























Gerenciamento de Problemas

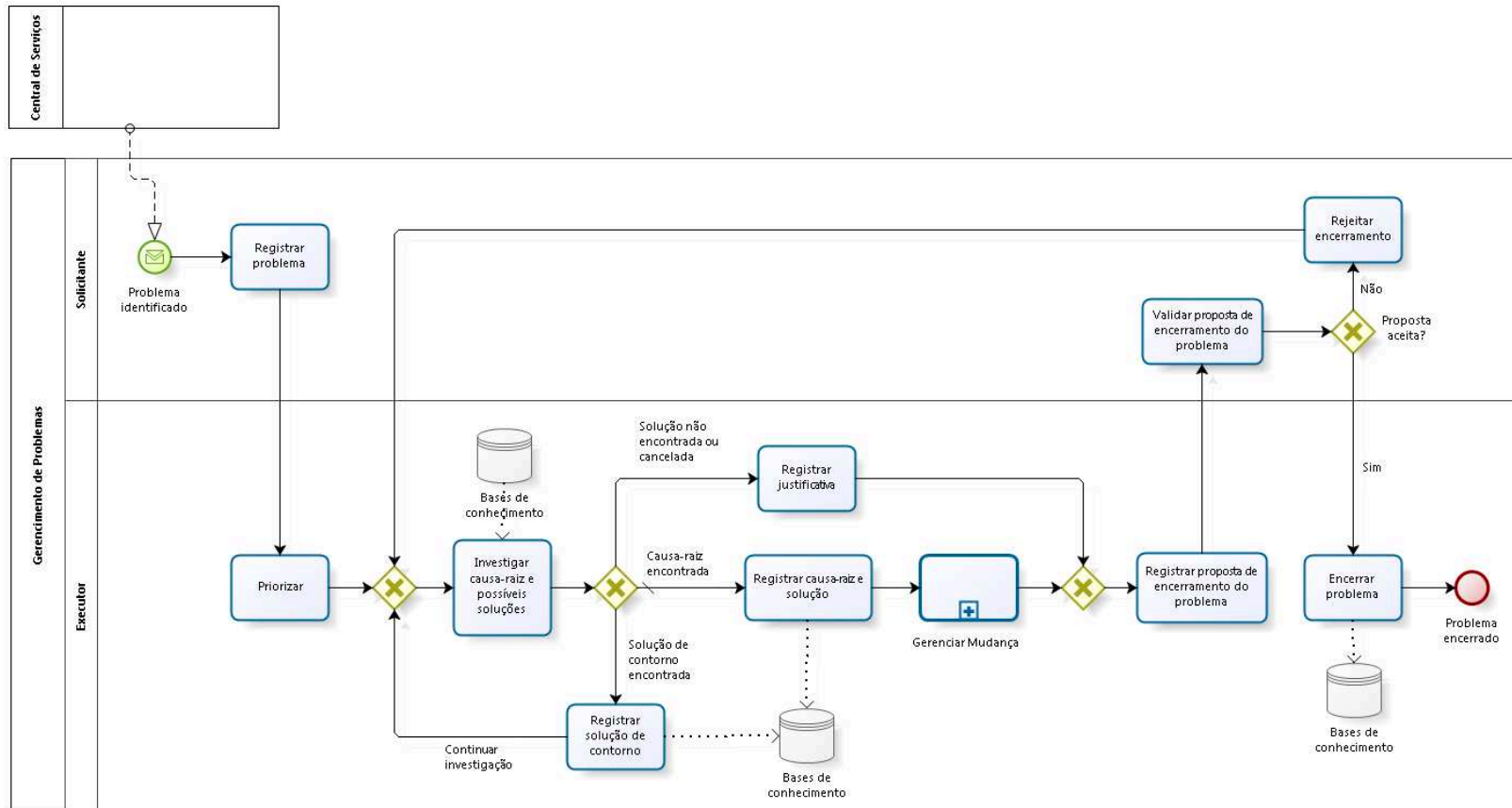
Bizagi Modeler

Índice

GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS	1
BIZAGI MODELER	1
1 GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS	5
1.1 GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS	6
1.1.1 Elementos do processo	6
1.1.1.1  Problema identificado	6
1.1.1.2  Registrar problema	6
1.1.1.3  Priorizar.....	6
1.1.1.4  Gateway	6
1.1.1.5  Investigar causa-raiz e possíveis soluções	6
1.1.1.6  Gateway	7
1.1.1.7  Registrar causa-raiz e solução	7
1.1.1.8  Gerenciar Mudança	7
1.1.1.9  Gateway	7
1.1.1.10  Registrar proposta de encerramento do problema	7
1.1.1.11  Validar proposta de encerramento do problema	8
1.1.1.12  Proposta aceita?.....	8
1.1.1.13  Encerrar problema	8
1.1.1.14  Problema encerrado.....	8
1.1.1.15  Rejeitar encerramento.....	8
1.1.1.16  Registrar justificativa	8
1.1.1.17  Registrar solução de contorno	9
1.1.1.18  DataStore.....	9
1.1.1.19  DataStore.....	9
1.1.1.20  DataStore.....	9
1.1.1.21  Solicitante	9

1.1.1.22	 Executor	9
1.2	CENTRAL DE SERVIÇOS	9
2	RESOURCES	10
2.1	SOLICITANTE (FUNÇÃO)	10
2.2	EXECUTOR (FUNÇÃO)	10

1 GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS



Versão: 1.0

Autor: danieltrovo

1.1 GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS

1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

1.1.1.1 Problema identificado

1.1.1.2 Registrar problema

Descrição

Identificado um novo problema, o solicitante abre o problema com as seguintes informações:

- 1) Descrição do problema: situação em que ocorre, suas consequências, quem são afetados, ambiente em que ocorre, frequência de ocorrência, etc.
- 2) Prioridade: Alto, se não houver contorno; Normal, se houver contorno parcial; Baixa, se já houver contorno.
- 3) Solução de contorno, se já houver.
- 4) Origem: incidentes que deram origem ao problema, se houver.

Executantes

Solicitante

1.1.1.3 Priorizar

Descrição

Aberto o problema, um servidor da SETIC analisa as informações registradas, valida e atribui a um responsável pela investigação e solução.

Executantes

Executor

1.1.1.4 Gateway

Portões

Investigar causa-raiz e possíveis soluções

1.1.1.5 Investigar causa-raiz e possíveis soluções

Descrição

Com auxílio das informações registradas e das bases de conhecimento, o executor diagnostica o problema, procurando identificar a causa-raiz e possíveis soluções.

Executantes

Executor

1.1.1.6  Gateway

Portões

Causa-raiz encontrada

Tipo de Condição

Padrão

Solução de contorno encontrada

Solução não encontrada ou cancelada

1.1.1.7  Registrar causa-raiz e solução

Descrição

Identificadas a causa-raiz e a solução do problema, o executor deve registrá-las e adicioná-las às bases de conhecimento para que fiquem disponibilizadas tanto para ciência do status da solução aos atendentes de incidentes quanto para abrir uma solicitação de Mudança para implementação da solução definitiva.

Executantes

Executor

1.1.1.8  Gerenciar Mudança

1.1.1.9  Gateway

Portões

Registrar proposta de encerramento do problema

1.1.1.10  Registrar proposta de encerramento do problema

Descrição

Após a implementação da solução ou após a decisão justificada pelo encerramento do problema, o executor deve registrar a proposta de encerramento para encaminhamento e validação pelo solicitante.

Executantes

Executor

1.1.1.11 Validar proposta de encerramento do problema

Descrição

Ao receber a proposta de encerramento do problema, o solicitante deve validar a sua resolução.

Executantes

Solicitante

1.1.1.12 Proposta aceita?

Portões

Não

Sim

1.1.1.13 Encerrar problema

Descrição

Após validação do solicitante, o problema é encerrado e registrado nas bases de conhecimento.

Executantes

Executor

1.1.1.14 Problema encerrado

1.1.1.15 Rejeitar encerramento

Descrição

Caso o solicitante não aceite a proposta de encerramento do problema, a investigação deve continuar até que haja uma solução que esteja em comum acordo entre as partes.

Executantes

Solicitante

1.1.1.16 Registrar justificativa

Descrição

Nas situações em que a solução não seja encontrada e exista uma solução de contorno conhecida ou que não seja viável ou ainda em algumas situações onde o problema seja decidido por seu cancelamento, o executor deve registrar a justificativa dessas situações que serão submetidas à validação pelo solicitante.

Executantes

Executor

1.1.1.17 Registrar solução de contorno

Descrição

Encontrada uma solução de contorno, o executor deve registrá-la e adicionada às bases de conhecimento, assim que identificá-la, com detalhes que possibilitem a resolução de incidentes associados ao problema, enquanto não houver uma solução definitiva.

Executantes

Executor

1.1.1.18 DataStore

1.1.1.19 DataStore

1.1.1.20 DataStore

1.1.1.21 Solicitante

1.1.1.22 Executor

1.2 CENTRAL DE SERVIÇOS

2 RESOURCES

2.1 SOLICITANTE (FUNÇÃO)

Descrição

Servidor da SETIC que identificou a necessidade de investigação do problema.

2.2 EXECUTOR (FUNÇÃO)

Descrição

Servidor da SETIC responsável pela solução do problema. Pode envolver mais de uma área da SETIC.