**Desafios na Gestão de Incidentes em TI:** Existem dois tipos de abordagens quando falamos em gerenciar incidentes no cenário de Ti, sendo elas abordagens reativas e proativas. Devido a constante evolução no cenário, desafios mais complexos surgem. Cada metodologia tem suas vantagens e desvantagens, impactando a eficiência operacional e a continuidade dos negócios.

**Resposta a Incidentes:** Resposta a incidentes é crucial quando se trata a satisfação dos clientes e os custos operacionais. Uma interrupção de um sistema é crucial para os negócios, podendo causar prejuízos a curto ou longo prazo. Tendo isso em mente, as empresas recorrem a estratégias de resposta a incidentes, essas estratégias se dividem em reativas e proativas, cada uma com suas características e implicações.

**Resposta Reativa:** Trabalha no padrão de reagir a incidentes após a ocorrência, foca na resolução rápida de problemas e menores custos iniciais. Por mais que pareça a solução ideal, ela tem suas desvantagens como resultar em maiores tempos de inatividade e experiencias negativas para os clientes. Além disso, a falta de preparação para incidentes pode levar a uma gestão ineficiente e recuperação lenta.

**Resposta Proativa:** Trabalha no padrão de prevenir incidentes antes que ocorram, foca no ConMon e análise predetiva. Embora essa estratégia incialmente tem um investimento maior, ela pode reduzir o tempo de inatividade e melhorar a satisfação dos clientes com alta disponibilidade do sistema. No entanto pode ser muito complexa e exigir muitos recursos, além de gerar falsos positivos em monitoramentos constantes.

**Modelo Hibrido:** Costuma ser a melhor solução para muitas organizações, combinando as abordagens reativas e proativas, consegue envolver o ConMon e planos de resposta pré-definidos. Para ajudar os técnicos de TI existem ferramentas modernas de gestão de incidentes como Squadcast.