

Implantação de ferramentas *open source* para monitoramento e gestão de ativos de informática com integração a sistema de chamados e alertas em sistemas mobile

Izabela Caroline Sousa Silva, Jovander da Silva Freitas. IFSP. izabela.s@aluno.ifsp.edu.br

Palavras Chave: Inventário, Gestão, Tecnologia da Informação.

Introdução

Atualmente, a grande maioria das organizações são dependentes dos recursos e serviços fornecidos pela Tecnologia da Informação (TI), pois ela tem influenciado de forma considerável nas tomadas de decisão e gerenciamento de forma geral, conforme autor Tamio Shimizu.

Baseando-se nas condições e necessidades de se obter controle de todos os ativos em uma empresa, este projeto aborda o estudo da aplicação de melhores práticas de gestão, no que diz respeito ao processo de gerenciamento de ativos, utilizando as ferramentas OCS Inventory, e GLPI – Gestão Livre de Parque de Informática para agregar melhorias nos processos de tomada de decisão nos investimentos em T.I, além disso nos recursos humanos em cada departamento.

De acordo com muitos autores entre eles HENDERSON & VENKATRAMAN, existem evidências de ganhos significativos de produtividade devido à utilização de recursos de TI, ao realizar os procedimentos com foco na resolução de problemas e gestão de negócios. As ferramentas propostas neste projeto, irão auxiliar um coordenador ou responsável pelo departamento de T.I a responder questões de gestão do cotidiano de uma forma rápida e precisa. Tais como: Quantas licenças de determinado *software* são necessárias para legalizar um departamento? Quais são os computadores dentro do parque tecnológico que apresentam maior número de solicitação de suporte? Entre inúmeras outras especificações de dispositivos, tanto de seus softwares quanto hardwares.

Objetivos

O projeto visa implantar soluções *open source* disponíveis no mercado para auxiliar na gestão de empresas que possuem o perfil de várias filiais e um único departamento de tecnologia da informação centralizado. Com essas soluções será possível realizar de forma eficiente o

gerenciamento de seus ativos, além de inventariar e controlar o estado atual de cada item em tempo real, as ferramentas irão atuar de acordo com a necessidade dos usuários internos e externos à organização, possibilitando o controle e administração dos ativos através de alertas em aplicação mobile, resultando na otimização do tempo e eficiência nas rotinas diárias de trabalho.

Materiais e Métodos

Para realização da primeira etapa do desenvolvimento deste estudo foram criadas duas máquinas virtuais, sendo uma para a implantação dos softwares de gestão - servidor e outra como máquina cliente, ela deverá possuir o agente do OCS *Inventory*, responsável por coletar as informações da máquina e enviá-las para o servidor. A ferramenta GLPI versão 9.5.6, 19 de setembro de 2021, encontra-se disponível para download na página web da aplicação.

Para os procedimentos de implantação foram utilizados: um servidor GNU/Linux – distribuição CENTOS 7 e uma máquina cliente com o sistema operacional Windows XP, o objetivo é realizar a integração do GLPI com o OCS *Inventory*, este aplicativo foi baixado da página oficial do seu projeto.

A aplicação realiza a coleta de informações de um único servidor, sendo o servidor de aplicação do OCS *Inventory* NG, que permite distribuir a instalação de softwares ou scripts em computadores sem sobrecarregar a rede.

Ele inclui recursos de implantação de pacotes em computadores clientes. Do servidor de gerenciamento central, você pode fazer upload de pacotes que serão baixados por meio de HTTP / HTTPS e iniciados pelo agente no computador cliente

Conforme demonstrado na figura 1, o OCS *Inventory* Server é composto por quatro componentes principais:

- **Servidor de banco de dados:** armazena informações de inventário.
- **Servidor de comunicação:** lida com comunicações HTTP entre o servidor de banco de dados e os agentes.
- **Console de administração:** permite que os administradores consultem o servidor de banco de dados usando seu navegador favorito.
- **Servidor de implantação:** armazena todas as configurações de implantação do pacote (requer HTTPS!).

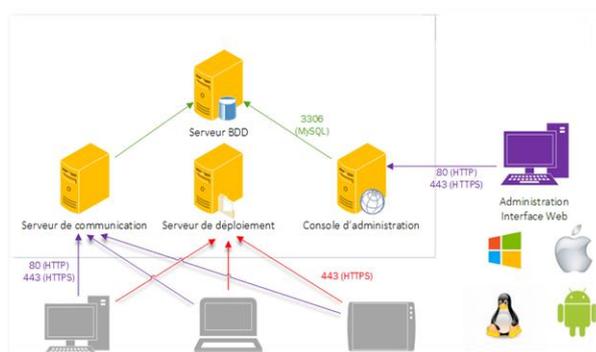


Figura 1 - Estrutura de comunicação da aplicação OCS Inventory

Fonte: <https://computingforgeeks.com/how-to-install-ocs-inventory-server-on-centos-8/>

Conforme pode ser observado na figura 2, o painel de gerenciamento de chamados do GLPI coleta informações de acordo com cada solicitação aberta por usuários internos e /ou externos, filtrando por tipo, tempo de resolução, chamados atribuídos e pendente, além de contabilizar a quantidade total.

Com a possibilidade de visualizar os números atualizados em tempo real, obtém-se o controle das demandas em organizações. De acordo com RIBEIRO, Lucas. 2020 em *IMPLANTANDO O GLPI COM ITIL V3*, a implementação do software GLPI pode melhorar a entrega de serviços aos setores presentes em determinada organização, utilizando-se um dos recursos da aplicação, o SLA dos chamados, e categorizando de acordo com as prioridades, além de possuir relatórios e gráficos demonstrados em busca de melhorar o fluxo de serviços e de ações nas tomadas de decisão. Com a possibilidade de visualizar os números atualizados em tempo real, obtém-se o controle das demandas em organizações. De acordo com

RIBEIRO, Lucas. 2020 em *IMPLANTANDO O GLPI COM ITIL V3*, a implementação do software GLPI pode melhorar a entrega de serviços aos setores presentes em determinada organização, utilizando-se um dos recursos da aplicação, o SLA dos chamados, e categorizando de acordo com as prioridades, além de possuir relatórios e gráficos demonstrados em busca de melhorar o fluxo de serviços e de ações nas tomadas de decisão.



Figura 2 – Dashboard em tempo real do GLPI

Fonte: <https://sourceforge.net/>

Resultados e Discussão

Conforme pode ser observado na máquina virtual do Windows XP ela apresenta 2GB de memória RAM, o que é demonstrado no OCS Inventor.

Conclusões

A conclusão do presente trabalho foi apresentar a importância e efetividade de realizar a gestão de ativos em um parque tecnológico, utilizando softwares livres em sua implementação. Além disso demonstrar os ganhos e eficiência que a profissionalização da TI traz para a administração de organizações em geral, visando o melhor retorno para tomadas de decisão e gestão de negócios.

Para validar a solução foi implementado inicialmente em máquinas virtuais, em um futuro será aplicado em uma empresa do ramo do agronegócio com mais de sete filiais e departamento de T.I. centralizado. Na figura 03 é apresentado o painel *dashboard* da ferramenta de inventário. Onde pode se observar dois periféricos inventariados.



Figura 3 – Dashboard OCS Inventory

Fonte: <https://ask.ocsinventory-ng.org/12014/the-status-processing-is-long-and-no-response>

Agradecimentos

Agradeço primeiramente à Deus, a toda minha família pelo apoio e confiança, e agradeço também a paciência em compartilhar seu conhecimento, e orientação ao Prof. Me. Jovander da Silva Freitas.

Bibliografia

MATTAR, Sandro. **Implantação de Sistema de Inventário e Service Desk com o OCS Inventory e o GLPI em uma empresa de Advocacia**. Paraná, Brasil. Disponível em: <<https://cutt.ly/BxSWpEO>>, Acesso em: 12 fev. 2021, 14:00.

SALES, Halexandro. **Como Instalar GLPi 9.5 [9.5.4]**. Verdanadesk. Disponível em: <<https://cutt.ly/FxSEINa>>, Acesso em: 03 mar. 2021.

VENKATRAMAN, N. & HENDERSON, J.C.: “**Real Strategies for virtual organizing**”. Sloan Management Review, p. 33-48, Fall 1998.

MATTAR, Sandro. **Implantação de Sistema de Inventário e Service Desk com o OCS Inventory e o GLPI em uma empresa de Advocacia**. Paraná, Brasil. Disponível em: <<https://cutt.ly/BxSWpEO>>, Acesso em: 12 fev. 2021, 14:00.

SALES, Halexandro. **Como Instalar GLPi 9.5 [9.5.4]**. Verdanadesk. Disponível em: <<https://cutt.ly/FxSEINa>>, Acesso em: 03 mar. 2021.

P. R. Foina, **Tecnologia de Informação Planejamento de Gestão**, 2nd ed. São Paulo, SP, BRA: Editora Atlas S.A, 2009.

Shimizu, Tamio. **GESTÃO & PRODUÇÃO** v.8, n.2, p.160-179, ago. 2001.

RIBEIRO, Lucas, **IMPLANTANDO O GLPI COM ITIL V3**, Palhçoa. Disponível em: <https://repositorio.animaeducacao.com.br/bitstream/ANIMA/9090/1/LUCAS_RIBEIRO_DA_SILVA-%5b60672-687-2-868461%5dLUCAS_RIBEIRO_DA_SILVA-TCC_final.pdf>, Acesso em: 01 de nov, 2021.

OCS Inventory Org download https://ocsinventory-ng.org/?page_id=1548&lang=en Acesso em: 04 de nov, 2021.

GLPI download <https://glpi-project.org/pt-br/downloads/> Acesso em: 04 de nov, 2021.

How To Install OCS Inventory Server on CentOS 8 < <https://computingforgeeks.com/how-to-install-ocs-inventory-server-on-centos-8/>> Acesso em: 04 de nov, 2021.