



Application Support Management



**CIO
CODEX**
The IT Framework
www.ciocodex.com

Application Support Management

A capability de Application Support Management, inserida na camada Solution Engineering do CIO Codex Capability Framework, desempenha um papel crítico na manutenção da estabilidade e no funcionamento eficiente das aplicações que

sustentam as operações das organizações.

No âmbito dos conceitos, a Application Support Management abrange a Gestão de Suporte a Aplicações, que se refere ao conjunto de atividades voltadas para a manutenção e o suporte contínuo de aplicações, assegurando sua funcionalidade e eficiência.

Além disso, envolve a Identificação e Resolução de Problemas, abrangendo a detecção e solução ágil de problemas que possam afetar o desempenho ou a disponibilidade das aplicações, bem como a Assistência Técnica aos Usuários, que compreende o fornecimento de suporte técnico aos usuários das aplicações, auxiliando-os na resolução de questões e no uso eficaz das ferramentas.

As características distintivas desta capability incluem a Manutenção Proativa, que adota uma abordagem proativa para antecipar e prevenir problemas, garantindo a continuidade das operações.

Busca, também, a Eficiência Operacional, otimizando a operação das aplicações para atender aos requisitos de desempenho e confiabilidade.

Além disso, promove a Colaboração Multidisciplinar, colaborando estreitamente com outras equipes, como desenvolvimento e infraestrutura, para resolver questões de forma abrangente.

Métricas e Monitoramento são utilizados para avaliar o desempenho das aplicações e identificar áreas de melhoria, garantindo a eficácia do suporte.

O propósito fundamental da Application Support Management é assegurar a continuidade das operações de TI, fornecendo assistência técnica, identificando e resolvendo problemas e mantendo a eficiência operacional das aplicações.

Isso não apenas contribui para a eficiência operacional, mas também desempenha um papel crucial na inovação e na vantagem competitiva da organização.

No contexto do CIO Codex Capability Framework, os objetivos desta capability abrangem a Manutenção da Funcionalidade das aplicações, garantindo que permaneçam funcionais e disponíveis para os usuários quando necessário.

Além disso, visa a Resolução de Problemas eficaz, identificando e resolvendo problemas técnicos de forma eficiente, minimizando o tempo de inatividade das aplicações.

Prover Assistência Técnica aos Usuários é uma prioridade, abordando suas necessidades e solucionando problemas de uso das aplicações.

Contribui para a Eficiência Operacional, otimizando o desempenho e os recursos das aplicações, e também para a Continuidade de Negócios, garantindo que as aplicações sejam resilientes e capazes de lidar com interrupções.

No âmbito tecnológico, a Application Support Management influencia várias dimensões tecnológicas.

Garante que a infraestrutura de suporte esteja dimensionada e configurada corretamente para atender às necessidades das aplicações.

Colabora com a equipe de arquitetura para garantir que as mudanças nas aplicações sejam compatíveis com a arquitetura de TI existente.

Gerencia sistemas de suporte, como servidores, bancos de dados e serviços em nuvem, para garantir a disponibilidade e o desempenho das aplicações.

Implementa medidas de segurança cibernética para proteger as aplicações contra ameaças e vulnerabilidades.

E, por fim, integra o suporte a aplicações ao modelo operacional da organização, garantindo que as operações de TI estejam alinhadas com os objetivos do negócio.

Em resumo, a Application Support Management é essencial para a manutenção da estabilidade e eficiência das aplicações, contribuindo para a continuidade das operações e a vantagem competitiva da organização.

Essa capability adota uma abordagem proativa, promovendo a eficiência operacional, a colaboração multidisciplinar e a inovação, enquanto assegura a funcionalidade das aplicações e sua integração com o modelo operacional da organização.



CIO Codex

Com o advento da era digital, a Tecnologia da Informação assumiu um papel de destaque dentro das estratégias corporativas das empresas dos mais diversos portes e setores de atuação. O CIO Codex Framework foi concebido com o propósito de oferecer uma visão integrada dos conceitos de uma área de tecnologia pronta para a era digital.



The IT framework

O conteúdo apresentado neste website, incluindo o framework, é protegido por direitos autorais e é de propriedade exclusiva do CIO Codex. Isso inclui, mas não se limita a, textos, gráficos, marcas, logotipos, imagens, vídeos e demais materiais disponíveis no site. Qualquer reprodução, distribuição, ou utilização não autorizada desse conteúdo é estritamente proibida e sujeita às penalidades previstas na legislação aplicável