

Guia Geral de Atendimento - EBRNET

Essa página descreve os procedimentos gerais para atendimento do provedor EBRNET

ÍNDICE

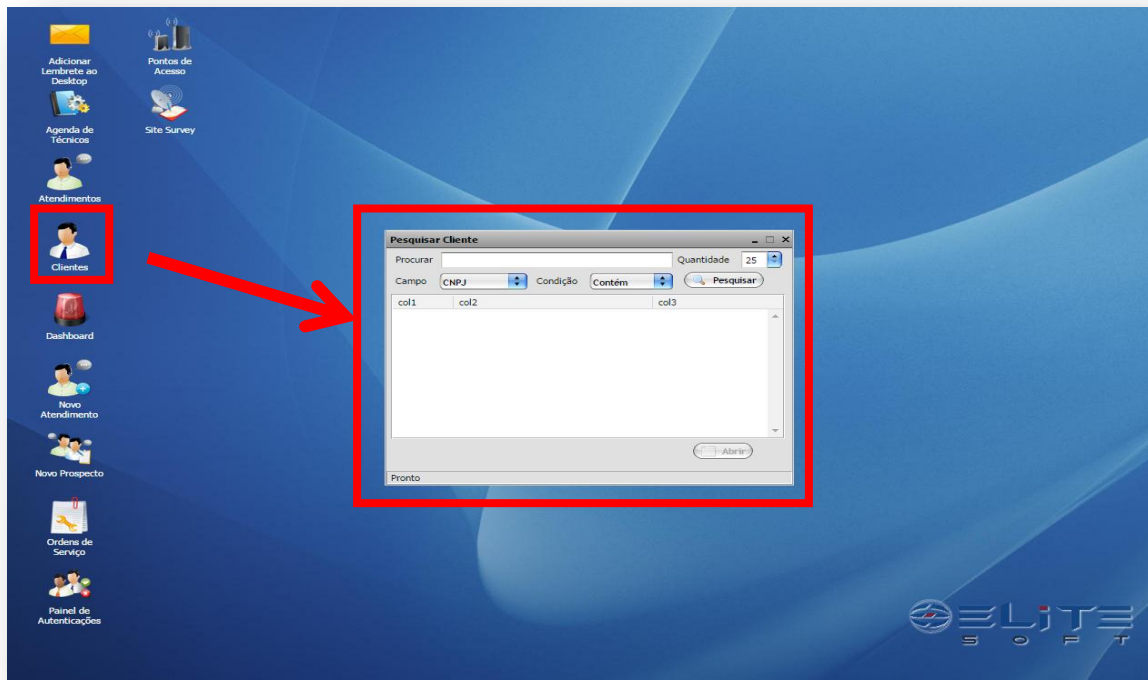
1	Acessando a Ferramenta de Chamado.....	2
2	Procedimento de Atendimento	2
2.1	Realizando a abertura do chamado:	2
3	Clientes com problemas de internet:	9
3.1	Cliente sem acesso:	15
3.1.1	Conexão direta passo-a-passo:	20
3.2	Cliente com oscilação no acesso:	27
3.3	Cliente com Lentidão no acesso:	27
4	Retirar boleto do site:	27
5	Problemas de Telefonia:	29

1 Acessando a Ferramenta de Chamado

Abra o navegador e acesse o sistema web <http://integrator.ebr.com.br/>. O usuário e senha para acesso serão fornecidas aos usuários autorizados.

2 Procedimento de Atendimento

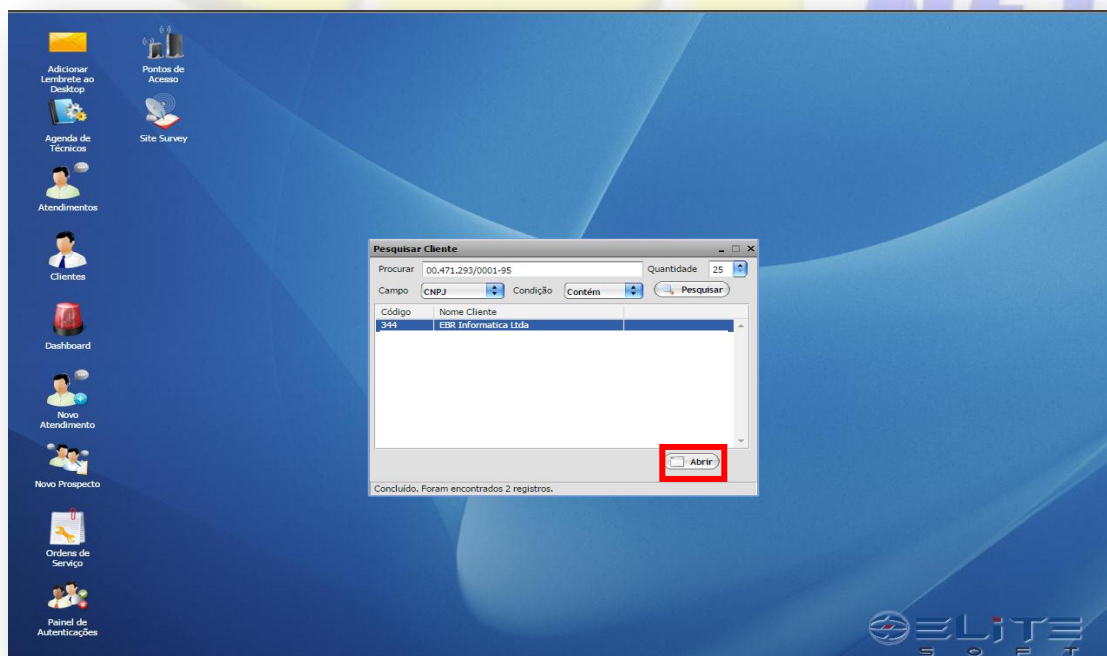
2.1 Realizando a abertura do chamado:



A tela de procura de cliente irá se abrir. Pesquise o titular pelo nome completo ou pelo número de CPF/CNPJ, escrito no formato padrão e clique em pesquisar:

CPF: XXX.XXX.XXX-XX | CNPJ: XX.XXX.XXX/0001-XX

Selecione o cliente e clique em abri

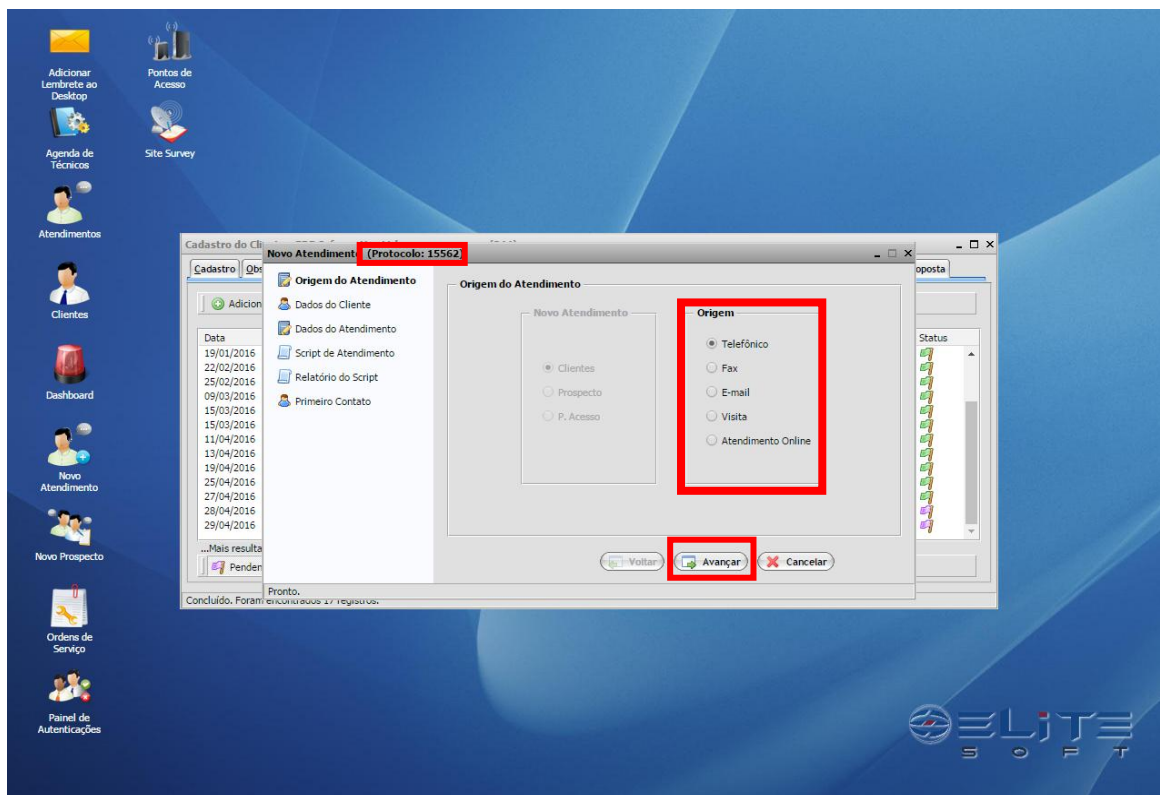


Aparecerá a seguinte tela:

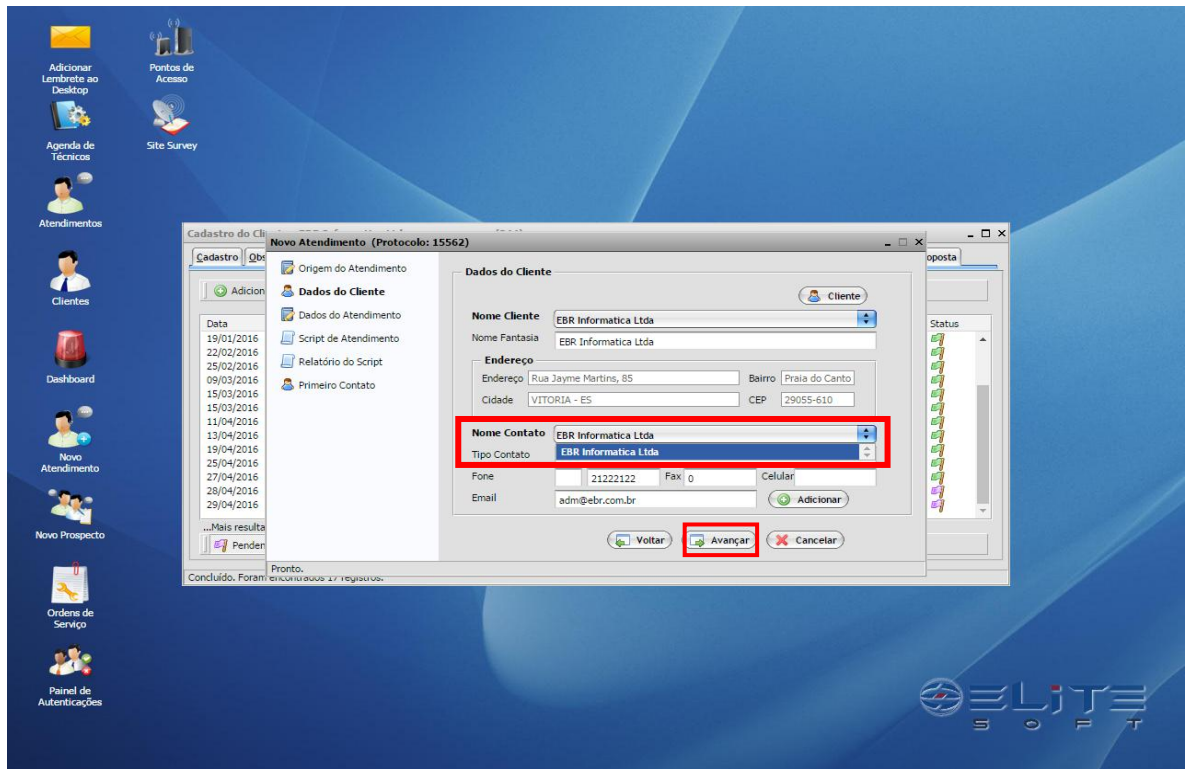
Clique na aba de atendimentos -> adicionar atendimento:

Data	Hora	Protocolo	Tipo Atendimento	Descrição	Status
19/01/2016	08:12	9368	ATIVAÇÃO INICIAL	Fazer o Backbone.	
22/02/2016	11:04	11518	OUTRA	Gabriel, conforme conversado via telefone. O lo...	
25/02/2016	08:14	11790	OUTRA	Serviços internos	
09/03/2016	13:54	12539	SOLICITAÇÃO DE VISITA	Testes de equipamento.	
15/03/2016	08:15	12807	SERVIÇOS INTERNOS/EXTERN...	SERVIÇOS INTERNOS E EXTERNOS	
15/03/2016	14:36	12839	USUÁRIO AFIRMA NÃO CONS...	Cliente Delegacia de Aracruz Policia Civil (Cort...	
11/04/2016	09:50	14309	SERVIÇOS INTERNOS/EXTERN...	Atualização de Software dos decoders da ION TV	
13/04/2016	15:28	14473	SERVIÇOS INTERNOS/EXTERN...	Realizar backbone.	
19/04/2016	14:37	14733	SOLICITAÇÃO DE VISITA	manutenção da rede.	
25/04/2016	09:35	15072	PROBLEMAS INTERNOS	buscar equipamento.	
27/04/2016	08:07	15221	SERVIÇOS INTERNOS/EXTERN...	Revisão Interna.	
28/04/2016	09:40	15304	SOLICITAÇÃO DE VISITA	manutenção Work center	
29/04/2016	10:32	15389	SERVIÇOS INTERNOS/EXTERN...	Troca de cabeamento.	

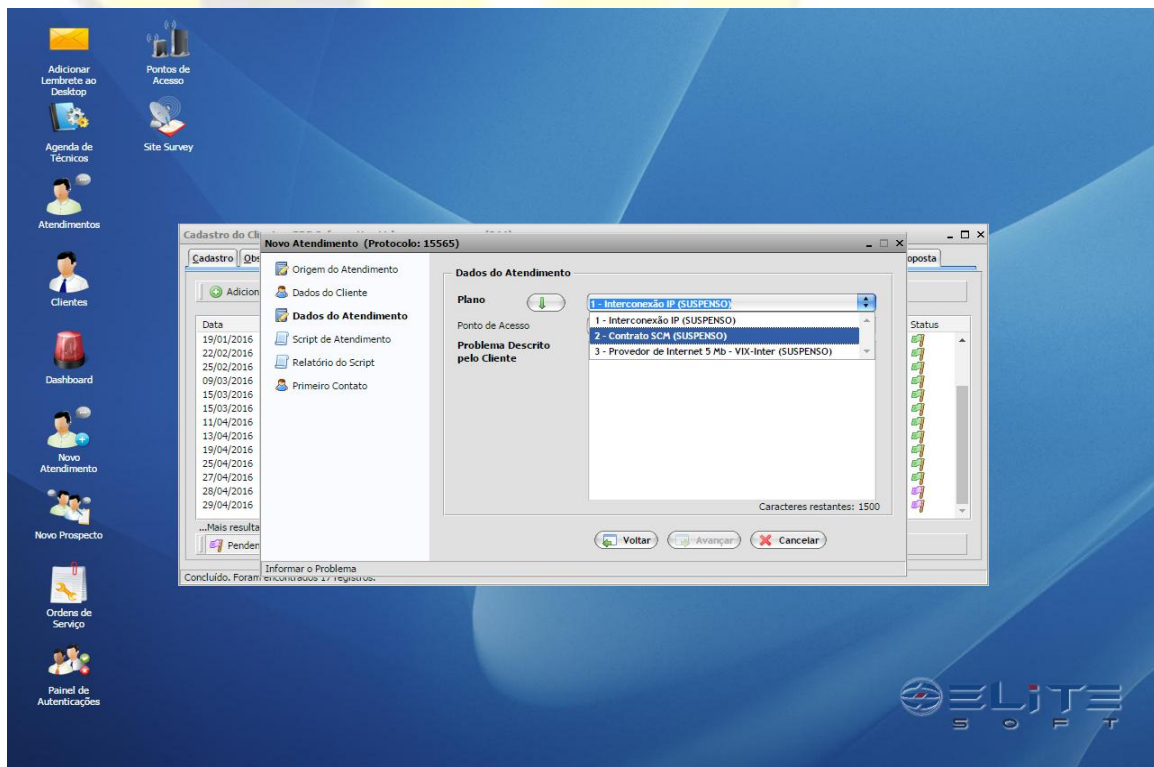
Marque a opção de telefônico em origem e depois em avançar, informe ao cliente o protocolo do atendimento:



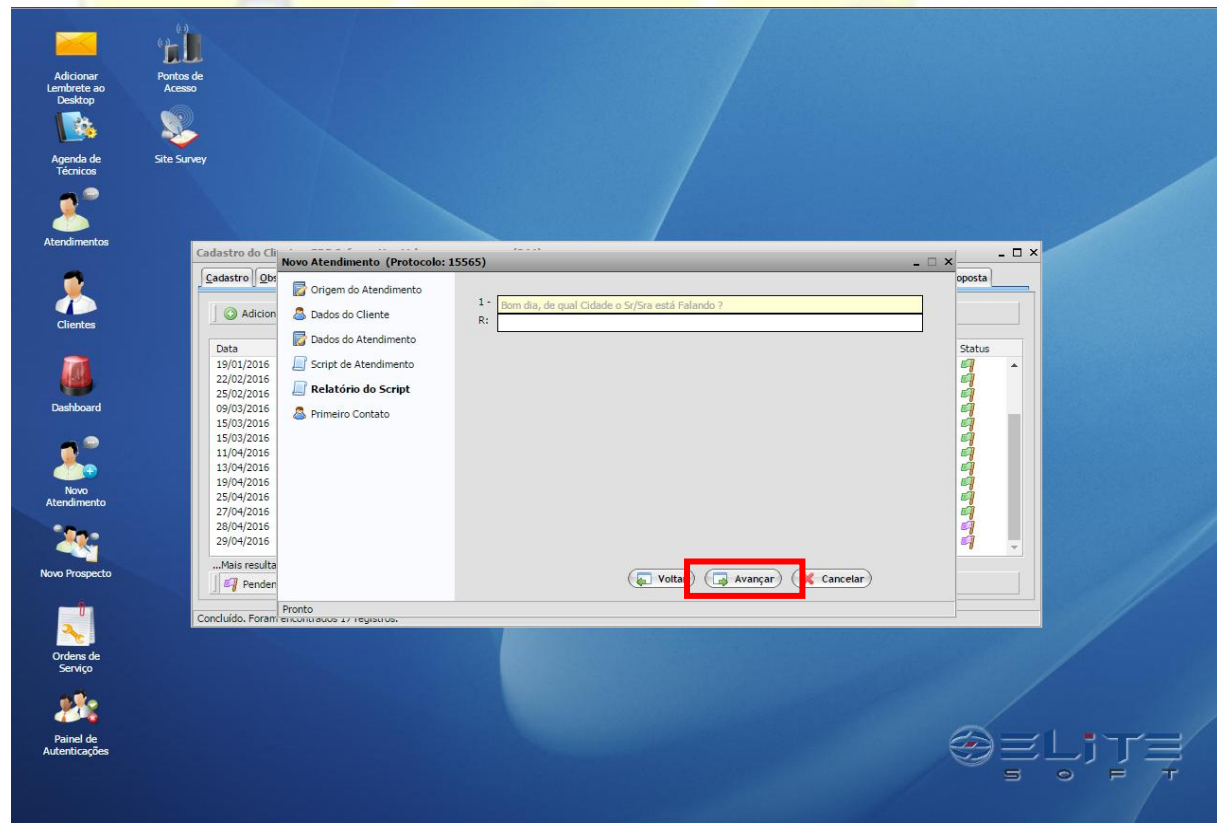
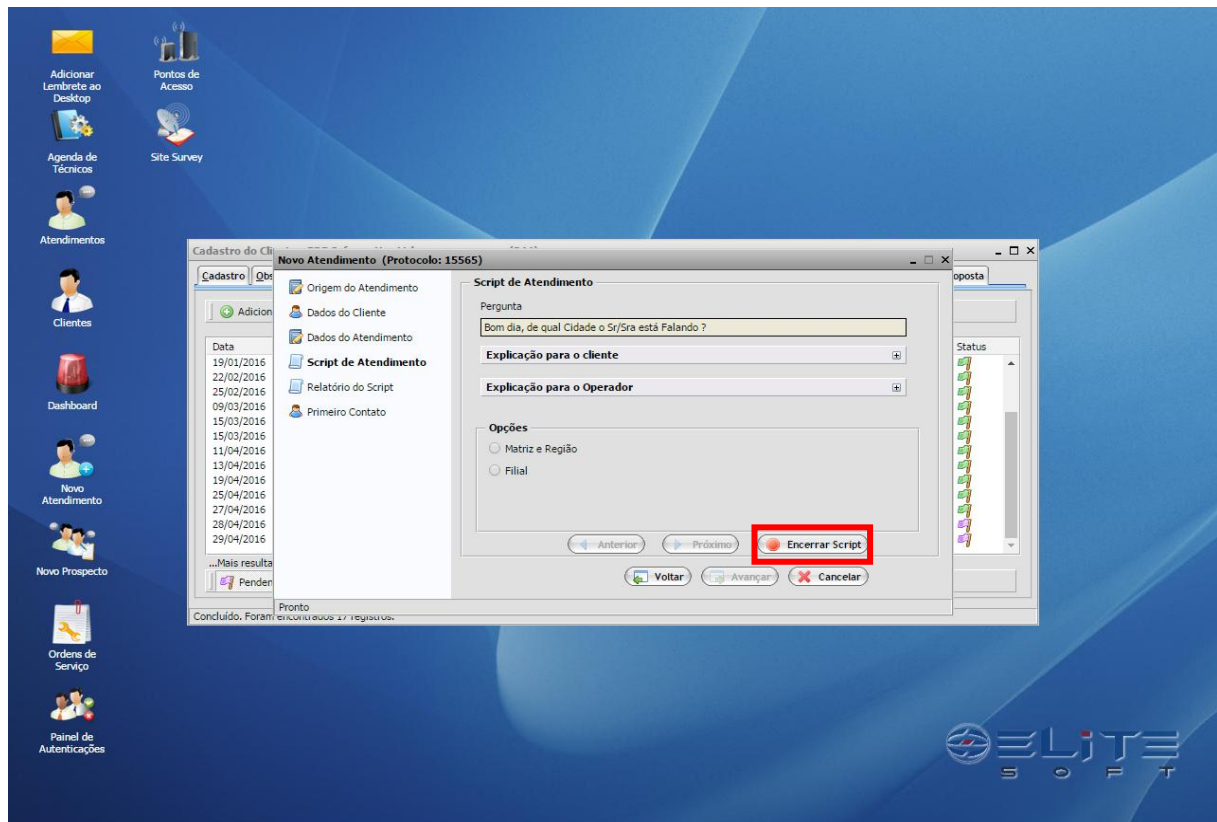
Selecione o nome de contato e depois em avançar



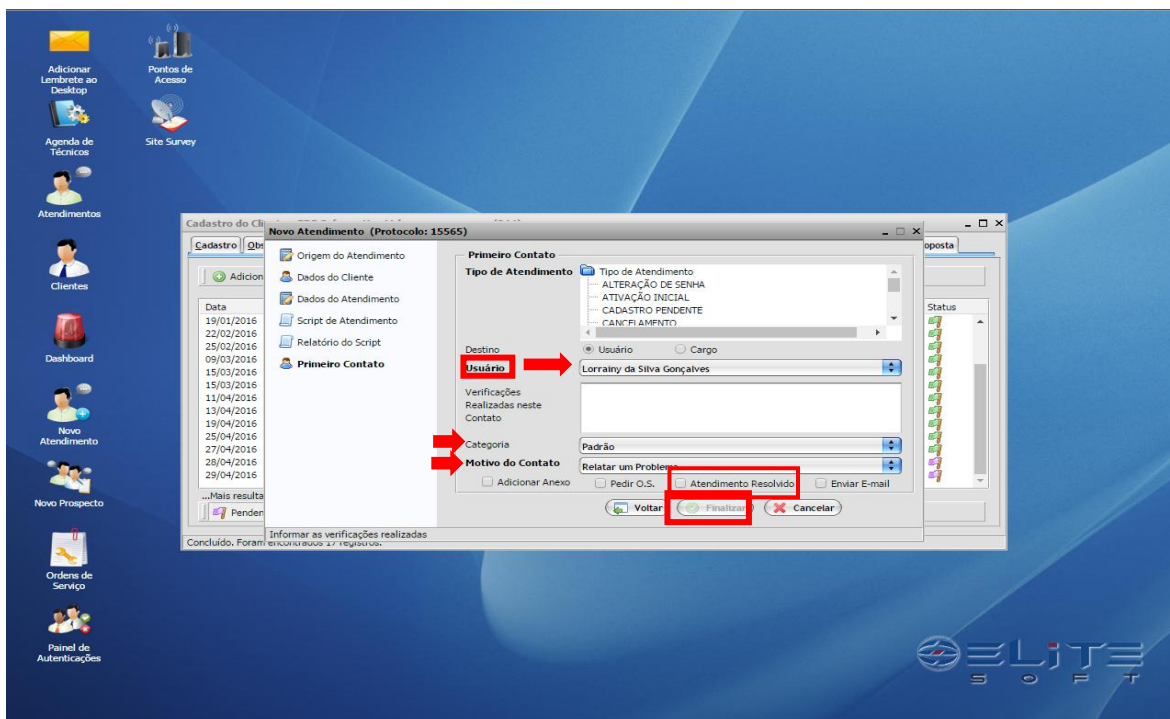
Selecione o plano do cliente e depois descreva o problema que por ele foi informado e depois clique em avançar:



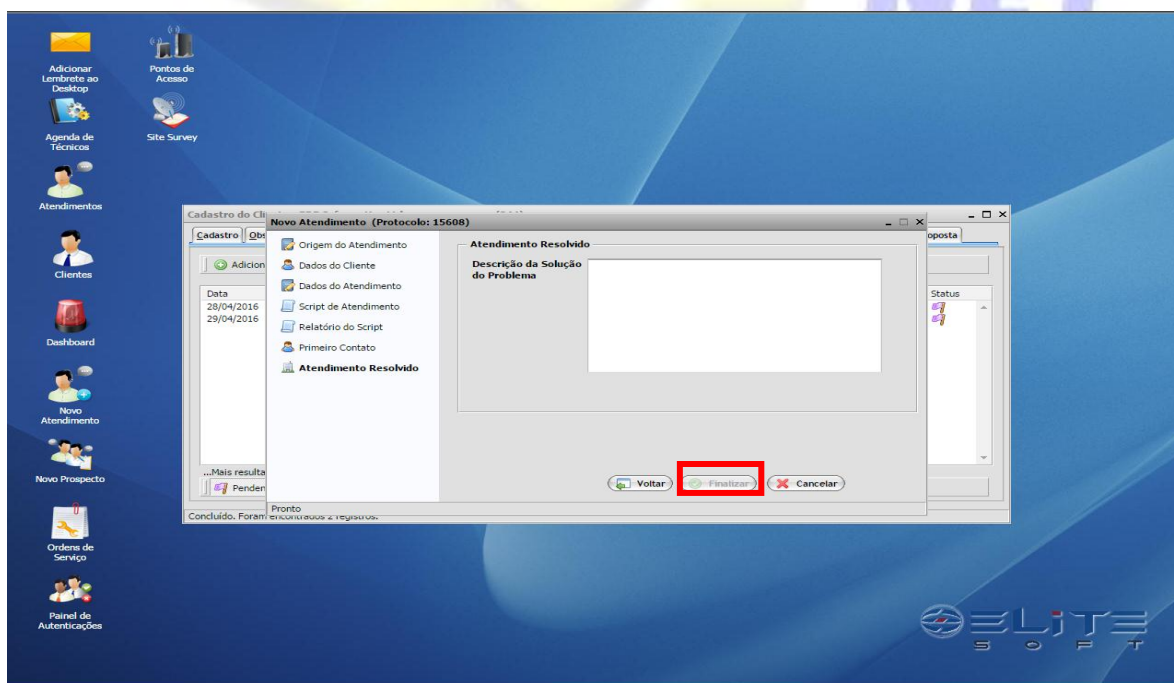
Selecione a opção de encerrar script e depois em avançar:



Selecione o tipo de atendimento, o usuário destino sempre será **Lorrainy da Silva Gonçalves**, preencha as verificações realizadas neste contato. Selecione categoria **Padrão** e motivo do contato **Relatar Problema**. Após preenchidos os campos clique em finalizar:

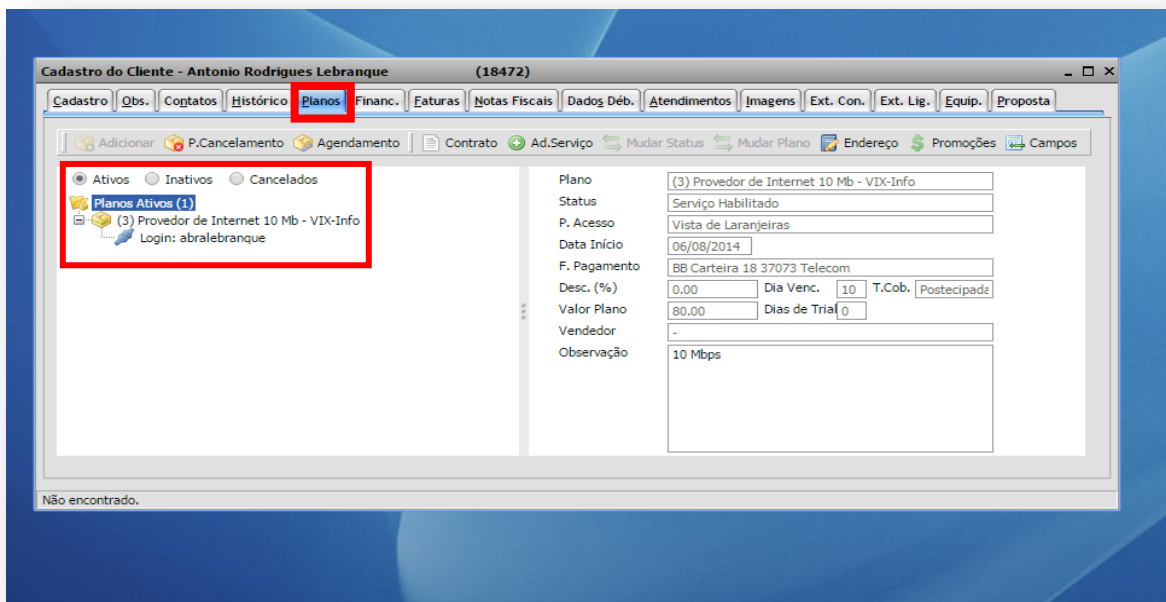


Aos chamados resolvidos deverá ser marcado atendimento resolvido, deve-se preencher a descrição da solução do problema e depois em finalizar:

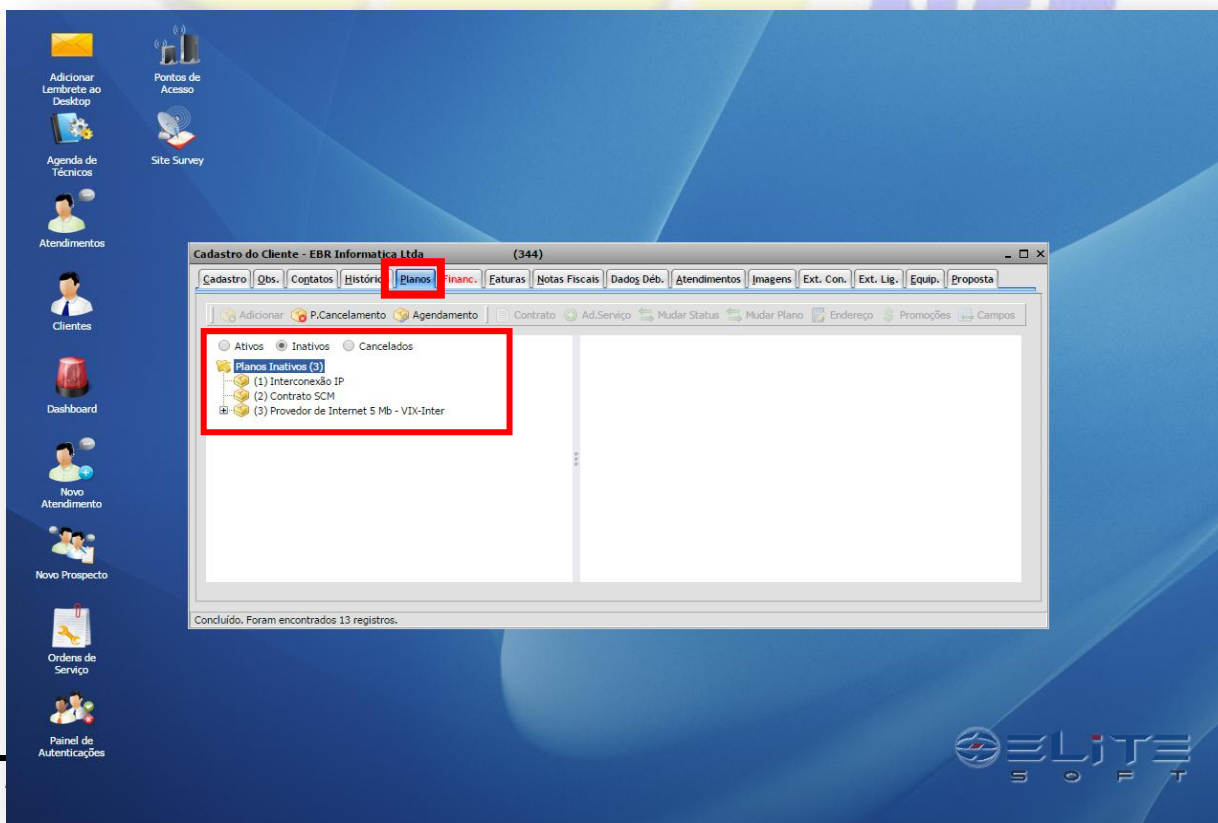


3 Clientes com problemas de internet:

No cadastro do cliente aberto anteriormente vá à aba de planos e verifique se os planos estão devidamente habilitados:

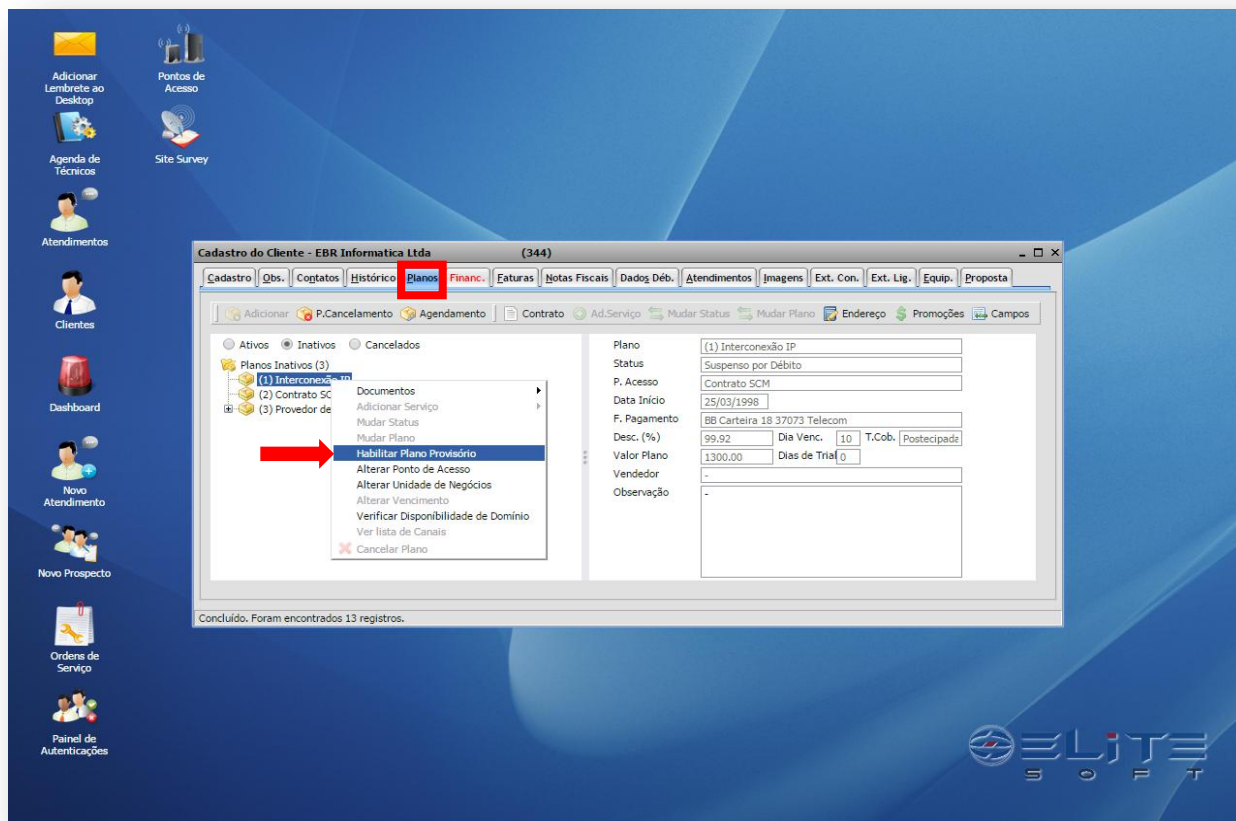


Caso não esteja, verifique na aba de inativos que demonstra que o cliente esta com pendencias junto ao administrativo:

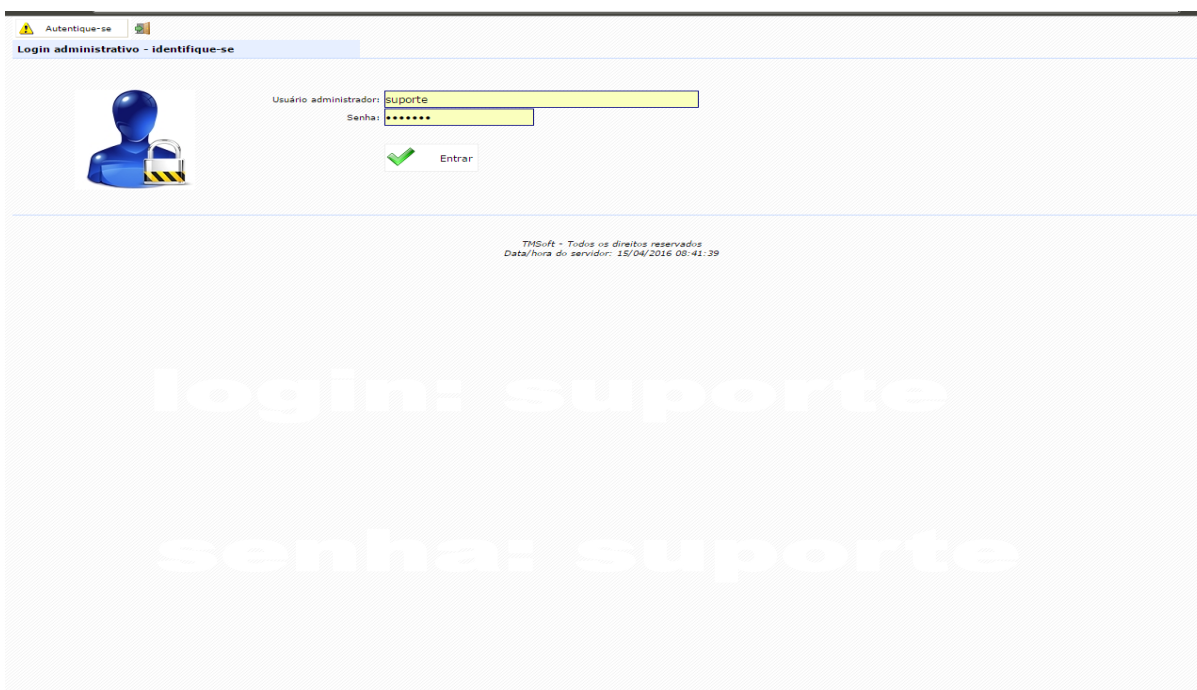


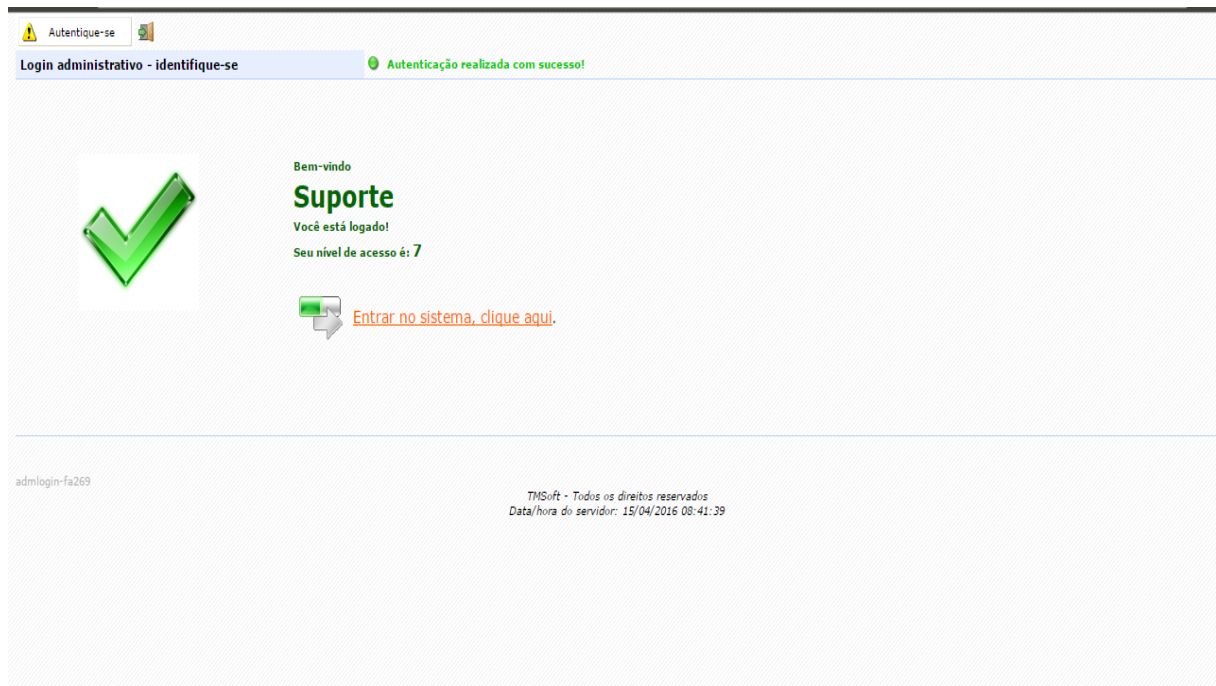
No caso de pendência a ebr fornece a opção de habilitar o plano que ficará ativo até o próximo dia útil para que o cliente possa acessar o site e retirar o boleto:

Clique no plano com o botão direito-> selecione a opção de habilitar o plano provisoriamente:



Após verificar se o login esta ativo e/ou ativa-lo abra o sistema MyAuth
<http://radius.ebr.com.br:1881/admin/>? Login : Suporte // Senha: Suporte





Após abrir o sistema clique na opção de clientes e selecione a opção de procurar cliente:



Preencha o campo de “procurar por” com o nome do cliente depois clique em pesquisar e logo abaixo aparecerá o nome do cliente relacionado:

client_find-fa269

THSvft - Todos os direitos reservados
Data/hora do servidor: 15/04/2016 09:47:02

Script de atendimento

Na tela do cadastro, ir até a aba dados do login e verificar se o login do mesmo está ativo, se não estiver abrir chamado e passa ao responsável, caso sim prosseguir com o atendimento:

The screenshot shows the 'Dados do login' (Login Data) tab selected in the top navigation bar. The main content area displays information for the user 'abralebranque'. The status is 'Ativo' (Active). The IP is 'IP não definido' (Not defined) and the MAC is 'MAC não definido' (Not defined). There is a checkbox for 'Reservar par IP/MAC para DHCP' which is unchecked. The number of simultaneous connections is '1'. The email address is 'Não definido' (Not defined) and the initial page is 'Não definido, usar padrão' (Not defined, use default). The proxy-cache setting is 'Usar Proxy-Cache: (Não usar proxy)' (Use Proxy-Cache: (Do not use proxy)).

Cliente: Antonio Rodrigues Lebranque

Grupo: Provedor de Internet 10 Mb - VIX-Info

Nome de usuário: abralebranque

Senha: r0882

Status: Ativo

IP reservado: IP não definido

MAC reservado: MAC não definido

☐ Reservar par IP/MAC para DHCP

Conexões simultâneas: 1

Endereço de e-mail: Não definido

Página inicial: Não definido, usar padrão

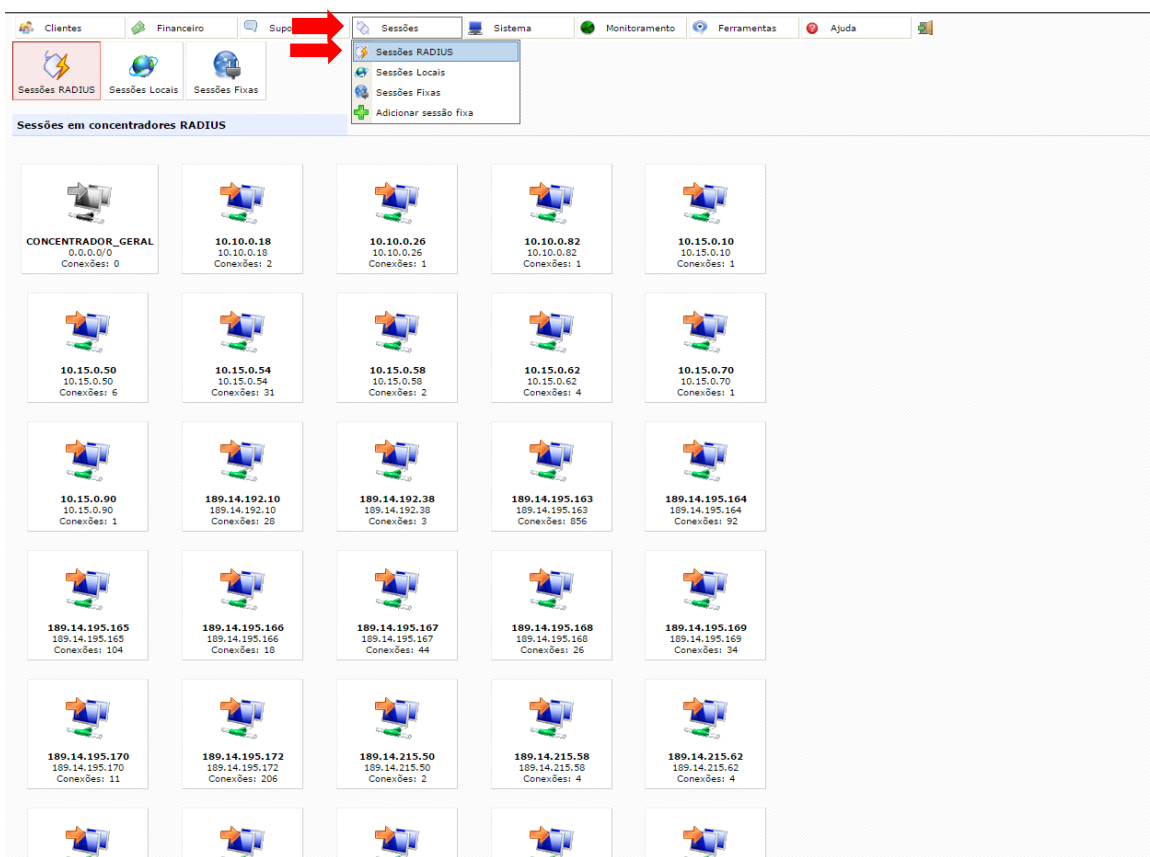
Usar Proxy-Cache: (Não usar proxy)

Após verificar se o login esta devidamente ativo selecione a opção de integração RADIUS, verificar na aba extrato RADIUS onde listará as conexões e em qual concentrador o cliente está conectado.

The screenshot shows the 'Integração RADIUS' (RADIUS Integration) tab selected. It displays a table of connections for the user 'abralebranque'. A red arrow points to the 'Concentrador' (Concentrator) column. The table has columns for 'Início' (Start), 'Fim' (End), 'Duração' (Duration), 'Download', 'Upload', 'Concentrador', 'IP', 'MAC', and 'Desconexão' (Disconnection). The table lists 21 connections, with a total of 21 connections and 21 bytes of data.

Início	Fim	Duração	Download	Upload	Concentrador	IP	MAC	Desconexão
01/03/2016 09:33:54	01/03/2016 23:32:34	14:08:40	90.696.650	5.047.405.009	109.14.195.163	109.14.215.109	C8:3A:35:18:07:A8	Lost-Carrier
01/03/2016 23:32:40	02/03/2016 08:29:02	08:56:24	21.172.746	627.715.754	109.14.195.163	109.14.215.109	C8:3A:35:18:07:A8	Lost-Carrier
02/03/2016 08:29:14	03/03/2016 08:29:36	24:00:31	143.888.964	2.718.414.015	109.14.195.163	109.14.215.109	C8:3A:35:18:07:A8	User-Request
03/03/2016 08:29:39	04/03/2016 14:32:32	30:03:02	260.752.601	5.899.377.344	109.14.195.163	109.14.215.109	C8:3A:35:18:07:A8	User-Request
04/03/2016 14:32:34	04/03/2016 16:24:09	01:51:36	26.506.771	255.048.839	109.14.195.163	109.14.215.109	C8:3A:35:18:07:A8	User-Request
04/03/2016 16:24:13	05/03/2016 21:11:13	28:47:10	499.630.616	6.466.944.753	109.14.195.163	109.14.215.109	C8:3A:35:18:07:A8	User-Request
05/03/2016 21:11:17	06/03/2016 01:43:32	04:32:18	520.075.808	3.599.437.392	109.14.195.163	109.14.215.109	C8:3A:35:18:07:A8	Lost-Carrier
06/03/2016 01:44:36	06/03/2016 18:39:14	16:54:41	2.139.630.524	4.610.062.621	109.14.195.163	109.14.215.109	C8:3A:35:18:07:A8	Lost-Carrier
06/03/2016 18:39:22	06/03/2016 19:11:27	00:32:05	6.340.250	396.926.137	109.14.195.163	109.14.215.109	C8:3A:35:18:07:A8	User-Request
06/03/2016 19:11:29	06/03/2016 19:17:05	00:05:36	15.288	13.327	109.14.195.163	109.14.215.109	C8:3A:35:18:07:A8	Lost-Carrier
06/03/2016 19:17:18	06/03/2016 21:02:28	01:45:09	353.613	801.248	109.14.195.163	109.14.215.109	C8:3A:35:18:07:A8	User-Request
06/03/2016 21:02:32	07/03/2016 18:21:46	21:19:20	137.654.189	4.946.088.065	109.14.195.163	109.14.215.109	C8:3A:35:18:07:A8	User-Request
07/03/2016 18:21:47	07/03/2016 20:11:19	01:49:33	33.611.758	967.124.163	109.14.195.163	109.14.215.109	C8:3A:35:18:07:A8	Lost-Carrier
07/03/2016 20:11:37	07/03/2016 23:28:50	03:17:14	110.611.293	1.456.753.493	109.14.195.163	109.14.215.109	C8:3A:35:18:07:A8	User-Request
07/03/2016 23:28:53	08/03/2016 10:46:15	11:17:22	91.840.755	3.020.476.421	109.14.195.163	109.14.215.109	C8:3A:35:18:07:A8	Session-Timeout
08/03/2016 10:50:40	09/03/2016 00:29:34	13:38:59	202.734.554	4.818.414.776	109.14.195.163	109.14.196.235	C8:3A:35:18:07:A8	User-Request
09/03/2016 00:29:37	09/03/2016 08:29:07	07:59:33	24.741.486	344.227.449	109.14.195.163	109.14.196.235	C8:3A:35:18:07:A8	User-Request
09/03/2016 08:29:09	09/03/2016 17:44:21	09:15:15	110.136.227	3.244.124.147	109.14.195.163	109.14.196.235	C8:3A:35:18:07:A8	User-Request
09/03/2016 17:44:24	09/03/2016 20:51:37	03:07:14	16.938.132	492.455.476	109.14.195.163	109.14.196.235	C8:3A:35:18:07:A8	User-Request
09/03/2016 20:51:38	10/03/2016 21:55:39	25:04:10	212.460.441	5.744.543.532	109.14.195.163	109.14.196.235	C8:3A:35:18:07:A8	User-Request
10/03/2016 21:55:43	11/03/2016 00:01:35	02:05:53	87.895.468	526.886.547	109.14.195.163	109.14.196.235	C8:3A:35:18:07:A8	User-Request
Total:		231:21:50	4.755.973.330 bytes	51.284.453.147 bytes	Total de acessos: 21 conexões.			

Na aba sessões selecione a opção sessões RADIUS e procure pelo concentrado informado na tela anterior.



Verifique se o login do cliente está conectado e há quanto tempo:

Caso 1: Se estiver conectado basta pedir que o mesmo desligue os equipamentos, clicar na bolinha vermelha para derrubar a conexão e logo após pedir para que o mesmo ligue novamente os equipamentos e teste.

Caso 2: Se não estiver será necessário verificar as configurações dos equipamentos.

RADIUS - Concentrador 189.14.195.164								
Usuário	Início	Duração	Download	Upload	Concentrador	IP	MAC	Fechar registro
rsoncim	26/03/2016 16:57:06	908:54:30	26.645.947.249	1.373.560.433	189.14.195.164	189.14.202.236	A0:F3:C1:9B:0D:1F	
opinto	09/04/2016 19:23:35	570:20:01	50.856.257.391	8.293.879.374	189.14.195.164	189.14.202.229	C4:46:19:95:B0:21	
aboulevard	26/04/2016 07:26:46	174:24:50	86.533.788.594	12.029.072.152	189.14.195.164	189.14.202.250	C8:3A:35:3D:39:60	
couti	26/04/2016 10:27:51	123:23:45	2.821.989.907	2.355.284.891	189.14.195.164	189.14.202.143	00:1D:2B:FC:65:0B	
ebrrgoncalves	26/04/2016 10:28:02	123:23:34	77.244.667.150	4.114.087.812	189.14.195.164	189.14.202.194	00:E0:4B:B7:07:61	
hugoalves	26/04/2016 10:28:06	123:23:30	24.947.063.834	859.612.775	189.14.195.164	189.14.202.146	00:8E:F2:62:B8:DD	
eferreira	26/04/2016 10:28:11	123:23:25	1.518.752.261	184.744.151	189.14.195.164	189.14.202.180	64:66:B3:73:36:61	
mguerreiro	26/04/2016 10:28:11	123:23:25	3.142.524.382	617.577.260	189.14.195.164	189.14.202.184	F8:1A:67:CE:2B:75	
prlopes	26/04/2016 10:28:23	123:23:13	2.101.476.714	76.923.400	189.14.195.164	189.14.202.227	E8:0D:28:59:52:2E	
joseresendo	26/04/2016 10:28:59	123:22:37	321.394.264	305.011.726	189.14.195.164	189.14.202.134	80:14:A8:02:57:34	
forradi	26/04/2016 10:29:44	123:21:52	11.228.327.408	349.163.502	189.14.195.164	189.14.202.222	C8:3A:35:1C:5A:58	
ebribiscaro	26/04/2016 10:29:52	123:21:44	15.956.000.895	473.302.751	189.14.195.164	189.14.193.62	C8:3A:35:1B:D7:18	
vellingtonsouza	26/04/2016 10:29:52	123:21:44	25.075.791.357	2.208.914.307	189.14.195.164	189.14.202.141	C8:3A:35:5A:47:20	
emileneduque	26/04/2016 10:29:53	123:21:43	16.200.772.345	441.501.136	189.14.195.164	189.14.202.247	C8:3A:35:2C:74:08	
leonardomello	26/04/2016 10:29:58	123:21:38	2.943.081.021	1.698.365.454	189.14.195.164	189.14.202.137	C8:3A:35:59:3F:B0	
dcatarina	26/04/2016 10:29:59	123:21:37	2.045.361.097	452.632.214	189.14.195.164	189.14.202.218	C8:3A:35:06:B3:E8	
ebrcfreitas	26/04/2016 10:30:01	123:21:35	82.315.047.184	2.447.296.081	189.14.195.164	189.14.202.151	C8:3A:35:0F:24:40	
foliveira	26/04/2016 10:30:01	123:21:35	4.179.409.797	215.641.319	189.14.195.164	189.14.202.217	00:1A:3F:52:9C:C1	
ebrijazevedo	26/04/2016 10:30:06	123:21:30	32.883.640.405	3.482.517.266	189.14.195.164	189.14.202.230	C8:3A:35:3F:5C:90	
ebrravim	26/04/2016 10:30:10	123:21:26	10.498.313.867	474.976.367	189.14.195.164	189.14.202.208	C8:3A:35:1C:7F:78	
ebrrleal	26/04/2016 10:30:10	123:21:26	54.388.669.938	11.054.802.818	189.14.195.164	189.14.202.205	C8:3A:35:D9:DE:58	
antonioagatti	26/04/2016 10:30:13	123:21:23	34.883.507.659	7.396.391.570	189.14.195.164	189.14.202.214	C8:3A:35:06:BB:80	
galina	26/04/2016 10:30:13	123:21:23	38.383.227.031	1.264.787.426	189.14.195.164	189.14.202.207	C8:3A:35:21:6D:10	
luizdorten	26/04/2016 10:30:24	123:21:12	7.292.686.095	3.016.507.543	189.14.195.164	189.14.202.225	80:14:A8:02:5B:84	

Os procedimentos para cliente com problemas de internet se dividem em três possibilidades, a falta de acesso total, lentidão no acesso e oscilação no acesso. As mesmas serão descritas a seguir:

3.1 Cliente sem acesso:

- Reiniciar os equipamentos;
- Verificar os leds do conversor (caso o cliente tenha); Os leds que deverão estar acessos são: Vermelho (power) Laranja (link) Verde ou amarela (cabo de rede)



Nos conversores de fibra varia de acordo com os modelos. O mais utilizado e o modelo abaixo:

Se led PON estiver apagado indica problemas na fibra, sendo necessário verificar se o cabo não está dobrado ou desencaixado. Estando alinhado o conversor, seguir os próximos passos.



- Verificar o cabeamento do local:

Caso 1: (Conversor – Roteador - Computador) – Cabo chega até o conversor. Do conversor sai um cabo que conecta na porta WAN do roteador. Da porta LAN do roteador sai um cabo que conecta no computador do cliente;

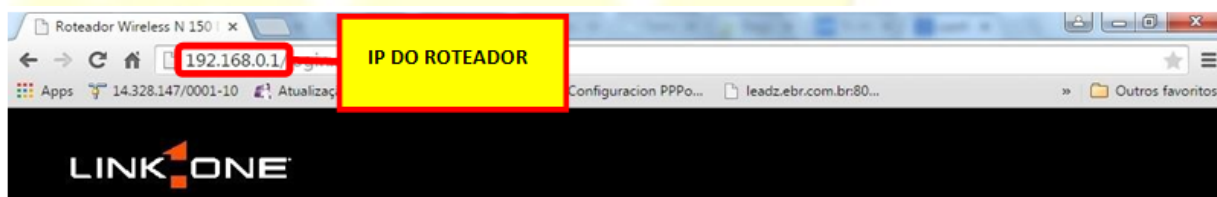
Caso 2: (Conversor – RouterBoard – Roteador – Computador) - Cabo chega até o conversor. Do conversor sai um cabo que conecta na porta 1 da RouterBoard. Da porta 5 da RouterBoard sai um cabo que conecta na porta WAN do roteador. Da porta LAN do roteador sai um cabo que conecta no computador do cliente;

Caso 3: (Cabo de rede – Roteador - Computador) – Cabo de rede chega vem de fora do local e entra na porta WAN do roteador. Da porta LAN do roteador sai um cabo que conecta no computador do cliente;

Caso 4: (Cabo de rede – Computador) - Cabo de rede chega de fora da residência e se conecta direto no computador do cliente.

- Verificar as configurações do roteador: (seguirá em anexo os manuais de cada roteador).

Os roteadores utilizados pela ebr são: Gothan, TpLink, Multilaser, Maxprint e LinkOne ou um adquirido pelo próprio cliente. Neles deverão ser verificadas as configurações de Wan, DNS e WIRELES.



Login e senha para o PPPoE é o presente no MyAuth.

LINK ONE

Avançado Wireless QoS Aplicações Segurança Ferramentas

Status

Instalação de Conexão à Internet

MAC Clone

Velocidade WAN

Configurações de LAN

Configurações de DNS

Servidor DHCP

Lista de Clientes DHCP

Instalação de Conexão à Internet

Tipo de Conexão à Internet: PPPoE

Nome de Usuário PPPoE: ebrhluz

Senha PPPoE:

MTU: 1492
(O valor padrão é 1492. Não modifique a não ser que se requerido pelo seu provedor (ISP).)

Service Name:

(Apenas insira esta informação caso seja sugerido pelo provedor (ISP).)

Nome do Servidor:

(Apenas insira esta informação caso seja sugerido pelo provedor (ISP).)

Selecione o modo de conexão correto.

☒ Conectar Automaticamente: Conecte automaticamente a internet após reiniciar o sistema ou quando houver falha de conexão.

NO TIPO DE CONEXÃO, SELECIONE PPPoE E PREENCHA OS CAMPOS ABAIXO COM OS DADOS DO CLIENTE. APÓS PREENCHER, CLIQUE EM "OK"

caso tenha alguma dúvida quanto ao tipo de conexão com a internet deverá ser usada.

Cientes Financeiro Suporte Sessões Sistema Monitoramento Ferramentas Ajuda

Cadastro Logins Novo login **Dados do login** MAC/IP Grupo de acesso Hotspot Integração RADIUS

Login abralebranque -Informações

Cliente: Antonio Rodrigues Lebranque

Grupo: **Provedor de Internet 10 Mb - VIX-Info**

Nome de usuário: **abralebranque**

Senha: **r0882**

Status: **Ativo**

IP reservado: **IP não definido**

MAC reservado: **MAC não definido**

☐ Reservar par IP/MAC para DHCP

Conexões simultâneas: **1**

Endereço de e-mail: **Não definido**

Página inicial: **Não definido, usar padrão**

Usar Proxy-Cache: **(Não usar proxy)**

Acesso por MAC/IP

IP	MAC
Não definido, permitir a partir de todos.	

LOGIN E SENHA DO PPPoE

The screenshot shows the 'Configurações de DNS' (DNS Settings) page in the LINK ONE router interface. The 'Avançado' (Advanced) tab is selected. On the left sidebar, 'Configurações de DNS' is highlighted. The main content area has a title 'Configurações de DNS'. A box highlights the 'Habilitar Atribuição de DNS manualmente' (Enable manual DNS assignment) checkbox, which is checked. Below it, the 'Endereço DNS primário' (Primary DNS address) is set to '189.14.192.73' and the 'Endereço DNS secundário' (Secondary DNS address) is set to '189.14.192.74' (Optional). A note states: 'Nota: Para ativar novas configurações, o roteador deve ser reiniciado.' (Note: To activate new configurations, the router must be restarted.) There are 'OK' and 'Cancelar' (Cancel) buttons. A yellow callout box on the right contains the text: 'SELECIONA “HABILITAR ATRIBUIÇÃO DE DNS MANUALMENTE” E PREENCHER COM OS DNSs CONFORME A LOCALIDADE. PARA VALIDAR AS CONFIGURAÇÕES, CLIQUE EM “OK”' (SELECT “ENABLE MANUAL DNS ASSIGNMENT” AND FILL WITH THE DNSs ACCORDING TO THE LOCATION. TO VALIDATE THE CONFIGURATIONS, CLICK ON “OK”). Below the callout, it says 'poderão ser abertas.' (they can be opened.). At the bottom, red text provides IP addresses: 'Grande Vitória: 189.14.192.73 e 189.14.192.74' and 'Aracruz: 189.14.210.73 e 189.14.210.74'.

LINK ONE

Avançado Wireless QoS Aplicações Segurança Ferramentas

Status

Instalação de Conexão à Internet

MAC Clone

Velocidade WAN

Configurações de LAN

Configurações de DNS

Servidor DHCP

Lista de Clientes DHCP

Configurações de DNS

Habilitar Atribuição de DNS manualmente ☒

Endereço DNS primário 189.14.192.73

Endereço DNS secundário 189.14.192.74 (Optional)

Nota: Para ativar novas configurações, o roteador deve ser reiniciado.

OK Cancelar

Grande Vitória: 189.14.192.73 e 189.14.192.74

Aracruz: 189.14.210.73 e 189.14.210.74

SELECIONA “HABILITAR ATRIBUIÇÃO DE DNS MANUALMENTE” E PREENCHER COM OS DNSs CONFORME A LOCALIDADE.

PARA VALIDAR AS CONFIGURAÇÕES, CLIQUE EM “OK”

poderão ser abertas.

The screenshot shows the 'Configurações Básicas de Wireless' (Basic Wireless Settings) page in the LINK ONE router interface. The 'Wireless' tab is selected, indicated by a red arrow. On the left sidebar, 'Configurações Básicas de Wireless' is highlighted. The main content area has a title 'Configurações Básicas de Wireless'. A box highlights the 'Habilitar Wireless' (Enable Wireless) checkbox, which is checked. Below it, the 'SSID (Nome de rede)' (SSID (Network Name)) is set to 'WIFI EBR'. The 'Modo de Trabalho Wireless' (Wireless Working Mode) is set to 'Ponto de Acesso Wireless (AP)' (Wireless Access Point). The 'Modo Network' (Network Mode) is set to 'modo 11b/g mixed'. The 'Broadcast de SSID' (Broadcast SSID) is set to 'Habilitar' (Enable). The 'Canal' (Channel) is set to '2452MHz (Canal 9)'. There are 'OK' and 'Cancelar' (Cancel) buttons. A yellow callout box on the right contains the text: 'SELECIONA “HABILITAR WIRELESS”. O SSID PODE SER QUALQUER NOME, MAS AS DEMAIS CONFIGURAÇÕES DEVEM SER EXATAMENTE COMO AS INSERIDAS NESTE TUTORIAL. PARA VALIDAR AS CONFIGURAÇÕES, CLIQUE EM “OK”' (SELECT “ENABLE WIRELESS”. THE SSID CAN BE ANY NAME, BUT THE OTHER CONFIGURATIONS MUST BE EXACTLY AS ENTERED IN THIS TUTORIAL. TO VALIDATE THE CONFIGURATIONS, CLICK ON “OK”). Below the callout, it says 'Altere-o para maior segurança. Note que este campo não pode ser mantido em branco.' (Change it for greater security. Note that this field cannot be left blank.). At the bottom, it says 'Broadcast de SSID: Esta opção permite que se tenha seus nomes de rede (SSID) transmitidos publicamente ou se desejar desabilitar essa opção o' (Broadcast SSID: This option allows you to have your network names (SSID) transmitted publicly or if you wish to disable this option the).

LINK ONE

Avançado **Wireless** QoS Aplicações Segurança Ferramentas

Configurações Básicas de Wireless

Segurança Wireless

Controle de Acesso

Status de Conexão Wireless

Configurações Básicas de Wireless

Habilitar Wireless ☒

SSID (Nome de rede) WIFI EBR

Modo de Trabalho Wireless ☒ Ponto de Acesso Wireless (AP) ☐ Modo de WDS Bridge

Modo Network modo 11b/g mixed

Broadcast de SSID ☒ Habilitar ☐ Desabilitar

Canal 2452MHz (Canal 9)

Capacidade WMM ☒ Habilitar ☐ Desabilitar

Capacidade APSD ☐ Habilitar ☒ Desabilitar

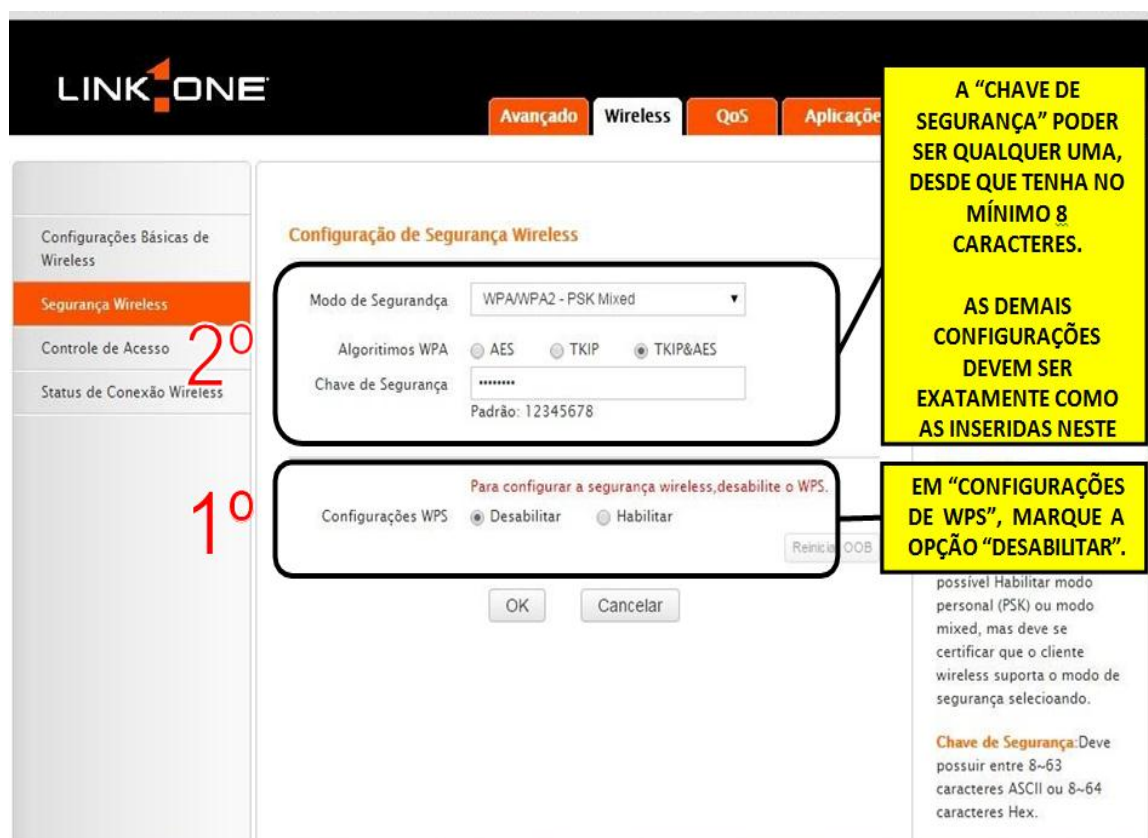
OK Cancelar

SELECIONA “HABILITAR WIRELESS”. O SSID PODE SER QUALQUER NOME, MAS AS DEMAIS CONFIGURAÇÕES DEVEM SER EXATAMENTE COMO AS INSERIDAS NESTE TUTORIAL.

PARA VALIDAR AS CONFIGURAÇÕES, CLIQUE EM “OK”

Altere-o para maior segurança. Note que este campo não pode ser mantido em branco.

Broadcast de SSID: Esta opção permite que se tenha seus nomes de rede (SSID) transmitidos publicamente ou se desejar desabilitar essa opção o

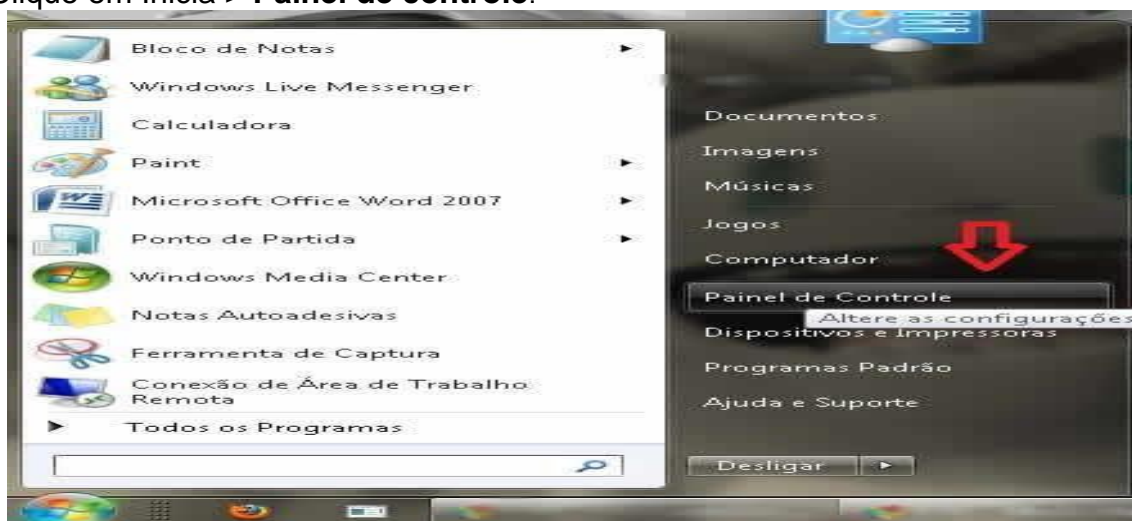


Caso o cliente não tenha roteador, é preciso verificar se no computador do mesmo está configurado uma conexão PPPoE, o cliente terá um atalho na sua área de trabalho, é preciso apenas verificar se o usuário e senha estão corretos.

Após essas verificações solicite ao cliente que teste, se mesmo com as configurações no roteador certas o problema persistir deverá ser feito o teste de conexão direta.

3.1.1 Conexão direta passo-a-passo:

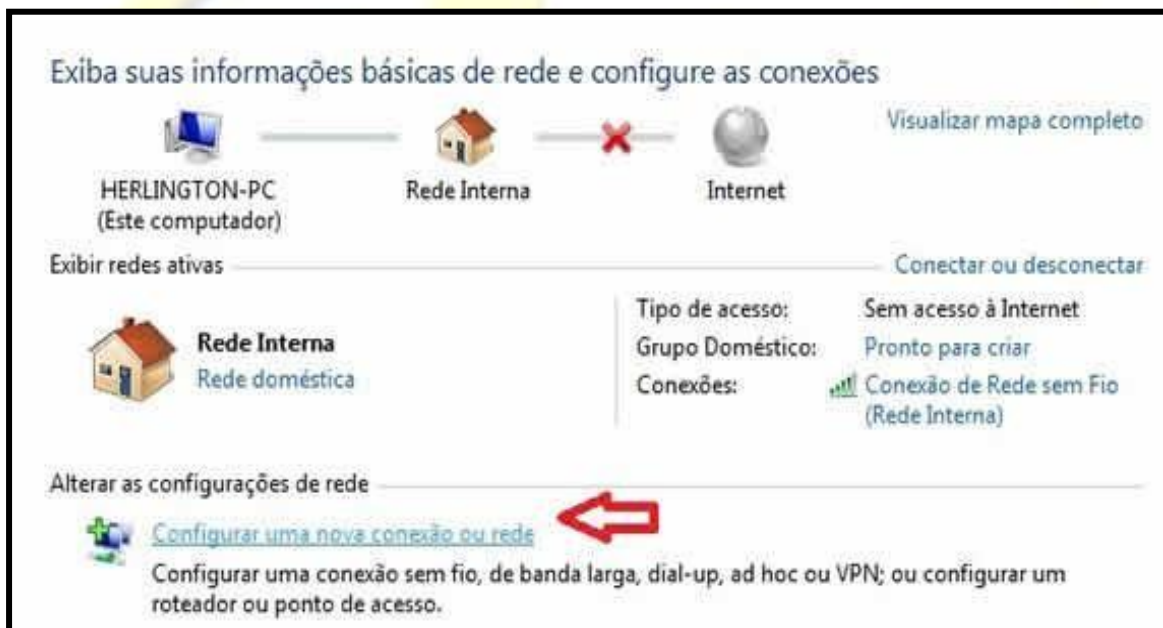
Clique em Inicia > Painel de controle:



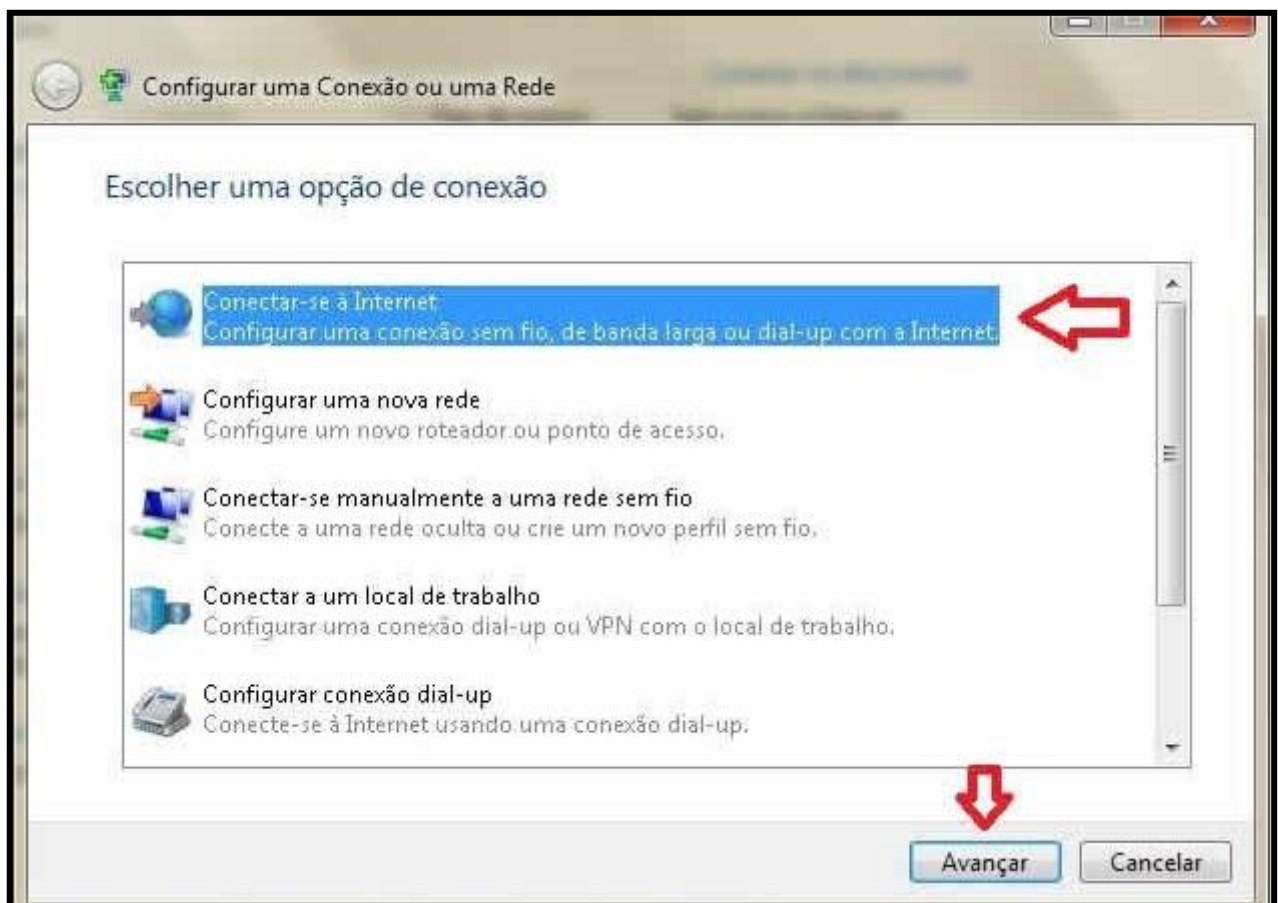
No painel de controle clique em "**Central de Rede Compartilhamento**":



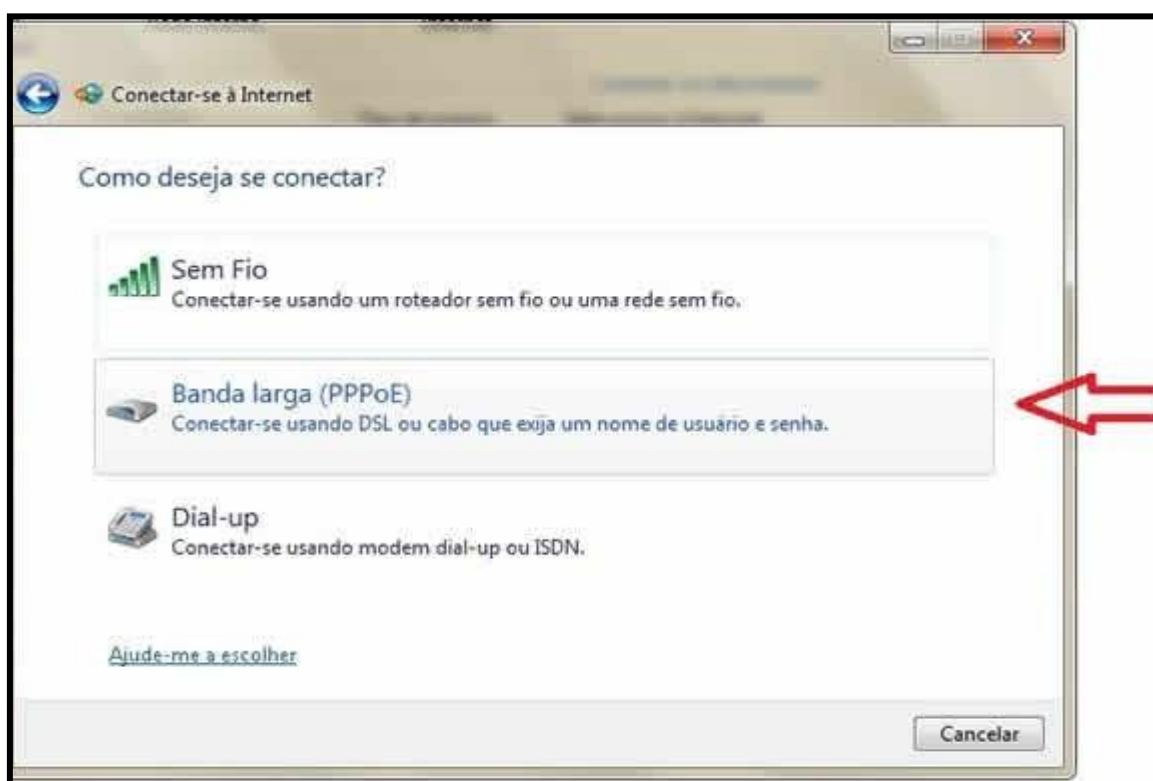
Clique na opção "**Configurar uma nova conexão ou rede**"



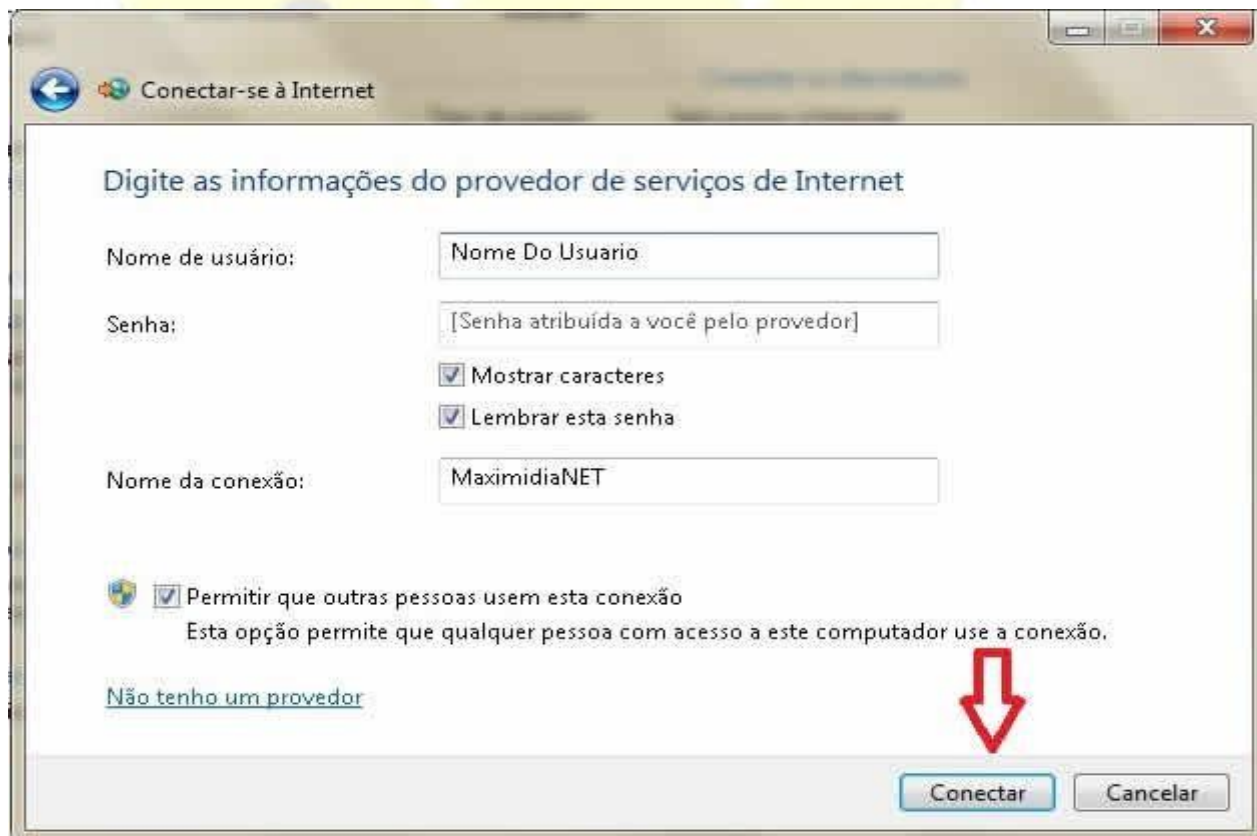
Selecione a opção "**Conectar-se a Internet**" e clique em avançar:



Clique a opção "**Banda larga (PPPoE)**":



Digite o nome de usuário, senha e nome da conexão e clique em **conectar**:



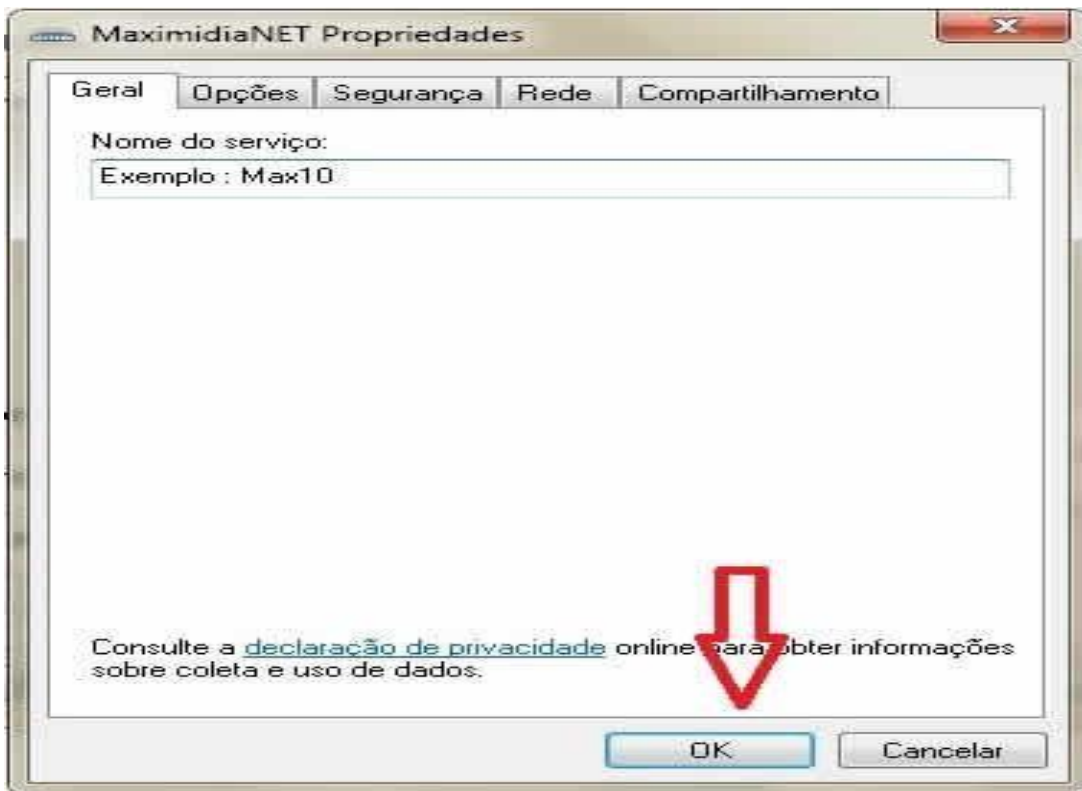
Clique em "**Alterar as configurações do adaptador**":



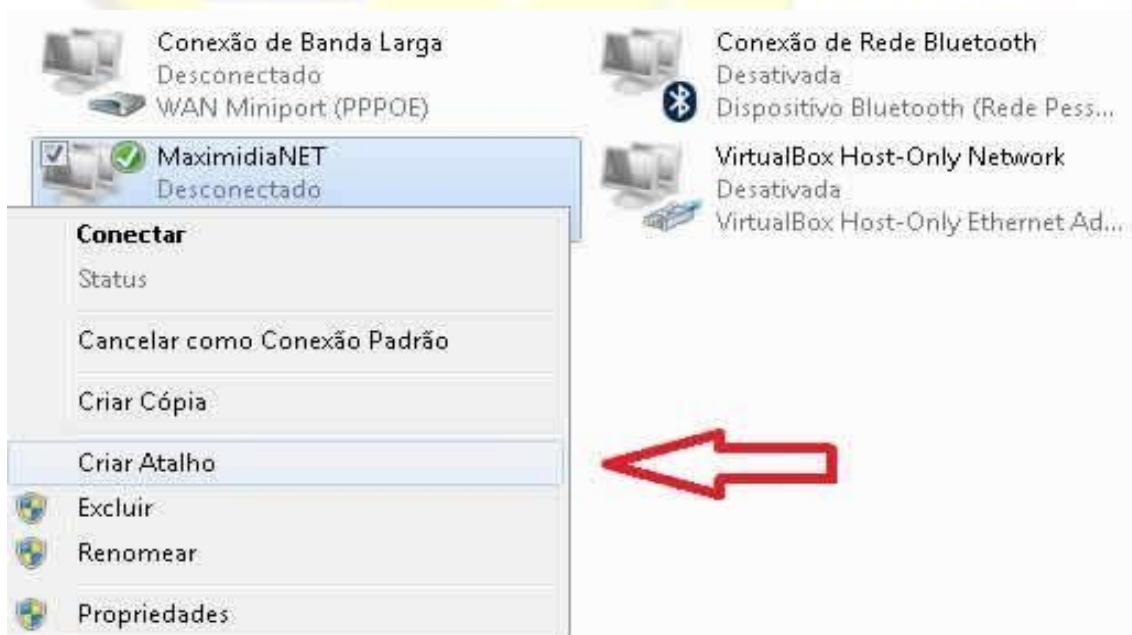
Clique duas vezes na conexão que você criou e sem seguida clique em **propriedades**:



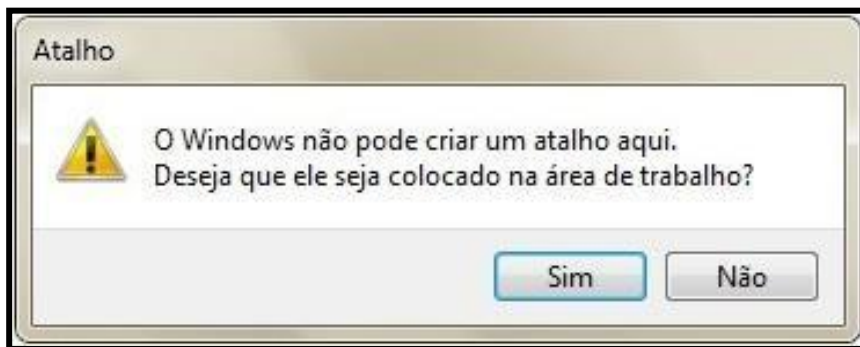
Na aba geral, digite o nome de serviço e clique em **OK**:



Para criar um atalho na área de trabalho, clique com o botão direito do mouse sobre a conexão e segunte em **"Criar Atalho"**:



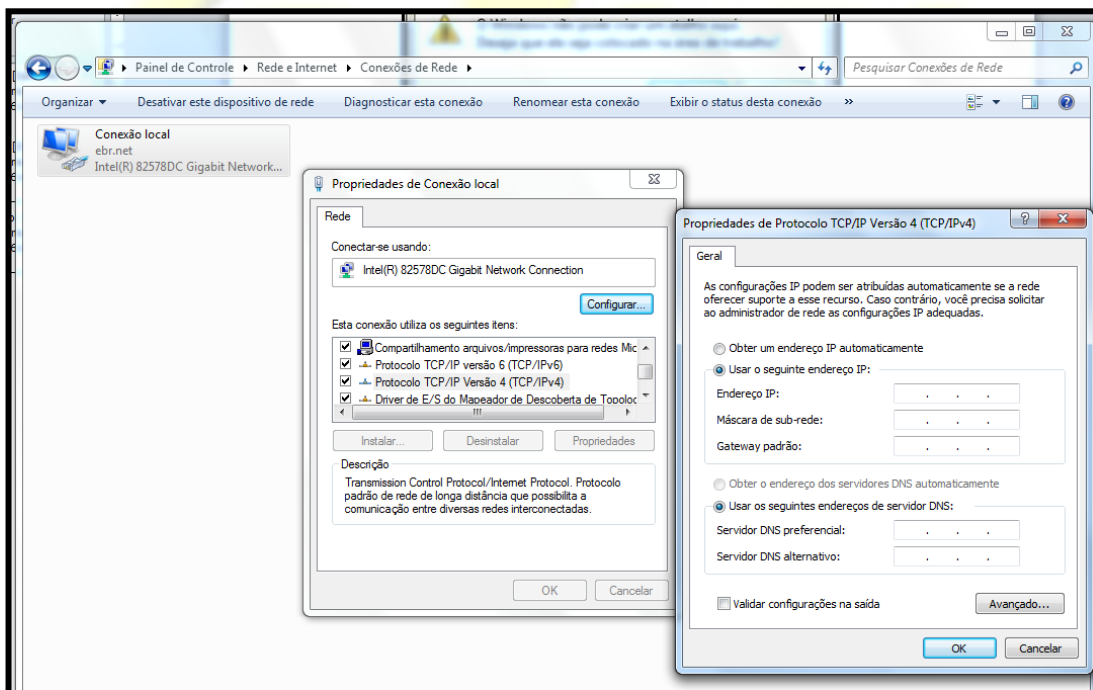
Clique em **sim**:



Clientes link dedicado:

É configurado o ip, máscara, gateway diretamente em sua placa de rede lembre-se o cabo deverá esta na porta "liberada" da RB.

Essas informações são adquiridas com o analista, favor realizar contato com o ramal 2119 para buscar a informação.



Se mesmo por conexão direta não funcionar, será necessário abrir um chamado e encaminha-lo ao responsável para que verifique se há algum problema lembre-se os chamados devem ser enviados a Lorrainy da Silva Gonçalves

Obs: Conexão direta apresenta numero de erro que deverá ser registrado no chamado.

Se por conexão direta funcionar possivelmente o roteador esta com problemas informar ao cliente e passar o chamado para o responsável.

3.2 Cliente com oscilação no acesso:

- Verificar as configurações do roteador e altera-las caso necessário. Conforme imagens acima na descrição de sem acesso e solicitar que o cliente teste por cerca de 1h.
- Caso as configurações não resolve é necessário fazer teste de conexão direta. Conforme imagens acima na descrição de sem acesso e solicitar que o cliente teste por 1h também.

Se por conexão direta funcionar o problema possivelmente esta no roteador. Informar ao cliente e orienta-lo a adquirir outro equipamento (ebr não fornece outro roteador para o cliente). Se por conexão direta o problema também persistir abrir chamado e encaminhar ao setor responsável.

3.3 Cliente com Lentidão no acesso:

- Verificar as configurações do roteador e altera-las caso necessário e realizar o teste de velocidade baixando o arquivo de 980MB do site <http://velocidade.ebr.com.br/>



Caso o problema persista é necessário realizar o mesmo teste em conexão direta. Se por conexão direta apresentar o mesmo erro deverá ser solicitado ao cliente o mac do conversor ou da RouterBoard (caso ele tenha) inseri-los no chamado e encaminhar ao responsável.

4 Retirar boleto do site:

- Abri o navegador e acessar o site [sac.ebr.com.br](https://nca.ebr.com.br/) (<https://nca.ebr.com.br/>) o login é o CPF/CNPJ e a senha são os três primeiros dígitos mais os dois últimos em ambos os casos tanto de CPF quanto CNPJ.



Escolha um tipo de login *


☒ CPF ☐ CNPJ

Número do Documento *

Senha *

[Esqueci minha senha](#)







- Clique sobre a opção de segunda via de boletos -> gerar boleto; É importante observar pois alguns navegadores bloqueiam o pop-up

Sair

Minha Conta ▾ Extrato Financeiro **Segunda via Boleto** Habilitação Provisória

Segunda via Boleto

De Até

Vencimento	Cobrança	Histórico	Total			
05/05/2016	BB Carteira 18 17073 Internet	Mensalidade	R\$ 1600.00		 Enviar SMS	
05/06/2016	BB Carteira 18 17073 Internet	Mensalidade	R\$ 1600.00		 Enviar SMS	

5 Problemas de Telefonia:

- Abrir um chamado com os telefones que estão apresentando problemas e encaminhar ao responsável.

