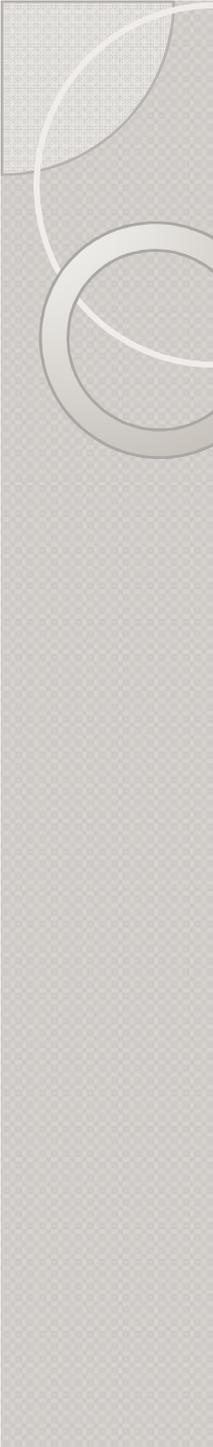




FERRAMENTA PARA CONTROLE E MONITORAMENTO DE SERVIÇOS NA ÁREA DE TI

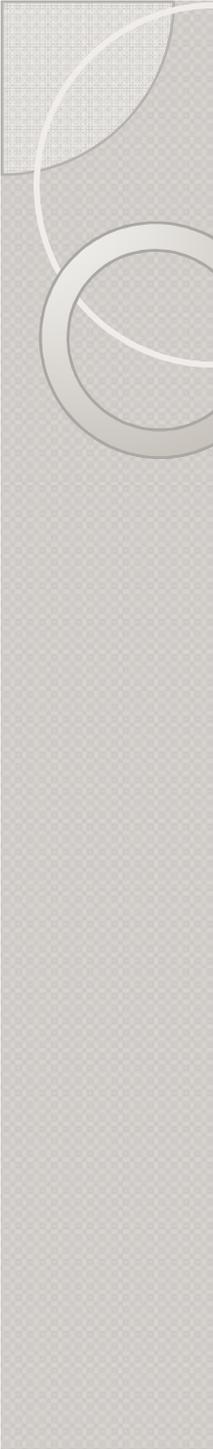
Rafael Antonio Pires

Orientador: Francisco Adell Péricas



Roteiro da Apresentação

1. Introdução e Objetivos
2. Fundamentação teórica
3. Especificações do sistema
4. Desenvolvimento e Operacionalidade da ferramenta
5. Resultados e Discussões
6. Conclusão e Extensões



Introdução

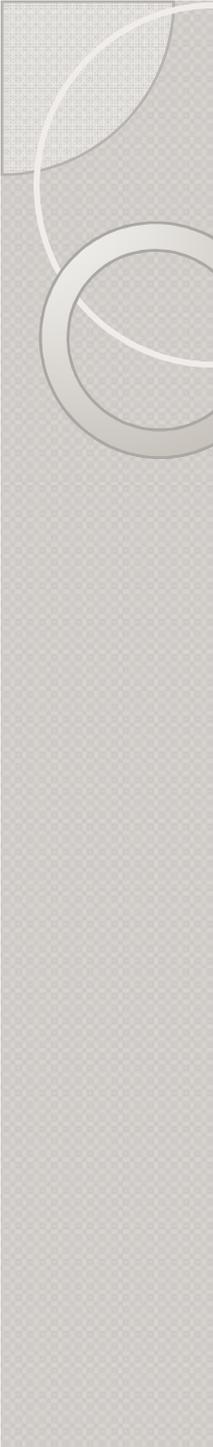
A Tecnologia da Informação é algo imprescindível para uma organização obter sucesso, ou mesmo um diferencial competitivo

- Empresas X Tecnologia
- Função e importância da TI nas organizações
- Vários tipos de ambientes de TI

Objetivos

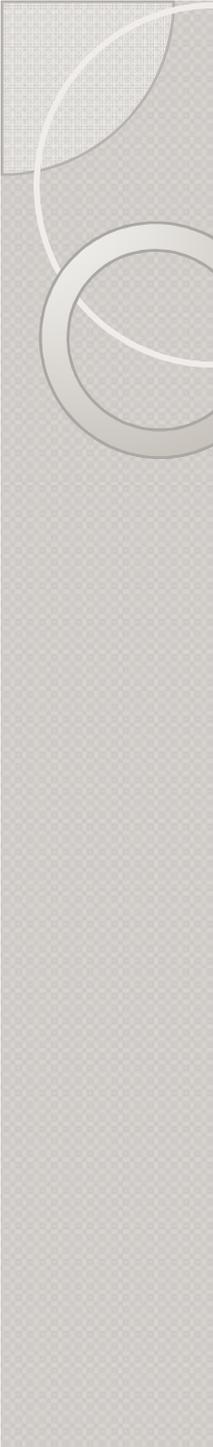
Desenvolver uma ferramenta web que ajude no controle e monitoramento dos diversos serviços da área de TI, com relação ao seu funcionamento

- Garantir a qualidade do serviço, com um sistema confiável
- Preencher *checklist* de validação do ambiente
- Fornecer informações para acompanhamento do desempenho de equipamentos e serviços



Roteiro da Apresentação

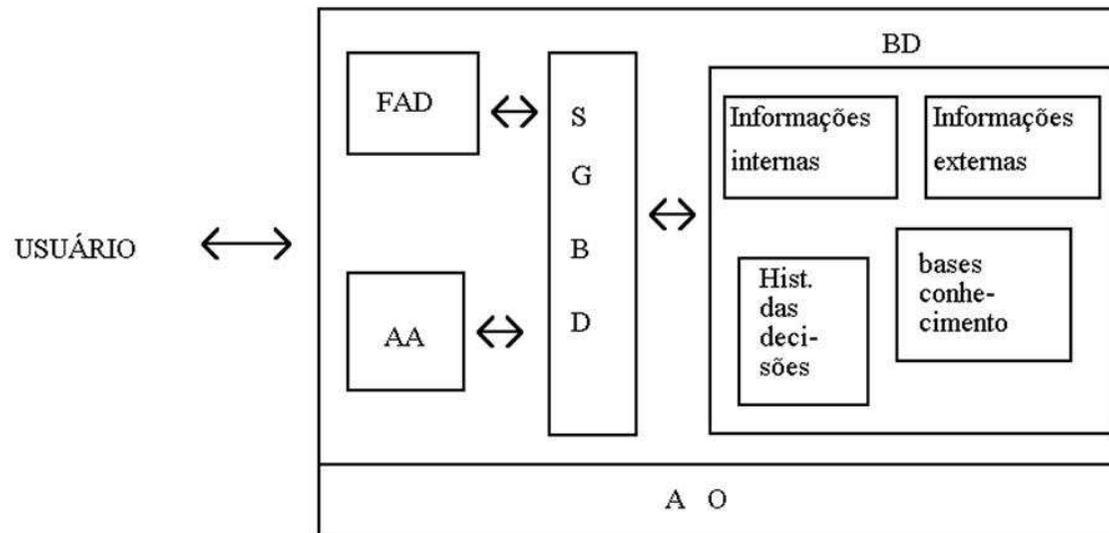
1. Introdução e Objetivos
2. Fundamentação teórica
3. Especificações do sistema
4. Desenvolvimento e Operacionalidade da ferramenta
5. Resultados e Discussões
6. Conclusão e Extensões



Sistemas de Informação

- Importante ferramenta no auxílio aos dirigentes nas tomadas de decisões
- Tipos de Sistemas de Informação:
 - SPT
 - SAD
 - SIG
 - SIE
- **SAD:**
 - Sistema de informação flexível e adaptável
 - Interação constante do usuário

Funcionamento do SAD



- FAD – Ferramenta de Apoio à Decisão
- AA – Ambiente Aplicativo
- SGBD – Sistema Gerenciador de Banco de Dados
- BD – Banco de Dados
- AO – Ambiente Operacional

Monitoramento de serviços em TI

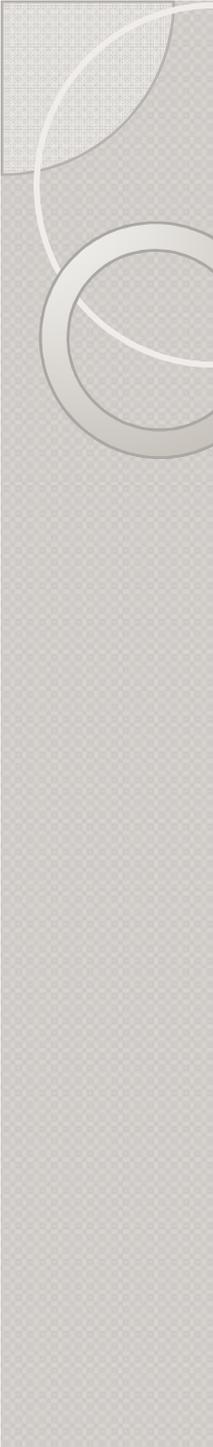
Como não é possível adivinhar quando haverá algum problema em um ambiente, ao menos se pode monitorá-lo com a intenção de prever eventuais incidentes.

- **Tipos de Monitoramento:**
 - Abordagem reativa
 - Abordagem proativa
- **Fluxo de controle:**
 - *Establish*
 - *Assess*
 - *Implement*
 - *Monitor*
 - *Control*

Sistemas Atual

- Acompanhamento manual
- Controle de falhas

DATA ___/___/___		
	5h	6h
Operador		
Temperatura		
Ar 1 Ligado?		
Ar 2 Ligado?		
NFePackIntegrator		
NfePackPrintService		
NfePackService		
Serviço de publicação FTP		
Filas Normais		
Fila 06 - NFe		
Fila 16 - NFe		
SisInfoServer		
IniciaRelatório		
Servidor Office		
Ctvoicer		
Tarifador - Calculo Automático		
Tarifador - Coletor de Dados		
Tarifador - SKTFTP		
Suricato		
CVR803		
CVR901		
TSLIN01		
TSLIN04		
TSLIN05		
TSLINFS		
TS-PLA01		
Lincenet		
Singe		
E-mail		
Navegação		



Roteiro da Apresentação

1. Introdução e Objetivos
2. Fundamentação teórica
3. Especificações do sistema
4. Desenvolvimento e Operacionalidade da ferramenta
5. Resultados e Discussões
6. Conclusão e Extensões

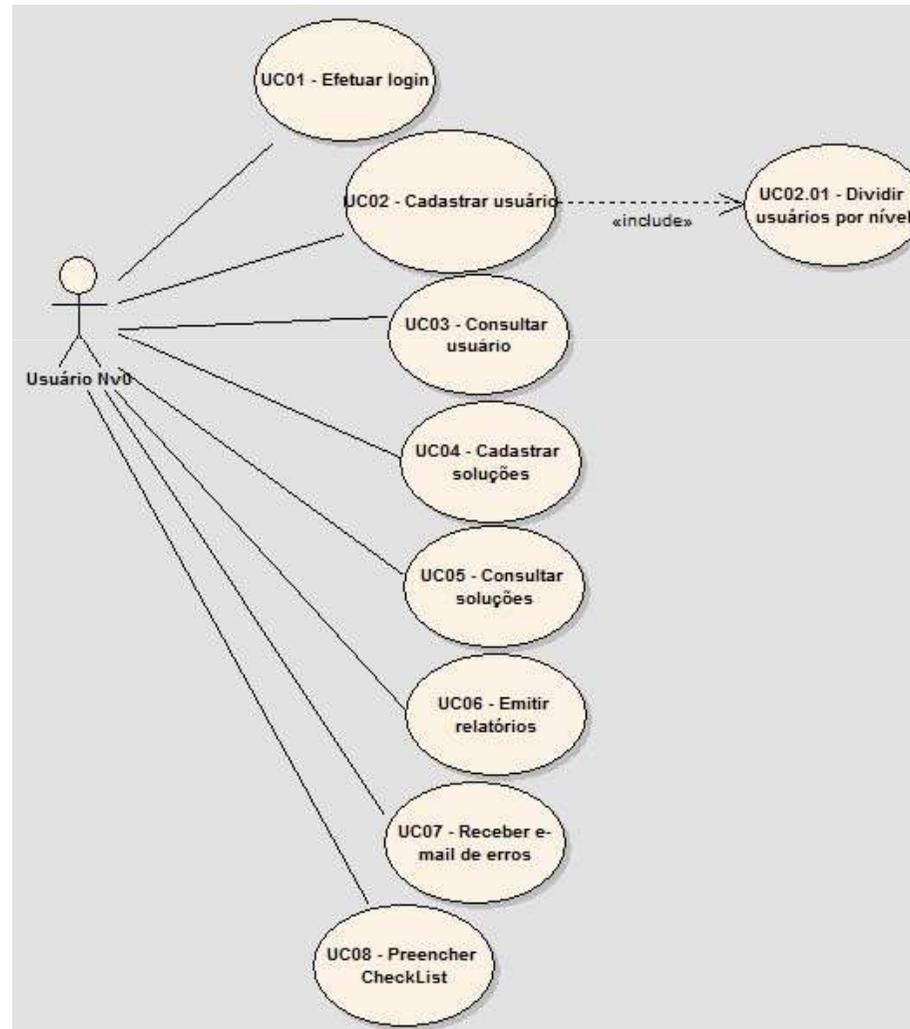
Especificação da ferramenta

Principais requisitos da ferramenta

- A ferramenta deverá permitir ao administrador dividir os usuários em níveis (Administrador NV0, Operador NV1) (RF)
- A ferramenta deverá permitir ao administrador o cadastro de soluções (RF)
- A ferramenta deverá permitir a consulta de soluções (RF)
- A ferramenta deverá permitir a emissão de relatórios (RF)
- A ferramenta deverá enviar um e-mail quando algum serviço apresentar problema e não for solucionado (RF)
- A ferramenta deverá permitir o preenchimento do *checklist* (RF)
- A ferramenta deverá utilizar JSP como linguagem de desenvolvimento (RNF)
- A ferramenta deverá ser executada no Internet Explorer ou Firefox (RNF)

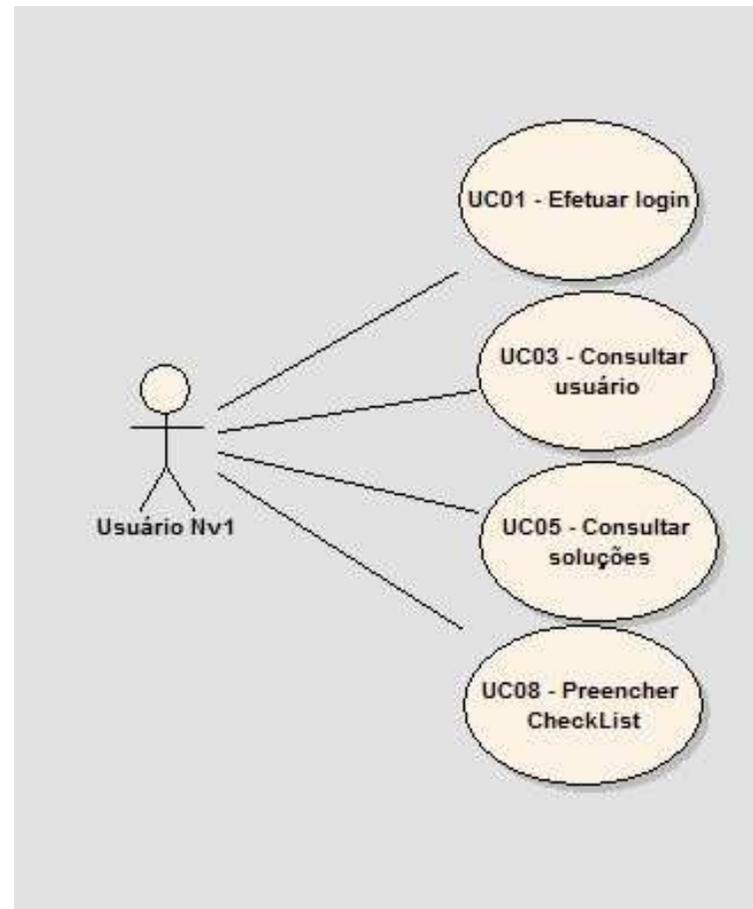
Especificação da ferramenta

Diagrama de caso de uso do usuário nível 0:



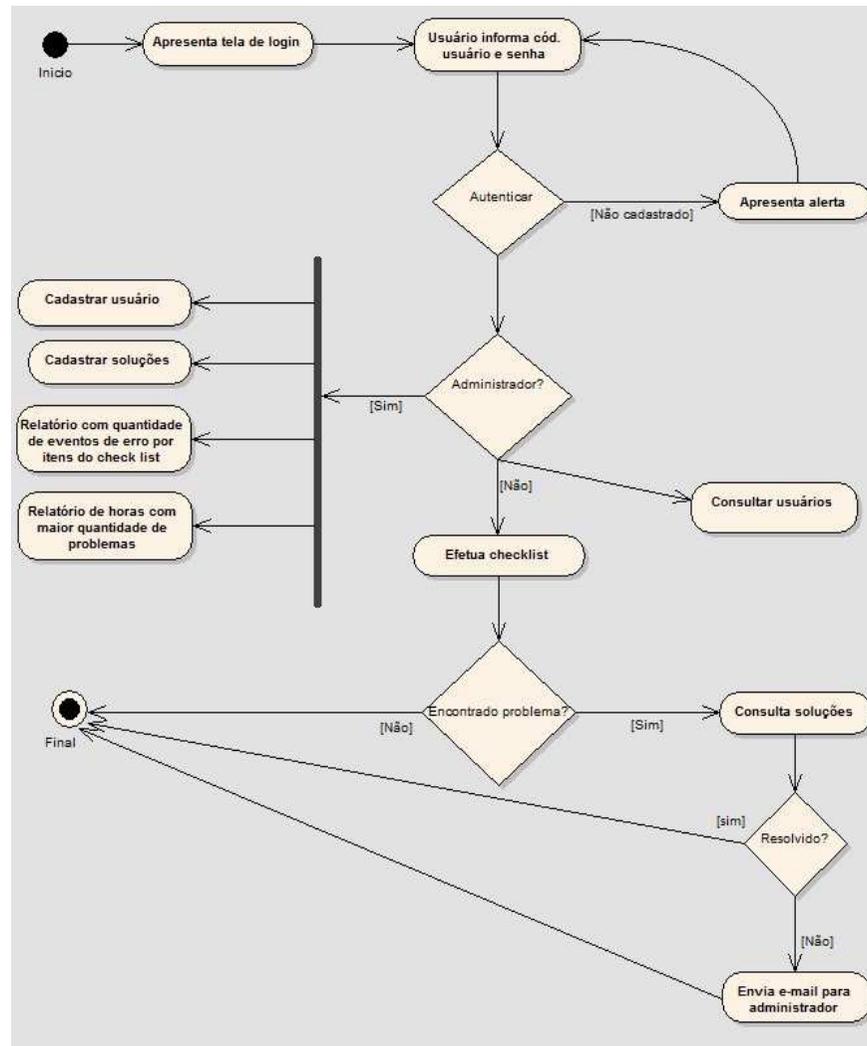
Especificação da ferramenta

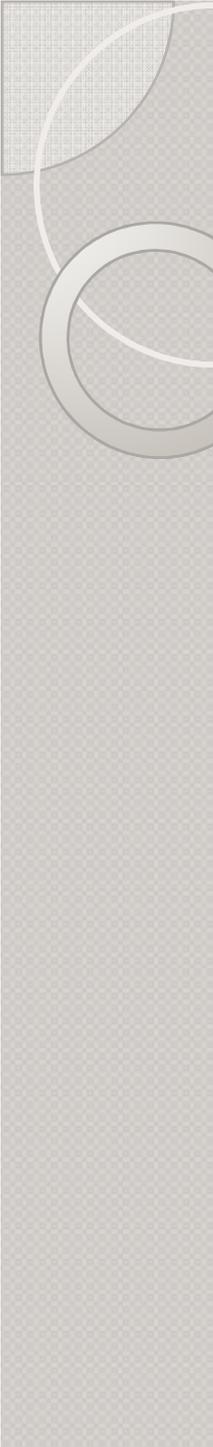
Diagrama de caso de uso do usuário nível I:



Especificação da ferramenta

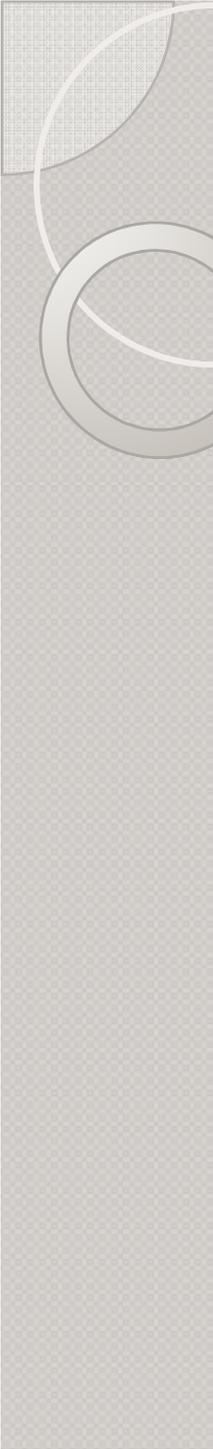
Fluxo geral da ferramenta:





Roteiro da Apresentação

1. Introdução e Objetivos
2. Fundamentação teórica
3. Especificações do sistema
4. Desenvolvimento e Operacionalidade da ferramenta
5. Resultados e Discussões
6. Conclusão e Extensões



Desenvolvimento da ferramenta

Ferramentas utilizadas para o desenvolvimento:

- NetBeans IDE 6.7.1
- Apache Tomcat 6
- MySQL 5.1
- MAX's HTML Beauty ++ 2004
- Enterprise Architect 6.5
- DBDesigner 4

Operacionalidade da ferramenta

CheckList:

quarta-feira, 8 de junho de 2011 19:35:18

CheckList

	Sim	Não	
Temperatura	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Ar 1 Ligado?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Verificar Soluções:  <input type="checkbox"/> Resolvido?
Ar 2 Ligado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Verificar Soluções:  <input checked="" type="checkbox"/> Resolvido?
Serviços NFe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Serviço de publicação FTP	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Filas Normais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Filas - NFe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
SisInfoServer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
IniciaRelatório	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Servidor Office	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sistema CallCenter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sistema Cartão Ponto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Relatorios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Operacionalidade da ferramenta

Cadastro de soluções:

admin

quarta-feira, 8 de junho de 2011 19:29:07

Cadastro de Soluções

Item do checklist:

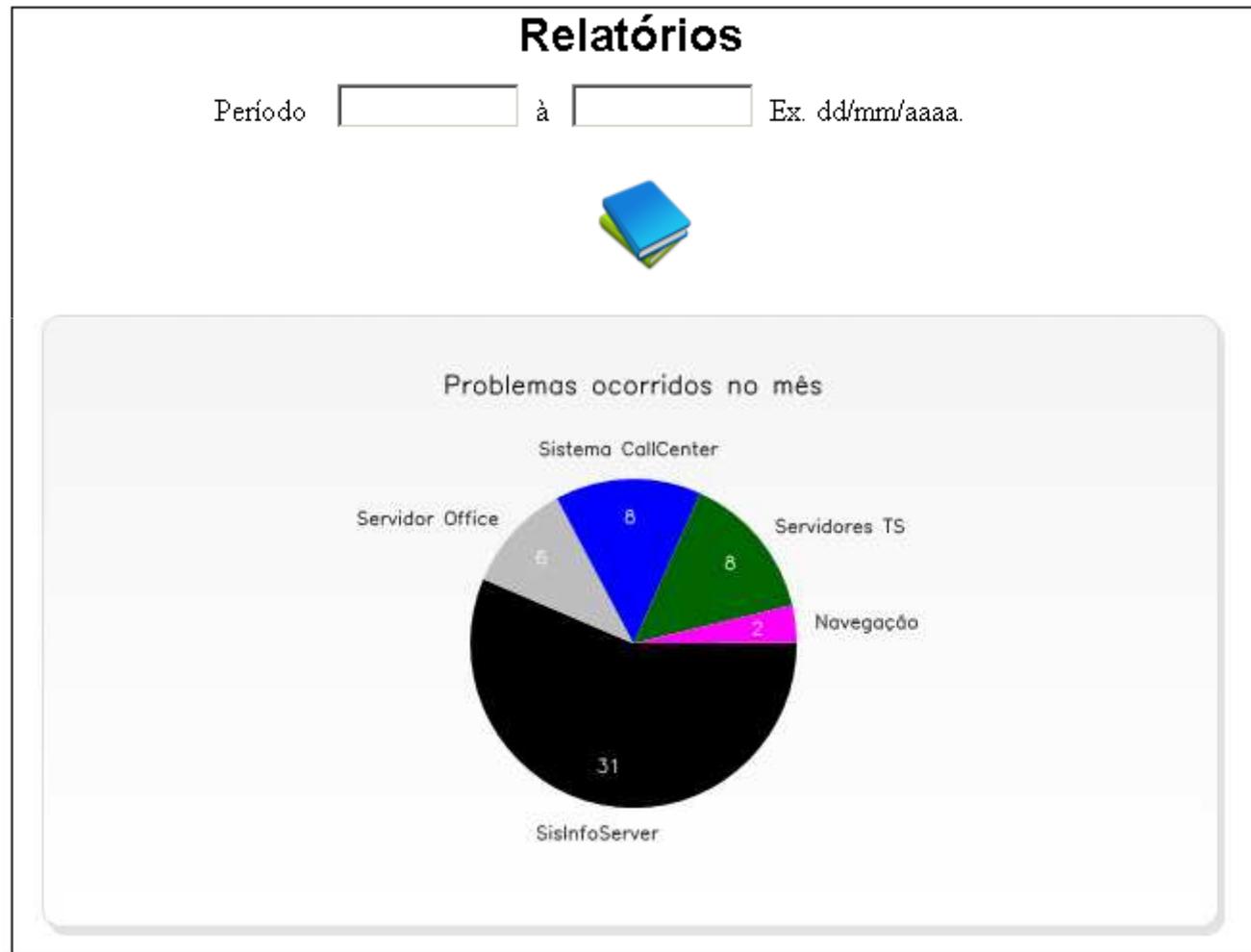
Roteiro para solução:

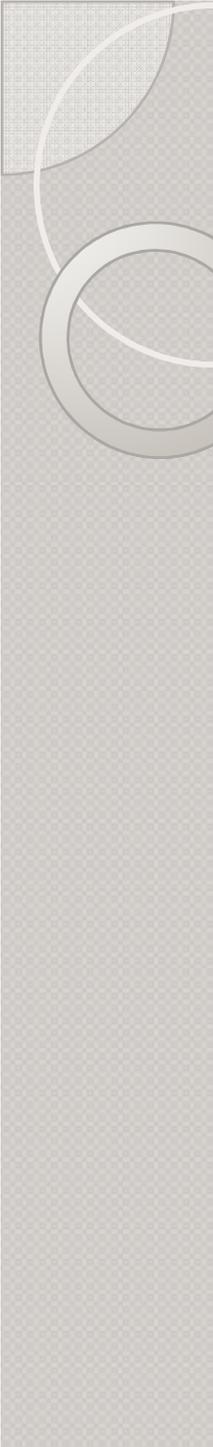
1- Verificar temperatura no termômetro
2- Verificar se ar-condicionado 1 e 2 estão ligados.

✓ ↻ 📁 ✗

Operacionalidade da ferramenta

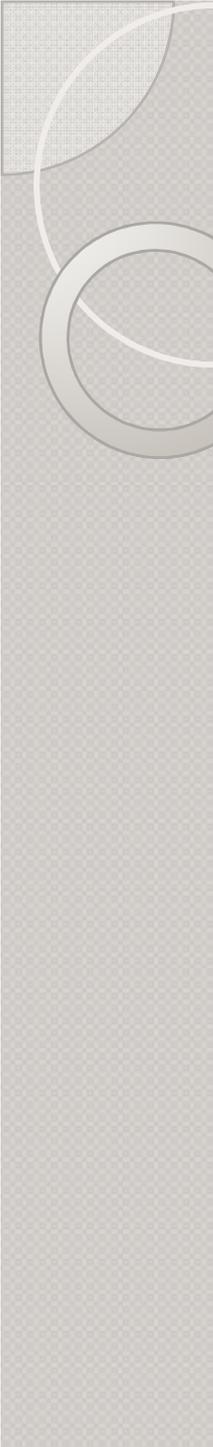
Relatório:





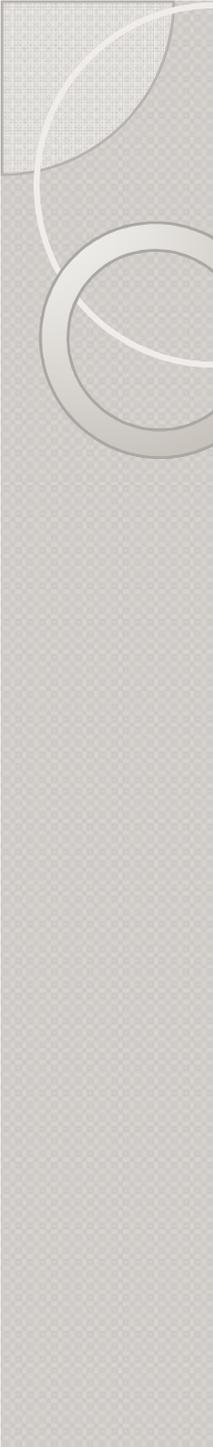
Roteiro da Apresentação

1. Introdução e Objetivos
2. Fundamentação teórica
3. Especificações do sistema
4. Desenvolvimento e Operacionalidade da ferramenta
5. Resultados e Discussões
6. Conclusão e Extensões



Resultados e discussões

- Acessar o *checklist* de qualquer lugar
- Melhoria em relação ao modelo atual
- Diferencial em relação aos softwares do mercado
- Custo acessível por utilizar softwares livres.



Roteiro da Apresentação

1. Introdução e Objetivos
2. Fundamentação teórica
3. Especificações do sistema
4. Desenvolvimento e Operacionalidade da ferramenta
5. Resultados e Discussões
6. Conclusão e Extensões

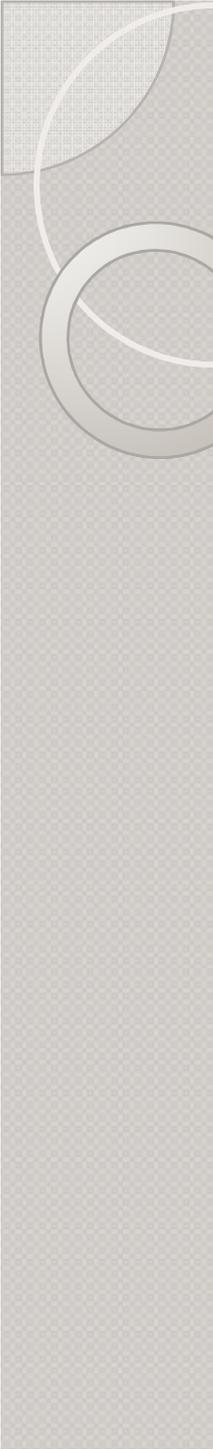
Conclusão

- Garantir informações precisas
- Trabalho foi concluído com sucesso, atingindo os objetivos e requisitos
- Agregou conhecimento pessoal:
 - Gerência de suporte
 - Linguagem de programação



Extensões

- Permitir a criação da lista do *checklist*
- Rotinas de validação em tempo real



Agradecimentos

Obrigado!