

Sugestões para script de atendimento em callcenter N1/N2

1. Diagnóstico se o problema está no acesso ou na rede do usuário

1. Verificar o estado do roteador no Flashman (Verde, Vermelho, Cinza)
 1. Se verde, ir para: **O problema está na rede do usuário**
 2. Se vermelho ou cinza, ir para: **O problema está no acesso**

2. O problema está na rede do usuário

1. Verificar com o cliente se este aparelho está conectado na mesma rede Wi-Fi informada através da [opção Wi-Fi ou Wi-Fi 5GHz](#) no Flashman.
 1. Através da opção “Dispositivos Conectados” no Flashman o N1 conseguirá visualizar quando o aparelho do cliente estiver conectado.
2. Testar um aparelho com cabo na LAN do roteador
3. Se aparelho conectado no cabo também estiver com problemas de acesso a internet
 1. Verificar no Flashman, através da opção Dispositivos Conectados se todos os aparelhos testados estão no estado “Acesso liberado”
 1. Caso os aparelhos constem como “Acesso bloqueado”, selecionar a opção “Desbloquear Dispositivos” no cadastro do roteador no Flashman.
 2. Caso os aparelhos constem como “Acesso liberado”
 1. Atualizar firmware do roteador para versão mais recente do Flashbox, caso exista.
 2. Se o problema ainda persistir, enviar equipe técnica para substituição do roteador
4. Se aparelho conectado no cabo não estiver com problemas de acesso a internet
 1. Caso o cliente esteja em um apartamento com a possibilidade de **muitas** redes vizinhas próximas, então realize a consulta no

“Flashman/Opções/Redes ao redor” para obter as informações da quantidade de redes e também as informações sobre quais canais estão sendo utilizados por estas redes : No Flashman, alterar banda da rede Wi-Fi para 20MHz, aguardar 15 segundos e verificar se a qualidade melhorou

2. Caso o cliente esteja em um casa com **poucas** redes vizinhas próximas: No Flashman, alterar banda da rede Wi-Fi para 40MHz, aguardar 15 segundos e verificar se a qualidade melhorou
3. Com base nas informações das redes ao redor **“melhor e pior canal”**, alterar o canal da rede Wi-Fi para 1, 6 ou 11, aguardar 15 segundos e verificar se a qualidade melhorou.
4. Se o problema persistir, atualizar o firmware do roteador para versão mais recente, caso exista.
5. Caso a versão mais recente não exista, pedir para o cliente realizar um hard reset do equipamento, pressionando o botão reset por 15 segundos.
6. Caso o problema esteja em um aparelho Wi-Fi específico, verificar o indicador SNR através da opção Dispositivos Conectados. O SNR deverá estar no estado amarelo ou superior (acima do valor 15).
7. Caso o SNR esteja abaixo de 15, verificar se ao aproximar o equipamento do roteador o problema é resolvido.
8. Se o problema ainda persistir, enviar equipe técnica para substituição do roteador.
9. Caso o problema ainda persista, recomendar o upgrade para um roteador Flashbox com maior potência, compra de um extensor Wi-Fi ou utilização da rede Mesh Flashbox.

3. O problema está no acesso.

1. Os LEDs estão piscando simultaneamente/LED piscando laranja:
 1. Verificar se login e senha PPPoE no cadastro do roteador no Flashman estão corretos.
 1. Caso esteja incorreto: Realizar alteração e pedir para o cliente realizar um hard reset do equipamento, pressionando o botão reset por 15 segundos.
 2. Pedir ao cliente verificar se o cabo está conectado corretamente na porta WAN do roteador e verificar se não há cabos invertidos com cabos de computadores conectados na porta LAN.
 3. Caso os cabos estejam corretamente conectados: Verificar possível problema de conectorização na residência do cliente (Manutenção).
2. Os LEDs estão operando normalmente
 1. A conexão pode estar apresentando perda de pacotes severa. Executar [teste de latência e perda no roteador](#) através do Flashman e observar valores de perda para o destino do servidor Flashman do seu provedor e demais destinos comuns como www.facebook.com
 1. Valores de perda acima de 5%
 1. Verificar se há mal contato no cabo da WAN do roteador
 1. Pedir para o cliente reconectar o cabo da WAN
 2. Executar [teste de latência e perda no roteador](#) novamente através do Flashman.
 2. Verificar possível problema de conectorização na residência do cliente (Manutenção)
 2. Valores de perda abaixo de 5%
 1. Reiniciar conexão PPPoE do cliente

2. Verificar se não há problemas de acesso ou roteamento na região onde o cliente encontra-se

DICA: Caso o serviço seja algum jogo online, a latência não deverá passar de 50ms e a perda de pacotes não deverá passar de 2%.

1. Caso o cliente esteja reclamando sobre um aparelho conectado no cabo

1. A conexão do roteador pode estar apresentando perda de pacotes.
Executar [teste de latência e perda no roteador](#) através do Flashman e observar valores de perda para destinos comuns
 1. Valores de perda acima de 5%
 1. Pedir para o cliente reconectar o cabos e executar novamente
 - 2 Executar [teste de latência e perda no roteador](#) através do Flashman para o site ou serviço específico desejado pelo cliente
 - 3 Caso resultados sejam ruins: Informar ao cliente que o serviço desejado por ele está apresentando instabilidade, mas o acesso à banda larga não apresenta problemas
 - 4 Caso o problema ainda persista, verificar possível problema de conectorização na casa do cliente

DICA: Caso o serviço seja algum jogo online, a latência não deverá passar de 50ms e a perda de pacotes não deverá passar de 2%.