



# Tendências para o Futuro



A Problem Management, inserida na macro capability de Service Reliability e pertencente à camada Service Excellence, desempenha um papel vital na manutenção da estabilidade e eficiência dos serviços de TI.

Esta capability é responsável por identificar e abordar questões subjacentes que podem afetar a operação normal dos negócios.

Sua abordagem proativa para a eliminação de problemas é essencial para alcançar a excelência operacional e garantir a satisfação dos clientes.

Considerando as expectativas do mercado e as tendências emergentes que podem moldar o futuro da Problem Management, as seguintes tendências:

- Inteligência Artificial para Análise de Problemas: O uso de IA e machine learning para análise de dados e identificação de causas raízes de problemas será mais difundido, permitindo uma resolução mais rápida e precisa.
- Automatização de Processos de Resolução: A automatização de tarefas repetitivas na identificação e resolução de problemas aumentará a eficiência das operações de TI.
- Integração com AIOps: A Problem Management se integrará cada vez mais com plataformas de AIOps (Operações de TI com Inteligência Artificial) para uma abordagem mais holística na resolução de problemas.
- Análise Preditiva: A capacidade de prever e evitar problemas antes que eles ocorram se tornará uma prioridade, reduzindo a ocorrência de incidentes.
- Focus em Serviços de Nuvem: Com a adoção crescente de serviços de nuvem, a Problem Management se adaptará para lidar com problemas específicos dessa infraestrutura.
- Melhoria na Comunicação Interna: A colaboração entre equipes de Problem Management e outras partes interessadas, como Desenvolvimento e Operações, será aprimorada para uma resolução mais eficaz de problemas.
- Monitoramento Contínuo de Experiência do Usuário: A Problem Management se concentrará em monitorar a experiência do usuário final, identificando problemas que afetam diretamente a satisfação do cliente.
- Gestão de Problemas Críticos em Tempo Real: Problemas críticos que afetam a continuidade dos negócios serão gerenciados em tempo real para minimizar o impacto.
- Soluções de Resolução de Problemas Baseadas em Automação Cognitiva: O uso de automação cognitiva, onde as máquinas podem aprender e tomar decisões baseadas em contexto, revolucionará a forma como problemas complexos são tratados.

· Foco na Melhoria Contínua: A Problem Management continuará a promover a cultura de melhoria contínua, identificando oportunidades de aprimoramento em processos e sistemas.

Essas tendências refletem a crescente importância da Problem Management em um cenário de TI em constante evolução.

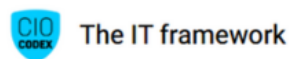
À medida que as organizações dependem cada vez mais de seus sistemas de TI, a capacidade de identificar, resolver e prevenir problemas se torna crucial para garantir a confiabilidade e a eficiência dos serviços.

A adaptação às tendências futuras permitirá que a Problem Management continue desempenhando um papel fundamental na excelência operacional das empresas.



### **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.



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