



CASE DE SUCESSO

Como a Dock estruturou a monitoria de seu ecossistema com a DataRunk.

INTRODUÇÃO

Para empresas como a Dock, que prestam serviços críticos de banco digital como pagamentos, disponibilidade, integridade e performance das aplicações é requisito básico de sucesso do cliente, assim como da manutenção de uma boa reputação no mercado.

Isso, aliado à rápida escalada das transações digitais e a crescente complexidade de seu ecossistema, fez a equipe de NOC da fintech sentir que era o momento de modificar sua abordagem na monitoria de aplicações.

O objetivo? Ganhar proatividade e eficiência na gestão de incidentes.

Para viabilizar este projeto, a Dock decidiu contar com as soluções da DataRunk, especialista em uso de dados para resolução de problemas complexos em ITOps, segurança e negócios.

O estudo desse caso de sucesso você acompanha aqui.

DESAFIO

Como fazer uma abordagem consistente em monitoria de aplicações?

Dentro da Dock, o NOC - Centro de Operações de Rede é o time que faz o primeiro atendimento a chamados de clientes, dando respostas ou encaminhamentos a incidentes.

A equipe também faz o monitoramento e gerenciamento da rede. É nesse ponto que estava o desafio da Dock.

Além de estarmos falando de monitoramento e gerenciamento em vários sistemas em várias instâncias (mais de 600), as ferramentas em uso eram muito básicas e ineficientes.

“Sabíamos basicamente se nossos sistemas e nossa infraestrutura estavam ok ou dando erro.”

William Miyasaki Rodrigues

Com isso, a Dock não conseguia ser de fato proativa na gestão de incidentes. Muitas ações partiam dos chamados dos clientes, porque eles identificavam o problema antes do próprio NOC.

Isso afetava os resultados do NOC de várias maneiras. Em termos reputacionais, passava a impressão de que o time de operações de rede não estava monitorando. Ele estava, mas não tinha os meios necessários para conseguir ver em escala. Depois, o próprio tempo de recuperação era maior, o que gerava possíveis impactos financeiros.



Não queríamos que os clientes nos avisassem dos problemas. Tínhamos muitos casos de o cliente ligar para a Dock avisando de um erro que não estávamos vendo. A nossa monitoria não tinha essa visibilidade. Trabalhamos para reverter esse quadro.

William Miyasaki Rodrigues

ALTERNATIVA

A **splunk** >

como ferramenta de monitoria

A equipe precisava de uma visão centralizada e em tempo real da integridade, bem como de informações sobre o desempenho do sistema de forma rápida e simples para as partes interessadas do negócio.


A Splunk surgiu como a primeira e imediata possibilidade. A Dock já tinha Splunk dentro de casa, mas em um projeto experimental. Apenas um servidor havia sido criado, em uma configuração inicial da ferramenta, que passou a ingerir informações.



Criamos as visões com o que a gente conhecia [de Splunk].
Vimos que a ferramenta ajudava bastante e pensamos em
expansão [para a monitoria].

William Miyasaki Rodrigues

Para a Dock, no entanto, essa experiência prévia não era suficiente para tocar o projeto de monitoria. “Não iríamos conseguir escalar, nem dar a atenção especial”, de acordo com Miyasaki Rodrigues.



Imediatamente, a solução foi buscar uma consultoria especializada, com um time dedicado para isso. O que levou a Dock a buscar Splunk Partners.

A procura por Splunk Partners: o encontro com a DataRunk

A primeira ação da Dock, para viabilizar o projeto, foi consultar a própria Splunk, que vendia a licença na época, no entanto a recomendação da Splunk foi a Dock fazer parceria de serviços com a DataRunk

A fintech então, após recomendação da Splunk, buscou a DataRunk para evoluir com o projeto.

Desafio aceito, começaram os trabalhos.

SOLUÇÃO

ESTRUTURANDO A MONITORIA DE APLICAÇÕES COM SPLUNK

O trabalho começou com uma imersão da DataRunk na Dock. O consultor Splunk da DataRunk dedicado ao projeto passou duas semanas dentro da operação do NOC, sentindo o dia a dia. Ele entendeu a operação em todo o seu funcionamento, tendo uma vivência direta com o time.



O que fez a diferença foi isto: a equipe da DataRunk entrou dentro da operação mesmo. Não ficou só no “veja e me fale”. Ela entendeu a operação, como funcionava, montava, e tinha contato com o time do NOC. Aí começou a haver um entendimento.

William Miyasaki Rodrigues

Esse entendimento resultou em um mapeamento das principais aplicações da Dock, feito a quatro mãos. Essas aplicações foram distribuídas em uma matriz de maturidade em monitoria. Por exemplo, aplicações em que o NOC não monitorava os indicadores críticos tinham maturidade zero, e assim por diante. O roadmap considerou, em primeiro lugar, a criticidade.


Depois, o roadmap priorizou de acordo com as camadas. A monitoria começou de baixo para o alto nível, indo passo a passo da camada de infraestrutura até a de negócio.

Começamos pelo básico. Primeiro, monitoramos a infraestrutura. Depois, os servidores. Depois, as aplicações. Fomos fazendo passo a passo. Olhamos a camada de infraestrutura, a camada de aplicação e a camada de negócio por partes. Fomos fazendo nessa sequência. A partir do momento que íamos avançando, ganhávamos detalhes e mais efetividade

William Miyasaki Rodrigues

A Dock começou a monitoria de aplicações com métricas como maior volume de transações, variações no retorno de erros e variações no tempo de performance.

Para visualizar essas informações de maneira organizada, a equipe DataRunk criou dashboards. Para a monitoria ser mais efetiva, também desenhou a comunicação dessas camadas de monitoria com o time do NOC. Com integração com o Slack, a equipe passou a receber em canais de alertas para cada aplicação as notificações de eventos, a partir das quais começa a atuar.



O próximo passo foi estabelecer a comunicação com os clientes. Para alguns sistemas, a equipe de NOC passou a avisar os clientes que eles estavam com algum problema.

Depois, vieram outras ferramentas para complementar a monitoria, como Splunk On-Call, para gestão de eventos, que hoje faz a escala e acionamento para a operação. Além da Splunk, o NOC incorporou outras ferramentas à operação.

Com uma monitoria de aplicações consistente, a Dock percebeu o valor da observabilidade.

“Agora queremos dar o próximo passo. Temos monitoria de infraestrutura, de aplicações e de negócio. Como eu correlaciono todas elas para ter uma visão de todo o ambiente? Esse é o nosso próximo passo.”

William Miyasaki Rodrigues

RESULTADOS

MONITORIA QUE SE REFLETE NA QUALIDADE DAS APLICAÇÕES E NAS DECISÕES DE NEGÓCIO

Houve um tempo em que os clientes abriam chamados para notificar problemas para a Dock, enquanto que, para o NOC, estava tudo normal.

Após a estruturação da monitoria de aplicações com a DataRunk, de reativo o NOC passou a ser proativo. A Dock hoje atingiu a capacidade de prever eventos e de evitar que eles produzam grandes paradas nas operações de seus clientes. O cliente Dock hoje recebe a informação de problemas antes de sentir os sintomas.



Vimos como o cliente passou a olhar o time da operação de outra maneira. Ele ficou mais confiante de que nós estamos acompanhando a operação. A segurança é muito maior.

William Miyasaki Rodrigues

Além disso, a Dock consegue passar para o cliente essas informações de infraestrutura, que podem embasar decisões no nível do negócio.

Foi uma evolução.

As monitorias que criamos são muito usadas em épocas de grandes eventos, como Black Friday. Criamos monitorias específicas para a data. Esse é um caso interessante. Até a diretoria abria as dashboards para acompanhar. Elas davam uma visão do que estava acontecendo naquele momento. O board via que nessa hora tinham transacionado tantos milhões.

William Miyasaki Rodrigues

Os insumos do trabalho em monitoria são acessados pelas equipes de produto, para melhorias nas aplicações.

Os resultados se refletiram dentro da própria Dock. Começar a instrumentar, a usar e dar resultado na monitoria de aplicações foi a virada de chave para elevar o patamar do time de NOC. "Hoje ele é uma referência aqui dentro", de acordo com Miyasaki Rodrigues.

Entendemos onde e em que momento podemos atacar. Por meio das informações da monitoria, ajudamos o time de desenvolvimento a acertar a aplicação. Não tínhamos visão do número de alertas por dia. Com a monitoria tivemos noção de quantos alertas recebíamos por dia, quais aplicações tinham mais alertas e precisavam de uma atenção especial.

William Miyasaki Rodrigues

Da monitoria, outros grandes projetos nasceram. Um deles é liberar o Splunk para os clientes da Dock para que eles vejam as operações deles. A iniciativa está em piloto.

Há uma frente dedicada à antifraude, um projeto que utiliza informações de aplicações da Dock para mostrar comportamentos anormais que acontecem na operação de um cliente. "Esse projeto está trazendo bastante resultado", segundo Miyasaki Rodrigues.

O próprio projeto de monitoria de aplicações segue em evolução:

“Tínhamos uma pendência em monitoria. Suprimos e ao longo do tempo fomos melhorando para chegar a um nível de maturidade maior. A evolução disso é a observabilidade. Temos que olhar de ponta a ponta. Quando começamos, a nossa observabilidade não era o foco. Não tinha muitas empresas falando disso. Hoje vemos que esse é o nosso objetivo.”

William Miyasaki Rodrigues



Mostramos a importância de termos a operação sob controle. Qual a importância da monitoria? Às vezes falamos em custo. Mas o exemplo que a gente dá é: você consegue pilotar um avião às cegas? Ele até vai voar. O seu sistema é a mesma coisa. Ele vai rodar, mas você não vai saber o que está acontecendo com ele.

William Miyasaki Rodrigues



A DOCK

A Dock é uma das empresas líderes em tecnologia para serviços financeiros na América Latina.

A companhia agrega valor comercial, inovação e escalabilidade para seus clientes, reunindo soluções de cards & credit, banking, acquiring e risks por meio de uma plataforma única e completa.

As soluções modulares da Dock facilitam processos cruciais que aceleram a capacidade de empresas em disponibilizar ao mercado novos meios de pagamento e serviços financeiros.

O resultado é uma gama mais ampla de produtos inovadores, maior acesso do consumidor a serviços financeiros e experiências aprimoradas do cliente.

A Dock opera 65 milhões de contas ativas e mais de 7 bilhões de transações anuais por meio de sua plataforma em nuvem, reduzindo a carga operacional e regulatória. Ela também oferece ferramentas valiosas aos clientes por meio de seu ecossistema de parceiros, para que eles possam se concentrar na experiência do usuário final.

A background image showing two men in business suits sitting at a table, engaged in a conversation. The man on the right is wearing glasses and looking towards the man on the left. The image has a dark teal overlay.

Seu case de sucesso com Splunk ao lado da DataRunk

Como Splunk Partner, a DataRunk reúne as ferramentas e a expertise para estabelecer a estrutura que torna as empresas capazes de gerar inteligência operacional em segurança, desenvolvimento e negócios.

[Conheça a DataRunk](#)

 **DataRunk**