

16 SCI

Seminário RNP
de Capacitação e Inovação



Ministério da
Cultura

Ministério da
Educação

Ministério da
Ciência e Tecnologia

16

SCI

Projetos de Serviços

Hélder Vitorino de Souza

DAGSer

Projeto Service Desk RNP



O *Service Desk* é o principal ponto de contato para os usuários quando há uma interrupção do serviço, para solicitações de serviço, ou até mesmo para algumas categorias de pedido de mudança. A Central de Serviços (*Service Desk*) fornece um ponto de comunicação com os usuários e um ponto de coordenação de diversos grupos de TI e processos.

Fonte: ITIL V3 Service Operation (p.36) (tradução livre)



Titulo do Projeto:

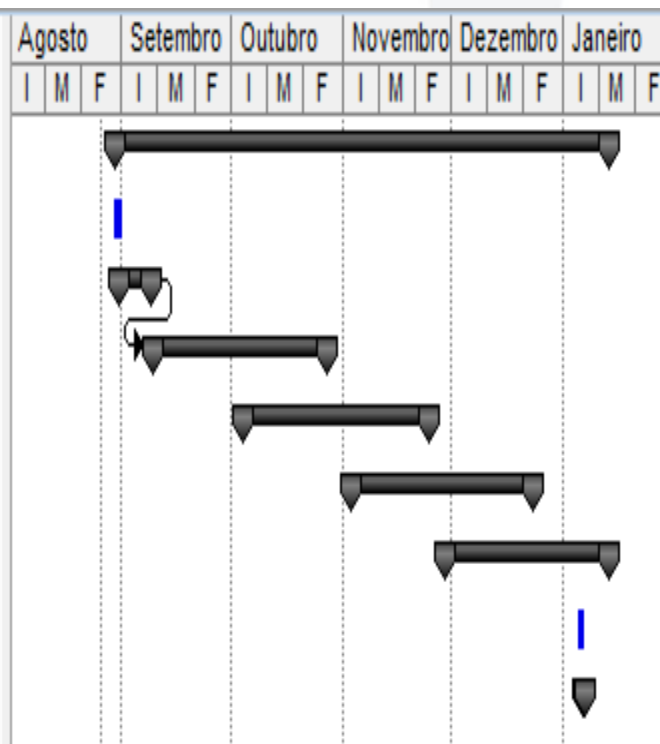
Projeto de transferência do atendimento de 1º Nível para a equipe do *Service Desk*.

Definição:

O objetivo deste projeto é realizar a transferência do atendimento de primeiro nível dos serviços de Videoconferência, Conferência *Web*, Fone@RNP e Transmissão de vídeo ao vivo e Transmissão de vídeo sob demanda do Catálogo de Serviços da RNP, atualmente atendido pela GTI.

Cronograma

		Nome da tarefa	Duração	Início	Término	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Janeiro						
						I	M	F	I	M	F	I	M	F	I	M	F
1		 Service Desk RNP	83 dias	Seg 30/08/10	Qui 13/01/11												
2		Reunião de KICK-OFF	1 dia	Seg 30/08/10	Seg 30/08/10												
3		 Definir infraestrutura para transferencia	5 dias	Ter 31/08/10	Qua 08/09/10												
6		 Tranferir ConferenciaWeb	30 dias	Qui 09/09/10	Qua 27/10/10												
14		 Tranferir Video Digital	29 dias	Seg 04/10/10	Qua 24/11/10												
22		 Tranferir Videoconferencia	32 dias	Qua 03/11/10	Qui 23/12/10												
30		 Tranferir Fone@RNP	31 dias	Seg 29/11/10	Qui 13/01/11												
38		Workshop geração das estatísticas	1 dia	Qua 05/01/11	Qua 05/01/11												
39		 Encerramento	1 dia	Qui 06/01/11	Qui 06/01/11												



SERVIÇOS

Conferência web

Videoconferência

ATIVIDADES

Consulta de dados das salas
 Aprovação de reservas
 Alteração de permissões de sala
 Criação de sala
 Criação de usuário
 Estatística de uso
 Exclusão de salas
 Exclusão de usuário
 Problemas de login
 Dúvidas de uso
 Alterar direitos de conteúdo e gravação

Aprovação de reservas
 Homologação de salas físicas
 Gravação de videoconferência
 Personalização das salas
 Transmissão de videoconferência
 Criação de usuário no agendamento
 Problemas de login no agendamento
 Problemas de duplicação de registro no GK
 Estatísticas mensais de utilização
 Dúvidas de uso

SERVIÇO**ATIVIDADE**

Vídeo sob demanda

Autorização para tornar vídeo público
Autorização de conteudista para usuário
Estatísticas mensais de utilização
Dúvidas de uso

Transmissão de vídeo ao vivo

Monitoramento dos refletores
Cadastro de pedidos de transmissão
Estatísticas mensais desses pedidos
Dúvidas de uso

fone@rnp.br

Monitoramento das estações clientes
Estatísticas mensais de uso
Dúvidas de uso

Impacto para a comunidade usuária



- Canal único de contato
 - Solicitação;
 - Acompanhamento;
- Horário estendido de atendimento
 - 08:00 as 22:00 ;
 - Domingo a Domingo;
- Uso otimizado dos recursos
 - *Service Desk* de prontidão;
 - Gerência de Tecnologia da Informação (GTI) envolvida apenas em questões de grande complexidade;
 - Maior velocidade de atendimento;
- Pesquisa de satisfação por atendimento.

DAGSer

Projeto Expansão Conferência Web



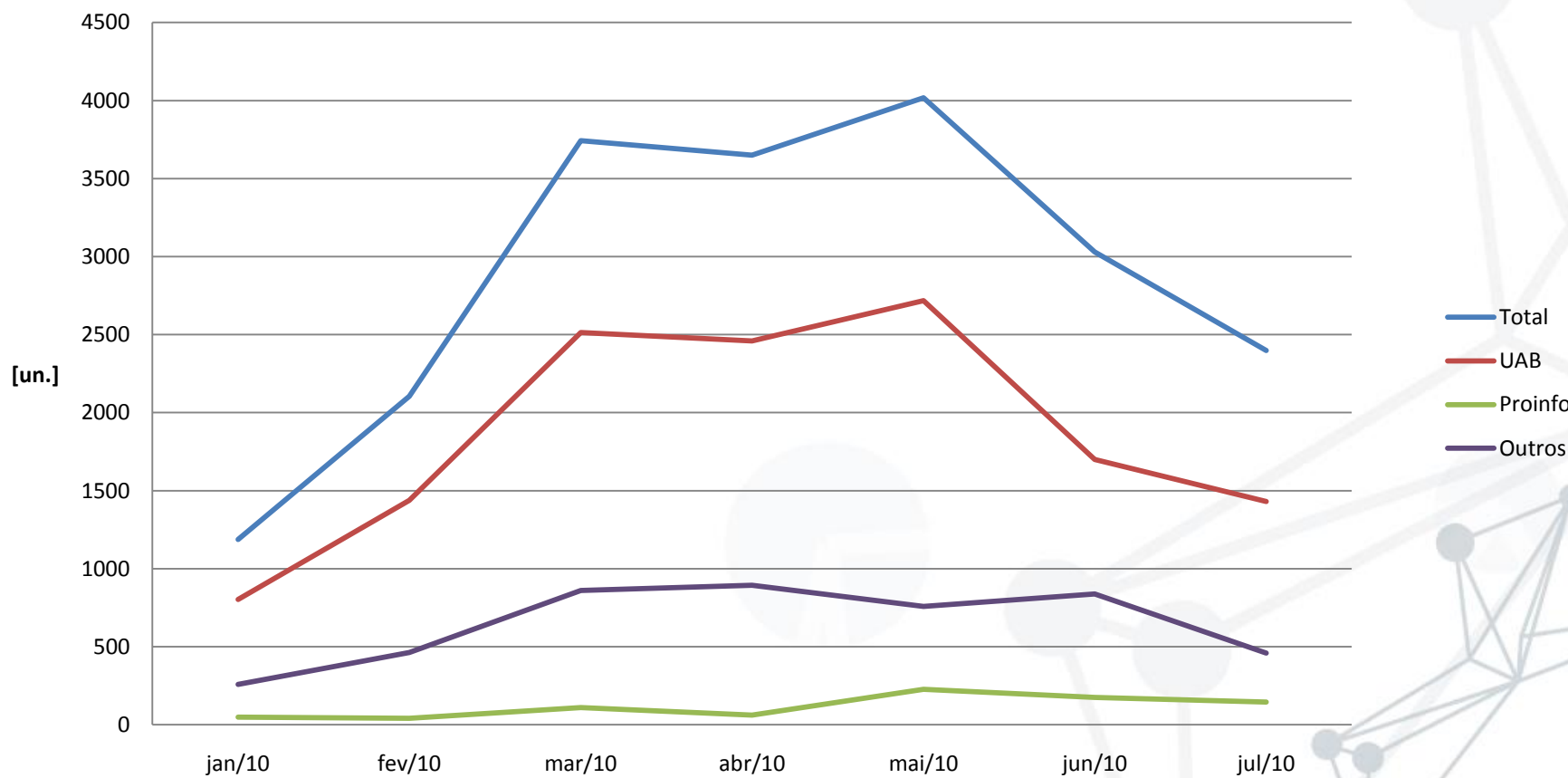
O serviço de conferência *Web* disponibiliza “salas virtuais” que, mediante agendamento prévio, são reservadas para que um grupo de usuários possa interagir remotamente, a partir de um *browser Web*.

Fonte: Política de uso Conferência Web RNP

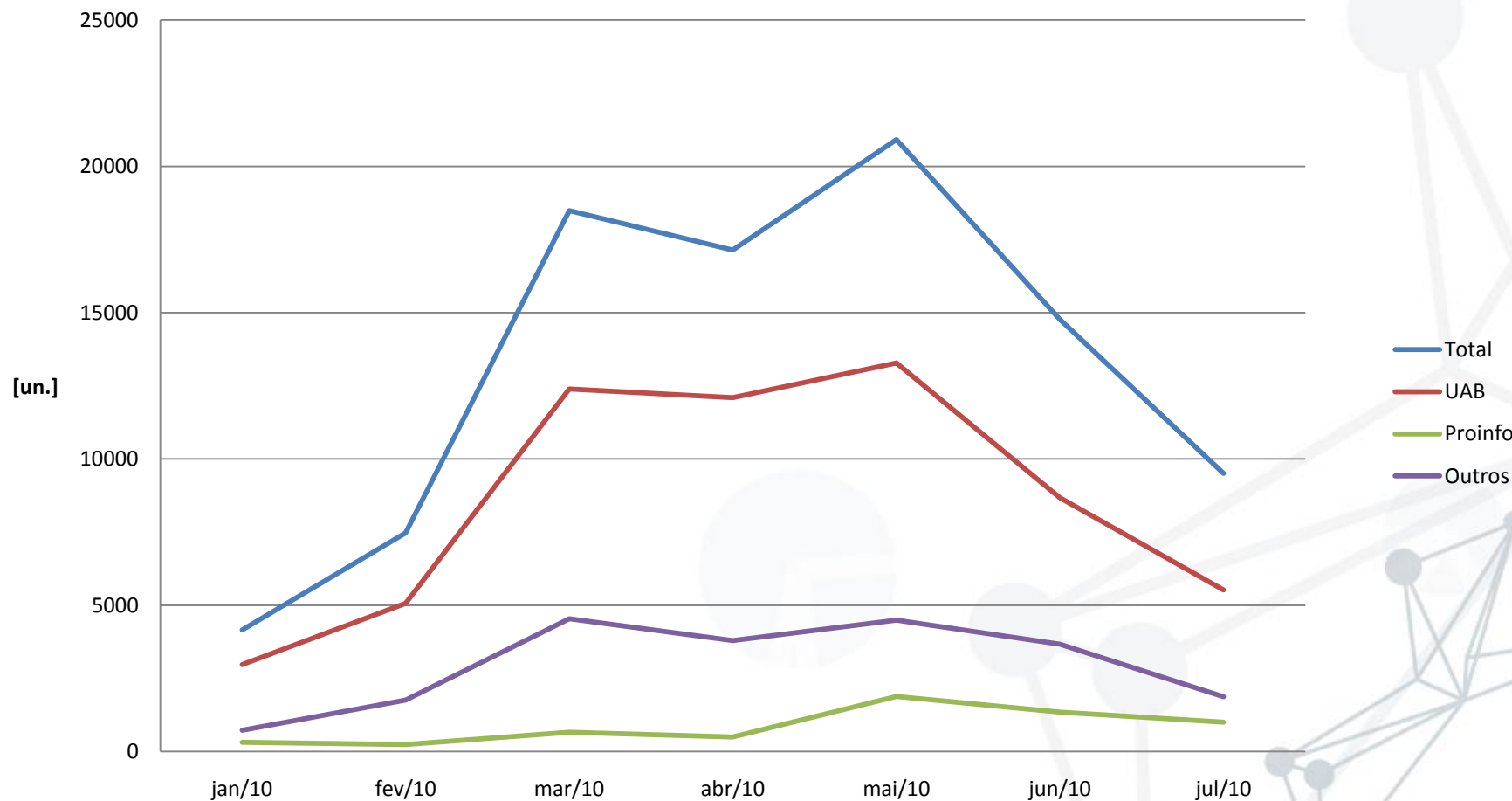
http://www.rnp.br/_arquivo/politica_webconf.pdf



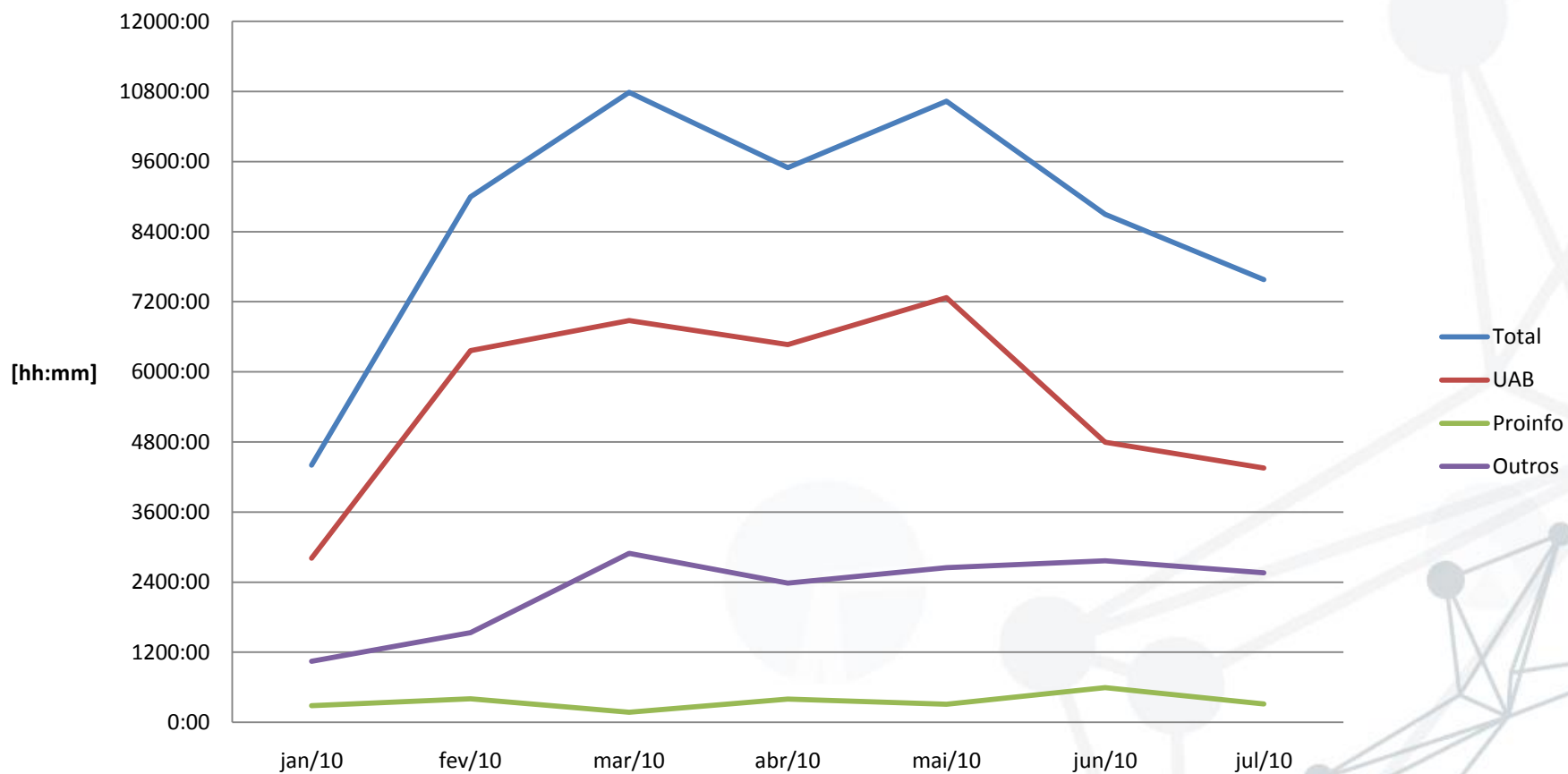
Total de sessões Realizadas por mês



Total de Conexões ao sistema por mês



Tempo de uso do sistema em sessões por mês



Critérios de adesão



- Qualificada como instituição usuária
- Equipe de administração local (2 Analistas)

- Criação de um novo cluster;
- Estratégia de entrada e abertura para novas Instituições Usuárias;
 - Definição dos quantitativos de salas / Instituição;
 - Treinamento dos administradores locais;
 - Habilitação das salas.

DAGSer

Projeto Telepresença



Telepresença

*Soluções de telepresença usam recursos, tais como vídeo e áudio conferência, dentre outros para criar uma experiência de comunicação **imersiva** em ambos os lados, simulando um encontro presencial e interativo.*

Fonte: “Telepresence vs. Videoconference” – Wainhouse Research
<http://www.wrplatinum.com/Downloads/8349.aspx>



Estatísticas de uso

- ✓ 3.156 Reuniões virtuais
- ✓ 7.957 Horas
- ✓ 14.319 Participantes

Fonte : Logs de Julho de 2009 a Julho de 2010

Estas reuniões em geral são realizadas entre médicos especialistas nas mais diversas áreas com os demais Hospitais Universitários em todos os estados brasileiros promovendo a troca de conhecimento entre profissionais de saúde utilizando a tecnologia como facilitador desta interação.

- R\$ 2,9 Milhões
 - Equipamentos;
 - Serviços
 - Treinamento;
 - Adequação e instalação;
 - Suporte e Manutenção;
 - Garantia;
 - *Service Desk*.

Critérios de participação



- Membro ativo da RUTE;
- Participantes do RUTE I;
- Sala para instalação;
- Conectada ao Backbone RNP;
- Apoio do Gestor Local;
- Designar equipe técnica.

- TELEMEDICINA
 - Gestão
 - Teleconsulta;
 - Segunda opinião Médica;
 - Pesquisas Colaborativas.
- VIDEOCONFERÊNCIA
 - Capacidade e compatibilidade com Videoconferência;
 - Atualmente: 120 Conexões simultaneas;
 - Pós projeto: 280 Conexões simultaneas.
- NOVO SERVIÇO DE TELEPRESENÇA
 - Uso compartilhado das salas;
 - Agendamento previo.

TELEPRESENÇA		
ENTREGA	STATUS	DATA ALVO
TAP	Concluído	
EAP	Concluído	
Aprovação FINEP (Prazo)	Concluído	
Definição das Salas (HU / RNP)	Concluído	
Especificação técnica	Concluído	
Termo de referencia e anexos	Concluído	
Publicação dos TR	Concluído	
Homologação da proposta vencedora	Em fase final	09/2010
Importação		12/2010
Entrega nos locais		01/2011
Instalações/ Testes/Termos de aceite		03/2011
Treinamento		03/2011
Prestação de contas FINEP		04/2011
Encerramento		04/2011

Localização das salas



- ☐ UFPE - Hospital das Clínicas - Pernambuco;
✓ Profa. Magdala de Araújo Novaes, PhD
- ☐ UFMG - -Hospital das Clínicas – Minas Gerais;
✓ Dra. Beatriz Alkmim
- ☐ UERJ - Hospital Universitário Pedro Ernesto – Rio de Janeiro;
✓ Alexandra Monteiro.MD.PhD.
- ☐ UNIFESP – Hospital São Paulo – São Paulo.
✓ Paulo Roberto de Lima Lopes
- ☐ FINEP - Rio de Janeiro
- ☐ RNP - Brasília



Obrigado.

Hélder Vitorino de Souza

<gser@rnp.br>

Gerente de Projetos

Diretoria Adjunta de Gestão de Serviços (DAGSer)



Ministério da
Cultura

Ministério da
Educação

Ministério da
Ciência e Tecnologia