



DevOpsDays Goiânia

Automação 3.0: pessoas são mais importantes que ferramentas



Conteúdo

Assuntos que vamos abordar hoje durante a apresentação

- "Automação 3.0"
- Pessoas, processos e ferramentas
- Case real aplicado ao cenário
- Considerações

Ruan Oliveira

- Marido da Natália Santos
- Flamenguista
- CTO na Jack Experts
- Formado em sistemas
- ~15 anos de caminhada
- Atualmente lidero 7 times diretamente
- 60 projetos / clientes / outros times
- Nascido e criado em operações de TI



"Automação 3.0" em operações de TI



Breve explicação sobre a remediação de incidentes e automação 3.0

Automação 3.0

Descubra o que seria a automação 3.0

Automação 1.0

Scriptagens em geral, criação de scripts descentralizados, processos não documentados, etc.

Automação 2.0

Uso de Ansible para atendimento de especialidades, scripts e procedimentos documentados, porém sem cooperação e compartilhamento.

Automação 3.0

Scripts, Ansible e demais automações dentro de um processo documentado, cooperativo, compartilhado e centralizado.

Aqui, as pessoas são o centro!

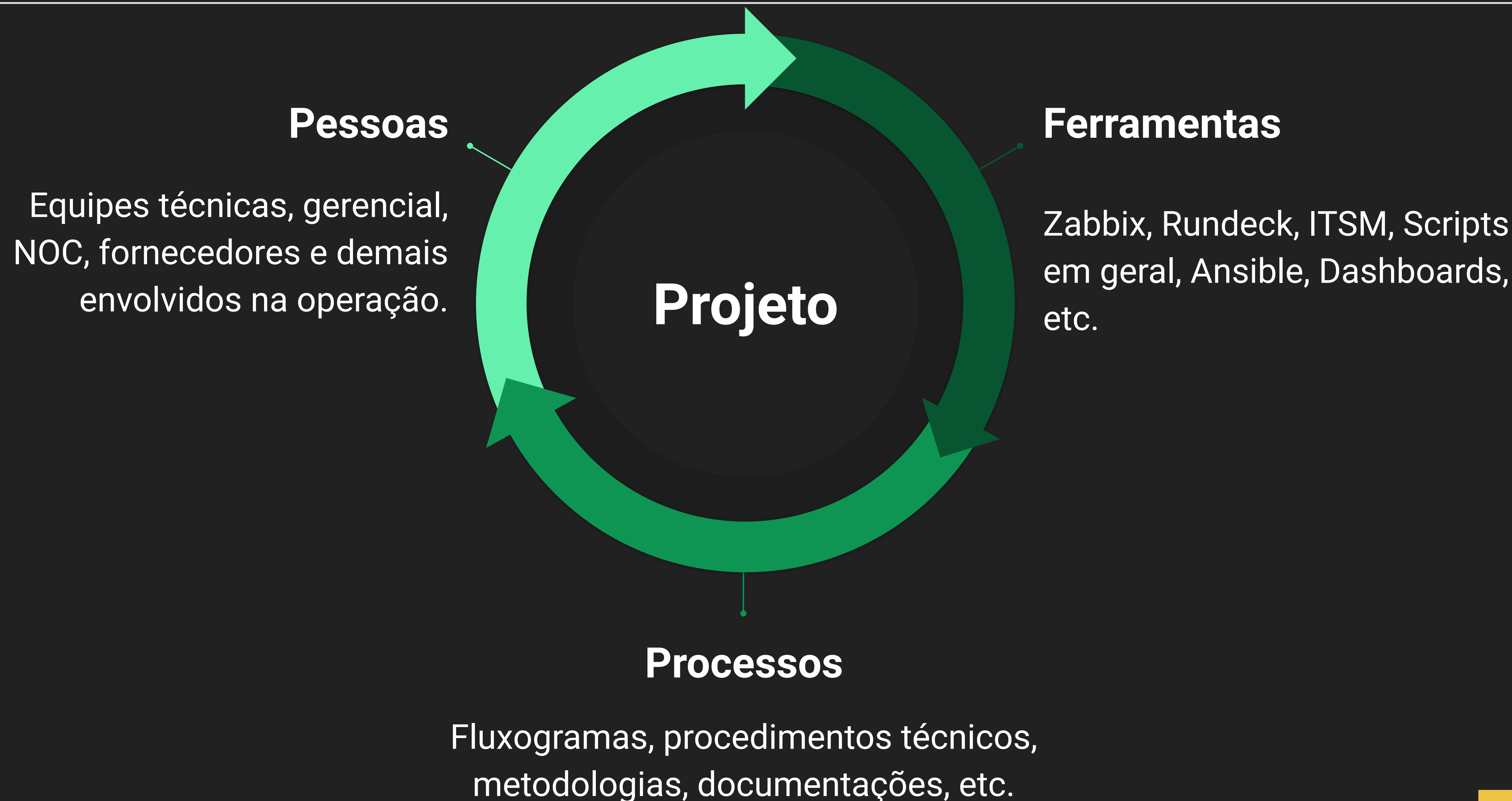
Tripé: Pessoas, processos e ferramentas



Triângulo é um polígono rígido e resistente

Tripé: Pessoas, processos e ferramentas

Estratégias para colocar em prática a cultura de automação em operações de TI



Case: remediação de incidentes



Modelo colaborativo em automações e remediações de incidentes em operações de TI

Remediação de incidentes

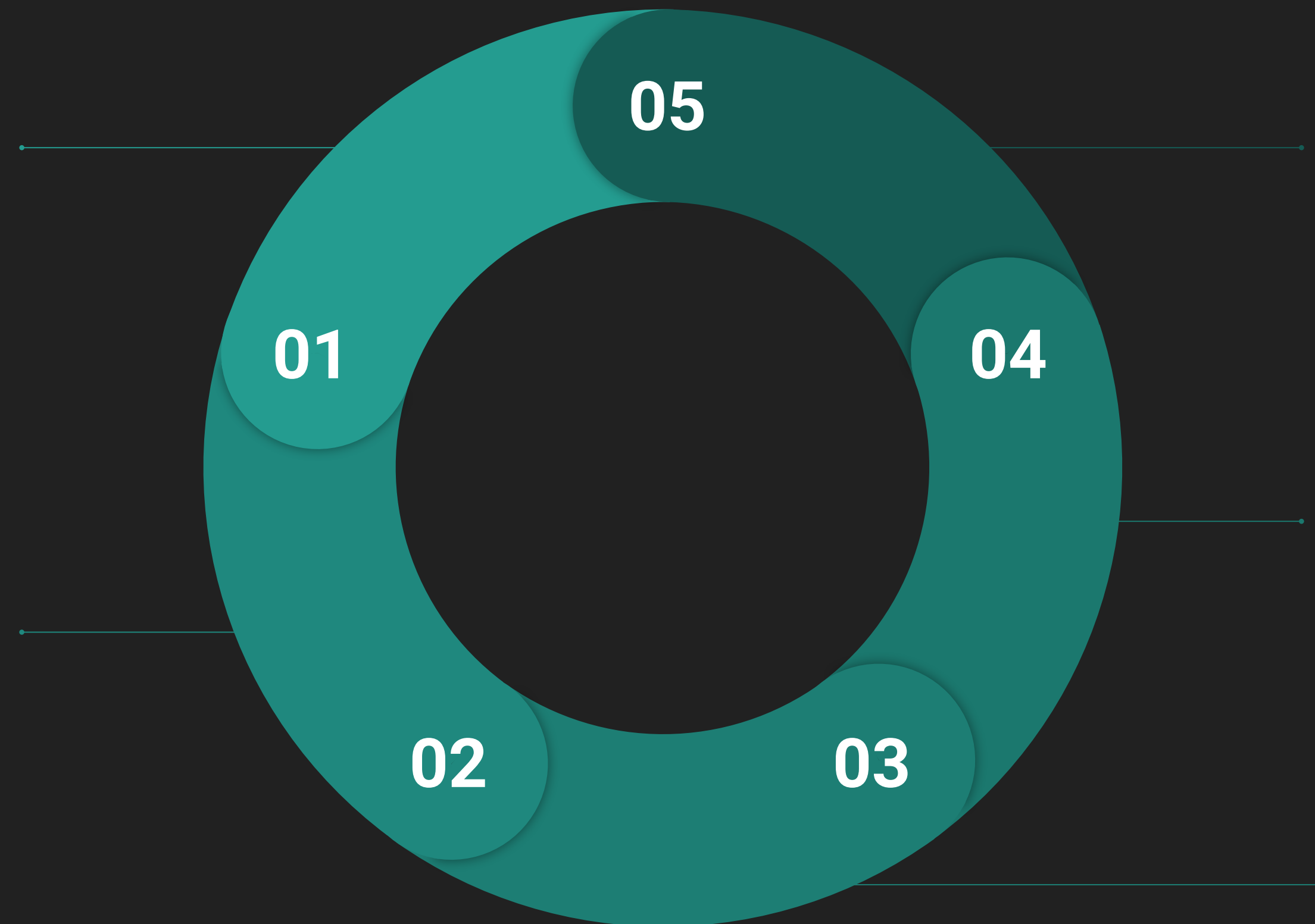
Ações proativas e reativas na resolução de incidentes

Detecção

Ferramentas de monitoramento podem auxiliar na descobertas e detecção de problemas. Apesar disso, incidentes também podem ser informados por usuários, scripts, **Healthcheck**, etc.

Análise

Após a detecção, inicia-se a análise do incidente. Essa análise pode ser realizada por um(a) **analista** ou algum **processo** automatizado de geração de insumos.



Documentação

Todo o processo pode ser documentado e os passos realizados por qualquer profissional pode virar um procedimento ou até mesmo um JOB no **RUNDECK**.

Monitoramento pós-remediação

Uma vez que temos o incidente resolvido, espera-se que o evento seja normalizado no Zabbix. É importante que oscilações e muitas ocorrências do mesmo evento sejam consideradas como um problema.

Resolução

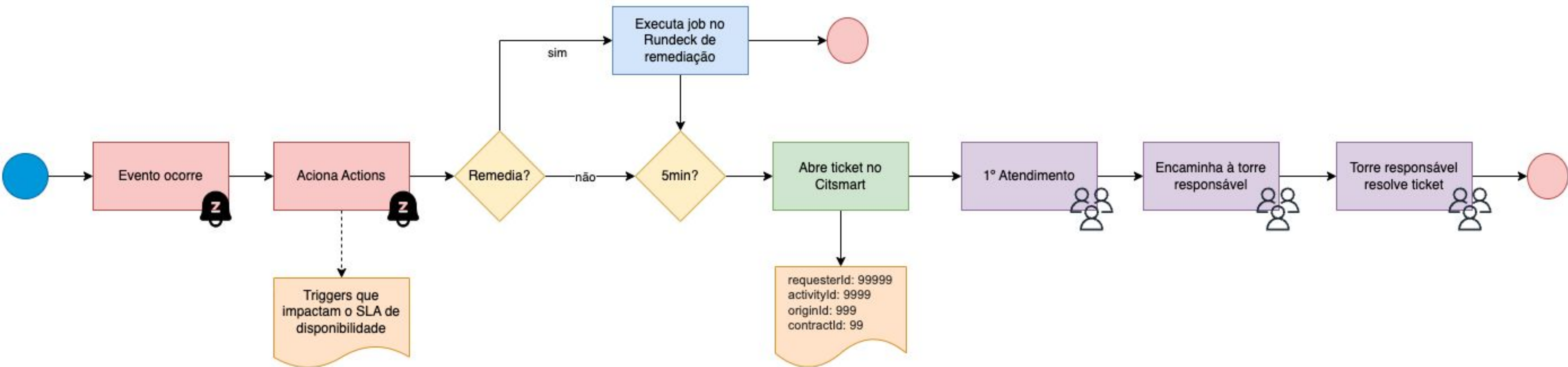
A resolução pode ser definitiva ou de contorno. Em muitos casos, soluções de contorno são priorizadas por diversas questões, como tempo, por exemplo. A porcentagem de incidentes que são resolvidos de forma definitiva (ou seja, a causa raiz é identificada e corrigida) tende a ser maior em **organizações que priorizam a melhoria contínua e a gestão proativa de incidentes**.

Processo macro

Ações proativas e reativas na resolução de incidentes

Fluxo de abertura de ticket + remediação

Ferramentas, processos, procedimentos e equipes envolvidas.



Processos de automação

Quais foram as automações já realizadas

Passo a passo integração Zabbix + ITSM

* Name: Abertura de Chamado: v2

Type of calculation: And/Or (A and B)

Conditions	Label	Name
	A	Trigger severity is greater than or equals <i>Alta</i>
	B	Host does not equal [redacted]

[Add](#)

- > GIT
 - Chamados
 - ▶ Git: Abertura de Chamados Job acionado pelo Zabbix para abertura de chamado no Citsmart.
 - ▶ Git: Ack e Comentário no evento do Zabbix Job acionado pelo Zabbix para adicionar um comentário no alerta.
 - ▶ Git: Comentário de Alerta no Zabbix Job acionado pelo Zabbix para adicionar um comentário no alerta.
 - ▶ Git: Comentário no Chamado (normalização) Job para inserir comentário no ticket quando o evento normalizar. Status de exportação: modificado
 - Remediações
 - ▶ Restart de Serviço - Windows Job para start do Citsmart.
 - ▶ Start Citsmart Job para start do Citsmart.
 - ▶ Stop Citsmart Job para start do Citsmart.
- > Rundeck

Default operation step duration: 1m

Operations	Steps	Details	Start in	Duration
	3	Run script "git: ack-comentario-zabbix" on hosts: [redacted] :: Zabbix Proxy DF	00:02:00	Default
	6	Run script "Acionar Rundeck Geral" on hosts: [redacted] :: Zabbix Proxy DF	00:05:00	15m

[Add](#)

Recovery operations

Details
Run script "git: comentario-alerta-ack-zabbix-rundeck" on hosts: [redacted] :: Zabbix Proxy DF
Run script "git: normalização-comentario-rundeck-zabbix" on hosts: [redacted] :: Zabbix Proxy DF

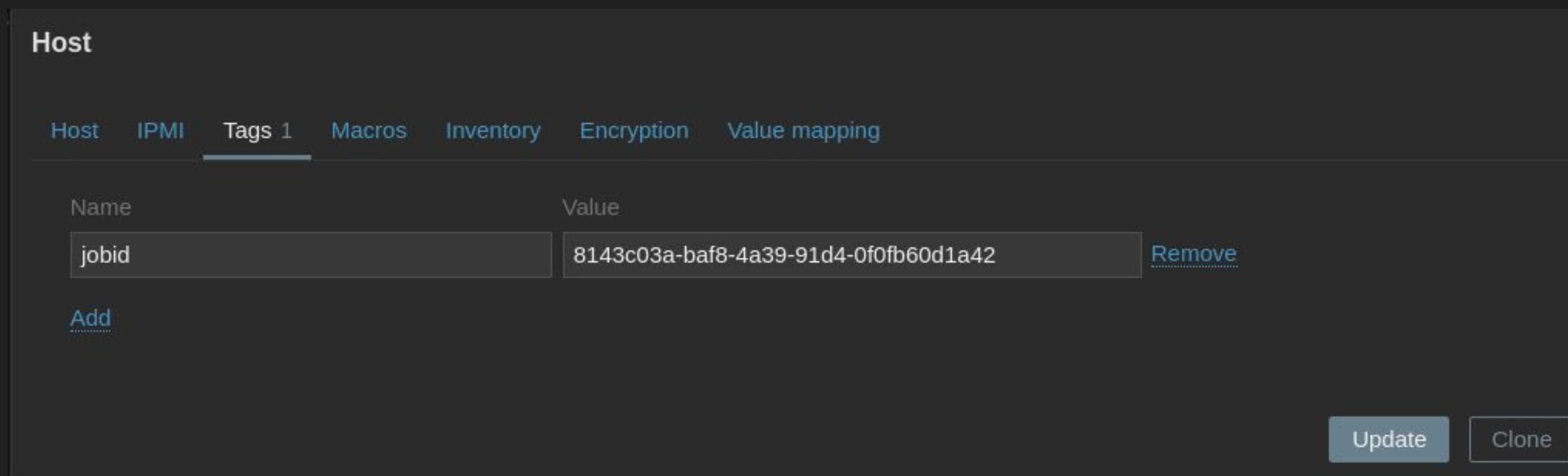
[Add](#)

+ 9000 Execuções
- 800 tickets pelo NOC
+ tempo "nobre"

Acionamento das auto remediações

O script de abertura de chamados sempre verifica se há uma auto remediação para o evento ocorrido no Zabbix, ele verifica através da variável JobID, no qual referencia o Job desenvolvido pelo operador.

1. Cria-se um job no Rundeck;
2. Adiciona-se o ID do Job no host ou na trigger do Zabbix.



The screenshot shows the 'Host' configuration page in Zabbix. The 'Tags' tab is active, displaying a table with one tag:

Name	Value	
jobid	8143c03a-baf8-4a39-91d4-0f0fb60d1a42	Remove

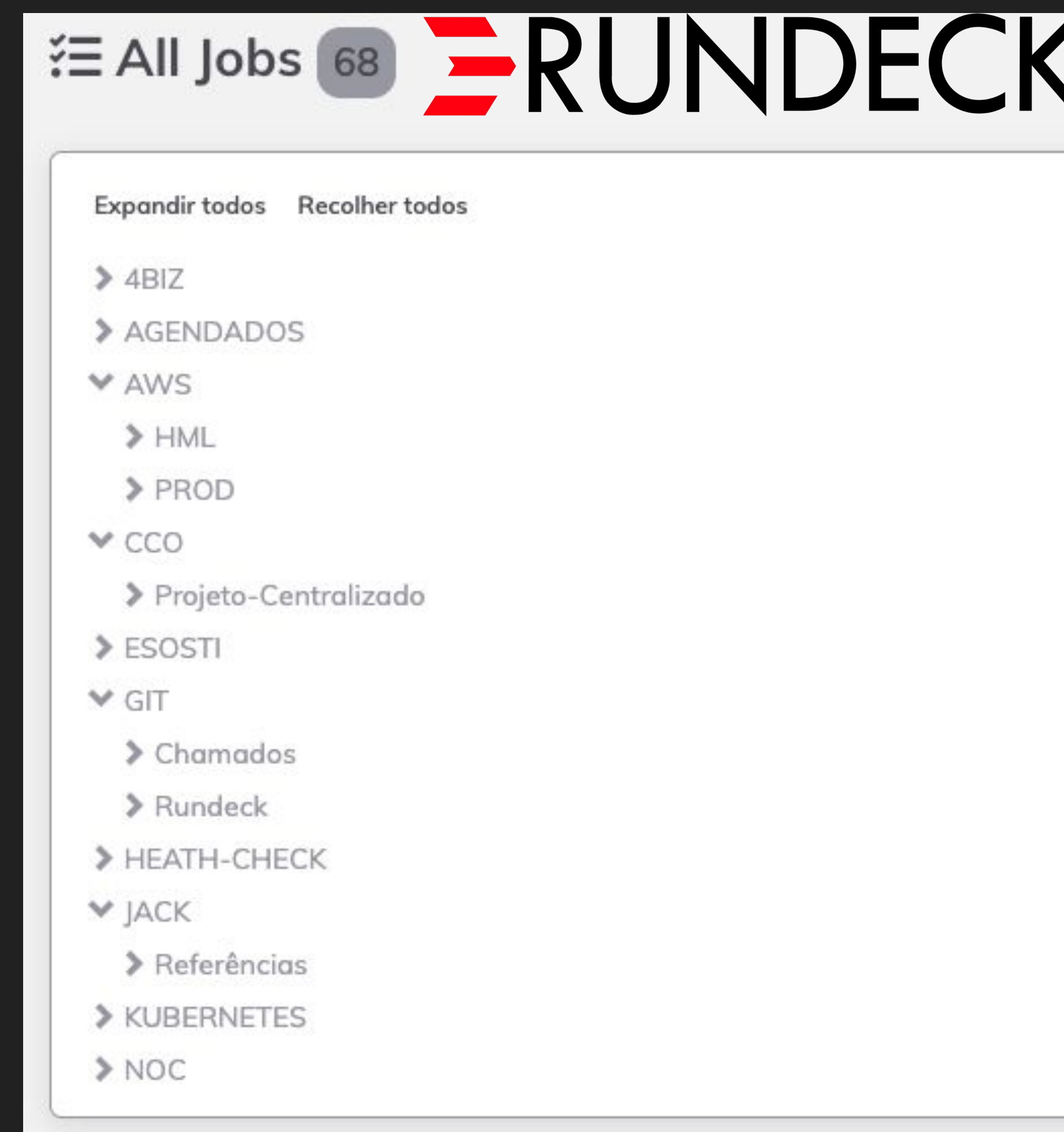
At the bottom of the tag list, there is an [Add](#) button. At the bottom right of the configuration area, there are [Update](#) and [Clone](#) buttons.

Processos de automação

Quais foram as automações já realizadas

Automações relacionadas

- Rotinas de *restart* e reciclagem de serviços;
- Rotinas de desligamento e religamento de ambiente para otimização de custos;
- Rotinas de extratores de informações como primeiro atendimento;
- Rotinas de verificação de saúde;
- Integrações monitoramento e ITSM;
- Jobs com uso de Ansible, Python, Shell, PowerShell, etc.

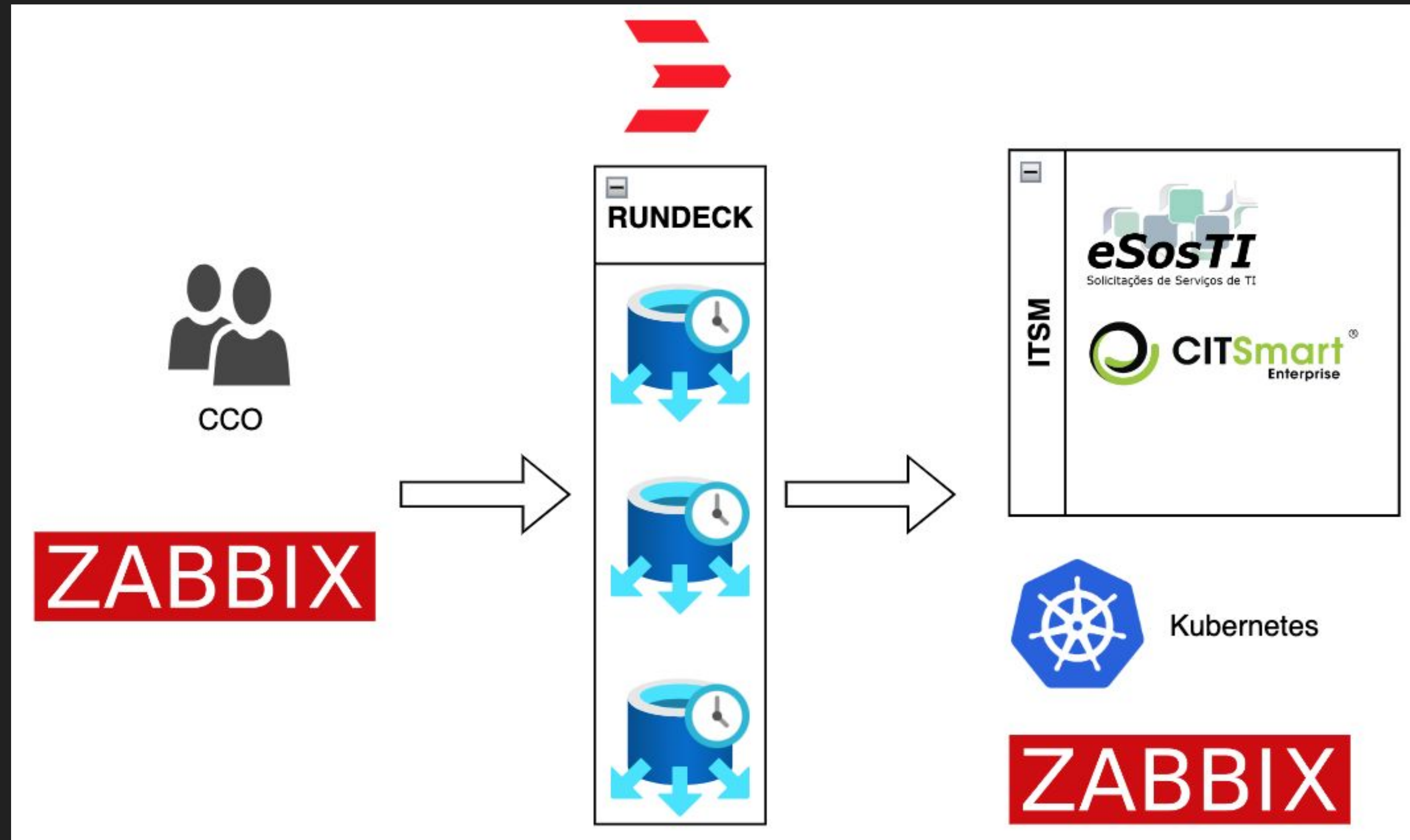


Processos de automação

Quais foram as automações já realizadas

Rundeck no centro

- Acionado por pessoas;
- Acionado pelo Zabbix;
- Acionado por rotinas internas;
- Acionado por sistemas diversos;
- Processo **simplificado!**

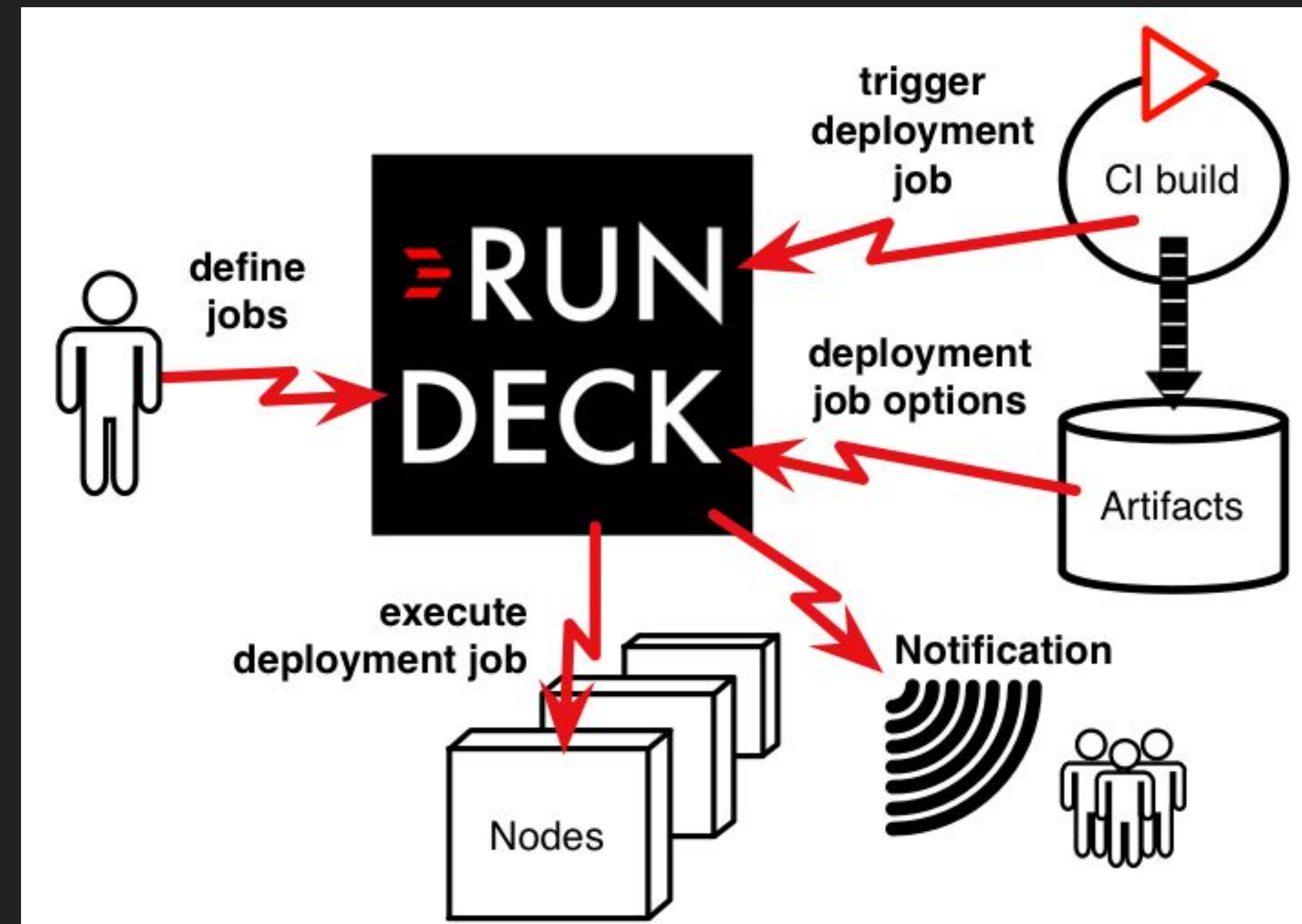


Processos de automação

Quais foram as automações já realizadas

Ganhos

- O time passa a ter tempo nobre para melhorias, atendimento de débitos técnicos, etc;
- Otimização de custo e/ou recursos computacionais;
- Otimização de tempo do N1, N2 e N3;
- **Feedback contínuo;**
- Apoio aos processos e fluxos de atendimento;
- Códigos versionados, documentados e rotinas simplificadas.



Considerações finais



O que você pode extrair dessa palestra

Considerações finais

O que continuar fazendo e o que podemos fazer

Destques

- "Toda ferramenta é boa, bem configurada!"
- Compartilhe, colabore, cresça!
- Fomente a base de conhecimento e os processos;
- Leva-se tempo para mudar a cultura, estabeleça-se no tripé;
- Pessoas são mais importantes que ferramentas!





Obrigado!

