# Ata Reunião – 02/09/2022

## Pesquisa e Inovação - PI

|  |  |
| --- | --- |
| NOME | RA |
| David Lucca | 01221167 |
| Gabriel Farias | 01221010 |
| Gabriel Valentim | 01221011 |
| Lucas Landim | 01221184 |
| Mayla Bisacchi | 01221038 |

Reunião com irmão do Lucas Landim (trabalha em uma empresa de monitoramento e gestão de servidores).

Perguntas:  
**1 -** Como funciona o atual sistema de monitoramento da Atos?  
R: Tem dois sistemas de monitoramento, para cliente que permite o monitoramento externo com um script que captura os dados da máquina.

**2 -** Como vocês atuam na resolução dos problemas que vão surgindo?

R: No geral atuam com duas equipes, uma que lida com os clientes e a equipe técnica que atua nos atendimentos.  
Passo a passo, alerta no dispositivo, dependendo se é solúvel remotamente resolve na hora, se não, abre um plano de ação pra poder ir em campo para a resolução do problema.

**3 -** O que você acha que poderia melhorar (na empresa como um todo)?  
R: Uma maior definição dos cargos, em quem faz o que; uma maior preparação para o serviço; comprometimento e consolidação de função.

**4 -** No nosso projeto, a gente tem que planejar um tipo de inovação, mas não precisa ser algo que ainda não existe. Ter o controle remoto sobre as máquinas, sendo o controle de alguns hardwares onde seja possível alterar algumas coisas é algo palpável?  
R: Você consegue colocar na rede o acesso a um portal pra fazer a monitoração do servidor, então é possível sim.

**5 -** Qual o maior motivo que faz uma empresa buscar pelo seu serviço?  
R: Pré disposição pra resolução de problemas; o que mais conquista o cliente é atenção e o trabalho bem feito.

**6 -** Quais são os problemas que mais acontecem com o servidor?  
R: Depende do servidor que ele atua, varia muito do que vai rodar na máquina, qual material que você coloca na máquina (hardwares).

**7 -** Quais problemas frequentes e a partir de que ponto são considerados críticos?  
R: Quando o problema passa a atrapalhar a máquina do cliente.  
Pode ser algo comum, a partir do momento que atrapalha o cliente é um problema crítico.

**8 -** Em caso de um crash num servidor como é feito a comunicação com o cliente?  
R: O cliente tem que ser comunicado pela empresa de monitoramento que o serviço está falhando, se o cliente que comunica, o serviço está falho. Quando a empresa de monitoramento comunica o cliente é porque ela já está trabalhando para a resolução. O principal para a comunicação com o cliente é a clareza dos fatos.  
  
**9 -** Na sua experiência, quais são os erros mais comuns no servidor?  
R: Placa que faz comunicação com o servidor por fibra, e memória pois está sempre em uso.

**10 -** Nossa inovação é possível? Todos os componentes que vamos integrar no App/programa/site.  
R: É possível, mas vai depender do hardware que estiver usando, se o servidor não tiver comunicação com a aplicação para captação de dados não vai dar certo.

**11 -** Uma dica para o projeto.  
R: Nada de cria, tudo se copia. Estudar os outros programas que fazem o mesmo buscando algo que vai encaixar de uma melhor maneira no nosso sistema. Não se comparar com outros, mas não deixar de acompanhar o outro.

**12 -** Como funciona a coleta de dados na sua empresa atualmente?  
R: Varia. Na maioria dos clientes se usa um VPN, tem outros casos que são scripts que rodam nos super computadores que mandam o resultado pra eles se há alguma falha ou um down, mandando status e o e-mail pra saber se a monitoração está funcionando.

**13 -** Quais são as ferramentas que utiliza para resolver remotamente alguma pendência?  
R: (Nagios XI, iCare, SAN SuperMicro e MobaX) Consegue fazer a atualização em mais de um servidor ao mesmo tempo. E também depende dos hardwares que estiver utilizando.