



Problem Management



A Problem Management, inserida na macro capability Service Reliability e na camada Service Excellence do CIO Codex Capability Framework, é crucial para a estabilidade e eficiência dos serviços de TI.

Esta capability foca em identificar e abordar questões subjacentes que podem afetar a operação normal dos negócios, adotando uma abordagem proativa para eliminar problemas e contribuir para a excelência operacional e satisfação do cliente.

Entre os conceitos fundamentais da Problem Management estão o Problema de TI, que se refere a uma condição desconhecida causadora de um ou mais incidentes, a Causa Raiz, que é a origem de um problema e necessita identificação e eliminação, e a Resolução de Problemas, que é o processo de investigação, diagnóstico e eliminação de problemas para evitar recorrências.

As características desta capability incluem a Análise Profunda, que envolve análises aprofundadas para identificar as causas dos problemas, a Eliminação de Recorrências, focada na prevenção de incidentes futuros ao eliminar as causas raízes dos problemas, a Melhoria Contínua, buscando constantemente formas de aprimorar a qualidade e confiabilidade dos serviços de TI, a Integração com Incident Management, trabalhando em conjunto para resolver problemas identificados durante incidentes, e o Aprendizado Organizacional, contribuindo para o aprimoramento dos processos através da análise de problemas passados.

O propósito central da Problem Management é eliminar as causas raízes de falhas, melhorando assim a qualidade e confiabilidade dos serviços de TI e prevenindo incidentes futuros.

Esta capability é fundamental para a identificação e resolução de problemas subjacentes que causam incidentes recorrentes ou significativos nos serviços de TI.

Dentro do contexto do CIO Codex Capability Framework, a Problem Management visa atingir objetivos como a Eficiência Operacional, identificando e resolvendo problemas de forma eficaz para reduzir incidentes recorrentes e minimizar o impacto nos negócios e custos associados, a Inovação, utilizando técnicas avançadas de análise de dados e inteligência artificial para detecção rápida de problemas e falhas, e a Vantagem Competitiva, fornecendo serviços de TI mais confiáveis e com menos interrupções.

Ela também atua na Infraestrutura, analisando e melhorando para eliminar problemas de desempenho e disponibilidade, na Arquitetura, integrando considerações de resolução de problemas para garantir estabilidade e escalabilidade, e nos Sistemas, identificando e solucionando problemas para melhorar a qualidade e eficácia das aplicações.

No Modelo Operacional, a integração contínua das práticas de Problem Management assegura uma abordagem proativa e eficaz na resolução de problemas.

O impacto da Problem Management nas dimensões tecnológicas é extenso.

Na Infraestrutura, identifica e resolve problemas para melhorar o desempenho e a disponibilidade.

Na Arquitetura, integra considerações de resolução de problemas para garantir estabilidade e escalabilidade.

Nos Sistemas, identifica e soluciona problemas para melhorar a qualidade e eficácia das aplicações.

Em Cybersecurity, inclui a análise de possíveis vulnerabilidades.

E no Modelo Operacional, a integração contínua das práticas de Problem Management assegura uma abordagem proativa e eficaz na resolução de problemas.

Em suma, a Problem Management é uma capability essencial para qualquer organização que dependa de serviços de TI confiáveis.

Ela não só assegura a identificação e resolução eficaz de problemas, mas também contribui para a resiliência organizacional, integrando-se harmoniosamente a outras capabilities dentro do CIO Codex Capability Framework.



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