

Abertura de protocolo para infra:

1 Passo: Clique em ERP



2 Passo: Clique em nova solicitação.



3 Passo: Click na lupa em tipo de solicitação:



4 Passo: Selecione (INFRA-ROMPIMENTO FTTH)

Selecione um Tipo de Solicitação

Busca:

| Código | Título | Possui Processo | Requer etiqueta |
|--------|-------------------------------------|-----------------|-----------------|
| 15.007 | CTI - Suporte Avançado (varejo) | ● | ● |
| 18.000 | INFRA-ROMPIMENTO BACKBONE | ● | ● |
| 18.001 | INFRA-MANUTENÇÃO/AMPLIAÇÃO | ● | ● |
| 18.004 | INFRA-ROMPIMENTO FTTH | ● | ● |
| 18.009 | INFRA-ROMPIMENTO BACKBONE TERCEIROS | ● | ● |
| 22.003 | QLD - Processo no ERP | ● | ● |
| 22.004 | QLD - Processo Comunicação Externa | ● | ● |
| 22.006 | QLD - Processo POP | ● | ● |
| 23.006 | PIC - Visita Técnica (Comercial) | ● | ● |
| 23.007 | PIC - Visita Técnica (Residencial) | ● | ● |

15 registros

Confirmar

Cancelar

5 Passo: Em local, selecione a cidade correspondente caso não tenha na lista ou seja Floriano selecionar (MEGALINK - MATRIZ)

Passo 1

Abertura de Solicitação

Passo 2

Check-list de abe

Consultar PBX

Código

INFRA-ROMPIMENTO FTTH

Código

SVD - Daniel David da Silva Sous

Solicitante

Telefone: (86)99947-1526
Celular: (86)99947-1526
E-mail: danielmixter@gmail.com

Selecione o local...













Selecione o local...

MEGALINK - MATRIZ
MEGALINK - FILIAL ÁGUA BRANCA
MEGALINK - FILIAL NAZARÉ
MEGALINK - FILIAL OEIRAS
MEGALINK - FILIAL PICOS
MEGALINK - CGR
MEGALINK - FILIAL FRONTEIRAS
MEGALINK - FILIAL AROAZES
ALTOLINK TELECOM EIRELI
GUTENBERG CASSIANO DO CARMO SILVA
ALINE LIANE PORTELA E SILVA
MIBRA DISTRIBUIDORA
MPTEK SOLUÇÕES
MEGALINK - FILIAL MATÕES
MEGALINK - FILIAL SÃO JOÃO
MEGALINK - FILIAL GUADALUPE
MEIRELES & FREITAS COBRANCA DIGITAL
MEGALINK - FILIAL ITAINOPOLIS
MEGALINK - FILIAL VALENÇA

Atendente

errado" pois possui

6 Passo: Em site selecione a cidade do rompimento, mais lembrando que sempre incia com a opção (FTTH-*CIDADE*)

| Passo 1 Abertura de Solicitação | Passo 2 Check-list de abertura |
|--|-----------------------------------|
| <div>Consultar PBX </div> <div><div>Código</div><div>INFRA-ROMPIMENTO FTTH</div><div></div></div> <div><div>Código</div><div>SVD - Daniel David da Silva Sous</div><div></div><div>Solicitante</div></div> <div><div></div><div>Telefone: (86)99947-1526 Celular: (86)99947-1526 E-mail: danielmixter@gmail.com</div></div> <div><div>MEGALINK - MATRIZ</div><div></div></div> <div><div>Código</div><div></div><div></div><div>Atendente</div></div> <div><div>Site</div><div></div><div></div></div> <div><div>24x7 - Ampliação</div><div></div></div> <div><div>Abertura</div><div></div><div>Alta</div><div></div></div> <div><div></div><div>Esta Solicitação não pode ser aberta com o Status "Encerrado" pois possui um checklist de encerramento.</div></div> | |

7 Passo:

As seguintes cto's estão sem sinal: **Informar possível rompimentos seguido de F/S/P

- Descrições: **Informar todas as rotas que caíram, lembrando que cada F/S/P corresponde a 1 rota
- Cidade: **Informar a cidade que ocorreu a situação
- Localização: ** Bairros afetados (pegar no cadastro dos clientes)

Título - Deixe em branco para ser gerado automaticamente

As seguintes cto's estão sem sinal: Possível rompimento 0/1/2 : 0/1/3

- Descrições: R01 e R02
- Cidade: Florianópolis
- Localização: (Bairro do cliente)|

5

Você não pode atender a essa solicitação

Anterior

Próximo

Concluir

8 Passo: Após preencher clique em PRÓXIMO.

Anterior

Próximo

Concluir


9 Passo: Preencha as informações solicitadas no campo (Hora, OLT afetada, Slot e Pon,),
Todas as rotas afetadas: (Sim - caso seja a OLT completa/ Não - Para uma parte da cidade)
Alerta Hi-chat (Sempre não)

| Passo 1 Abertura de Solicitação | | Passo 2 Check-list de abertura | |
|------------------------------------|---|-----------------------------------|--|
| Horario da desconexão | <input type="text" value="05:00"/> | | |
| OLT afetada | <input type="text" value="Floriano"/> | | |
| Todos os SLOT e PON's afetadas | <input type="text" value="Slot 3"/> <input type="text" value="Pon 5/6/7"/> | | |
| Todas as Rotas atingidas | <input type="text" value="Não"/> | | |
| Alerta da Hi-chat disparado ? | <input type="text" value="v"/> | | |

10 Passo: Apos preencher clique em PRÓXIMO.

| | | |
|---|--|---|
| <input type="button" value="Anterior"/> | <input type="button" value="Próximo"/> | <input type="button" value="Concluir"/> |
|---|--|---|

11 Passo: Nesta tela pode click direto em PRÓXIMO. (Não precisa anexar evidência da situação, uma vez colocado no grupo)

| Passo 1 Abertura de Solicitação | Passo 2 Check-list de abertura | Passo 3 Upload Arquivos | Passo 4 Informações | | | | | | |
|---|-----------------------------------|----------------------------|------------------------|-----|------|---------|--------------------|--|--|
| <div></div> <table border="1"><thead><tr><th>Cód</th><th>Tipo</th><th>Arquivo</th></tr></thead><tbody><tr><td colspan="3">Nenhuma informação</td></tr></tbody></table> | | | | Cód | Tipo | Arquivo | Nenhuma informação | | |
| Cód | Tipo | Arquivo | | | | | | | |
| Nenhuma informação | | | | | | | | | |

12 Passo: Nesta janela é preciso pegar o número do protocolo, e enviar ao grupo com a informação (Protocolo **Número do protocolo** - INFRA).

| Passo 1 | Passo 2 | Passo 3 | Passo 4 |
|---|------------------------|-----------------|--------------------|
| Abertura de Solicitação | Check-list de abertura | Upload Arquivos | Informações Gerais |
| <div>Protocolo</div> <div>324069    </div> <div>Criticidade</div> <div>22</div> <div>Cliente</div> <div>Não definido</div> <div>Etiqueta</div> <div>-</div> <div>Item Serviço</div> <div>Não definido</div> <div>SLA</div> <div>24x7 / Ampliação e manutenção de rede</div> | | | |