



ESTUDO DE CASO DE AUTOMATIZAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TI EM EMPRESA DE SERVICE DESK

Felipe Norato Lacerda - IFFluminense - fnoratol@gmail.com

Fernando Luiz de Carvalho e Silva - IFFluminense - fernando.carvalho.iff@gmail.com

*Gestão, Tecnologia E Desenvolvimento de T.I. / Ferramentas de Tecnologia da
Informação*

Produtos e serviços de TI são essenciais para a maioria dos negócios, sendo considerados o ativo intangível mais importante da economia mundial, representando até 79% do PIB americano. A partir do movimento de métodos ágeis, surge um outro que o une às operações de infraestrutura, chamado de *DevOps*. Este movimento concorda com a importância de *frameworks* de gestão de serviços como o ITIL, e contribui promovendo sua automatização. A automatização de processos de gestão de TI, levantamento de métricas, técnicas e do próprio atendimento dos usuários vem provando ser uma forma eficiente e efetiva para promover o desempenho, a garantia e a qualidade dos serviços prestados. Neste contexto, este artigo vem apresentar um estudo de casos que descreve processos de TI, em consonância com *frameworks* de governança e gestão de serviços de TI, onde são comparados os resultados conhecidos na empresa estudada com resultados obtidos à partir das técnicas de automatização empregadas. Como resultados foram encontradas evidências de que a automatização na gestão de serviços de TI prova-se útil à organização, melhorando a eficiência e o tempo de resposta, e diminuindo as taxas de erro. Neste estudo de caso serão avaliados procedimentos automatizados e manuais para *backups* dos dados. Estes procedimentos foram escolhidos pelo impacto que podem ter junto ao cliente. Além disso, neste momento o estudo de casos conta com processos manuais e automatizados que podem ser monitorados para obtenção de métricas para análise. Os *Backup* automatizados são utilizados diariamente. Erros ocorrem por falta de espaço em disco e atualização de script para a troca de senha (alterada a cada 45 dias, possibilitando erros 8 vezes no ano). No ambiente *Linux* o procedimento atualizado se dá via *shell scripts*, enquanto no ambiente *Windows* utiliza-se a aplicação *Acronis True Image*. *Backups* manuais ocorrem mensalmente levando cerca de 4 horas para ser preparada a rotina que será executada. A descoberta de erros se dá quando é solicitado um arquivo em momento futuro e o mesmo está corrompido, o que causa impacto negativo ao cliente. Os autores concordam que a automatização destas rotinas poderá evitar problemas e diminuir o tempo execução. Possibilita que todos possam usar um procedimento ao invés de acreditar que os procedimentos serão executados corretamente. Tais *scripts* possibilitam difundir o conhecimento, diminuem as chances de erro e tornam mais confiáveis as informações armazenadas.

Palavras-chave: Gestão de TI, Ferramentas de TI, *DevOps*

Instituição de fomento: IFFluminense.

Avenida Souza Mota, 350 - Parque Fundão - Campos dos Goytacazes - RJ - CEP
28060-010

Telefone: +55 (22) 2737 2400 | Fax: +55 (22) 2737 2405 |
www.iff.edu.br/campus/guarus