



# Melhores Práticas de Mercado



A abordagem proativa do Problem Management, a análise profunda das causas raízes e a integração com outros processos de gerenciamento de serviços são fundamentais para alcançar a excelência operacional e a satisfação dos clientes.

Melhores práticas de mercado relacionadas à capability Problem Management no contexto do CIO Codex Capability Framework:

- Identificação Proativa de Problemas: Implementar um processo de identificação proativa de problemas, utilizando análises de dados e ferramentas avançadas para identificar potenciais problemas antes que se tornem incidentes.
- Análise Profunda de Causas Raízes: Realizar análises detalhadas para identificar as causas raízes dos problemas, em vez de apenas tratar os sintomas. Isso envolve a utilização de técnicas avançadas de resolução de problemas.
- Priorização com Base no Impacto: Priorizar a resolução de problemas com base no seu impacto nos serviços de TI e nos negócios. Isso ajuda a alocar recursos de forma eficaz.
- Gestão de Conhecimento: Manter um repositório de conhecimento centralizado que documente problemas anteriores, suas causas e soluções. Isso facilita o aprendizado organizacional e acelera a resolução de problemas.
- Integração com Mudança e Configuração: Integrar o Problem Management com os processos de Mudança e Configuração para garantir que as alterações sejam avaliadas quanto ao seu impacto potencial em problemas futuros.
- Automatização da Resolução de Problemas: Utilizar automação para resolver problemas comuns de forma rápida e eficiente, liberando recursos para lidar com problemas mais complexos.
- Monitoramento Contínuo: Implementar monitoramento contínuo dos sistemas de TI para detectar problemas em tempo real e tomar medidas corretivas imediatas.
- Colaboração Multifuncional: Promover a colaboração entre equipes multifuncionais para abordar problemas complexos que envolvem várias áreas de TI.
- Feedback à Melhoria Contínua: Utilizar as lições aprendidas na resolução de problemas para melhorar continuamente os processos e sistemas de TI.
- Relatórios e Métricas: Estabelecer métricas e relatórios que avaliem a eficácia do Problem Management e forneçam visibilidade para a alta administração.

Essas melhores práticas de mercado são essenciais para manter a estabilidade e a eficiência dos serviços de TI, eliminando problemas subjacentes que podem afetar a

operação normal dos negócios.



## 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