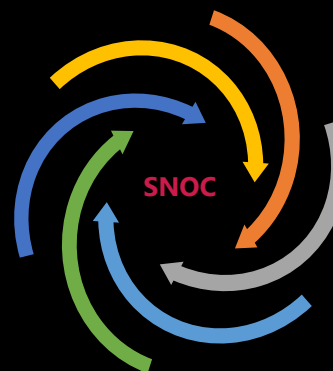


NOC (Network Operations Center)

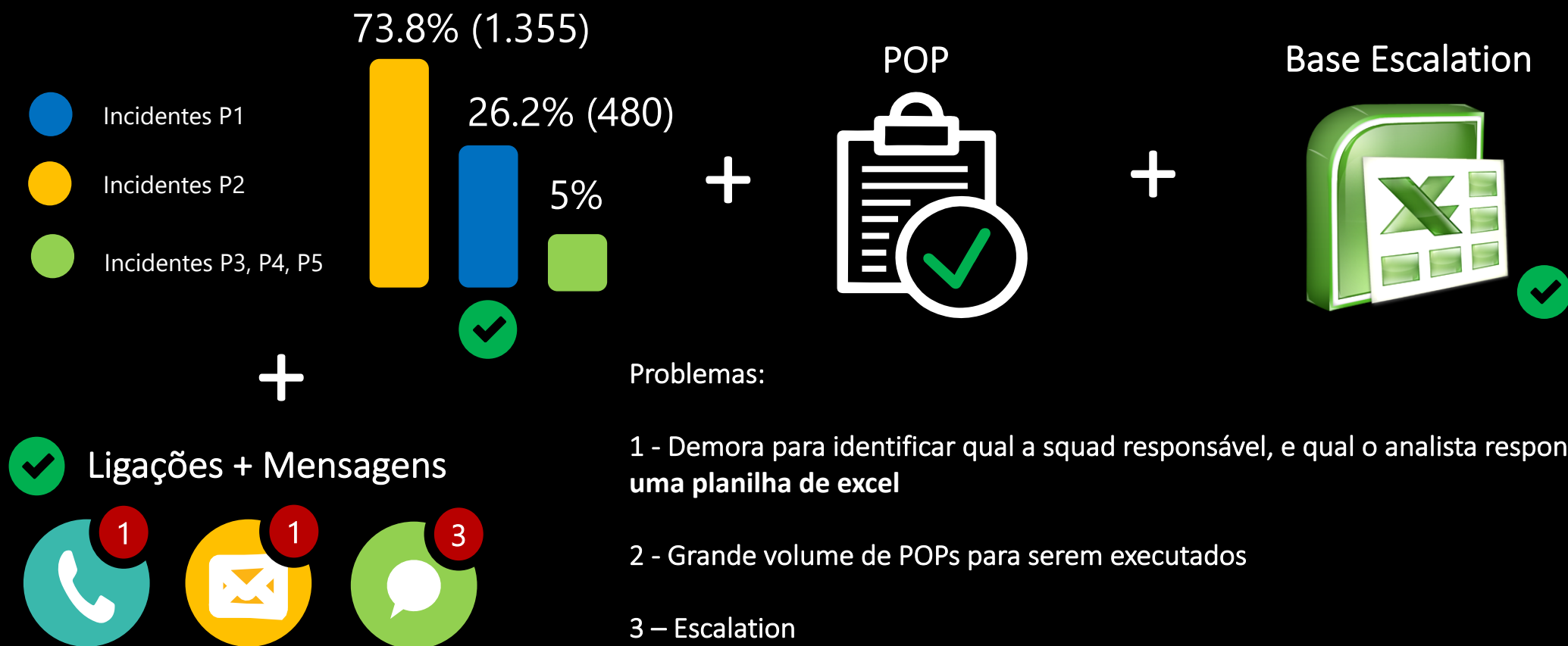


VAMOS FAZER A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DO NOC PARA SNOC **Strategic Network Operations Center**

- 1 Serviços integrados com Zabbix (Serviços Stark)
- 2 Escalation atualizadas por cada *Tech Managers*
- 3 A evolução da automtização do *chatboot* para *callboots*
- 4 Procedimentos Operacionais Padronizados automatizados



Nossas Dores (NOC) x Oportunidades



✓ Ligações + Mensagens



Serviços Stark (time)



Nosso objetivo é automatizar os processos com maior risco para a XP, podendo gerar prejuízos incalculáveis.

Para o nosso MVP V1:

1

Desenvolver uma plataforma web para os *Tech Managers* cadastrar o *escalation* da squad

2

A integração com o ZABBIX será o gatilho para os nossos serviços Stark

3

Apresentar a evolução do *chatboot* para *callboots*, ligações automáticas conforme o cadastro do *escalation*, caso o analista responsável não atender a ligação, automaticamente seguirá o próximo da fila do *escalation*.



Com essa solução será melhor o tempo de resposta dos incidentes do tipo P1 de 4 minutos em 53 para 5 segundos.

Incidentes P1 = 480

De 36 horas e 24 minutos

Para 4 horas

Melhoria de 88.8%.

Com essa melhoria não existirá a sobrecarga do NOC para incidentes do tipo P1 (Incidentes do tipo desastre).

Devido a volumetria de incidents o NOC não consegue atuar gerando maior tempo de escalação.

Solução 100% disponível para testes

Serviços Stark (time)

Tecnologias

Integrações:

Azure WebApps
SQL Server Azure
Twilio API

Portal:

HTML,
CSS,
Bootstrap.

Incidentes P1

ZABBIX

Serviços Stark

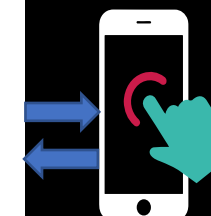
Portal WEB



Cloud

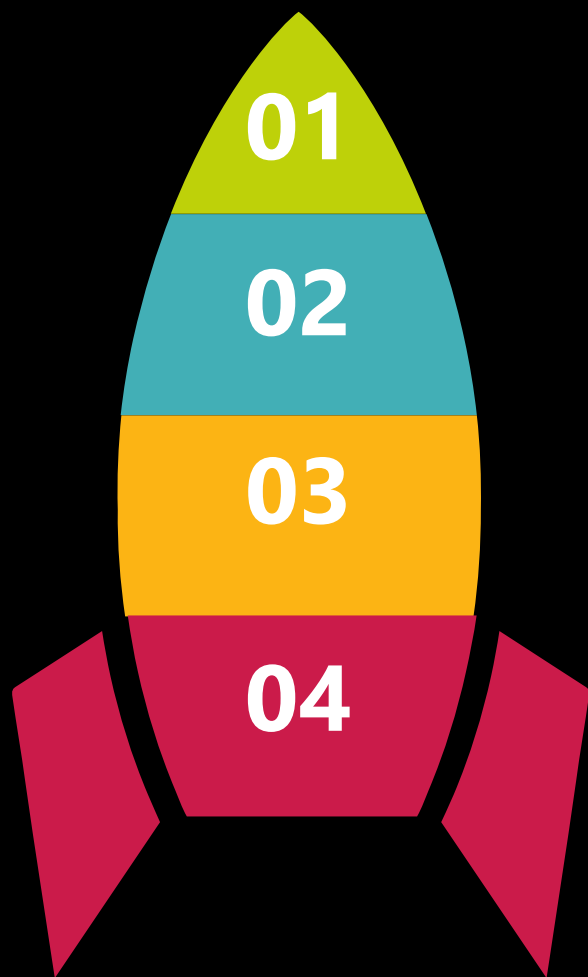


Integrações Externas



Visando a transformação do NOC para **Strategic Network Operations Center (SNOC)**

Seguem os próximos passos - Stark



01

Versão 1 em Produção com *callboots* e o Portal com *escalation*

02

Analisar a volumetria dos incidentes aplicar o conceito de *Pareto (80/20)*. Após *as análise dos dados* e será automatizado conforme o melhor custo de oportunidade

03

1. Integração com *TAYLOR* – Atualizar o responsável pelo atendimento,
2. Criar os grupos no *teams* com o time de governança e analistas,
3. Ampliar o cadastro do *escalation* para o time de governança.

04

1. Padronização para criar e atualizar os alarmes,
2. Incentivar as *squad* a ajustar os alarmes com os falsos positivos,
3. *Squads* devem evoluir o serviço *Stark* em vez de criar procedimentos para o time do NOC executar.

Serviços Stark (time)



Visando fazer a transformação do NOC para **Strategic Network Operations Center (SNOC)**

1

Desenvolver uma plataforma web para os *Tech Managers* cadastrarem o *escalation* da *squad*

2

A integração com o ZABBIX será o gatilho para os nossos serviços Stark

3

Apresentar a evolução do *chatboot* para *callboots*, ligações automáticas conforme o cadastro do *escalation*, caso o analista responsável não atender, automaticamente seguirá o próximo da fila do *escalation*.

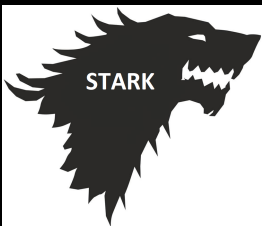


Com essa solução melhoramos o tempo de resposta dos incidents do tipo P1 de 4 minutos em 53 para 5 segundos.
Incidentes P1 = 480
De 36 horas e 24 minutos
Para 4 horas

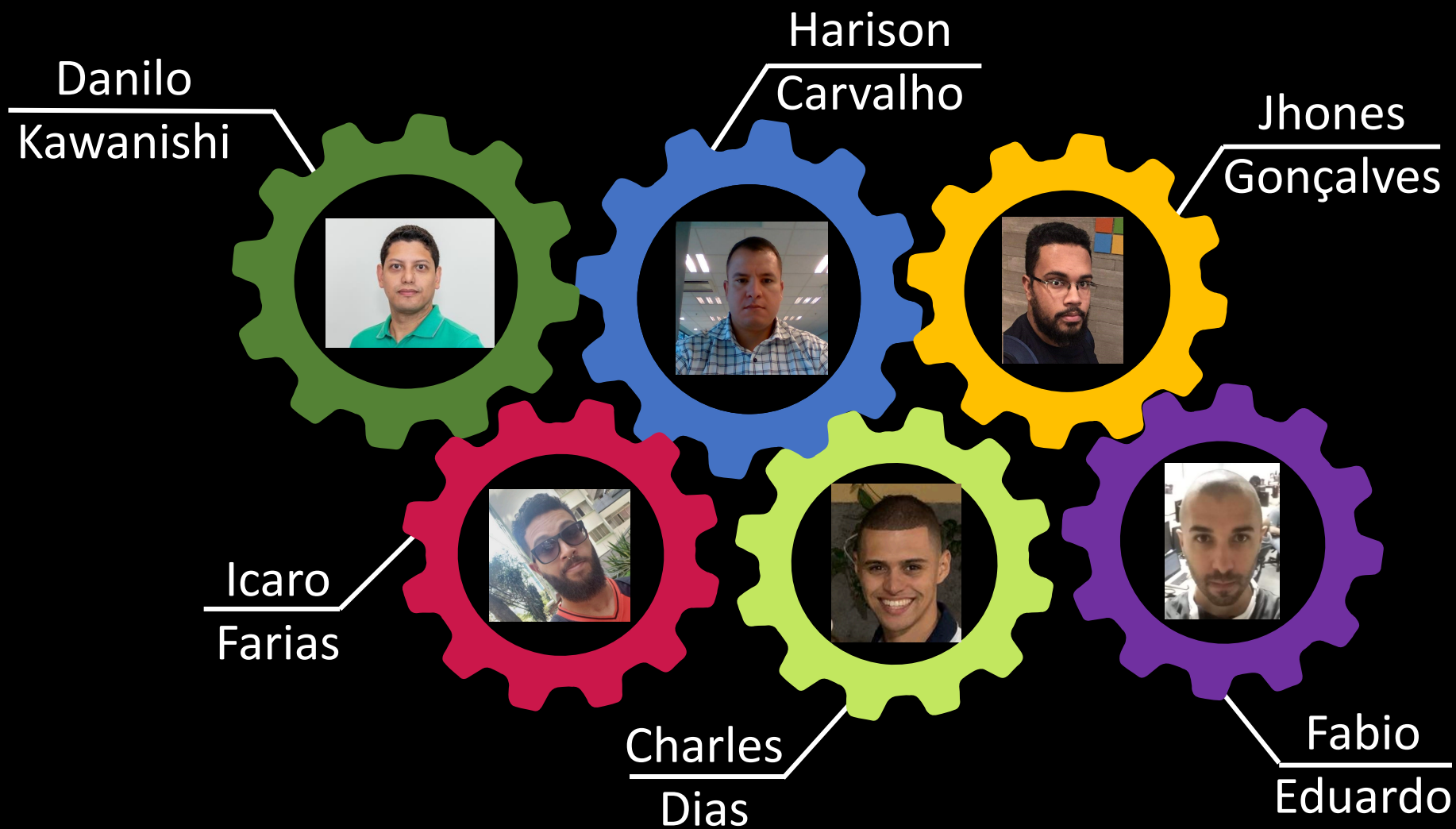
Melhoria de 88.8%.

Com essa melhoria não existirá a sobrecarga do NOC para incidents do tipo P1 (Incidentes do tipo desastre).

Devido a volumetria de incidents o NOC não consegue atuar gerando maior tempo de escalação.



Time Stark – Hackathon XP 2021



Um sonho grande de cada vez!

Excelente tema para *Hackathon* XP Inc, Janeiro de 2021

Obrigado!!