

Gerencia Atendimento Integrado Service Desk



MINISTÉRIO DA
DEFESA

MINISTÉRIO DA
CULTURA

MINISTÉRIO DA
SAÚDE

MINISTÉRIO DA
EDUCAÇÃO

MINISTÉRIO DA
**CIÊNCIA, TECNOLOGIA,
INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES**



Quem somos

O Service Desk tem como objetivo principal o atendimento de primeiro nível aos serviços da RNP, com uma equipe de suporte capacitada e especializada no atendimento de organizações usuárias.

Sua função é auxiliar o suporte técnico das organizações usuárias a ter respostas mais rápida à adesão, ao agendamento, a informações, a demandas técnicas pontuais ou a reclamações sobre a qualidade ou indisponibilidade de algum serviço da RNP.



**Atender com excelência e
superar as expectativas dos
nossos clientes.**



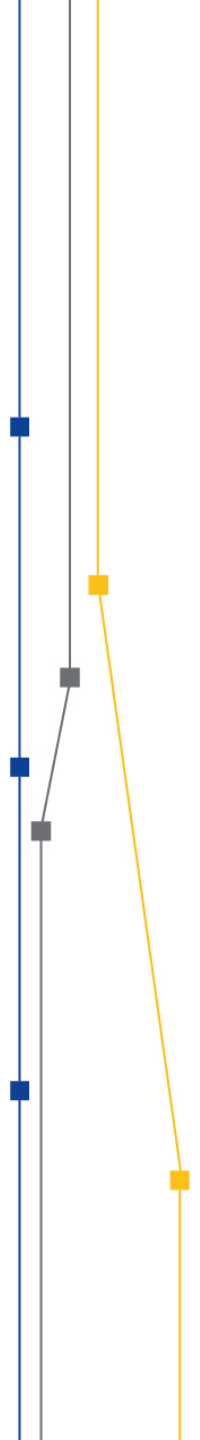
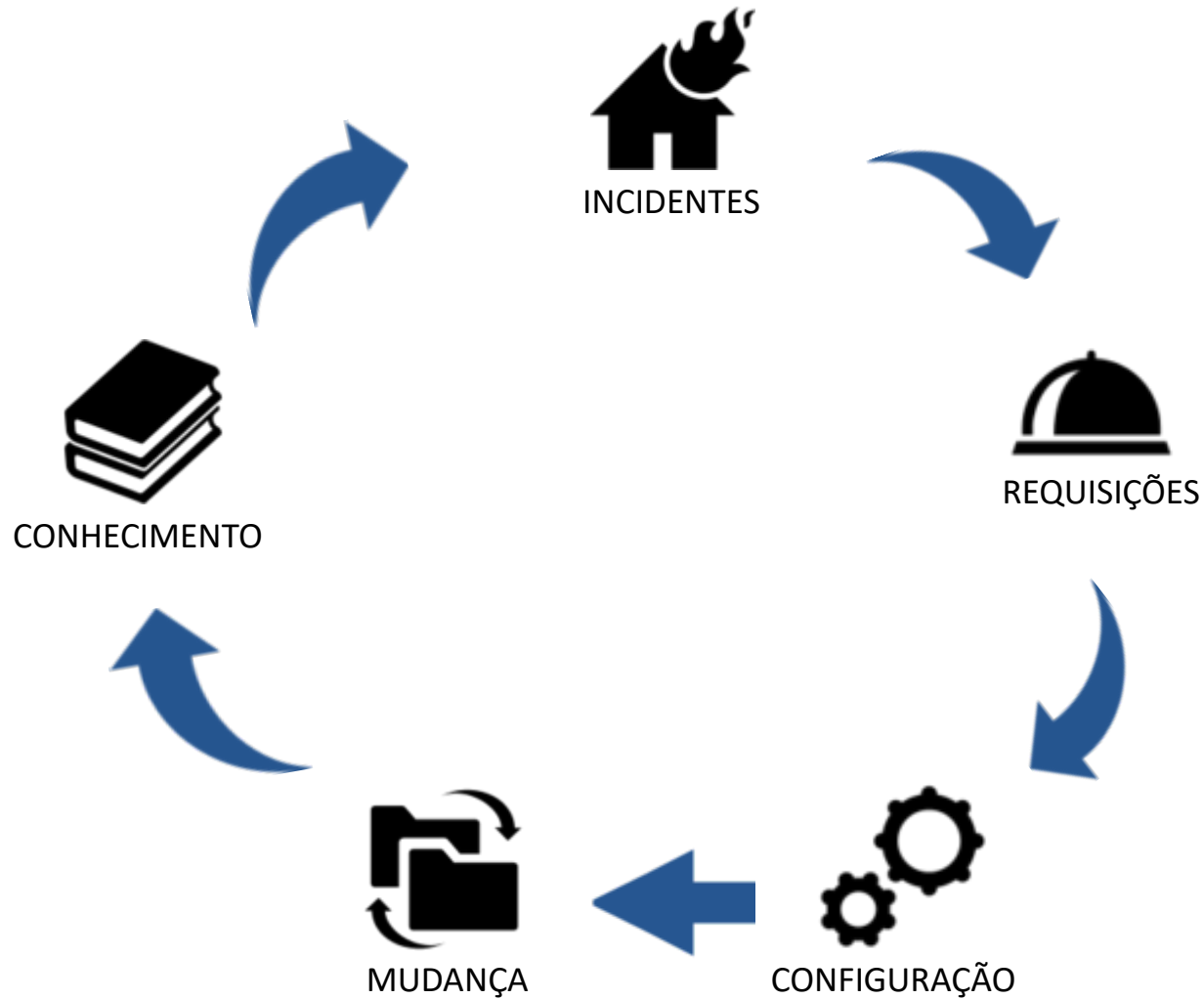
**Inovação e Melhoria
Contínua
Cooperação e Colaboração
Compromisso e
Comprometimento;
Ética e Transparência;
Respeito;
Qualidade no
Atendimento.**

**Ser o ponto único de
contato dos serviços
prestados pela RNP,
proporcionando aos
clientes um atendimento
eficaz e eficiente.**

Norma, melhores praticas e metodologia



Gerenciamento dos Serviços de TI



Canais de Comunicação



0800 722 0216



sd@rnp.br

<http://atendimento.rnp.br>

Service Desk via WhatsApp

Basta mandar uma **mensagem** com a **solicitação**, que um **técnico** especializado irá **atender** sua demanda!



61 99960 5971

Ponto único de contato



Principais ganhos

- 1) Centralizar a demanda dos nossos clientes
- 2) Melhorar a experiência do Cliente
- 3) Pesquisa de Satisfação
- 4) Especialistas em atendimento
- 5) Atendimento aos clientes 24x7
- 6) Número de atendimento nacional e gratuito – 0800 722 0216

Conectividade

- AL
- RN
- SE
- CE
- TO
- DF
- SP
- PA
- PR

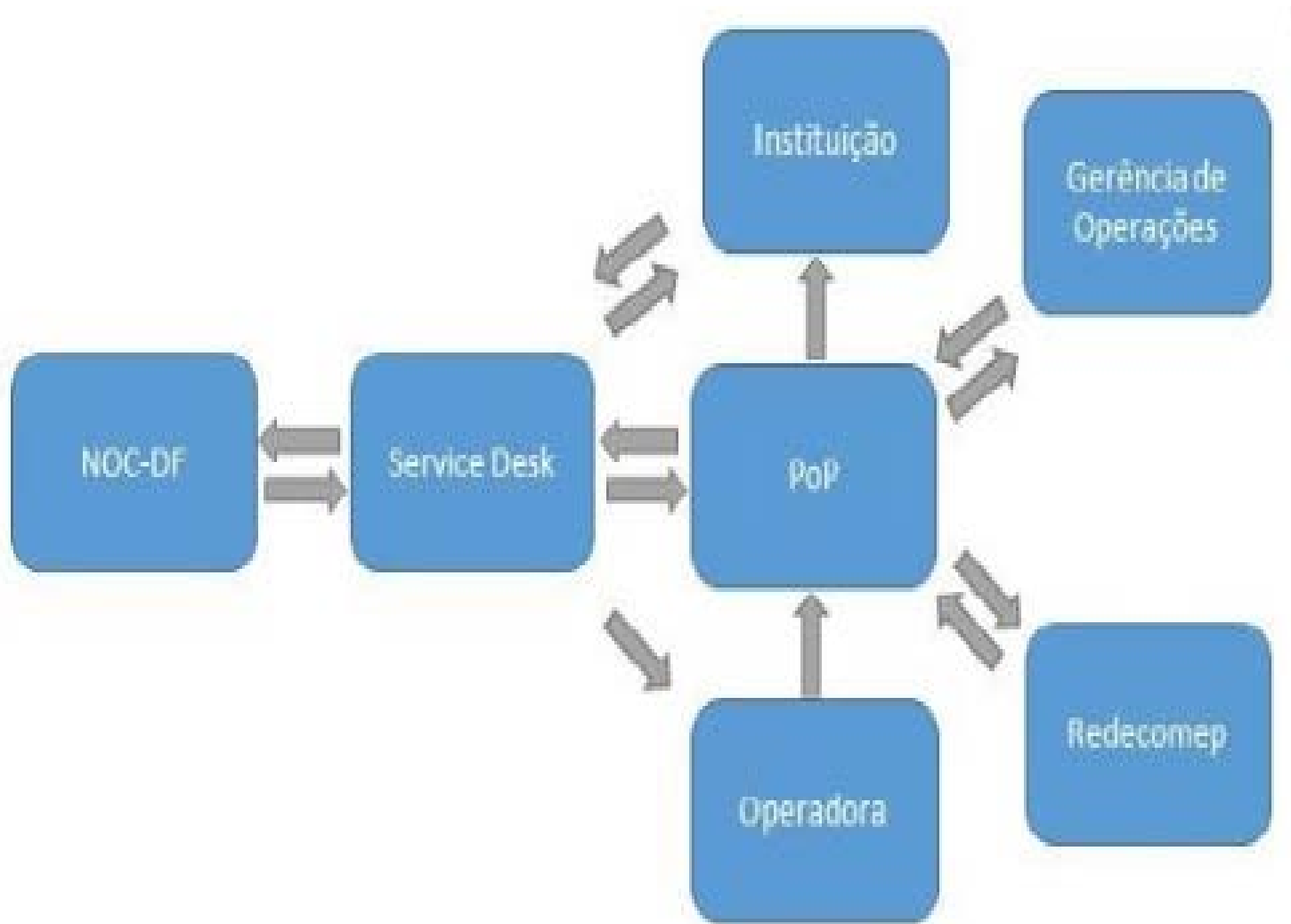
Serviços Avançados

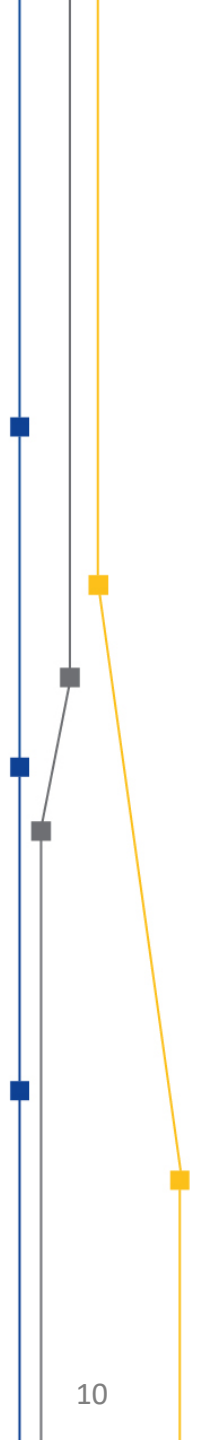
- CAFe
- Conferencia Web
- Eduroam
- FileSender
- ICPEДУ
- fone@RNP
- Telepresença
- Transmissão de Sinal de TV
- Transmissão de vídeo ao vivo
- Videoaula@RNP
- Videoconferencia
- Video Sob Demanda

Segurança

- Tratamento de incidentes de segurança da informação na ferramenta SGIS
- Monitoramento de incidentes na ferramenta Peakflow

Atendimento de Conectividade







Obrigado

Francisco Junior

Gerente de Atendimento Integrado

Francisco.junior@rnp.br

61 – 9 81829393



MINISTÉRIO DA
DEFESA

MINISTÉRIO DA
CULTURA

MINISTÉRIO DA
SAÚDE

MINISTÉRIO DA
EDUCAÇÃO

MINISTÉRIO DA
**CIÊNCIA, TECNOLOGIA,
INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES**

