



Curso

Capacitação em Monitoração de Negócio

A capacitação em Gerenciamento em Monitoração de Negócio procura habilitar os participantes a reagir de forma eficaz aos desafios de controlar e manter o bom funcionamento dos ambientes tecnológicos que suportam os negócios da empresa em mundo cada vez mais conectado, competitivo e dependente da tecnologia.

Combinando com a experiência gerencial e executiva do Instrutor, os participantes são levados a compreender o contexto da necessidade da implementação e desenvolver as capacitações necessárias básicas para definir um processo de implementação respeitando a realidade da sua empresa.

Com uma visão prática, mas totalmente baseada nos “frameworks” do mercado, a capacitação foca no exercício prático de vários conceitos, abordagens e técnicas.

Objetivos

A sociedade está cada vez mais conectada e a forma de nos relacionarmos e fazer negócios cada vez mais depende da performance dos recursos tecnológicos. Usuários demandam mais qualidade e rapidez, exigindo por sua vez que os gestores de negócio demandem aos gestores de TI soluções tecnológicas cada vez mais complexas e ao mesmo tempo assertivas.

No entanto, ao contrário da reação tradicional dos gestores de TI, a chave para melhorar a assertividade não somente está em reforçar a camada de monitoração de TI, mas também em compreender em profundidade as características particulares de cada processo de negócio.

Este curso tem por objetivo prover aos profissionais direta ou indiretamente responsáveis pela operação e gestão de incidentes, problemas, monitoração e demais processos correlatos, inclusive áreas de negócio responsáveis pelos resultados da organização, das competências práticas básicas necessárias para implantar um



núcleo de monitoração capaz de coletar informações relevantes sobre o negócio e de melhorar de forma significativa a tomada de decisão em casos de indisponibilidades nos ambientes de TI.

Através deste treinamento os profissionais terão acesso a conceitos e a um conjunto de ações práticas e testadas com sucesso que permitirão desenvolver uma estratégia e as habilidades necessárias para a construção ou revisão de um núcleo de monitoração de alta performance capaz de efetuar um “upgrade” relevante nos processos atuais da monitoração de TI.

Público alvo

Executivos, Gestores de Negócio, Executivos de TI, Analistas e Partes interessadas envolvidas em monitoração de TI, implantação e gestão de NOCs e Service Desks, melhoria contínua, gerenciamento de Continuidade, de Incidentes, Problemas ou Riscos.

Útil também para profissionais que não fazem parte das estruturas de TI e que têm dificuldade em obter respostas rápidas e consistentes a respeito de falhas, lentidões e indisponibilidades nos produtos ou serviços comercializados pela empresa.

Benefícios

Para empresas e departamentos de Tecnologia que necessitam aprimorar os seus NOCs (*Network Operation Center*), ou que já compreenderam que os resultados produzidos pelo NOC não são mais capazes de responder a nova dinâmica dos negócios, ou para empresas que não possuem um núcleo de inteligência, NOC, torre de controle ou similar e que precisam implementar um novo processo de controle de performance e gestão de falhas que impactam o negócio.



Sua empresa se beneficiará deste treinamento caso necessite capacitar um grupo de profissionais para responder e agir sobre as seguintes questões:

- Como antecipar falhas na operação de TI antes que haja impacto para os usuários?
- Como efetuar a comunicação assertiva durante e após situações de falhas?
- Como reagir em caso de falhas graves (crises) com potencial de interromper a produção, a prestação de serviços ou impedir as vendas?
- Como controlar e reportar a performance dos produtos e serviços?

Os principais resultados esperados com esta capacitação são:

- Melhorar a comunicação entre TI e as áreas de negócio no que tange aos “reports” sobre falhas na operação;
- Manter uma estratégia permanente para reduzir os incidentes;
- Criar um núcleo de excelência que atue na tomada de decisões sobre incidentes de negócio relacionados à operação de TI;
- Estruturar macroplanos de treinamento e reciclagem para os profissionais que atuam na monitoração para que aprimorem ou desenvolvam suas habilidades de relacionar impactos no negócio com o dia a dia da operação de TI;
- Reduzir o risco operacional provocado pela interrupção de serviços críticos para a operação do negócio.

Atitudes a serem desenvolvidas

- Capacidade de desenvolver técnicas para reduzir incidentes;
- Capacidade de comunicar assertivamente à organização falhas e impactos no negócio;
- Capacidade de desenvolver reports relevantes para a organização;
- Capacidade de coletar múltiplos dados do negócio e melhorar a tomada de decisões;
- Capacidade de desenvolver um roadmap para implantar ferramentas de monitoração;
- Capacidade de melhorar o atendimento de TI e gerir novos ambientes (projetos).



Metodologia de ensino

Ação educacional com forte conteúdo prático com experimentação das técnicas em exercícios e em casos reais da empresa.

Níveis de Avaliação

Reação: nível de satisfação dos participantes em relação à ação educacional aplicada logo após o seu término.

Formas de Avaliação da Aprendizagem

Avaliação do tipo Formativa com função de orientar, corrigir, informar sobre a aprendizagem do participante da ação através de feedbacks.

Pré requisitos

Conhecimentos da Organização de TI e/ou estrutura e processos do negócio.

Material Didático

- Apostila contendo os slides;
- Apostila resumo dos tópicos;
- Pesquisas na internet sobre o foco da capacitação;
- Estudos de caso;
- Uso de flip-chart.

Conteúdo Programático

Unidade	Objetivos	Conteúdo
Unidade 1	Conceitos sobre Monitoração de Negócio	<ul style="list-style-type: none"> Objetivos e expectativas; A Tecnologia no centro dos negócios e da prestação de serviços; Gerenciamento de serviços, continuidade e a entrega de valor para os clientes; <i>Digital disruption</i> e a experiência do usuário; Por que é necessário mudar a forma como são monitorados os ambientes de TI; O que significa na prática a monitoração de negócio.
Unidade 2	Eficácia das ferramentas de monitoração	<ul style="list-style-type: none"> Histórico, características e resultados; A importância dos sinais críticos; Ruído na monitoração; Evolução das ferramentas: o impacto da transformação digital.
Unidade 3	A construção do núcleo de monitoração de negócio	<ul style="list-style-type: none"> Limitações no modelo tradicional de monitoração; Ferramentas de monitoração x processos de negócio; Como relacionar as regras e processos de negócio com os ambientes de TI; Descrição, predição e Prescrição; Mudança de cultura no modelo de gestão: tradicional x baseado na UX
Unidade 4	Implantação do núcleo de monitoração de negócio	<ul style="list-style-type: none"> Como reduzir os incidentes e os tempos de reação; Criação de um novo núcleo de monitoração: o ECC; Roadmap básico de implantação do ECC; Exemplos práticos; Conclusão.



Veja também:

[Curso sobre Monitoração de Aplicações](#)

[Curso Gestão de Continuidade de Negócios Rio de Janeiro](#)

[Curso Implementação do PCN - Programa de Continuidade de Negócios](#)

[Curso Gestão de Continuidade de Negócios em São Paulo](#)

[Curso Gestão de Riscos Corporativos](#)

Material desenvolvido para o treinamento em parceria com o GrupoTreinar. É proibida a cópia deste conteúdo, no todo ou em parte, sem autorização prévia.

