

GED TÉCNICA

Treinamento 1 ponto – nº 04/2020

ABRIL / 2020

Atualização de Procedimento:
Tratamento de Vistorias REDE e
MDU no SGD



INTRODUÇÃO

CONCEITO

Devido à mudanças no formato de tratamento de algumas demandas, que passarão a ser tratadas parte por um operador (aqueles que exijam análises e procedimentos complexos) e parte por automação (robô – aquelas que exijam apenas ações nos sistemas), foram realizadas alterações no formulário (SGD) para devolutiva das demandas de vistoria em campo, na qual a equipe operacional informa a equipe GED a viabilidade técnica de atendimento do endereço.

OBJETIVO

O procedimento tem como objetivo orientar a equipe operacional que fará a devolutiva da demanda ao GED, após ter realizado a vistoria em campo, sobre o correto preenchimento do novo formulário “Informar o tratamento”, para que as demandas sejam direcionadas devidamente, para o operador ou para a automação efetuar seu tratamento.

PROCEDIMENTOS

No menu Demandas Operação, ao tratar as filas **Vistoria REDE** e **Vistoria MDU** e selecionar uma demanda, informar na caixa amarela o nome e o login do técnico que executou a vistoria em campo, escolher se o endereço será liberado (SIM / NÃO / BACKBONE), no combo motivo selecionar a opção mais adequada a devolutiva da vistoria realizada, informando node e célula quando necessário, e no campo observação, colocar as informações pertinentes para o melhor tratamento da demanda.

O QUE MUDOU?

PROCESSO ATUAL

SGD



OPERAÇÃO

Informa o retorno
da vistoria



EQUIPE GED

Efetua o tratamento
conforme o retorno

PROCESSO FUTURO

SGD

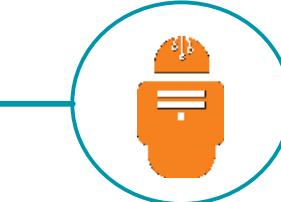


OPERAÇÃO

Informa o retorno
da vistoria

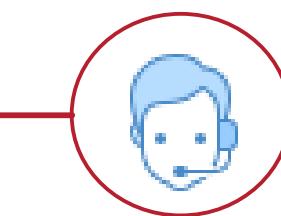
LIBERAR DIRETO
NÃO LIBERAR
BACKBONE

LIBERAR
COM RESSALVAS



AUTOMAÇÃO (ROBÔ)

Efetua o tratamento
conforme o retorno



EQUIPE GED

Efetua o tratamento
conforme o retorno

Formulário SGD – Orientações

1. Identificar Tipo de Demanda e Fila

2. Informar nome e Login do técnico executor da vistoria

3. Informar se haverá a liberação do(s) endereço(s)

4. Informar o motivo

5. Detalhar o motivo

6. Identificar se há mais de uma solicitação (HP/Ocorrências) para o mesmo endereço

Informações da Demanda

Tipo: Proposta	Fila: Vistoria REDE	Imovel: 644301477	Contrato / Proposta: 7832063
Cliente: MARIA INÁCIA SILVA LOPES DE AGUIAR	Endereço: R SAO LOURENCO (NUCLEO 12)- Número 20- Complementos: QD 207- Bairro CIDADE NOVA, MANAUS- CEP 69096280	Contatos: (92) 984383249 (92) 984383249 ()	

Tratamento

Aberto por: PAMELA DO CARMO ALVES- 53828	Data abertura: 15/04/2019 16:30	Imovel:
Observações de abertura: PREMISSA PEDE PARA QUE TODOS OS COMPLEMENTOS SEJAM ENVIADOS PARA A VISTORIA. PAMELA ALVES / ADRIANA JESUS /NETGED/ VOXLINE		
Node próximo: MA133	Área: MA1	Anexo: Nenhum anexo
		Edificação: REDE

Enviar para MDU

Informar o tratamento

Nome do técnico executor*:	Login técnico executor*:	
Liberar endereços?: <input checked="" type="radio"/> SIM <input type="radio"/> NÃO <input type="radio"/> BACKBONE		
Motivo*: Selecione um Motivo	Node*: Selecione um Node	Celula*: Selecione uma Celula
Observações*: 		

Enviar resposta para o GED

Solicitações

HP: 644301476 Complemento: Nome ou telefone inválido: <input type="checkbox"/>		
Proposta: 7832063	Data Entrada: 15/04/2019 13:35:48	Cliente: MARIA INÁCIA SILVA LOPES DE AGUIAR
Vendedor: GABRIEL POMPILIO DA SILVA	Login: Z034087	Contatos: (92) 984383249 (92) 984383249
EPO: CSU	Equipe venda: INTER-CASIMOS	Canal: INTERNET
Observação 1: Pendência 2 nível em analise Criação de HP R. 97 // R. 110 // R. 77 (92)984383249 (92)994135402 Entrar em contato com cliente com uma hora de antecedencia	Observação 2:	Status do HP: EM VISTORIA

Vistoria Realizada – LIBERAR ENDEREÇO

CENÁRIO 1: VISTORIA REALIZADA E O ENDEREÇO PODERÁ SER LIBERADO SEM OU COM RESSALVAS

Após a realização da vistoria em campo, caso o **endereço** possa ser **liberado**, no formulário escolha a opção **SIM**. Serão apresentados 2 tipos de motivos:

LIBERAR DIRETO: Escolha esta opção quando houver apenas uma solicitação (HP/Ocorrência) para o endereço solicitado na demanda e quando não houver particularidades. Este motivo (quando a demanda for do Tipo Proposta ou Reanálise*) é enviado para a fila de tratamento da Automação (robô), que fará a alteração do status de vistoria para endereço OK no sistema GED, associará node e célula e inserirá a observação colocada no formulário. ** Inicialmente a automação será apenas para estes tipos de demanda*

LIBERAR COM RESSALVAS: Escolha esta opção quando houver mais de uma solicitação (HP/Ocorrência) para o endereço solicitado na demanda e quando houver particularidades, tais como: apenas alguns complementos deverão ser liberados, alguns imóveis deverão ter algum produto bloqueado, deve ser verificado algum item antes de efetuar a liberação. Este motivo é enviado para a fila de tratamento do operador GED, que fará a análise das informações recebidas, para posteriormente seguir com as ações no sistema.

A seguir, o novo formulário e seu preenchimento...

Tratamento de Vistorias REDE e MDU no SGD

Vistoria Realizada – LIBERAR ENDEREÇO

TRATADO POR
AUTOMAÇÃO (ROBÔ)

TRATADO POR
OPERADOR GED

Informar o tratamento

Nome do técnico executor*: João Reis

Login técnico executor*: N000001

Liberar endereços?: SIM NÃO BACKBONE

Motivo*: LIBERAR DIRETO

Node*: Selecionar um Node

Celula*: Selecionar uma Celula

Observações*: Em Observações, informar detalhes pertinentes a liberação do endereço, mas, que não exija ação, além de liberar e associar node e célula informados.

[Enviar resposta para o GED](#)

Após realizar a vistoria, caso seja possível liberar o endereço, informar nome e login do técnico, escolher a opção SIM

Caso tenha apenas uma solicitação (HP/Ocorrência) para o endereço, escolher o Motivo LIBERAR DIRETO, selecionar node e célula

Informar o tratamento

Nome do técnico executor*: João Reis

Login técnico executor*: N000001

Liberar endereços?: SIM NÃO BACKBONE

Motivo*: LIBERAR COM RESSALVAS

Node*: Selecionar um Node

Celula*: Selecionar uma Celula

Observações*: Em Observações, informar qual solicitação (HP/Ocorrência) deseja liberar e quais dever ser bloqueadas, se devemos deixar algum produto bloqueado no endereço a ser liberado. Isso é, sempre que a liberação ocorrer com alguma ressalva.

[Enviar resposta para o GED](#)

Caso tenha mais de uma solicitação (HP/Ocorrência) para o endereço, escolher o Motivo LIBERAR COM RESSALVAS, selecionar node e célula

Tratamento de Vistorias REDE e MDU no SGD

Vistoria Realizada – LIBERAR ENDEREÇO (TIPO REANALISE)

Quando o tipo da demanda for REANALISE, para liberar um endereço, deverá ser informado se haverá bloqueio de produtos ou não, e qual o motivo do bloqueio. Atenção ao escolher LIBERAR DIREITO ou LIBERAR COM RESSALVAS.

TRATADO POR AUTOMAÇÃO (ROBÔ)

Informar o tratamento

Nome do técnico executor*: João Reis

Liberar endereços?: SIM NÃO

Motivo*: Selecionar um Motivo
LIBERAR DIRETO
LIBERAR COM RESSALVAS

Bloqueios: LIBERAR PAYTV (verde), LIBERAR VIRTUA (verde), LIBERAR TV DIGITAL (verde)

Informações da Demanda

Tipo: REANALISE
Cliente: VALTER CESARIO DOS SANTOS
Fila: Vistoria MDU

Após realizar a vistoria, caso seja possível liberar o endereço, informar nome e login do técnico, escolher a opção SIM

Escolher o motivo conforme as premissas informadas anteriormente (apenas uma solicitação, selecionar o Motivo LIBERAR DIRETO, caso contrário, escolher LIBERAR COM RESSALVAS), selecionar node e célula

Node*: Selecionar um Node
Celula*: Selecionar uma Celula

Em Observações, registrar todos os detalhes sobre a vistoria, conforme mencionados anteriormente, informando qual solicitação (HP/Ocorrência) deseja liberar e quais dever ser bloqueadas, detalhar o motivo de determinado bloqueio.

Quando todos os produtos forem liberados, os filtros ficarão verdes

Quando necessário bloquear produtos, clicar sobre o produto a ser bloqueado. O filtro ficará vermelho para representar o bloqueio

Sempre que houver produtos bloqueados, escolher o motivo de bloqueio dos produtos

Motivo de Bloqueio: Selecionar um motivo de bloqueio
ENDERECO NAO ENCONTRADO
INVIABILIDADE TECNICA
SEM REDE
SEM BACKBONE
ERRO DE CADASTRO DE ENDERECO
INVIABILIDADE COMERCIAL DA AREA
SEGURANCA TECNICA OPERACIONAL
RESTRICAO DE PRODUTO

Vistoria Realizada – NÃO LIBERAR ENDEREÇO

CENÁRIO 2: VISTORIA REALIZADA E O ENDEREÇO NÃO PODERÁ SER LIBERADO

Após a realização da vistoria em campo, caso o **endereço NÃO** possa ser **liberado**, no formulário escolha a opção **NÃO**. Serão apresentados 8 tipos de motivos. Selecionar o motivo mais adequado, que justifique o porque o endereço não pode ser liberado.

MOTIVO	UTILIZAÇÃO
ENDEREÇO NÃO ENCONTRADO	Quando o endereço não for encontrado em campo para realizar liberação/bloqueio, necessitando de referências
INVIABILIDADE TECNICA	Quando o endereço não for liberado por haver uma restrição técnica a ser executada pelo cliente
SEM REDE	Quando o endereço estiver fora da área cabeada ou não possuir rede para atendimento mesmo dentro dos limites do node
SEM BACKBONE	Quando o endereço não for liberado por não ser possível construção de infraestrutura interna para cabeamento do prédio/vila
ERRO DE CADASTRO DE ENDEREÇO	Quando o endereço estiver incorreto
INVIABILIDADE COMERCIAL DA AREA	Quando o endereço não for liberado por estar em uma área de risco
SEGURANÇA TECNICA OPERACIONAL	Quando o endereço possuir restrição técnica em algum produto (sem virtua ou digital na região, por exemplo)
RESTRIÇÃO DE PRODUTO	Quando o endereço estiver com suspeita de fraude

A seguir, o novo formulário e seu preenchimento...

Vistoria Realizada – NÃO LIBERAR ENDEREÇO

Após realizar a vistoria, caso NÃO seja possível liberar o endereço, informar nome e login do técnico, escolher a opção NÃO

Nome do técnico executor*: João Reis

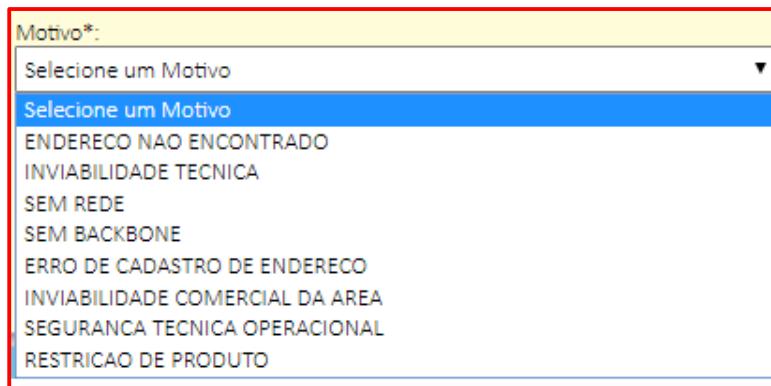
Login técnico executor*: N000001

Liberar endereços?: NÃO SIM BACKBONE

Motivo*: Selecione um Motivo

Observações: Em Observações, justificar o porque o endereço não pode ser liberado, de acordo com o motivo escolhido

Enviar resposta para o GED



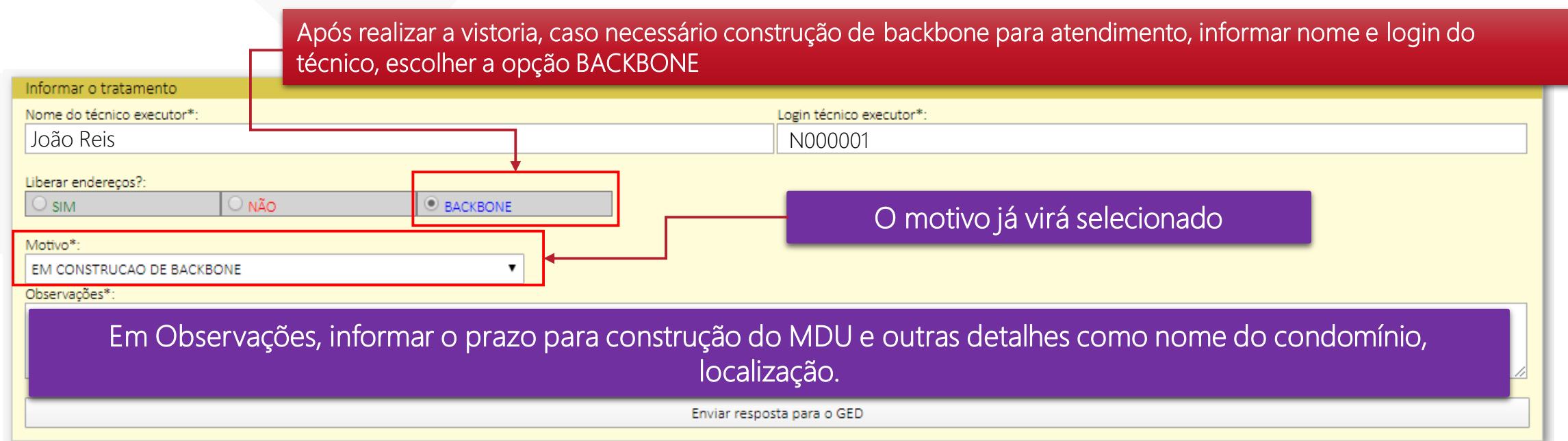
Vistoria Realizada – CONSTRUIR BACKBONE

CENÁRIO 3: VISTORIA REALIZADA E O ENDEREÇO SERÁ LIBERADO APÓS CONSTRUÇÃO DE BACKBONE

Após a realização da vistoria em campo, caso o endereço possa ser liberado após construção do backbone, no formulário escolha a opção BACKBONE.

A seguir, o novo formulário e seu preenchimento...

Após realizar a vistoria, caso necessário construção de backbone para atendimento, informar nome e login do técnico, escolher a opção BACKBONE



O motivo já virá selecionado

Em Observações, informar o prazo para construção do MDU e outras detalhes como nome do condomínio, localização.

Enviar resposta para o GED

PONTOS DE ATENÇÃO

- Quando o tipo de demanda for diferente de Proposta e Reanálise, para a opção “LIBERAR ENDEREÇO? Resposta: SIM”, teremos apenas o motivo LIBERAR COM RESSALVAS, pois, a demanda será tratada por um operador GED;
- Apenas para o tipo de demanda Reanálise, para a opção “LIBERAR ENDEREÇO? Resposta: SIM”, teremos como informar qual produto ficará liberado ou bloqueado;
- Sempre registrar na observação todos os detalhes da vistoria para melhor tratamento.
- Em caso de dúvidas, entrar em contato com o Staff GED (Suporte.GED@claro.com.br).