



Prácticas ITIL para un mejor flujo de trabajo en el helpdesk

Se diferencia tres partes de gestión para mejorar la resolución de las incidencias de soporte técnico según el marco ITIL:

1. Gestión de Incidencias



Una incidencia es cualquier evento que no forme parte del funcionamiento estándar de un servicio y que causa, o puede causar, una interrupción del servicio o una reducción en la calidad del mismo.

Aunque por definición la gestión de incidencias es una tarea reactiva, los procesos de flujo de trabajo integrados en NetSupport ServiceDesk la convierten en una herramienta realmente proactiva. Los clientes y operarios de Service Desk son capaces de realizar con facilidad de tareas como registrar, llevar un seguimiento y gestionar incidencias de forma que los tiempos de resolución se mantienen al mínimo, lo que da como resultado un menor tiempo de inactividad en los sistemas críticos.

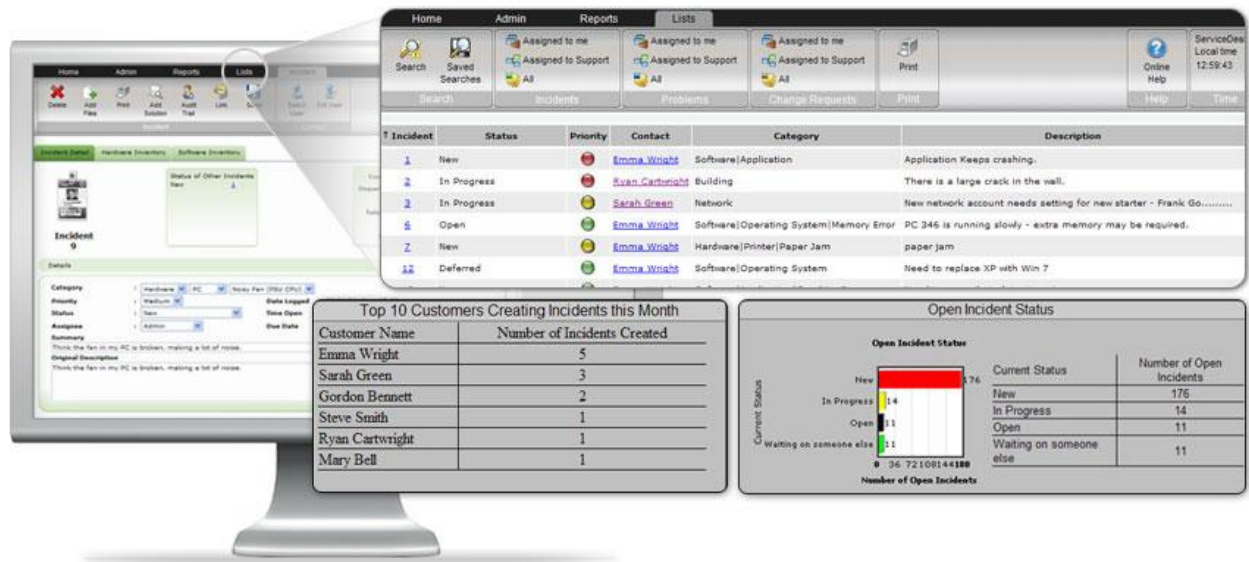


La ventaja añadida de NetSupport ServiceDesk es que le ayuda a identificar rápidamente los problemas o tendencias que se repiten en el tipo de incidencias que se esté registrando. Se pueden vincular múltiples incidencias y, si fuese necesario, asignarlos a uno de los otros procesos de ITIL como gestión de problemas o de cambios, para asegurar que sus operarios de primera línea no estén duplicando sus esfuerzos y para permitir que la investigación del problema subyacente la lleve a cabo el especialista adecuado.

Evaluar y reconocer el impacto, la urgencia y la prioridad son elementos clave para realizar correctamente la gestión de incidencias. Si no se interpreta así, gestionar las expectativas del cliente y a la vez cumplir los acuerdos de nivel de servicios se convierte en una tarea difícil.

NetSupport ServiceDesk ofrece tanto al usuario final como al equipo de servicio, la visualización instantánea de registros, identificando al operario asignado para tratar la incidencia, la prioridad y el progreso hasta el momento. Si no se pueden resolver los problemas dentro del tiempo acordado, NetSupport ServiceDesk facilita la tarea de remitir la incidencia a una instancia superior, bien reasignándola a un operario más especializado o a una autoridad superior.

Gracias a la amplia gama de informes de estado corporativos, podrá tener estadísticas exactas y de último minuto, que le ayudarán a evaluar la eficacia del soporte que presta a la vez que podrá reducir la frecuencia de Incidencias señalados, enseñando a los clientes a utilizar la función de búsqueda de soluciones de NetSupport ServiceDesk.



NetSupport ServiceDesk proporciona las siguientes funcionalidades para conseguir estos objetivos:

- Los clientes pueden registrar incidencias en línea y revisar el estado actual en tiempo real
- Procesamiento de correo electrónico de entrada y salida automatizado
- Asignación automática de incidencias a operarios, basada en reglas predefinidas de cliente según tipo de problema o tipo de usuario
- Ampliación automática de incidencias basada en reglas específicas de cliente
- Historial de notas estructurado para una incidencia con algunos



identificadores de origen (teléfono, correo electrónico y otros) por cada entrada adicional dentro del ciclo de vida de los elementos

- Información de inventario de hardware y software completa de cada sistema de usuario
- Posibilidad de adjuntar, almacenar y asociar archivos a una incidencia
- Evite el trabajo de duplicar conectando múltiples incidencias relacionadas
- Asignación automática de prioridad para nuevas incidencias
- Registro preciso del tiempo dedicado a tratar las incidencias
- Solicitudes de ayuda por orden de prioridad para usuarios y tipos de incidencias y facilidad de asignación de operario
- Registro de solicitudes de ayuda con categorías personalizables para facilitar las entradas
- Base de datos de soluciones rellena previamente para que los usuarios puedan encontrar una respuesta antes de registrar un incidencia



2. Gestión de Problemas

Gestión de problemas



Un problema es una situación no deseable que indica el origen desconocido de uno o más incidencias existentes o posibles.

En un mundo ideal, los operarios de primera línea de Service Desk resolverán la mayoría de las incidencias directamente. Después de todo, lo que no es ideal es aplazar una investigación y permitir que el malfuncionamiento de un sistema continúe durante períodos de tiempo críticos. Pero esto no es siempre posible y la debilidad en su infraestructura de TI puede persistir o volver a ocurrir.

La gestión de problemas tiene como objetivo ofrecer un valor a los negocios a largo plazo al identificar el origen de los problemas y decidir el modo de limitar su impacto. Una gestión de problemas eficaz reducirá significativamente el número de incidencias que se señalan y el impacto de los mismos en su negocio. El proceso puede ser reactivo y proactivo:

- **La gestión de problemas reactiva** responde a las incidencias que ya han ocurrido y busca soluciones a los síntomas subyacentes.



- **La gestión de problemas proactiva** identifica los problemas potenciales antes de que surjan. Los gestores de problemas se centran en el análisis de tendencias, buscando la debilidad de su infraestructura de TI.

La identificación es clave y NetSupport ServiceDesk proporciona los mecanismos necesarios para permitir a los gestores de problemas reunir toda la información de fondo consultando la base de datos de incidencias para buscar elementos relacionados. A continuación entra en acción el proceso de flujo de trabajo de NetSupport ServiceDesk con el fin de garantizar que se realiza un seguimiento del problema, se gestiona y se comunica a través del punto donde se identifica el origen.



La siguiente fase de la gestión de problemas es tratar el "error conocido". Esto puede implicar que el gestor de problemas tenga que proporcionar una solución temporal que permita al usuario afectado seguir trabajando



mientras se llevan a cabo las investigaciones necesarias para encontrar una solución permanente.

La responsabilidad para continuar el proceso normalmente recae en la gestión de cambios.

NetSupport ServiceDesk proporciona las siguientes funcionalidades para conseguir estos objetivos:

- Análisis de riesgos y tendencias en tiempo real de incidencias para ayudar con la gestión de problemas proactiva
- Integración transparente con la base de datos de gestión de incidencias para facilitar la rápida conversión de incidencias a problemas
- Visibilidad del progreso y estado actual instantánea
- Procesamiento automatizado de correo electrónico de entrada y salida.
- Posibilidad de adjuntar archivos externos e información complementaria a un problema
- Una amplia gama de informes de gestión en tiempo real personalizables y optimizados para la impresión
- Cierre automático de todos las incidencias relacionados cuando se resuelve un problema
- Una base de datos de conocimientos en la que se puede buscar y que ofrece las lecciones aprendidas de experiencias previas



3. Gestión de Cambios

Gestión de cambios



Un cambio es el proceso mediante el cual se controlan y gestionan las solicitudes de cambios en la infraestructura de TI o en cualquier aspecto de los servicios de TI para fomentar el beneficio empresarial y a la vez reducir el riesgo de la interrupción de servicios.

La gestión de cambios controla el proceso de introducir cambios en el entorno de TI. Una solicitud de cambio se puede iniciar como resultado de los problemas identificados durante el proceso de Gestión de Incidencias y de Cambios, o como una solicitud directa para implementar nuevos sistemas o funcionalidad.

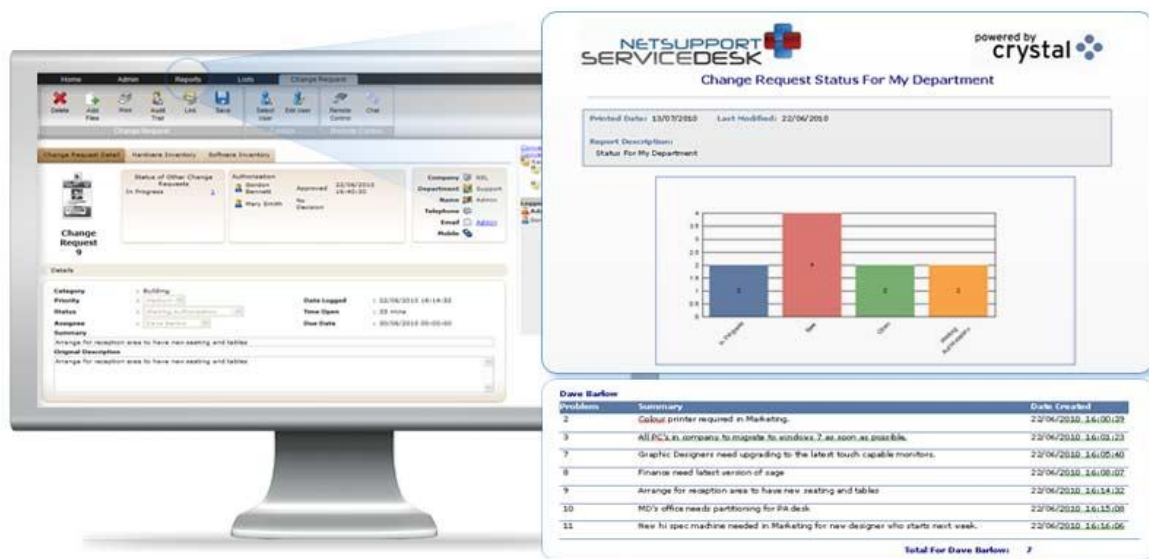
El propósito final es limitar la introducción de errores en el negocio y, por tanto, el número de incidencias que se reportan a su Service Desk. No obstante, es posible que las incidencias estén a menudo relacionadas con cambios. Algunos factores contribuyentes podrían ser un análisis de impacto deficiente, falta de un test realizado de forma concienzuda, problemas de recursos o simplemente problemas iniciales.

Una de las barreras principales en la correcta gestión de cambios es que las organizaciones a veces tienen un enfoque inconexo o informal, dejando que las áreas individuales hagan lo que deseen en vez de ofrecer un proceso centralizado y coordinado. Sin embargo, con la capacidad de NetSupport ServiceDesk para reunir y compartir información, podrá ver rápidamente los



beneficios de introducir un sistema de gestión de cambios estructurado, con líneas de elaboración de informes claramente establecidas.

Hay dos autoridades en la gestión de cambios:



- **El gestor de cambios.** En primera instancia, un gestor de cambios claramente identificable será el responsable de filtrar, aceptar y clasificar las solicitudes de cambio entrantes y de obtener las autorizaciones pertinentes por parte de dirección. A continuación, el gestor de cambios planificará y coordinará la implementación de los cambios.
- **El Consejo Asesor de Cambios (CAB).** Si se establece un CAB, se garantiza que cada solicitud de cambio tenga la visibilidad adecuada en todas las áreas del negocio implicadas. El CAB se deberá reunir con regularidad para evaluar, priorizar y planificar cambios. La pertenencia a dicho consejo es flexible, pero lo más normal es que incluya al gestor de cambios (Presidente), representantes del equipo de soporte de TI y gestión de problemas, directores empresariales y representantes de grupos de usuarios, directores de sistemas y posibles proveedores.



Dentro de NetSupport ServiceDesk, los miembros de cada CAB se pueden predefinir para cada categoría de solicitud de cambio.

NetSupport ServiceDesk ayuda en las actividades de gestión de cambios como sigue:

- | | |
|-----------------------------------|--|
| Registro | NetSupport ServiceDesk proporciona un punto central para los que deseen registrar una solicitud de cambio y llevar un seguimiento de su progreso. |
| Aceptación | Los gestores de cambios tienen a mano toda la información relevante para poder filtrar y aceptar las solicitudes de cambio para su consideración posterior. |
| Clasificación | Fácil identificación de solicitudes de cambio por categoría y prioridad. |
| Planificación y aprobación | Enfoque estructurado para la planificación y aprobación de solicitudes de cambio, asignación de recursos y establecimiento de un Consejo Asesor de Cambios. |
| Coordinación | Fácil seguimiento del progreso durante las fases de compilación, pruebas e implementación con una gama de informes de gestión. |
| Evaluación | El almacenamiento de datos históricos le ayuda a determinar si se ha demostrado que el cambio ha tenido éxito y registra las lecciones aprendidas para ayudar a los usuarios en el futuro. |



Para implementar un proceso ITIL para solucionar las incidencias de soporte técnico, [descarga una demo del NetSupport ServiceDesk](#) y evalúa si mejora tu sistema actual de gestión.

