

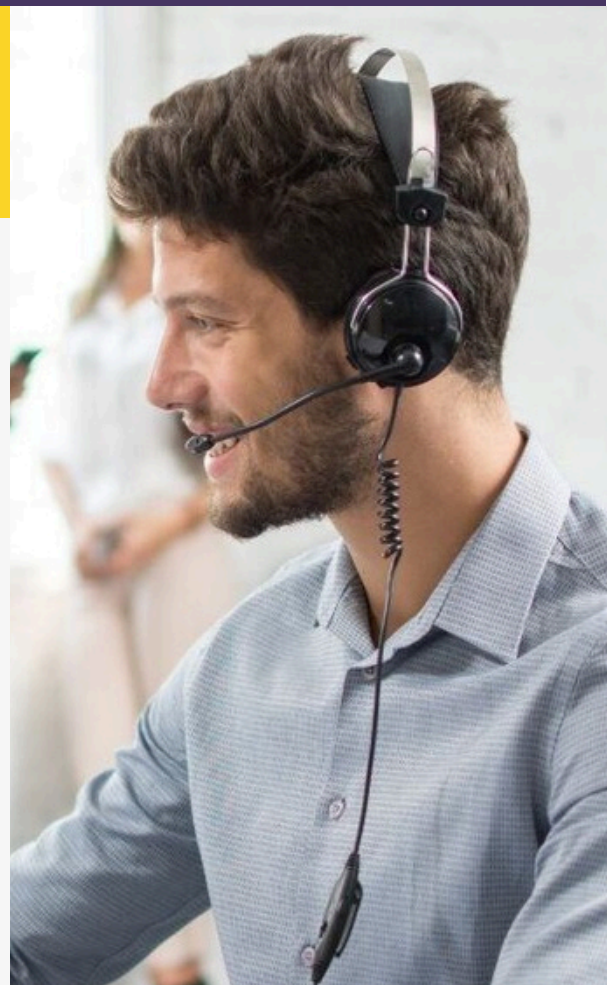


# MANUAL DE TREINAMENTO

Setor Suporte técnico

INTEGRAÇÃO 2025

PREPARADO POR  
INTERNET AGIL



**Este manual tem como objetivo fornecer informações e instruções sobre os procedimentos do setor de suporte técnico.**

- **Descrição do setor:** Apresentação das funções e responsabilidades do setor de suporte técnico de internet.
- **Processos de atendimento:** Detalhes sobre os fluxos de trabalho para o atendimento aos clientes, incluindo abertura de chamados, triagem de problemas, diagnóstico, solução e acompanhamento.
- **Ferramentas e recursos:** Apresentação das ferramentas e recursos utilizados pela equipe de suporte técnico, como sistemas de diagnóstico, bases de conhecimento e softwares de diagnóstico.
- **Boas práticas de atendimento:** Diretrizes para um atendimento ao cliente de qualidade, incluindo comunicação eficaz, empatia, resolução de problemas e follow-up.
- **Soluções para problemas comuns:** Um guia com as soluções para os problemas mais frequentes encontrados pelos clientes, como quedas de conexão, lentidão da internet, configuração de equipamentos.

## Descrição do Setor

O setor de suporte técnico de internet é responsável por atender às demandas dos clientes em relação ao serviço de internet fornecido pela empresa. A equipe de suporte técnico é composta por profissionais qualificados para diagnosticar e solucionar problemas de conectividade, configuração de equipamentos e outros aspectos relacionados ao serviço de internet.

## Processos de Atendimento

**1. Abertura de chamado:** O cliente entra em contato com o suporte técnico através de um canal de atendimento, como telefone, chat online (OPA) para registrar um problema ou solicitar assistência.

**2. Triagem de problemas:** A equipe de suporte técnico realiza a triagem do problema relatado pelo cliente, a fim de identificar a causa e o nível de severidade do problema.

**3. Diagnóstico:** Com base na triagem, a equipe de suporte técnico realiza o diagnóstico do problema, utilizando ferramentas e recursos específicos, como softwares de diagnóstico e acesso remoto aos equipamentos do cliente (ONT) ou roteador caso seja uma (ONU) bridge.

**4. Solução:** Após o diagnóstico, a equipe de suporte técnico implementa a solução adequada para o problema, orientando o cliente sobre os procedimentos necessários e acompanhando o resultado da solução.

**5. Follow-up:** A equipe de suporte técnico realiza o follow-up com o cliente após a solução do problema, a fim de verificar se o problema foi resolvido de forma satisfatória e se o cliente está satisfeito com o atendimento recebido.

**6. Ordem de serviço:** Após realizar todos os testes com o cliente e mesmo assim o mesmo estiver sem conexão, o analista de suporte irá abrir uma ordem de serviço (O.S) para que um técnico vá na residência do cliente solucionar o problema.

## Ferramentas e Recursos

A equipe de suporte técnico utiliza diversas ferramentas e recursos para realizar seu trabalho de forma eficiente e eficaz. Entre as principais ferramentas e recursos, podemos destacar:

**Sistema IXC e OPA** São utilizados para registrar e gerenciar os chamados dos clientes, permitindo a organização do fluxo de atendimento e o acompanhamento do histórico de problemas.

### Softwares de diagnóstico ACS:

Permitem que a equipe de suporte técnico realize testes e diagnósticos nos equipamentos dos clientes, a fim de identificar a causa dos problemas de conectividade e outros problemas técnicos

**Acesso remoto:** Permite que a equipe de suporte técnico acesse os equipamentos dos clientes remotamente, para realizar configurações, atualizar o firmware, fazer verificação de canal e largura de banda e solucionar problemas sem a necessidade de deslocamento até o local do cliente.

## Boas Práticas de Atendimento

O atendimento ao cliente no setor de suporte técnico de internet deve ser realizado de acordo com boas práticas, que visam garantir a qualidade do serviço prestado e a satisfação dos clientes. Entre as principais boas práticas de atendimento, podemos destacar

**Comunicação eficaz:** A equipe de suporte técnico deve se comunicar com os clientes de forma clara, simples, objetiva e educada, utilizando uma linguagem acessível e evitando termos técnicos jargões e gírias.

**Empatia:** A equipe de suporte técnico deve se colocar no lugar do cliente, demonstrando compreensão e empatia com o problema relatado.

**Resolução de problemas:** A equipe de suporte técnico deve se esforçar para solucionar os problemas dos clientes de forma rápida e eficiente, utilizando os conhecimentos e ferramentas disponíveis.

## Abaixo alguns exemplos de como fazer o atendimento

1 – Olá, tudo bem? Em que posso ajudar?  
Espera o cliente responder



2 - Por favor, pode me informar o CPF/CNPJ do assinante do plano?  
Espera o cliente responder



3 – Aguarde um momento, irei verificar o seu cadastro.

**Obs:** verificar no cadastro se o cliente está conectado, se tiver conectado verificar a quanto tempo, se o cliente não tiver feito o procedimento de desligar e ligar o equipamento, solicitar a ele para fazer. Verificar o sinal da **Fibra óptica** do cliente também antes de continuar o atendimento.

Caso o cliente fale que está com lentidão no acesso, perguntar para ele em qual dispositivo ele está sentindo essa dificuldade, e explicar para ele que os testes para serem precisos precisam ser realizados em um computador com placa de rede (**Giga**), mas caso ele não possua, podemos fazer através de um celular que possua a tecnologia **5G** mas o resultado do teste não será exato.

Se for - Celular:

Pedir para ele ir ao lado do roteador, e mandar a seguinte mensagem:

**"Por Gentileza, me envie um print das redes wifi que aparecem disponíveis em seu celular. "**

**Obs:** neste processo em que o cliente envia o print das redes wifi, é possível saber se o celular dele possui 5G e conseguimos ver o nível de sinal também. Após isso pedimos para que o cliente faça um teste de velocidade através do link abaixo, e pedimos para ele mandar o print do resultado. A mensagem ficaria dessa forma:

Por gentileza, faça um teste através do link abaixo e após o teste me envie um print com o resultado.

[https://www.minhaconexao.com.br/?server\\_id=002796](https://www.minhaconexao.com.br/?server_id=002796)

·**Televisão** - Na hora da venda, é explicado ao cliente que não damos suporte para **IPTV**, nem por **Wifi** e nem por cabo. Então muitos clientes possuem esse serviço e na hora do atendimento eles falam que o problema é no **Youtube**, **Globo play**, etc... quando vamos ver ele está acessando esses serviços através do painel do **IPTV**.

**OBS:** é muito importante pedir foto para o cliente, então quando desconfiarmos que o cliente utiliza **IPTV**, pedimos o seguinte para ele:

**"Me mande um vídeo por gentileza, desde a entrada do aplicativo onde eu consiga ver o nome, até o momento em que acontece de travar."**

·**IPTV** – mandar a seguinte mensagem:

Não damos suporte e nenhuma garantia de funcionamento de sistemas de **IPTV** (TV por Internet), através de aplicativos e/ou equipamentos disponíveis no mercado, sem **HOMOLOGAÇÃO DA ANATEL**, seja por meio de **WIFI** ou cabo. A **ANATEL** que é o órgão regulador está **\*BLOQUEANDO\*** esses servidores que são tidos como **\*ILEGAIS\***.



**OBS:** sempre entrar no **ACS** e fazer uma análise nos canais do roteador dos clientes, e procurar deixar no mais livre possível.

Antes de acessar o roteador do cliente, mandar a seguinte mensagem:

Irei acessar o seu Roteador para verificar as configurações, caso necessário irei fazer algumas alterações, pode ser que sua conexão caia algumas vezes neste tempo, mas não se preocupe, serei eu reiniciando o seu Roteador...

**Computador** – se no computador do cliente não estiver chegando à velocidade contratada por cabo, verificar se a placa de rede é (**GIGA**), outro fator importante também, verificar o cabo de rede que está ligado no computador tem todas as vias, isso pode ser verificado por foto, para chegar a velocidade correta tem que ter todas as vias.

**Quando o cliente entra em contato com LOS, após as mensagens obrigatórias que enviamos no início do atendimento, enviamos a seguinte mensagem:**

**“Me mande uma foto do roteador por favor, inclusive da parte de trás onde ficam os cabos, para que eu possa verificar se estão todos ligados corretamente e também verificar se o cabo não está dobrado ou torcido.”**

Após o cliente mandar a foto, pedimos uma foto ou um vídeo curto para o cliente, onde mostre toda a extensão do cordão óptico, a mensagem fica assim:

**“Por gentileza, me envie uma foto ou um vídeo curto onde eu consiga ver toda a extensão do cordão óptico amarelo.”**

É importante explicar para o cliente de forma clara e objetiva que o sinal atenuado da fibra pode ser comparado a uma mangueira de água, quando dobramos uma mangueira interrompemos todo ou parcialmente o fluxo da água que sai pela ponta dela, se o **Cordão Óptico** estiver dobrado irá ocorrer algo semelhante, porém ao invés de água não sairá (**luz**) na ponta do cordão de forma adequada, e com isso a conexão ficará instável.

Se a conexão voltar, verificar se o nível de sinal está **OK**, caso não esteja teremos que abrir uma ordem de serviço.

**Para fazer o acesso ao roteador do cliente  
segue abaixo alguns logins e senhas que  
utilizamos:**



**FW**

usuário: admin  
Senha: inicial do nome  
do cliente(tudo  
minúsculo) + data de  
nascimento OU Fst101



**Unee**

usuário: root  
Senha: Changeme\_123  
ou mudar123



**Mercusys**

Senha: data de  
nascimento



**Intelbras 121AC**

usuário: admin  
Senha: data de  
nascimento OU intelbras



**Huawei**

usuário: Epadmin  
Senha: adminEp



**ZTE**

usuário: Epadmin ou  
micropro  
Senha: micropro ou  
data de nascimento  
com inicial maiuscula  
e exclamação no final

**As instalações novas está sendo no novo  
padrão, um exemplo abaixo:**

Cliente – Joao de Deus

Data de nascimento 22/07/1958

A senha de acesso ficaria – J22071958!

Primeira letra do nome do cliente Maiúscula

+ data de nascimento sem as / + !



## Mudança de Ponto





















A **mudança de Ponto** funciona assim, o técnico vai ao local e verifica se se vai conseguir utilizar a mesma Fibra, caso ele consiga o valor fica em **R\$50,00** e é incluído na próxima fatura, caso seja necessário a troca da Fibra por não ter a metragem necessária para fazer a mudança, é cobrado **R\$90,00** podendo ser parcelado em **2 vezes** e virá junto com as próximas mensalidades.

## Quando o cliente danifica um equipamento

Todos os equipamentos que são instalados na casa do cliente são Comodatos ou seja (emprestados ao cliente) então é dever dos clientes zelar pelos equipamentos.

Segue abaixo a lista com os valores dos equipamentos:

| Produto                                   | Foto  | Valor Cartão | Valor Boleto (*) | Parcelamento |
|---|---|--------------|------------------|--------------|
| Camera IP Yoosee - Interna                |  | R\$ 165,00   | R\$ 195,00       | 4x           |
| TV Box Intelbras IZY Play                 |  | R\$ 460,00   | R\$ 520,00       | 4x           |
| Roteador Intelbras RG-1200                |  | R\$ 349,00   | R\$ 390,00       | 4x           |
| Roteador Mercusys AC-12G                  |  | R\$ 299,00   | R\$ 349,00       | 4x           |
| Roteador Huawei WS5200                    |  | R\$ 349,00   | R\$ 390,00       | 4x           |
| Kit 2 Roteadores Intelbras TWIBI GIGA +   |  | R\$ 769,00   | R\$ 808,00       | 4x           |
| Roteador Intelbras TWIBI GIGA + (unidade) |  | R\$ 449,00   | R\$ 472,00       | 4x           |
| Conjunto de Teclado e Mouse sem Fio       |  | R\$ 149,00   | R\$ 157,00       | 4x           |
| Switch TP-link 8 Portas                   |  | R\$ 90,00    | R\$ 95,00        | 4x           |
| Telefone IP Grandstream GXP-1610          |  | R\$ 499,00   | R\$ 565,00       | 4x           |
| Fonte DC - 12V (0,5 - 1 - 1,5amp)         |  | R\$ 40,00    | R\$ 43,00        | 2x           |

|  |   |            |            |    |
|--|---|------------|------------|----|
| Fonte DC - 24V                                       |     | R\$ 60,00  | R\$ 65,00  | 2x |
| Fonte Nobreak UPS-30 Lacerda                         |   | R\$ 299,00 | R\$ 349,00 | 4x |
| Cordão Optico  |  | R\$ 40,00  | R\$ 45,00  | 2x |
| Conector Optico                                      |  | R\$ 20,00  | R\$ 25,00  | 2x |
| ONU Integrada Intelbras Wifiber 121AC                |  | R\$ 419,00 | R\$ 459,00 | 4x |
| ONU Integrada Intelbras Wifiber 121AC                |  | R\$ 399,00 | R\$ 349,00 | 4x |
| ONU Bridge - Todas Marcas                            |  | R\$ 189,00 | R\$ 229,00 | 4x |
| ( * ) Somente em caso de clientes com contrato Ativo |   |            |            |    |

| Serviços                                |  |  | Valor      | Forma               |
|---|--|--|------------|---------------------|
| Taxa de Ativação Residencial            |  |  | Consultar  | Antecipado          |
| Taxa de Ativação Comercial              |  |  | Consultar  | Antecipado          |
| Taxa de Ativação Industria/Galpões      |  |  | Consultar  | Antecipado          |
| Taxa de Ativação Kitnets                |  |  | R\$ 300,00 | Antecipado          |
| Mudança de Endereço (Residencial)       |  |  | R\$ 90,00  | à vista ou 2X       |
| Mudança de Endereço (Comercial/Empresa) |  |  | R\$ 180,00 | à vista ou 2X       |
| Mudança de Endereço (Kitnet)            |  |  | R\$ 300,00 | à vista ou 3X       |
| Mudança de Cômodo (com troca da fibra)  |  |  | R\$ 90,00  | à vista ou 2X       |
| Mudança de Cômodo (sem troca da fibra)  |  |  | R\$ 50,00  | 1 X ( próx. Boleto) |
| Visita improdutiva                      |  |  | R\$ 40,00  | 1 X ( próx. Boleto) |
| Troca de Senha                          |  |  | R\$ 40,00  | 1 X ( próx. Boleto) |
| Reconfiguração de Roteador              |  |  | R\$ 40,00  | 1 X ( próx. Boleto) |

Quando o cliente entrar em contato com a **ONU** danificada, verificamos o valor e passamos para o cliente, porém se não tivermos certeza de qual equipamento está danificado, mandaremos a seguinte mensagem ao cliente:

Irei solicitar que um técnico vá ao local verificar, porém se houver cobrança o técnico irá informar no local o valor.

## Equipamento resetado

Alguns clientes entram em contato com o equipamento resetado, cabe a nós ajuda-lo a reconfigurar o equipamento. Neste caso, se o cliente possuir um computador para fazer esse processo é mais fácil, mas caso ele não tenha, podemos orienta-lo a fazer com um celular diferente do qual ele esteja falando conosco se possível, para facilitar para o mesmo.

Mas caso ele tenha resetado o equipamento e não consiga configurar, terá o custo da visita técnica. **(está na lista acima o valor).**

## Tipos de alertas do telegram

Os alertas do Telegram têm a função de nos notificar sobre possíveis rompimentos, quedas e outros problemas externos. Os alertas mais críticos são identificados pela mensagem **"TEMOS UM PROBLEMA"**, enquanto a resolução do incidente é sinalizada com **"PROBLEMA RESOLVIDO"**.

Cada alerta contém uma descrição detalhada do ocorrido, incluindo informações como horário e data de início do problema. Além disso, os alertas fornecem dados essenciais para a identificação da falha e da região afetada. Por exemplo:

```
CMC-ZABBIX
***TEMOS UM PROBLEMA***
O problema começou as 07:21:42 em 2025.02.05
Nome do problema: Unavailable by ICMP ping
Nome do Host: ATENCAO ENERGIA - SGA
IP : 100.64.14.47
Dados operacionais: Down (0) 07:21
```

## Rompimento de Fibra

Para identificar um rompimento de fibra, podemos observar que, nos dados operacionais, o sinal sempre apresentará **-40 dBm**. Além disso, o nome do problema indicará o local exato do rompimento. Por exemplo, no alerta **"SGA-SECOM"** que seria **São Gabriel x SECOM**, fica claro que a falha ocorreu nesse trecho específico.

```
***TEMOS UM PROBLEMA***
O problema começou as 10:22:01 em 2025.02.05
Nome do problema: ALERTA SINAL OPTICO - SGA - SECOM - RX
Nome do Host: SW-SGA
IP : 10.255.250.3
Dados operacionais: -40 dBm 10:22
```

## Clientes Desconectados

Quando recebemos esse tipo de alerta, mas não há registro de chamadas ou contatos de clientes, isso geralmente indica apenas uma **queda de energia** em alguma região. No entanto, se houver contato relatando o problema, é essencial acionar a **equipe técnica** para que eles possam investigar e solucionar a situação.

```
***TEMOS UM PROBLEMA***
O problema começou as 18:27:19 em 2025.02.01
Nome do problema: Menos de 7700 clientes conectados
Nome do Host: BRAS-CMC
IP : 45.6.164.20
Dados operacionais: 7631 18:27
```

## ALERTA DE ENERGIA POPS

Ao receber esse tipo de alerta, é importante ficar atento, pois ele indica uma queda de energia no POP que atende uma determinada região. No exemplo abaixo, trata-se do **POP** de **ITU**.

Antes de acionar a **equipe técnica**, devemos analisar o horário e aguardar alguns minutos, pois, geralmente, quando ocorre uma queda de energia, o gerador ou as baterias entram em funcionamento automaticamente, resolvendo o problema rapidamente. Como demonstrado abaixo, em muitos casos, a falha é corrigida em cerca de um minuto.

O ideal é acionar a equipe técnica apenas se, após alguns minutos, o gerador ou as baterias não forem ativados automaticamente e o alerta de "**problema resolvido**" não for emitido.

\*\*\*TEMOS UM PROBLEMA\*\*\*

O problema começou as 16:22:01 em 2025.02.01

Nome do problema: ALERTA - ENERGIA POP ITU

Nome do Host: HexS - POP ITU

IP : 45.6.167.164

Dados operacionais: 2

16:22

\*\*\*PROBLEMA RESOLVIDO\*\*\*

Problema resolvido em 1m 0s as 16:23:01 em 2025.02.01

Nome do problema: ALERTA - ENERGIA POP ITU

Nome do Host: HexS - POP ITU

IP : 45.6.167.164

Dados Operacionais: 1

16:23

Lembre-se de que cada alerta representa um **caso específico**. Portanto, é fundamental analisar cada situação **individualmente** antes de tomar qualquer ação.

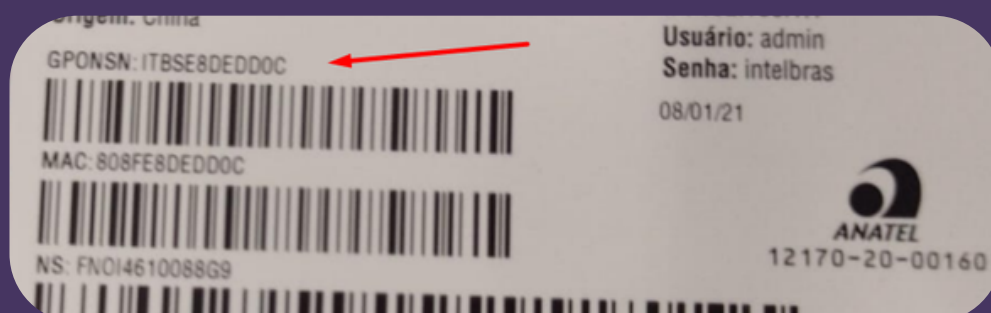
## Autorizando Cliente

No dia a dia, surgem solicitações e situações em que é necessária uma **nova autorização** do cliente. Um exemplo comum é o caso de uma **PON** piscando, que pode demandar uma **nova autorização**, ou ainda a autorização para um técnico que enfrenta dificuldades no local — muitas vezes devido à falta de sinal de internet, entre outros motivos.

A seguir, apresentamos o procedimento correto para conceder essa **autorização** de forma clara e sem erros.

No exemplo abaixo, temos uma autorização a ser realizada, que pode ser tanto para um técnico quanto para um cliente com o problema de **PON piscando**. O primeiro passo é localizar o **MAC** do roteador.

Se o equipamento for integrado, basta encontrar a etiqueta localizada na parte inferior do dispositivo — geralmente uma **etiqueta branca**. Caso o equipamento esteja em modo **BRIDGE**, ou seja, com dois aparelhos conectados, o **MAC** correto estará na parte inferior do modem, que costuma ser uma caixinha menor posicionada ao lado do roteador. O **MAC** estará identificado com a descrição '**GPON/SN**' ou '**SN**', conforme mostrado a seguir.





A próxima etapa é acessar o **IXC**, localizar a aba '**PROVEDOR**' e, em seguida, clicar na opção '**AUTORIZAR ONUs**'.

Uma lista com as **ONUs** disponíveis para autorização será exibida. Caso o **MAC** desejado não apareça, clique na opção '**CONSULTAR TODAS**', localizada na parte superior da tela. O sistema realizará uma busca mais abrangente, o que pode levar alguns instantes.

Após o carregamento, todas as **ONUs** disponíveis serão exibidas. Localize o equipamento correspondente ao **MAC** desejado, selecione-o e clique no botão '**AUTORIZAR ONU**', conforme ilustrado abaixo.

ONU não autorizadas

Consultar todas Consultar por OLT Autorizar ONU

MAC/Serial Consultar por MAC/Serial

| OLT     | Chassi | SLOT N. | PON N. | Modelo | MAC/Serial   |
|---------|--------|---------|--------|--------|--------------|
| OLT_SLT | 1      | 1       | 16     | HG260  | ITBSe8dedd0c |

Ao clicar no botão '**AUTORIZAR ONU**', será aberta uma aba com todas as informações necessárias para a autorização.

Nesse momento, é fundamental saber quem é o cliente, seu login, a **CTO** e a porta na qual o cliente está sendo autorizado. Normalmente, o técnico responsável pela solicitação fornecerá todos esses dados.

ONU Compartilhada: ☐ Sim ☒ Não

ID: 19755

Projeto FTTH: 1 ProjetoMacro

Caixa FTTH: Buscar...

Porta FTTH: Listar

Transmissor: 1 OLT\_SLT

Hardware: Buscar...

Contrato: 8480 Agil 400 - 2023 - DIA 25

Login:

Ramal SIP: Buscar...

Nome: ITBSe8dedd0c

MAC/Serial: ITBSe8dedd0c MAC com hífen

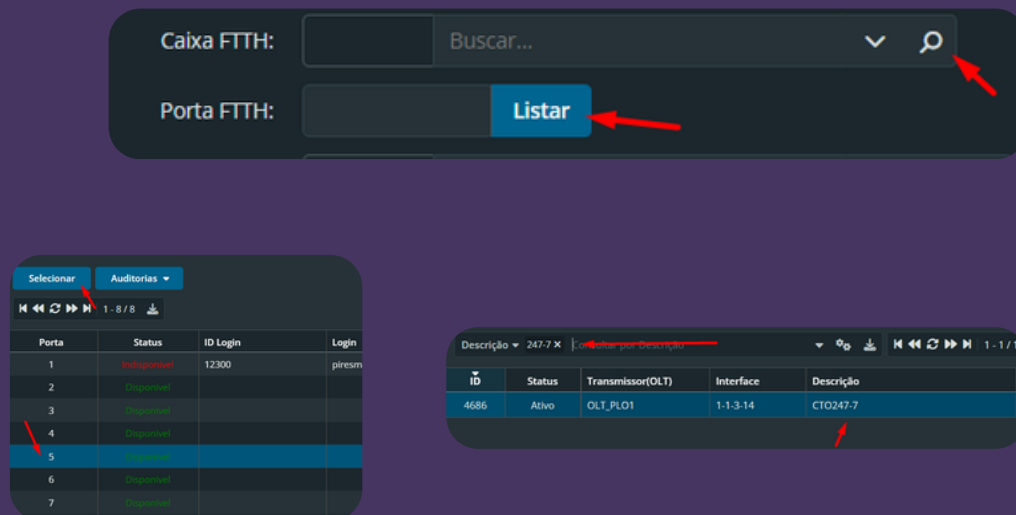
Agora, vamos preencher as informações necessárias para a autorização do cliente.

Primeiro, definiremos a '**CAIXA FTTH**' e a '**PORTA FTTH**'. Na opção '**CAIXA FTTH**', inserimos a **CTO** informada, por exemplo, '**247-7**'. Em seguida, clicamos no ícone da '**LUPA**' e, no campo em branco, digitamos a **CTO**. Assim que ela aparecer, basta clicar duas vezes para selecioná-lo.

Depois, na opção '**PORTA FTTH**', inserimos a porta onde o técnico está conectando o cliente ou onde o cliente já estava conectado. Por exemplo, '**PORTA 5**'.

Ao clicar em '**LISTAR**', o sistema exibirá as portas disponíveis, com as portas livres destacadas em **verde**. Localizamos a '**PORTA 5**', clicamos sobre ela e, em seguida, clicamos no botão '**SELECIONAR**' para confirmar.

Pronto! Essa etapa foi concluída com sucesso.



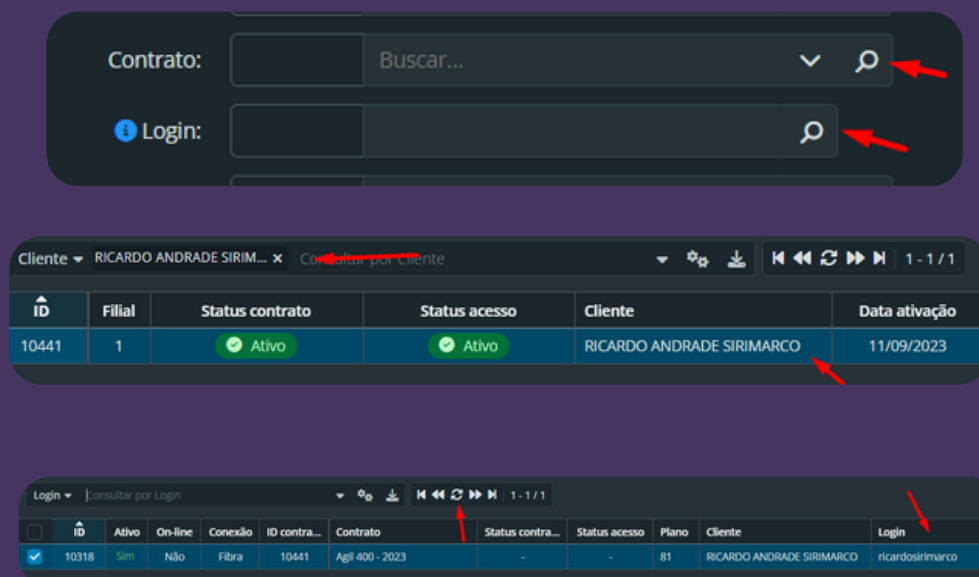
Em seguida, role a página para baixo até localizar a opção '**CONTRATO E LOGIN**'.

Primeiro, em '**CONTRATO**', clique no ícone da '**LUPA**' e, no campo em branco, digite o nome completo do cliente. Confirme a busca e, quando o contrato aparecer, clique duas vezes sobre o resultado para selecioná-lo.

Depois, no campo '**LOGIN**', clique novamente no ícone da '**LUPA**', mas, em vez de digitar o login, clique no botão de '**REGARREGAR**' (ícone de atualização). Como o contrato já foi selecionado, o sistema fará um refresh e carregará automaticamente o login associado.

Assim que o login aparecer, basta clicar duas vezes sobre ele para selecioná-lo.

Pronto! Essa etapa também foi concluída com sucesso.



Agora, vamos para a última etapa da autorização.

Role a página para baixo até encontrar a opção '**PERFIL**'. Aqui, é necessário identificar o tipo de equipamento que está sendo autorizado:

- Se for um equipamento integrado — ou seja, um roteador no qual a fibra é conectada diretamente, sem a necessidade de um modem adicional —, o número a ser inserido no perfil é '**18**'.
- Se o equipamento estiver configurado em modo **BRIDGE** — com dois dispositivos, um roteador e um modem —, o número correto é '**1**'.

Após inserir o número correspondente, clique na opção '**INTEGRAÇÃO OLT**', localizada logo acima. Serão exibidas algumas opções; clique em '**GRAVAR DISPOSITIVO**' para concluir essa etapa.

O equipamento estará autorizado, mas ainda há um último procedimento a ser realizado:

1. Volte para a página principal do cliente.
2. Clique nas três barras ao lado do login.
3. Selecione a opção para '**LIMPAR MAC DO CLIENTE**'.

Pronto! O cliente estará devidamente autorizado.

Caso, após esse procedimento, o sinal não seja restabelecido, pode haver alguma configuração incorreta no próprio equipamento.



**Lembre-se:** caso o sinal não retorne após a autorização, é importante considerar outras possíveis causas para o problema.

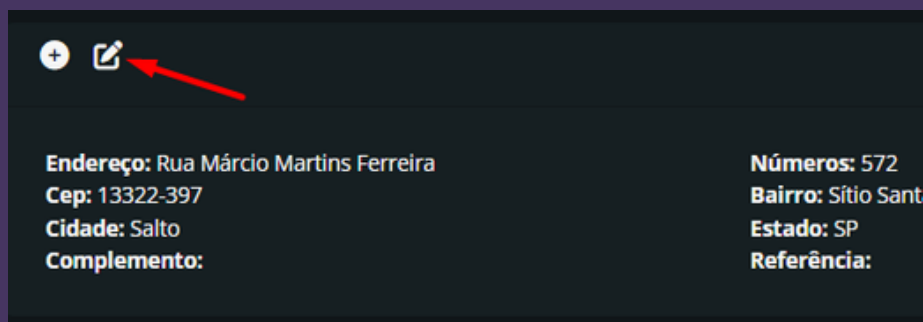
Entre os motivos mais comuns estão configurações incorretas no roteador ou, ainda, a ocorrência de algum problema externo que afete o sinal.



## Desautorizando Cliente

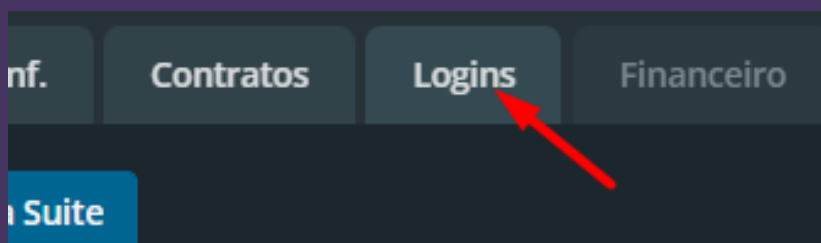
No dia a dia, surgem solicitações de **desautorização** ou exclusão de clientes, geralmente feitas por técnicos que estão realizando visitas técnicas ou mudanças de endereço. Nessas situações, é necessário realizar a **desautorização** para que o técnico possa configurar o serviço novamente. Abaixo, segue o passo a passo para realizar a **desautorização** de forma correta, garantindo que não haja erros.

"Primeiro, acesse o cliente e clique no contrato. Em seguida, vá até a opção '**LOGIN**' e, ao abrir, clique duas vezes no login exibido.



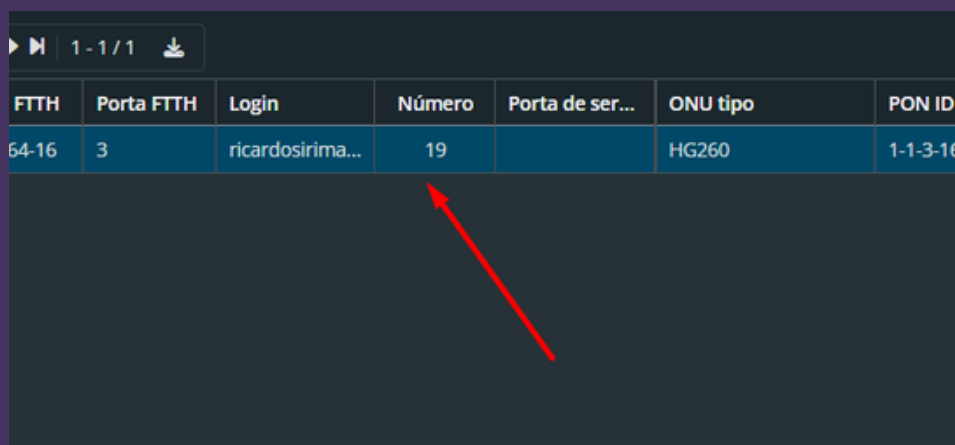
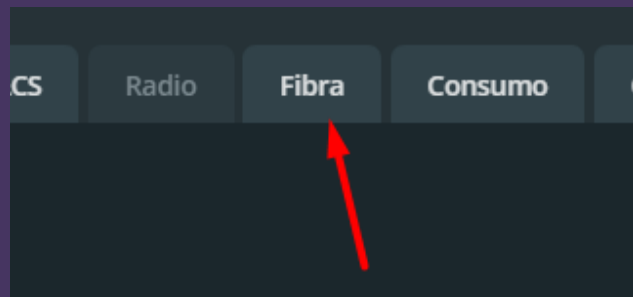
Endereço: Rua Márcio Martins Ferreira  
Cep: 13322-397  
Cidade: Salto  
Complemento:

Números: 572  
Bairro: Sítio Sant  
Estado: SP  
Referência:



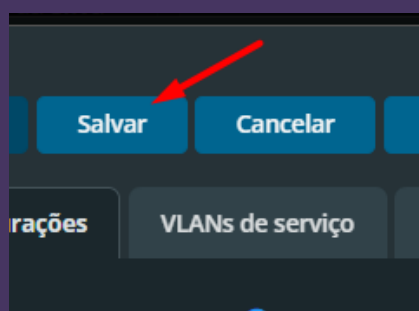
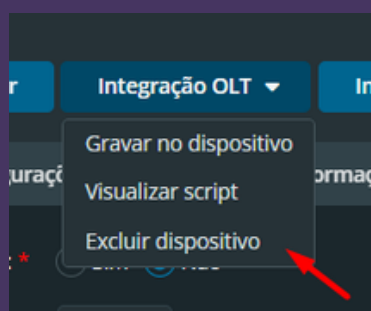
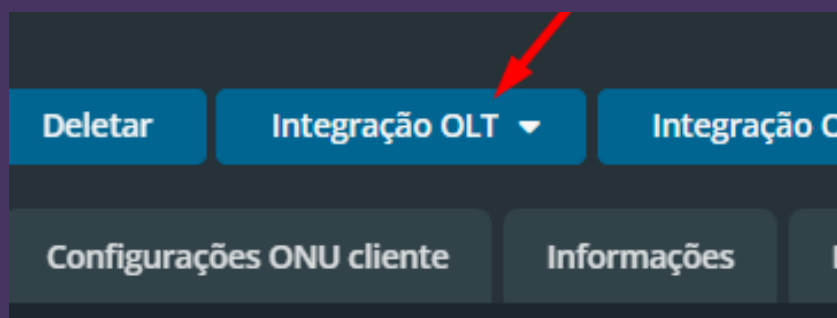
| o      | Status contra... | Status acesso | Plano | Cliente                   | Login            | Se |
|--------|------------------|---------------|-------|---------------------------|------------------|----|
| - 2023 | -                | -             | 81    | RICARDO ANDRADE SIRIMARCO | ricardosirimarco | gl |

Agora, acesse a aba '**FIBRA**' e clique duas vezes na fibra exibida.

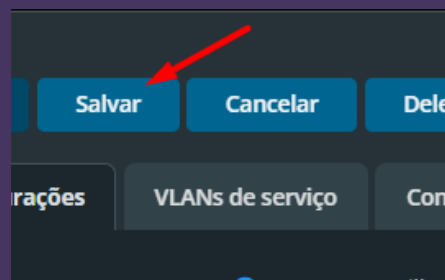
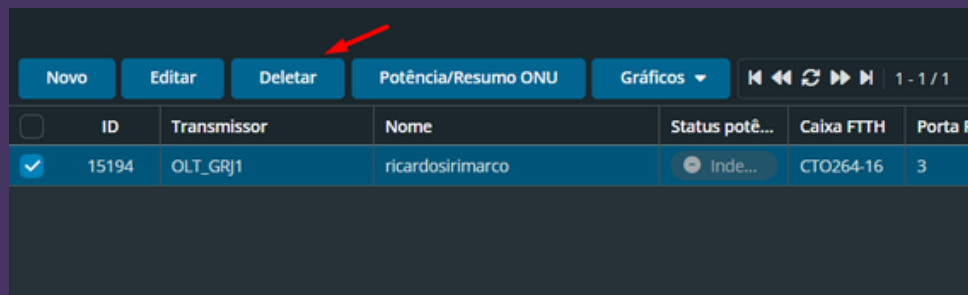


| FTTH  | Porta FTTH | Login            | Número | Porta de ser... | ONU tipo | PON ID   |
|-------|------------|------------------|--------|-----------------|----------|----------|
| 64-16 | 3          | ricardosirima... | 19     |                 | HG260    | 1-1-3-16 |

Agora clique na opção "**INTEGRAÇÃO OLT**" em seguida clique em "**Excluir Dispositivo**" e clique em salvar após

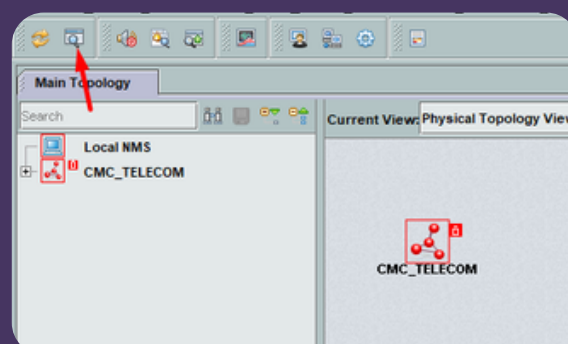


Agora, volte para a aba '**FIBRA**', clique na opção '**DELETAR**' e aguarde. Quando a fibra for removida, clique em '**SALVAR**'. Pronto! A desautorização foi concluída.

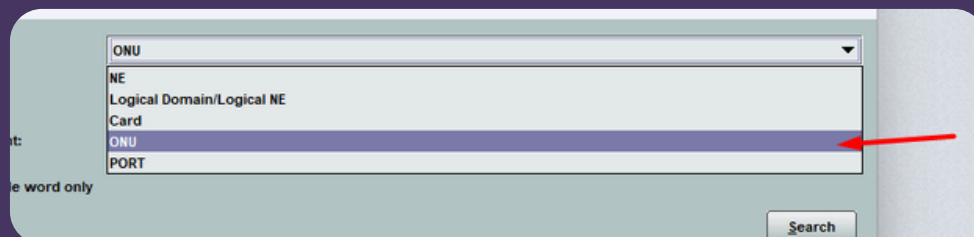


Lembre-se: se a fibra do cliente não aparecer na aba '**FIBRA**', será necessário o '**MAC**' do roteador/modem para realizar a desautorização no '**UNM**'. Abaixo, seguem as instruções para o procedimento no '**UNM**'.

Primeiramente abrimos o **UNM 2000** e clicamos na caixinha de pesquisa.

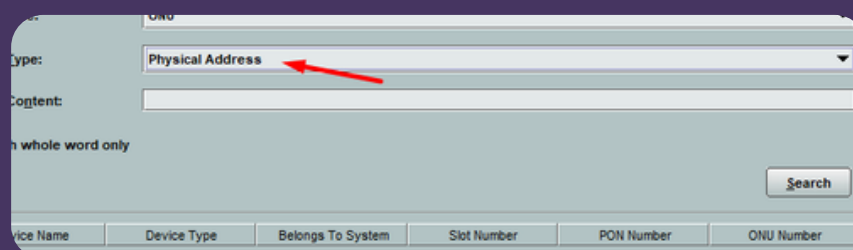


"Uma nova aba será aberta com algumas opções para selecionar. Na primeira, '**Object Type**', selecione '**ONU**'. Na segunda, selecione 'Endereço Físico' ou '**Physical Address**'. No campo em branco, insira o MAC completo ou apenas os caracteres finais, como no exemplo: '**F459AF**' e clique em **SEARCH**.



Object Type: ONU  
NE  
Logical Domain/Logical NE  
Card  
ONU  
PORT

Search



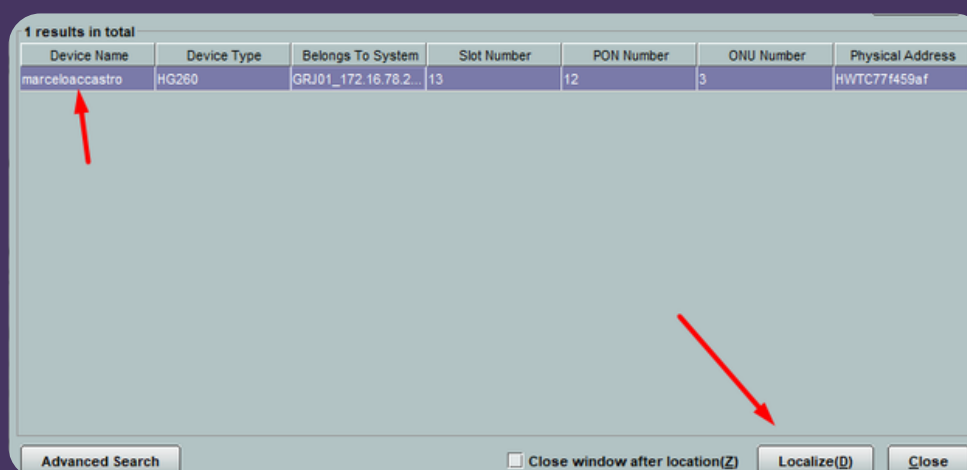
Object Type: Physical Address

Content:

Search

Device Name Device Type Belongs To System Slot Number PON Number ONU Number

Após isso aparecerá o resultado da pesquisa, após aparecer selecione e clique em **Localize(D)**

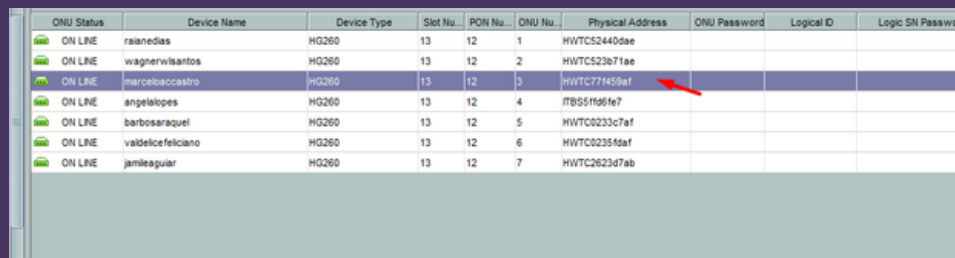


1 results in total

| Device Name    | Device Type | Belongs To System    | Slot Number | PON Number | ONU Number | Physical Address |
|----------------|-------------|----------------------|-------------|------------|------------|------------------|
| marceloacastro | HG260       | GRJ01_172.16.78.2... | 13          | 12         | 3          | HWTC77f459af     |

Advanced Search ☐ Close window after location(Z) Localize(D) Close

Em seguida aparecerá a **lista** com o cliente pesquisado selecionado.



| ONU Status | Device Name        | Device Type | Slot Nu. | PON Nu. | ONU Nu. | Physical Address | ONU Password | Logical ID | Logic SN Password |
|------------|--------------------|-------------|----------|---------|---------|------------------|--------------|------------|-------------------|
| ON LINE    | raianedias         | HQ260       | 13       | 12      | 1       | HWTC52440dae     |              |            |                   |
| ON LINE    | wagnerwlsantos     | HQ260       | 13       | 12      | 2       | HWTC523671ae     |              |            |                   |
| ON LINE    | marceloacastro     | HQ260       | 13       | 12      | 3       | HWTC771459ef     |              |            |                   |
| ON LINE    | angelalopes        | HQ260       | 13       | 12      | 4       | HB55f96fe7       |              |            |                   |
| ON LINE    | barbosaraquel      | HQ260       | 13       | 12      | 5       | HWTC0233c7af     |              |            |                   |
| ON LINE    | valdelicefeliciano | HQ260       | 13       | 12      | 6       | HWTC0235fda1     |              |            |                   |
| ON LINE    | janileaguiar       | HQ260       | 13       | 12      | 7       | HWTC2623d7ab     |              |            |                   |

Agora, clique com o botão direito sobre o cliente selecionado e escolha a opção '**Deauthorization**'. Pronto! A desautorização foi concluída.

**Lembre-se** que não é todos clientes que será necessário a desautorização por aqui.

## Considerações finais

Quando um cliente de condomínio entrar em contato, passar para o mesmo que a visita é feita em até 3 dias uteis, porém perguntar para o cliente se no regimento interno do condomínio a internet é tida como um serviço essencial e se está liberada a entrada do técnico todos os dias incluindo sábado, domingo e feriado, caso a resposta seja positiva, descrever isso na ordem para facilitar a comunicação do técnico que fará a visita com o cliente.

Temos que demonstrar interesse nos problemas que o cliente tem, mesmo que em nosso sistema o cliente esteja conectado, pode ser que no celular dele esteja funcionando também, mas pode ser que ele não esteja conseguindo conectar a TV na internet, poderemos ajudá-lo a fazer tal conexão, sempre de forma clara e objetiva.

O que para nós pode parecer simples, para o cliente pode ser extremamente complicado, então cabe a nós auxiliá-los da melhor forma possível dentro do possível.

Lembrando sempre que os scripts de atendimento que possuímos são modelos, e que cada atendimento é único, e por muitas vezes temos que reformular o script para que o cliente tenha um melhor entendimento.

