**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO**



**PROCESSO DE ATIVIDADES DO ANALISTA DE VOLUMETRIA**

Criado em 31 de Maio de 2019

Versão 3.0



Sumário

**1**. Objetivo...................................................................................................................................2

**2**. Abrangência............................................................................................................................2

**3**. Definições...............................................................................................................................2

**4**. Identificações dos desvios......................................................................................................4

**5**. Análise da Volumetria............................................................................................................4

**6**. Rotina definida pelo Staff.....................................................................................................14

**7**. Escalonamento......................................................................................................................15

**1. Qual o objetivo de criar o POP?**

Descrever os procedimentos operacionais a serem realizados pela equipe de analistas, através do monitoramento de sistemas e análise ordens de serviço geradas, afim de realizar a devida verificação de possíveis problemas massivos e possibilidades de atuação do Filtro.

**2. Qual a Abrangência?**

Aplica-se as regionais validadas em contrato com a EPS.

**3. Definições:**

**Qualinet - Monitor de Ordem de Serviço HFC**  
http://qualinet/OrdemDeServico/index.htm

Através desta ferramenta é possível consultar os dados gerais das ordens de serviço, tão bem como os níveis de sinais do assinante e seus respectivos vizinhos.

**Portal Técnico MSO**http://in.netservicos.corp/portal/tecnica/portal/

Ferramenta para acompanhamento da geração por tipo de ordem de serviço, produto, média histórica, nodes ofensores e ocorrências geradas.

**Nagios**http://gerencia.rce.virtua.com.br/

Aplicação para monitoramento de eventos da Rede e Serviços HFC.

**ASNET**http://asnet01.globocabo.com.br:1030/sigabc/psms.login

Base analítica dos registros das Ordens de Serviço geradas.

**Eficiência de Rede**<https://eficiencia.virtua.com.br/>

Extrações das bases de NODE e CMTS onde é baseada a consulta da média histórica.

**NewMonitor**<http://newmonitor.virtua.com.br>Sistema para consulta, abertura e encerramento dos tickets que listam os eventos massivos.

**NewOutage**http://newmonitor.virtua.com.br/ Ferramenta para consulta dos eventos massivos em andamento.

**NETSMS**ftp://5.16.8.158/NET-DEPLOYMENT/NET-UPLOADS/novosigma.zipConsulta dos dados cadastrais dos clientes e abertura de ocorrências.

**Sistema de Controle de Acesso à Switch**https://callcenter.embratel.com.br/CFTerminal/Welcome.doFerramenta destinada para consulta do status do NETFONE.

**NewDatacenter**http://newdatacenter.com.br

Ferramenta destinada a consulta de níveis e históricos dos equipamentos.

**ATLAS**http://asnet01.globocabo.com.br/sigsoc/SIE\_ExternalLoginAbertura, fechamento e consulta de notificações.

**WhatsappWeb**https://web.whatsapp.com/

Aplicativo de mensagens e multimídia para realizar sinalizações aos grupos das cidades.

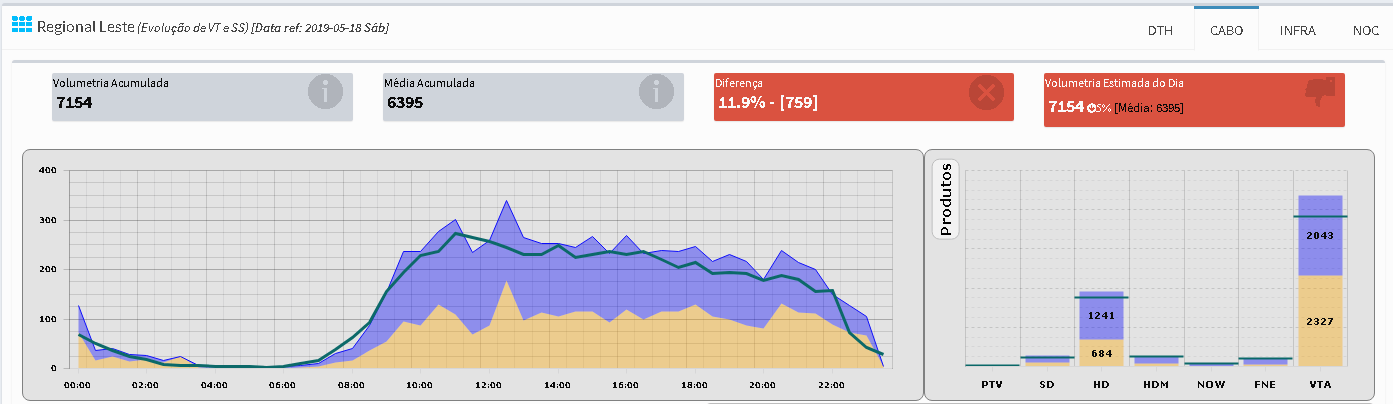
**Pacote Office**https://products.office.com/pt-br/homeExcel, Word, Outlook e Access.

**4. Identificação dos desvios (Portal Técnico MSO e Nagios)**

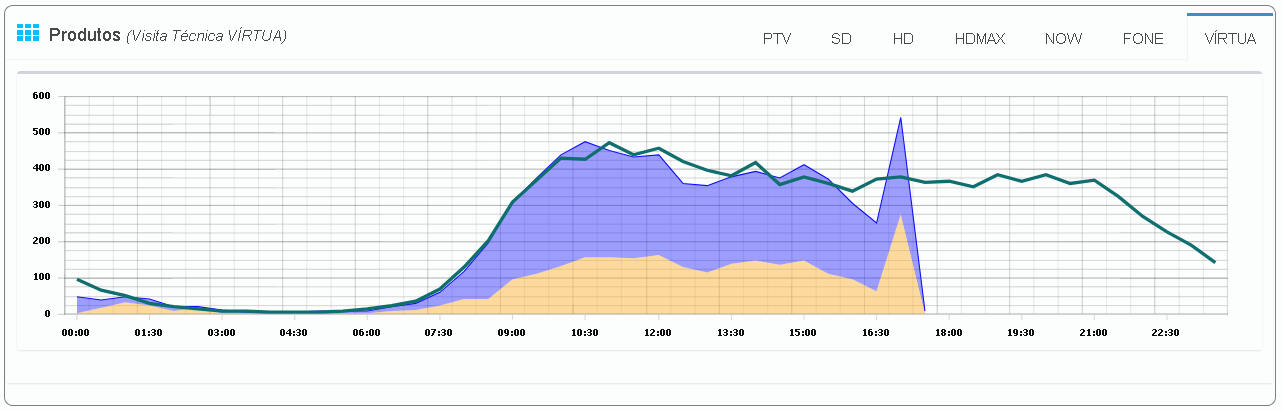
Verificação do comportamento e através dos dados obtidos na geração, realizar análise e mapear as causas e oportunidades de atuação do Filtro.

**5. Análise de Volumetria**

Consolidado

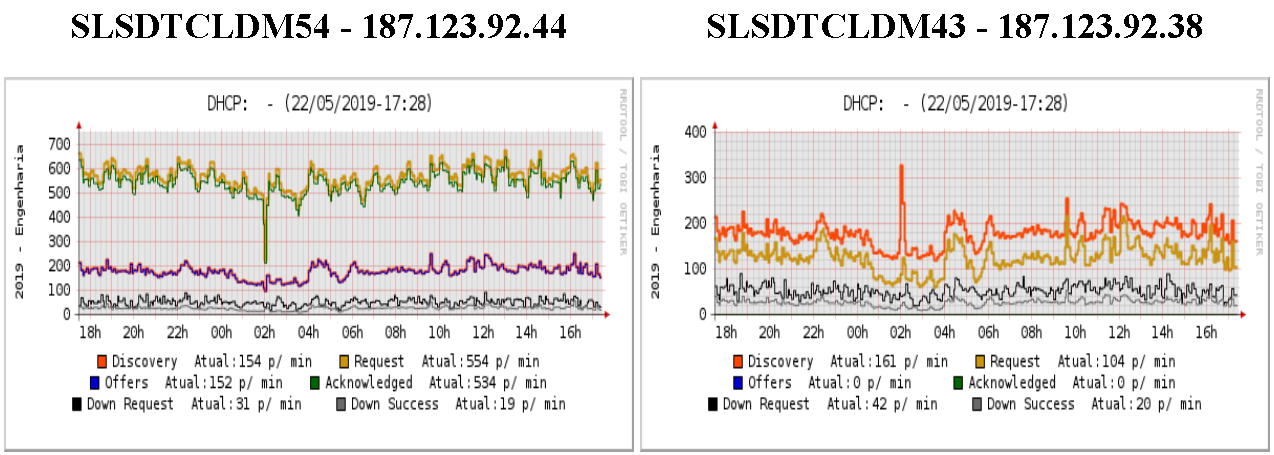


Virtua

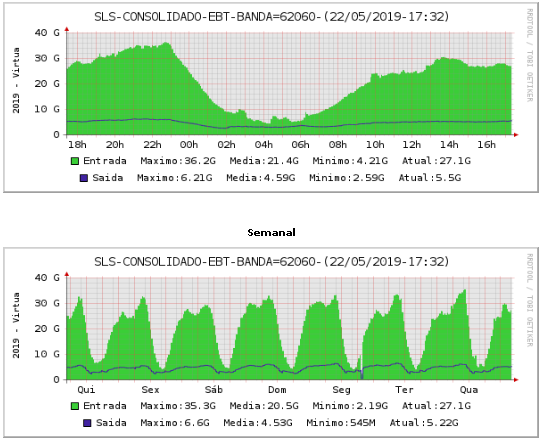


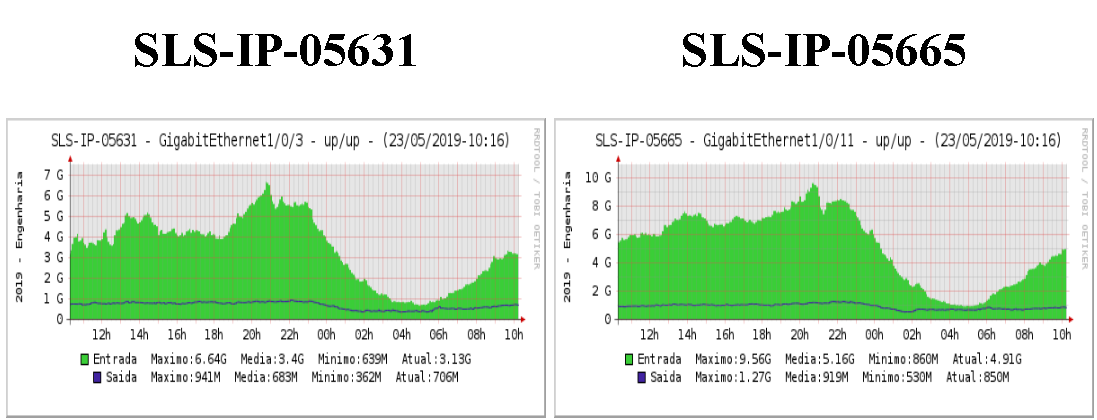
Exemplo em São Luís

DHCP

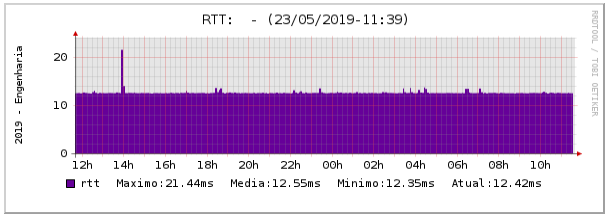


Consolidado Embratel

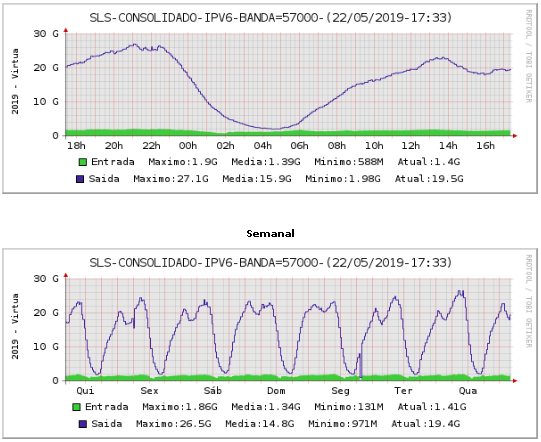




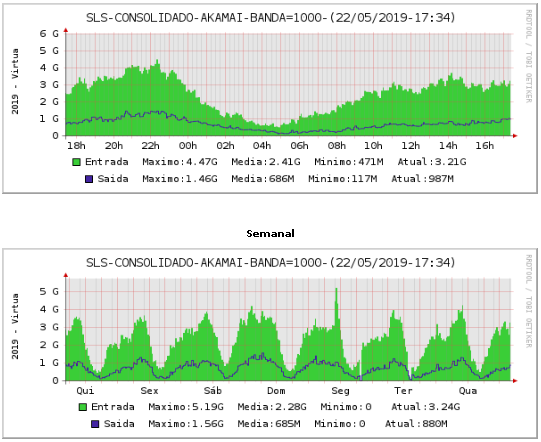
RTT



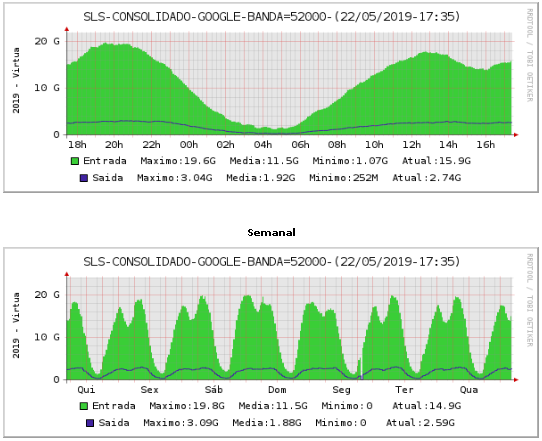
IPV6



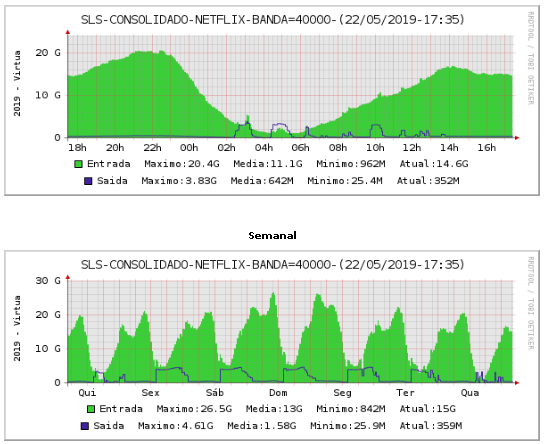
AKAMAI



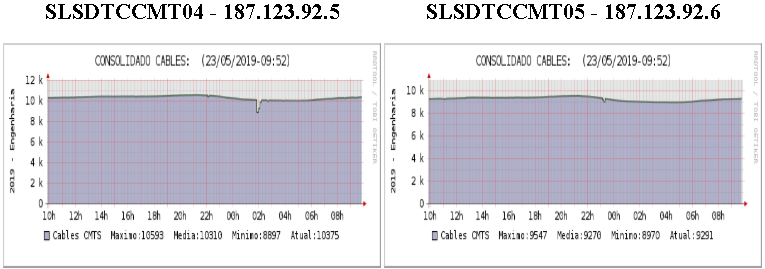
GOOGLE CASH



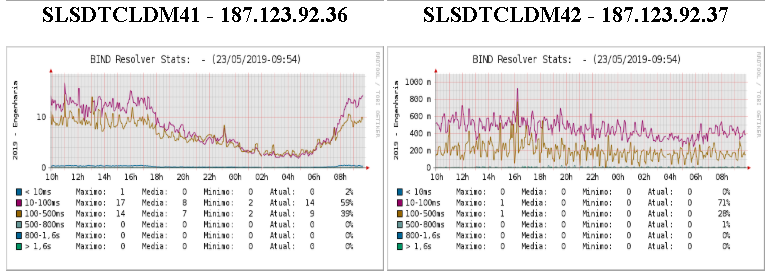
NETFLIX



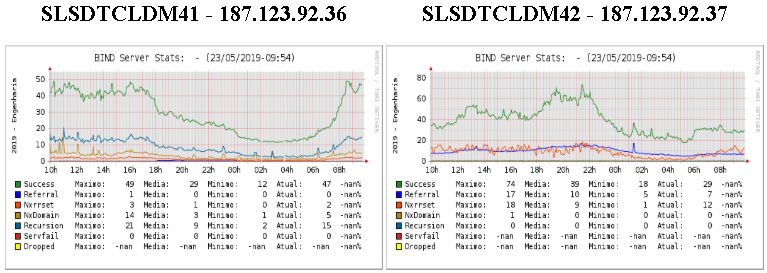
Cables

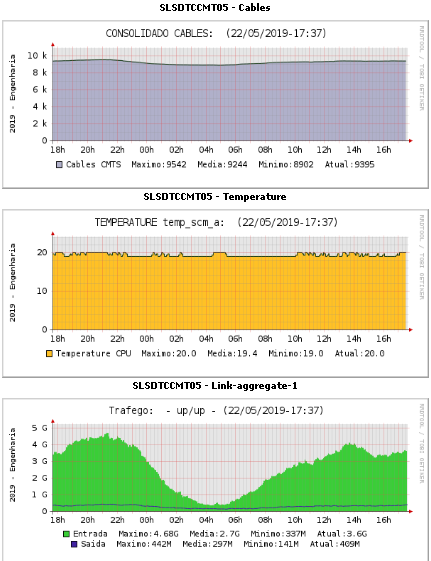


BIND RESOLVER

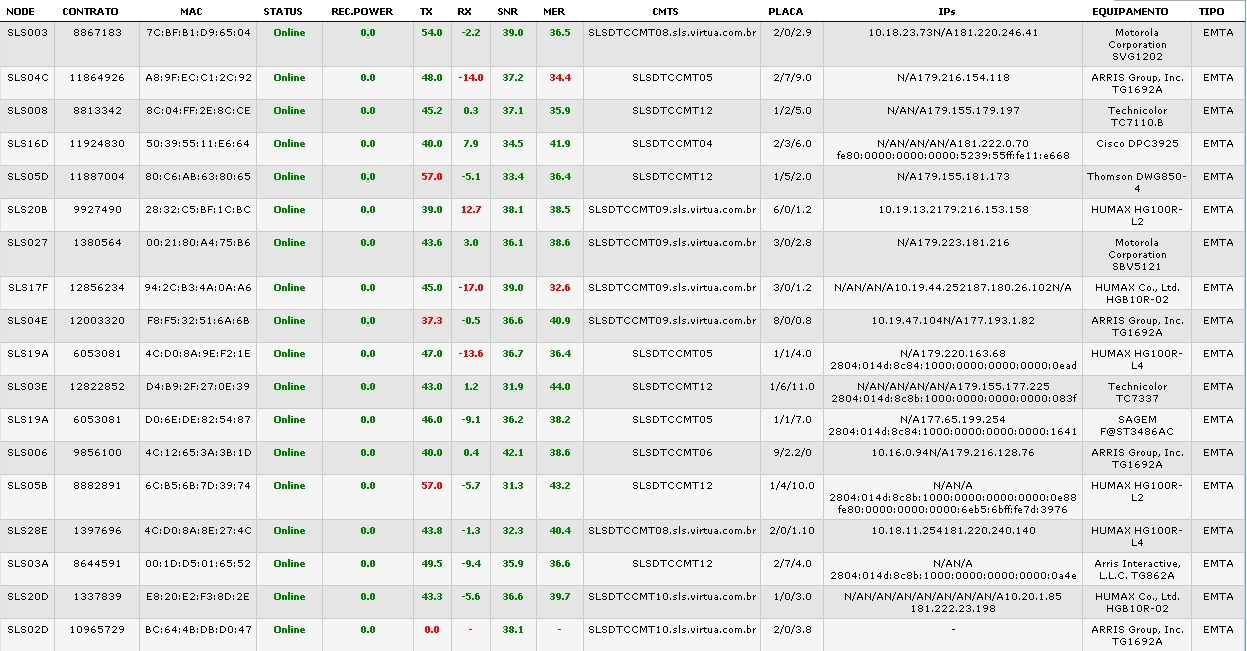


BIND SEVER

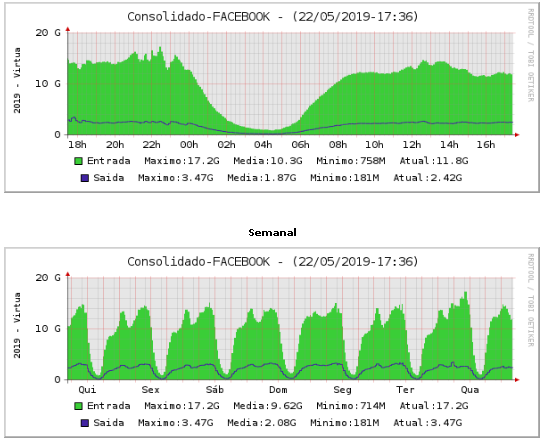


CMTS  
  


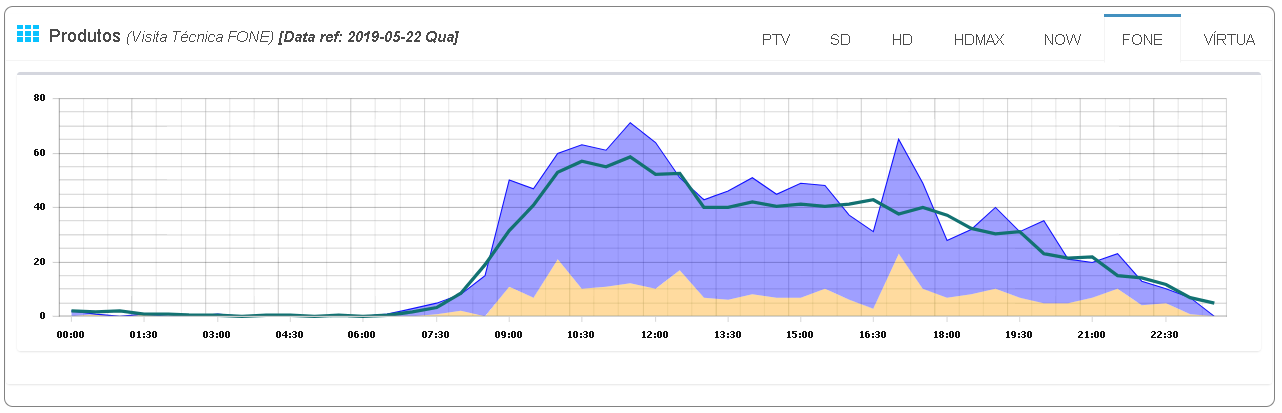
Contratos para análise do Datacenter

****

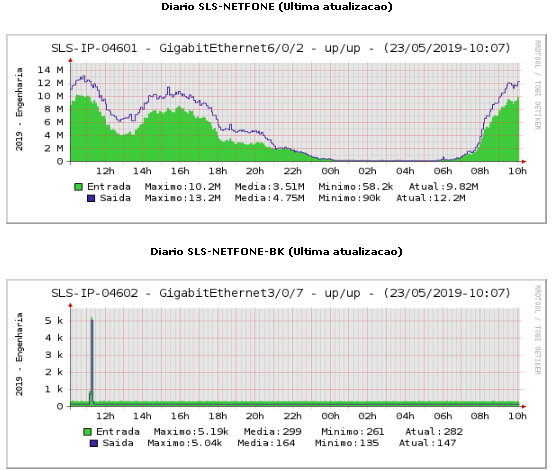
FACEBOOK



Netfone



Link Nefone

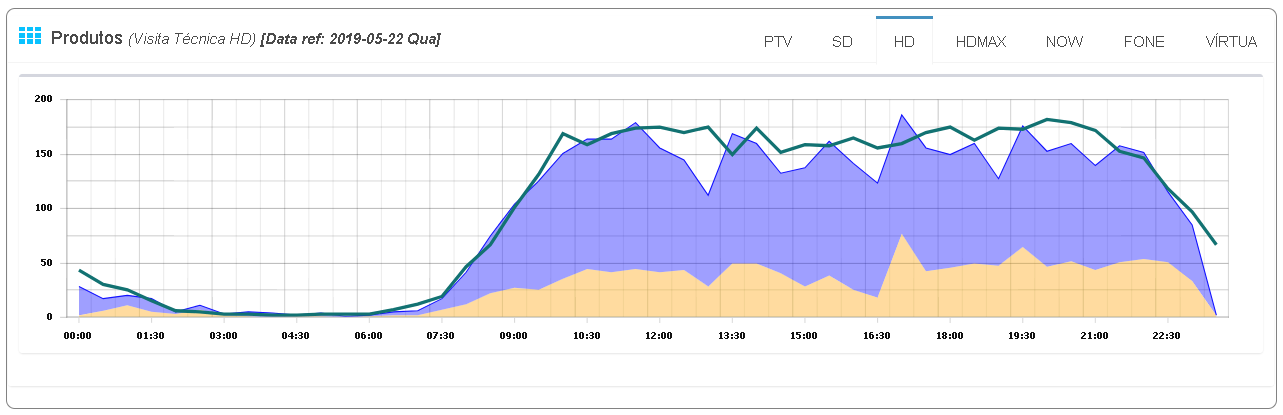


CFT

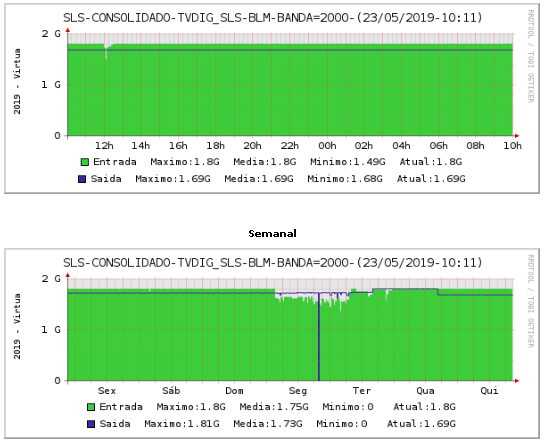




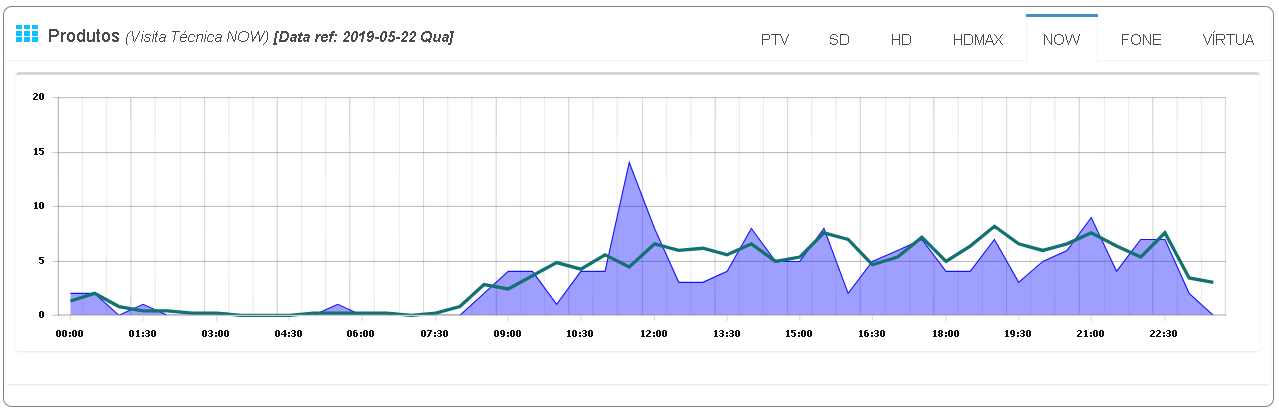
TV



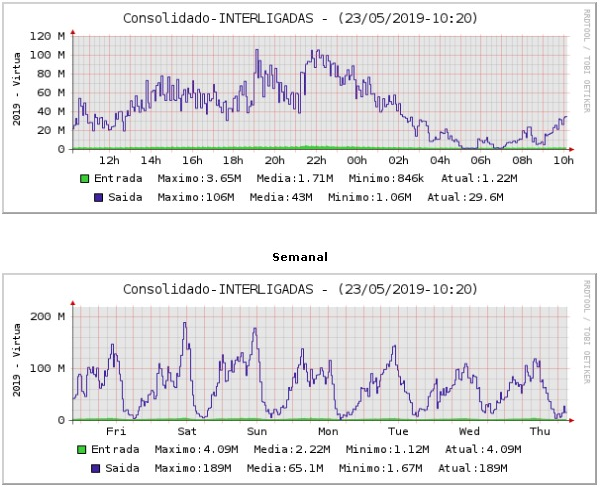
PEERING

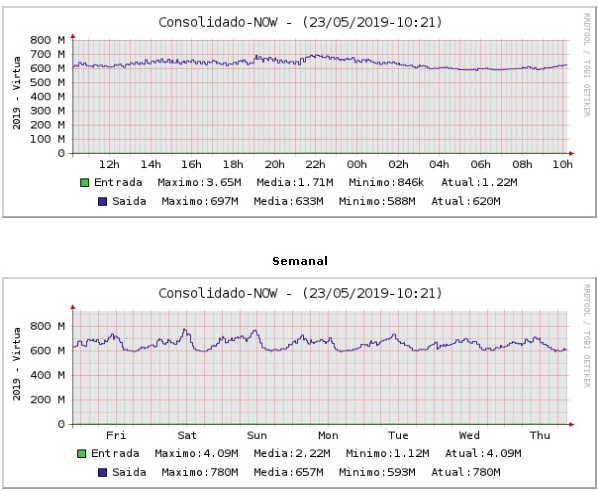


NOW



NOW IP





Ao finalizar a verificação do desvio da volumetria o analista responsável deverá direcionar as informações via voz (se necessário), e-mail (mailing da cidade) e no grupo do WhatsAppWeb.

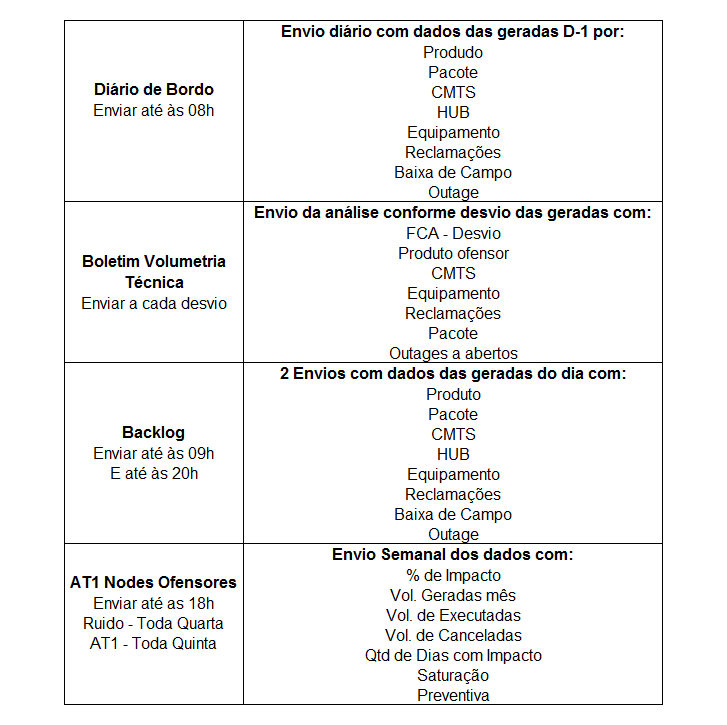
Observações:

1. Sempre informar no grupo da cidade os contatos realizados quando necessário.
2. O SLA da análise não poderá ultrapassar 30 minutos (incluindo ativos efetivos).
3. Registrar ativo com informação de ida de equipe de rede.  
   (Caso não obtenha sucesso, inserir a tentativa, RI1-TC1)
4. Inserir nas evidencias em todos os casos o NAGIOS.

**6. Rotina definida pelo Staff**

Analistas seguirão as rotinas relacionados aos clusters.

Exemplo da Rotina do Cluster Rio de Janeiro:



**7. Escalonamento**

Nível **1**

