Processamento

O sistema enviará a confirmação por e-mail com o código de ativação, que será encaminhado ao usuário:



Após receber o código, insira-o no Workbench e clique em “**Continuar**” para finalizar a ativação:



5.4 Demais ajustes do usuário Online Support

5.4.1 Dados Pessoais

Na aba *Dados Pessoais*, o usuário poderá atualizar o nome, telefone, e-mail de usuário do login e ativar o recurso de autenticação multifator.

A **autenticação multifator** pode ser ativada em suas configurações, acesse: **Dados pessoais** → **Dados de login** → **Ativar a autenticação multifator**:

Fluxo do processo:

- Ao selecionar a caixa de verificação, o MFA está programado para ativação na sua conta de usuário;
- No próximo acesso, você deverá escanear um QR Code usando um aplicativo autenticador (como Microsoft Authenticator ou Google Authenticator) para concluir a configuração.

Leitura do QR Code:

Se o usuário ainda não tiver um aplicativo do autenticador, ele poderá baixá-lo na respectiva loja de aplicativos.

Uma nova conta pode ser adicionada através do símbolo de adição no aplicativo. Para isso, escaneie o **QR Code** exibido para vincular o aplicativo do autenticador à conta de usuário.

Insira o código de segurança:

Após a verificação, o aplicativo gera um código de segurança de seis dígitos, que deve ser inserido na caixa de diálogo de login.



SEW EURODRIVE BRASIL

Forneça os detalhes a seguir.

- Insira o código de verificação do seu aplicativo autenticador

Digite seu código.

- 32156

Verificar **Cancelar**

Conclua o login:

Depois de inserir o código correto, o login continua normalmente. O MFA está ativo para a conta.

Após o registro MFA bem-sucedido, a sessão permanece válida por 30 dias com o mesmo endereço IP.

Em resumo: Após uma verificação única, geralmente não é necessário inserir um novo código MFA dentro de 30 dias.

5.4.2 Opções/ Ajustes > Dados & Documentação

Na aba *Opções/ Ajustes > Dados & Documentação* – o usuário poderá padronizar as configurações de idiomas e documentações pretendidas:

Dados pessoais **Permissões e funções** **Opções / Ajustes**

Dados e Documentos **Dados CAD** **Dados do produto** **DriveConfigurator** **SEW-Workbench**

Aqui é possível ajustar as opções relativas a documentação

Por favor, escolha um idioma:

☐ Todos

☒ Alemão	☐ Francês	☒ Português (Brasil)
☐ Búlgaro	☐ Grego	☒ Português (Portugal)
☐ Chinês	☐ Holandês	☐ Romeno
☐ Coreano	☐ Húngaro	☐ Russo
☐ Croata	☒ Inglês	☐ Sueco
☐ Dinamarquês	☐ Italiano	☐ Sérvio
☐ Eslovaco	☐ Japonês	☐ Tcheco
☐ Esloveno	☐ Letão	☐ Turco
☐ Espanhol	☐ Lituano	☐ Árabe
☐ Estônio	☐ Norueguês	
☐ Finlandês	☐ Polonês	

Inserir os tipos de documentação pretendidos:

☒ Instruções de operação	☒ Instruções de instalação	Configurações do PDF ☐ PDF protegido ☒ PDF não protegido
☒ Catálogos	☒ Últimas novidades	
☒ Manuais de sistema/produto	☒ Seleção de Acionamentos	
☒ Manuais	☒ Folhetos / informativos	
☒ Esquemas de ligação	☒ Descrições da aplicação	
☒ Folhas de dimensões	☒ Informações de segurança	
☒ Listas de peças de reposição	☒ Documentação da Qualidade	
☒ Descrições do sistema	☒ Ficha técnica	

Redefinir **Salvar**

5.4.3 Opções/ Ajustes > Dados de CAD

Na aba *Opções/ Ajustes > Dados de CAD* – o usuário poderá ajustar as configurações de desenhos, conforme orientação da Engenharia SEW Brasil:

- ❖ *Step
- ❖ *2.0
- ❖ *AP203
- ❖ *AutoCAD R2000 DWG
- ❖ *Modelo como peça monolítica
- ❖ *Vista Completa

Dados pessoais | Permissões e funções | **Opções / Ajustes**

Dados e Documentos | **Dados CAD** | Dados do produto | DriveConfigurator | SEW-Workbench

Pode ajustar aqui as opções para os dados CAD

Exportação de dados 3D

☐ SAT

☒ STEP

☐ 3D DXF

☐ VRML

☐ Hoops

☐ STL

☐ IGES

☐ 3D PDF

☐ OBJ

☐ nenhum Modelo-3D

Exportação de dados 2D

Formato: AutoCAD R2004 DWG

☐ De frente

☐ De cima

☐ Da esquerda

☐ Da direita

☐ De baixo

☐ Por trás

☒ Visão geral

Módulo-montagem

☒ Modelo como peça monolítica

☐ Modelo conforme conjunto, consistindo de peças individuais

Método de projeção

☐ Método 1 (Europeu, "FR")

☒ Método 3 (Americano, "EUA")

Redefinir Salvar

5.4.4 Opções/ Ajustes > Dados do Produto

Na aba *Opções/ Ajustes > Dados do Produto* - o usuário poderá padronizar as configurações dos tipos de documentos pretendidos:

Dados pessoais | Permissões e funções | **Opções / Ajustes**

Dados e Documentos | Dados CAD | **Dados do produto** | DriveConfigurator | SEW-Workbench

Idioma

Português (Portugal)

Formato de saída

☒ PDF

☒ Excel

☒ CSV

Dados de referência

☒ PDF com dados de referência

☐ PDF sem dados de referência

Pré visualização do produto em PDF

☒ modelo interativo 3D

☐ Imagem do produto

Redefinir Salvar

5.4.5 Opções/ Ajustes > Configurador

Na aba *Opções/ Ajustes > Configurador* - o usuário poderá padronizar as configurações do configurador ou redefinir para a configuração padrão:

Dados pessoais | Permissões e funções | **Opções / Ajustes**

Dados e Documentos | Dados CAD | Dados do produto | **DriveConfigurator** | SEW-Workbench

Opções do usuário para o DriveConfigurator

Aqui, é possível alterar as tolerâncias (+/- em %) de seus critérios de pesquisa. A tolerância sempre se refere ao valor que você insere para pesquisar.

Fator de serviço mín.	-	20	%	Fator de serviço máx.	+	200	%
Torque mínimo	-	20	%	Torque máximo	+	100	%
Velocidade mín.	-	20	%	Velocidade máx.	+	50	%
Redução mín.	-	20	%	Redução máx.	+	50	%
Potência mín.	-	20	%	Potência máx.	+	50	%

☐ Encontre apenas acionamentos com potência/torque padrão

Redefinir para o padrão

Aqui, é possível selecionar o sistema de medição:

Sistema de medida: Sistema métrico

Eixo padrão: Sistema métrico

Aqui, é possível inserir manualmente um desconto para os preços brutos que constam no DriveConfigurator.

Desconto em %:

Moeda: BRL

Redefinir Salvar

Importante: Para ativações que requerem permissões de acesso, aguarde o e-mail de confirmação enviado pela equipe Online Support. Em caso de necessidade, entre em contato pelo endereço de email: online.support@sew.com.br. Dúvidas ou sugestões relacionadas à plataforma Online Support são sempre bem-vindas e devem ser encaminhadas para esse mesmo canal.

SEW
EURODRIVE
BRASIL

SEW-EURODRIVE BRASIL LTDA.
Administração e Fábrica
Estrada Municipal José Rubim, 205
Rodovia Santos Dumont Km 49
Caldeira - 13347 510
Indaiatuba - SP

PABX.: +55 19 2518-8000
SEW ATENDE - 0800 7700496

WWW.SEW-EURODRIVE.COM.BR