

ENCONTRE OS PROBLEMAS DE IT ANTES QUE ESTES O ENCONTREM A SI

RESOLVA OS PROBLEMAS DOS UTILIZADORES COM TANTA FACILIDADE
QUE ELES NEM SEQUER VÃO DAR PELA SUA PRESENÇA



MONITORIZAÇÃO DE:

SISTEMAS

DESKTOP E SERVIDOR

PATCH

INFRAESTRUTURA

REDES

O PANORÂMA ATUAL É CADA VEZ MAIS PERIGOSO

Com preocupações de IT de todas as frentes, desde visibilidade e disponibilidade, a conformidade, os prestadores de serviços são a primeira linha de defesa dos seus clientes, que esperam que estes garantam que tudo está a funcionar corretamente. Qual a sua arma secreta? Aperfeiçoar os processos através da monitorização.

Com as capacidades de monitorização erradas, os clientes reportam os problemas e os prestadores de serviços têm dificuldades para encontrar a solução. Com uma capacidade adequada, podem combater proativamente os problemas, antes mesmo que os clientes saibam que eles existem.

Com as soluções de monitorização erradas, os sistemas dos utilizadores ficam inutilizáveis durante muito tempo, o que os faz duvidar da qualidade do serviço e solução. Com uma solução eficaz, as paragens são mínimas e consegue facilmente manter o controlo dos sistemas.

Com as ferramentas de monitorização, os técnicos e equipas IT são culpabilizadas pela falha de sistemas vítimas de ataques de hackers e à falta de conformidade dos protocolos. Com as ferramentas de monitorização corretas, os utilizadores estão mais seguros e não é necessário preocupar-se com as falhas.

80% das falhas de energia com impacto crítico nos serviços são causadas por erros humanos e problemas de processamento. Mais de 50% destas devem-se a alterações, configurações, integrações e problemas de disponibilidades

RONNI J, Colville, Gartner

MONITORIZAÇÃO DE SISTEMAS

Iniciar a transição da prestação de serviço reativo para proativo começa com a monitorização eficaz dos sistemas, o que permite solucionar os problemas através da monitorização eficiente, antes que os utilizadores saibam que eles existem.

O controlo remoto é um excelente serviço reativo, mas a equipa IT precisa de conseguir fazer mais com menos, sem interromper os utilizadores. Com um sistema de monitorização adequado, pode gerir todo ambiente através de uma única plataforma de controlo centralizada.

De acordo com a Gartner, mais de 95% das empresas sabem que o problema da reatividade não é resolvido através de uma solução escalável. Ao implementar sistemas completos de monitorização, não só poderá tomar os passos corretos para alcançar uma manutenção proativa, como pode simultaneamente melhorar os tempos de resposta reativa, graças à maior visibilidade.



MONITORIZAÇÃO DE DESKTOP E SERVIDORES

Os desktops e servidores são ferramentas com que os utilizadores contam para fazer o seu trabalho. É através deles que a equipa IT produz resultados sólidos e faz a gestão da maioria do trabalho do dia-a-dia. Quando algum deles falha, a produtividade de muitos colaboradores e equipas pode ser bastante afetada. Cabe-lhe a si manter uma visibilidade clara sobre tudo o que está a acontecer, para que possa reagir com maior velocidade quando os problemas ocorrem.

Faça-o, começando por utilizar servidores críticos e focando-se no básico - tempo de funcionamento/inatividade, espaço do disco e CPU. De seguida, concentre-se em tópicos mais específicos, como serviços e registos de eventos. Utilize scripts para combinar e orquestrar múltiplos desktops e serviços para poder automatizar, guardar e partilhar a remediação de problemas comuns.

De seguida, deve dedicar-se aos problemas de segurança, como tentativas de login falhadas e contas bloqueadas, garantindo a proteção dos desktops das empresas, incluindo os serviços e registos de ocorrências. Finalmente, ajuste os parâmetros da monitorização para desktops de elevado valor. Se os seus clientes valorizam estes utilizadores, faz todo o sentido oferecer-lhes um tratamento mais especializado.

MONITORIZAÇÃO DE PATCH

Quando protege um ambiente, o serviço proativo mais básico que pode oferecer é a gestão de patches para proteger sistemas contra ataques já conhecidos. Os patches permitem corrigir bugs e falhas, disponibilizando melhorias que podem impedir o impacto potencial no utilizador, para uma melhor experiência de utilização e maior poupança de tempo dos técnicos em pesquisa e reparação de problemas que podiam ter sido solucionados ou prevenidos com um update.

Normalmente, os utilizadores compreendem que os sistemas precisam de ser atualizados, mas podem não ter os conhecimentos para aprovar e instalar os patches sem ajuda. Desenvolver as melhores práticas para gerir os riscos associados com a aprovação e instalação de patches é vital para a sua oferta de serviços.

É importante lembrar que não basta enviar as notificações de novo patch, é necessário validar se a atualização foi efetivamente instalada. Este último passo deve ser o procedimento, se forem frequentemente esquecidos, mas é necessário um processo para verificar que os níveis de serviço são alcançados. Com a solução adequada pode automatizar esta tarefa para monitorizar com fiabilidade atualização de vários sistemas em simultâneo, standerizar políticas e gerir por exceção, de forma a proteger com maior eficiência mais endpoints.

MONITORIZAÇÃO DA INFRAESTRUTURA

Muitos desktops e servidores correm em hardware virtualizado. Apesar dos problemas mais frequentes serem derivados de OS virtualizados ou da camada aplicacional, os problemas de hardware em ambientes virtuais ficam, muitas vezes, por descobrir durante a reparação inicial de problemas.

A maioria dos técnicos assume que não há problemas com o estado do hardware. Afinal, se o problema fosse do hardware, estaria a ver vários sistemas com problemas, correcto? Isto pode ser verdade muitas vezes, mas pode ser uma suposição perigosa. O ballooning de memória é um óptimo exemplo de problemas que podem surgir em OS virtualizados, mas que são causados no host.

O impacto potencial é enorme quando ocorre um problema de maior escala numa infraestrutura virtualizada. É por isso que é tão importante verificar a saúde dos sistemas de hardware. Saltar este passo pode levar a horas de resolução de problemas desnecessárias.



MONITORIZAÇÃO DA REDE

Os dispositivos de rede, por outro lado, estão no centro de como todos os utilizadores se ligam aos sistemas que necessitam para desempenhar as suas funções. As boas notícias são que os dispositivos de rede são extremamente fiáveis, mas mesmo assim acontecem problemas - quando um router ou switch deixam de funcionar, a banda larga cai e as chamadas para o serviço de suporte começam a aparecer.

Tal como no caso dos desktops e servidores, comece pelo básico. Assim que os problemas mais simples estejam resolvidos, é altura de se focar nas situações mais complexas, assegurando que a rede de dispositivos está o menor tempo possível em inatividade.



CONCLUSÃO

No final do dia, a monitorização baseia-se na descoberta de problemas antes que estes possam causar problemas aos utilizadores e na gestão das expectativas quando acabam mesmo por acontecer. Após garantir a proteção básica e crítica, comece a monitorizar os dispositivos para manter todos os elementos sob controlo. Se um switch, router ou hub deixar de funcionar, ou se uma impressora começar a dar problemas, saberá mesmo antes dos utilizadores começarem a fazer queixas.

Quando automatiza processos ou tarefas recorrentes, a equipa IT pode focar-se em garantir um melhor serviço, em vez de perder tempo a 'apagar fogos'.

Isto traduz-se numa maior satisfação dos clientes e redução do tempo de inatividade. Confie em IT silencioso para resolver os problemas remotamente sem interromper os utilizadores e ver a sua eficiência a aumentar exponencialmente.

Faça tudo com simplicidade e sem sobressaltos, com a ajuda da **Connectwise Automate**. A plataforma IT especificamente concebida para o ajudar a automatizar as tarefas repetitivas, incluindo as medidas de segurança necessárias como gestão de atualizações para o ajudar a manter os sistemas seguros e os clientes satisfeitos.



A **Connectwise Automate** é a solução ideal aumentar a eficácia das equipas IT e simplificar todos os aspectos dos negócios através da monitorização e gestão remota flexível. Melhore a visibilidade, remova obstáculos e aumente a qualidade do serviço, tudo sem aumentar os custos, com uma solução que o ajuda a descobrir, gerir, atualizar, monitorizar e automatizar. Elimine a falta de visibilidade no ambiente suportado, automatize qualquer tarefa de suporte IT e controle mais endpoints sem maiores preocupações ou colaboradores.



DESCOBERTA



GESTÃO



ATUALIZAÇÃO



MONITORIZAÇÃO



AUTOMAÇÃO

SOBRE A CONNECTWISE

A Connectwise é uma empresa focada no desenvolvimento de software que liga as equipas IT às soluções, serviços e pessoas, permitindo-lhes um maior desempenho. A sua plataforma de automação destaca-se enquanto elemento central num ecossistema de soluções integradas, boas práticas e uma comunidade dedicada ao sucesso colectivo.