

Métricas de gerenciamento de redes

A JTW cobranças é uma empresa de cobranças situada na zona central da região noroeste da cidade de Bauru. Fundada ainda no início da década de 1980, era uma empresa de soluções administrativas que tinha por missão terceirizar problemas burocráticos de empresas junto ao governo.

No início dos anos de 1990, a JTW Cobranças passou por problemas financeiros sérios, que levaram os seus diretores a rever o modelo de negócio. Mas, com a chegada a Internet no início da década de 1990 e com o surgimento de novos serviços ofertados pelas empresas, a JTW Cobranças teve uma reviravolta em seu modelo de negócio: de uma empresa de soluções administrativas, passou a uma empresa de serviços relacionados a cobrança.

Passadas algumas décadas, a JTW Cobrança tornou-se totalmente digital. Todos os serviços de cobranças são realizados por meio da Internet. Todas as transações entre empresas e a JTW Cobranças, entre a JTW Cobranças e os clientes, são realizadas diretamente via Internet. A JTW Cobranças faz uso diário de aplicativos ou software de teleconferência, como o Skype, Teams da empresa Microsoft, bem como outro como Zoom e Duo para comunicação entre funcionários, reunião com cliente (jurídicos e físicos).

Os servidores da JTW Cobranças estão hospedados na Nuvem, porém, são altamente requisitados, pois autenticação, arquivos, banco de dados e aplicativos, ou seja, todos os serviços são disponibilizados aos seus colaboradores. Devido à expansão, a JTW Cobranças opera dois prédios distintos, porém, separados por uma distância de 200 metros, e sua rede corporativa é integrada a ambos os prédios. Cada colaborador conta com um equipamento de acesso à rede, como um notebook ou computador, além de seus próprios celulares.

A infraestrutura implantada na empresa JTW Cobranças contam com equipamentos como computadores, impressoras, roteadores, switches, access point e links de Internet. Toda a rede é controlada e monitorada por uma equipe de Tecnologia da Informação (TI) composta por dois funcionários, Carlos e Ana.

Entretanto, a demanda de manutenção da rede tem crescido devido ao aumento da oferta de serviços. Como resultado desse crescimento, incidentes ou falhas na infraestrutura estão ocorrendo com mais frequência e impactando o negócio da empresa, como indisponibilidade de serviços.

Com o objetivo de atender a essa demanda e manter a qualidade da rede excelente para o negócio, a equipe de TI chegou à conclusão de que precisaria contratar mais um funcionário e avaliar novos métodos de gerenciamento de redes que fizessem a otimização dos serviços. Para esse processo, foi ofertada uma nova vaga com entrada através de um processo seletivo.

Vamos Praticar

Agora, você se inscreveu no processo de seleção dessa nova vaga para Tecnologia da Informação da empresa JTW Cobranças. No primeiro processo de seleção, cada candidato deve explicar a necessidade de planejamento de redes aplicado ao cenário da JTW Cobranças.

Análise o cenário do estudo de caso da JTW Cobranças e, de forma dissertativa, descreva a importância do planejamento, identifique métricas que poderiam ser usadas e objetivos de utilizá-las. Não se esqueça de compartilhar suas conclusões no fórum da seção "Compartilhe".

