



THE BLACKSMITH ESCOPO DO PROJETO

31/01/2021

VISÃO GERAL

1. Descrição e histórico do projeto

Noc recebe alertas massivos do Zabbix e sofre dificuldades para encontrar os responsáveis pelo processo. Alertas parados na fila do NOC até que sejam fechados manualmente.

O projeto tem como finalidade automatizar os processos manuais e diminuir o tempo gasto para o scalation do NOC.

2. Escopo do projeto

Automação dos acionamentos P1 e P2 via voz utilizando "Base Scalation" preenchida pelos coordenadores das squads.

Acionamentos P1 e P2 segue as regras de recebimento da ligação e confirmação da mesma, caso não tenha confirmação, a automação irá ligar mais 2 vezes, após isso irá utilizar a próxima pessoa do scalation.

Automação P3 e P4 alertas enviados via Teams para as squads utilizando a "Base Scalation".

Reatribuição automática efetuadas para as squad utilizando a "Base do Scalation".

FUP efetuado uma vez ao dia, ao final do 5º dia o monitoramento é desativado e um "RITM" é aberto para registro no Service Now

3. Premissas

- Na configuração no campo "Contato" do alerta é necessário colocar o squad responsável.
- Os coordenadores devem manter sempre a "Base Scalation" atualizada seguindo o período vigente. Caso não seja atualizada a mesma entrará em um loop.
- Os Monitoramentos P1 e P2 com POP, o NOC terá que clicar "Ack" para a automação efetuar a chamada de voz.

4. Resultados finais

Redução dos processos manuais e repetitivos, obtendo ganho de tempo para a equipe focar em inovações. Diminuição do tempo médio de reatribuição do incidente, utilizando a base de responsáveis pelos os alertas trazendo mais agilidade e assertividade no scalation. O Time do NOC terá um save de 3617 horas/mês.

5. Partes afetadas

NOC

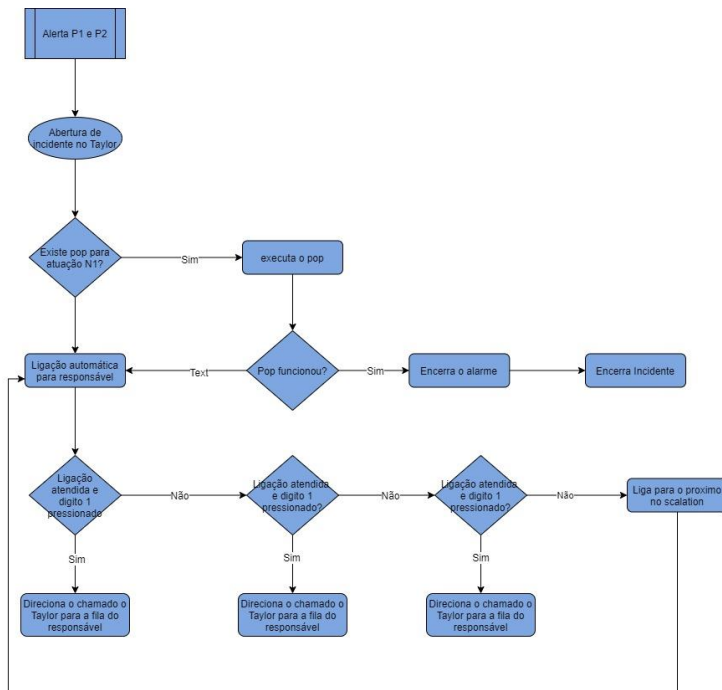
Service Now

Todas as Squad quem tenha monitoramento no NOC.

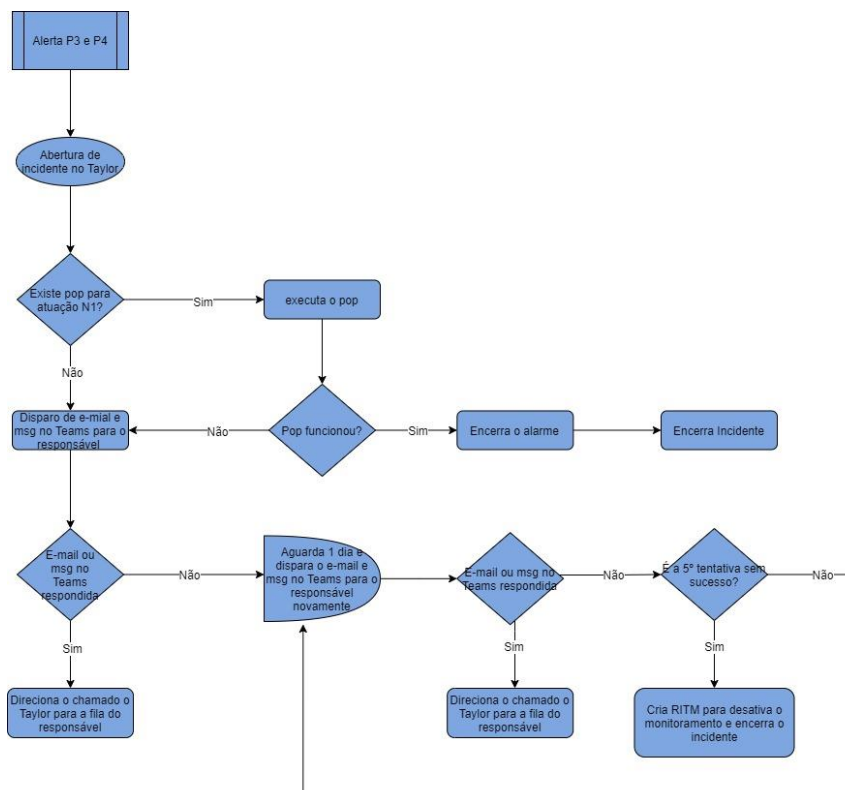
6. Sistemas ou processos

- Processos.

Fluxo P1 e P2



Fluxo P3 e P4





- Sistemas
 - Utilização do MariaDB 10.5.8 para o banco de dados "Base Scalation".
 - Integração do Base Scalation com o Zabbix.
 - Typeform utilizado para preenchimento do scalation x item monitorado.
 - Servidor Asterisk 13.38.1
 - API Zabbix
 - API Service Now