

Gerenciamento de Problemas

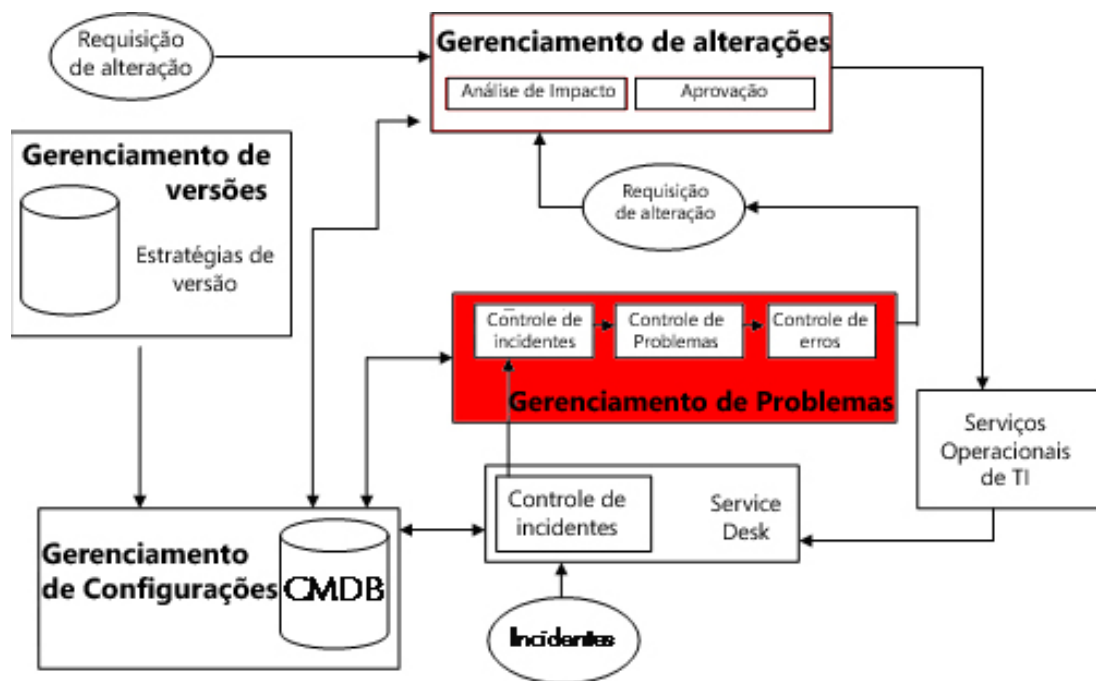
O processo de Gerenciamento de Problemas se concentra em encontrar os erros conhecidos da infra-estrutura de TI.

Tudo que é realizado neste processo está voltado a:

- Encontrar os erros conhecidos.
- Identificar soluções alternativas para eliminar os erros conhecidos.
- Levantar as solicitações de alteração no caso de ser necessária uma alteração para a solução dos problemas identificados.
- Verificar se após executar a solução de um problema o erro desaparece.

O gerenciamento de problemas também é um processo pró-ativo, ou seja, os problemas são identificados para serem solucionados antes de ocorrer o erro.

A figura a seguir mostra onde está o processo de Gerenciamento de Problemas e a relação com outros processos.



O **objetivo** do Gerenciamento de Problemas é minimizar o impacto adverso de incidentes e problemas no negócio, causados por erros na infra-estrutura de TI, bem como a prevenção de incidentes recorrentes relacionados a esses erros.

O Gerenciamento de Problemas pode nos **beneficiar** da seguinte forma:

- Aumenta a produtividade do usuário devido à redução dos tempos de queda do serviço
- Maior produtividade do pessoal de suporte, pois consultar os bancos de dados de conhecimento onde estão as soluções definitivas e temporárias reduz os tempos de suporte.
- Foco pró-ativo ao invés de reativo.

- Melhora as relações entre clientes e o provedor do serviço de TI, graças a uma maior qualidade da sua entrega e suporte.

Estabelecendo a linguagem no Gerenciamento de Problemas - Conceitos

Nesta seção estabeleceremos uma linguagem comum de termos utilizados no Gerenciamento de Problemas.

- **Problema:** Uma condição identificada originada por múltiplos incidentes que mostram sintomas comuns ou por um incidente significativo do qual não se conhece a causa. Um problema pode ser definido por:
 - A repetição de incidentes com sintomas comuns, nos quais a causa é desconhecida
 - Um incidente principal, do qual se desconhece a sua causa raiz.
- **Known Error ou Erro conhecido:** Uma condição identificada por um diagnóstico correto da causa origem de um problema ao confirmar a falha de um elemento de configuração.
- **Workaround ou Solução Temporária:** Método que evita o incidente ou problema através de uma reparação temporária.

Atividades do processo de Gerenciamento de Problemas

O controle de problemas, controle de erros e gerenciamento pró-ativo de problemas é o escopo do processo de gerenciamento de problemas, que em termos de definição, diz que um problema é a condição identificada de um ou mais incidentes e um erro conhecido é um problema diagnosticado com sucesso e pelo qual foi identificada uma solução temporária.

As entradas do processo de Gerenciamento de Problemas são:

- Detalhe de incidentes a partir do Help Desk
- Detalhes da configuração obtida do CMDB
- Qualquer solução temporária definida

As atividades principais e as sub-atividades do processo de Gerenciamento de Problemas são:

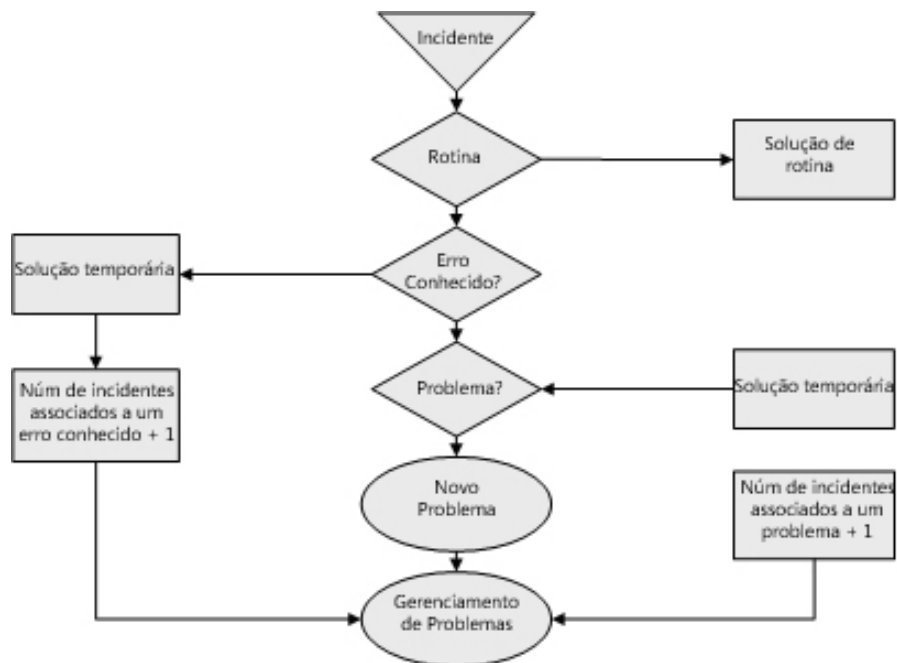
- Controle de problemas
 - Identificar e registrar
 - Classificar
 - Pesquisar e diagnosticar
- Controle de erros
 - Identificar e registrar
 - Avaliar
 - Registrar a solução e o fechamento
 - Monitorar o problema
- Prevenção pró-ativa de problemas
 - Analisar tendências
 - Medida de suporte com objetivos definidos
 - Proporcionar informação à empresa
- Identificação de tendências
- Completar revisão de problemas principais

As saídas do processo de Gerenciamento de Problemas são:

- Erros conhecidos
- Solicitações de alteração
- Atualização dos registros de problemas

- Comparação entre problemas e erros conhecidos

A figura a seguir mostra o fluxo do processo de Gerenciamento de Problemas quando é identificado um problema a partir de um incidente.



As atividades realizadas no processo de Gerenciamento de Problemas são:

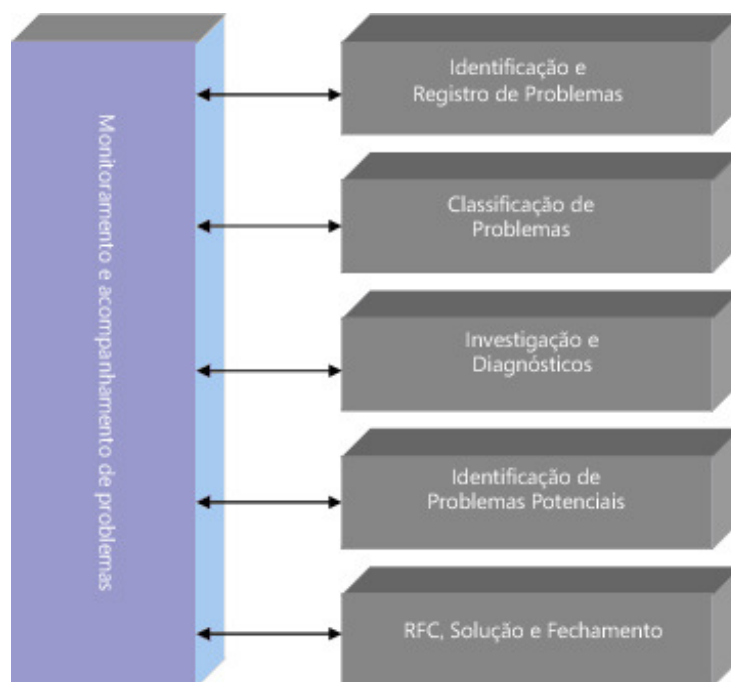
- Controle de problemas
- Controle de erros
- Prevenção pró-ativa de problemas
- Identificação de tendências
- Revisão de problemas principais

Das atividades anteriores, o controle de problemas e o controle de erros são atividades reativas realizadas pelo processo de Gerenciamento de Problemas e as atividades de prevenção pró-ativa de problemas, identificação de tendências e revisão de problemas principais são atividades pró-ativas, para prever os problemas antes que eles ocorram.

Controle de problemas

Dentro desta atividade serão realizadas as seguintes tarefas:

- Identificação e registro de problemas
- Classificação do problema
- Pesquisa e diagnóstico do problema



Os problemas mencionados são na infra-estrutura de TI e para o registro dos problemas serão incluídas categoria, impacto, urgência e prioridade do problema.

Os valores de impacto, urgência e prioridade são os mesmos utilizados nos processos de Gerenciamento de Incidentes e Gerenciamento de Alterações para continuar com um padrão, para que cada processo não apresente valores diferentes.

Esta atividade é responsável por manipular o problema de uma forma eficiente e efetiva e o seu principal objetivo é identificar a causa raiz de um elemento com falha e proporcionar ao Help Desk informações que possam auxiliar na recomendação de uma solução temporária, se estiver disponível.

Controle de erros

O objetivo desta atividade de controle é cobrir o processo de evolução de um erro conhecido até a sua eliminação, através da implantação de uma alteração que começa com uma RFC.

As tarefas específicas realizadas pelo controle de erros são:

- Identificação e registro do erro
- Avaliação do erro
- Registro da solução do erro a partir da pesquisa da solução e da geração de uma RFC.
- Finalização do erro
- Monitoramento da evolução da solução do erro

Prevenção pró-ativa de problemas

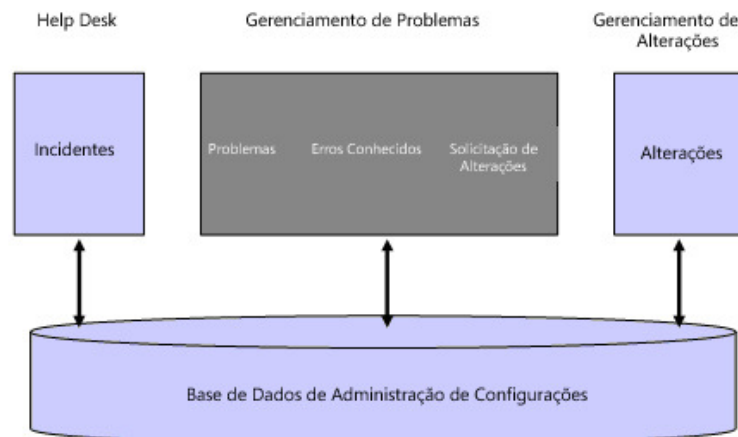
Nesta atividade será realizada uma prevenção pró-ativa de problemas para tentar eliminar incidentes, problemas e alterações devido a falhas na infra-estrutura de TI. Uma boa prevenção pró-ativa é conseguida através da identificação de tendências nos problemas ocorridos na empresa e assim, poder tomar medidas que diminuam ou eliminem a presença de incidentes recorrentes na empresa.

Revisão de problemas principais

Esta atividade é responsável pelo feedback do processo a partir das revisões realizadas nos problemas principais que tenham ocorrido.

Relação do processo de Gerenciamento de Problemas com outros processos

Cada um dos processos de Gerenciamento de Entrega e Suporte de Serviços e Gerenciamento de Problemas apresenta relação com outros processos. A figura a seguir mostra esta relação.



- **Help Desk:** Um problema é originado por vários incidentes do mesmo tipo ou por um incidente com um impacto muito grande no serviço, que é informado ao Help Desk em um primeiro momento.
- **Gerenciamento de Alterações:** Normalmente um problema é resolvido a partir da raiz com uma alteração, que pode ser de configuração ou de software ou hardware depois de passar pelo processo de gerenciamento de alterações
- **Banco de dados de gerenciamento de configuração (CMDB):** Toda a informação da configuração dos elementos da infra-estrutura encontra-se aqui, portanto, qualquer alteração deve ser primeiramente consultada e depois, atualizada.

Atribuições e responsabilidades

O objetivo desta seção é proporcionar a descrição de cada uma das atribuições que influenciam no processo de Gerenciamento de Problemas.

Administrador de Problemas

Missão

- Garantir o cumprimento do processo, políticas e procedimentos do Gerenciamento de Problemas para realizar os serviços de TI e suprir as necessidades de negócios dos usuários.
- Ser o responsável, perante a Empresa pelo processo de Gerenciamento de Problemas.

Responsabilidades

- Planejar as estratégias seguidas pelo pessoal e exercer a função de Gerenciamento de Problemas

- Garantir a solução dos problemas no menor tempo possível e com os recursos necessários
- Garantir a aplicação de auditorias no processo de problemas.
- Garantir a vigência das políticas e procedimentos
- Manter a relação com as demais áreas e processos
- Garantir que seja realizada a melhoria contínua do Gerenciamento de Problemas

Habilidades

- Habilidades administrativas
- Engenharia de sistemas ou carreira correlata e experiência na operação de TI
- Conhecimento e experiência em tecnologias da informação
- Conhecimento das ferramentas para o Gerenciamento de Problemas
- Conhecimento da organização
- Experiência na Administração Pública
- Facilidade de comunicação
- Fundamentos de ITIL ou MOF, ou Practitioner em ITIL
- Capacidade de trabalho em equipe
- Conhecimento e experiência em Infra-estrutura da organização
- Inglês fluente

Coordenador de Problemas

Missão

Garantir que sejam cumpridas todas as políticas e procedimentos do Gerenciamento de Problemas.

Responsabilidades

- Realizar a capacitação e conscientização do cliente em relação ao gerenciamento de problemas
- Classificar e acompanhar os problemas apresentados pelos clientes.
- Gerar e revisar relatórios gerenciais do comportamento do processo de gerenciamento de problemas que servirão para a melhoria contínua

Habilidades

- Engenharia de sistemas ou carreira correlata e experiência na operação de serviços de TI
- Conhecimento da infra-estrutura do seu domínio
- Conhecimento e experiência nas ferramentas para o Gerenciamento de Problemas
- Conhecimento do cliente
- Capacidade de trabalho em equipe
- Capacitação / certificado em Fundamentos de ITIL
- Capacitação / certificação nas ferramentas para Gerenciamento de Problemas
- Inglês fluente

Especialista de Problemas

Missão

Apoiar o Coordenador de Problemas com a classificação e a busca da causa raiz dos problemas.

Responsabilidades

- Identificar, classificar e solucionar problemas
- Analisar os relatórios e informação dos problemas e erros
- Acompanhar o procedimento estabelecido no momento de realizar uma Solicitação de Atendimento a Problemas ou Erros Conhecidos
- Participar do procedimento de melhoria contínua.

Habilidades

- Engenharia de Sistemas ou carreira correlata
- Conhecimento do cliente
- Conhecimento da infra-estrutura da empresa
- Capacidade de trabalho em equipe
- Capacitação em Fundamentos de ITIL
- Inglês intermediário

Fatores críticos de sucesso

Os fatores importantes para atingir o sucesso no processo de Gerenciamento de Problemas são:

- Um registro efetivo e automatizado de incidentes com uma classificação adequada é fundamental para o sucesso do Gerenciamento de Problemas.
- Estabelecer objetivos atingíveis utilizar pessoal com talento para resolver os problemas.
- Tendo em vista o potencial conflito de interesses entre o Gerenciamento de Incidentes e o Gerenciamento de Problemas, deve existir uma grande cooperação entre ambos os processos

Custos relacionados com o processo de Gerenciamento de Problemas

Existem alguns custos associados com o processo de Gerenciamento de Problemas, tais como:

- Custos de compra de ferramentas para implementação do processo de Gerenciamento de Problemas.
- Custo do pessoal que terá as atribuições do processo.
- Custo da capacitação do pessoal, tanto para a utilização da ferramenta quanto para ser especialistas em diversas áreas e poder solucionar os problemas.