

# Hackaton NOC

Equipe 18

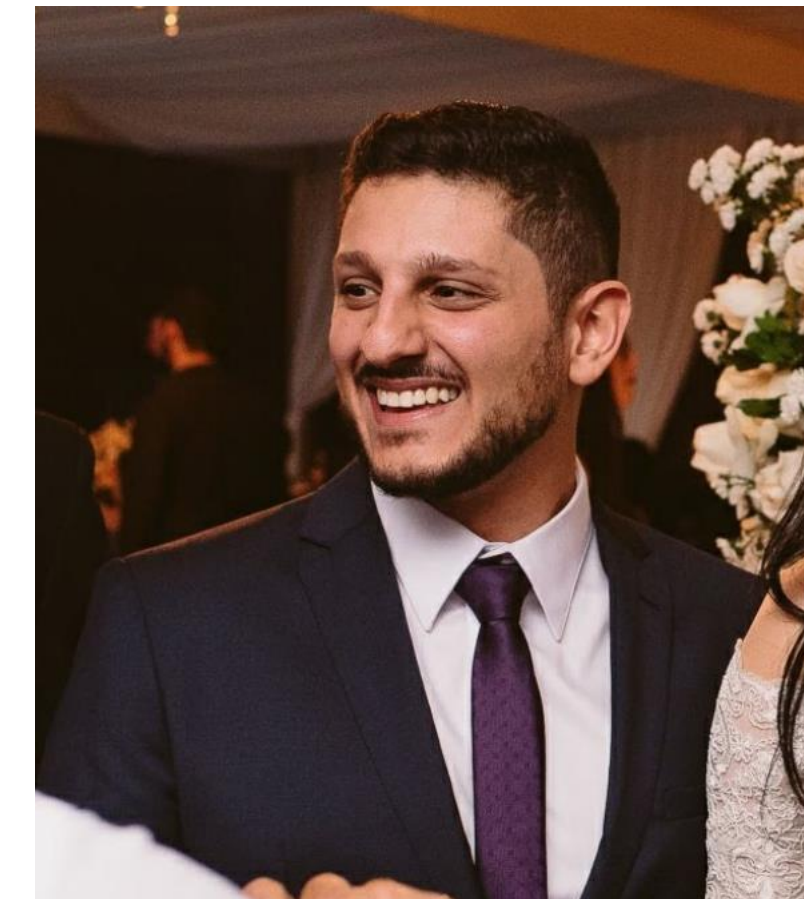
**XP**  **inc.**



# Membros



Rodolfo Leopoldino - [rodolfo.leopoldino@xpi.com.br](mailto:rodolfo.leopoldino@xpi.com.br)  
Desenvolvedor Sr.  
Squad Pagamentos Instantâneo - PIX



Felipe Nader – [felipe.nader@xpi.com.br](mailto:felipe.nader@xpi.com.br)  
Desenvolvedor Sr.  
Squad Pagamentos Instantâneo - PIX

# Problema que encontramos no NOC

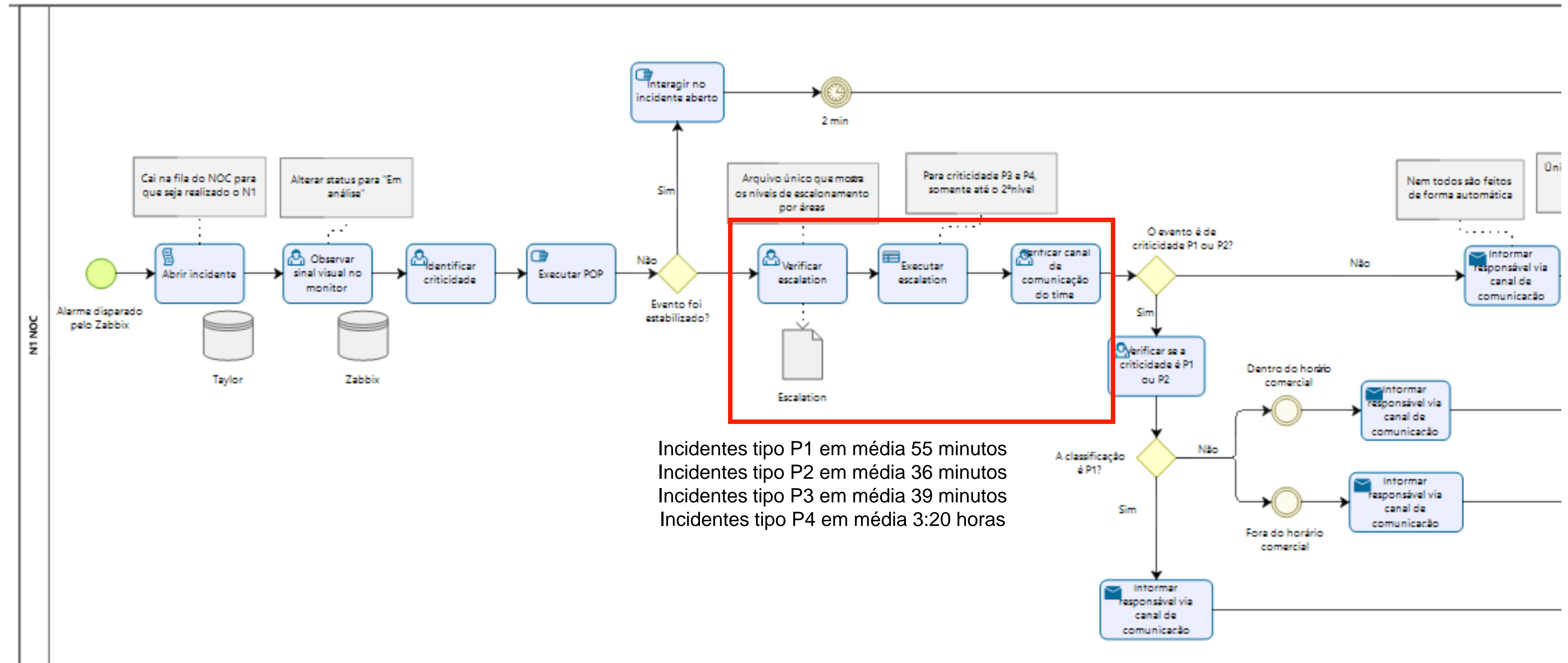
## Sub-fluxo de acionamento

### Dores sofridas pelo time do NOC

- Quando o Procedimento Operacional Padrão (POP) não é suficiente para resolver um incidente, o atendente do chamado precisa acionar a squad responsável para correção do problema.
- Esse é um processo manual que toma muito tempo de atendimento e influencia negativamente no TMA.
- Quando ocorrem grandes crises e muitos alarmes são disparados simultaneamente, esse processo se torna ainda mais difícil.



# Sub-fluxo acionamento



# Nossa solução

# Xcale uP

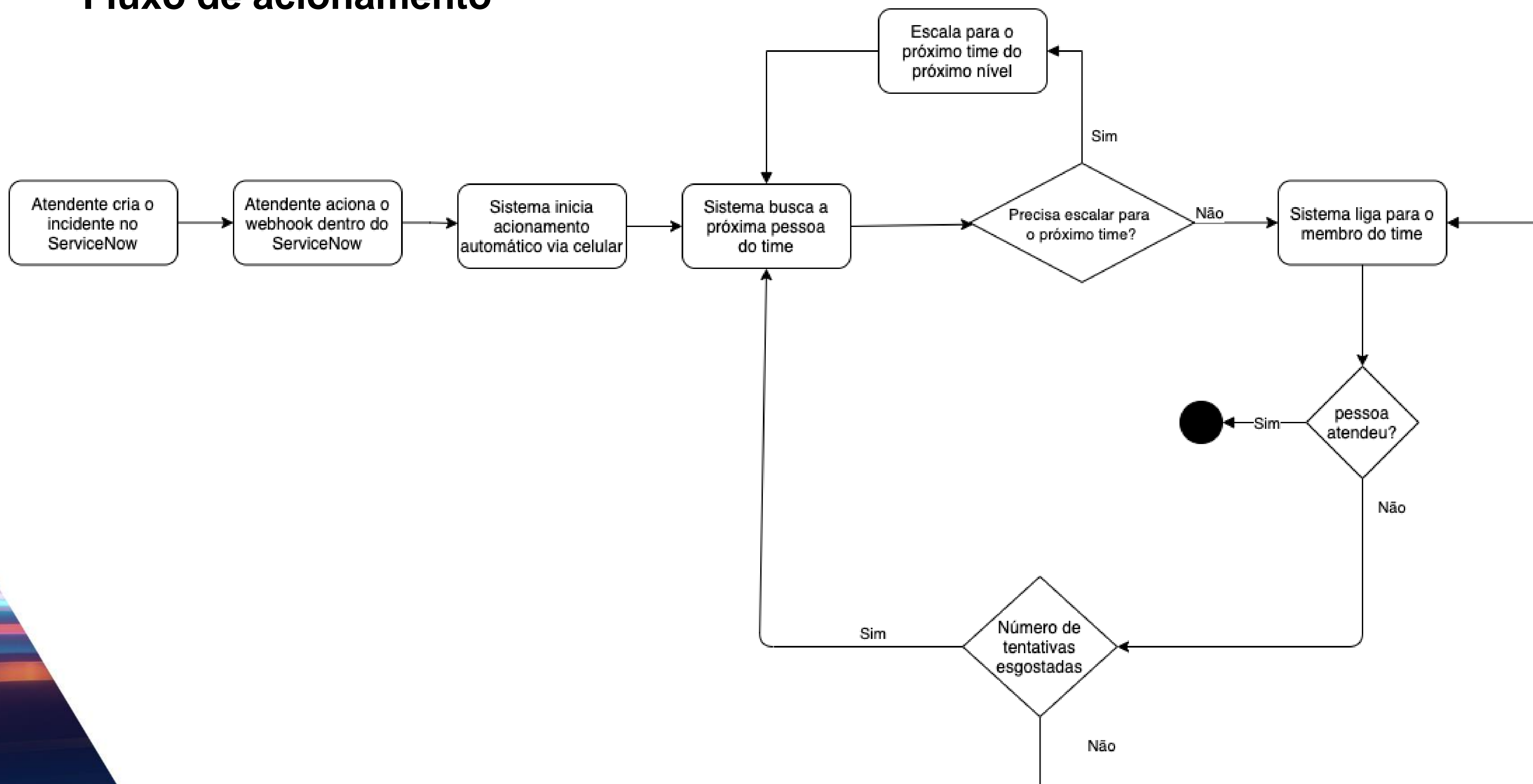
Uma plataforma para automatizar os acionamentos via telefone e toda a gestão de escalonamento de chamados:

- A plataforma se integra ao ServiceNow
- Ao detectar um novo incidente atribuído para o time, é iniciado o fluxo de acionamentos
- A plataforma detecta as pessoas a serem acionadas e faz uma ligação de voz com o alerta do incidente.
- Caso a ligação não seja atendida, o sistema identifica a próxima pessoa a ser acionada e faz a mesma ligação

Tempo de reatribuição média atual ( $[P1 + P2 + P3 + P4] / 4$ ): 82 minutos

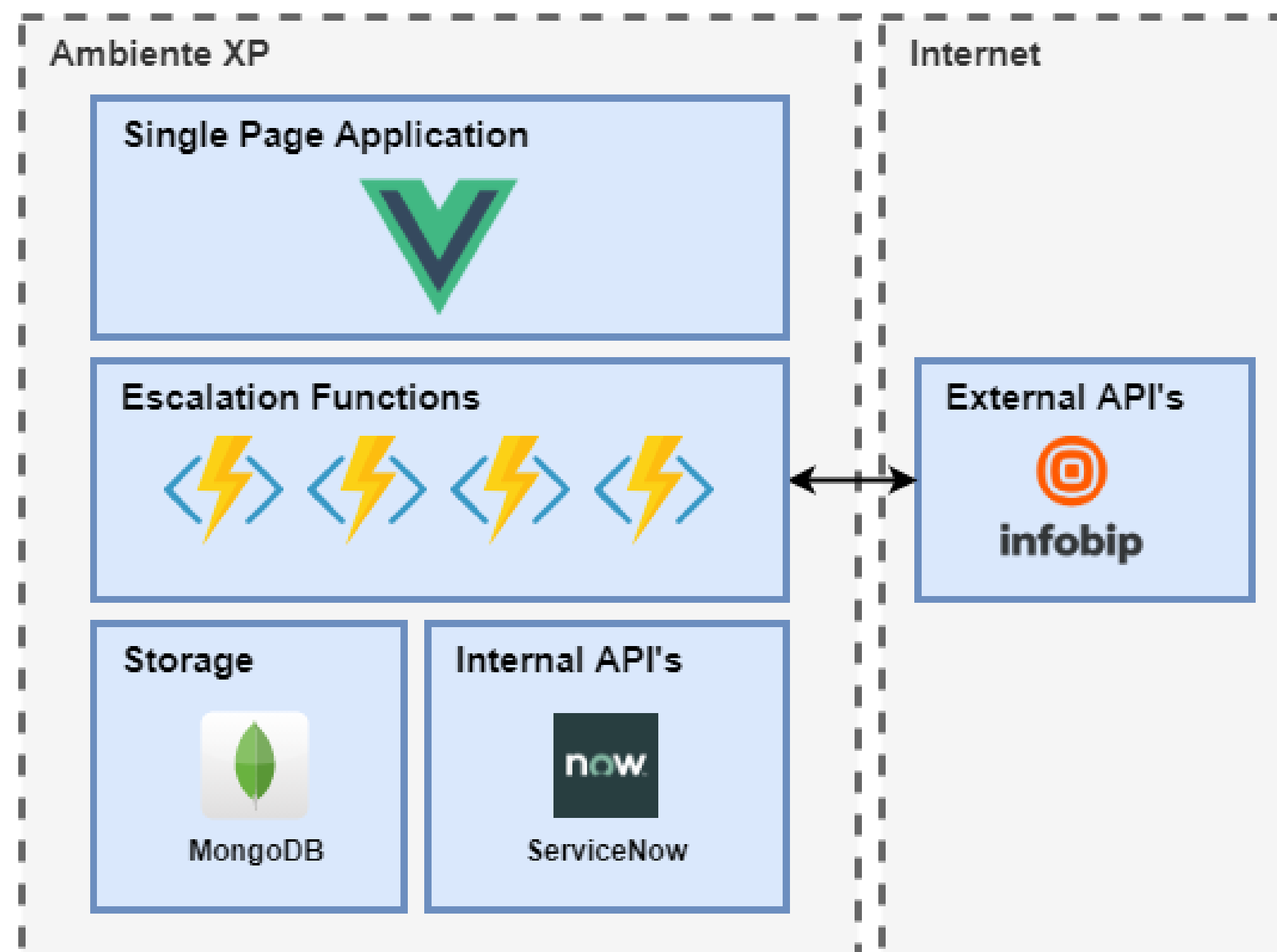
Tempo de reatribuição esperado: 10 minutos (**redução de 88%**)

# Fluxo de acionamento



# Arquitetura da solução

## Xcale uP



- A arquitetura cloud native baseada em serveless que apresenta baixo custo, fácil implementação e alta escalabilidade
- Construído sob os recursos e APIs já utilizadas na XP (Azure, serviceNow, mongoDB, infoBip)
- Solução de fácil integração, pois é disparada através de um webhook
- O protótipo utiliza as tecnologias mais recentes como SPA, serveless e banco não relacional
- O protótipo desenvolvido já implementa as funcionalidades principais: ligação por voz, escalonamento de incidente e acompanhamento através de um dashboard.

Obs: infoBip é o serviço que a XP utiliza para mandar SMS transacional (que precisa garantir a entrega)

# Demos





# OBRIGADO!

**XP**  **inc.**

