# Sucesso Operacional
# NOC e SD

solarwinds msp

solarwinds msp

# institute

## Welcome

If you want to grow your MSP business, it helps to use strategies that have worked for MSPs around the world. The MSP Institute was built to provide you these strategies and tips, based on real-world experience. The MSP Institute includes videos, webinars, podcasts, and other content containing practical advice. You'll hear from experts and industry leaders on both business and technical topics; there's something for everyone.

### ON-DEMAND WEBINARS

Dig deep with in-depth recorded webinars to help you improve your business.

View All

### VIDEOS

Watch short, practical pieces to help you improve all things IT.

View All

### DOWNLOADABLE CONTENT

Continue your MSP journey with eBooks, workbooks, and more.

View All

# WEBINARS

solarwinds msp

English 1-855-679-0817 Login Support

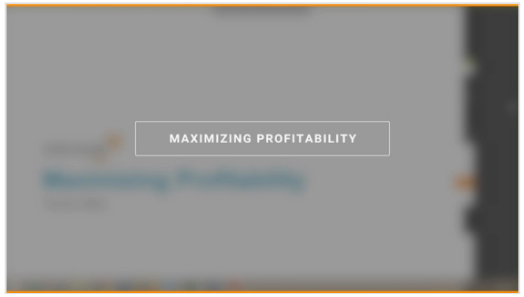
Search

PRODUCTS SOLUTIONS RESOURCES ABOUT BLOG TRY NOW CONTACT SALES

**Management Series - This series of 8 webinars will help propel your MSP business to the next level. Click here to view.**

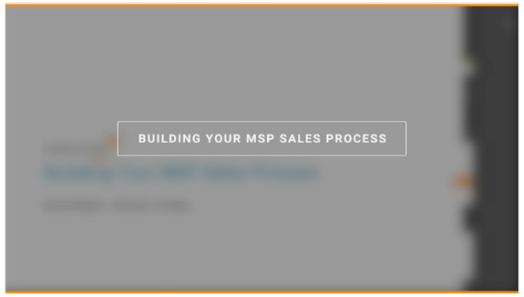
## WEBINAR - 1 - TODAY'S MOST SUCCESSFUL MSP PROGRAMS

Part of successfully selling your services entails knowing what the market already purchases. This webcast shares a series of programs we've seen our own customers use, so you can build out your own services portfolio.




## WEBINAR - 2 - MAXIMIZING BUSINESS SUCCESS

Increasing your margins as an MSP goes a long way in helping you reach your business goals. This webcast covers the cost-up approach, which is designed to help you grow your business and increase your margins.




## WEBINAR - 3 - BUILDING YOUR MSP SALES PROCESS

Successful businesses treat sales like a system, which allows them to repeat processes and diagnose any bottlenecks. This webcast discusses how to build a sales process (based on those used by today's successful MSPs) and is designed to help you earn a steady stream of new business.

MSP+ SUMMIT

# NOC x SD

## DIFERENÇAS

**Fluxos**

**Atribuições**

**Processos**

Como dividir sua oferta técnica em 2 linhas separadas?

Porque? Como trabalham em sinergia?

# NOC VS SERVICE DESK

## NOC

É definido como um ou mais locais a partir do qual o monitoramento e controle de rede é exercido sobre um computador, dispositivos de comunicação ou redes.

## ServiceDesk

É um serviço de TI primário dentro da disciplina de gerenciamento de serviços de TI, conforme definido pela biblioteca de infraestrutura de tecnologia da informação (ITIL).

Destina-se a fornecer um único ponto de contato ( "SPOC ") para atender às necessidades de comunicação dos usuários de da equipe técnica.

MSP+ SUMMIT

MSP SUMMIT

allixo

ESSENTIALS | INDUSTRY SPECIALIZATIONS | BLOG | CONTACT | CLIENT PORTAL

# What Is TruCare?

TruCare is Allixo's primary service offering. Simply put, TruCare is a fixed-cost IT department your employees will love and your budget will appreciate.

## High Quality **Support**

We work hard to support your staff and improve their productivity. Our support is easy to access and users are empowered to tell us (and you) how we are doing.

## Helpful **Guidance**

We take the time to learn about your organization so we can offer helpful guidance, from budgeting to problem solving. You can always call and get quick answers to your questions.

## Meaningful **Protection**

Our experienced team uses sophisticated tools to protect your uptime and data.

## Proven **Technology Standards**

Working with your budget, we implement our proven technology standards into your business.

**Don't want to outsource everything?** We offer non-predatory help for internal IT teams.

# NOC INTERNO

Enterprise

Manutenção, Disponibilidade e identificação de problemas

Múltiplas localidades

Onboarding Funcionário

Atendimento ao EndUser

Troca de senhas
Configurações Apps
Relacionamento

MSP+ SUMMIT

# NOC OUTSOURCED

## PME's

Atendimento de diversos clientes, única infraestrutura (Redução de Custos por Cliente)

Comprometimento quando os recursos são mal alocados

## Eficiência e Produtividade

## Processos Documentados: Eficiência no Suporte

- Aumentar produtividade
- Protocolo de Suporte
- Sem improviso
- Adaptados pontualmente ou melhorados e implementados
- User Onboarding User OffBoarding
- Entendimento do ambiente.
  O que usam e como podemos melhorar?

## Independência dos Processos e dos Técnicos

## Checklists e Manutenções Rotineiras

MSP+ SUMMIT

# Faceless Relationship

24x7

Demanda que inicia a necessidade do NOC
Implementações não podem entrar no SD - Impactar no seu processual

## Quando preciso ter um NOC?

Expandir serviços
Maior controle sobre as variáveis
Processos definidos

# automação

Criar modelos

Guias

Manuais

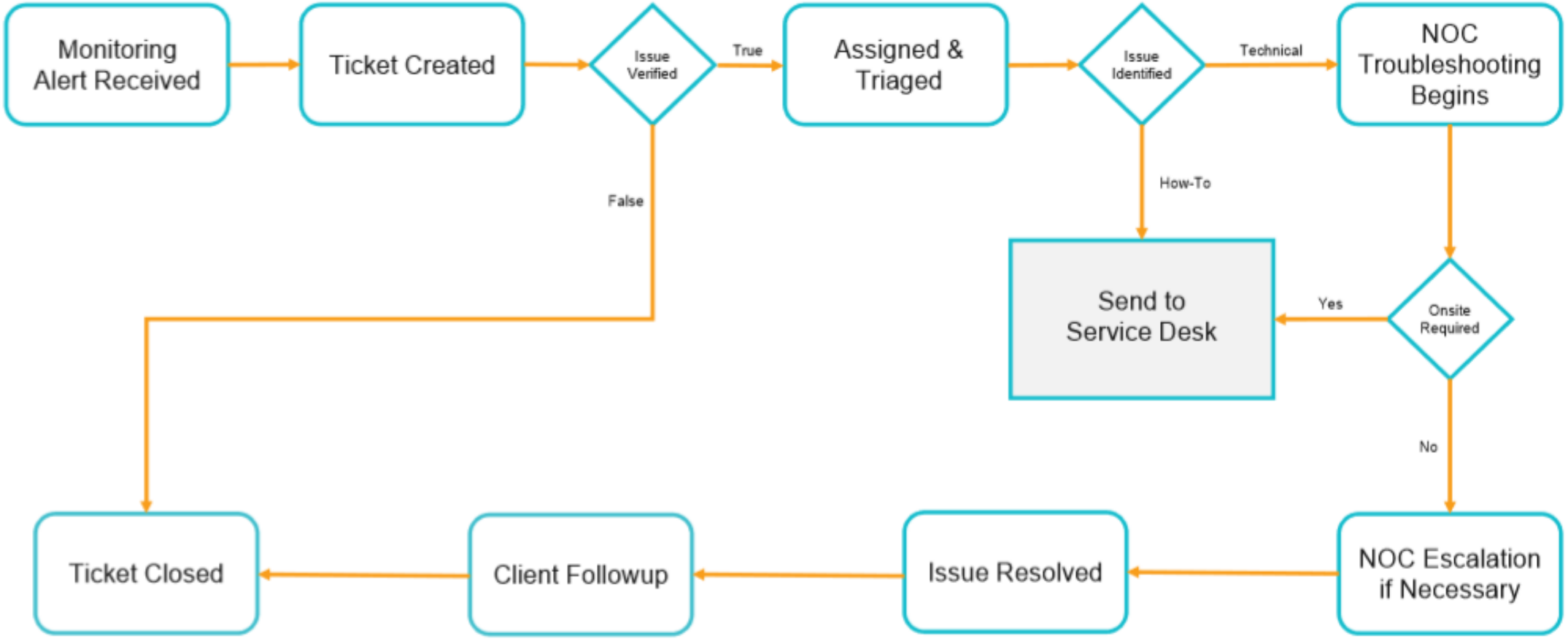
Intervenções Pré Definidas

Melhorar a biblioteca de tratativa automática

Scripting Tasks Gamification

SLA 0-1 hora

USA: 90% dos tickets nível 1 são resolvidos automaticamente

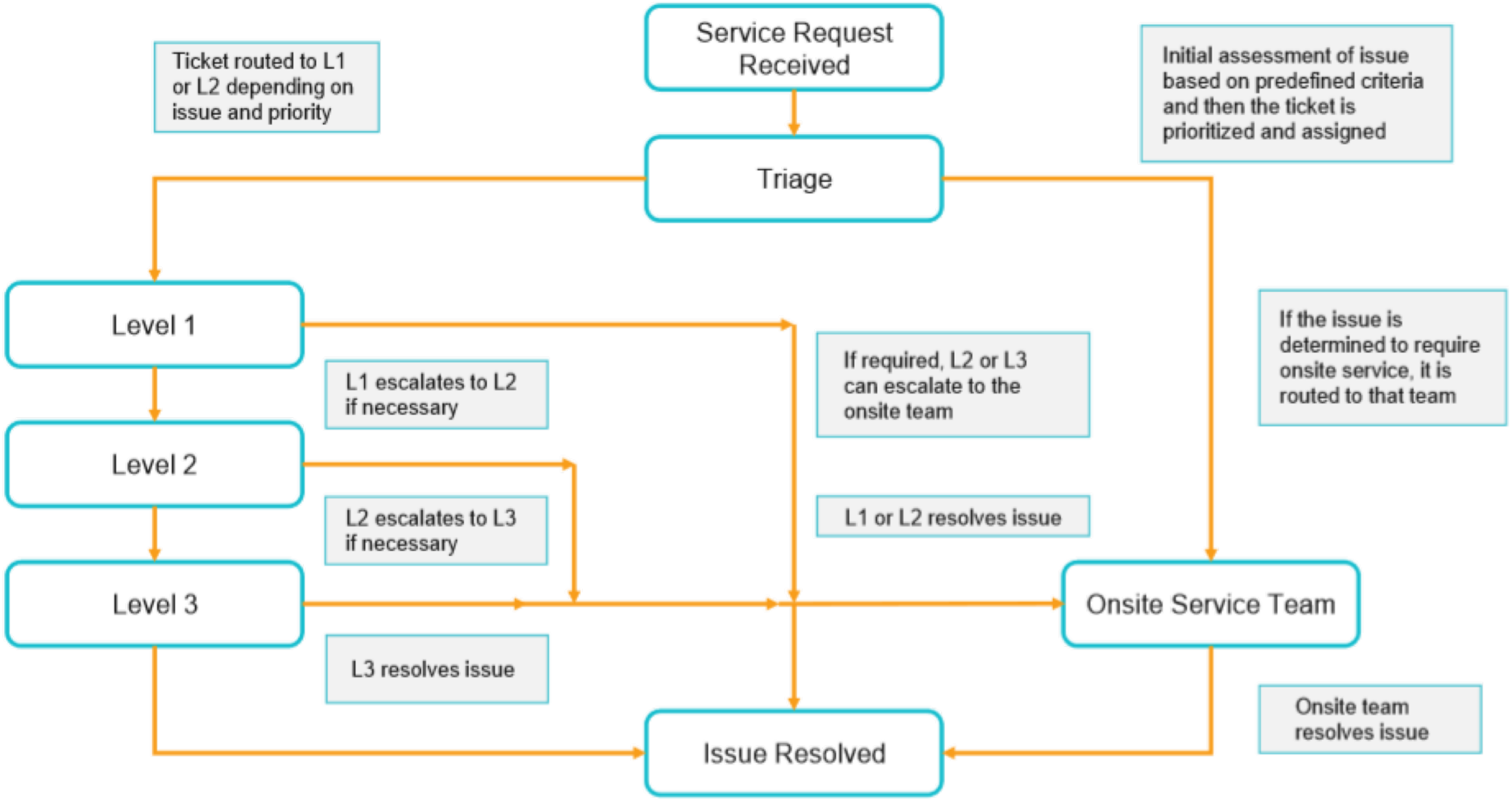



© 2018 SolarWinds MSP UK Ltd. All rights reserved

| Services | Description of Services | Common Tasks | Automations/Suggestions |
|---|---|---|---|
| **Onboarding** | Garantir, com base no SO, nos aplicativos e no contrato de serviços gerenciados correspondente, que os serviços e limites apropriados estejam instalados e funcionando. | 1. Implantar agentes por meio de descoberta, script ou GP<br>2. Garantir que o monitoramento seja aplicado corretamente<br>3. Aplicando configurações diferentes com base no contrato de serviços gerenciados com o cliente<br>4. Configurando a senha do administrador local<br>5. Fornecer relatório de ativos<br>6. Instalar o software | 1. Execute uma descoberta na rede. Antes de executar, verifique se a rede está preparada corretamente. Se houver uma plataforma existente, use um dos scripts .VBS ou PowerShell® para instalar agentes<br>2. Se houver diferentes níveis de serviço oferecidos, deve haver diferentes regras e modelos pré-implementados; isso economizará tempo e ajudará a garantir que as configurações sejam consistentes e universais<br>3. Garantir que as tarefas sejam automatizadas e que uma parte dos modelos seja configurada com base no nível de serviço dos modelos e notificações |
| **Patching & Updates** | Garantir que todos os aplicativos e plataformas da Microsoft, bem como aplicativos de terceiros, permaneçam atualizados com os patches mais recentes. | 1. Atualizar todos os patches Windows®<br>2. Patch de aplicativos de terceiros<br>3. Sistemas operacionais Patch Mac®<br>4. Correção / atualização de aplicativos personalizados | 1. Configure o patch automático com base na aplicação e no sistema operacional<br>2. Usar tarefas e regras agendadas para atualizar aplicativos, ou seja, localizar todos os aplicativos de uma versão específica |
| **Antivirus** | Segurança de desktop incluindo Antivírus, Anti-Malware, Proteção de Intrusão Hospedada. | 1. Configurando um servidor de atualização<br>2. Configurando exclusões por site ou cliente<br>3. Configurar trabalhos de digitalização<br>4. Remova o AV atual se aplicável | 1. 1. Configure a automação para eliminar automaticamente os processos<br>2. 2. Ajuste dos limiares |
| **Backup** | Garanta a continuidade dos negócios por meio de backup agendado de dados críticos e restauração em caso de perda de dados. Aplique práticas recomendadas do setor para a proteção de seus dados contra perda por meio de backup regular no local. | 1. Fornecer armazenamento adequado<br>2. Backup do SpeedVault e da nuvem<br>3. Backup de host ou individual<br>4. Muitos aplicativos instalados / abertos / ociosos | 1. 1. Configure a automação para eliminar automaticamente os processos aceitáveis<br>2. 2. Link direto para o controle remoto |
| **Managed Audit** | Vulnerabilidade e varreduras PCI / HIPAA mensalmente. | Vulnerabilidade e informações de PCI / HIPAA são verificadas mensalmente. | Defina as verificações para ocorrerem automaticamente por meio de tarefas agendadas. |

# SERVICE DESK

- Serviço Local e Reativo
- Caráter Pessoal – Relacionamento
- Não foi feito para prevenir manutenções


Service Request Received
Triage
Ticket routed to L1 or L2 depending on issue and priority
Initial assessment of issue based on predefined criteria and then the ticket is prioritized and assigned
Level 1
Level 2
Level 3
L1 escalates to L2 if necessary
L2 escalates to L3 if necessary
L3 resolves issue
If required, L2 or L3 can escalate to the onsite team
L1 or L2 resolves issue
If the issue is determined to require onsite service, it is routed to that team
Onsite Service Team
Onsite team resolves issue
Issue Resolved

| Services | Description of Scenarios | Common Root Cause | Current Time to Troubleshoot | Automations/Suggestions |
|---|---|---|---|---|
| Connectivity/Ping Check | A verificação de conectividade / ping falha nos servidores, bem como geralmente no dispositivo de rede | 1. Servidores - técnicos de campo mudando o endereço IP do servidor<br>2. Dispositivos de rede não configurados para reiniciar após falta de energia<br>3. Servidor ocupado durante o teste ICMP | >= 20-25 mins | 1. Em uma falha de conectividade, execute a tarefa de autocorreção / automatizada para fazer mais três testes de ping dentro do tempo especificado e exibir os resultados. Defina a notificação de acordo para criar o ticket após os testes de ping do probe falharem ou passarem.<br>2. Configure o dispositivo em suporte para reiniciar automaticamente após a interrupção de energia |
| Services | Todos os serviços do Windows® em estado automático estão configurados para serem monitorados | 1. Engenheiros removendo ou editando aplicativos sem comunicar<br>2. Alterações na senha<br>3. Problemas de aplicação | >= 15 mins | 1. Defina a correção para reiniciar automaticamente o serviço<br>2. Incorporar link diretamente ao suporte direto / mesa de fundo remoto para esse dispositivo PSA<br>3. Filtre alguns alertas somente para serviços importantes por meio de PSA - mantenha listas<br>4. Maneira fácil de criar tempo de inatividade para engenheiros que realizam manutenção de software |
| CPU | Alerta será enviado se a CPU estiver acima de 95% | 1. Máquina sob provisionamento<br>2. Novos aplicativos instalados<br>3. Exchange ™ ou SQL Server®<br>4. Dois muitos aplicativos instalados | >= 20 mins | 1. Configure a automação para matar automaticamente processos aceitáveis<br>2. Ajuste dos limiares |
| Memory | Alerta será enviado se a memória estiver acima de 95% | 1. Máquina sob provisionamento<br>2. Novos aplicativos instalados<br>3. Exchange ou SQL Server<br>4. Muitos aplicativos instalados / abertos / deixados ociosos | >= 20 mins | 1. Configure a automação para matar automaticamente processos aceitáveis<br>2. Incorporar link diretamente ao suporte direto / mesa de fundo remoto para esse dispositivo PSA |
| Disk Space | O espaço em disco pode ser verificado a cada 15 minutos para a porcentagem utilizada e o espaço disponível | 1. Dispositivos utilizados em excesso<br>2. Cópia de arquivos grandes<br>3. Limites em discos grandes | >=20 mins | 1. Obtenha uma lista aceitável de diretórios para ajudar a garantir a limpeza e automatize a limpeza de disco por meio de um evento com falha de autocorreção / tarefa automatizada.<br>2. Use o suporte direto / fundo remoto para obter a estática do disco e limpar |
| Agent Status | Se o dispositivo não fizer check-in no RMM / N-central® por X minutos, ele entrará em um estado com falha | 1. Dispositivos sendo movidos<br>2. Software falhando<br>3. Antivírus | ~15 mins | 1. Observe os tickets relacionados aos dispositivos sendo removidos e assegure-se de que o ticket seja criado e atualizado<br>2. Implante o agente da detecção / descoberta de rede<br>3. Treinamento sobre como implantar remotamente o agente por meio de métodos disponíveis |

| Client Request | Description of Request | Time to COI | Automations/Suggestions = Direct Support | Time It Should Take |
|---|---|---|---|---|
| VPN Issues | • Não é possível lembrar sua senha para a VPN<br>• Aplicativo VPN não está instalado<br>• Problema com o firewall | >=15 mins | 1. Use gerenciamento de domínio e automação<br>2. Ter o instalador de aplicativos configurado por meio de política de automação ou script para instalar<br>3. Monitoramento N-central / RMM pode verificar o status da conexão VPN | 5 mins |
| Webmail/Outlook/Office 365 | Isso pode envolver a configuração de uma conta de e-mail para adicionar um usuário ao Office 365® ao fornecimento de um link para o webmail | >= 15 mins | 1. Forneça no ícone do Connect2help / systray o webmail de cada cliente<br>2. Use itens de configuração dentro do gerenciador de automação para o Office 365 | 10 mins |
| DNS Problem (Local) | Adicionando registro do host local para resolver o problema do DNS | >= 15 mins | 1. Script para adicionar um registro de host<br>2. DNS flush (automatizado) | 3 mins |
| AD Management | Reset de Senha | >=10 mins | 1. Use o gerenciador de relatórios / gerenciamento e geração de relatórios do Active Directory®<br>2. Investigue o script para auto-reset | 5 mins |
| Printing Issues | Isso poderia estar adicionando impressoras, impressoras padrão, padrão de configuração, fila de limpeza ou trabalho de impressão | >=20 mins | Política de automação para adicionar uma impressora | 5 mins |
| Internet Issues | Não é possível conectar-se à rede sem fio, à internet, site específico | >=20 mins | 1. Suporte direto / fundo remoto, além de solução de problemas de política de automação sem fio<br>2. Teste de Ping - GW, IP externo<br>3. Visualizar informações de rede | 5 mins |
| Scan to File or Email | Configurar scanners e impressoras sem fio para conectar-se a rede. | >-15 mins | | N/A |
| Malware Scans | Iniciar um scan de malware | >= 45 mins | 1. Varreduras configuradas no MAV<br>2. Script para iniciar a verificação de malware | 5 mins |
| Remove Viruses | Removendo vírus da máquina do cliente | >=30 mins | 1. 1. Suporte direto \ remoto<br>2. 2. Utilitário de limpeza de<br>3. 3. Reinicie para o modo de segurança com a rede | 10-15 mins (will vary) |
| Configuring Mobile Devices | Configurando email em dispositivos móveis | >=30 mins | 1. Ter perfil de email definido por cliente<br>2. Instrua o usuário a instalar o aplicativo | 5 mins |

# Em suma...

- Posso basear meu fluxo de suporte a Nível NOC
- Não é necessário uma infra específica
- Fluxos de suporte podem convergir
- Um problema pode ser tratado via SD ou Via NOC, vai depender da forma que identificamos.