INCIDENTES DE MONITORAÇÃO – RPA

PUBLICADO EM 31/10/2019 POR PALESTRANTEMONACO

A metodologia ou Framework aqui intitulado como **MONITORAÇÃO INTEGRADA** tem por objetivo principal trazer um foco de atuação ativa, preventiva e preditiva às atuais estruturas de corporativas de **Centrais de Serviços Compartilhados**, **Services Desks** e até mesmo dos **Helpdesks,** através da:

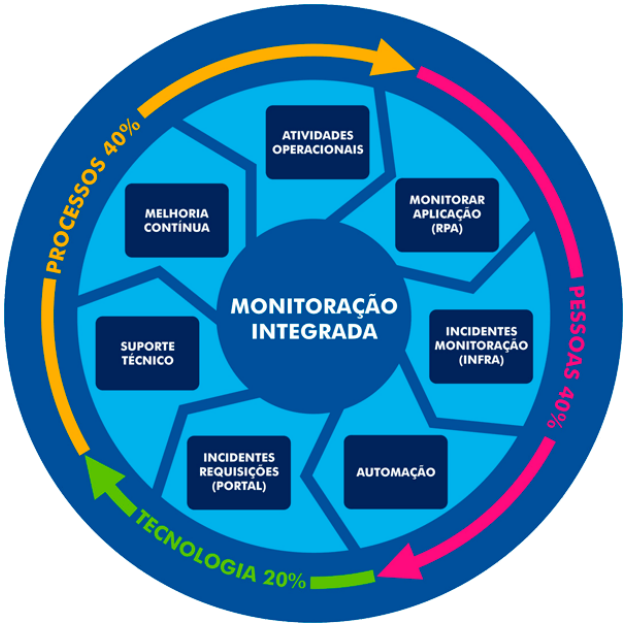
- materialização, consolidação e transparência das atividades Monitoração, Operação e Suporte Técnico envolvidas na sustentação dos Serviços providos, e valorização da atuação das equipes;
- aumento contínuo do valor agregado da Monitoração à partir da consolidação dos Incidentes e Requisições abertas diretamente pelos clientes/usuários;
- processo ativo e contínuo de Controle de Qualidade embasado em KPIs, Dashboards e Relatórios;
- contínua identificação dos principais ofensores de SLA e roadmaps de atuação.

No contexto das Melhores Práticas de Gestão de Serviços de TI – **ITIL**, o foco da metodologia de Monitoração Integrada está diretamente ligado a materialização das atividades relacionadas aos processos consolidados como **Operação** e **Melhoria Contínua de Serviços.**

Dentro do cenário acima consolidado ressalta-se uma premissa básica quanto aos esforços de implementação e manutenção no dia-a-dia deste tipo de abordagem como Valor Agregado ao Negócio:

PROCESSOS	40%
PESSOAS	40%
TECNOLOGIA	20%

Considerando-se a materialização dos Indicadores Operacionais no contexto de Operação e Melhoria Contínua dos Serviços propostos pelas Melhores Práticas ITIL (www.axelos.com), e os esforços de implementação e sustentação temos a Metodologia de Monitoração Integrada abaixo apresentada:



Dentre dos **7 (sete) Pilares de Sustentação** acima apresentados para a **Metodologia de Monitoração Integrada**, neste blog iremos descrever a proposta dos **INCIDENTES DE MONITORAÇÃO RPA** para a **materialização de Indicadores Operacionais**.

INCIDENTES DE MONITORAÇÃO RPA (Robotic Process Automation)

As áreas de suporte precisam de maneiras eficazes de monitorar a forma como o usuário percebe o desempenho das aplicações que sustentam os Processos de Negócio, que é afetado por questões subjetivas de percepção.

As ferramentas de monitoração de infraestrutura muitas vezes fornecem informações separadas sobre o desempenho de cada componente isoladamente (rede, banco de dados, aplicações), mas não conseguem medir como a combinação destes indicadores impacta o desempenho ao usuário final.

Esta situação leva a alguns problemas, como:

- Equipe de suporte não consegue confirmar se realmente há um problema de desempenho relatado pelo usuário.
- Tenta-se solucionar os problemas através de tentativa e erro ao invés de um método assertivo.
- Ações corretivas e reativas, ao invés de preventivas.
- Falta de histórico sobre o desempenho entregue ao usuário.

Além de trazer ganhos financeiros, as rotinas programadas em uma lógica de "RPA-Robotic Process Automation" podem ser monitoradas, editadas e melhoradas a partir da automação em nuvem na modalidade de um Serviço Prestado, de acordo com as necessidades do Negócio dos Clientes, considerando-se a necessidade de novos procedimentos ou regulações do mercado. Os robôs podem consolidar informações dos processos e monitorar anormalidades ou possibilidades de melhorias nos mínimos detalhes.

Implementação de robôs executando as operações de negócio da mesma forma que um usuário o faria, totalmente integrado com a coleta (materialização – Monitoração Integrada) dos resultados de funcionamento e desempenho das Aplicações de Negócio.

Estas métricas ficam registradas como **INCIDENTES DE MONITORAÇÃO** na Central de Serviços Compartilhada, consolidando uma Base de Conhecimento, a serem consultadas pelas áreas interessadas e geram alertas para as áreas de suporte.

Estas métricas são confrontadas com um SLA previamente definido para acompanhamento e identificação de potenciais problemas.

Monitorando a experiência do usuário consolida-se um Valor Agregado quanto a:

- Métricas periódicas e objetivas sobre o funcionamento e desempenho da aplicação
- Tomar ações proativas na área de infraestrutura para prevenir problemas operacionais.
- Proporcionar suporte de melhor qualidade aos usuários finais.
- Os robôs utilizados na monitoração de Por ser baseada em automação de teste, a modelagem e programação dos robôs podem ser aplicados à projetos de teste. E os robôs utilizados em projetos de testes de aplicações são reaproveitados para o serviço de monitoração.

O foco de atuação dentro da metodologia proposta, quanto ao Pilar de Sustentação **RPA** é complementar aos **Incidentes de Monitoração,** preservando-se premissa de **"Monitoração com Luz Apagada"** (sem qualquer interferência humana), considerando-se todos os Incidentes de Monitoração passíveis de serem gerados no contexto da simulação da experiência dos usuários no uso de todo e qualquer Sistema ou Aplicação de Negócio.

Os diferenciais da metodologia de Monitoração Integrada quanto a abordagem de **Robotização – RPA (Robotic Process Automation)** são:

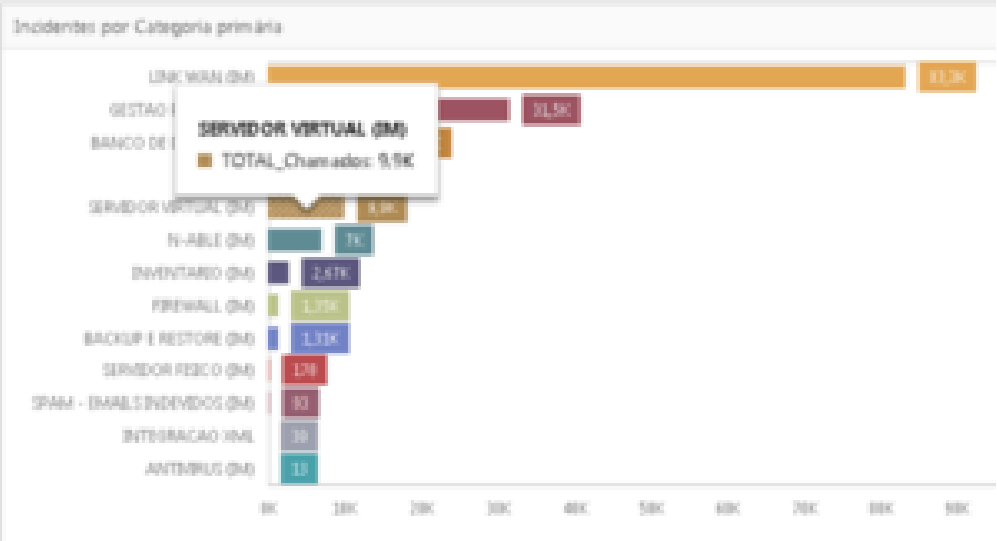
- **Integração:**
    - Monitoração totalmente integrada a uma estrutura de Central de Serviços Compartilhadas / Service Desk, na materialização de todos os INCIDENTES RPA gerados na sustentação dos Serviços providos*;*
    - Consolidação dos INCIDENTES RPA de forma integrada com a materialização dos KPIs de OPERAÇÃO;
    - Consolidação dos INCIDENTES RPA de forma integrada com a materialização dos KPIs de INCIDENTES DE MONITORAÇÃO:
    - Consolidação dos INCIDENTES RPA de forma integrada com a materialização dos KPIs dos Incidentes e Requisições demandas pelos Clientes;
    - Consolidação dos INCIDENTES RPA de forma integrada com a materialização dos KPIs da AUTOMAÇÃO;
    - Consolidação dos INCIDENTES RPA de forma integrada com a materialização dos KPIs dos atividades de Suporte Técnico N2/N3;
    - Consolidação dos INCIDENTES RPA de forma integrada com a materialização dos KPIs das Melhorias Contínuas implementadas.
- **RPA (Robotic Process Automation):**
    - Monitoração do Comportamento das Aplicações, à partir de Robôs simulando operações de usuários (RPA) e materizalindo-se possíveis discrepância em Incidentes de Monitoração;
    - a serem identificadas no Assessment inicial, assim como o direcionamento interno quanto aos investimentos no foco RPA.
- **Abertura de Chamados de Incidentes de Monitoração automaticamente no CSC**
    - Incidentes de Monitoração do Comportamento das Aplicações gerados por Robôs (RPA);
- **Manutenção da Efetividade do RPA – KPIs**
    - Quantidade Mensal de Incidentes de Monitoração RPA por Categorias (existentes no Catálogo) nos últimos 180 dias x Quantidade de Incidentes de Monitoração RPA por Categorias (Catálogo) nos últimos 30 dias;
    - Quantidade Mensal de Sistemas Monitorados pela Monitoração RPA nos últimos 180 dias x Quantidade de Sistemas Monitorados pela Monitoração RPA nos últimos 30 dias;
    - Quantidade Semanal de Incidentes de Monitoração RPA por Categorias (existentes no Catálogo) nos últimos 60 dias x

Quantidade Semanal de Incidentes RPA por Categorias (Catálogo) nos últimos 7 dias;

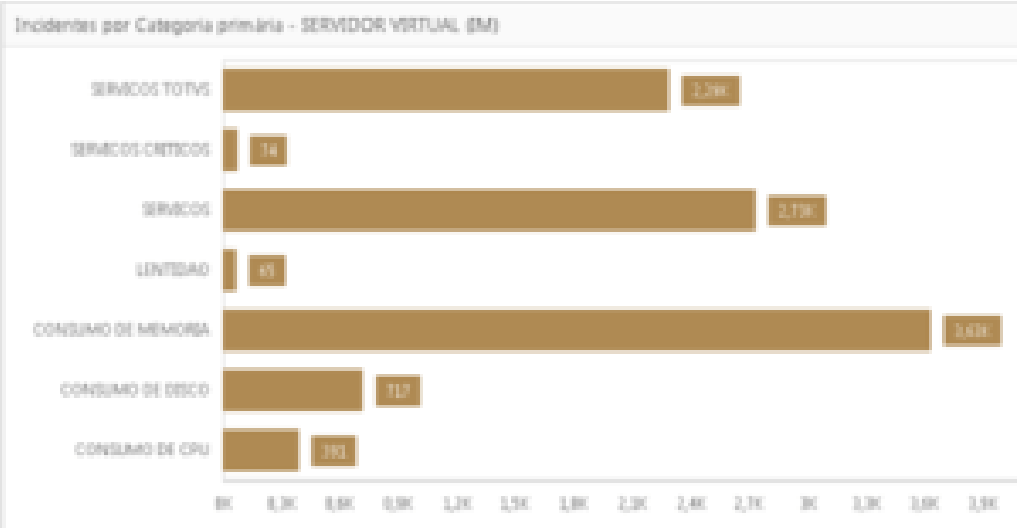
- Quantidade Mensal de Sistemas Monitorados pela Monitoração RPA nos últimos 60 dias x Quantidade de Sistemas Monitorados pela Monitoração RPA nos últimos 7 dias;
- Cross Reference Mensal por Categorias (existentes no Catálogo): Incidentes de Monitoração RPA x Incidentes de Monitoração x Incidentes (Clientes) x Requisições (Clientes);
- Cross Reference Mensal por Categorias (existentes no Catálogo): Incidentes de Monitoração RPA x Incidentes de Monitoração x Suporte Técnico x Melhoria Contínua;
- Outros a serem definidos à partir do Assessment inicial.

- **Análise de Tendências Controle de Qualidade e manutenção da efetividade da Monitoração – KPIs**
    - Quantidade Semanal de Incidentes de Monitoração RPA – CRITICAL – por Categorias (Catálogo) nos últimos 60 dias x Quantidade Semanal de Incidentes por Categorias (Catálogo) nos últimos 7 dias
    - Quantidade Semanal de Incidentes de Monitoração RPA – WARNING – por Categorias (Catálogo) nos últimos 60 dias x Quantidade Semanal de Incidentes por Categorias (Catálogo) nos últimos 7 dias
    - Outros a serem definidos à partir do Assement inicial.
- **Identificação dos Ofensores de SLA por CONTRATO – KPIs**
    - Quantidade Semanal de Incidentes de Monitoração RPA – CRITICAL – por Categorias (Catálogo) nos últimos 60 dias x Quantidade Semanal de Incidentes de Monitoração RPA – CRITICAL nos últimos 7 dias;
    - Quantidade Semanal de Incidentes de Monitoração RPA – WARNING – por Categorias (Catálogo) nos últimos 60 dias x Quantidade Semanal de Incidentes de Monitoração RPA – WARNING nos últimos 7 dias;
    - Quantidade Semanal de Incidentes de Monitoração – CRITICAL – por Categorias (Catálogo) nos últimos 60 dias x Quantidade Semanal de Incidentes por Categorias (Catálogo) nos últimos 7 dias;
    - Quantidade Semanal de Incidentes de Monitoração – WARNING – por Categorias (Catálogo) nos últimos 60 dias x Quantidade Semanal de Incidentes por Categorias (Catálogo) nos últimos 7 dias.

MONITORAÇÃO INTEGRADA – PILAR: INCIDENTES DE MONITORAÇÃO-SLA



MONITORAÇÃO INTEGRADA – PILAR: INCIDENTES DE MONITORAÇÃO-TOP CATEGORIAS



MONITORAÇÃO INTEGRADA – PILAR: INCIDENTES DE MONITORAÇÃO-TOP CATEGORIAS