



GUIA PRÁTICO

para gerenciar sua infraestrutura de TI



INTRODUÇÃO

Este e-book tem como objetivo esclarecer alguns pontos importantes sobre o gerenciamento de infraestrutura de TI. Além de elencar algumas prioridades, tem como objetivo dar dicas para ajudar os profissionais que trabalham na área de infraestrutura.

Disclaimer: a OpServices é uma fabricante de software para monitoramento de infraestrutura e processos de negócios.



SUMÁRIO

04 Porque gerenciar sua Infra de TI?

05 Dica 1 - Saiba o que está acontecendo!

08 Dica 2 - Preocupe-se com o negócio!

11 Dica 3 - Assuma o controle!

14 Dica 4 - Faça o marketing!

16 Dica 5 - Dê continuidade ao trabalho!

19 O componente estratégico!

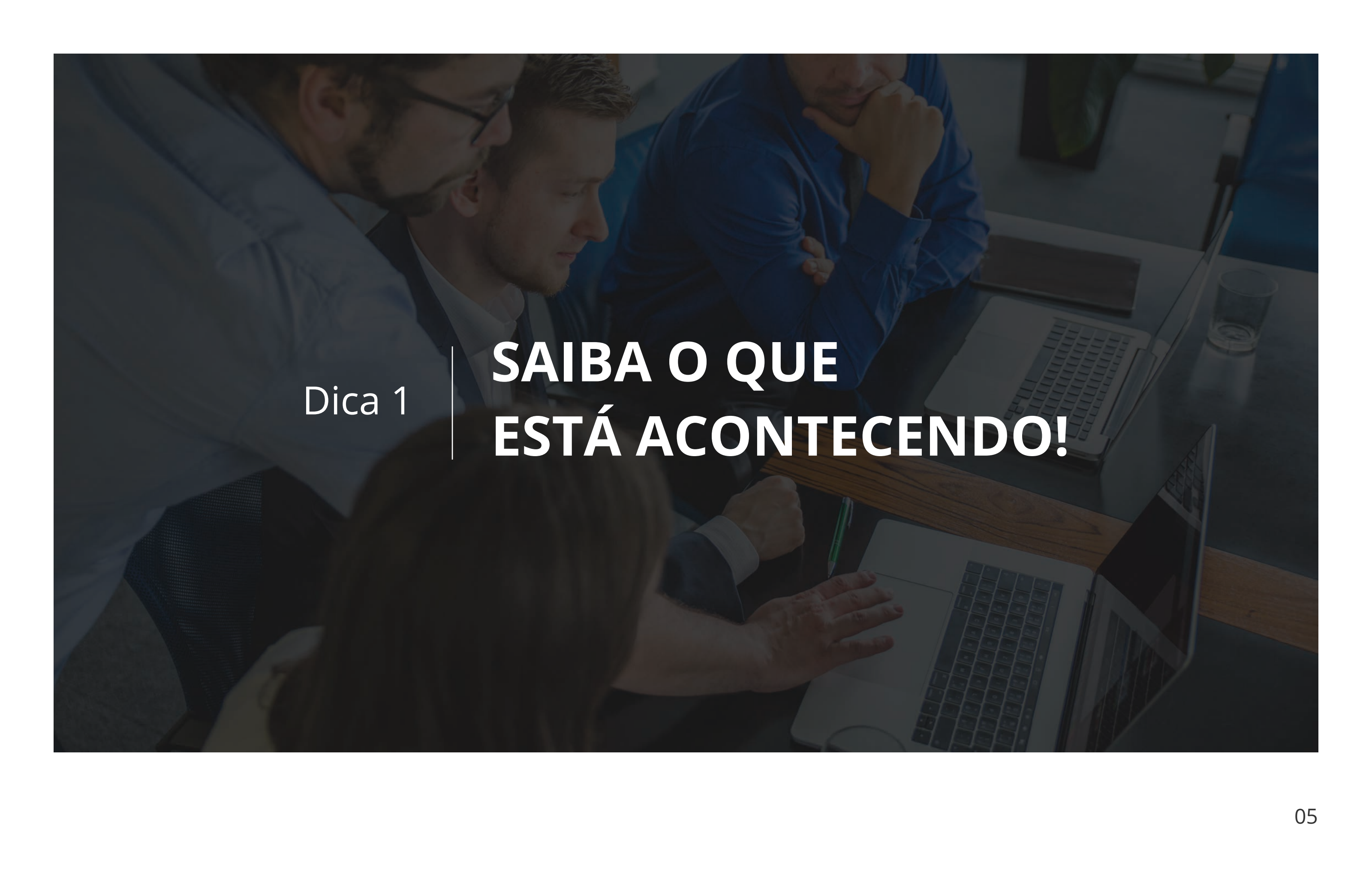
20 Conclusão

PORQUE GERENCIAR SUA INFRA DE TI?

Vamos encarar a verdade, o negócio de sua empresa depende totalmente da infraestrutura de TI. Falhas nos sistemas fazem sua empresa perder dinheiro, isso é fato. As dificuldades de operação e lentidão nos serviços geram prejuízos, e isso ocorre porque o gerenciamento da infraestrutura de sua TI não está bem. E é por isso que você escuta o proprietário do negócio dizer: “a TI gera muitas despesas, é uma área de alto custo”.

É possível reverter essa situação? Sim, nós acreditamos que é possível! Com algumas dicas você vai conseguir. Então, vamos lá? Comece agora, e vire esta página!



A dimly lit office scene with three business professionals in a meeting. Two men and one woman are gathered around a desk with two laptops. One man is pointing at a laptop screen while the others look on. The image has a dark, moody aesthetic with blue and grey tones.

Dica 1

**SAIBA O QUE
ESTÁ ACONTECENDO!**

Existe algum incidente na sua Infra de TI acontecendo agora? Ele está sendo tratado?

A primeira dica é monitorar tudo que é importante na sua Infra de TI: os servidores, roteadores, switches, firewalls, storages, no-breaks e, se possível, até o gerador de energia.

São tantos itens que compõem uma infraestrutura organizacional que quando um problema ocorre, a dor de cabeça pode ser muito grande até você encontrar o “vilão”. Por isso é tão importante monitorar tudo!

Acompanhe o monitoramento, identifique os incidentes e faça sua equipe tomar ações rápidas, reconhecendo os incidentes, para que as ações comecem realmente a ser realizadas. “Incidentes detectados sem uma ação imediata geram prejuízos financeiros”.

Por outro lado, se um incidente foi detectado, mas não for relevante, então ele NÃO deve ser monitorado, ou pelo menos não deve gerar alarme (falso positivo). Lembre-se de focar no que realmente é importante.

Está ocorrendo alguma mudança?

Para não gerar retrabalho para sua equipe, o time de monitoramento precisa saber se existem mudanças programadas. A Infraestrutura de TI é como um organismo vivo, está sempre mudando.

As mudanças programadas não geram alertas desnecessários, e quando você verificar a disponibilidade dos recursos monitorados, você saberá exatamente o tempo que foi perdido por causa do incidente em questão.

O que está acontecendo quando você não está na empresa?

Você deve utilizar mecanismos de notificações por dispositivos móveis para garantir que será avisado de problemas mais graves quando eles ocorrerem. “O negócio não para” e uma falha grave certamente vai comprometer os negócios da sua empresa.

Poder ser avisado de problemas fora do ambiente de trabalho é fundamental. Não espere seus clientes ou seus colegas reclamarem de que alguma coisa não está funcionando bem. Seja proativo e, se não puder evitá-los, corrija os problemas no momento em que eles ocorrem.

O acompanhamento dos problemas deve ser realizado em tempo real, com atuação proativa e mantendo todos informados sobre o que está ocorrendo.



Tamanha é a importância de uma comunicação interna eficiente entre as equipes que entre seus resultados esperados está a diminuição do MTTR (tempo médio para reparo de falhas), economizando esforços de trabalho.

Dica 2

**PREOCUPE-SE
COM O NEGÓCIO!**

O que é vital para o negócio da sua empresa?

As operações do negócio de cada empresa são suportadas por inúmeros e diversificados recursos de TI. Conhecer cada operação e quais os recursos que as sustentam é primordial para garantir a disponibilidade do negócio.

Monitore o que é importante para o negócio da sua empresa, não somente a infraestrutura de TI. Além disso, descubra quais são os recursos vitais de cada serviço para manter o negócio vivo.

Qual incidente tem prioridade de resolução?

Em primeiro lugar, descubra a relação de dependência entre os recursos que você está monitorando. Desta forma, quando um incidente ocorrer, você saberá o impacto que ele está gerando.

Atuando nos incidentes de maior impacto você conseguirá melhores resultados. Além disso, saber qual incidente é a causa-raiz dos problemas vai economizar um tempo precioso na resolução do mesmo e aumentar a eficácia das ações da sua equipe.



Como é a experiência do seu cliente?

Uma tarefa importante para garantir a melhor experiência para o cliente é simular a rotina de seus usuários de forma ativa (seja um site, e-commerce, sistema de pagamento, etc.). Essas simulações frequentes, além de alertarem imediatamente sobre alguma indisponibilidade, funcionarão como uma linha de base da performance do seu serviço, detectando tendências e possibilitando antecipar possíveis problemas de software que possam prejudicar ou até mesmo interromper os serviços disponibilizados. Não existe melhor forma de sentir a experiência do seu cliente ao utilizar os seus serviços do que “de fato ser um cliente”.

Utilize uma solução que possa simular a experiência do cliente executando uma rotina que utilize todos os principais recursos que sustentam a sua aplicação.



Afinal, você não quer que o seu cliente mude de fornecedor ao não conseguir completar uma compra em seu site de e-commerce, ou mesmo se o seu site estiver muito lento. Basta apenas um clique para seu cliente mudar para o site do seu concorrente.

A dark, semi-transparent background image showing several people in a meeting. One person in a suit is pointing upwards with their right hand. Another person in a blue polka-dot shirt is holding a pen. A third person's hand is visible in the foreground, also holding a pen. A laptop is partially visible on the left side of the frame.

Dica 3

**ASSUMA
O CONTROLE!**

Como justificar os investimentos?

Exporte relatórios do seu monitoramento, acompanhando a capacidade e a performance de itens como a utilização de CPUs, discos, áreas de storage e dos links de comunicação. É preciso estar sempre atento analisando a utilização dos recursos e projetando as tendências futuras para não ser pego de surpresa.

Mostre que você tem o controle! Com relatórios em mãos fica muito mais fácil justificar investimentos e upgrades em sua infra. Caso contrário, suas necessidades serão sempre vistas como um "capricho técnico da TI".



Quanto tempo ficamos “fora do ar”?

Tenha os números sempre prontos para apresentar! Exporte relatórios de disponibilidade com regularidade. Monitorando a sua infraestrutura e realizando diariamente o acompanhamento dos incidentes você não terá surpresas na hora de mostrar a disponibilidade dos seus recursos.

É recomendável, salvo exceções, desconsiderar as manutenções programadas para ter dados acurados do que realmente foi um incidente. Você também pode utilizar esses números para cobrar os seus fornecedores.

Exemplo: a partir do contrato com a sua operadora, você pode solicitar reembolso sobre a quebra de acordo, desde que tenha dados precisos em mãos.

Qual é o seu nível serviço?

Mesmo que em sua empresa não existam acordos de SLA (Acordo de Nível de Serviço) é importante que você tenha uma meta de disponibilidade e a acompanhe todos os meses através de relatórios de gerenciamento de nível de serviço.

Você deve estabelecer um parâmetro para medir a disponibilidade de serviço entregue. Muitos dos seus fornecedores, como por exemplo as operadoras de telecom, tem o SLA estabelecido em contrato. Você pode até medir a disponibilidade dos seus links e cobrar o SLA das operadoras, como no exemplo anterior.

A woman in a light-colored shirt and dark pants is standing and presenting to a group of people seated around a table. The seated individuals, including a man with a beard and a woman, are looking towards the presenter. The setting appears to be a modern office or meeting room with large windows in the background. The image has a dark, semi-transparent overlay.

Dica 4

FAÇA O MARKETING!

Todos na sua empresa sabem da Importância da TI para o negócio?

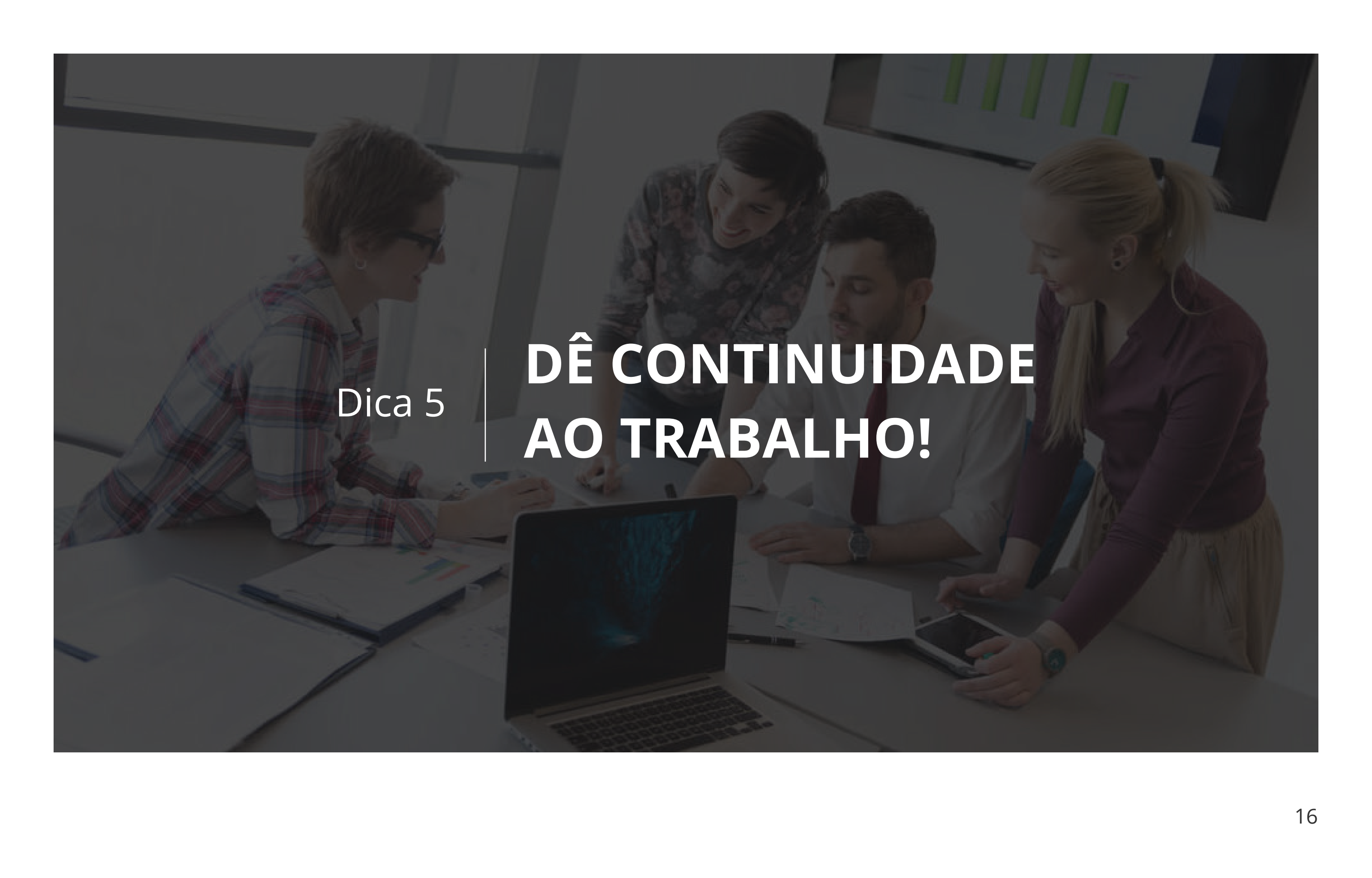
Fazer um trabalho interno de qualidade é muito importante. Entretanto, para valorizar e promover este trabalho, é preciso fazer o “marketing da TI”.

Exporte relatórios periódicos do gerenciamento de nível dos serviços, da capacidade e performance e da disponibilidade. Cole esses relatórios no mural da sua empresa, divulgue o seu trabalho. Também é possível agendar o envio de relatórios para as áreas afetadas ou interessadas.

Outra dica é criar painéis visuais, os famosos dashboards, e expô-los em uma tela de LCD. Não tenha vergonha de mostrar quanto a sua infraestrutura é bem administrada e possui indicadores claros de performance, “venda o seu peixe”.

Apresente a disponibilidade dos serviços, transmita de forma clara a mensagem de que “a TI está atuando de forma proativa e preventiva para garantir a continuidade do negócio”.





Dica 5

DÊ CONTINUIDADE AO TRABALHO!

Como manter um bom gerenciamento?

Estabeleça rotinas de manutenção para manter a qualidade do trabalho realizado. A seguir vamos dar dois exemplos de checklists que você poderá aplicar: um diário para manter o controle de tudo e outro mensal para buscar as melhorias e aperfeiçoamento do seu gerenciamento.

Checklist diário

01. Análise de incidentes

- ✓ Verifique se existem novos incidentes que ainda não foram tratados e cobre as ações tomada sobre eles;
- ✓ Verifique se existem incidentes com ações de tratamento a mais de 1 dia e cobre a sua solução;

02. Análise de disponibilidade

- ✓ Exporte um relatório da disponibilidade total de cada um dos principais recursos da infraestrutura nas últimas 24 horas.
- ✓ Classifique os resultados do relatório na ordem de menor disponibilidade para maior, destacando todos os recursos que não tiveram disponibilidade total.
- ✓ Exporte um relatório detalhado de disponibilidade de cada um dos recursos destacados, analisando os períodos de indisponibilidade.

03. Análise de escopo monitorado

- ✓ Verifique se existem novos recursos na sua rede a serem monitorados;

- ✓ Insira os novos recursos no monitoramento ou na lista de ignorados, dependendo da importância deles para o gerenciamento;

Checklist mensal

01. Gerenciamento do nível de serviço

- ✓ Exporte um relatório de gerenciamento do nível de serviço entregue nos últimos 3 meses para os principais serviços da sua empresa;
- ✓ Identifique os serviços que não atingiram o SLA esperado ou atingiram com dificuldade, a fim de promover uma análise da estrutura desses serviços e identificar pontos de melhoria;

02. Análise sazonal de alertas

- ✓ Exporte um relatório de sumário de alertas gerados nos últimos 30 dias;
- ✓ Classifique e identifique os 10 maiores geradores de alertas. Você pode sempre comparar com o relatório do período anterior para identificar a evolução dos itens já tratados e promover a análise de itens ainda não tratados;
- ✓ Promova uma análise de disponibilidade e de capacidade de performance para os top 10 itens geradores de alertas, identificando melhorias que podem ser aplicadas no monitoramento desses itens ou até mesmo comportamentos que indicam problemas de rede, software ou insuficiência de capacidade;



O COMPONENTE ESTRATÉGICO!

Garantir uma boa gestão da infraestrutura de TI é fundamental para minimizar uma série de riscos e gerar informações importantes para a melhoria constante e suporte para o crescimento do negócio. Altos índices de disponibilidade e de performance significam possibilidade de gerar lucro e alta competitividade para sua empresa.

Quando essas “melhores práticas” forem aplicadas você verá “a transformação da TI em um componente estratégico para a operação de negócio da sua empresa”.



CONCLUSÃO

O Gerenciamento de infraestrutura de TI não é uma tarefa simples. Para fazer uma boa gestão de todos os recursos e garantir uma disponibilidade de serviços satisfatória é preciso processos e ferramentas que auxiliem nessa tarefa. Independente da ferramenta e do processo, que podem variar de acordo com a organização, é preciso definir um plano de ação e executá-lo.

Rotinas diárias, semanais e mensais também são de grande importância para a manutenção do acompanhamento da situação do ambiente de TI. Ter uma equipe engajada como o projeto e motivada para aplicar melhorias também é fundamental. Portanto, se você seguir as dicas descritas neste e-book, você terá uma ideia dos itens essenciais para se atacar e quais pontos são importantes para o negócio da empresa. Se você quer conversar conosco para melhorar a gestão da sua TI, vire a página e clique no link para apresentarmos algumas tecnologias que vão auxiliá-lo.

TENHA SOLUÇÕES CONFIÁVEIS!

Como fabricantes de software para monitoramento de infraestrutura recomendamos as seguintes soluções desenvolvidas por nós: **OpMon, OpMon Dashboards, OpMon Traffic Analyzer, ONC e OpCEM.**

SOLICITE UM CONTATO COMERCIAL

SOBRE A OPSERVICES

A OpServices é uma empresa brasileira focada no desenvolvimento de soluções para a gestão e TI e de negócio. Especializada em monitoramento de infraestrutura de TI e visualização de dados em tempo real, oferece soluções para o controle de disponibilidade e desempenho de equipamentos, aplicações e processos que dão sustentação ao negócio das organizações.

Com a matriz em Porto Alegre, a OpServices gerencia mais de 250 mil indicadores de clientes de grande porte em todo o Brasil. Focada na busca de soluções específicas para a necessidade de cada cliente, trabalha com empresas sólidas, líderes em seus segmentos de atuação como: Engie, Grendene, Unimed, TNG, Klabin, Lojas Marisa, Mitsubishi Motors e Banco Digi+.

Conheça nossas redes sociais: [f](#) [t](#) [in](#) [v](#) [g+](#)

