



# Respuesta a incidentes

**Jesus Gil | Dr Rudo SQL**

MVP Data Platform | Principal Data Architect | Autor  
@jesus\_gilv | @SQL\_Rudo | YouTube SQLRudo

**T.T.R.**

Tiempo de /remediar /restaurar  
recuperación

Elite/alto



Menos de una hora

Elite/alto

Medio



Menos de una hora

Menos de un día

Elite/alto

Medio

Bajo



Menos de una hora

Menos de un día

Entre una semana y  
un mes

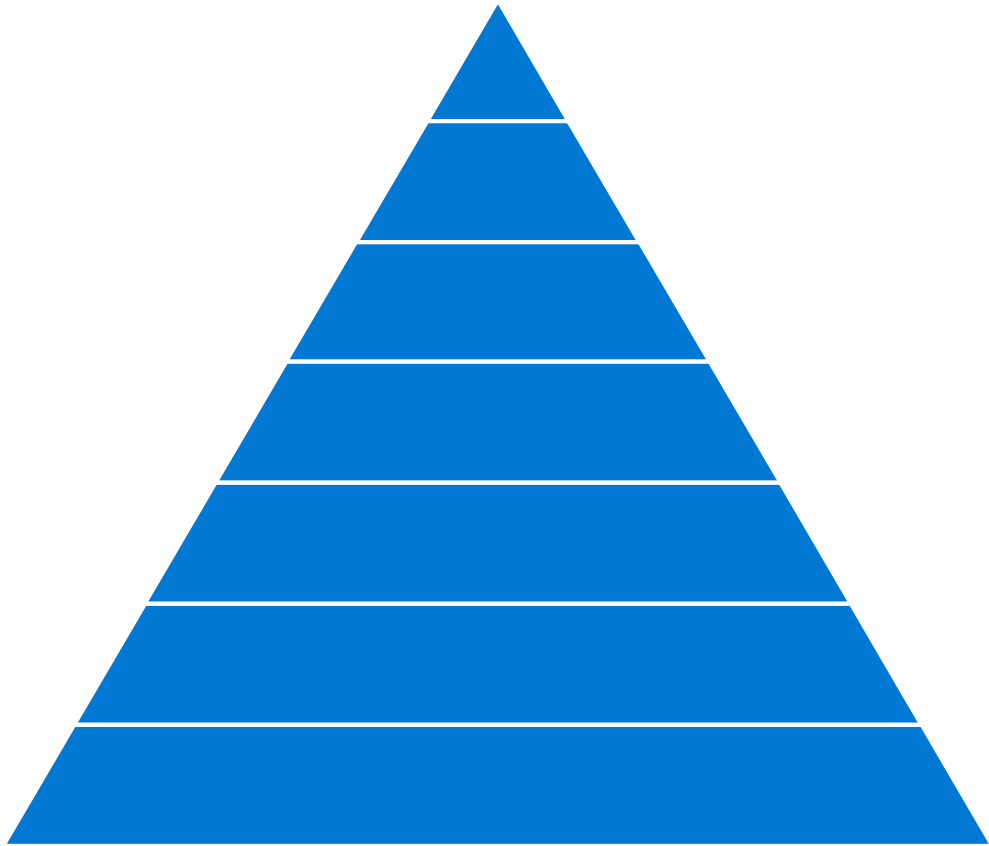
# Profesionales de élite

Recuperación de incidentes

**2.604 veces  
más rápido**

Implementación a la  
producción

**208 veces más a  
menudo**



# Fundamentos

Jerarquía de confiabilidad  
de Dickerson





# Respuesta a incidentes



Interrupciones del  
servicio

Temido/evitado

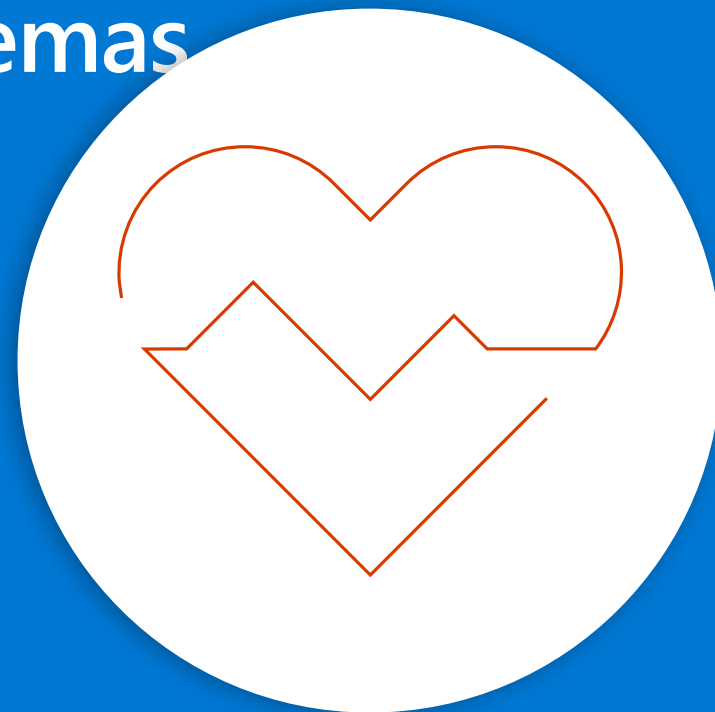
Observación subjetiva

Trabajo no inversiones

Incidentes



Los incidentes son el pulso de tus sistemas





# Desafíos



Aumento de las interrupciones y ausencia de métodos de seguimiento y respuesta



Todo es ad-hoc y reaccionario



La información y el estado son difíciles de encontrar



El tiempo de resolución es terrible y cada vez peor



Repetición de problemas y errores

# Respuesta:



## Fundamentos

---

Listas

Funciones

Rotaciones

Listas

Roles

Rotaciones



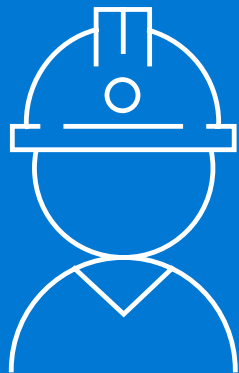
Múltiples miembros

Múltiples rotaciones

Listas

**Roles**

Rotaciones



Receptor primario

Receptor secundario

Experto en la materia

Comandante de incidentes

Escribano

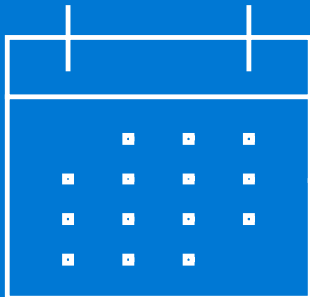
Coordinador de comunicación



Listas

Roles

Rotaciones



## Turnos programados

Los ingenieros se turnan para estar "de guardia" para su (s) rotación(es) recurrente(s)

### Tipos

- 24 x 7
- Servicios continuos las 24 hrs. del día
- Personalizado (fines de semana)

Punto claves

**Responder con urgencia, en lugar de reaccionar**

## Seguimiento de incidencias



¿Cuándo lo supimos?

¿Cómo lo supimos?

¿Quién está al tanto de esto?

¿Alguien está haciendo algo?

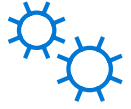
¿Qué tan malo es?

## Canal único de comunicación



Puente de conversación

Sólo con relación a los incidentes



## Automatización sin código con aplicaciones lógicas

Programa, automatiza y organiza tareas, procesos empresariales y flujos de trabajo integrando aplicaciones, datos, sistemas y servicios en todas las empresas u organizaciones.

## Mejoras en la respuesta



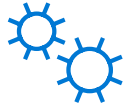
Crear y realizar un seguimiento de los problemas



Buscar en las llamadas y notifica



Crear espacio para conversaciones



## Conectores de aplicaciones lógicas



Azure Boards



Azure Storage



Microsoft Teams



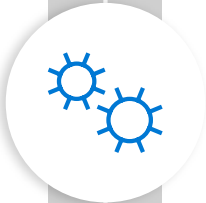
Crear y realizar un seguimiento de los problemas



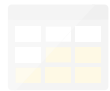
Buscar en las llamadas y notifica



Crear espacio para conversaciones



## Azure Boards



## Azure Storage



## Microsoft Teams



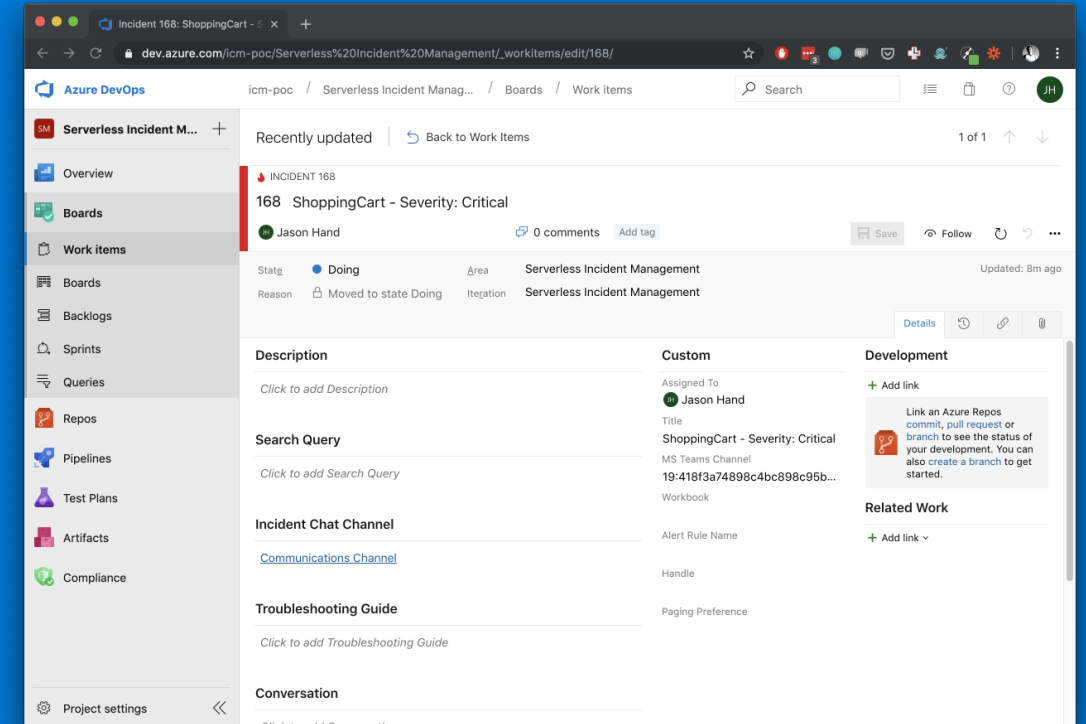
Crear problema

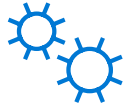


Asignar ingeniero



Actualizar detalles





**Azure Boards**



**Azure Storage**

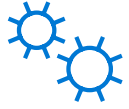


**Microsoft Teams**



Buscar en las  
llamadas





## Azure Boards



## Azure Storage



## Microsoft Teams



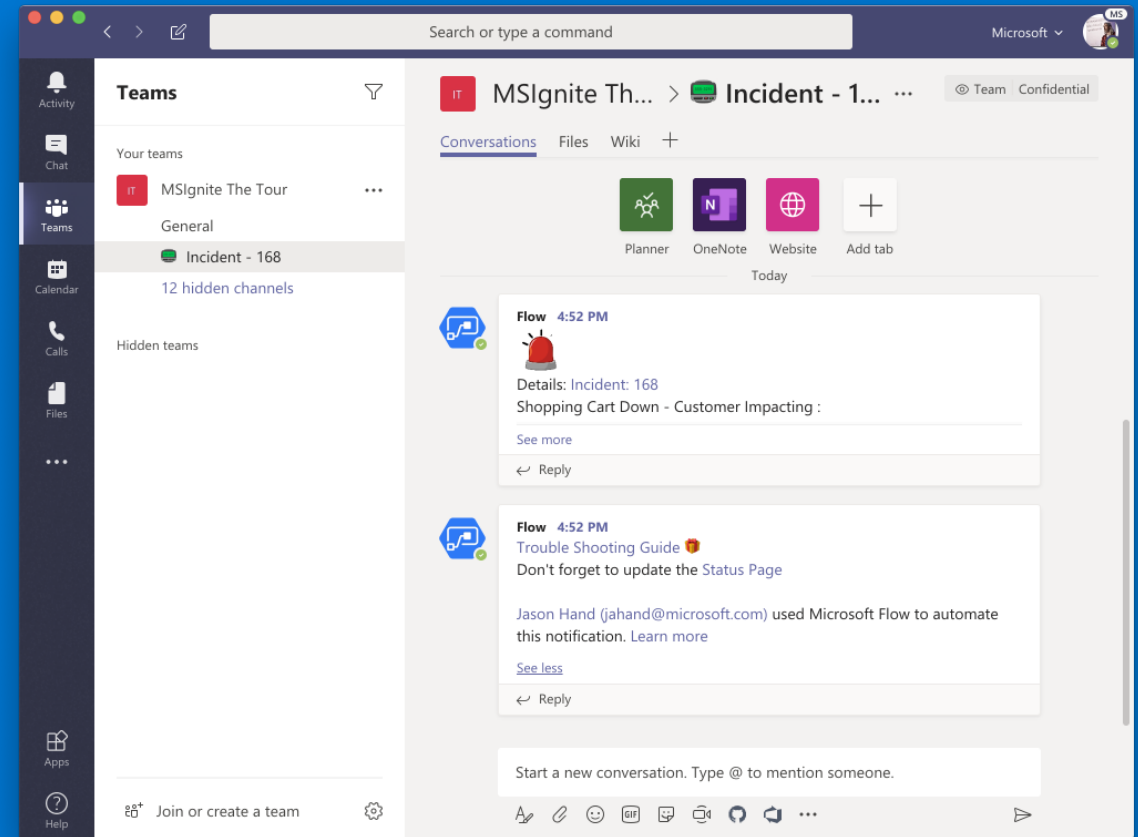
Crear canal



Detalles



Receptor primario DM



Punto claves

**Priorizar una comunicación clara**



# Contexto y orientación

Desde dónde partir

Quién y cómo escalar

Métricas relevantes, registros,  
consultas

Enlaces a recursos

Consejos y herramientas útiles

**No** es una lista de verificación  
prescriptiva

# Remediación



# Actualizar a las partes interesadas:

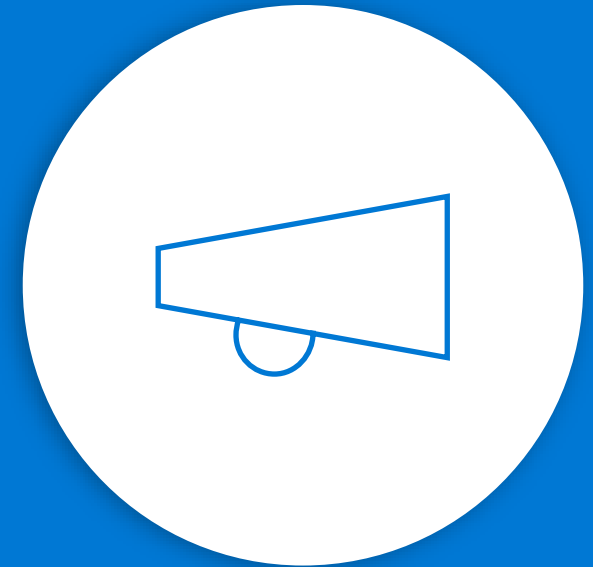
Equipos internos

Agradecimiento

Borrar

Expectativas

## Remediación





Guías de solución  
de problemas



ChatOps

## Mejoras en la reparación



Contexto y orientación



Actualizar a las  
partes interesadas



Colaboración

Intercambio de conocimiento  
de dominio

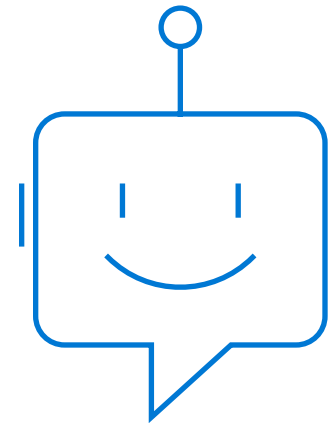
Visibilidad y conciencia

Aprendizaje

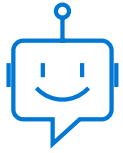
Empatía



ChatOps







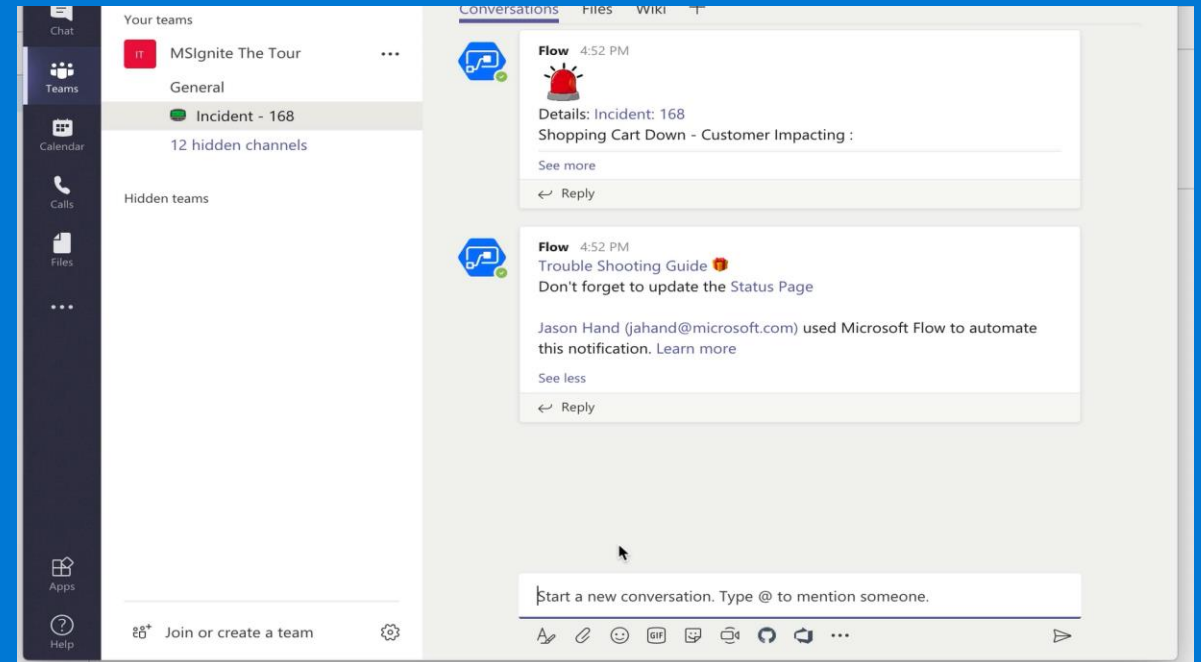
# ChatOps



## Microsoft Teams



## Webhook saliente





# ChatOps



## Microsoft Teams



## Azure Functions



## Node.js

tailwind-status - teams-webhook  
Function Apps

tailwind-status

Ignite the Tour

Function Apps

tailwind-status

Functions

negotiate

statuses

teams-webhook

Integrate

Manage

Monitor

Proxies

Slots

index.js

Save

Run

</> Get function URL

```
1 const botName = process.env.BOT_NAME || 'StatusPage';
2
3 module.exports = async function (context, req, latestStatuses) {
4   const { id, from, text: rawMessage } = req.body;
5   const { command, text } = parseMessage(rawMessage);
6
7   if (command === 'help') {
8     return setBotResponse(context, helpText());
9   }
10
11   const latestStatus = latestStatuses[0];
12   if (latestStatus) {
13     if (command === 'open' && latestStatus.type !== 'close') {
14       return setBotResponse(context, "There's already an incident open.");
15     } else if ((command === 'close' || command === 'update') && latestStatus.type === 'close') {
16       return setBotResponse(context, "There is no open incident right now.");
17     }
18   }
19
20   const status = {
21     PartitionKey: 'status',
22     RowKey: getRowKey(id),
23     from: from.name,
24     timestamp: new Date(),
25     type: command,
26     text
27   };
28
29   // save to Table Storage
30   context.bindings.status = status;
31
32   // broadcast new status over Azure SignalR Service
33   context.bindings.signalRMessage = {
34     target: 'newStatus',
35     arguments: [ status ]
36   };
37
38   // return message to Teams
39   context.res.json({
40     "type": "message",
41     "text": "Status received"
42   });
43 }
```



# ChatOps



## Microsoft Teams



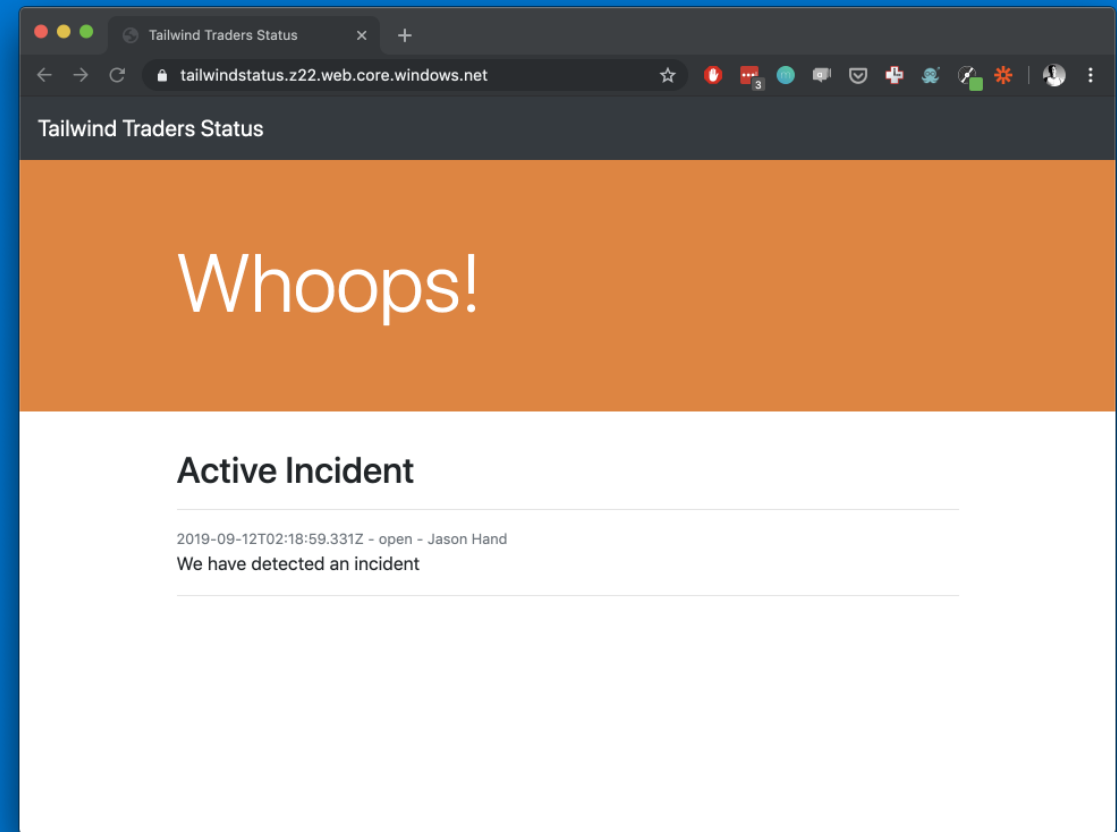
## Azure Function



## Azure Storage



## HTML estático





# Remediación de la cesta de compra

- Dashboards—Service Health—Log Analytics—KQL—Application Map

Punto claves

**Hacer que la información y los recursos sean accesibles**

Responder con  
urgencia, en lugar  
de reaccionar



Priorizar una  
comunicación clara

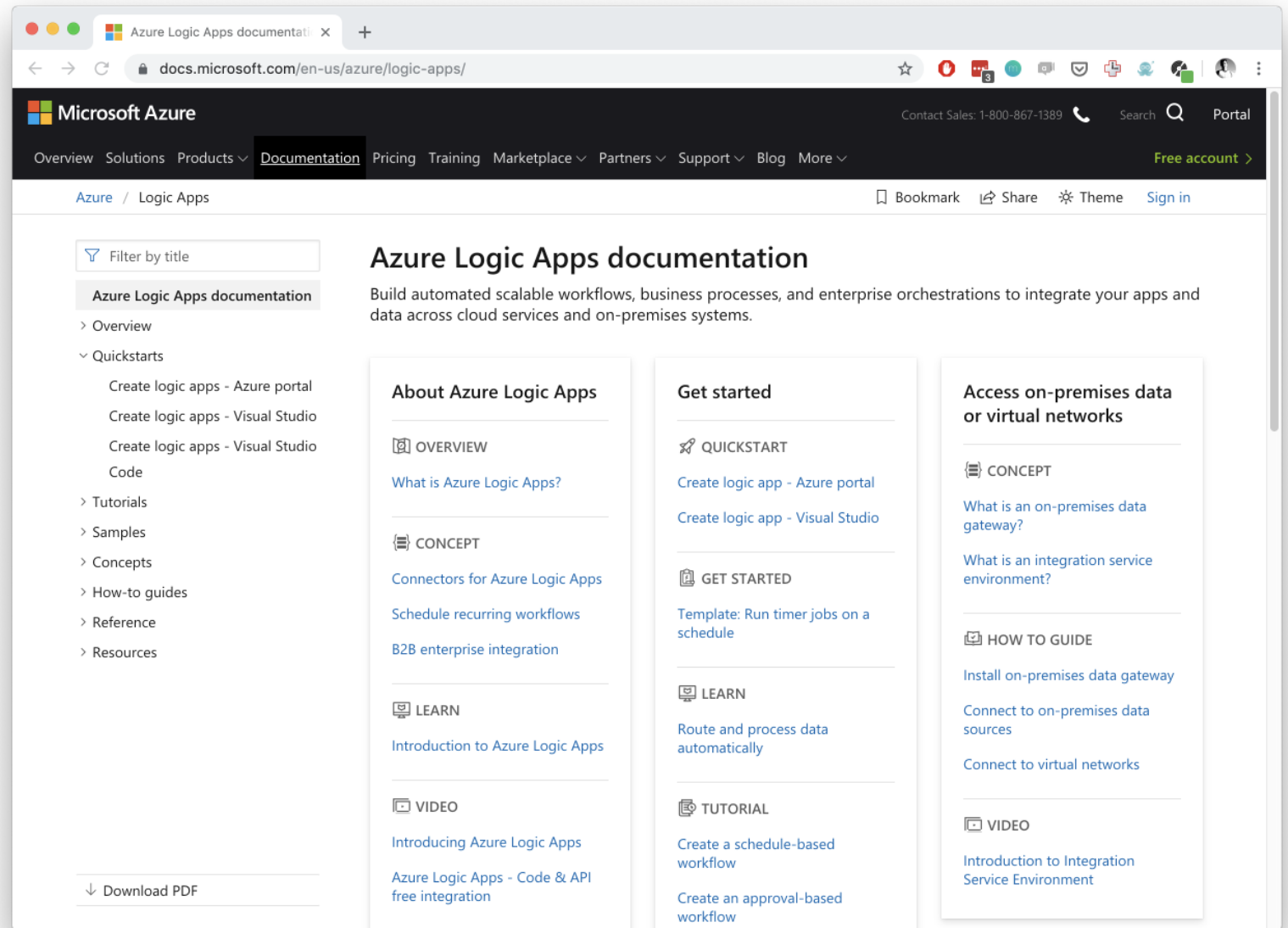


Hacer que la  
información y los  
recursos sean  
accesibles



# /Docs alert

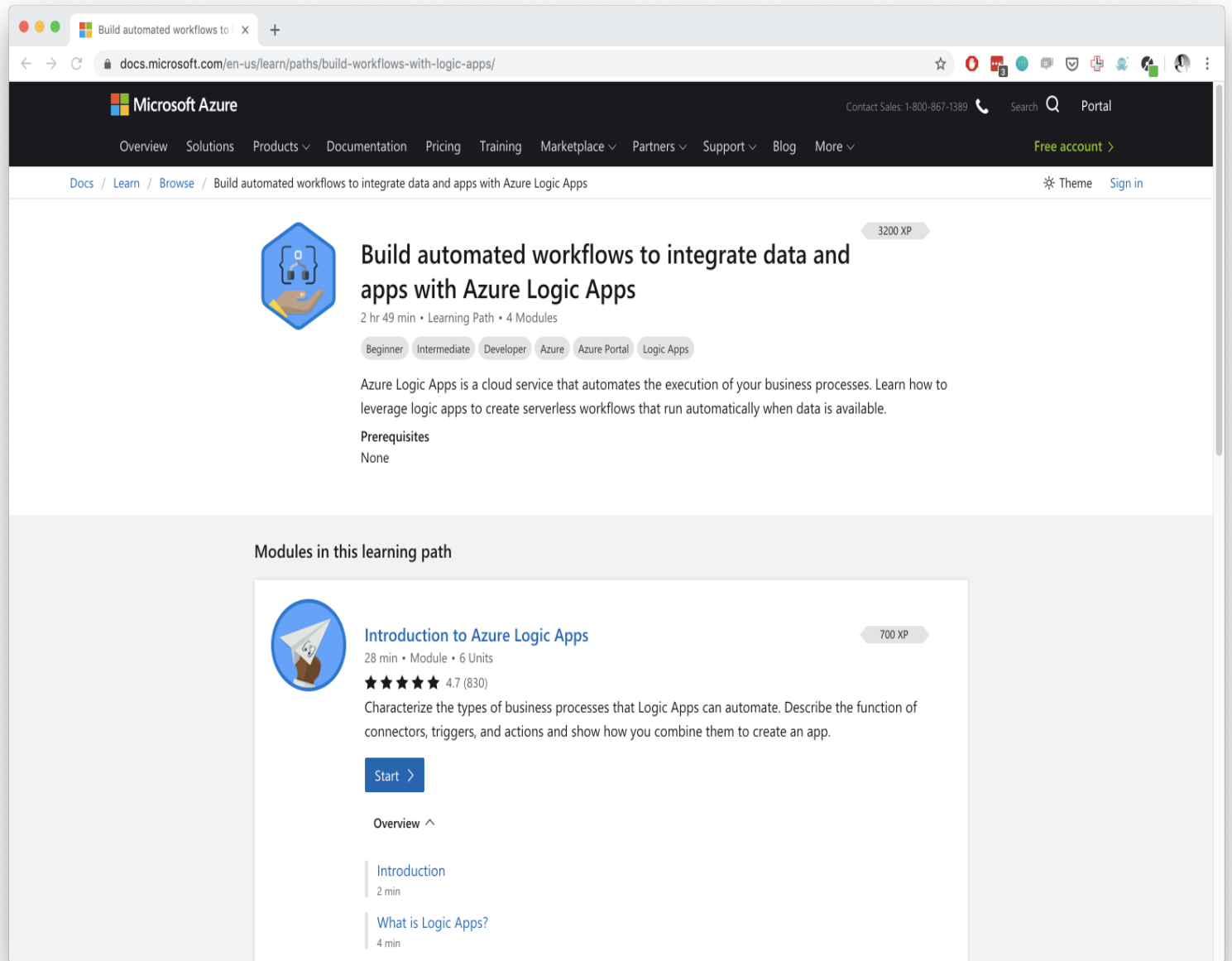
Explore resúmenes,  
tutoriales, ejemplos y más.





# /MS Learn alert

Complete ejercicios de aprendizaje interactivo, vea videos y practique y aplique sus nuevas habilidades.



The screenshot shows a web browser window displaying the Microsoft Azure Learn page for the learning path "Build automated workflows to integrate data and apps with Azure Logic Apps". The page features the Microsoft Azure logo, navigation links, and a search bar. The main content area includes a hexagonal icon with a cloud and a hand, the title "Build automated workflows to integrate data and apps with Azure Logic Apps", and a description of Azure Logic Apps as a cloud service for automating business processes. The page also lists prerequisites (None) and shows the modules in the learning path, including "Introduction to Azure Logic Apps" with a 4.7 rating and 830 reviews.

Build automated workflows to integrate data and apps with Azure Logic Apps

2 hr 49 min • Learning Path • 4 Modules

Beginner Intermediate Developer Azure Azure Portal Logic Apps

Azure Logic Apps is a cloud service that automates the execution of your business processes. Learn how to leverage logic apps to create serverless workflows that run automatically when data is available.

Prerequisites  
None

Modules in this learning path

Introduction to Azure Logic Apps

28 min • Module • 6 Units

★★★★★ 4.7 (830)

Characterize the types of business processes that Logic Apps can automate. Describe the function of connectors, triggers, and actions and show how you combine them to create an app.

Start >

Overview ^

Introduction  
2 min

What is Logic Apps?  
4 min