

Open Gateway

VIVO COMPANY SERVICES PORTAL

Summary

1	First Access	2
2	2FA Verification	3
3	Initial Information Vivo Empresas Services Portal	7
4	My Active Services.....	8
4.1	My Active Security Services.....	11
5	Open a request.....	13
6	Technical Request	15
6.1	Opening of Technical Request.....	15
6.2	Technical Request Follow-up	19
7	Other Service Requests	23
7.1	Change of billing address	Erro! Indicador não definido.
7.2	Product/Service Cancellation	Erro! Indicador não definido.
7.3	Change Invoice Due Date	Erro! Indicador não definido.
7.4	Other Requests.....	Erro! Indicador não definido.
7.5	Authorized Contact S.O.C.....	23
8	My Live Team	26
9	Email history.....	27
10	Reporting.....	28
10.1	Analytical Reports.	28
10.2	Graphical / Custom Report.....	31

1 First Access

You will receive an email informing you of the link to the service portal and your first password.

Conheça as principais funcionalidades:



Gestão dos serviços ativos



Abertura e acompanhamento de solicitações técnicas



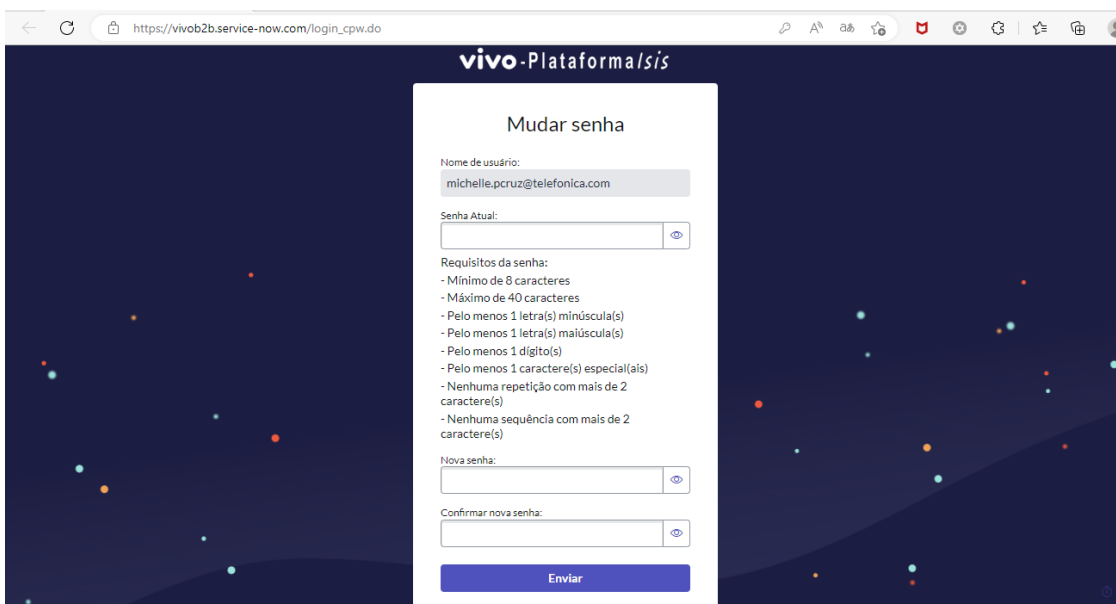
Canal de atendimento digital

ACESSE O PORTAL

*Para o seu primeiro acesso, use seu email corporativo e a senha serão os cinco primeiros dígitos do CPF + @ + primeiro nome em maiúsculo.

Até breve.
Equipe Vivo Empresas

Enter the e-mail that was informed at the time of registration, and create the new password.



https://vivob2b.service-now.com/login_cpw.do

vivo-Plataforma Sís

Mudar senha

Nome de usuário:
michelle.pacruz@telefonica.com

Senha Atual:

Requisitos da senha:

- Mínimo de 8 caracteres
- Máximo de 40 caracteres
- Pelo menos 1 letra(s) minúscula(s)
- Pelo menos 1 letra(s) maiúscula(s)
- Pelo menos 1 dígito(s)
- Pelo menos 1 caractere(s) especial(ais)
- Nenhuma repetição com mais de 2 caractere(s)
- Nenhuma sequência com mais de 2 caractere(s)

Nova senha:

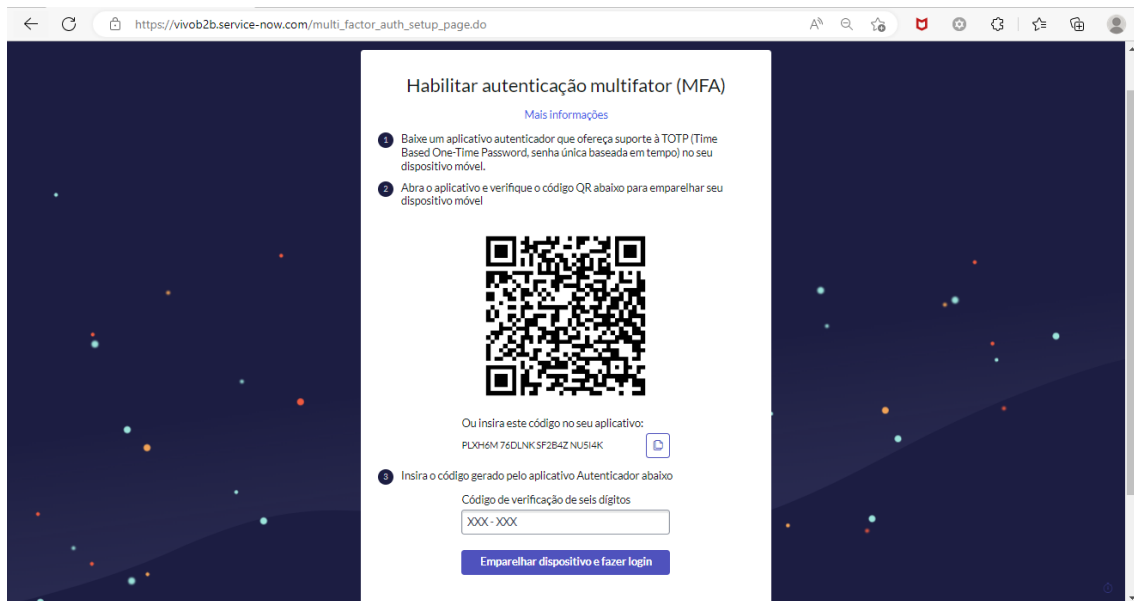
Confirmar nova senha:

Enviar

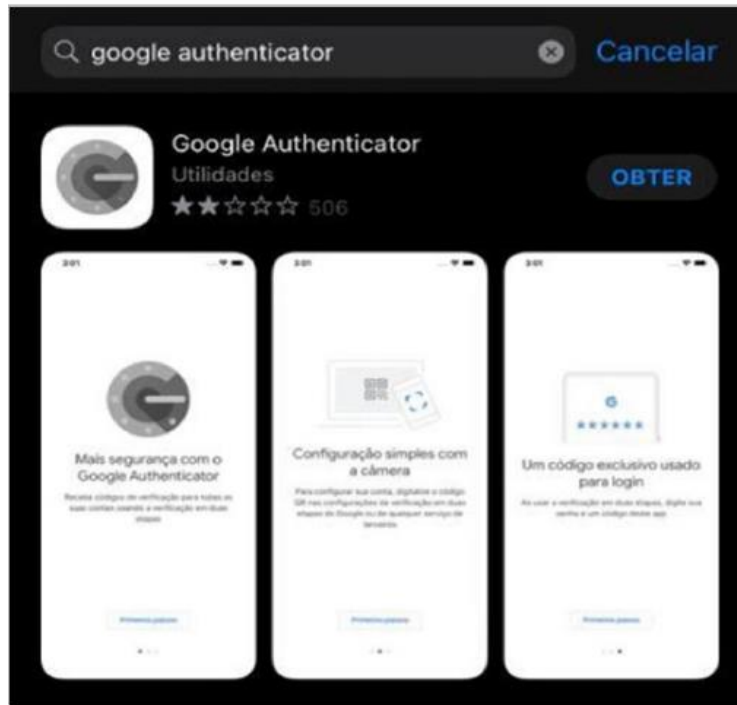
2 2FA Verification

This verification is another level of security for access to the portal, in order for you to gain access it is necessary to download the "Google Authenticator" application, present in your "Play Store".

On your first access, a QR code will be displayed that must be linked to the "Google Authenticator" application,



Google Authenticator Overview:



Google Authenticator Overview:

After downloading the app, access and click on "Scan QR code".





Point your phone at the "QR Code" on the access screen.

Habilitar autenticação multifator (MFA)

[Mais informações](#)

- 1 Baixe um aplicativo autenticador que ofereça suporte à TOTP (Time Based One-Time Password, senha única baseada em tempo) no seu dispositivo móvel.
- 2 Abra o aplicativo e verifique o código QR abaixo para emparelhar seu dispositivo móvel



Ou insira este código no seu aplicativo:
PLXH6M 76DLNK SF2B4Z NU5I4K 

- 3 Insira o código gerado pelo aplicativo Autenticador abaixo

Código de verificação de seis dígitos

[Emparelhar dispositivo e fazer login](#)

Once the procedure is done, the application informs you of a 6-digit code, enter it in the "Pin Code" field, and click on "Verify"

vivo - Plataforma *sis*

Verificar sua identidade

Insira o código gerado pelo aplicativo do autenticador

código de 6 dígitos

[Receber um código por e-mail](#)

Não desafiar o MFA neste navegador pelas próximas 8 horas

[Fazer login](#)

In the next accesses, it will always be necessary to insert the new code generated in the application at the time of access.

3 Initial Information Vivo Empresas Services Portal

When you access the portal, you will be directed to the home page with the following options:

We will have three options to follow.

- **My active services:** view the contracted products/services;
- **New Request:** Allowed the opening of technical and service requests
- **My Requests:** Allows the follow-up of technical requests
- **My live team:** View of your work team's contacts with vivo (CS, Commercial and Customer Service)

In addition, on the homepage you have a summary of your active services and a summary to follow up on your last 5 technical requests.

vivo EMPRESAS

Hello, UsuárioDeTeste!
Welcome to the Vivo Empresas Services Portal

Aqui você vai encontrar os nossos serviços a sua disposição.

- Meus Serviços Ativos**
Consulte seu serviços e produtos contratado.
- Nova Solicitação**
Solicite suporte em um serviço ou produto contratado.
- Minhas Solicitações**
Acompanhe o andamento de suas solicitações.

Meu Time Vivo
Acompanhe o andamento de suas solicitações.

Veja também

Principais Serviços Ativos

IP INTERNET 3 serviço(s) instalado(s)
IP DEDICADO 2 serviço(s) instalado(s)
SPEEDY LINK 2 serviço(s) instalado(s)
SPEEDY LINK AUTENTICADO 2 serviço(s) instalado(s)
SPEEDY LINK BUSINESS 2 serviço(s) instalado(s)

Acompanhe suas últimas solicitações

CS0971976 VPN IP MPLS - Novo(a) - Web - 27/04/2023
CS0971975 - Novo(a) - Web - 27/04/2023
CS0971974 VOX DIGITAL - Em aberto - Telefone - 27/04/2023
CS0971973 IP DEDICADO - Em aberto - Telefone - 27/04/2023
CS0971972 IP DEDICADO - Em aberto - Telefone - 27/04/2023

Visualizar Todos Serviços Ativos

Visualizar todas Solicitações

4 My Active Services

In my active services you will have access to the services contracted with vivo.



Aqui você vai encontrar os nossos serviços a sua disposição.

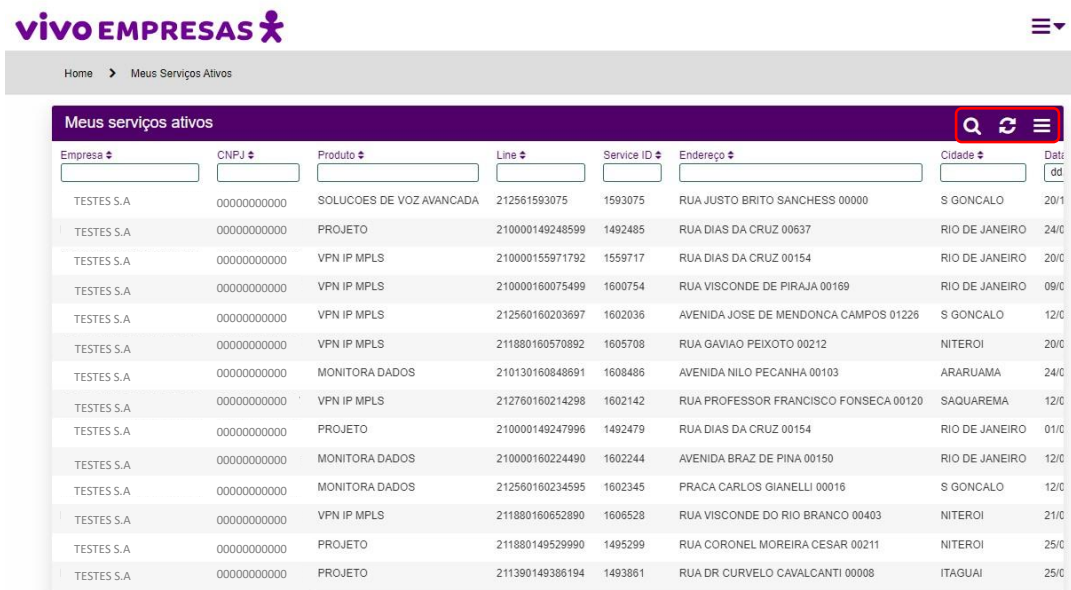
**Meus Serviços Ativos**
Consulte seu serviços e produtos contratado.

**Nova Solicitação**
Solicite suporte em um serviço ou produto contratado.

**Minhas Solicitações**
Acompanhe o andamento de suas solicitações.

**Meu Time Vivo**
Acompanhe o andamento de suas solicitações.

On the upper right side you will have access to the options for consulting, exporting and updating information



Empresa	CNPJ	Produto	Line	Service ID	Endereço	Cidade	Data
TESTES S.A	00000000000	SOLUCOES DE VOZ AVANCADA	212561593075	1593075	RUA JUSTO BRITO SANCHESS 00000	S GONCALO	20/1
TESTES S.A	00000000000	PROJETO	210000149248599	1492485	RUA DIAS DA CRUZ 00637	RIO DE JANEIRO	24/0
TESTES S.A	00000000000	VPN IP MPLS	210000155971792	1559717	RUA DIAS DA CRUZ 00154	RIO DE JANEIRO	20/0
TESTES S.A	00000000000	VPN IP MPLS	210000160075499	1600754	RUA VISCONDE DE PIRAJA 00169	RIO DE JANEIRO	09/0
TESTES S.A	00000000000	VPN IP MPLS	212560160203697	1602036	AVENIDA JOSE DE MENDONCA CAMPOS 01226	S GONCALO	12/0
TESTES S.A	00000000000	VPN IP MPLS	211880160570892	1605708	RUA GAVIAO PEIXOTO 00212	NITEROI	20/0
TESTES S.A	00000000000	MONITORA DADOS	210130160848691	1608486	AVENIDA NILO PECANHA 00103	ARARUAMA	24/0
TESTES S.A	00000000000	VPN IP MPLS	212760160214298	1602142	RUA PROFESSOR FRANCISCO FONSECA 00120	SAQUAREMA	12/0
TESTES S.A	00000000000	PROJETO	210000149247996	1492479	RUA DIAS DA CRUZ 00154	RIO DE JANEIRO	01/0
TESTES S.A	00000000000	MONITORA DADOS	210000160224490	1602244	AVENIDA BRAZ DE PINA 00150	RIO DE JANEIRO	12/0
TESTES S.A	00000000000	MONITORA DADOS	212560160234595	1602345	PRACA CARLOS GIANELLI 00016	S GONCALO	12/0
TESTES S.A	00000000000	VPN IP MPLS	211880160652890	1606528	RUA VISCONDE DO RIO BRANCO 00403	NITEROI	21/0
TESTES S.A	00000000000	PROJETO	211880149529990	1495299	RUA CORONEL MOREIRA CESAR 00211	NITEROI	25/0
TESTES S.A	00000000000	PROJETO	211390149386194	1493861	RUA DR CURVELO CAVALCANTI 00008	ITAGUAI	25/0

By selecting the query field, you will be able to search by CNPJ, corporate name, type of product, designation, ID or address

Meus serviços ativos							
Empresa	CNPJ	Produto	Line	Service ID	Endereço	Cidade	Data
TESTES S.A	00000000000	SOLUCOES DE VOZ AVANCADA	212561593075	1593075	RUA JUSTO BRITO SANCHESS 00000	S GONCALO	20/1
TESTES S.A	00000000000	PROJETO	210000149248599	1492485	RUA DIAS DA CRUZ 00637	RIO DE JANEIRO	24/0
TESTES S.A	00000000000	VPN IP MPLS	210000155971792	1559717	RUA DIAS DA CRUZ 00154	RIO DE JANEIRO	20/0
TESTES S.A	00000000000	VPN IP MPLS	210000160075499	1600754	RUA VISCONDE DE PIRAJA 00169	RIO DE JANEIRO	09/0
TESTES S.A	00000000000	VPN IP MPLS	212560160203697	1602036	AVENIDA JOSE DE MENDONCA CAMPOS 01226	S GONCALO	12/0
TESTES S.A	00000000000	VPN IP MPLS	211880160570892	1605708	RUA GAVIAO PEIXOTO 00212	NITEROI	20/0
TESTES S.A	00000000000	MONITORA DADOS	210130160848691	1608486	AVENIDA NILO PECANHA 00103	ARARUAMA	24/0
TESTES S.A	00000000000	VPN IP MPLS	212760160214298	1602142	RUA PROFESSOR FRANCISCO FONSECA 00120	SAQUAREMA	12/0
TESTES S.A	00000000000	PROJETO	210000149247996	1492479	RUA DIAS DA CRUZ 00154	RIO DE JANEIRO	01/0
TESTES S.A	00000000000	MONITORA DADOS	210000160224490	1602244	AVENIDA BRAZ DE PINA 00150	RIO DE JANEIRO	12/0
TESTES S.A	00000000000	MONITORA DADOS	212560160234595	1602345	PRACA CARLOS GIANELLI 00016	S GONCALO	12/0
TESTES S.A	00000000000	VPN IP MPLS	211880160652890	1606528	RUA VISCONDE DO RIO BRANCO 00403	NITEROI	21/0
TESTES S.A	00000000000	PROJETO	211880149529990	1495299	RUA CORONEL MOREIRA CESAR 00211	NITEROI	25/0
TESTES S.A	00000000000	PROJETO	211390149386194	1493861	RUA DR CURVELO CAVALCANTI 00008	ITAGUAI	25/0

By clicking on the product/services you will have access to the details of the service, history of technical calls and shortcut to open a technical call:




Detalhes do serviço ativo - N/A

Detalhes Histórico de solicitações técnicas

Empresa TESTE SANITY	Produto/Serviço N/A	ID N/A
Endereço de instalação R DOMINGOS GIORGETTI	Cidade S PAULO	Designação N/A
Velocidade N/A	Nº de Contrato N/A	Abrir Solicitação Técnica

Lista APIs Produto: N/A					
AppID	Empresa	Produto	Data De Ativação	Status Operacional	Local
teste_sanity_1011	Sanity 09/02 teste	Device Location	13/11/2023	Operacional	SP - S PAULO - R DOMINGOS GIORGETTI
teste_sanity_1011	Sanity 09/02 teste	Device Location	11/10/2023	Operacional	SP - S PAULO - R DOMINGOS GIORGETTI



Detalhes do serviço ativo - N/A

Detalhes **Histórico de solicitações técnicas**

Histórico de solicitações técnicas - N/A

Number State Channel Short Description Created Opened By

Nenhum resultado encontrado ...

TIP: Starting the opening of a technical call from the active services, the service information is automatically populated:

Solicitações Técnicas

Forneça os seguintes detalhes para nos ajudar a fornecer-lhe assistência com a maior brevidade.

* Indicates required

Company

Product App ID

Install Base

Address

Requerida informação

-
-
-
-

Solicitações Técnicas

* Preciso de ajuda com

-- None --

FALHA DE "CAMPOS INCONSISTENTES"

FALHA DE "LATENCIA ACIMA DO THRESHOLD"

MENSAGEM DE ERRO: "STATUS CODE 4XX"

MENSAGEM DE ERRO: "STATUS CODE 5XX"

O limite máximo de caracteres é 1000.

* Informar na descrição data/hora que ocorreu a falha.

* Anexar tela de logs, logs de erro e/ou logs da chamada para que possamos prosseguir com seu atendimento.

Additional Contact Phone

Celular ou Fixo com DDD. Ex 11987654321

Submit

Requerer informações

Preciso de ajuda com

Additional Contact Name

Additional Contact Email

Additional Contact Phone

Add attachments

4.1 My Active Services Open Gateway.

Within "My Active Services" you can view and open a technical call for your Open Gateway Products/Services, Security and equipment linked to this service. Select the desired service ID, and click "Active Services Details".

VIVO EMPRESAS

Home > Acompanhamento da Solicitação > Pesquisa de Serviços Ativos

Pesquisa de serviços ativos

Empresa	CNPJ	Produto	Line	Service ID	Endereço	Cidade	Data De Ativacao
TESTE SANITY	93064785644702	QoD Mobile	teste_sanity_0811	02IHq0000770KMIAY	R DOMINGOS GIORGETTI	S PAULO	11/09/2023
TESTE SANITY	93064785644702	Device Location	teste_sanity_0811	02IHq0000770KNIAY	R DOMINGOS GIORGETTI	S PAULO	11/09/2023

Linhas - 2

To open a technical call for a specific equipment, you must select the equipment and you will be directed to the "Technical Request" screen.

Detalhes do serviço ativo - N/A

Detalhes Histórico de solicitações técnicas

Empresa TESTE SANITY	Produto/Serviço N/A	ID N/A
Endereço de instalação R DOMINGOS GIORGETTI	Cidade S PAULO	Designação N/A
Velocidade N/A	Nº de Contrato N/A	Abrir Solicitação Técnica

Lista APIs Produto: N/A

AppID	Company	Produto	Installed	Operational Status	Location
teste_sanity_1011	Sanity 09/02 teste	Device Location	13/11/2023	Operational	SP - S PAULO - R DOMINGOS GIORGETTI
teste_sanity_1011	Sanity 09/02 teste	Device Location	11/10/2023	Operational	SP - S PAULO - R DOMINGOS GIORGETTI
teste_sanity_1011	Sanity 09/02 teste	Device Location	13/11/2023	Operational	SP - S PAULO - R DOMINGOS GIORGETTI
teste_sanity_1011	Sanity 09/02 teste	Device Location	11/10/2023	Operational	SP - S PAULO - R DOMINGOS GIORGETTI
teste_sanity_1011	Sanity 09/02 teste	Device Location	11/10/2023	Operational	SP - S PAULO - R DOMINGOS GIORGETTI
teste_sanity_1011	Sanity 09/02 teste	Device Location	13/11/2023	Operational	SP - S PAULO - R DOMINGOS GIORGETTI



Detalhes do serviço ativo - N/A

Detalhes Histórico de solicitações técnicas

Histórico de solicitações técnicas - N/A

Number	State	Channel	Short Description	Created	Opened By
<input type="text"/>	-- None --	-- None --	<input type="text"/>	dd/mm/aaaa	<input type="text"/>

Nenhum resultado encontrado ...

The main fields will already be duly filled in and it will be necessary for you to inform what you need help with, confirm the affected Application, internal protocol number (if any), a name, email and additional telephone number for contact, office hours for any contact needs and describe to us in a little more detail the reason for your request, as well as adding evidence.

Solicitações Técnicas

Forneça os seguintes detalhes para nos ajudar a fornecer-lhe assistência com a maior brevidade.

* Indicates required

Company

Product

App ID

Install Base

Address

Submit

REQUIRE INFORMATION

- Preciso de ajuda com**
- Additional Contact Name**
- Additional Contact Email**
- Additional Contact Phone**

Solicitações Técnicas

* Preciso de ajuda com

-- None --

FALHA DE "CAMPOS INCONSISTENTES"

FALHA DE "LATENCIA ACIMA DO THRESHOLD"

MENSAGEM DE ERRO: "STATUS CODE 4XX"

MENSAGEM DE ERRO: "STATUS CODE 5XX"

O limite máximo de caracteres é 1000.

* Informar na descrição data/hora que ocorreu a falha.

* Anexar tela de logs, logs de erro e/ou logs da chamada para que possamos prosseguir com seu atendimento.

Add attachments

Submit

REQUIRE INFORMATION

- Preciso de ajuda com**
- Additional Contact Name**
- Additional Contact Email**
- Additional Contact Phone**

To open a technical request without your equipment information, you must click on "Open Technical Request" and continue the process of opening the technical call.

5 Open a request

To open a request, you can go to the new request tab



Aqui você vai encontrar os nossos serviços a sua disposição.

 **Meus Serviços Ativos**
Consulte seu serviços e produtos contratado.

 **Nova Solicitação**
Solicite suporte em um serviço ou produto contratado.

 **Minhas Solicitações**
Acompanhe o andamento de suas solicitações.

 **Meu Time Vivo**
Acompanhe o andamento de suas solicitações.

In this option, you will have access to opening requests for:

- Technical Request
- Authorized Contact S.O.C (for cyber services)




Nova Solicitação

Escolha uma das opções abaixo para continuar com sua solicitação

Todas solicitações

Solicitação Técnica

 **Solicitação Técnica**


 **Contato Autorizado S.O.C**

Let's talk now about the requests.

6 Technical Request

6.1 Opening of Technical Request


Home > Nova Solicitação




Nova Solicitação

Escolha uma das opções abaixo para continuar com sua solicitação

Todas solicitações Solicitação Técnica



Solicitação Técnica



Contato Autorizado S.O.C

To open a technical request you must select the service, which can be:

- Advanced:
 - Voice
 - Data
- Digital:
 - Open Gateway
 - Safety
 - Solutions
 - VGR
 - Data Center

VIVO EMPRESAS



Home > Meus Serviços Ativos

Empresa	CNPJ	Produto	Line	Service ID	Endereço	Cidade	Data
TESTES S.A	00000000000	SOLUCOES DE VOZ AVANÇADA	212561593075	1593075	RUA JUSTO BRITO SANCHESS 00000	S GONCALO	20/1
TESTES S.A	00000000000	PROJETO	210000149248599	1492485	RUA DIAS DA CRUZ 00637	RIO DE JANEIRO	24/0
TESTES S.A	00000000000	VPN IP MPLS	210000155971792	1559717	RUA DIAS DA CRUZ 00154	RIO DE JANEIRO	20/0
TESTES S.A	00000000000	VPN IP MPLS	210000160075499	1600754	RUA VISCONDE DE PIRAJA 00169	RIO DE JANEIRO	09/0
TESTES S.A	00000000000	VPN IP MPLS	212560160203697	1602036	AVENIDA JOSE DE MENDONCA CAMPOS 01226	S GONCALO	12/0
TESTES S.A	00000000000	VPN IP MPLS	211880160570892	1605708	RUA GAVIAO PEIXOTO 00212	NITEROI	20/0
TESTES S.A	00000000000	MONITORA DADOS	210130160848691	1608486	AVENIDA NILO PECANHA 00103	ARARUAMA	24/0
TESTES S.A	00000000000	VPN IP MPLS	212760160214298	1602142	RUA PROFESSOR FRANCISCO FONSECA 00120	SAQUAREMA	12/0
TESTES S.A	00000000000	PROJETO	210000149247996	1492479	RUA DIAS DA CRUZ 00154	RIO DE JANEIRO	01/0
TESTES S.A	00000000000	MONITORA DADOS	210000160224490	1602244	AVENIDA BRAZ DE PINA 00150	RIO DE JANEIRO	12/0
TESTES S.A	00000000000	MONITORA DADOS	212560160234595	1602345	PRAÇA CARLOS GIANELLI 00016	S GONCALO	12/0
TESTES S.A	00000000000	VPN IP MPLS	211880160652890	1606528	RUA VISCONDE DO RIO BRANCO 00403	NITEROI	21/0
TESTES S.A	00000000000	PROJETO	211880149529990	1495299	RUA CORONEL MOREIRA CESAR 00211	NITEROI	25/0
TESTES S.A	00000000000	PROJETO	211390149386194	1493861	RUA DR CURVELO CAVALCANTI 00008	ITAGUAI	25/0



Detalhes do serviço ativo - VPN IP MPLS

Detalhes Histórico de solicitações técnicas

Empresa Testes S.A	Produto/Serviço VPN IP MPLS	ID 1559717
Endereço de instalação RUA DIAS DA CRUZ 00154	Cidade RIO DE JANEIRO	Designação 210000155971792
Velocidade 10 Mbps	N° de Contrato 1166195	Abrir Solicitação Técnica

and fill in the fields:

- Company: (CNPJ / Corporate Name)
- Product Type:
- Product / Services
- What's happening?
- Internal protocol number (optional)
- Additional contact name
- Additional contact phone number
- Additional Contact email (optional)
- Office hours (optional)
- Description:
- Attachment Insertion

Solicitação Técnica

Forneça os seguintes detalhes para nos ajudar a fornecer-lhe assistência com a maior brevidade.

* Indicates required

Company

Product

Install Base

ID

Designação

Address

* What is happening?

Número de Protocolo Interno

Submit

Required information
 Additional Contact Name
 Additional Contact Phone
 Description

Data de visita

Escolha aqui o período da visita
 -- None --
 Manhã
 Tarde
 Noite
 Próximo período

Antes de abrir seu chamado, nos informe o melhor período para receber o contato técnico ou Visita técnica.

* Additional Contact Name


* Additional Contact Phone

Caso não esteja na empresa no momento da visita técnica, nos informe o contato que poderá acompanhar o atendimento

Additional Contact Email

* Para que possamos nos programar, é necessário que o nosso técnico realize algum tipo de capacitação ou envio de documentação para acessar sua empresa? Se sim, informe no campo "Descrição".
 Não
 Sim

* Description

 Add attachments

Fields marked with * (asterisk) are required

Depending on the product and reason for selection, additional information may be requested to ensure the correct and prompt fulfillment of your request

After filling in all the information, click send:

Solicitação Técnica

Forneça os seguintes detalhes para nos ajudar a fornecer-lhe assistência com a maior brevidade.

* Indicates required

Company
Testes S.A

Product
VPN IP MPLS

Install Base
VPN IPIID_1559717|LP_210000155971792

ID
1559717

Designação
210000155971792

Address
RUA DIAS DA CRUZ 00154 - RIO DE JANEIRO - CEP: 20720012

*What is happening?
Indisponibilidade

Número de Protocolo Interno
Protocolo Interno da sua Empresa

Submit

Required information
Additional Contact Name
Additional Contact Phone
Description

When you click send, you will be automatically directed to the ticket tracking page (this may take a few seconds).

For Open Gateway Tickets, the ticket form has the following fields:

Solicitações Técnicas

Forneça os seguintes detalhes para nos ajudar a fornecer-lhe assistência com a maior brevidade.

* Indicates required

Company
67948086000150 - Sanity 09/02 teste

Product
Device Location

App ID
teste_sanity_1011

Install Base
Device LocationID_02iHq00000770KNIAIY

Address
SP - S PAULO - R DOMINGOS GIORGETTI

Submit

Required information
Preciso de ajuda com
Additional Contact Name
Additional Contact Email
Additional Contact Phone

Solicitações Técnicas

* Preciso de ajuda com

-- None --

FALHA DE "CAMPOS INCONSISTENTES"

FALHA DE "LATENCIA ACIMA DO THRESHOLD"

MENSAGEM DE ERRO: "STATUS CODE 4XX"

MENSAGEM DE ERRO: "STATUS CODE 5XX"

O limite máximo de caracteres é 1000.

* Informar na descrição data/hora que ocorreu a falha.

* Anexar tela de logs, logs de erro e/ou logs da chamada para que possamos prosseguir com seu atendimento.

Additional Contact Phone

Celular ou Fixo com DDD. Ex 11987654321

Submit

Requerer informações

Preciso de ajuda com

Additional Contact Name

Additional Contact Email

Additional Contact Phone

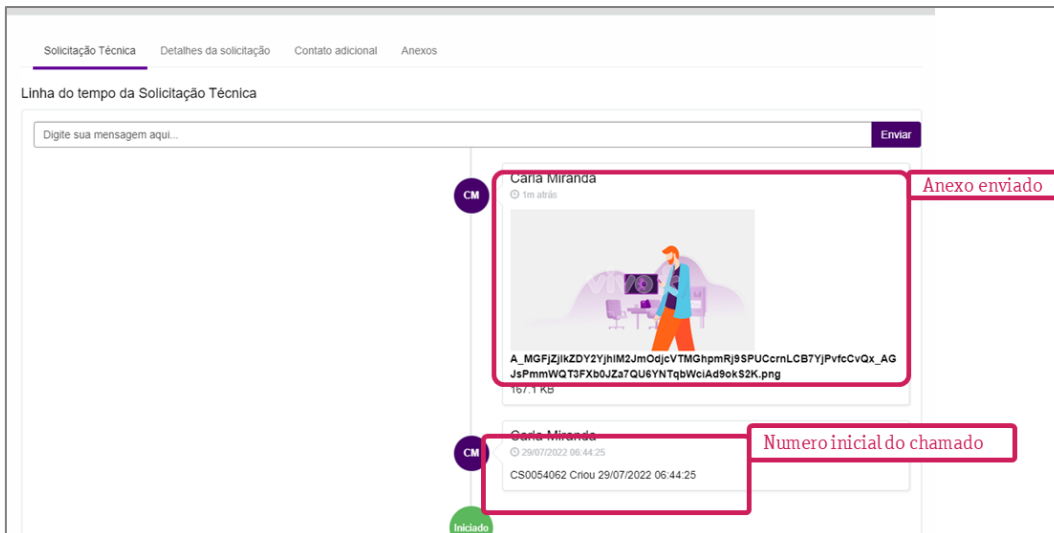
Add attachments

- Company: (CNPJ / Corporate Name)
- Product Type:
- Product/Services (the API for the call)
- What's happening?
- Affected Application (Application Impacted by Issue)
- Additional contact name
- Additional contact phone number
- Additional Contact email (optional)
- Description:
- Attachment Insertion

6.2 Technical Request Follow-up

On this page you will be able to follow the progress of your technical request

At the time of opening, the initial number of the call will be informed and the opening information will be displayed, as well as attachments sent



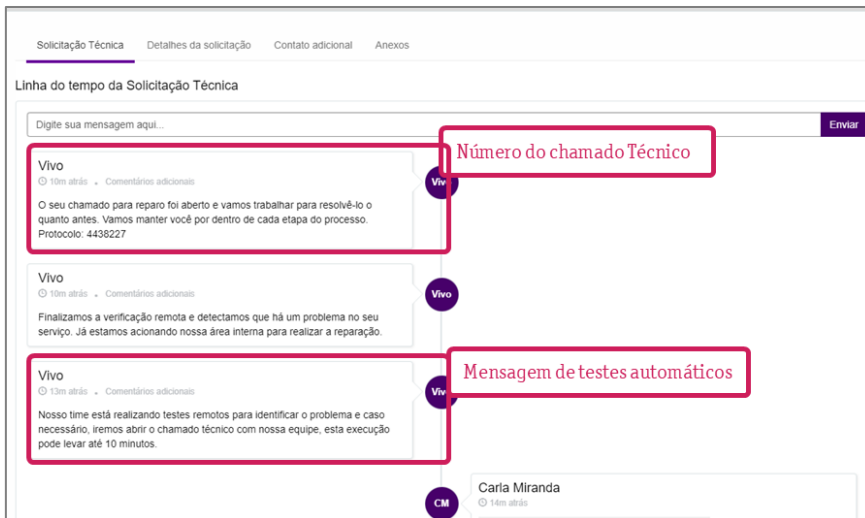
In the top menu of the technical request follow-up, you can view the details of the call:

Solicitação Técnica			
Solicitação Técnica	Detalhes da solicitação	Contato adicional	Anexos
Número CS0054062	Produto/Serviço VPN IP MPLS	ID 1482625	Designação 116334990060491
Status Resolvido	Aberto em 29/07/2022 06:44:25	Atualizado em 01/08/2022 08:02:25	Encerrado em -
Solicitante TesteComercialSerpro	Canal Web	Protocolo interno -	Protocolo Vivo 4438227
Empresa 63004030000196 - C & C CASA E CONSTRUCAO LTDA.	Endereço SANTO ANDRE - JARDIM - INDUSTRIAL - 00700		
O que está acontecendo? Outros - Indisponibilidade	Descrição Resumida VPN IP MPLS - Indisponibilidade		
Descrição Teste Portal de Serviços - Não contatar o cliente			

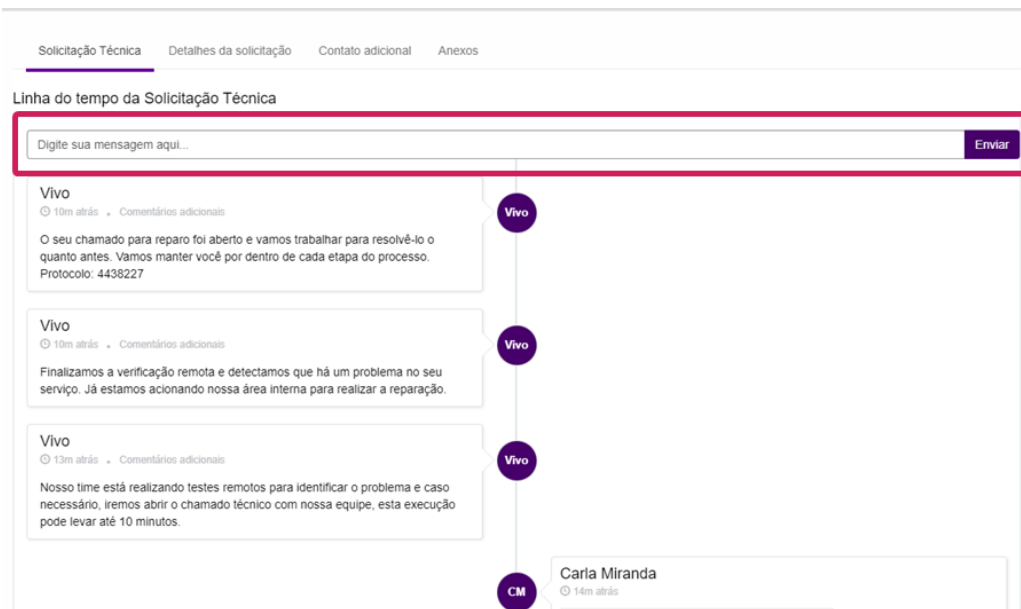
At this stage of the call, automatic tests can be carried out to verify the unavailability of your service, these tests can take up to 10 minutes.

After the tests are carried out, the number of the technical call will be informed.

ATTENTION: If it is necessary to contact your live team, you must inform the number of the technical call



After the call is opened, it is possible to communicate with the technical areas by sending messages



Another way to open a request is through the My Requests menu or directly from the home screen



Aqui você vai encontrar os nossos serviços a sua disposição.

Meus Serviços Ativos
Consulte seu serviços e produtos contratado.

Nova Solicitação
Solicite suporte em um serviço ou produto contratado.

Minhas Solicitações
Acompanhe o andamento de suas solicitações.

Meu Time Vivo
Acompanhe o andamento de suas solicitações.

VIVO EMPRESAS

Veja também

Principais Serviços Ativos

MONITORADOS	106 serviço(s) instalado(s)
VIVO GESTAO DE REDES	89 serviço(s) instalado(s)
VPN IP MPLS	64 serviço(s) instalado(s)
IP DEDICADO	56 serviço(s) instalado(s)
IP INTERNET	42 serviço(s) instalado(s)

Visualizar Todos Serviços Ativos

Acompanhe suas últimas solicitações

CS0973345	VIVO GESTAO DE REDES - Em aberto - Web - 27/04/2023
CS0969326	VIVO GESTAO DE REDES - Em aberto - Alerta - 27/04/2023
CS0969240	VIVO GESTAO DE REDES - Resolvido - Alerta - 27/04/2023
CS0968566	VIVO GESTAO DE REDES - Resolvido - Alerta - 26/04/2023
CS0966319	VIVO GESTAO DE REDES - Encerrado - Web - 26/04/2023

Visualizar todas Solicitações

5 Last Technical Requests

Clicking on my requests will show you a list of all tickets, including calls opened by phone and proactive cases

You will be able to export the information or perform searches

By clicking on the call, you will be directed to the detailed follow-up screen of the call

Acompanhamento de Solicitações							Q	↺	☰
Number	Correlation ID	Economic Group Wallet	Group Code	CNPJ	Customer Name	Pro			
CS0773286	INC000007713172	Testes S.A			Testes S.A	101			
CS1913706	6047467	Testes S.A	4046392114	46392114000125	Testes S.A	WA			
CS1715083	INC1789284	Testes S.A	4060986017	60985017000177	Testes S.A	SIE			
CS2086855	5080834	Testes S.A	4008070508	15527906003666	Testes S.A	WA			
CS0631659	INC000007592306	Testes S.A			Testes S.A	INT			
CS1459657	INC1555244	Testes S.A	4061064689	11677441000149	Testes S.A	SIE			
CS0114932	INC000006391427	Testes S.A	4061585865	61585865000151	Testes S.A	VIV			
CS0664302	INC000007519529	Testes S.A			Testes S.A	VIV			
CS2169087	5164840	Testes S.A	4060701190	60701190000104	Testes S.A	WA			
CS1534146	INC1625943	Testes S.A	4061585865	61585865002014	Testes S.A	SIE			
CS0186229	INC000006548163	Testes S.A	4007096200	07140538000140	Testes S.A	VIV			
CS0675406	INC000002260421	Testes S.A			Testes S.A	MS			
CS0505839	RITM0748082	Testes S.A	4060840055	60840055000131	Testes S.A	CAI			

7 Other Service Requests

In these sections, you will be able to contact customer service directly without the need for phone or email

Attention: The information of these requests will be sent to the service and the return will be by email.

It is not possible to track the status via the portal.

For requests for new products and services, you should continue to contact your Business Manager

7.1 Authorized Contact S.O.C.

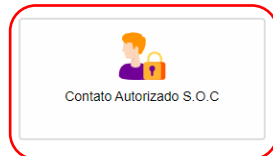
In the "New Request" tab, you can now also request the inclusion, change and deletion of an Authorized S.O.C. Contact.



Nova Solicitação

Escolha uma das opções abaixo para continuar com sua solicitação

Todas solicitações Solicitação Técnica



To request an inclusion, change and deletion of an Authorized Contact, you must select/fill in the following fields:

- Type of Demand;
- CNPJ; • Service Id (you can select more than one);
- Type of Contact; TESTES S.A 12 12 A ALF EDO ENO, 12 12
- Full name;
- Cell phone;
- Mobile 2 (optional);
- CPF;
- Position;
- Email;
- Landline;
- E-mail 2 (optional);
- Authorized to receive notifications;
- Authorized to open a ticket;
- Authorized to view report;
- Belongs to the escalation list;
- What is the level of escalation (If the answer above is "YES");
- Website (optional);
- Attachment insertion (optional)

Alteração de Contato Autorizado SOC

* Indica campo obrigatório

Tipo de Demanda:

* CNPJ:

ID do Serviço:

* Tipo de contato:

Dados do Contato

* Nome Completo:

* Celular:

* CPF:

Celular 2:

Enviar

Informações necessárias

CNPJ Tipo de contato
 Nome Completo CPF Cargo
 Telefone fixo Celular E-mail

* Cargo:

* E-mail:

* Telefone fixo:

Email 2:

* Autorizado a receber notificações?:

* Autorizado a abrir chamado?:

* Autorizado a visualizar relatório?:

* Perence a lista de escalonamento?:

Site:

Adicionar anexos

Enviar

Informações necessárias

CNPJ Tipo de contato
 Nome Completo CPF Cargo
 Telefone fixo Celular E-mail

After filling in the information and clicking "Submit", you will be directed to the call follow-up screen.



Alteração de Contato Autorizado SOC

Alteração de Contato Autorizado SOC Detalhes da solicitação Contato adicional

Linha do tempo da Solicitação



Under "Request Details" you will be able to see the information of your LCA request and the status of your ticket.

The screenshot shows the 'Alteração de Contato Autorizado SOC' page. The 'Detalhes da solicitação' tab is selected. The page displays the following information:

Número	Produto/Serviço	ID	Designação
CS0897682	-	-	-
Status Novo(a)	Aberto em 19/04/2023 11:55:34	Atualizado em 19/04/2023 11:56:54	Resolvido em -
Solicitante Contato LCA	Canal Web	Protocolo interno -	Protocolo Vivo RITM0014100
Empresa 11677441000149 - RADIX ENGENHARIA E DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE S/A	Endereço -		
O que está acontecendo? -	Descrição Resumida Alteração de Contato Autorizado SOC		
Descrição			

8 My Live Team

In the menu my live team you will have access to your team's contacts with Vivo

- Customer Success
- Commercial Team
- Service

The screenshot shows the 'Hello, UsuárioDe Teste!' page. The header includes the Vivo Empresas logo and a navigation menu. The main content area features a banner with the text 'Hello, UsuárioDe Teste! Welcome to the Vivo Empresas Services Portal'. Below the banner, there is a section titled 'Aqui você vai encontrar os nossos serviços a sua disposição.' with four service cards:

- Meus Serviços Ativos**: Consulte seu serviços e produtos contratado.
- Nova Solicitação**: Solicite suporte em um serviço ou produto contratado.
- Minhas Solicitações**: Acompanhe o andamento de suas solicitações.
- Meu Time Vivo**: Acompanhe o andamento de suas solicitações. (This card is highlighted with a red border in the image.)

Meu Time Vivo

Todos Comercial Customer Success Atendimento

Consultor Customer Success Angelica Alves Guimaraes Customer Success 11950606455 Entrar em Contato	Atendimento Canal de Atendimento Produtos Avançados 0800 15 15 51, opção 2, código de 8 dígitos Entrar em Contato	Atendimento Central de Atendimento Serviços Digitais e TI 10315, opção 2, código 1629 Entrar em Contato
Gerente de Negócios Danilo Vitor Coelho M2M 71996991033 Entrar em Contato	Gerente de Negócios Fabiana Branco Panham Convergente 11996191467 Entrar em Contato	Gerente de Negócios Rodrigo Xavier De Melo Dos Santos Soluções Digitais 11984114887 Entrar em Contato

9 Email history

VIVO EMPRESAS

Hello, UsuárioDeTeste!
Welcome to the Vivo Empresas Services Portal

- My Active Services
- My Requests
- My Team Vivo
- Relatórios Analíticos
- Relatórios Gráficos
- Histórico de E-mails**

Aqui você vai encontrar os nossos serviços a sua disposição.

Meus Serviços Ativos Consulte seu serviços e produtos contratados.	Nova Solicitação Solicite suporte em um serviço ou produto contratado.	Minhas Solicitações Acompanhe o andamento de suas solicitações.
Meu Time Vivo Acompanhe o andamento de suas solicitações.		

The service portal will centralize communications regarding technical calls and new activations.

- Digital Services Ticket Status
- Advanced Services Ticket Status
- Inform of the activation of all digital products

VIVO EMPRESAS

Histórico de E-mails

	Origem	E-mail	Título	Data
Visualizar	Reparo: 4746643	michelle.pcruz@telefonica.com	Seu chamado foi concluído	13/03/2023 20:00:06
Visualizar	Reparo: 4746610	michelle.pcruz@telefonica.com	Seu chamado foi concluído	13/03/2023 17:01:38
Visualizar	Reparo: 4746643	michelle.pcruz@telefonica.com	Nosso técnico já está a caminho	13/03/2023 17:01:33
Visualizar	Reparo: 4746610	michelle.pcruz@telefonica.com	Já estamos resolvendo seu problema	13/03/2023 16:31:44
Visualizar	Reparo: 4746610	michelle.pcruz@telefonica.com	Seu chamado foi aberto	13/03/2023 16:31:43
Visualizar	Reparo: 4746643	michelle.pcruz@telefonica.com	Seu chamado foi aberto	13/03/2023 16:31:11

10 Reporting

In the top menu of your home page you will have access to analytical, standard and customized reports.

Important: This menu will only be available to contacts who are authorized to view your company's Security Products reports.



Aqui você vai encontrar os nossos serviços a sua disposição.

**Meus Serviços Ativos**
Consulte seu serviços e produtos contratado.

**Nova Solicitação**
Solicite suporte em um serviço ou produto contratado.

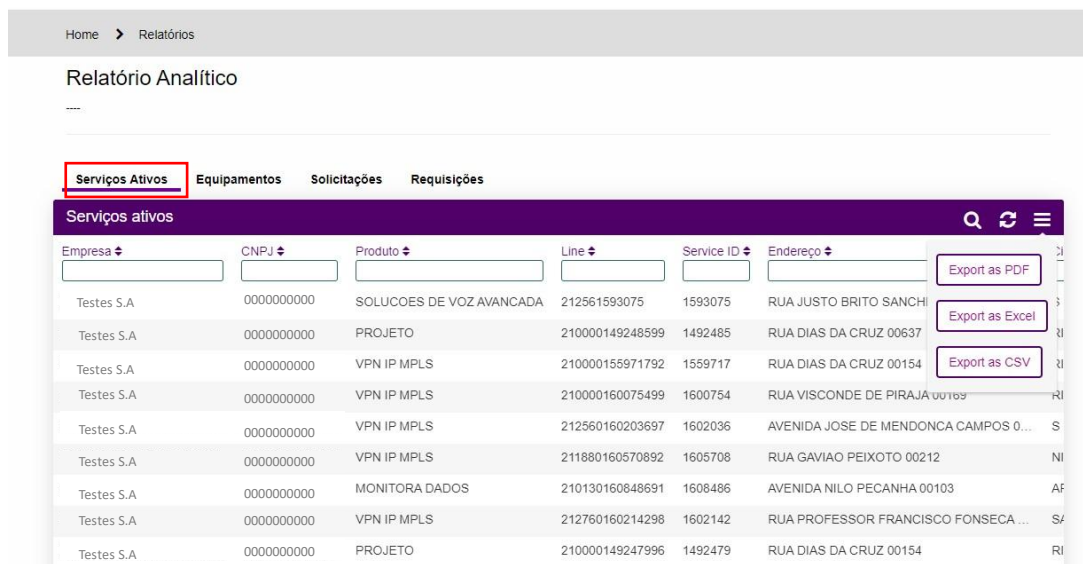
**Minhas Solicitações**
Acompanhe o andamento de suas solicitações.

**Meu Time Vivo**
Acompanhe o andamento de suas solicitações.

10.1 Analytical Reports.

Within analytical reports you will be able to export reports in PDF, CSV and Excel from the following options:

- Active Services;
- Equipment;
- Technical Requests;
- Requisitions (WO).



Empresa	CNPJ	Produto	Line	Service ID	Endereço	
Testes S.A	0000000000	SOLUCOES DE VOZ AVANCADA	212561593075	1593075	RUA JUSTO BRITO SANCHI	Export as PDF
Testes S.A	0000000000	PROJETO	210000149248599	1492485	RUA DIAS DA CRUZ 00637	Export as Excel
Testes S.A	0000000000	VPN IP MPLS	210000155971792	1559717	RUA DIAS DA CRUZ 00154	Export as CSV
Testes S.A	0000000000	VPN IP MPLS	210000160075499	1600754	RUA VISCONDE DE PIRAJA	
Testes S.A	0000000000	VPN IP MPLS	212560160203697	1602036	AVENIDA JOSE DE MENDONCA CAMPOS 0...	
Testes S.A	0000000000	VPN IP MPLS	211880160570892	1605708	RUA GAVIAO PEIXOTO 00212	
Testes S.A	0000000000	MONITORA DADOS	210130160848691	1608486	AVENIDA NILO PECANHA 00103	
Testes S.A	0000000000	VPN IP MPLS	212760160214298	1602142	RUA PROFESSOR FRANCISCO FONSECA ...	
Testes S.A	0000000000	PROJETO	210000149247996	1492479	RUA DIAS DA CRUZ 00154	

Under "Active Services" the fields presented in the report will be:

- Enterprise
- CNPJ
- Product
- Assignment
- Service ID
- Address
- City
- Activation Date

The screenshot shows the VIVO EMPRESAS web application interface. At the top, there is a navigation bar with the logo and a menu icon. Below it, a breadcrumb trail shows 'Home > Relatórios'. The main heading is 'Relatório Analítico'. Underneath, there are tabs for 'Serviços Ativos', 'Equipamentos', 'Solicitações', and 'Requisições'. The 'Equipamentos' tab is selected and highlighted with a red box. Below the tabs is a table with the following columns: Name, Manufacturer, Category, Service ID, Model ID, Device Type, Firmware Version, and Serial Number. The data row contains: PENTEST-T1DMND4282116, Kaspersky, REVENDA - SEGURANÇA, Unknown, and PENTEST-T1DMND4282116. The table has a pagination control at the bottom left showing '< 1 >' and a label 'Linhas - 1' at the bottom right.

Under "Equipment" the fields presented in the report will be:

- Name;
- Manufacturer;
- Category;
- Service ID;
- Model;
- Type of Device;
- Version;
- Serial Number;
- Address;
- License Expiration Date.

Serviços Ativos Equipamentos **Solicitações** Requisições

Solicitações								
Number	ID Vantive	Type	Designação	State	Opening Reason	CNPJ	Company Name	Product Subcategory
INC2008567	1600711	Incidente	210000160071195	Closed	Outros - indisponibilidade	000000000	Testes S.A	NO DATA
INC2439952	1602068	Incidente	212560160206895	Closed	-	000000000	Testes S.A	NO DATA
INC2302115	1602017	Incidente	212560160201790	Closed	-	000000000	Testes S.A	NO DATA
INC0038177	1423474	Incidente	310000142347492	Closed		000000000	Testes S.A	NO DATA
INC0067371	1421695	Incidente	211880142169597	Closed		000000000	Testes S.A	NO DATA
INC0746834	1600987	Incidente	314110160098798	Closed	Outros - indisponibilidade	000000000	Testes S.A	NO DATA
INC0630456	1603323	Incidente	413890160332390	Closed	Outros - indisponibilidade	000000000	Testes S.A	NO DATA
INC0276699	1602206	Incidente	270000160220698	Closed		000000000	Testes S.A	NO DATA
INC0465829	1603238	Incidente	210000160323891	Closed		000000000	Testes S.A	WAN
INC0100664	1423467	Incidente	210000142346790	Closed		000000000	Testes S.A	NO DATA
INC0563819	1608335	Incidente	210880160833590	Closed	Outros - indisponibilidade	000000000	Testes S.A	NO DATA
INC1889334	1460411	Incidente	211880146041196	Closed		000000000	Testes S.A	WAN

In "Technical Requests" and "Requisitions" the fields presented in the report will be:

- Parent Number;
- Vantive ID;
- Kind;
- Assignment;
- Status;
- Reason for Opening;
- CNPJ;
- Enterprise;
- Product;
- Product subcategory;
- Channel;
- Short description;
- Description;
- Priority;
- Technical Protocol;
- Created on;
- Updated on;
- Resolved on;
- Group Support;
- Expected service time;
- Attendance time;
- Expected response time;
- Response time;
- Expected resolution time;
- Resolution time;
- Pending customer time;
- Use cases;
- Called treated by analyst.

Number	Assigned To	State	CNPJ	Company	Product Subcategory	Short Description
RITM0045367		Closed Complete	00000000	Testes S.A	undefined	1599 RMA
RITM0044175		Closed Complete	00000000	Testes S.A	undefined	1177 RMA
RITM0029795		Closed Complete	00000000	Testes S.A	undefined	1662 RMA RETIRADA
RITM0027616		Closed Complete	00000000	Testes S.A	undefined	1501 RMA RETIRADA
RITM0027825		Closed Complete	00000000	Testes S.A	undefined	1301 RMA RETIRADA
RITM0021786		Closed Complete	00000000	Testes S.A	undefined	1365 RMA
RITM0029794		Closed Complete	00000000	Testes S.A	undefined	1144 RMA RETIRADA
RITM0047136		Closed Complete	00000000	Testes S.A	undefined	1726 RMA
RITM0042339		Closed Complete	00000000	Testes S.A	undefined	1177 RMA
RITM0027617		Closed Complete	00000000	Testes S.A	undefined	1334 RMA RETIRADA
RITM0029793		Closed Complete	00000000	Testes S.A	undefined	1110 RMA RETIRADA
RITM0020603		Closed Complete	00000000	Testes S.A	undefined	1464 RMA

10.2 Graphical / Custom Report.

In graphical reports, you will be able to download in PDF your customized reports by the operation.

In this report, you will be able to consult monthly reports by incidents, requests, criticality, alerts, among others.

Select the desired file,

RELATÓRIOS GRÁFICOS

Relatórios SLMs

Cliente	Nome do arquivo	Publicado em	Mês de referência	Ano de referência	Situação
123456- TESTES S.A	Relatório Mensal	18/04/2023	Abril	2.023	Publicado

< > Linhas 1 - 1 de 1

Página Inicial > Formulário

18/04/2023 14:13:45 A0067434

Anexos

Relatórios SLM

Cliente: 123456-TESTES S.A

Situação: Publicado

*Mês de referência: Abril

*Ano de referência: 2.023

*Type: Customizado

Publicado em: 18/04/2023

*Nome do arquivo: Relatório Mensal

PRIORITY IN THE INCIDENTS:

Below is the SLAs and greater detail on the categorization of incidents, as well as the latency value of the APIs:

OPEN GATEWAY: SLA OPERACIONAIS

Severidade	Disponibilidade do Serviço	Tempo de Atendimento	Tempo de Restabelecimento	Tempo de Solução Definitiva
CRÍTICA	24 x 7	15 minutos	5 horas	2 dias úteis
ALTA	24 x 7	30 minutos	10 horas	4 dias úteis
MÉDIA	24 x 7	3 horas	12 horas	5 dias úteis
BAIXA	24 x 7	24 horas	48 horas	7 dias úteis



The incidents are categorized below:

☑ Incidents

- Critical: 100% impact on APIs and/or Login
- High: above 20% impact on APIs and/or Login
- Average: 5% to 20% impact on APIs and Login

- Low: occasional problems with APIs and Login