

Gerenciamento de Problemas

Esse gerenciamento tem como meta analisar o motivo dos incidentes ocorridos na infraestrutura de TIC, oferecendo soluções temporárias ou definitivas visando minimizar o impacto dos incidentes.

O gerenciamento de problemas não dá resultados a curto prazo, mas a médio e longo prazo irá começar a reduzir chamadas no Service Desk.

Seu foco é sanar aquilo que causa os incidentes, enquanto o **incidente** visa restabelecer o serviço.

O que é ?

Problema: A causa desconhecida de um ou mais incidentes.

Solução de contorno: Uma solução que permite reestabelecer o nível de serviço.

Erro conhecido: Uma falha que se conhece a causa raiz e existe uma solução paliativa.

Base de dados de erros conhecidos: É o local aonde você documenta os erros já corrigidos e as soluções paliativas. É a base de conhecimento.

OBS.: Incidentes nunca viram problemas. Eles podem estar relacionados. Por isso são gerenciamentos distintos.

Tipos de problemas

Gestão de problemas reativos

Análise principal das causas dos incidentes ocorridos. Procura-se resolver evitando ocorrência, por exemplo, Reiniciar o servidor que travou e em seguida realizar análise dos logs para saber o motivo.

Gestão de problemas proativos

Análise das informações. Procura-se as melhores oportunidades visando melhorias. Pode fazer parte do Plano de Melhoria do Serviço.