*ITIL*

*Incidentes VS Problemas*

De acordo com o guia de boas práticas ITIL, um incidente é uma interrupção não planejada, ou redução na qualidade de um serviço. E é resolvida registrando e formalizando todo o processo, em seguida, comunicando ao cliente o inpensilio e resolução do incidente.

Enquanto problema é a causa raiz de um ou mais incidentes. Como uma causa e efeito. É tratada com os passos na seguinte ordem: análise do problema, brainstorm, diagrama de solução (ishikawa) e mapeamento.