



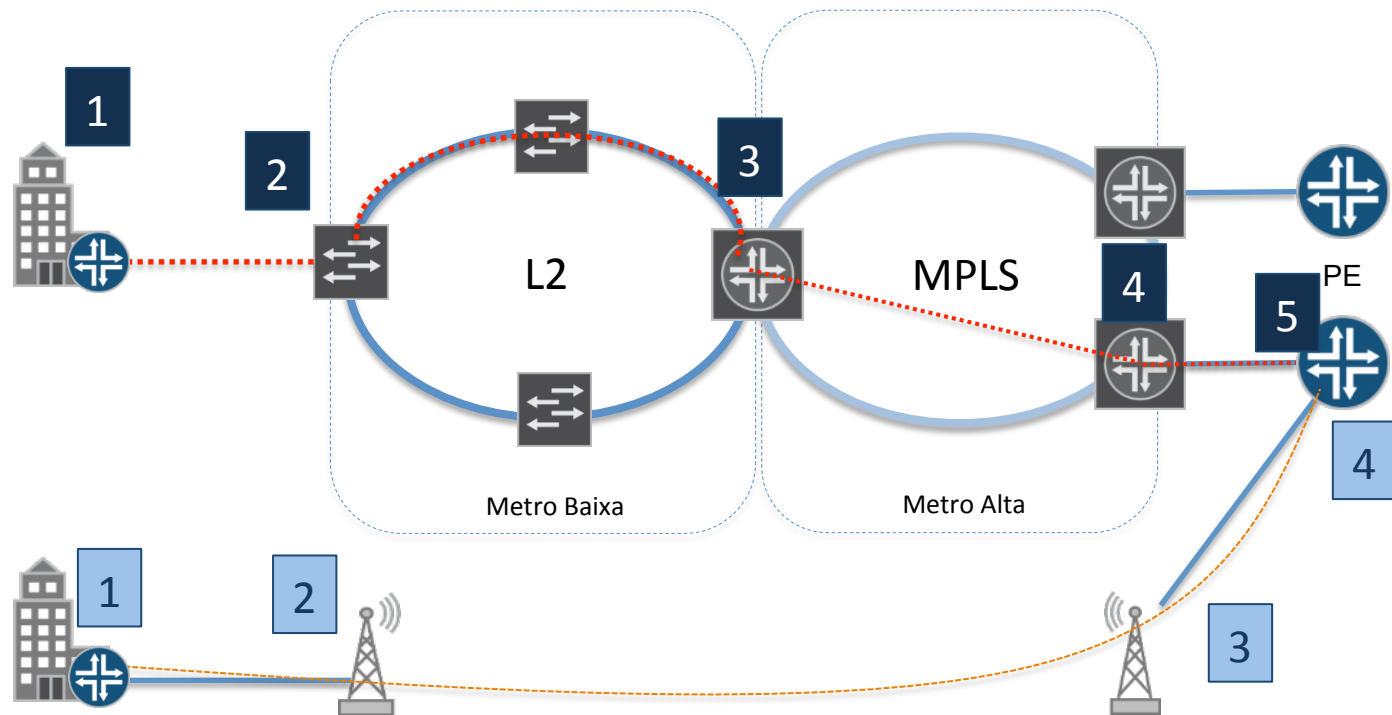
**GERENCIA DE SERVIÇOS
INTEGRADA AO NEGÓCIO**

YOU CAN'T MANAGE
WHAT YOU DON'T MEASURE.

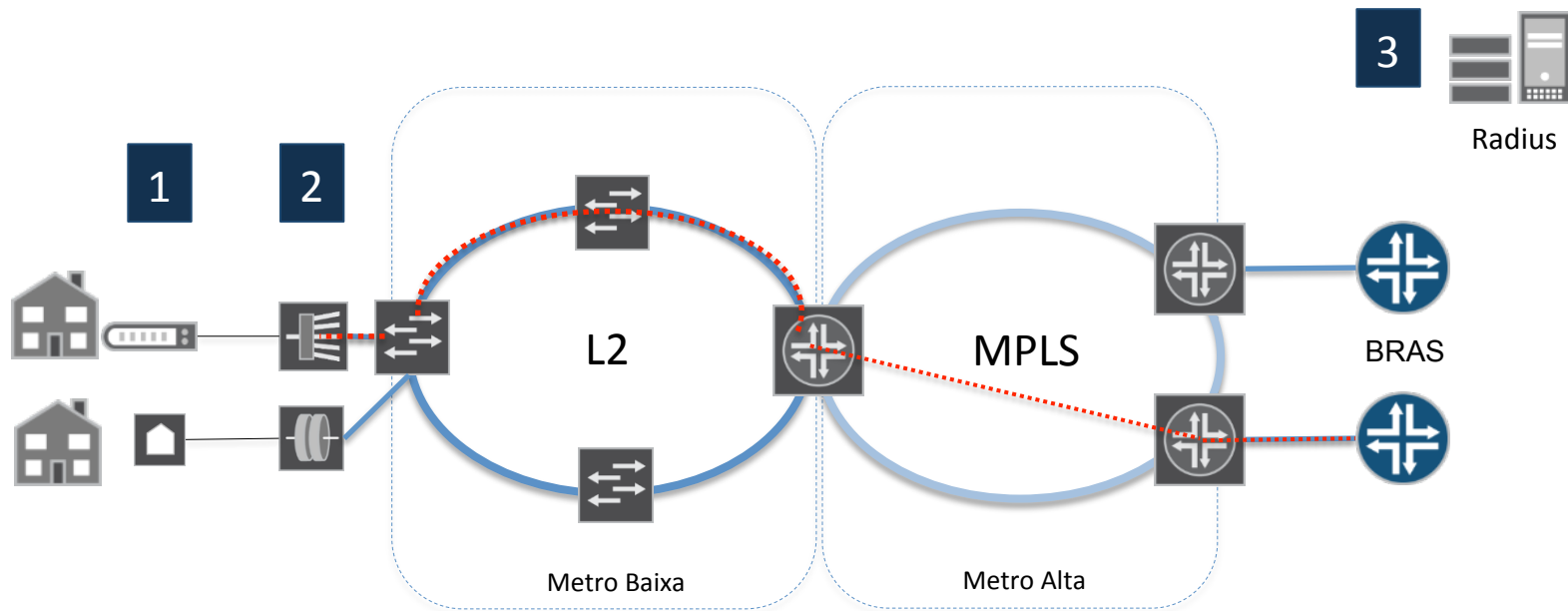
- W. Edward Deming



Cenário corporativo



Cenário residencial



A importância de um processo

Ativação do Cliente

Cliente solicita o serviço

Equipe de redes aprovisiona o serviço

Equipe de campo realiza a instalação

Equipe de gerência inicia a monitoração

Desativação do Cliente

Cliente cancela o serviço

Equipe de campo recolhe o equipamento

Equipe de redes limpa a configuração

Equipe de redes libera o recurso da rede

**Equipe de gerência desativa a
monitoração**



A desativação do cliente

Desperdício de recursos:

- Capacidade ociosa invisível
- Dificuldades na operação da rede



Falso-positivo na monitoração:

- Cliente desativado tido como indisponibilidade
- Alarmes consomem horas do time de monitoria

Todo serviço configurado na rede tem usuário ativo?

Existem recursos configurados, porém não utilizados?
(portas, VLANs, IPs públicos)

Qual segmento de rede precisa de expansão?

Qual região preciso aumentar minha cobertura?

Como prever um congestionamento de rede?

Meus alertas de monitoração estão adequados? Calix

Monitoração da rede

Gerencia de Falha
Gerencia de Performance
Gerencia de configuração
Gerencia de logs
Gerencia de segurança



Controle de Inventario

Capacity Planning

Mapa de calor
Onde estão os clientes?



Monitorar o serviço de rede

Pessoas

Processos

Ferramentas

negócio



TOP 5 benefícios de uma monitoração integrada



Expandir de forma planejada

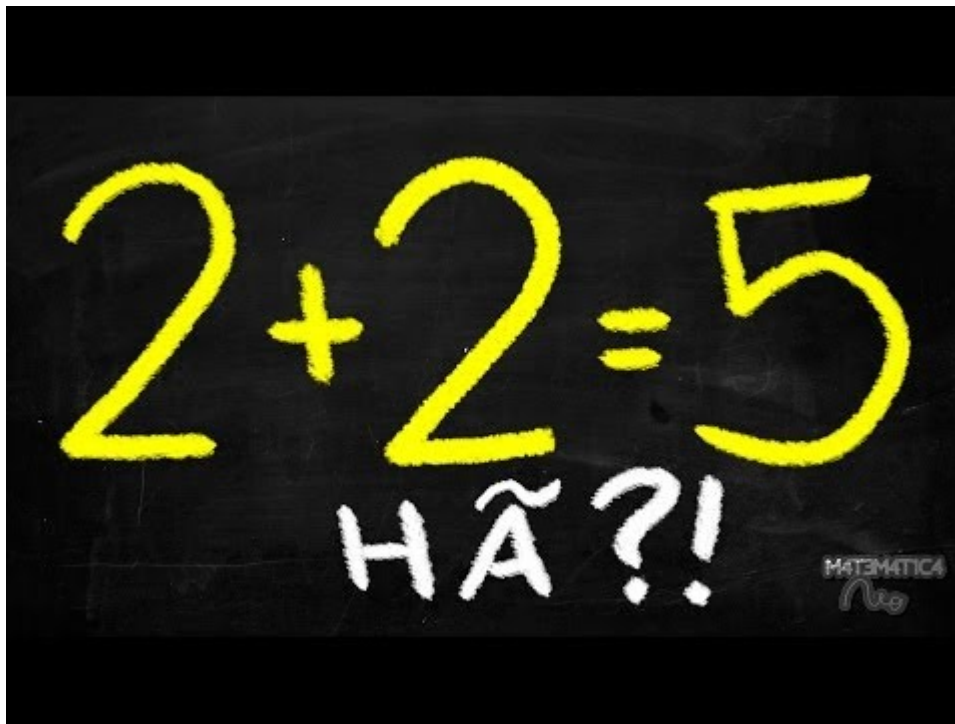


Expandir de forma planejada



- Identificar demanda reprimida
- Planejar contratação e capacitação de pessoas
- Melhorar a negociação com fornecedores
- Garantir a qualidade do serviço

Gerenciar o Inventário



Gerenciar o Inventário



- Racionalizar o uso de componentes
- Configuração de equipamentos versus ativação e desativação de clientes
- Planejar logística de recolhimento de componentes
- Distribuir e controlar o estoque

Manter o Plano de Capacidade



Manter o Plano de Capacidade



- Identificar capacidade ociosa
- Direcionar esforços e investimento para expansão
- Planejar importação ou compra de componentes
- Identificar tendência de esgotamento de recursos

Analisar Fluxo de Redes



Analisar Fluxo de Redes



- Direcionar investimentos de expansão de banda internet baseado na aplicação
- Evitar degradação do acesso de todos os clientes

Dashboard de indicadores





Dashboard de indicadores

- Coletar e correlacionar informações
 - ✓ SAC / Central de Serviços
 - ✓ Segurança da Informação
 - ✓ Processos de negócio
 - ✓ RADIUS
- Identificar anomalias ou tendências

Any
Questions?

Muito obrigado!



Domingo Rodriguez
domingo.rodriguez@o2b.com.br
(11) 9 9777-4423



Eduardo Yuki
eyuki@cylk.com.br
(11) 9 82692243