

BENEFÍCIOS DO MONITORAMENTO

PARA VOCÊ E SUA EMPRESA



Monitoramento com

ZABBIX



ZERO1
Consultoria Treinamento
Soluções em TI

INTRODUÇÃO

Neste livro você vai entender quais são os benefícios do monitoramento.

E não se engane, não existem benefícios apenas para as empresas e se você entender isso e começar aplicar de verdade no seu dia a dia, eu tenho certeza de que vai notar uma mudança significativa na sua carreira e negócio.

Essa visão que irei compartilhar com você, é resultado de +5 anos atuando em projetos como consultor.

Neste livro eu vou descrever como você pode conquistar a confiança e reconhecimento do seu chefe, líder, gestor ou diretor através do monitoramento e principalmente como reverter a imagem distorcida que as empresas possuem em relação ao monitoramento.

O QUE É MONITORAMENTO



Afinal, o que é monitoramento?

Eu poderia citar exemplos literários sobre monitoramento, mas o meu objetivo é tornar as coisas práticas para você.

Então eu vou descrever com minhas palavras o que é monitoramento.

“Monitoramento é a capacidade de coletar dados referente a disponibilidade e desempenho dos componentes da infraestrutura de TI”

E quando eu falo a capacidade de coletar dados, ainda não estou me referindo a alguma ferramenta de monitoramento.

Muitas empresas começam no mundo do monitoramento utilizando um processo de verificação diário através de um checklist.

Não é o mundo ideal, mas já mostra que existe uma preocupação.

E quando eu falo disponibilidade e desempenho você precisa entender dois conceitos básicos.

Disponibilidade



Ter o monitoramento através de um dado que indique a disponibilidade de um dispositivo ou serviço. Por exemplo, como você faz para identificar:

- ✓ Se um servidor está respondendo ou não?
- ✓ Se um site está respondendo ao usuário?
- ✓ Se um link de dados está funcionando?
- ✓ A integração entre sistemas está funcionando?
- ✓

Esses são alguns exemplos de dados de disponibilidade.

Disponibilidade



Ter o monitoramento através de um dado que indique o desempenho de um dispositivo ou serviço. Por exemplo, como você faz para identificar se:

- ✓ Um servidor está respondendo rápido o suficiente? Se a utilização de CPU e Memória está acima do normal? Qual é o normal de utilização de CPU e Memória?
- ✓ Um site está respondendo, mas em qual velocidade? Está lento? Teve alguma mudança no comportamento?
- ✓ Um link de dados está com conexão, porém o tráfego está lento? Em algum momento do dia existe alguma variação?
- ✓

Esses são alguns exemplos práticos de dados de desempenho.

A IMPORTÂNCIA DO MONITORAMENTO



Historicamente nós temos dois momentos macros sobre como a área de TI é vista pelas demais áreas das empresas. O primeiro momento é conhecido como a TI é apenas **CUSTO** e o segundo momento é quando área de TI passa a ser vista como **ESTRATÉGICA**.

É importante deixar claro que, muitas empresas ainda vivem o momento de ser apenas **CUSTO** e outras já começaram a transição para se tornarem **ESTRATÉGICAS**.

A TI vista como CUSTO



Se você já trabalha com TI a algum tempo deve ter vivido um momento difícil da TI, esse momento foi marcado principalmente por muitas reclamações dos usuários, interrupções constantes dos serviços de TI e uma opinião quase que unânime dos usuários: A TI está atrapalhando meu trabalho, nada funciona, o sistema sempre ta lento.

Apesar de todos esses pontos negativos, a área de TI continua sendo demandada para entregar projetos que apoiam os processos de negócio, mas ainda assim o time de TI continua ainda com a visão técnica.

Para mudar esse cenário é quase que impossível, até porque o orçamento dedicado à área de TI é cada vez mais reduzido.

A TI vista como uma área ESTRATÉGICA



Com o passar dos anos as empresas entenderam que para continuar crescendo seu negócio e se manter competitiva com relação aos concorrentes teria que investir mais na área de TI.

Entretanto de início não é uma tarefa fácil pois ainda existe muita desconfiança com relação a quanto valor agregado a área de TI pode entregar. Muitas vezes são gastos milhares de reais para implementação de um projeto e no fim foi entregue algo abaixo da expectativa da empresa.

Qual caminho devemos seguir



Em meio ao avanço da tecnologia e a grande procura de profissionais para diversas áreas é muito difícil escolherem qual tecnologia, qual área se especializar.

Como vimos anteriormente existem dois momentos da área de TI mas o que ambos têm em comum é:

A área de TI precisa entregar valor ao negócio, entregar informações que possam apoiar as decisões estratégicas da empresa, além disso, é necessário manter o negócio funcionando com o menor tempo de downtime possível.

Talvez você esteja se perguntando, será que realmente vale a pena me especializar em monitoramento? E a resposta é que sim, eu mesmo escolhi esse caminho e hoje tenho a oportunidade de atuar nas maiores empresas do Brasil e nos mais diversos segmentos possíveis.

O que você precisa realmente fazer é enxergar uma oportunidade, se diferenciar dos outros profissionais de TI e conseguir implementar ferramentas que realmente entregam valor ao negócio.

Porém, mesmo sabendo o que é preciso fazer, ainda falta o como e em meio de tantas opções, é difícil escolher o melhor caminho.

Na verdade, não existe o melhor caminho, porém é como viajar durante o feriado, tem uma estrada que está totalmente congestionada com todos seguindo o mesmo caminho e existem outras estradas, em momentos específicos que vão te fazer chegar ao seu destino sem muita complicação. Tudo depende de uma estratégia.

E esse é o objetivo deste livro, eu vou te passar as estratégias necessárias para que você possa identificar as oportunidades dentro de qualquer empresa e o melhor de tudo, são estratégias simples que você pode aplicar durante o seu dia a dia.

A situação atual do monitoramento

A maioria dos profissionais de TI subestimam o monitoramento e julgam ser uma tarefa simples entregar um projeto.

Porém, ao começar as atividades se deparam com diversas situações e não sabem o que fazer e acabam recorrendo a pesquisas na internet para encontrar algo pronto.

Esses profissionais acabam fazendo uma implementação superficial e antes mesmo de se aprofundar no assunto a iniciativa do monitoramento termina.

E existem diversos motivos para isso acontecer:

- Muito falso positivo;
- O monitoramento não agregou valor;
- O profissional não teve uma visão estratégica para conduzir o projeto;
- O projeto de monitoramento não teve apoio de outras áreas;
- Dificuldades em monitorar algo fora do padrão;
- Falta de tempo para implementar o que é necessário;
- Falta de apoio de outras áreas;
- Entre outras situações.

Poderíamos listar outras situações, porém o resultado sempre será que o monitoramento é deixado de lado.

Esses são os principais motivos para as áreas de TI, porém você não precisa passar por nada disso.

Meu objetivo aqui é te mostrar na prática como mudar esse cenário e utilizar a área do monitoramento para alavancar a sua carreira.

O monitoramento traz diversos benefícios, tanto para a empresa, quanto para o profissional. O grande problema é que muitos ainda não conseguem enxergar esses benefícios e acabam deixando o monitoramento de lado.

O assunto monitoramento não vem de hoje, inclusive é um dos assuntos abordados dentro da matéria Gerenciamento de Redes em diversos cursos de graduação e pós-graduação.

O fato é que o monitoramento evoluiu para acompanhar o avanço da tecnologia e principalmente o avanço das necessidades de negócio das empresas.

Uma coisa é certa, toda área de TI vai ter que lidar com interrupções de serviços. Entretanto, o que vai definir o sucesso ou não das operações é a forma de atuar antes, durante e depois das interrupções.

A verdade é que existe uma oportunidade no mercado de monitoramento e você sabe o porquê?

Muitas empresas ainda não entendem como o monitoramento funciona e como ele pode contribuir para o crescimento da empresa.

E se você conseguir demonstrar essas oportunidades na empresa que você trabalha ou até mesmo em uma entrevista de emprego, isso será visto com bons olhos.

Eu não confio no monitoramento

Atualmente a grande maioria dos profissionais de TI são generalistas e não que isso seja ruim, o grande problema é que está sendo necessário aprender muita coisa para conseguir se manter atualizado, porém durante toda essa jornada de aprendizado não possibilita o tempo necessário pra se aprofundar e se especializar em algo, o que faz com que muitos profissionais não possuem a base e conseguem apenas seguir um passo a passo.

O fato é que todo especialista, tem anos de experiência em diversos cenários o que faz com que ele consiga resolver diversos problemas do dia a dia com base na sua experiência acumulada durante anos.

Talvez você não tenha todo esse tempo para alavancar a sua carreira. Você precisa focar em algo que realmente entregue valor ao negócio para que possa ser reconhecido por isso.

Ainda sim, existem diversas implementações de soluções de monitoramento que foram feitos apenas seguindo um passo a passo.

E isso acabou prejudicando a área do monitoramento, talvez você já tenha ouvido alguma dessas frases:

- ✓ O monitoramento não funciona;
- ✓ Tem muito e-mail de falso positivo;
- ✓ Está gerando alarme toda hora;
- ✓ O monitoramento não consegue fazer isso;
- ✓ O alarme não apareceu no monitoramento;

Durante os projetos eu escuto diversas frases desses tipos e a razão de tudo isso é sempre a mesma.

Ocorreu algum projeto de monitoramento, que foi implementado de forma rápida, nas primeiras semanas todo mundo estava gostando, porém em pouco também começaram diversas discussões, o monitoramento começou a não alarmar algumas coisas e a enviar muitas notificações de outras.

Tudo isso faz com que todas as áreas percam a confiança no monitoramento e esse projeto acaba sendo deixado de lado.

O outro lado da moeda

Por outro lado, eu atuo em projetos de monitoramento que tem todo o apoio das áreas de negócio e todos estão em busca de um único objetivo: Criar uma plataforma que atendam todas as áreas de negócio, com foco na experiência do cliente final. E uma coisa interessante que poucos profissionais sabem, os especialistas de monitoramento que atuam nesses projetos são muito bem remunerados.

Mas nem sempre é assim, eu ainda participo de projetos e de muitas reuniões de pré-vendas onde nem a empresa e nem o time técnico do cliente sabem como conduzir um projeto de monitoramento. Algumas frases comuns durante essas reuniões:

- ❖ Preciso saber quando um problema acontece;
- ❖ Quero ter o monitoramento de negócio;
- ❖ Quero saber até onde o monitoramento pode chegar.

Essas e outras perguntas só mostram o quanto o mercado está perdido.

Ao questionarmos sobre por exemplo:

- ❖ Qual threshold deve ser utilizado para identificar um problema?
- ❖ Quando um servidor fica indisponível qual processo de negócio é impactado?

Nesse momento o cliente dificilmente sabe responder, esse cliente sabe que precisa monitorar, mas ainda não sabe exatamente o que e como.

Monitoramento com valor agregado

Existem diversas maneiras de agregar valor com monitoramento e a estratégia utilizada é levantar os principais pontos que vão resolver os maiores problemas das operações de TI e na sequência manter este ciclo através da evolução contínua do monitoramento. Irei compartilhar com você as principais estratégias que utilizo nos projetos para ter um resultado além da expectativa do cliente.

Tornar a área de TI proativa



É comum ver uma área de TI com problemas crônicos, como por exemplo, uma quantidade alta de interrupções dos serviços de TI e as operações de TI sendo totalmente reativa a esses incidentes.

O time técnico geralmente é informado de alguma interrupção ou degradação da qualidade dos serviços somente após a ligação de um usuário e isso é inaceitável.

Com o monitoramento você consegue ter uma visão quase que em tempo real do estado de todos os serviços, além de conseguir correlacionar a causa raiz dos incidentes através de gráficos e da origem dos alarmes.

Prover a rápida detecção e correção de incidentes



Um dos grandes problemas que também ocorre nas operações de TI é o tempo de detecção do problema, conforme falamos, muitas vezes isso ocorre através do contato de um usuário, porém existem aplicações e processos que não são visíveis a um usuário comum. Como por exemplo a execução de um JOB de integração, se esse JOB falhou pode ser que demore horas para que isso reflita em algum processo que o usuário realmente utiliza.

Para evitar esse tipo de problema, com o monitoramento totalmente configurado, e monitorando exatamente as etapas necessárias para a execução do fluxo completo de um processo de negócio, conseguimos identificar rapidamente um problema e atuar na correção antes que tenha um impacto maior para o negócio.

Reduzir o tempo de indisponibilidade dos serviços de TI



O tempo de downtime é um dos maiores problemas nas operações de TI, quando não sabemos exatamente qual a causa raiz do problema, acabamos levando horas de análise, impactando totalmente a execução de um processo de negócio.

Com o monitoramento, conforme vamos evoluindo, conseguimos ter um desenho do fluxo completo de cada serviço de TI oferecido aos nossos clientes. Através desse mapeamento e da configuração correta dos monitoramentos, conseguimos identificar o problema na sua causa raiz.

Um exemplo prático disso ocorreu em um projeto, conseguimos monitorar todas as dependências necessárias para a execução de um fluxo de negócio, em um belo dia, todas as integrações foram interrompidas, porém todos os endpoints de API, serviços de banco de dados estavam disponíveis. Mas uma coisa que talvez fosse demorar horas para identificar a causa raiz, conseguimos identificar em menos de 5 minutos.

O usuário que era o responsável por toda essa integração era um usuário nomeado que foi bloqueado após uma mudança no ambiente, sem os acessos necessários a integração não funcionava.

Melhorar a qualidade dos serviços prestados



Até agora nós falamos sobre tornar as operações de TI melhor, conseguindo identificar de forma rápida os incidentes e reduzindo o tempo de indisponibilidade dos serviços.

Você deve está pensando, até agora isso foi benéfico somente para área de TI, como realmente isso ajuda o negócio da minha empresa?

A verdade é que todo esse esforço vai resultar na melhoria da qualidade dos serviços prestados, certamente você já ouviu de algum usuário:

- ✓ O sistema sempre é lento;
- ✓ O sistema cai toda hora.

Após a implementação dos pontos anteriores, você vai conseguir identificar a causa raiz responsável pelas interrupções e pela degradação de desempenho das aplicações.

E com isso você consegue comunicar as áreas de negócio por exemplo que um problema foi identificado e prontamente já foi resolvido, antes mesmo que os usuários notassem o impacto.

A partir disso os usuários vão notar o cuidado com que a TI está tendo e principalmente, o trabalho do usuário vai ficar cada vez mais fácil, pois com menos lentidão e menos quedas o fluxo de trabalho flui melhor. E tudo isso é resultado de um monitoramento bem configurado e principalmente com visão estratégica para o negócio

Auxiliar na tomada de decisão



Enquanto eu escrevo esse livro estou participando de um projeto que está se preparando para o período de Black Friday, é uma grande empresa de varejo que tem com a Black Friday um grande volume de vendas.

É normal durante esse período você ouvir algo como: O site já caiu, eu não consegui comprar entre outras reclamações.

Através do monitoramento de todo o fluxo necessário, nesse caso para que o cliente final consiga efetuar a compra de um produto através do E-commerce, nós conseguimos ter muitos dados.

E você também já deve ter ouvido falar que dados são o poder, e isso não é mentira. Com todos os dados históricos, conseguimos entender o comportamento das aplicações, saber qual é o comportamento normal do fluxo de pedidos e entender a expectativa do cliente.

Vou te dar um exemplo prático:

Você precisa monitorar se o site está com problema, a pergunta que você deve fazer ao seu cliente é: O que significa um site com problema para você?

Dependendo da situação o cliente vai responder, apenas se ele está respondendo e se o conteúdo está correto, em outros casos o cliente vai responder, significa que o site não está vendendo.

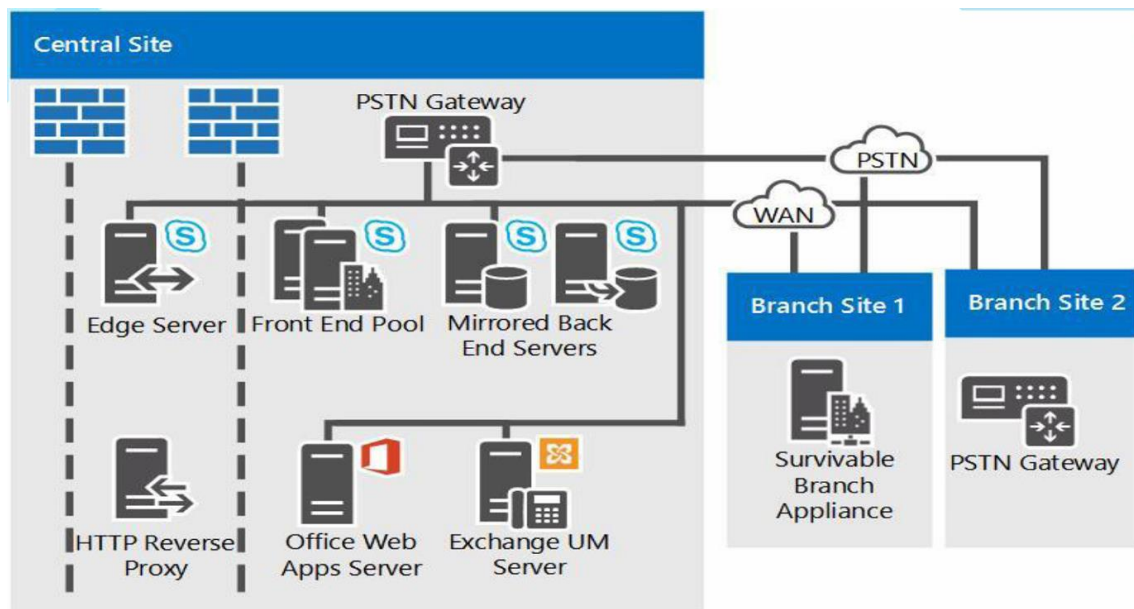
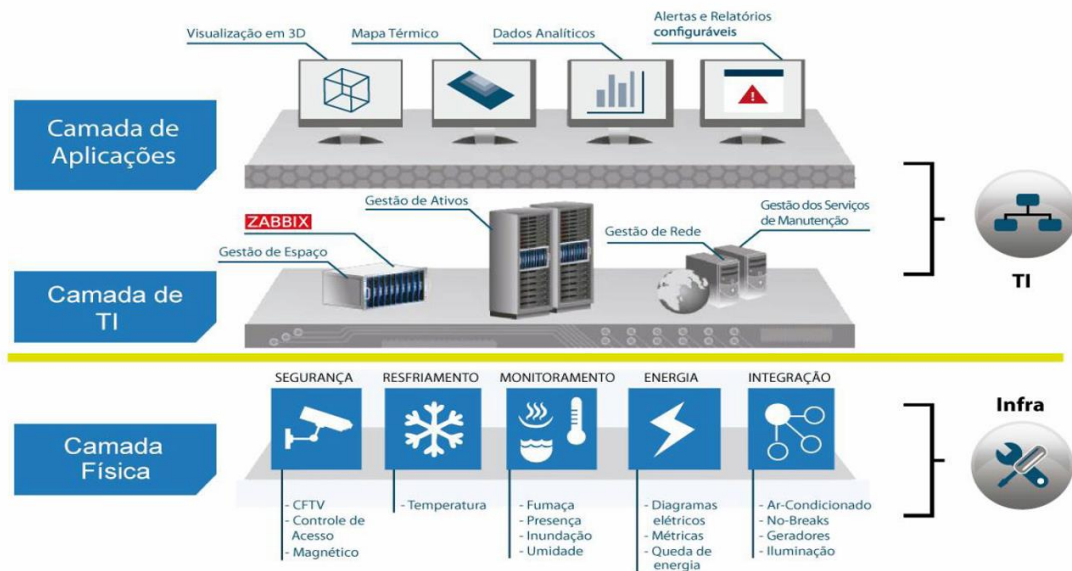
E como vimos até aqui, você passou por todas as etapas para realmente ter um monitoramento que identifique a causa raiz do problema, e nesse caso se um site não está vendendo a causa raiz qual é? Para isso você vai ter todo o fluxo necessário para conclusão de uma venda, todas as integrações e consequentemente vai ter todo o dado histórico para que seu cliente possa tomar alguma decisão.

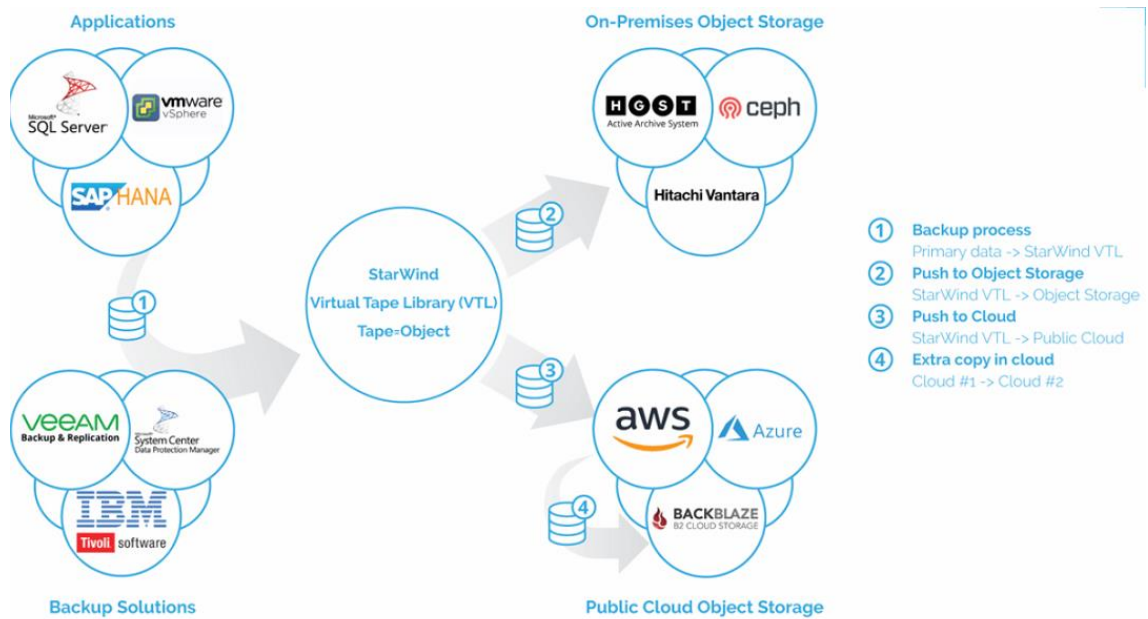
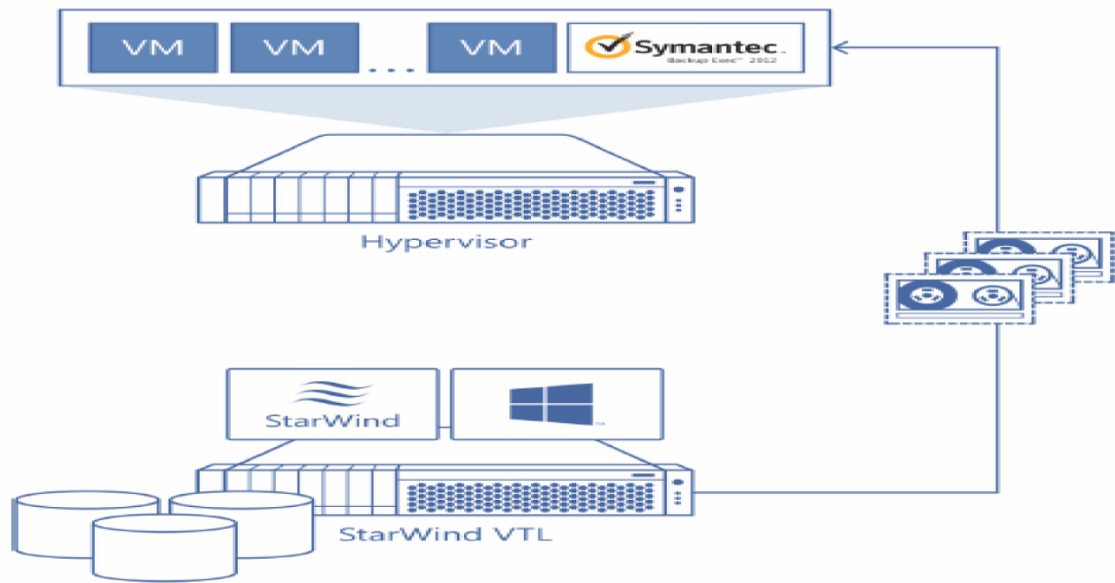
Decisões como:

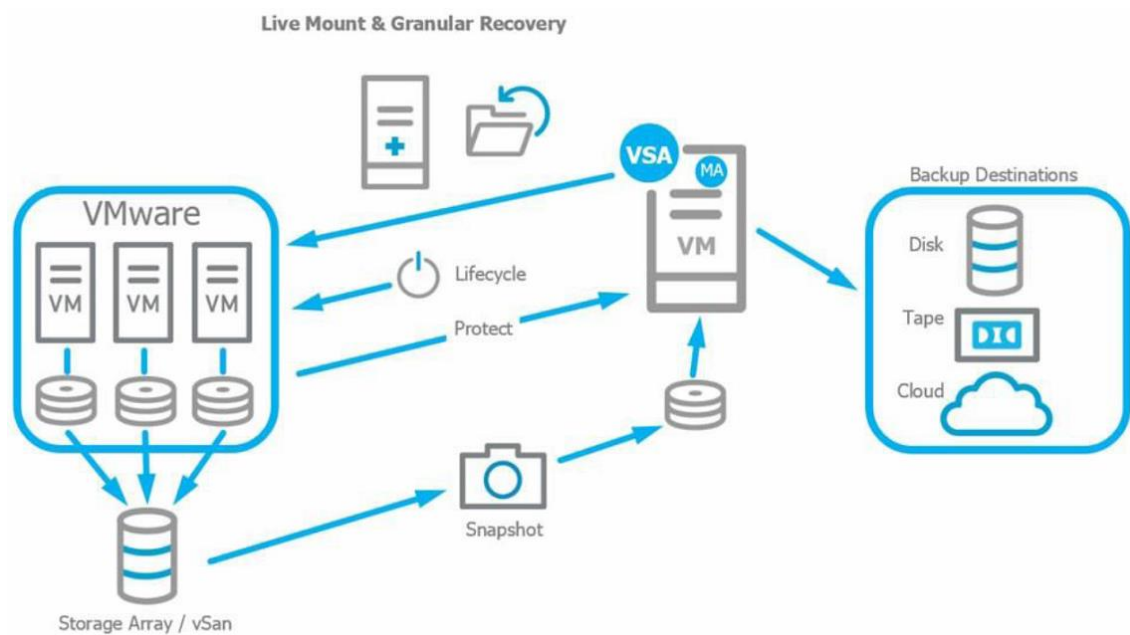
- Preciso aumentar a minha infraestrutura?
- Preciso fazer mais investimento em plataforma?
- Preciso fazer alguma ação de marketing para aumentar as vendas?

E tudo isso você conseguiu com o monitoramento.

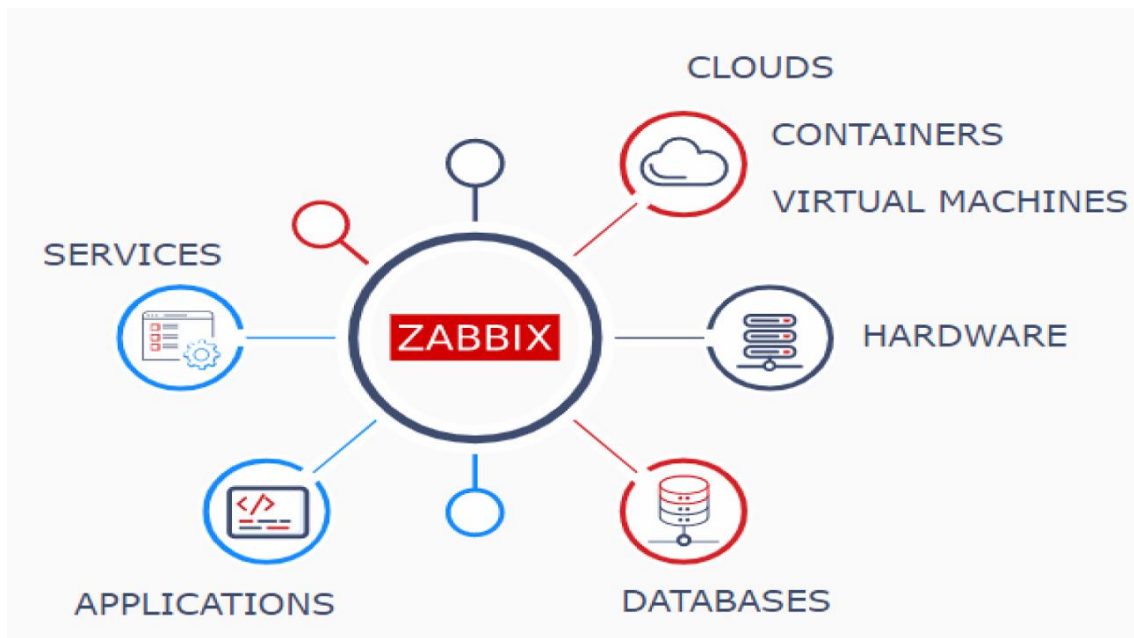
EXEMPLOS DE CAMADAS DE MONITORAMENTO

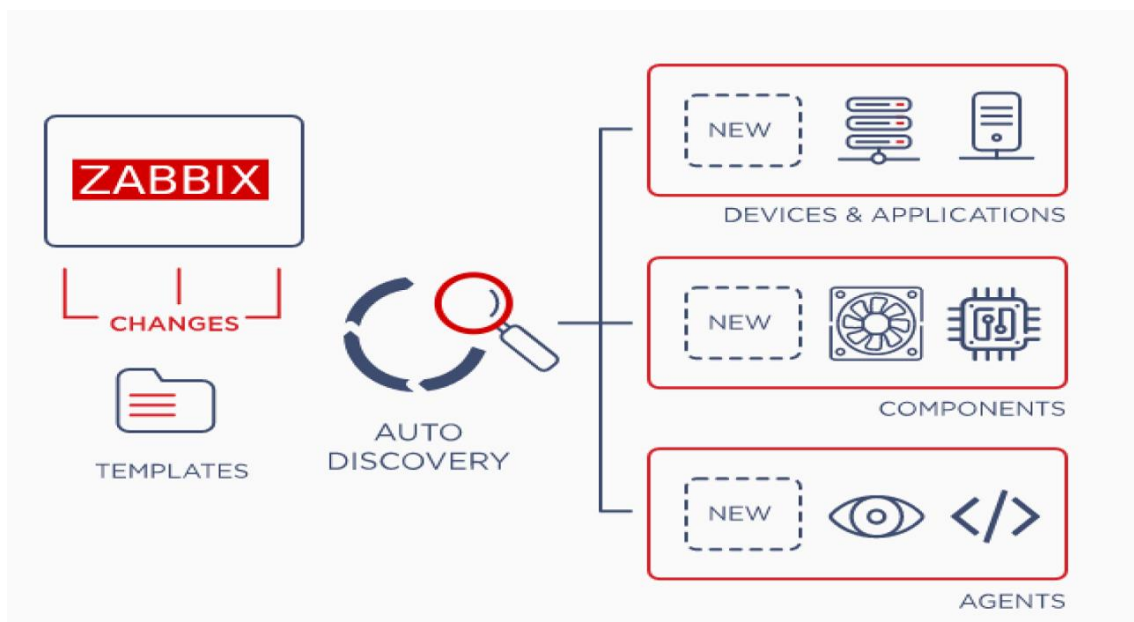
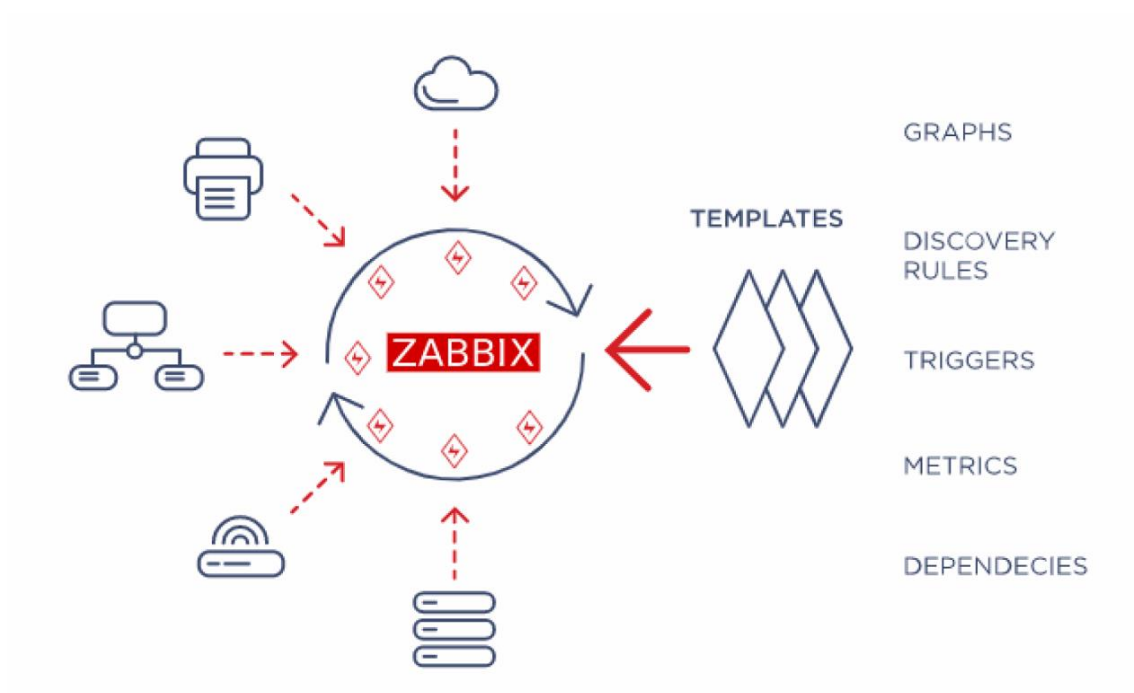




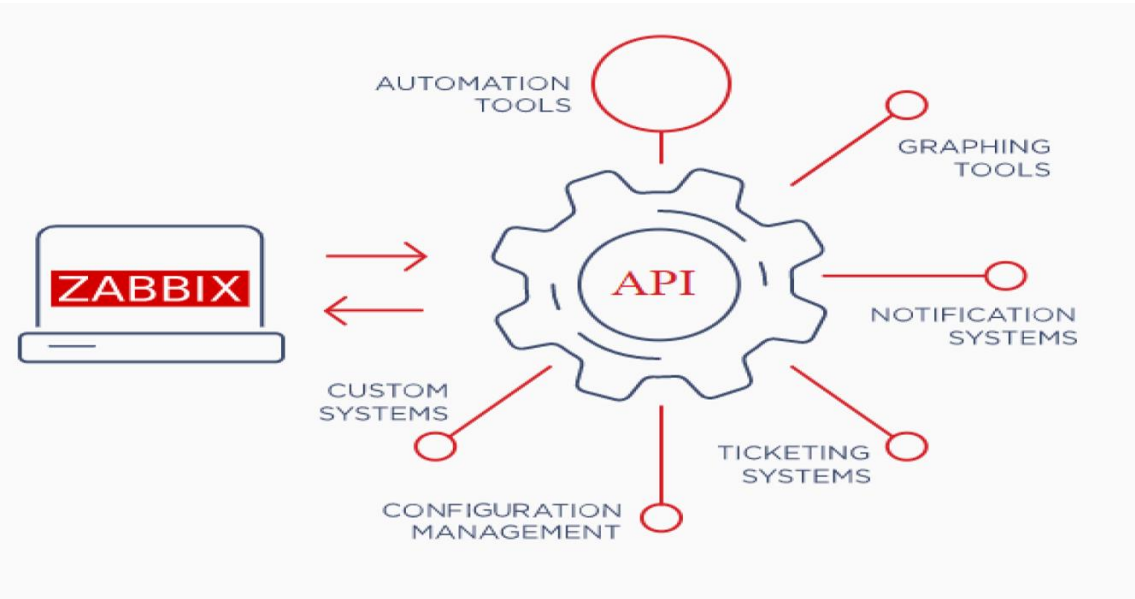


MONITORE VÁRIOS PONTOS DA INFRAESTRUTURA:





A API DO ZABBIX:



PLATAFORMAS SUPORTADAS PELO ZABBIX:

Platform	Zabbix server	Zabbix proxy	Zabbix agent
Linux	✓	✓	✓
IBM AIX	✓	✓	✓
IBM Power8	✓	✓	✓
FreeBSD	✓	✓	✓
NetBSD	✓	✓	✓
OpenBSD	✓	✓	✓
HP-UX	✓	✓	✓
Mac OS X	✓	✓	✓
Solaris	✓	✓	✓
Windows *	—	—	✓

* Windows – all desktop and server versions since 2000

Fonte da imagem: <https://www.zabbix.com/requirements>

PARA QUEM É ESTE CONTEÚDO?

Esse conteúdo é direcionado para Empresa e profissionais da área de TI e respectivos gestores, que se preocupam com o nível de entrega de serviços elevado.

Como falei antes, o monitoramento de TI requer profissionais qualificados que saibam exatamente como agir em situações de distúrbios no servidor, evitando que a sua empresa tenha prejuízos.

Uma excelente alternativa é contratar uma empresa especializada no assunto, repassando a responsabilidade do gerenciamento. Dessa forma, você pode aumentar o foco nas atividades produtivas.

Escolher uma boa empresa é fundamental. Assim, você garante uma maior satisfação dos colaboradores e dos usuários.

QUEM SOMOS

A **ZEROe1 Consultoria Treinamento e Soluções em TI**, surgiu em na cidade de Ribeirão Preto em 2019. A empresa fornece serviços de TI, Consultoria em Ambiente de Monitoramento.

Nossos profissionais têm mais de 10 anos de experiência em planejamento de ambientes, implantação de sistemas Zabbix e Grafana, além de todo o suporte técnico.

A **ZEROe1** é certificada na solução **Zabbix** para monitoramento de ambientes e, pensando nisso, a **ZEROe1** entrega para os seus clientes o que tem de mais moderno em monitoramento de ambientes, permitindo ao cliente ter informações em tempo real de várias aplicações de TI de sua empresa.



Contatos

Email: contato@zeroe1.com.br

Site: <https://www.zeroe1.com.br>

Whatsapp: (16) 98819-2066 e (16) 98864-7884

Livros lançados sobre Monitoração

Venha visitar e conhecer todos os livros que publicamos sobre o assunto Monitoração.

<https://www.livraria.mestredamonitoracao.com.br>

Participe também do nosso BLOG:

<https://www.blog.mestredamonitoracao.com.br>

Conheça nosso Projeto Mestre da Monitoração

<https://www.mestredamonitoracao.com.br>

Nossas redes sociais:

Grupo Whatsapp: <https://wa.me/5516988192066>

Facebook:

<https://www.facebook.com/mestredamonitoracao>

Twitter: <https://twitter.com/mestremonitora>

Linkedin: https://www.linkedin.com/in/mestre-da-monitora%C3%A7%C3%A3o-0514a5282/?lipi=urn%3Ali%3Apage%3Ad_flagship3_feed%3Bty7hPo0KR9CsIthc7nx82A%3D%3D

Instagram: <https://www.instagram.com/mestremonitoracao>

Skype: live:a88397a16d4bfcc9