



RNP - REDE NACIONAL DE ENSINO E PESQUISA  
PoP-RN - PONTO DE PRESENÇA DO RIO GRANDE DO NORTE  
ENGENHARIA DE OPERAÇÕES



# **Manual de Atendimento Integrado**

## **PoP-RN e RNP**

Maio de 2016  
Natal/RN

## Equipe Técnica

Coordenador Técnico – Prof. Edson Moreira

Analista de Operações – Kleydson Cunha

Analista de Serviços – Thiago Melo

Administrador de Redes – Eduardo Dantas

Administrador de Redes – Eduardo Rocha

Administrador de Redes – Emerson Barros

Administrador de Redes – Nicole Rieckmann

# Manual de Atendimento Integrado

## PoP-RN e RNP

Este documento contém o procedimento adotado pelo PoP-RN em conjunto com a RNP para atendimento aos clientes da Rede Veredas e Rede GigaNatal.

Maio de 2016  
Natal/RN

## SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	4
2 SISTEMÁTICA DO ATENDIMENTO	5
3 SOLICITAÇÕES DO CLIENTE	7
4 ATENDIMENTO 1 – SERVICE DESK	7
5 ATENDIMENTO POP-RN	7
6 INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	8
7 CONTATO E SUPORTE	9
7.1 Service Desk	9
7.2 PoP-RN	9

## 1 APRESENTAÇÃO

O PoP-RN possui ferramentas para monitorar os circuitos que estão conectados à Rede Veredas (campi do interior do Rio Grande do Norte) e Rede GigaNatal (organizações conectadas ao Backbone do PoP-RN na grande Natal e proximidades), recebendo alertas sempre que um circuito ficar indisponível, desta maneira é possível identificar quando há um problema na rede e solucioná-lo.

Inicialmente o PoP-RN tratava os incidentes de indisponibilidade dos circuitos, desde o primeiro atendimento ao encerramento do chamado, não havendo um sistema automatizado para realização dessas tarefas. Os procedimentos adotados para cada ocorrência eram mantidos em planilhas editadas manualmente, tomando muito tempo da equipe técnica.

Muitos dos dados preenchidos nas planilhas poderiam ser adicionados de forma automática, pois a maioria dos dados já vêm incluídos nos alertas recebidos pelas ferramentas de monitoramento. A equipe do Service Desk da RNP implementou uma ferramenta para automatização e melhoria do atendimento aos clientes e abertura de chamados, permitindo um atendimento em todos os horários e todos os dias da semana (24/7), além de otimizar o tempo da equipe técnica dos PoPs.

Atualmente a ferramenta da RNP já está integrada ao PoP-RN, ou seja, os alertas são enviados à ferramenta e esta gera os chamados automaticamente. A equipe do Service Desk por sua vez verifica e analisa os chamados conforme chegam em sua fila. Após 15 minutos, caso o circuito permaneça indisponível, o Service Desk realiza o primeiro contato com o cliente para verificar se há algum problema no local (falta de energia, equipamento desligado ou com defeito, manutenções preventivas ou corretivas) e adiciona uma nota com as informações recebidas. Caso o problema seja no local o chamado é enviado para a fila do PoP-RN para acompanhamento, assim que o circuito normaliza o PoP-RN entra em contato com o cliente para verificar se a normalização procede. Caso sim o chamado é encerrado. Caso o circuito permaneça indisponível são verificadas outras instâncias na estrutura para identificação do problema e sua respectiva solução.

Caso a indisponibilidade do circuito não derive de problema na localidade, a equipe do Service Desk abre um bilhete de reparo com a operadora responsável pelo circuito e encaminha o chamado para a fila do PoP-RN para acompanhamento do

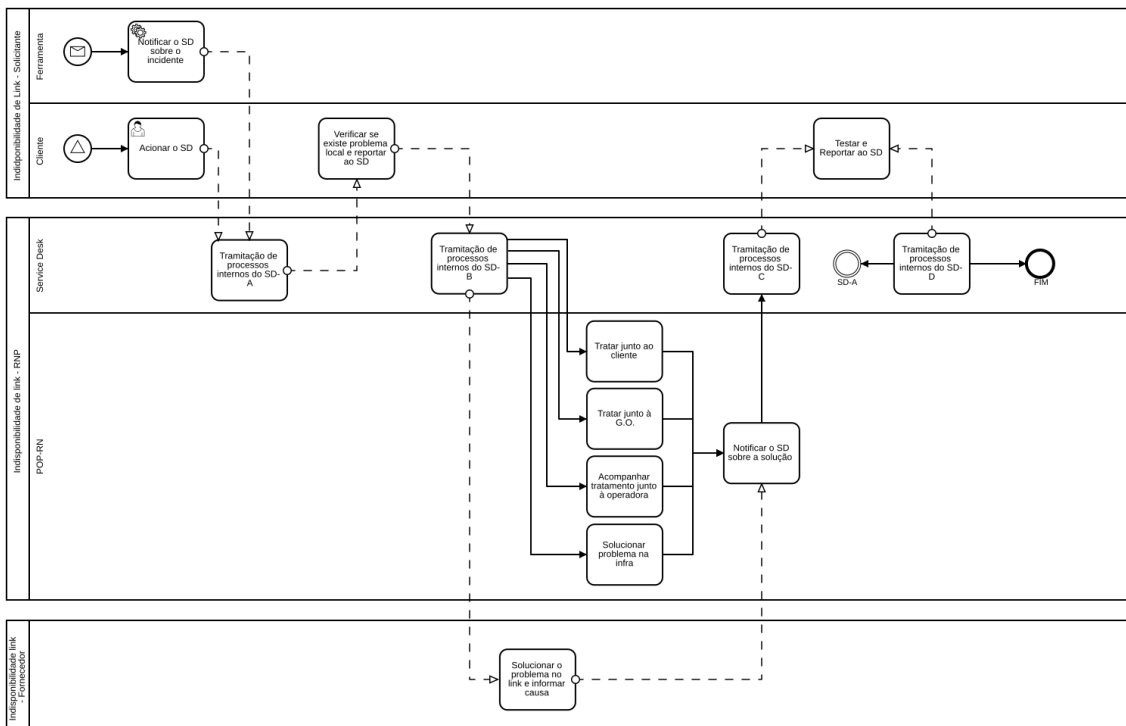
chamado junto à operadora e cliente. Assim que o circuito normaliza o PoP-RN entra em contato com a operadora para verificar o motivo da indisponibilidade, adiciona as informações no chamado e encerra o chamado.

Para ocorrências derivadas de problema na operadora e o circuito permanecer indisponível por mais de 4h o bilhete de reparo é escalonado para o nível 2 da operadora e após 8h desde o primeiro contato com a operadora é escalonado, então, para o nível 3 da operadora.

Os procedimentos adotados são adicionados ao chamado na ferramenta da RNP em forma de nota ou campos específicos, mantendo assim um histórico das ocorrências e suas devidas intervenções e soluções. Essas informações são mantidas no histórico da ferramenta, permitindo o acesso às informações sempre que necessário. O acesso à ferramenta é disponibilizado somente para usuários cadastrados pelo responsável de cada unidade.

## 2 SISTEMÁTICA DO ATENDIMENTO

A figura abaixo indica, de forma resumida, os passos que são seguidos pelo cliente, Service Desk e PoP-RN para tratar a indisponibilidade do circuito.



Resumo do Processo de Atendimento

O sistema de monitoramento do PoP-RN envia um e-mail de forma automática ao Service Desk para indicar a indisponibilidade de um determinado circuito. A ferramenta do Service Desk abre um chamado para cada e-mail enviado. Caso o cliente deseje atualizações sobre um chamado ou reportar um incidente para abertura de um novo chamado, basta entrar em contato com o Service Desk por telefone ou e-mail.

O Service Desk faz o primeiro atendimento e o encaminha às suas respectivas áreas, isto é, assim que o atendente nível 1 receber o chamado em sua fila, irá verificar junto ao cliente se há algum problema local (equipamento desligado, falta de energia, manutenções preventivas ou corretivas, etc). Caso não seja problema local, a operadora responsável pelo circuito é contatada e um bilhete de reparo é aberto. O chamado é encaminhado para a fila de chamados do PoP-RN .

Caso o circuito normalize num período inferior a 15 minutos este é automaticamente classificado como “alarme temporário” e encerrado, com exceção quando os “alarmes temporários” ocorrem de maneira recorrente, causando intermitência no circuito. Neste caso o chamado é tratado de maneira similar a quando há indisponibilidade do circuito.

O PoP-RN fica, então, responsável por verificar junto à operadora o motivo da indisponibilidade do circuito e encerrar o bilhete de reparo. Estes dados são computados para cálculo de tempo de indisponibilidade mês a mês de cada circuito e caso o tempo de indisponibilidade do circuito esteja abaixo do contratado, a operadora é notificada e multada de acordo com os termos de contrato.

Caso haja indisponibilidade em determinado circuito e, não seja problema na operadora, o PoP-RN irá verificar os possíveis motivos de indisponibilidade e notificar as áreas responsáveis para darem o encaminhamento necessário para normalização do circuito.

Quando a ferramenta de monitoramento identifica o restabelecimento do circuito, um alerta é enviado à equipe do PoP-RN e Service Desk, dependendo do ocorrido entra-se novamente em contato com o cliente para confirmar a normalização do circuito.

O chamado é encerrado assim que todas as informações são adicionadas: data e hora de normalização, motivo e responsável pela indisponibilidade.

### **3 SOLICITAÇÕES DO CLIENTE**

O cliente pode entrar em contato com o Service Desk da RNP por e-mail ou telefone para notificar indisponibilidade ou normalização de um circuito, como também obter informações sobre os procedimentos realizados até o momento para tratativa de um chamado em aberto.

Podem ser reportados problemas no circuito que não estejam relacionados à indisponibilidade total do circuito, por exemplo lentidão no acesso à Internet, falha na navegação somente em alguns sites, banda contratada não estar sendo atingida, entre outros. De qualquer forma o Service Desk irá realizar o primeiro atendimento e encaminhará o chamado ao setor responsável para verificação e reparo do problema.

### **4 ATENDIMENTO 1 - SERVICE DESK**

O Service Desk é composto por uma equipe especializada da RNP para tratamento de ocorrências nos PoPs e seus clientes, portanto são responsáveis por verificar cada chamado, realizar o procedimento inicial conforme cada caso e encaminhá-lo para o setor responsável para acompanhamento e reparo de incidentes, quando assim se fizer necessário.

As ocorrências são organizadas por cliente e de acordo com o motivo da ocorrência. Se o chamado está relacionado à indisponibilidade dos circuitos estes são classificados de forma detalhada conforme as causas da indisponibilidade, gerando, assim, escopos diferentes para cálculo do tempo no qual o circuito ficou indisponível.

O sistema de chamados da RNP além de automatizar a abertura de chamados, mantém a sequência de passos realizados para solução das ocorrências e cria um histórico para cada cliente e sua respectivas causas de indisponibilidade, permitindo análises para melhoria nos circuitos em casos de interrupções recorrentes.

### **5 ATENDIMENTO POP-RN**

O PoP-RN é responsável por monitorar os circuitos de todos os clientes da Rede Veredas e Rede Comep, além de ser a operadora responsável pelos enlaces da Rede GigaNatal.

Conforme as causas da indisponibilidade do circuito são realizados testes entres os pontos de interesse para reparo e normalização dos acessos. Estes testes podem ser realizados em conjunto com a equipe da RNP ou das operadoras envolvidas de acordo com o que é detectado pela equipe técnica.

A equipe do PoP-RN mantém contato frequente com o Service Desk, RNP e operadoras para melhorar o atendimento junto ao cliente e verificar soluções condizentes com os cenários que se apresentam.

## **6 INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES**

Abaixo seguem algumas informações e recomendações para melhorar o atendimento e integração entre o cliente, o Service Desk e o PoP-RN:

- Os clientes da Rede Veredas podem verificar o status de seus circuitos pelo sistema de monitoramento da RNP no site [www.viaipe.rnp.br](http://www.viaipe.rnp.br), onde constam dados de utilização do link e sua disponibilidade. Futuramente os clientes da Rede GigaNatal também poderão visualizar suas informações neste mesmo site.
- Os contatos devem ser atualizados sempre que houver alteração nos dados dos responsáveis pela área de informática e/ou redes (TI) da instituição/cliente, assim o Service Desk e PoP-RN podem desenvolver um atendimento eficaz na tratativa e encaminhamento dos chamados. Principalmente no que se refere à abertura de bilhetes de reparo junto às operadoras, pois quanto maior o tempo para abertura deste bilhete, maior será o tempo para identificação e solução do problema;
- Cada instituição/cliente deve indicar o horário de atendimento de cada responsável pela área, visto que em algumas instituições os horários são diferentes do horário comercial (2ª à 6ª das 8h às 18h);
- Informar contato de sobreaviso, caso exista;
- A ferramenta de chamados do Service Desk permite agendar data e horário em que uma manutenção preventiva será realizada, se possível avisar ao Service Desk ou PoP-RN quando a manutenção será executada e sua duração. Este procedimento facilita a classificação dos chamados e seus respectivos



encaminhamentos. Caso o circuito permaneça indisponível após o período de manutenção é dado encaminhamento à tratativa da indisponibilidade.

## **7 CONTATOS E SUPORTE**

### **7.1 Service Desk**

Telefone: 0800 722 0216 – Atendimento 24/7

Whatsapp: 61 9960 5971

E-mail: [sd@rnp.br](mailto:sd@rnp.br)

Sites: [www.rnp.br](http://www.rnp.br) e [www.viaipe.rnp.br](http://www.viaipe.rnp.br) (monitoramento)

### **7.2 PoP-RN**

**Celular de Sobreaviso: 84 98130 7975 – Atendimento 24x7**

Telefone: 84 3215 3405 – opção 1 (Equipe Técnica – 2ª à 6ª das 8h-12h e 14h – 18h)

VoIP: 84 3342 2294 – opção 1 (Equipe Técnica – 2ª à 6ª das 8h-12h e 14h – 18h)

E-mail: [sd@pop-rn.rnp.br](mailto:sd@pop-rn.rnp.br)

Site: [www.pop-rn.rnp.br](http://www.pop-rn.rnp.br)

Teste de vazão: <http://monipe-rn-portal.rnp.br/ndt/>