

CAIXA +FORTE

 **ciab** FEBRABAN
2016

FEBRABAN





Agenda

- O tamanho de nosso desafio
- Confiabilidade dos Serviços de Negócio - BSR
- Adoção da monitoração com foco no negócio



O tamanho de nosso desafio...

163,3 milhões

de benefícios pagos sociais em 2015

R\$ 877.2 milhões

Investimentos em TI

**1.7
bilhão**

Transações em 2015

492 milhões

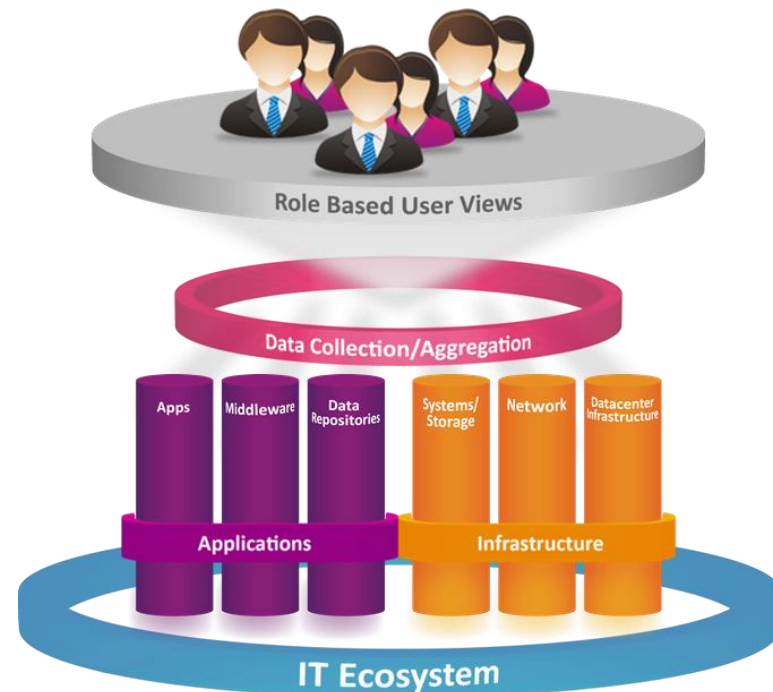
Download da App da Caixa

14 milhões

Clientes no Internet Banking

Premissas para o BSR

- Convergência
- Simplicidade
- Análise dos Dados
- Visão para todos os níveis



**Toda transação deve ser monitorada
em um contexto de negócio!**

Disponibilidade dos Negócios

Console - CA Introscope Workstation [admin@10.192.127.14:5001]

Workstation Dashboard Properties Viewer Favorites Help

Dashboard: CAIXA CEPTIBR VISÃO GERAL APLICAÇÕES

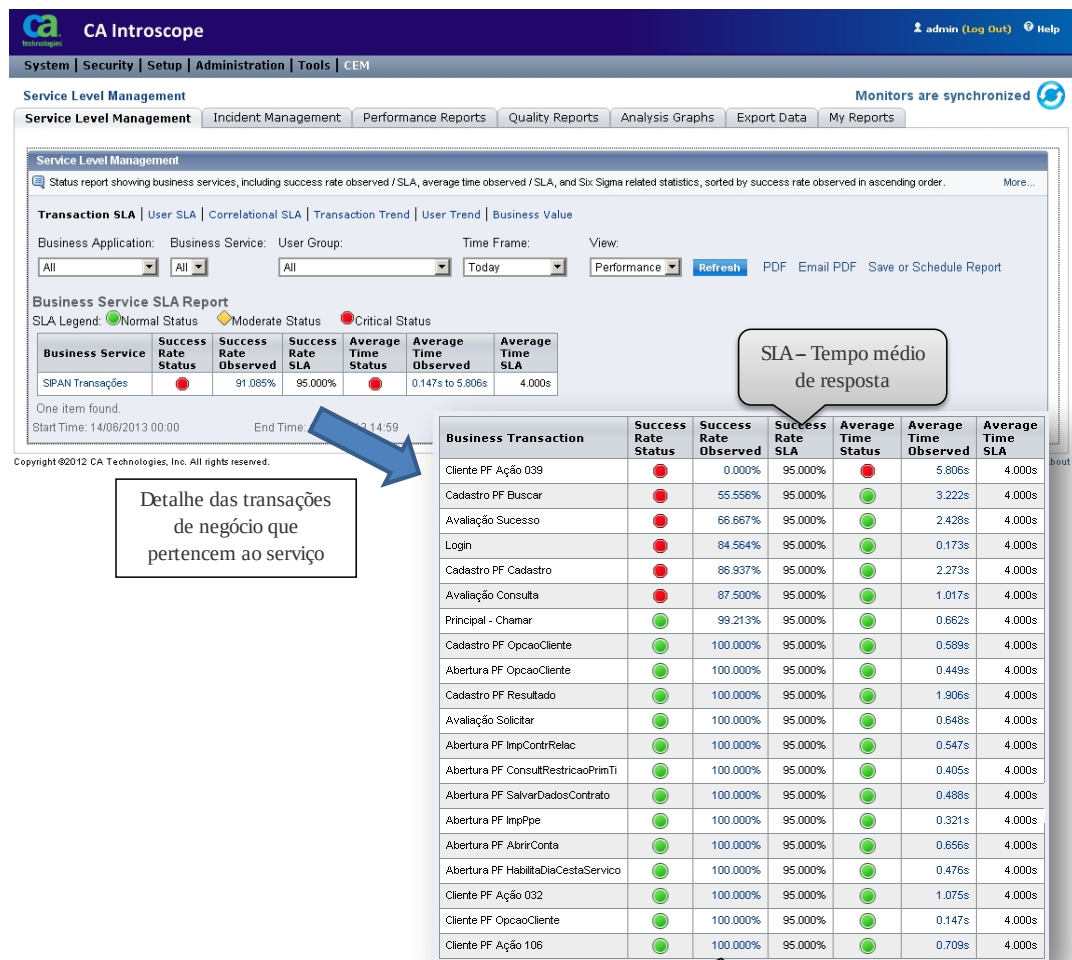
Time range: 8 Minutes Live Resolution: 15 seconds

CAIXA APM - Monitoramento de Aplicações e Experiência do Usuário CEPTIBR

APLICAÇÃO	DESEMPENHO	DISPONIBILIDADE	CAPACIDADE	ELETIVIDADE	APLICAÇÃO	DESEMPENHO	DISPONIBILIDADE	CAPACIDADE	ELETIVIDADE
SIFEC_Internet	●	●	●	●					
SIFEC_Intranet	●	●	●	●					
SIGRC_SS	●	◆	●	●					
SIGRC_OM	●	●	●	●					
SIOPI_Internet	●	●	●	●					
SIOPI_Intranet	●	●	●	●					
SIOPI_Web	●	●	●	●					
SIPCS	●	●	●	●					
SIPEN	●	●	●	●					
SISCC	●	●	●	●					
SICQL	●	●	●	●					
SIEMP	●	●	●	●					
SIGCR	●	●	●	●					
SIAOI	●	●	●	●					
					CA-APM-Introscope	●	●	●	

Copyright (c) 2014 CA. All Rights Reserved. Nov 12, 2014 3:41:14 PM BRST

Qualidade de cada transação



Usuário e Agências impactada

CA Introscope admin (Log Out) Help

System | Security | Setup | Administration | Tools | CEM

Incident Management Monitors are synchronized

Service Level Management | **Incident Management** | Performance Reports | Quality Reports | Analysis Graphs | Export Data | My Reports

Incident Management

Affected Users shows the users who have been affected by this defect condition. More...

Overview | Troubleshoot | Affected User Groups | **Affected Users**

Affected User List for Incident 27

User	Login Name	Impact Level	User Group
10.68.103.80	10.68.103.80	Medium (Default)	UserGroupTim-10.68.103.0
c112082	c112082	Medium (Default)	UserGroupTim-10.33.125.0
c115523	c115523	Medium (Default)	UserGroupTim-10.198.79.0
c126972	c126972	Medium (Default)	UserGroupTim-10.74.82.0
c094491	c094491	Medium (Default)	UserGroupTim-10.7.229.0
C080252	C080252	Medium (Default)	UserGroupTim-10.76.98.0
c132333	c132333	Medium (Default)	UserGroupTim-10.230.86.0
c128847	c128847	Medium (Default)	UserGroupTim-10.198.65.0
C128450	C128450	Medium (Default)	UserGroupTim-10.7.71.0
c078402	c078402	Medium (Default)	UserGroupTim-10.162.86.0
C048391	C048391	Medium (Default)	UserGroupTim-10.100.73.0
c133432	c133432	Medium (Default)	UserGroupTim-10.72.86.0
c053861	c053861	Medium (Default)	UserGroupTim-10.198.121.0
C127214	C127214	Medium (Default)	UserGroupTim-10.72.168.0
C057377	C057377	Medium (Default)	UserGroupTim-10.7.71.0
c129356	c129356	Medium (Default)	UserGroupTim-10.23.57.0
c090316	c090316	Medium (Default)	UserGroupTim-10.70.94.0
C108099	C108099	Medium (Default)	UserGroupTim-10.145.226.0
C091540	C091540	Medium (Default)	UserGroupTim-10.228.211.0
c094717	c094717	Medium (Default)	UserGroupTim-10.4.168.0
c071541	c071541	Medium (Default)	UserGroupTim-10.22.134.0
c117356	c117356	Medium (Default)	UserGroupTim-10.200.232.0
C087583	C087583	Medium (Default)	UserGroupTim-10.200.209.0

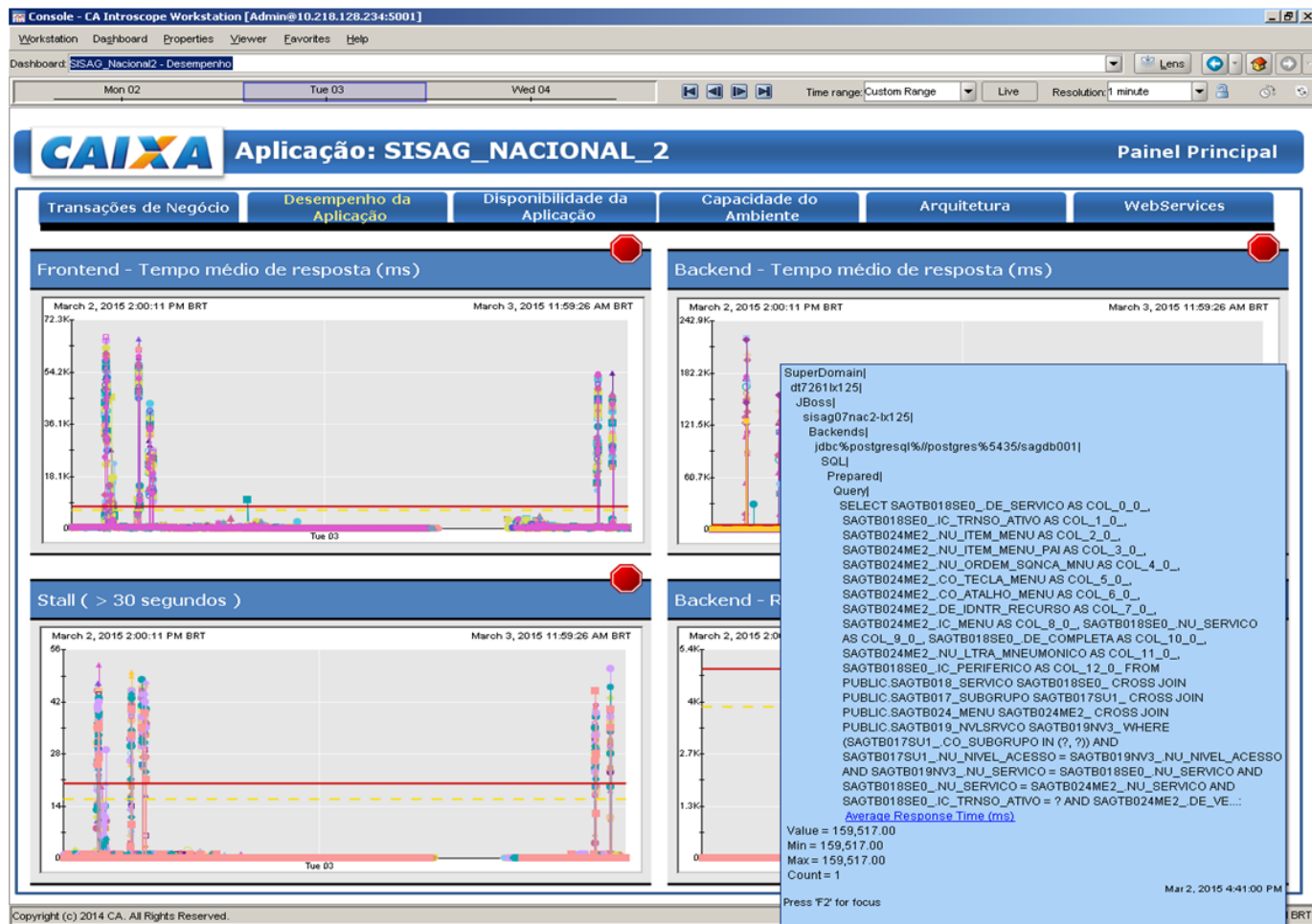
Concluído

Lista de usuários afetados no incidente

User Group	Impact Level	Identified Users
Unspecified Users	Medium (Default)	
UserGroupTim-10.100.73.0	Medium (Default)	1
UserGroupTim-10.145.150.0	Medium (Default)	1
UserGroupTim-10.145.226.0	Medium (Default)	1
UserGroupTim-10.149.107.0	Medium (Default)	1
UserGroupTim-10.162.86.0	Medium (Default)	1
UserGroupTim-10.198.121.0	Medium (Default)	1
UserGroupTim-10.198.65.0	Medium (Default)	1
UserGroupTim-10.198.79.0	Medium (Default)	1
UserGroupTim-10.200.209.0	Medium (Default)	1
UserGroupTim-10.200.232.0	Medium (Default)	1
UserGroupTim-10.22.134.0	Medium (Default)	1
UserGroupTim-10.228.211.0	Medium (Default)	1
UserGroupTim-10.23.57.0	Medium (Default)	1
UserGroupTim-10.230.86.0	Medium (Default)	1
UserGroupTim-10.33.125.0	Medium (Default)	1
UserGroupTim-10.4.168.0	Medium (Default)	1
UserGroupTim-10.4.247.0	Medium (Default)	1
UserGroupTim-10.68.103.0	Medium (Default)	1
UserGroupTim-10.69.162.0	Medium (Default)	1
UserGroupTim-10.7.229.0	Medium (Default)	1

Lista dos grupos de usuários e a quantidade de usuários contida em cada grupo

Identificação da causa raiz





O que a Caixa ganhou

- Foco na disponibilidade dos negócios.
- Maior disponibilidade dos serviços.
- Identificação acelerada da causa raiz.
- Menor tempo de reparo.



Próximos passos

- Visão unificada de infra e aplicações.
- Melhoria contínua das aplicações.
- Integração com a gestão de incidentes.

Perguntas?



Tecnologia

Obrigado!



Tecnologia