



M<sup>i</sup><sup>t</sup>

Monitora.i<sup>t</sup> PLATFORM

Gestão de Eventos

## Gestão de Eventos:

Segundo o ITIL®, um evento pode ser definido como qualquer ocorrência detectável que tem importância para a gestão dos serviços de TI, podendo indicar que algo não está de acordo com a operação normal do serviço ou descumprindo um nível de serviço acordado. Os eventos devem gerar, tipicamente, notificações disparadas por uma ferramenta de monitoramento.

Lembrete: um evento não é um incidente, pois ainda não recebe esta classificação no momento em que é identificado pelo monitoramento. Após ser analisado, um evento pode gerar um registro de incidente.

O módulo de Gestão de Eventos do MonitoraIT tem como objetivo detectar os eventos, priorizar os atendimentos e acompanhar as ações tomadas para correção. Diferentemente das notificações e dos alertas visuais em telões, que indicam o estado atual do ambiente monitorado, o módulo apoia a priorização e o acompanhamento de quem, quando e o que está sendo feito para solucionar os eventos.

Cada membro da equipe de TI poderá visualizar de forma rápida todos os eventos que estão ocorrendo e a criticidade de cada um, identificando os que estão sob sua responsabilidade e/ou de seus colegas, e os que estão abertos ou encerrados.



Todas as visualizações dependem das permissões de cada usuário. O gestor de TI poderá gerenciar todos os eventos, acompanhar as atividades e obter métricas de desempenho, através dos relatórios, como a quantidade de eventos encerrados por cada usuário dentro e fora do prazo estabelecido. É possível, portanto, tratar dos eventos até que os serviços monitorados retornem ao estado funcional ou até que sejam direcionados para uma Central de Serviços.

Na tela principal do módulo, todos os eventos aparecem em forma de lista e são organizados de acordo com a sua prioridade. Essa priorização é feita a partir da Matriz de Priorização (Impacto X Urgência), que é um recurso sugerido pelo ITIL® para definir a prioridade de atendimento de um evento. A definição da prioridade é determinada pelo cruzamento entre o nível de impacto de um evento e a urgência de seu atendimento.

O administrador poderá configurar os valores do tempo de resolução dos eventos

Panel de Eventos

Meus Eventos | Eventos Abertos | Eventos Encerrados | Base de Conhecimento

Total de eventos abertos: 7 (Atuando), 0 (Concluídos), 0 (Dentro do Prazo), 1 (Fora do Prazo)

Eventos: 1 (Dentro do Prazo), 7 (Fora do Prazo)

Fora do prazo | Dentro do prazo | Sumário Executivo

Prioridade	Dispositivo	Serviço	Descrição do Estado	Atendente	Status	Aberto Em:
Critica	Camboriu	Particao /	Particao / - (Service Check TI ...	Administrador	Em andamento	21/03/2013 19:18:01
Critica	Ferrugem	Particao C	Particao C - Disk C: 12.6 of ...	Escalonado	Escalonado	03/05/2013 14:00:44
Critica	SQLServer	Disponibilidade	Disponibilidade - CRITICAL - 1 ...	Escalonado	Escalonado	30/10/2013 12:07:30

Meus Eventos | Eventos Abertos | Eventos Encerrados | Base de Conhecimento

Meus eventos abertos: 1 (Atuando), 0 (Concluídos), 0 (Dentro do Prazo), 0 (Fora do Prazo)

Eventos: 0 (Dentro do Prazo), 1 (Fora do Prazo)

Dispositivo	Status	Data de Abertura
Ferrugem (192.168.7.15)	Escalonado	03/05/2013 14:00:44

Particao / - Camboriu (192.168.7.16)

Particao / - (Service Check Timec Out)

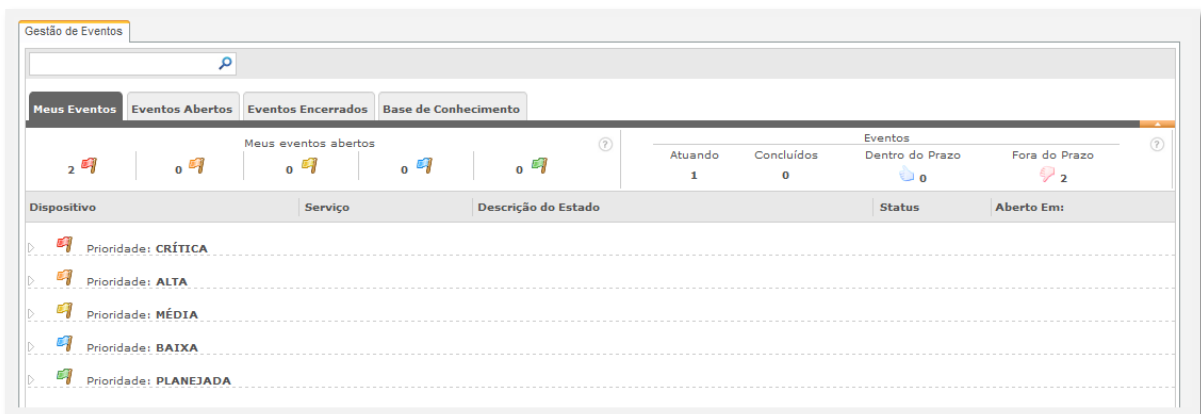
Prioridade: Critica | Impacto: Alto | Urgência: Alta

Tempo para restauração: 1 hora | Tempo de atraso: 7961 horas e 55 minutos

conforme a sua necessidade. Os eventos da fila de atendimento são removidos somente pelo MonitoralIT quando detectado o *recovery* do estado normal do item de configuração. Dessa maneira, de forma rápida, a equipe de TI consegue visualizar os eventos mais críticos e também os que estão dentro ou fora do prazo de atendimento estabelecido. Além disso, através do Systray, ferramenta que permite acesso operacional direto e rápido ao sistema MonitoralIT, as notificações de novos eventos aparecem como *popups* diretamente na bandeja do sistema do Windows®. Isso torna o trabalho de resolução muito mais produtivo e eficaz, mitigando o impacto no negócio.

## Principais recursos da Gestão de Eventos

- Registro de atividade para solução do evento ou falha;
- Escalonamento do atendimento para outros usuários;
- Registro ou consulta de itens da Base de Conhecimento;
- Associação do tratamento de evento a um documento anexo ao Document Management;



- Vinculação do evento a um item de uma wiki;
- Integração com o módulo: Gestão de Mudanças.

## Benefícios da Gestão de Eventos

- Acompanhar e gerenciar os eventos para que a equipe possa analisá-los e determinar uma ação para garantir o seu funcionamento normal;
- Restaurar o serviço o mais rápido possível com o mínimo de interrupção e intervenção do usuário;
- Atender os prazos de Acordo de Nível de Serviço (Service Level Agreement) estabelecidos;
- Garantir a qualidade do SLA medido no ambiente de TI;
- Assegurar que a infraestrutura de TI permaneça alinhada com os requisitos de negócio;
- Desafogar a Central de Serviços (ou equipe de Suporte) através do tratamento de eventos, antes que se tornem um incidente;
- Auxiliar na identificação da causa-raiz dos problemas de infraestrutura de TI;
- Gerar conhecimento para a equipe de TI.

## A diferença entre Monitoramento e Gestão de Eventos

As duas áreas são muito próximas, mas diferentes nos seus propósitos. O monitoramento verifica o status dos dispositivos ou serviços de TI para garantir o seu funcionamento antes de afetar o negócio. O foco do módulo de Gestão de Eventos é registrar, direcionar, classificar e priorizar os eventos que são gerados pelo monitoramento e agregar um “workflow” para resolução do problema, possibilitando o acompanhamento, escalonamento e base de dados para apoiar as ações dos analistas.



Porto Alegre, RS | Brasil | TECNOPUC - Parque Científico e  
Tecnológico da PUCRS | Av. Ipiranga, 6681, prédio 99 |  
Salas 911 e 913 | CEP 90619-900