

INCIDENTES DE MONITORAÇÃO

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.

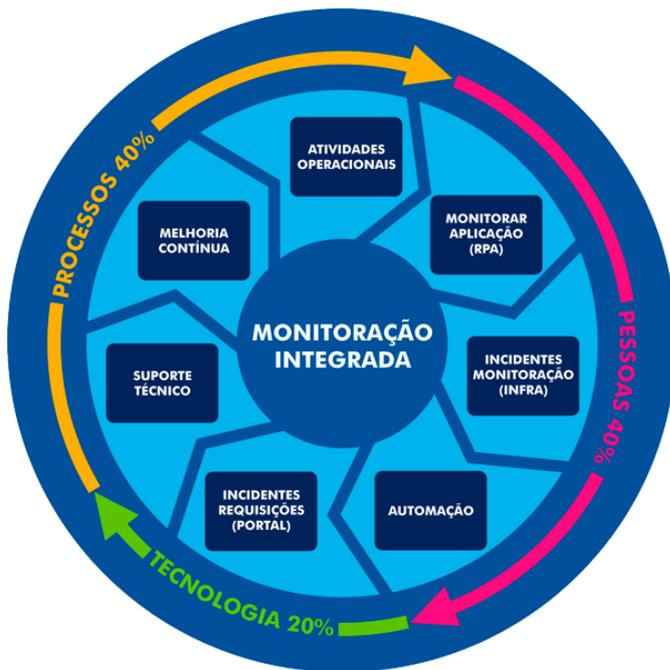
No contexto das Melhores Práticas de Gestão de Serviços de TI – **ITIL**, o foco da metodologia de Monitoração Integrada está diretamente ligado a materialização das atividades relacionadas aos processos consolidados como **Operação** e **Melhoria Contínua de Serviços**.



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 para a materialização de Indicadores Operacionais.

INCIDENTES DE MONITORAÇÃO

Neste foco de atuação dentro da metodologia proposta, direcionamento para um cenário de “Monitoração com Luz Apagada” (sem qualquer interferência humana), considerando-se todos os Incidentes de Monitoração passíveis de serem gerados no



contexto de: <https://pixabay.com/pt/photos/centro-espacial-spacex-693251/>

- **Infraestrutura de Tecnologia da Informação:** Servidores, Banco de Dados, Elementos de Infraestrutura de Rede LAN e WAN, Impressoras, Desktops, Notebooks, etc.
- **Serviços de Infraestrutura de TI:** Antivírus, AntiSpam, Patching, Email, Filtro de Conteúdo, etc.
- **Comportamento da Aplicação (APM):** Folha de Pagamento, ERP, CRM, etc
- **Experiência do Usuário no uso das Aplicações (RPA):** todo e qualquer Sistema ou Aplicação de Negócio.

O escopo e a abrangência dos Incidentes de Monitoração a serem considerados estará diretamente relacionado às **ferramentas de Monitoração disponíveis** no Ambiente. Atualmente temos cases utilizando-se das seguintes ferramentas, restritas ao contexto de Infraestrutura de TI:

- **ZABBIX**
- **N-ABLE**

Os diferenciais da metodologia de Monitoração Integrada quanto a abordagem de **Incidentes de Monitoração** são:

- **Integração**
 - Monitoração totalmente integrada a uma estrutura de Central de Serviços Compartilhadas / Service Desk, na materialização de todos os INCIDENTES DE MONITORAÇÃO gerados na sustentação dos Serviços providos;
 - Consolidação dos INCIDENTES DE MONITORAÇÃO de forma integrada com a materialização dos KPIs de OPERAÇÃO;
 - Consolidação dos INCIDENTES DE MONITORAÇÃO de forma integrada com a materialização dos KPIs de RPA;
 - Consolidação dos INCIDENTES DE MONITORAÇÃO de forma integrada com a materialização dos KPIs dos Incidentes e Requisições demandas pelos Clientes;
 - Consolidação dos INCIDENTES DE MONITORAÇÃO de forma integrada com a materialização dos KPIs da AUTOMAÇÃO;
 - Consolidação das dos INCIDENTES DE MONITORAÇÃO de forma integrada com a materialização dos KPIs dos atividades de Suporte Técnico N2/N3;
 - Consolidação dos INCIDENTES DE MONITORAÇÃO de forma integrada com a materialização dos KPIs das Melhorias Contínuas implementadas.
- **Catálogo e Categorizações específicas a Monitoração no contexto de Monitoração de Infraestrutura de TI:**
 - BASIS / BACKUP
 - BANCO DE DADOS (SQL, MySQL, PROGRESS, DB2, ORACLE)
 - SISTEMA OPERACIONAL (AIX, LINUX, WINDOWS)
 - VIRTUALIZAÇÃO (POWER VM, VNWARE, HYPER-V)
 - HARDWARE (STORAGE, TAPE, SERVIDORES)
 - NETWORK DEVICES (FIREWALL, PORTAS, VPN, VLAN, SWITCHES).

- **Monitoração de Serviços de Infraestrutura:**
 - Patching
 - Antivírus
 - AntiSpam
 - Filtro de Conteúdo
 - Email
 - Conectividade WAN / LAN
 - Backup / Restore
 - VPN / VLAN / QoS
 - Banco de Dados
 - Firewall / Proxy
 - Etc
- **Monitoração de Aplicações – APM:**
 - a serem identificadas no Assessment inicial, assim como o direcionamento interno na aquisição de ferramentas APM.
- **Abertura de Chamados de Incidentes de Monitoração automaticamente no CSC**
 - Incidentes de Monitoração de Infraestrutura de TI;
 - Incidentes de Monitoração de Serviços de TI;
 - Incidentes de Monitoração de Aplicações – APM;
- **Manutenção da Efetividade da Monitoração – KPIs**
 - Quantidade Mensal de Incidentes de Monitoração por Categorias (existentes no Catálogo) nos últimos 180 dias x Quantidade de Incidentes por Categorias (Catálogo) nos últimos 30 dias;
 - Quantidade Mensal de ICs Monitorados nos últimos 180 dias x Quantidade de ICs Monitorados nos últimos 30 dias;
 - Quantidade Semanal de Incidentes de Monitoração por Categorias (existentes no Catálogo) nos últimos 60 dias x Quantidade Semanal de Incidentes por Categorias (Catálogo) nos últimos 7 dias;
 - Quantidade Mensal de ICs Monitorados nos últimos 60 dias x Quantidade de ICs Monitorados nos últimos 7 dias;
 - Cross Reference Mensal por Categorias (existentes no Catálogo): Incidentes de Monitoração x Incidentes (Clientes) x Requisições (Clientes);
 - Cross Reference Mensal por Categorias (existentes no Catálogo): 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 – 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.
- Outros a serem definidos à partir do Assessment inicial.
- **Identificação dos Ofensores de SLA por CONTRATO – KPIs**
 - 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.
 - Outros a serem definidos à partir do Assessment inicial.

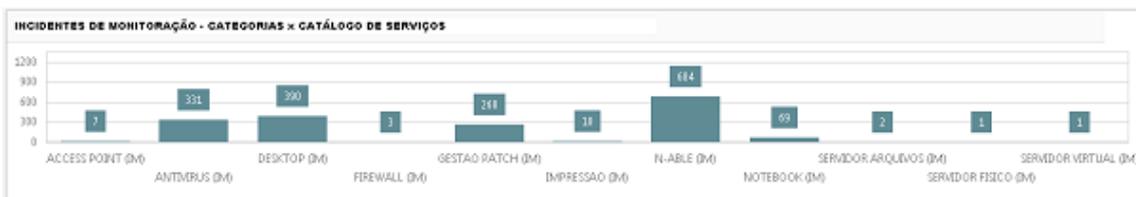


Fig.4: MONITORAÇÃO INTEGRADA – PILAR: INCIDENTES DE MONITORAÇÃO – CATEGORIAS

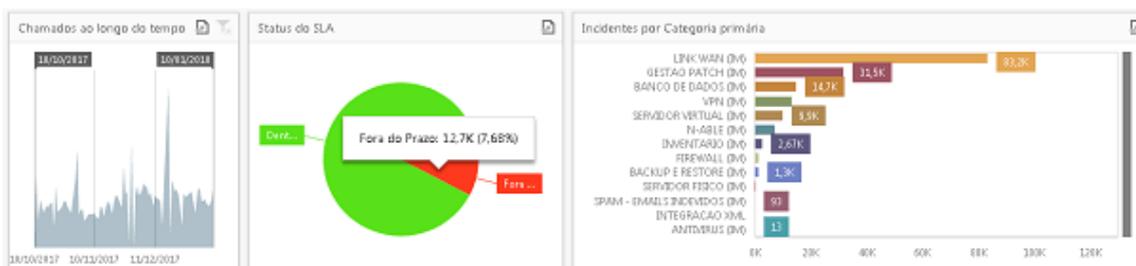


Fig.5: MONITORAÇÃO INTEGRADA – PILAR: INCIDENTES DE MONITORAÇÃO – SLA

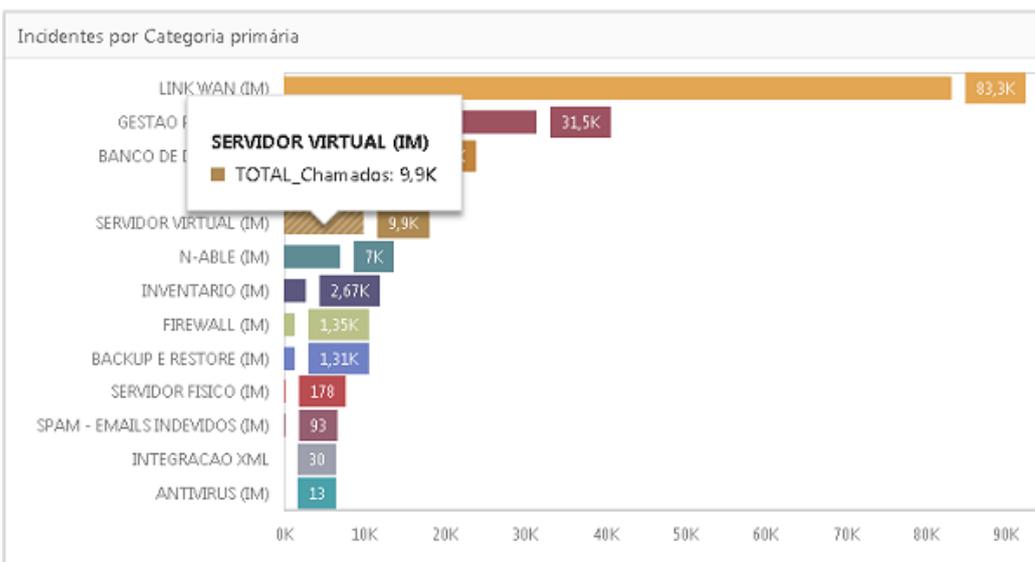


Fig.6:

MONITORAÇÃO INTEGRADA – PILAR: INCIDENTES DE MONITORAÇÃO-TOP CATEGORIAS

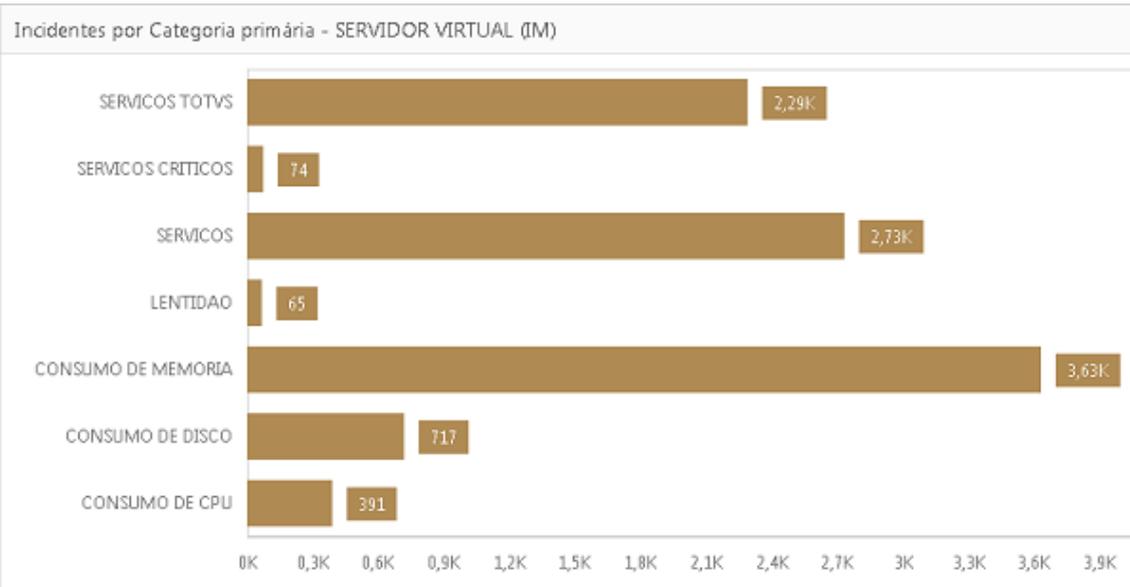


Fig.7: MONITORAÇÃO INTEGRADA – PILAR: INCIDENTES DE MONITORAÇÃO-TOP CATEGORIAS