

Prevenção e Planejamento



Um dos grandes desafios de uma equipe de gerenciamento de TI é trabalhar com prevenção e planejamento. Em grandes empresas, existem equipes separadas para tratar incidentes e problemas, o que traz um desempenho melhor. Mas, na maioria das empresas, a mesma equipe que faz o atendimento dos incidentes trabalha nos problemas. Geralmente os analistas de nível 2 e 3 fazem esse papel. O ITIL sugere que nestes casos, em que a mesma equipe trata incidentes e problemas, gaste 80% no gerenciamento de incidentes e 20% nos problemas, no mínimo. Esperamos que estas informações lhe ajudem nas suas atividades profissionais.

Abraços e até a próxima.