

SUPOORTE TÉCNICO

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:

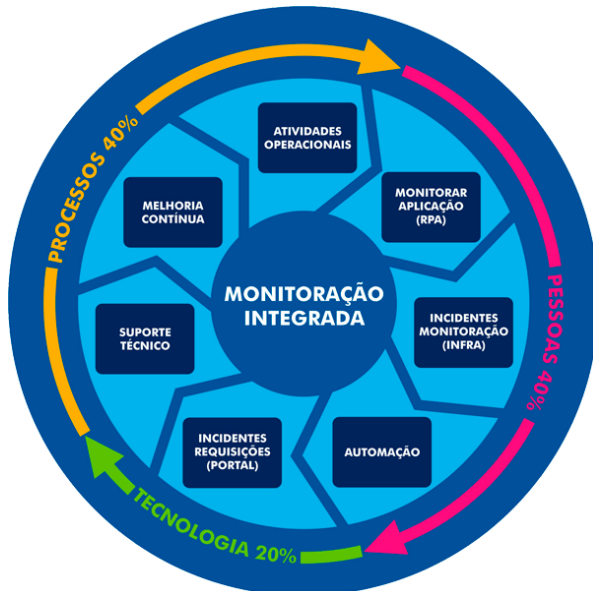


Fig.3: MONITORAÇÃO INTEGRADA – PILARES DE SUSTENTAÇÃO -Wellington A. Monaco

Dentre dos 7 (sete) Pilares de Sustentação acima apresentados para a Metodologia de Monitoração Integrada, neste blog iremos descrever a proposta de atividades de SUPORTE TÉCNICO para a materialização de Indicadores Operacionais.

Suporte Técnico

Os principais objetivos do pilar de SUPORTE TÉCNICO dentro da metodologia proposta de Monitoração Integrada são:

- Mapeamento, consolidação e engajamento interno de todas as atividades de Suporte Técnico N2/N3 envolvidas na sustentação dos Serviços providos;
- Matriz RACI claramente definida e reconhecida internamente abordando as de Suporte Técnico N2/N3, declarando-se os Serviços diretamente e indiretamente afetados por cada uma destas atividades, as atribuições e responsabilidades de cada Equipe Técnica e Gerencial, assim como os SLAs (Service Level Agreement) e OLAs (Operation Level Agreement) atribuídos a cada uma destas atividades;
- Formalização e reconhecimento destas de Suporte Técnico N2/N3 irão impactar diretamente em um maior comprometimento das Equipes envolvidas no atingimento das Metas Compartilhadas.
- Materialização da produtividade das Equipes envolvidas na sustentação dos Serviços providos a partir da abertura de requisições abertas na

Central de Serviços Compartilhada para cada uma das de Suporte Técnico N2/N3 consolidadas, de acordo com um calendário previamente definido e acordado internamente.

Com este direcionamento, todas as de **Suporte Técnico N2/N3** ficam formalizadas e sua execução passa a ser acompanhada pela abertura de uma Requisição de Serviços via CENTRAL DE SERVIÇOS COMPARTILHADA, a partir da qual se torna possível a materialização e consolidação dos indicadores de desempenho das Equipes Operacionais envolvidas na sustentação da:

- **Infraestrutura de Tecnologia da Informação:** Com exemplo, os Serviços providos aos Clientes são sustentados por atividades de **Suporte Técnico N2/N3** distribuídas nas seguintes Equipes Operacionais:
 - BASIS / BACKUP
 - BANCO DE DADOS (SQL, MySQL, PROGRESS, DB2, ORACLE)
 - SISTEMA OPERACIONAL (AIX, LINUX, WINDOWS) e VIRTUALIZAÇÃO (POWER VM, VNXWARE, HYPER-V)
 - HARDWARE (STORAGE, TAPE, SERVIDORES)
 - NETWORK DEVICES (FIREWALL, PORTAS, VPN, VLAN, SWITCHES)
- **Serviços de Infraestrutura de TI:** Antivírus, AntiSpam, Patching, Email, Filtro de Conteúdo, etc.
- **Aplicações e Sistemas dos Clientes:** todo e qualquer Sistema ou Aplicação de Negócio.



Os diferenciais da metodologia de Monitoração Integrada quanto a abordagem de abertura de Requisições para todas as atividades de **Suporte Técnico N2/N3** são:

- **Integração**
 - Monitoração totalmente integrada a uma estrutura de Central de Serviços Compartilhadas / Service Desk, na materialização de todas as atividades de **Suporte Técnico N2/N3** executadas na sustentação dos Serviços providos;
 - Consolidação das atividades de Suporte Técnico N2/N3 de forma integrada com a materialização dos KPIs dos Incidentes de Monitoração e Incidentes de Monitoração RPA;

- Consolidação das atividades de Suporte Técnico N2/N3 de forma integrada com a materialização dos KPIs dos Incidentes e Requisições demandadas pelos Clientes;
- Consolidação das atividades de Suporte Técnico N2/N3 de forma integrada com a materialização dos KPIs da AUTOMAÇÃO;
- Consolidação das atividades de Suporte Técnico N2/N3 de forma integrada com a materialização dos KPIs das Atividades Operacionais – OPERAÇÃO;
- Consolidação das atividades de Suporte Técnico N2/N3 de forma integrada com a materialização dos KPIs das Melhorias Contínuas implementadas.
- **Dimensionamento da equipe:** KPIs para o dimensionamento das equipes envolvidas na sustentação:
 - BASIS / BACKUP
 - BANCO DE DADOS (SQL, MySQL, PROGRESS, DB2, ORACLE)
 - SISTEMA OPERACIONAL (AIX, LINUX, WINDOWS)
 - VIRTUALIZAÇÃO (POWER VM, VNXWARE, HYPER-V)
 - HARDWARE (STORAGE, TAPE, SERVIDORES)
 - NETWORK DEVICES (FIREWALL, PORTAS, VPN, VLAN, SWITCHES).
- **Catálogo e Categorizações específicas a Suporte Técnico N2/N3 no contexto de**
 - **sustentação operacional da uma estrutura exemplificada abaixo:**
 - BASIS / BACKUP
 - BANCO DE DADOS (SQL, MySQL, PROGRESS, DB2, ORACLE)
 - SISTEMA OPERACIONAL (AIX, LINUX, WINDOWS)
 - VIRTUALIZAÇÃO (POWER VM, VNXWARE, HYPER-V)
 - HARDWARE (STORAGE, TAPE, SERVIDORES)
 - NETWORK DEVICES (FIREWALL, PORTAS, VPN, VLAN, SWITCHES).
 - **sustentação operacional aos Serviços de Infraestrutura:**
 - Patching, Antivírus e AntiSpam
 - Filtro de Conteúdo
 - Email
 - Conectividade WAN
 - Conectividade LAN
 - Backup / Restore
 - VPN / VLAN / QoS

- Banco de Dados
- Firewall / Proxy
- Etc
- **sustentação operacional às Aplicações dos Clientes:**
 - a serem identificadas no Assessment inicial, assim como o direcionamento interno na aquisição de ferramentas APM.
- **Abertura de Chamados de Requisições de atividades de Suporte Técnico N2/N3 no CSC:**
 - Atividades de Suporte Técnico N2/N3 de sustentação a BASIS
 - Atividades de Suporte Técnico N2/N3 a BACKUP e RESTORE
 - Atividades de Suporte Técnico N2/N3 a SISTEMA OPERACIONAL
 - Atividades de Suporte Técnico N2/N3 a VIRTUALIZAÇÃO
 - Atividades de Suporte Técnico N2/N3 a BANCO DE DADOS
 - Atividades de Suporte Técnico N2/N3 a HARDWARE-STORAGE
 - Atividades de Suporte Técnico N2/N3 a HARDWARE-TAPE
 - Atividades de Suporte Técnico N2/N3 a HARDWARE-SERVIDORES
 - Atividades de Suporte Técnico N2/N3 a HARDWARE-NETWORK-FIREWALL, SWITCH, ACCESS POINT
 - Atividades de Suporte Técnico N2/N3 a HARDWARE-NETWORK-LINK WAN
 - Atividades de Suporte Técnico N2/N3 a HARDWARE-NETWORK-VLAN, VPN e QoS.
- **Manutenção da Efetividade do SUPORTE TÉCNICO N2/N3 – KPIs**
 - Quantidade Mensal de requisições de SUPORTE TÉCNICO N2/N3 DENTRO/FORA SLA por Categorias (existentes no Catálogo) nos últimos 180 dias x Quantidade de requisições de OPERAÇÃO nos últimos 30 dias;
 - Quantidade Mensal de requisições de SUPORTE TÉCNICO N2/N3 DENTRO/FORA SLA por Categorias (existentes no Catálogo) nos últimos 60 dias x Quantidade de OPERAÇÃO nos últimos 7 dias;
 - Cross Reference Mensal de requisições de SUPORTE TÉCNICO N2/N3 por Categorias (existentes no Catálogo)-últimos 12 meses: Quantidade Mensal de requisições de OPERAÇÃO x Incidentes (Clientes) x Requisições (Clientes);
 - Cross Reference Mensal de requisições de SUPORTE TÉCNICO N2/N3 por Categorias (existentes no Catálogo)-últimos 12 meses: Quantidade Mensal de requisições de OPERAÇÃO x Incidentes de Monitoração x Suporte Técnico x Melhoria Contínua;

- Cross Reference Mensal de requisições de SUPORTE TÉCNICO N2/N3 por Categorias (existentes no Catálogo)-últimos 12 meses: Quantidade Mensal de requisições de OPERAÇÃO x Incidentes (Clientes) x Requisições (Clientes);
- Outros a serem definidos à partir do Assessment inicial.
- **Análise de Tendências Controle de Qualidade e manutenção da efetividade do SUPORTE TÉCNICO N2/N3 – KPIs**
 - Quantidade Semanal de requisições de SUPORTE TÉCNICO N2/N3 por Categorias (existentes no Catálogo) nos últimos 60 dias x Quantidade Semanal requisições de SUPORTE TÉCNICO N2/N3 nos últimos 7 dias;
 - Outros a serem definidos à partir do Assessment inicial.
- **Identificação dos Ofensores de SLA por CONTRATO – KPIs**
 - Quantidade Semanal de requisições de SUPORTE TÉCNICO N2/N3 DENTRO/FORA DO SLA por Categorias (existentes no Catálogo) nos últimos 60 dias x Quantidade Semanal requisições de SUPORTE TÉCNICO N2/N3 nos últimos 7 dias;
 - Quantidade Semanal de requisições de SUPORTE TÉCNICO N2/N3 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.