



WTR

WORKSHOP
DE TECNOLOGIA DE REDES DO POP-RS

> 2021

Bate papo com as
organizações
usuárias:
Como gerir chamados

22
SET

Rodrigo Oliveira



Como gerir chamados

Atores:



Organização Usuária

Clientes conectados via
-Rede Tchê
-Metropoa



Operadora

Transporte de Dados entre
OU e PoP-RS



ServiceDesk RNP

Monitoramento 24/7
Abertura de chamados

0800 722 0216
atendimento@rnp.br
atendimento.rnp.br

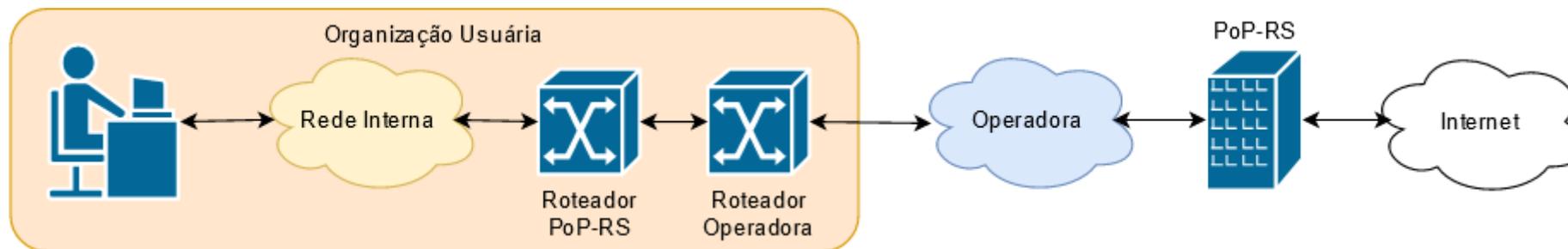


PoP-RS

Backbone da Rede
Andamento de chamados

(51) 3308-5039
suporte@pop-rs.rnp.br

Verificando problemas na rede:



Rede Interna:

- Energia
- Conexão com rede externa
 - Ping
 - Traceroute
 - Mtr

Equipamentos:

- Verificar LEDs
- Travamento -> Reinicialização

Operadora:

- Contrato com SLA
- Chamado aberto automaticamente pelo ServiceDesk RNP

Como gerir chamados

rrd.pop-rs.rnp.br

Gráficos ViaIpe FLOWS Panorama RNP SmokePing Mapas de Rede

Tree Mode TCHE (FURG) Logado como tche

Pesquisar

- MetropoA
 - Core
 - Clientes
- TCHE
 - Tche-RNP
 - Tche-RSIX
- Enlaces
 - CPRM
 - Ebserh-ufpel
 - Embrapa CNPT
 - Embrapa CNPUV
 - Embrapa CPPSUL
 - FACCAT
 - Feevale
 - Feevale-GVT
 - FURG
 - FURG - Santo Antonio

Graph Filters

Pesquisar Enter a regular expression Modelo All Graphs & Templates

Gráficos 10 Colunas 2 colunas Miniaturas

Predefinições Last 2 Hours De 2021-09-21 16:55 Para 2021-09-21 18:55 1 Dia

All 3 Gráficos

Tree: TCHE-> Leaf: FURG

TOR3 - Traffic - 1:36 (furg)

Inbound	Current: 56.52 M	Average: 59.19 M	Maximum: 99.73 M
Outbound	Current: 65.18 M	Average: 79.82 M	Maximum: 121.56 M

Graph Last Updated: Tue 21 Sep 18:55:10 -03 2021

TOR3 - Unicast Packets - 1:36 (furg)

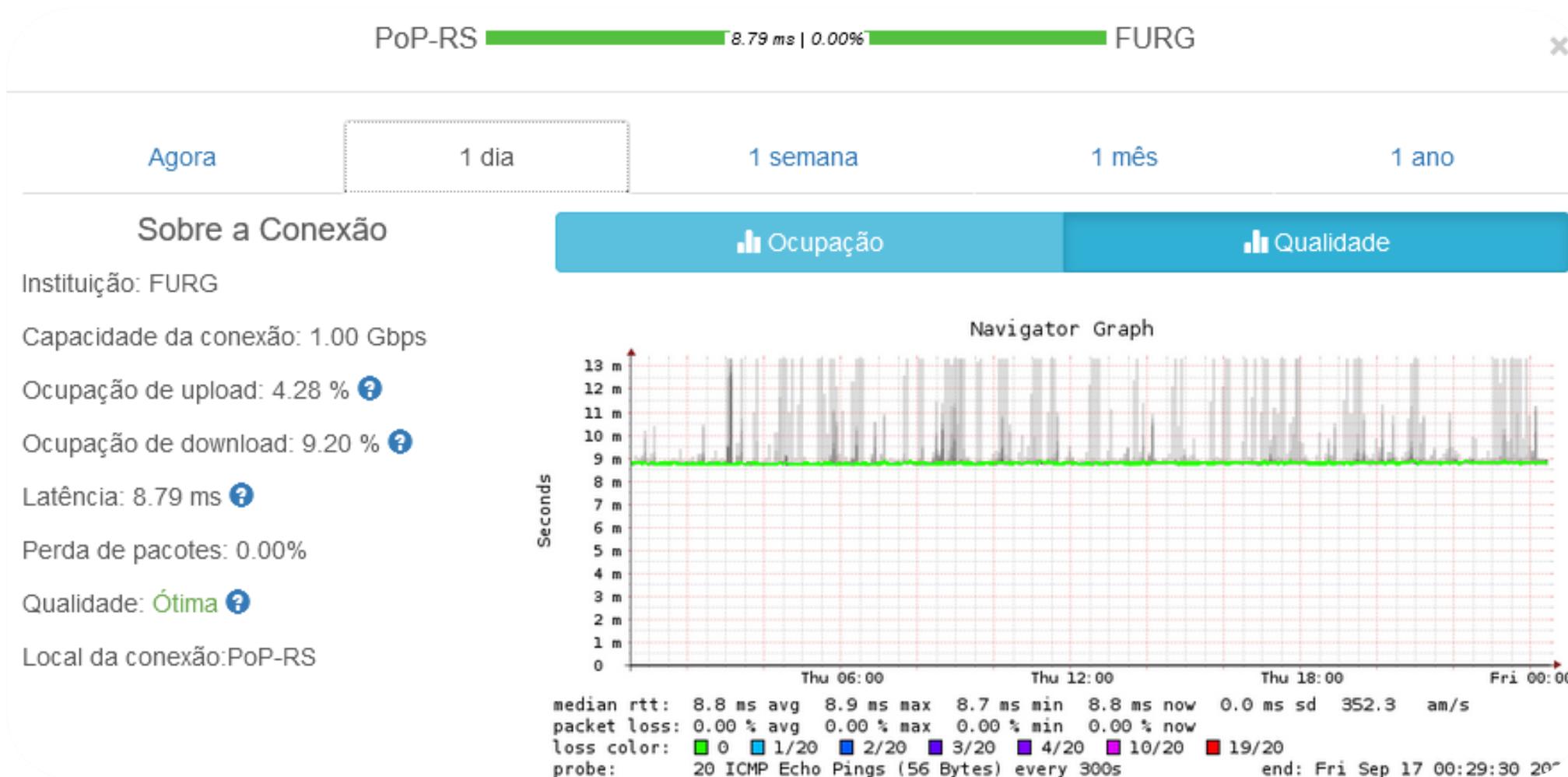
Unicast Packets In	Current: 7.73 k	Average: 8.43 k	Maximum: 12.40 k
Unicast Packets Out	Current: 9.01 k	Average: 10.85 k	Maximum: 14.66 k

Graph Last Updated: Tue 21 Sep 18:55:10 -03 2021

TOR3 - Errors - 1:36 (furg)

Como gerir chamados

viaipe.rnp.br



Abertura de chamados:

- Problemas de Perdas de pacotes
- Intermitência de sinal
- Indisponibilidade
- Atualização de contatos
- Desligamento programado

Acompanhamento:

- TopDesk

ServiceDesk RNP
0800 722 0216
atendimento@rnp.br
atendimento.rnp.br

PoP-RS
(51) 3308-5039
suporte@pop-rs.rnp.br

Obrigado!

Rodrigo Oliveira

Rodrigo.oliveira@pop-rs.rnp.br



APOIO



REALIZAÇÃO



MINISTÉRIO DO
TURISMO

MINISTÉRIO DA
DEFESA

MINISTÉRIO DA
SAÚDE

MINISTÉRIO DAS
COMUNICAÇÕES

MINISTÉRIO DA
EDUCAÇÃO

MINISTÉRIO DA
CIÊNCIA, TECNOLOGIA
E INOVAÇÕES

