

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 (aquelas 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.

Tratamento de Vistorias REDE e MDU no SGD



O QUE MUDOU?

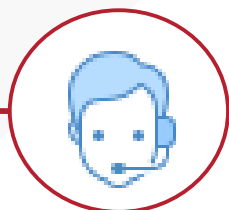
PROCESSO ATUAL

SGD



OPERAÇÃO

Informa o retorno da vistoria



EQUIPE GED

Efetua o tratamento conforme o retorno

PROCESSO FUTURO

SGD



OPERAÇÃO

Informa o retorno da vistoria

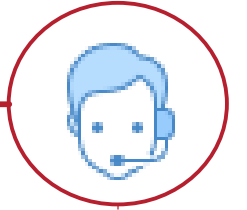
LIBERAR DIRETO
NÃO LIBERAR
BACKBONE

LIBERAR
COM RESSALVAS



AUTOMAÇÃO (ROBÔ)

Efetua o tratamento conforme o retorno



EQUIPE GED

Efetua o tratamento conforme o retorno

Tratamento de Vistorias REDE e MDU no SGD



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:	Fila:	Imovel:	Contrato / Proposta:
Proposta	Vistoria REDE	644301477	7832063
Cliente:		Contatos:	
MARIA INÁCIA SILVA LOPES DE AGUIAR		(92) 984383249 (92) 984383249 ()	
Cidade:	Endereço:		
MANAUS	R SAO LOURENCO (NUCLEO 12)- Número 20- Complementos: QD 207- Bairro CIDADE NOVA, MANAUS- CEP 69096280		
Tratamento			
Aberto por:	Data abertura:	Imovel:	
PAMELA DO CARMO ALVES- 53828	15/04/2019 16:30		
Observações de abertura:			
PREMISSA PEDE PARA QUE TODOS OS COMPLEMENTOS SEJAM ENVIADOS PARA A VISTORIA. PAMELA ALVES / ADRIANA JESUS /NETGED/ VOXLINE			
Node próximo	Área	Anexo:	Edificação:
MA133	MA1	Nenhum anexo	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*:	Node*:	Celula*:	
Selecione um Motivo		Selecione um Node	Selecione uma Celula
Observações*:			
Enviar resposta para o GED			
Solicitações			
HP: 644301476	Complemento:	Nome ou telefone inválido: <input type="checkbox"/>	
Proposta:	Data Entrada:	Cliente:	Contatos:
7832063	15/04/2019 13:35:48	MARIA INÁCIA SILVA LOPES DE AGUIAR	(92) 984383249 (92) 984383249
Vendedor:	Login:	Canal:	
GABRIEL POMPILO DA SILVA	Z034087	INTERNET	
EPO:	Equipe venda:	Status do HP:	
CSU	INTER-CASIMOS	EM VISTORIA	
Observação 1:		Observação 2:	
Pendência 2 nível em análise Criação de HP R. 97 // R. 110 // R. 77 (92)984383249 (92)994135402 Entrar em contato com cliente com uma hora de antecedencia			

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)

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

Informar o tratamento

Nome do técnico executor*: João Reis Login técnico executor*: N000001

Liberar endereços?: ☒ SIM ☐ NÃO ☐ BACKBONE

Motivo*: LIBERAR DIRETO Node*: Seleccione um Node Celula*: Seleccione uma Celula

Observações*: Em Observações, informar detalhes pertinentes a liberação do endereço, mas, que não exija ação, além de liberar e associar no de e célula informados.

Enviar resposta para o GED

TRATADO POR
OPERADOR GED

Caso tenha mais de uma solicitação (HP/Ocorrência) para o endereço, escolher o Motivo LIBERAR COM RESSALVAS, 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*: Seleccione um Node Celula*: Seleccione 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

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.**

Informações da Demanda	
Tipo:	Fila:
REANALISE	Vistoria MDU
Cliente:	
VALTER CESARIO DOS SANTOS	

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

TRATADO POR
AUTOMAÇÃO (ROBÔ)

Informar o tratamento		
Nome do técnico executor*:	Login técnico executor*:	
João Reis	N000001	
Liberar endereços?:		
<input checked="" type="radio"/> SIM <input type="radio"/> NÃO		
Motivo*:	Node*:	Celula*:
Selecione um Motivo	Selecione um Node	Selecione uma Celula
Selecione um Motivo		
LIBERAR DIRETO		
LIBERAR COM RESSALVAS		
Bloqueios:		
<input checked="" type="checkbox"/> LIBERAR PAYTV		
<input checked="" type="checkbox"/> LIBERAR VIRTUA		
<input checked="" type="checkbox"/> LIBERAR TV DIGITAL		
Enviar r		

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

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

Bloqueios:	Motivo de Bloqueio:
<input checked="" type="checkbox"/> LIBERAR PAYTV	Selecione um motivo de bloqueio
<input checked="" type="checkbox"/> BLOQUEAR VIRTUA	Selecione um motivo de bloqueio
<input checked="" type="checkbox"/> LIBERAR TV DIGITAL	ENDERECO NAO ENCONTRADO
	INVIABILIDADE TECNICA
	SEM REDE
	SEM BACKBONE
	ERRO DE CADASTRO DE ENDEREÇO
	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...

Tratamento de Vistorias REDE e MDU no SGD



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

TRATADO POR
AUTOMAÇÃO (ROBÔ)

Informar o tratamento

Nome do técnico executor*: João Reis

Login técnico executor*: N000001

Liberar endereços?:
☐ SIM ☒ NÃO ☐ 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

Selecionar o motivo mais adequado, que justifique o porque o endereço não pode ser liberado

Motivo*:

Selecione um Motivo

- Selecione um Motivo
- ENDereco NAO ENCONTRADO
- INVIABILIDADE TECNICA
- SEM REDE
- SEM BACKBONE
- ERRO DE CADASTRO DE ENDereco
- INVIABILIDADE COMERCIAL DA AREA
- SEGURANCA TECNICA OPERACIONAL
- RESTRICAO DE PRODUTO

Tratamento de Vistorias REDE e MDU no SGD



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

TRATADO POR
AUTOMAÇÃO (ROBÔ)

Informar o tratamento

Nome do técnico executor*: João Reis

Login técnico executor*: N000001

Liberar endereços?:
☐ SIM ☐ NÃO ☒ BACKBONE

Motivo*:
EM CONSTRUCAO DE BACKBONE

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

Enviar resposta para o GED

O motivo já virá selecionado

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).