

**Ciência da Computação – Governança de TI**

Exercício 08

* XZON é provedor de hospedagem web tem como visão de negócio ser líder neste segmento na América do Sul até 2022. Um dos objetivos de negócio é ter 99% dos seus clientes completamente satisfeitos com os serviços prestados.
* Desde o ano passado, um processo formal de gerenciamento de incidentes foi implementado e tem resultado em tempos de resposta e resolução. Agora o gestor de infraestrutura percebe que é hora de implementar um processo de gerenciamento de problemas para evitar incidentes recorrentes e melhorar os níveis de serviço. Aplique a abordagem de melhoria contínua de serviço da ITIL neste cenário.

|  |  |
| --- | --- |
| Questão | Resposta |
| Qual é a visão? | A visão da XZON é ser líder no segmento de hospedagem Web na América do Sul até 2022. |
| Onde estamos agora? | A empresa está com uma implementação de um processo formal de gerenciamento de incidentes e tem resultado em tempos de resposta e resolução. |
| Onde queremos estar? | A empresa pretende ter 99% dos seus clientes completamente satisfeitos com os serviços prestados. |
| Como chegaremos lá? | A empresa, visa implementar um processo de gerenciamento de problemas para evitar incidentes recorrentes e melhorar os níveis de serviço |
| Chegamos lá? | Se as medições e métricas estão sendo implantadas e os marcos estiverem sendo alcançados, a conformidade dos processos é alta e os objetivos do negócio e prioridade foram atendidos pelo nível de serviço, e isso tende a empresa a chegar em seu objetivo. |
| Como mantemos o impulso? | A empresa deve assegurar que o momento da melhoria de qualidade é mantido assegurando que as mudanças sejam incorporadas na organização. |