

Procedimentos para suporte ao cliente

N1

Versão 1.1

Autor: Guilhermy Morosini – Gerente de Redes

MTCNA, MTCRE, MTCIPV6E, MTCINE



Esse guia foi desenvolvido para aperfeiçoar o atendimento Nível 1 e prover maior eficácia na tratativa dos chamados.

É de inteira responsabilidade do atendente seguir os procedimentos desse guia para que o problema seja resolvido ou para que o encaminhamento para área técnica esteja mais detalhado.

***“Quando pensamos que sabemos tudo,
Perdemos a oportunidade de nos aperfeiçoar.***

(Antônio Carlos Baena)



Glossário de termos genéricos:

ONU: Modem instalado na casa do cliente para converter o sinal da fibra e em alguns casos discar o PPPoE

PPPoE: Túnel lógico de conexão entre o cliente e o provedor (é a conexão do cliente propriamente dita, assim o cliente fica online)

Bridge: Configuração do equipamento em modo transparente, não distribui informações, serve apenas de ponte.

Roteador: De modo genérico distribui o wifi do cliente e em alguns casos disca o PPPoE.

IP: Internet Protocol; Endereço que o PPPoE recebe. Os dispositivos do cliente também recebem IP da rede interna.

Latência: Ping do cliente (tempo de resposta) para determinados serviços

Roteada: Modo de configuração onde o equipamento disca o PPPoE

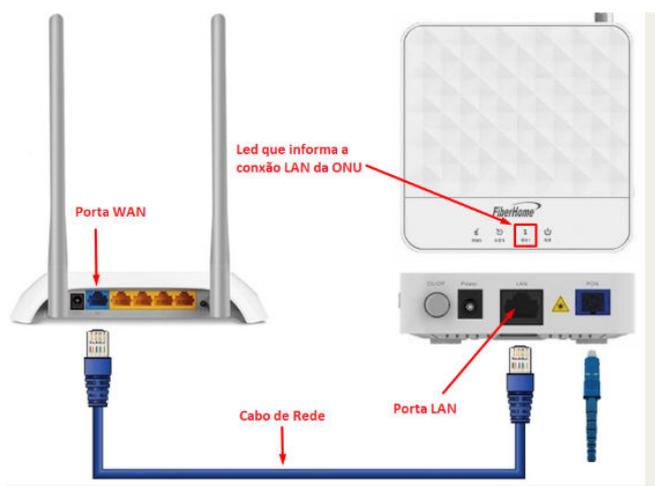
PON: Passive Optical Network (Rede Óptica Passiva) – Na ONU é a luz que indica a comunicação com a rede física do provedor.

1. Entendendo a rede do cliente.

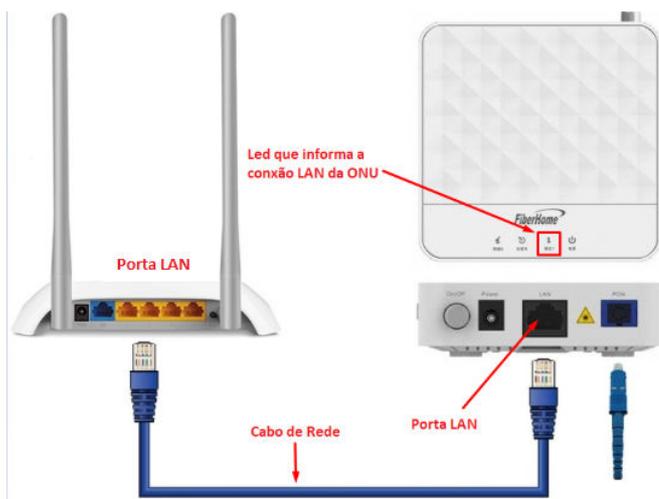
Em grande maioria dos casos, o acesso é fornecido ao cliente por meio de fibra óptica, onde é instalado no cliente um modem (ONU) para conversão do sinal, e um roteador onde é feito o login do cliente com a rede do provedor e também disponibilizado o acesso wifi. Mas atenção ha casos onde o próprio modem é também responsável pelo wifi e/ou disca a conexão; sendo assim temos os seguintes tipos de ONU(modem):

- ONU “Roteada”: A ONU faz a conversão do sinal, disca o PPPoE e em seguida passa para o roteador wifi. Nesse caso o roteador é apenas uma ponte para o acesso.
- ONU “Roteada” com wifi: Assim como a anterior, ela disca o PPPoE porem também transmite o wifi.
- ONU em Bridge: A ONU faz a conversão do sinal, passa para o roteador que por sua vez disca o PPPoE e transmite para o wifi.

ONU em Bridge



ONU Roteada



Nos casos de ONU com wifi, normalmente não haverá um roteador secundário.

Agora que entendemos como é entregue a conexão do cliente, precisamos saber qual desses tipos está sendo usado no cliente; em ligação, confirme com o cliente onde esta conectado cada cabo antes de efetuar qualquer procedimento. Experimente também tentar acessar o IP do cliente via navegador, assim saberá qual equipamento esta a conexão.

Agora sim podemos seguir os passos para tentar resolver o problema do cliente.

2. Reclamações mais comuns.

Falta de conexão

Lentidão

Conteúdo não abre

Falta de conexão: Para tratar esse problema entenda se realmente o cliente não tem conexão. Verifique no sistema se o cliente esta ou não online. Estando online o problema pode ser outro, então siga os passos a seguir:

Estando online

- Verifique com o cliente se ele realmente esta conectado no wifi, peça para que esqueça a rede no dispositivo e se conecte novamente.
- Peça ao cliente que abra alguns sites como:

speedplanet.com.br

globo.com

uol.com.br

msn.com

Se todos eles não abriram, peça ainda que teste outro dispositivo caso possua. Para casos onde o PPPoE é na ONU (ONU roteada), pergunte se é possível o cliente testar a conexão a cabo.

Se mediante todos esses testes a conexão não for restabelecida, passe o atendimento para o Nivel2

Agora

Cliente não esta online

- Averiguar se a ONU está com LOS (estando deve-se reiniciar e se não voltar a funcionar, abrir chamado para área externa)
- Averigua se os cabos estão conectados de forma correta (estando tudo conectado, pedir ao cliente para reiniciar o equipamento, após, olhar no log do sistema se esta chegando tentativa de conexão do cliente, caso não, abra chamado para área externa)

Lentidão: Para tratar esse problema entenda a queixa do cliente, onde ocorre a lentidão, quando ocorre e como ocorre.

Primeiro passo é pedir ao cliente que faça um teste de velocidade nos nossos testadores, dessa forma descartamos problemas no wifi do cliente. Se o teste no nosso site não bater o contratado é necessário checar a configuração do wifi do cliente, alterando a potencia, canal, etc.

Se a lentidão for para abrir sites, enviar mensagens, ver vídeos, passe para o N2 verificar as configurações do roteador do cliente, claro que após efetuar os testes anteriores.

Conteúdo não abre: Verificar com o cliente qual conteúdo não esta abrindo, testar outros sites, outros dispositivos, filtrar o problema e passar para o N2.

Reclamações de latências em jogos por exemplo, deve ser tratado da mesma forma que o chamado de lentidão.

Não prestamos suportes para IPTV que não seja o próprio da Speed, se a queixa for de aparelhos genéricos de TV (SKY gato, azbox, etc) a Speed se mantém no direito de não prestar o suporte, mas nem por isso irá deixar de tentar ajudar o cliente (mas sem garantias)

3. Procedimentos para verificar se o cliente esta de fato Online

3.1 Verificar estado da PON na ONU do cliente

A porta PON equivale à conexão de fibra na casa do cliente.

PON vermelha: Significa que esta offline. A causa pode ser um rompimento de fibra, conector danificado.

PON piscando verde: ONU do cliente esta sem registro e precisa ser autorizada novamente.

PON acesa verde: ONU esta registrada.

3.2 Verificar se o status no sistema esta online

No sistema existe o campo status que mostra se o cliente esta conectado; combinado com a informação do estado da PON, isso pode indicar se o cliente está ou não conectado. É importante também verificar se o campo IP esta preenchido pois todo cliente online deve ter um IP atribuído; mas atenção, alguns clientes tem IP fixo então, mesmo que ele esteja offline, haverá um IP atribuído, por isso é importante combinar com outras informações.

3.3 Confirmar com o cliente se o nome da rede wifi esta aparecendo corretamente

Alem de ajudar a saber se o cliente de fato esta na rede dele, esse processo permite saber se o roteador não foi resetado; caso o nome da rede não esteja de acordo como foi configurado, será possível concluir que houve resete do equipamento.

3.4 Tentar acessar o equipamento pelo navegador

A maioria dos roteadores possui (ou pelo menos deveria) acesso de gerencia, isso nos permite efetuar algumas configurações adicionais como, por exemplo, troca de senha de wifi, etc.

Ao efetuar um suporte, verifique se o roteador do cliente é acessível (as portas de acesso são 8080, 2015 ou a 80; no caso da 80 não precisa digitar a porta).

Ex.

100.70.5.2:8080

100.70.5.2:2015

100.70.5.2:8080