

Procedimentos para suporte ao cliente

N1

Versão 1.0

Autor: Guilhermmy 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

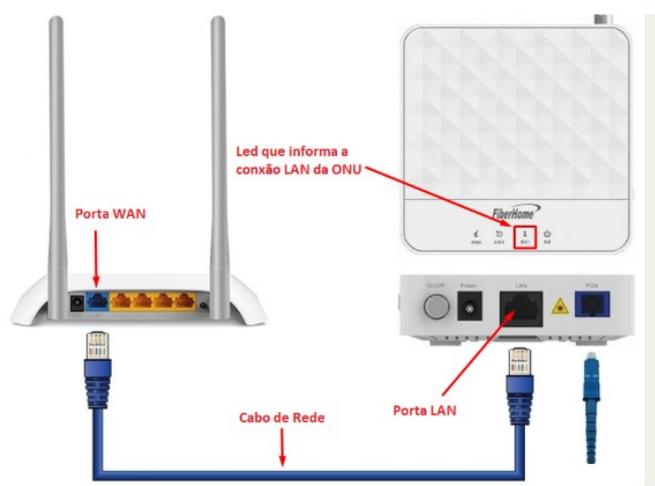
Roteada: Modo de configuração onde o equipamento disca o PPPoE

1. Entendendo a rede do cliente.

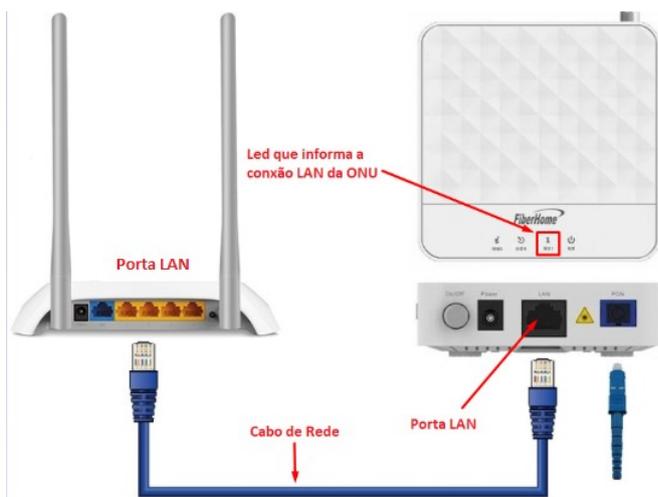
Em grande maioria dos casos, o acesso é fornecido ao cliente por meio de fibra óptica, onde é instalado no cliente um modem (ONU) para conversão do sinal, e um roteador onde é feito o login do cliente com a rede do provedor e também disponibilizado o acesso wifi. Mas atenção ha casos onde o próprio modem 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 abrirem, 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)