

## ***Construyendo una infraestructura ITIL con NetSupport ServiceDesk***



Foto [Sarah and Mike](#)

## Índice

1. Introducción.....	4
2. Introducción a ITIL.....	5
3. Introducción a NetSupport Service Desk.....	6
4. Uso de NetSupport Service Desk.....	7
4.1. Gestión de Incidencias.....	7
4.1.1. Definiciones.....	7
4.1.2. Canales de apertura de incidencias.....	7
4.1.3. Proceso de gestión de incidencias.....	7
4.1.4. Tiempos y avisos.....	8
4.1.5. Incidencias graves.....	8
4.1.6. KPIs de Gestión de Incidencias.....	11
4.2. Gestión de Problemas.....	11
4.2.1. Definiciones.....	11
4.2.2. Proceso de Gestión de Problemas.....	12
4.3. Gestión de cambios.....	13
4.3.1. Definiciones.....	13
4.3.2. Proceso de Cambios.....	14
4.3.3. Uso de NetSupport ServiceDesk.....	15
4.3.4. Plan de remediación.....	18
4.4. Independencia de tickets en NetSupport Service Desk.....	18
4.4.1. Permisos.....	18
4.4.2. Creación de tickets.....	18
4.4.3. Re-tipificación de tickets.....	18
4.4.4. Listado de tickets.....	19
4.4.5. Estados.....	19
4.4.6. Categorías.....	20
4.5. Gestión de Peticiones, accesos y eventos.....	22
5. SLAs.....	23
5.1. Definición.....	23
5.2. Tipos de SLA (SLA multinivel).....	23
5.3. SLAs en NetSupport Service Desk.....	23
5.3.1. SLAs basados en servicio.....	24
5.3.2. SLAs basados en cliente (únicamente).....	26
6. Métricas del Service Desk.....	31
7. Conclusiones.....	34



## 1. Introducción

El presente documento tiene como objetivo aclarar las funcionalidades de NetSupport Service Desk que permiten seguir la metodología ITIL.

No es objeto de este manual, el realizar una explicación detallada de todos los procesos de ITIL ni de sus fases, así como tampoco del uso de NetSupport Service Desk en su totalidad.

Esta guía, es meramente orientativa, y deberá adaptarse a cada caso concreto, según sus propias necesidades y requerimientos.

## 2. Introducción a ITIL

ITIL (Biblioteca de Infraestructuras de Tecnologías de la Información)

- Es un conjunto de mejores prácticas, así como un marco de gestión para los servicios TI, que proporciona un vocabulario común.
- Desarrollado por la CCTA (Central Computer and Telecommunications Agency), actualmente propiedad de la OGC (Office of Government Commerce), pero de libre uso.

ITIL define el Ciclo de Vida del Servicio, que consta de 5 fases, cada una de ellas con sus definiciones y procesos propios:

- **Fase 1: Estrategia del servicio:** proporciona una guía sobre cómo pensar y actuar estratégicamente.
- **Fase 2: Diseño del servicio:** proporciona una referencia para el diseño y el desarrollo de los servicios y los procesos usados para gestionarlos.
- **Fase 3: Transición del servicio:** proporciona recomendaciones para el desarrollo y la mejora de las capacidades necesarias para realizar una transición a los servicios nuevos o modificados en el entorno de producción con la mayor transparencia para los usuarios.
- **Fase 4: Operación del servicio:** proporciona recomendaciones para lograr la eficacia y eficiencia en la entrega y soporte de los servicios para garantizar valor para el cliente y el proveedor de servicios.
- **Fase 5: Mejora continua del servicio (o CSI):** proporciona recomendaciones y los instrumentos necesarios para crear y mantener el valor para los clientes a través de un mejor diseño, introducción y operación de los servicios.



### 3. Introducción a NetSupport Service Desk

NetSupport ServiceDesk sirve como la herramienta de trabajo y gestión diaria, usada por el Service Desk.

El Service Desk es una unidad funcional formada por un conjunto de personas que hacen de SPOC, o Punto Único de Contacto para los usuarios, encargada de:

- Registrar todos los detalles de las Incidencias y Peticiones de Servicio.
- Asignar códigos de prioridad y categorías.
- Proporcionar la primera línea de soporte para resolver una parte de las Incidencias y Peticiones de Servicio.
- Escalar Incidencias y Peticiones de Servicio cuando sea necesario.
- Mantener a los usuarios informados del progreso de su caso.
- Cerrar todas las Incidencias y Peticiones de Servicio resueltas.
- Notificar a los usuarios los Cambios programados.

Así pues, NetSupport Service Desk proporcionará al Service Desk las herramientas de trabajo necesarias para desempeñar sus tareas en las operaciones del día a día.

***NOTA:*** No confundir el Service Desk (personas encargadas del soporte a los usuarios) con NetSupport Service Desk (herramienta que usa el Service Desk para realizar su trabajo).

## 4. Uso de NetSupport Service Desk

### 4.1. Gestión de Incidencias

#### 4.1.1. Definiciones

---

Una **incidencia** es una interrupción no planificada o reducción de la calidad del servicio TI. También lo es un fallo de un elemento de configuración que no haya afectado todavía al servicio.

El principal objetivo del proceso de Gestión de Incidencias definido por ITIL en la fase de Operación del Servicio, es **restaurar la operación normal del servicio tan rápido como sea posible**, sin pararse a resolver la causa raíz de la misma.

#### 4.1.2. Canales de apertura de incidencias

---

Todas las incidencias deberán ser introducidas en NetSupport Service Desk, por uno de los siguientes canales:

- **Introducción de la incidencia por parte del usuario a través del Service Desk.** NetSupport Service Desk permite, si se desea, dar acceso a los propios usuarios para que éstos puedan notificar directamente las incidencias.
- **Comunicada mediante una interfaz automática de gestión de eventos.** NetSupport Service Desk permite la recogida de notificaciones automáticas enviadas mediante correo electrónico a la cuenta del Service Desk. Para ello, se deberá habilitar la sincronización POP3 del Service Desk, así como enviar las notificaciones de alertas con un formato reconocible por NetSupport Service Desk.
- **Notificadas y registradas por el personal técnico.** NetSupport Service Desk siempre permitirá a los técnicos del Service Desk, la introducción de nuevas incidencias. Así pues, un usuario podría contactar con el Service Desk para que el propio técnico se encargara de abrir incidencia durante dicha llamada.

#### 4.1.3. Proceso de gestión de incidencias

---

La gestión de incidencias debería seguir el siguiente proceso:


- Identificación -> **Registro** -> **Categorización** -> **Priorización** -> Investigación y diagnóstico -> Resolución y recuperación -> Cierre

NetSupport Service Desk permite la creación de incidencias siguiendo el proceso descrito anteriormente, de tal forma que durante su creación (registro) se deberá categorizar primero y




posteriormente priorizar, mediante el formulario de apertura de incidencias, tal y como se muestra a continuación:



Detalle De Incidencia | Inventario de Hardware | Inventario de software

 Nuevo Incidencia

Detalles del contacto  
Empresa  
Departamento  
Nombre  
Teléfono  
Correo electrónico  
Móvil

Detalles

Categoría \* :   
Prioridad \* : Auto  Fecha de vencimiento :   Tiempo:   
Asignado :   
Descripción \* :

 Guardar |  Cierre rápido

El personal del Service Desk deberá tener conocimientos suficientes para poder categorizar correctamente. Se recomienda pues, que el Service Desk sea el encargado de abrir las incidencias, en lugar del usuario, con tal de realizar esta categorización de forma correcta. Si se requiere que el usuario pueda abrir incidencias por si mismo, será responsabilidad del Service Desk revisar la categorización introducida por el propio usuario.

Tal y como se verá más adelante, la correcta categorización de las incidencias ayudará al análisis de tendencias usado en la gestión proactiva por parte del proceso de **Gestión de Problemas**.

La **prioridad** de la incidencia, deberá reflejar el impacto y la urgencia de la incidencia.

#### 4.1.4. Tiempos y avisos

ITIL define:

- **Tiempo de respuesta:** tiempo que transcurre entre la notificación de la incidencia al Service Desk, y la respuesta del mismo.
- **Tiempo de resolución:** diferencia de tiempo entre la resolución de la incidencia (cierre) y la notificación al Service Desk.

Se recomienda crear, por lo menos, una notificación automática al usuario para la **apertura** y el **cierre** de la incidencias. De esta manera, el tiempo de respuesta se reducirá a cero en la mayoría de las ocasiones, y el usuario estará informado de los dos eventos más importantes (apertura y cierre), de forma totalmente automática.

Así pues, con NetSupport Service Desk se podrá generar una **plantilla de correo electrónico**



diferente para cada caso (apertura y cierre), con sus correspondientes **notificaciones** (donde se define el receptor del mensaje, es decir, el usuario) y **reglas** (definiendo el momento de envío de los correos).

#### 4.1.5. Incidencias graves

---

Una **incidencia grave** es una incidencia que tiene mayor urgencia debido a su alto impacto en el negocio. Las incidencias graves requieren procesos separados, para no descuidar el proceso de Gestión de incidencias.

Con NetSupport Service Desk se puede trabajar con incidencias graves de igual forma que con las incidencias usuales. Se recomienda, pero, crear un campo personalizado “grave” del tipo “checkbox” o casilla de verificación, a marcar en el caso de trabajar con incidencias graves.

Para ello, se podrá crear una sección “Incidencias grave” en el “tab principal” tal y como se muestra a continuación, desde {Admin} {Personalizar datos}:

Nueva Sección De Datos Personalizados

<b>Título de sección</b>	:	<input type="text" value="Incidencia grave"/>
<b>Mostrar en Tab</b>	:	<input type="text" value="Mostra en Tab principal"/> ▼
<b>Orden de clasificación</b>	:	<input type="text" value="1"/>

Posteriormente, se podrá crear un campo del tipo “casilla de verificación”, asociado al tipo de ticket “incidencia” con los siguientes parámetros:





Nueva Casilla De Verificación De Datos Personalizados

**Nombre** : Incidencia grave

**Predeterminado comprobado** :

**Mostrar en sección** : Incidencia grave

**Orden de clasificación** : 1

**Mostrar en mitad de una fila** :

**Mostrar sólo a operarios de ServiceDesk** :

**Asociar el campo con** : Incidencia

**Mostrar en**

Editar Incidencia    Editar Problema    Editar Petición de cambio

Crear Incidencia    Crear Problema    Crear Petición de cambio

Empresa    Departamento    Usuario

**Mostrar a estos usuarios**      **Mostrar por estas categorías**

Todos       Todas las categorías



De esta manera, tanto durante la creación de incidencias como durante su edición, los técnicos del Service Desk podrán marcar la casilla “Incidencia grave” con tal de identificar dicha incidencia en estos términos.

Detalle De Incidencia    Inventario de Hardware    Inventario de software

Nuevo Incidencia

Detalles del contacto

- Empresa
- Departamento
- Nombre
- Teléfono
- Correo electrónico
- Móvil

Incidencia Grave

Incidencia grave :

Detalles

Categoría \* : [dropdown]  
Prioridad \* : Auto [dropdown]    Fecha de vencimiento : [calendar]    Tiempo: [input]  
Asignado : [dropdown]  
Descripción \* : [text area]

Guardar | Cierre rápido

Con NetSupport Service Desk, y para facilitar el acceso a las incidencias graves, se podrá crear una búsqueda almacenada a la que podrá acceder el personal técnico del Service Desk.

Así, por ejemplo, se podrá crear una búsqueda de las incidencias graves que cada técnico tiene, con tal de que un técnico pueda identificar sus propias incidencias graves, tal y como sigue:

### Nueva búsqueda

**Criteros**

Buscar tipo

Incidencias     Problemas     Peticiones de cambio

Campo

- Asignado
- Categoría
- Compañía del asignado
- Compañía del contacto
- Contacto
- Correo electrónico del contacto
- Correo electrónico del creador
- Código de resolución
- Departamento del asignado
- Departamento del contacto

Criteros

Incidencia grave es igual a 1 and Asignado es igual a Adrián Pérez



Con los criterios anteriores, se seleccionarían todas las incidencias graves asignadas al técnico “Adrián Pérez”. En la pestaña “propiedades” de la búsqueda, se podrá dar acceso a la búsqueda al técnico “Adrián Pérez”, a la vez que se marcará la opción “Mostrar en menú”.

#### 4.1.6. KPIs de Gestión de Incidencias

---

El Service Desk requiere de una serie de métricas que ayuden medir el éxito del mismo. En cuanto al proceso de Gestión de Incidencias, se recomienda usar los siguientes identificadores clave:

- **Número de incidencias.** NetSupport Service Desk contiene una serie de informes predefinidos enfocados a mostrar este tipo de datos. Entre ellos destacan:
  - Incidentes cerrados esta semana
  - Incidentes cerrados este mes
  - Incidentes cerrados este año
  - Incidentes cerrados hoy
  - Incidentes creados el mes pasado
  - Incidentes creados este mes
  - Incidentes creados esta semana
  - Incidentes creados este año
  - Incidentes cerrados durante el período especificado (que muestra, además, las incidencias cerradas por técnico).
- **Cantidad de incidencias no resueltas.** Para poder medir esta métrica, se recomienda crear en NetSupport Service Desk un código de resolución para identificar las incidencias “no resueltas”. El informe predefinido “Los 5 códigos de resolución principales de incidentes” mostrará si la cantidad de incidencias no resueltas se encuentra entre los 5 códigos de resolución principales.
- **Número y porcentaje de incidencias graves.** Con NetSupport Service Desk, se deberá crear un informe personalizado si se desean mostrar medidas referentes a las incidencias graves, al tratarse éstas de campos personalizados. En caso de no usarse informes personalizados, se podrán listar tanto las incidencias graves abiertas como cerradas, mediante el uso de búsquedas personalizadas explicadas en el tramo final del punto 4.1.4.
- **Porcentaje de incidencias gestionadas dentro de los tiempos de respuesta acordados** (cumplimiento de los SLA). Esta medida deberá calcularse mediante la creación de informes personalizados, posteriormente importados en NetSupport Service Desk,
- **Porcentaje de incidencias cerradas sin escalar.** De nuevo, los datos para este identificador deberán generarse mediante un informe personalizado.

## 4.2. Gestión de Problemas

### 4.2.1. Definiciones

---

**Problema:** causa de una o más incidencias.

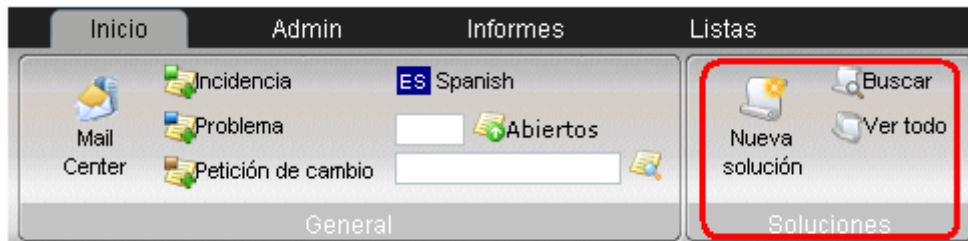
**Solución temporal** (workaround): levantar un servicio antes de identificar la causa raíz.

**Error conocido:** problema que posee una causa raíz documentada y una solución temporal.

El objetivo principal del proceso de Gestión de Problemas, es **prevenir proactivamente** incidencias (investigando la causa raíz), problemas y errores.

Para ello, se hará uso de la **KEDB** o Base de Datos de Errores Conocidos, la cual permite el almacenamiento centralizado de errores conocidos y las resoluciones de incidencias y problemas. La KEDB deberá ser compatible con el CMS (Sistema de Gestión de la Configuración) y formar parte del SKMS (Sistema de Gestión de Conocimientos del Servicio), quedando fuera del ámbito de NetSupport Service Desk.

NetSupport Service Desk incluye la gestión de la KEDB mediante el uso de la gestión de soluciones, tal y como se puede ver en la imagen mostrada a continuación:

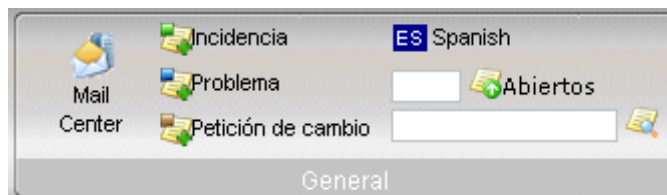


### 4.2.2. Proceso de Gestión de Problemas

---

Los problemas, al contrario que las incidencias, no tendrán un usuario que se encargue de indicar que hay un problema. En realidad, un usuario no tiene por qué saber la diferencia entre incidencias y problemas, y por esta razón, para un usuario, se estará abriendo un "ticket" independientemente de si finalmente está abriendo una incidencia, o está reportando por ejemplo una petición de cambio.

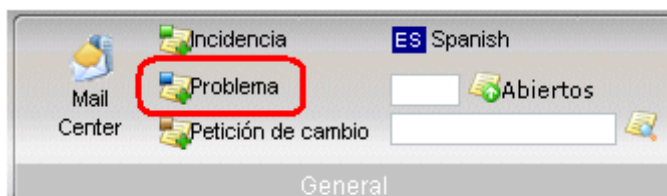
El Service Desk siempre será el encargado de tipificar el ticket decidiendo si se está ante una incidencia, un problema, o una petición de cambio. Para ello, siempre podrá seleccionar el tipo de ticket mediante la opción correspondiente en NetSupport Service Desk:



Además, el Service Desk podrá convertir una incidencia a un problema o petición de cambio si detecta un error en la tipificación (análogamente con el resto de tipos de ticket):

[Convertir a Problema](#)  
[Convertir a Petición de cambio](#)

Así pues, el Service Desk, podrá crear un nuevo problema mediante el botón de apertura rápida de “Problemas” bajo la pestaña inicio.



La apertura de un problema, será similar a la de una incidencia, donde se deberá categorizar, priorizar, asignar un técnico e introducir una descripción para el problema.

Detalle De Problema    Inventario de Hardware    Inventario de software

---

**Nuevo Problema**

Detalles

**Categoría \*** :

**Prioridad \*** : Auto     **Fecha de vencimiento** :      **Tiempo:**

**Asignado** :

**Descripción \***

|

Los problemas, tal y como se ha comentado, no tendrán un usuario asignado, puesto que son la causa de una o más incidencias. Las incidencias afectan a los usuarios, y por tanto, cuando un usuario contacte con el Service Desk será por un malfuncionamiento de algún servicio, o por alguna petición, no por un problema.

Los técnicos encargados de la gestión proactiva de incidencias trabajarán, pues, con problemas, usando especialmente el análisis de tendencias, que podrá venir marcado por el análisis de la categorización de las incidencias.

Para este análisis de tendencias, NetSupport Service Desk proporciona los siguientes informes predefinidos:

- Incidentes creados por categoría principal el mes pasado
- Incidentes por categoría de nivel superior
- Relación de categorías para incidentes

## 4.3. Gestión de cambios

### 4.3.1. Definiciones

---

**Cambio:** adición, modificación o eliminación de un servicio, y su documentación asociada.

No son cambios:

- Ni cambios mayores (cambios estructurales, a nivel de empresa o en un proceso de negocio).
- Ni cambios menores (a nivel operativo).

Normalmente se usa el criterio del “impacto” para evaluar si algo es un cambio o no. Por esta razón, se ha de definir claramente el alcance y dejar claro qué es un cambio y qué es operativa normal.

**Solicitud de cambio (RFC):** petición formal para un cambio.

**Cambio estándar:** cambios rutinarios de bajo riesgo.

**Cambio de emergencia:** cambio que no tiene Service Design Package.

**Comité de cambios (CAB):** grupo de personas que se reúne periódicamente para evaluar, priorizar, autorizar, revisar los RFC y ejecutar los PIR (Revisión post-implementación).

**Comité de cambios de emergencia (ECAB):** Organismo asesor para los Cambios de Emergencia.

El objetivo principal de la gestión de cambios es proporcionar medios y procedimientos estandarizados (bien documentados) para los cambios, reduciendo cualquier impacto sobre el servicio.

ITIL define dos documentos esenciales respecto al proceso de Gestión de Cambios:

- **Calendario de Cambios (CS):** calendario de cambios programados y aprobados, donde se incluyen las fechas y horas de implementación propuestas.
- **Documento de Paradas Planificadas (Planned Downtime):** detalle de la disponibilidad del servicio debido a los cambios planificados previstos.



#### 4.3.2. Proceso de Cambios

---

La gestión de cambios consta de las siguientes etapas:

- Registro -> Revisión -> Evaluación del impacto -> Priorización -> Análisis de riesgo -> Verificación -> Cierre

Estas etapas se describen a continuación:

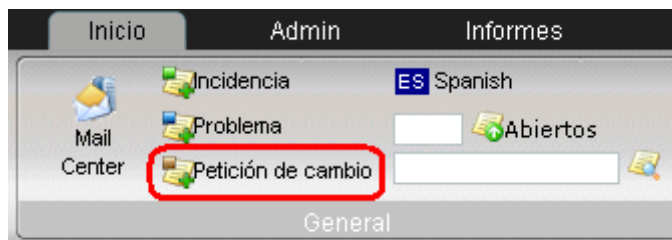
- Registro y revisión
  - Los cambios deben registrarse.
  - Han de existir procedimientos para solicitar cambios.
  - El CAB revisará los RFC.
- Evaluación: Las 7R de la gestión de cambios -> Evaluación del impacto.
  - Requerimiento: ¿quién solicitó el cambio?
  - Razón: ¿cuál es el motivo del cambio?
  - Resultado: resultado esperado con el cambio.
  - Riesgos: ¿qué riesgos presenta el cambio?
  - Recursos: recursos que se necesitan para efectuar el cambio.
  - Responsables: responsables de hacer el cambio.
  - Relación: relación con otros cambios.
- Priorización y riesgos
  - Primero se usará el impacto que puede provocar (el impacto determinará la categoría del cambio, menor, medio o mayor).
  - A continuación se le dará una prioridad al cambio.
- Análisis y cierre
  - El CAB realizará la Revisión Post Implementación (PIR), que garantiza:
    - Que el cambio ha alcanzado sus objetivos.
    - Que todos están satisfechos y no hay efectos secundarios imprevistos.
    - Que todo está documentado.

NetSupport Service Desk proporciona las herramientas necesarias para trabajar con la Gestión de Cambios.



### 4.3.3. Uso de NetSupport ServiceDesk

Un técnico del ServiceDesk podrá crear (si tiene los permisos correspondientes) una nueva “petición de cambio” clickando sobre la opción de apertura rápida “Petición de cambio” en la pestaña “Inicio”.



Se recuerda que no se recomienda que sea el usuario el encargado de decidir si su ticket es una incidencia, o una petición de cambio, si no que debería ser el propio Service Desk, el encargado de tipificar el ticket, incluso cambiando el tipo de ticket una vez abierto.

Una vez pulsado el botón de apertura rápida de petición de cambio, se mostrará una imagen como la que se ilustra a continuación, en la que el técnico del Service Desk podrá:

- Identificar al usuario que pide el cambio
- Categorizar el cambio
- Asignar una prioridad al cambio
- Seleccionar el técnico encargado de gestionar el cambio
- Introducir una descripción para el cambio

#### Categorizar el cambio

Este punto es especialmente importante, porqué en NetSupport Service Desk, la categorización es quien tiene definido el CAB asignado para dicha categorización.





Durante la configuración de NetSupport Service Desk, y antes de su puesta en producción, se deberá definir qué personas forman el CAB para cada una de las categorizaciones que pertenezcan a la gestión de cambios. De esta manera, se podrá definir, si los cambios de una determinada categorización requieren o no una autorización por parte del CAB, y en caso de requerirla, si se necesita un acuerdo total entre todos los miembros del CAB o si basta con un número mínimo de autorizaciones dentro de la junta de asesores de cambio (CAB).

### Editar categoría "Impresora"

Obligatorio	Nombre completo
<input type="checkbox"/>	María Gómez
<input type="checkbox"/>	Pepe Fernández

Todos los miembros han de autorizar Peticiones de cambio :

#### Asignar una prioridad al cambio

La priorización del cambio deberá tener en cuenta en primer lugar, el impacto que pueda provocar dicho cambio.

#### Revisión por parte del CAB

Todos los cambios, una vez registrados, deberán revisarse por el CAB correspondiente a la categorización del cambio. Para agilizar el proceso, se recomienda crear una notificación automática que envíe un correo electrónico a los usuarios que conforman el CAB, en el momento de la apertura de la petición de cambio.



Descripción

Introduzca una descripción para esta regla \*

Destinatarios

Enviar a	Para	CC	BCC
Contacto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Administrador del contacto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asignado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Administrador del asignado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Creador	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Administrador del creador	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Correo electrónico predeterminado de la Compañía del contacto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La Junta de asesores de cambios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Una dirección de correo electrónico específica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Plantilla De Correo Electrónico

Plantilla de correo electrónico a utilizar: Respuesta automática al cliente al crear un nuevo elemento

De esta manera, el CAB deberá revisar los RFC que le serán notificados de forma automática por NetSupport Service Desk, y deberá descartar:

- Los cambios poco prácticos.
- Las repeticiones de otros RFC (que llegan por dos canales diferentes).
- Las solicitudes incompletas.

Una vez abierto, tanto el técnico como el usuario podrán ver si el cambio está “pendiente del comité de cambios” o si por el contrario, el CAB ya ha tomado una resolución (tanto autorizando como denegando el cambio).



Detalle De Petición De Cambio   Inventario de Hardware   Inventario de software

**Petición de cambio**  
22

**Autorización**

Pepe Fernández	Sin decisión	
María Gómez	Aprobado	14/12/2010 16:43:47

**Empresa** Totemguard  
**Departamento** Comercial  
**Nombre** Paco Fernández  
**Teléfono**  
**Correo electrónico** [pfernandez@totemguard.com](mailto:pfernandez@totemguard.com)  
**Móvil** 624 123 123

**Detalles**

**Categoría** : Hardware   Impresora

**Prioridad** : Medio

**Estado** : Esperando autorización

**Asignado** : Francisco González

**Fecha registrada** : 14/12/2010 16:39:26

**Tiempo abierto** : 5 Mins

**Fecha de vencimiento** :   Tiempo:  

**Resumen**  
Solicito una nueva impresora láser para mi puesto de trabajo

**Descripción original**  
Solicito una nueva impresora láser para mi puesto de trabajo

#### 4.3.4. Plan de remediación

---

El plan de remediación es un proceso de cambio que actúa cuando el resultado de un cambio no es satisfactorio. No todos los cambios son reversibles, y es entonces cuando se usa la remediación.

Para mitigar el riesgo de un cambio, deben considerarse las opciones de remediación disponibles antes de establecer el cambio.

### 4.4. Independencia de tickets en NetSupport Service Desk

Tal y como se ha ido observando, NetSupport Service Desk permite trabajar de forma independiente con incidencias, problemas y peticiones de cambio.

#### 4.4.1. Permisos

---

En el momento de la configuración de NetSupport Service Desk, el usuario administrador podrá decidir con qué tipo de tickets pueden trabajar los técnicos, para por ejemplo, permitir a ciertos técnicos trabajar únicamente con incidencias, mientras que otro grupo podrá tener acceso a cualquier tipo de ticket.

General | Preferencias | **Permisos**

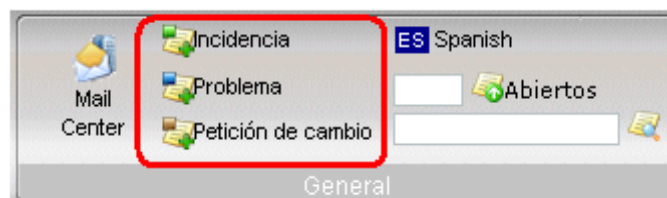
Permisos

Usar plantilla Operario del ServiceDesk ▾

Incidencias	Problemas	Peticiones de cambio
<input checked="" type="checkbox"/> Crear Incidencia	<input type="checkbox"/> Crear Problema	<input checked="" type="checkbox"/> Crear Petición de cambio
<input checked="" type="checkbox"/> Leer Incidencias	<input type="checkbox"/> Leer Problemas	<input checked="" type="checkbox"/> Leer Peticiones de cambio
<input checked="" type="checkbox"/> Eliminar Incidencias	<input type="checkbox"/> Eliminar Problemas	<input checked="" type="checkbox"/> Eliminar Peticiones de cambio
<input checked="" type="checkbox"/> Editar Incidencias	<input type="checkbox"/> Editar Problemas	<input checked="" type="checkbox"/> Editar Peticiones de cambio

#### 4.4.2. Creación de tickets

Así pues, en primer lugar, un técnico del Service Desk podrá, en el momento de crear un ticket, decidir si se trata de una incidencia, un problema o una petición de cambio:



#### 4.4.3. Re-tipificación de tickets

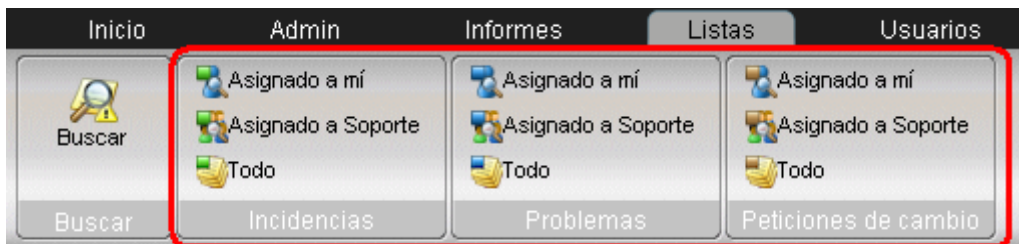
Igualmente, si una vez un técnico (o un usuario) ha creado un ticket, independientemente del tipo de ticket creado (incidencia, problema o petición de cambio), éste podrá re-tipificarlo si detecta que la tipificación es incorrecta.

Así por ejemplo, un técnico podrá cambiar una incidencia a un problema o a una petición de cambio, mediante las siguientes opciones:

[Convertir a Problema](#)  
[Convertir a Petición de cambio](#)

#### 4.4.4. Listado de tickets

Cada técnico del Service Desk, podrá, con NetSupport Service Desk, ver un listado de tickets según su tipificación (incidencia, problema o petición de cambio), siempre y cuando tenga permisos para ello (ver punto 4.4.1 para más información).



De esta manera, el técnico podrá distinguir claramente con qué tipo de tickets tiene que trabajar, facilitando así el acceso directo a los mismos.

#### 4.4.5. Estados

NetSupport Service Desk permite definir los estados por los que puede pasar un determinado ticket. Así por ejemplo, se pueden definir estados como el estado “nuevo”, “en curso” o “cerrado”.

NetSupport Service Desk da la opción de definir diferentes estados según el tipo de ticket. De esta manera se puede definir un flujo de estados diferente según se trabaje con incidencias, problemas o peticiones de cambio, además de definir estados exclusivos según el tipo de ticket.

Códigos De Estado

Estado	Orden de clasificación	Cerrado	Tiempo de trabajo	Incidencias	Problemas	Peticiones de cambio	
Nuevo	1	No	Sí	Sí	Sí	No	<a href="#">Editar</a> <a href="#">Eliminar</a>
Esperando autorización	1	No	No	No	No	Sí	<a href="#">Editar</a> <a href="#">Eliminar</a>
Abiertos	2	No	Sí	Sí	Sí	Sí	<a href="#">Editar</a> <a href="#">Eliminar</a>
Esperando a otra persona	3	No	No	No	No	Sí	<a href="#">Editar</a> <a href="#">Eliminar</a>
En progreso	4	No	Sí	Sí	No	No	<a href="#">Editar</a> <a href="#">Eliminar</a>
Completado	5	Sí	No	Sí	Sí	Sí	<a href="#">Editar</a> <a href="#">Eliminar</a>
Aplazado	6	No	No	Sí	Sí	Sí	<a href="#">Editar</a> <a href="#">Eliminar</a>

#### 4.4.6. Categorías

De igual forma que con los estados, NetSupport Service Desk permite definir categorías para que aparezcan únicamente cuando se está trabajando con un determinado tipo de tickets (incidencias, problemas o peticiones de cambio).

### Editar categoría "Impresora"

General Operadores

**Subcategoría de** : Hardware

**Descripción \*** : Impresora

**Prioridad predeterminada** :

**Orden de clasificación \*** : 1

**Mostrar por**

- Incidencias
- Problemas
- Peticiones de cambio

Dónde Asignar Un Incidencia De Esta Categoría

**Asignar a** :

Si una categoría pertenece a "peticiones de cambio", se mostrará, además, para dicha categoría, la pestaña "Junta de asesores de cambio", donde se podrán definir las personas que conforman el CAB para dicha categoría.



## Editar categoría "Impresora"

General Operadores Junta de asesores de cambios

Subcategoría de : Hardware

Descripción \* : Impresora

Prioridad predeterminada :

Orden de clasificación \* : 1

Mostrar por

- Incidencias
- Problemas
- Peticiones de cambio

Dónde Asignar Un Incidencia De Esta Categoría

Asignar a :

## Editar categoría "Impresora"

General Operadores Junta De Asesores De Cambios

**Junta de asesores de cambios**

Obligatorio	Nombre completo
<input type="checkbox"/>	María Gómez
<input type="checkbox"/>	Pepe Fernández

Agregar Quitar

Todos los miembros han de autorizar Peticiones de cambio :

## 4.5. Gestión de Peticiones, accesos y eventos

Además de Incidencias, problemas y peticiones de cambio, ITIL define otros tres tipos de procesos, dentro de la fase de Operación del servicio:

- **Gestión de peticiones** (Request Fulfillment): Abastece y entrega servicios estándar, predefinidos y aprobados. También incluye consultas o dudas.
  - Las peticiones no son ni incidencias ni cambios. Es un término genérico para diferentes solicitudes o peticiones de los usuarios. En el caso de pedir algún cambio, éste no entraría dentro de la categoría de cambios, al tratarse de algo todavía más simplificado que un “cambio estándar”.
- **Gestión de accesos** (a servicios): Derecho a usar un servicio (por ejemplo, telefonía móvil). Este proceso puede iniciarse con una petición de servicio.
- **Gestión de eventos**: Por evento se entiende un valor inusual en un componente de servicio. Son alertas o notificaciones sobre cambios de estado, que suelen notificar herramientas de monitorización automáticas.

NetSupport Service Desk no tiene implementada de forma nativa la gestión de este tipo de procesos. Sin embargo, existen varias alternativas para su uso en NetSupport Service Desk:

- **Gestión de peticiones y accesos**: podrían tratarse como “incidencias”, ya que se enmarcan más dentro del proceso de gestión de incidencias, que no del proceso de gestión de problemas (sin usuario de contacto) o de cambios (que deberían revisarse por el CAB). Si se quisiera, se podría implementar una casilla de verificación (checkbox) para marcar los tickets de este tipo, con tal de diferenciarlos de las incidencias propiamente dichas, tal y como se ha explicado con las “incidencias graves”.
- **Gestión de peticiones (2)**: en cuanto a la Gestión de peticiones propiamente dicho, se podría optar por usar el tipo de ticket “Peticiones de cambio” para incluir también las peticiones. Las peticiones no son cambios y no deben autorizarse ni implican al CAB, pero NetSupport ServiceDesk permite definir categorizaciones que no requieren de autorización por parte del CAB. De esta manera, si lo permite nuestro entorno, se podría enmarcar la Gestión de peticiones dentro de la Gestión de cambios en el ServiceDesk, siempre haciendo referencia a categorías pre-autorizadas. En la mayoría de entornos, sin embargo, se recomienda hacer uso de las Incidencias para la Gestión de Peticiones.
- **Gestión de eventos**: NetSupport Service Desk ofrece la posibilidad de configurar una cuenta de correo para Service Desk, donde recibir correos electrónicos. De esta manera, el propio programa sería el encargado de, de forma periódica y totalmente automática, ir revisando los correos recibidos con tal de crear el ticket correspondiente, o de actualizarlo si ya existiese. Así pues, las notificaciones enviadas debido a las alertas detectadas por el software de monitorización, deberían enviarse con copia a la dirección de correo del Service Desk para su tratamiento automático.



## 5. SLAs

### 5.1. Definición

El Service Level Agreement (SLA) o Acuerdo de Nivel de Servicios, consiste en un contrato en el que se estipulan los niveles de un servicio, donde se debe recoger, en lenguaje no técnico, los detalles de los servicios prestados.

Los principales puntos que debe cubrir son los siguientes:

- Tipo de servicio.
- Soporte a clientes y asistencia.
- Previsiones para seguridad de los datos.
- Garantías del sistema y tiempos de respuesta.
- Disponibilidad del sistema.
- Conectividad.
- Sanciones por caídas del sistema.

### 5.2. Tipos de SLA (SLA multinivel)

Existen diferentes niveles de SLA:

- **SLA Corporativo:** un mismo SLA para todos los clientes (ej. horario del ServiceDesk).
- **SLA basado en Cliente** o de "firma única": un cliente pacta con un proveedor un SLA para varios servicios.
- **SLA basado en Servicio:** un SLA para un servicio para todos los usuarios de ese servicio.

### 5.3. SLAs en NetSupport Service Desk

NetSupport Service Desk no incorpora la gestión de SLAs de forma nativa, puesto que no todas las empresas tienen SLAs con sus clientes o proveedores (llamados OLA si el proveedor es interno, y UC si es externo).

Sin embargo, NetSupport Service Desk permite, gracias a sus opciones de personalización, configurar la herramienta para trabajar acorde a los SLA definidos.



### 5.3.1. SLAs basados en servicio

Dependiendo del tipo de SLA, se podrá definir un seguido de parámetros para asignar un determinado SLA a cada tipo de servicio, definido en la categorización de las incidencias.

#### Definición de tipos de SLA

En primer lugar, se deberán definir los SLA en función de su prioridad, marcada por el tiempo establecido en el propio SLA para la resolución de la incidencia.

Así por ejemplo, se podrían definir 3 SLA en relación al tiempo de resolución establecido:

- SLA de resolución de incidencias en un máximo de 4 horas.
- SLA de resolución de incidencias en un máximo de 8 horas.
- SLA de resolución de incidencias en un máximo de 2 días.

#### Asignación de SLA a cada prioridad

Aprovechando el valor de “fecha de vencimiento predeterminada” de la sección de “prioridades”, se podrá asignar a cada prioridad, la fecha de vencimiento de los SLA.

NOTA: No es necesario asignar una fecha de vencimiento a cada prioridad.

Prioridades Existentes

Icono	Prioridad	Orden	Fecha de vencimiento predeterminada
	Alta	1	4 Horas
	Medio	2	8 Horas
	Baja	3	2 Días

Agregar Una Nueva Prioridad

Icono	Prioridad	Orden	Fecha de vencimiento predeterminada
<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> Minutos

Guardar

De esta manera, durante la creación de incidencias, se asignará a cada incidencia una fecha de vencimiento acorde a la prioridad, de forma automática.

#### Asignación de prioridad a categorización



Una vez definidos los tiempos de vencimiento según al prioridad, se podrá asignar a cada categoría definida en la sección “Categorías”, una prioridad predeterminada. De esta manera, se estará asignando a esa categoría en concreto, una prioridad determinada de forma automática, que a su vez asignará una fecha de vencimiento correspondiente con el tiempo determinado en el SLA.

**Editar categoría "Impresora"**

General Operadores Junta de asesores de cambios

Subcategoría de : Externo

Descripción \* : Impresora

**Prioridad predeterminada** : Alta  
Medio  
Baja

Orden de clasificación \*

Mostrar por

Incidents

Problems

Change Requests

Dónde Asignar Un Incident De Esta Categoría

Asignar a :

De la misma forma que con las prioridades, no es necesario asignar una prioridad predeterminada a cada una de las categorías, puesto que pueden existir categorías que no tengan un SLA asignado.

### Notificaciones de SLA

Con este proceso, se podrán definir SLA por servicios (categorías), que asignarán el tiempo de resolución del SLA a las incidencias abiertas con dichas categorías.

Finalmente, desde la sección “Reglas” dentro del “Flujo de trabajo”, se podrán incluir avisos automáticos por correo electrónico, con la finalidad de avisar al técnico o al responsable, del avance de una incidencia con un SLA asociado.

Por ejemplo, se podrá definir un aviso automático para notificar al técnico cuando quede una hora para el vencimiento del SLA en los ticks del tipo “incidencia”. Para ello, se deberá definir una nueva regla que afecte únicamente a las incidencias, tal y como sigue:

## Nueva regla de flujo de trabajo

Creado por	Admin
Fecha de creación	24/12/2010
<b>Introduzca un Nombre para esta regla *</b>	<input type="text" value="Aviso SLA 1h para cierre"/>
<b>Cuando esta regla esté seleccionada *</b>	<input type="text" value="Comprobar continuamente"/> ▼
<b>Ejecute esta regla sólo una vez por elemento</b>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Activar esta regla</b>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Esta regla se aplica a:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Incidents <input type="checkbox"/> Problems <input type="checkbox"/> Change Requests

Dicha regla, constará con unas condiciones que evalúen el tiempo de vencimiento de la incidencia, así como de unas acciones que se encarguen de la correspondiente notificación.

## Nueva condición de flujo de trabajo para regla

Creado por	Admin
Fecha de creación	17/12/2010
<b>Introduzca un nombre para este estado *</b>	<input type="text" value="Tiempo de vencimiento = 1h"/>
<b>Seleccionar el tipo de estado *</b>	<input type="text" value="Fecha de vencimiento"/> ▼

Detalles

Cuando haya expirado la fecha de vencimiento  
 Cuando la fecha de vencimiento esté en el intervalo   ▼

## Nueva acción de flujo de trabajo para regla

Creado por	Admin
Fecha de creación	17/12/2010
<b>Introduzca un nombre para esta acción *</b>	<input type="text" value="Aviso correo al asignado"/>
<b>Seleccione un tipo de acción *</b>	<input type="text" value="Enviar email"/> ▼

Opciones De Envío De Correo Electrónico

**Enviar notificación de correo electrónico**  ▼

De igual forma que la regla anterior, se podrán crear reglas para por ejemplo:

- Avisar a un usuario específico cuando una petición de cambio esté a 4 horas de vencer (tenga un SLA que está a 4 horas de vencer).
- Cambiar la prioridad de la incidencia cuando una incidencia esté a 2 horas de su vencimiento (tenga un SLA que está a 2 horas de vencer), reasignando al técnico y enviando una notificación al responsable del departamento.

### 5.3.2. SLAs basados en cliente (únicamente)

---

Al contrario que los SLA basados en servicios, los SLA basados en cliente, en el caso de NetSupport Service Desk, asignan un mismo SLA para todo un cliente.

#### Definición de SLA por cliente

Desde la sección “Personalizar datos” de NetSupport Service Desk, se deberá incluir un nuevo campo personalizado para asignar un SLA a nivel de cliente, tal y como sigue:

Nueva sección:

Nueva Sección De Datos Personalizados

<b>Título de sección</b>	:	<input type="text" value="SLA (en horas)"/>
<b>Mostrar en Tab</b>	:	<input type="text" value="Mostra en Tab principal"/> ▼
<b>Orden de clasificación</b>	:	<input type="text" value="1"/>

Nuevo campo personalizado a nivel de compañía (empresa):

#### Nuevo Cuadro De Texto De Datos Personalizados

<b>Nombre</b>	:	SLA (en horas)
<b>Valor predeterminado</b>	:	0
<b>Mostrar en sección</b>	:	SLA
<b>Anchura</b>	:	20
<b>Orden de clasificación</b>	:	1
<b>Mostrar en mitad de una fila</b>	:	<input type="checkbox"/>
<b>Debe ser un valor numérico</b>	:	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Debe tener un valor</b>	:	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Mostrar sólo a operarios de ServiceDesk</b>	:	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Asociar el campo con</b>	:	Empresa
<b>Mostrar en</b>		
<input checked="" type="checkbox"/> Editar Incidencia	<input checked="" type="checkbox"/> Editar Problema	<input checked="" type="checkbox"/> Editar Petición de cambio
<input checked="" type="checkbox"/> Crear Incidencia	<input checked="" type="checkbox"/> Crear Problema	<input checked="" type="checkbox"/> Crear Petición de cambio
<input checked="" type="checkbox"/> Empresa	<input checked="" type="checkbox"/> Departamento	<input checked="" type="checkbox"/> Usuario

De esta manera, se habrá definido un nuevo campo numérico, donde indicar el valor del SLA a nivel de empresa.

#### Asignación del SLA al cliente

Una vez definido el campo personalizado, desde la sección “usuarios” de NetSupport Service Desk, se podrá indicar el valor del SLA para cada una de las compañías definidas, con las que efectivamente se tenga un SLA.



- Valores predeterminados
- + Cliente 1
- + Cliente 2
- + Cliente 3
- + Totemguard

## Editar Compañía Cliente 1

General Operadores Preferencias Permisos

Detalles De Compañía

Nombre de la compañía \* : Cliente 1

Dirección postal :

Número de teléfono :

Contact predeterminado : ▼

SLA (En Horas)

SLA \* : 4

Dónde Asignar Elementos De Esta Compañía

Asignar a : ▼

### Trabajo con SLA basado en cliente

De esta forma, durante la creación de cualquier tipo de ticket, así como durante las horas dedicadas a trabajar con el mismo, el técnico podrá observar el SLA asignado a nivel de cliente.



Nuevo Incidencia

Detalles del contacto

**Empresa** Cliente 1

**Departamento** Departamento 2b

**Nombre** Paco González

**Teléfono** 93 200 12 13

**Correo electrónico** [paco@cliente1.com](mailto:paco@cliente1.com)

**Móvil** 612 32 12 32

SLA (En Horas)

SLA \*:

Detalles

**Categoría \*** :

**Prioridad \*** :  **Fecha de vencimiento** :   **Tiempo:**

**Asignado** :

**Descripción \***

Guardar | Cierre rápido

### Notificaciones de SLA

Con SLA basado únicamente en cliente, las notificaciones se deberán definir de forma distinta a las notificaciones de SLA basado en servicio.

Para ello, desde la sección “reglas” dentro de “Flujo de trabajo”, se deberá crear una regla para cada una de las empresas a notificar. En el caso de querer dos notificaciones diferentes (por ejemplo un aviso cuando se está a la mitad del tiempo del SLA y otro cuando queda 1h para su vencimiento) se deberán definir dos reglas para cada compañía a ser notificada.

Así, para notificar a la compañía llamada “Cliente 1” cuando su SLA de 4h esté a la mitad (hayan pasado 2h desde su apertura) se deberá:

Creación de la nueva regla, únicamente para incidencias:



## Nueva regla de flujo de trabajo

Creado por	Admin
Fecha de creación	24/12/2010
<b>Introduzca un Nombre para esta regla *</b>	<input type="text" value="Aviso mitad SLA Compañía 1"/>
<b>Cuando esta regla esté seleccionada *</b>	<input type="text" value="Comprobar continuamente"/> ▼
<b>Ejecute esta regla sólo una vez por elemento</b>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Activar esta regla</b>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Esta regla se aplica a:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Incidencias <input type="checkbox"/> Problemas <input type="checkbox"/> Peticiones de cambio

Condiciones:

### Nueva condición de flujo de trabajo para regla 'Aviso

Creado por	Admin
Fecha de creación	24/12/2010
<b>Introduzca un nombre para este estado *</b>	<input type="text" value="Empresa = Cliente  1"/>
<b>Seleccionar el tipo de estado *</b>	<input type="text" value="Empresa"/>
Detalles	
<b>Tickets de la Compañía</b>	<input type="text" value="Cliente 1"/> ▼

### Nueva condición de flujo de trabajo para regla 'Aviso mitad

Creado por	Admin
Fecha de creación	24/12/2010
<b>Introduzca un nombre para este estado *</b>	<input type="text" value="Tiempo abierto = 2h"/>
<b>Seleccionar el tipo de estado *</b>	<input type="text" value="Elemento abierto durante un periodo de tiempo"/> ▼
Detalles	
<b>Cuando el Ticket lleva abierto más de</b>	<input type="text" value="2"/> <input type="text" value="Horas"/> ▼



Acciones:

---

### Nueva acción de flujo de trabajo para regla

Creado por	Admin
Fecha de creación	17/12/2010
<b>Introduzca un nombre para esta acción *</b>	<input type="text" value="Aviso correo al asignado"/>
<b>Seleccione un tipo de acción *</b>	<input type="text" value="Enviar email"/>

Opciones De Envío De Correo Electrónico

<b>Enviar notificación de correo electrónico</b>	<input type="text" value="Respuesta automática asignado"/>	<input type="button" value="Crear nueva notificación de correo electrónico"/>
--	--	---

De la misma manera que las notificaciones para SLAs basados en servicios, se podrán realizar notificaciones y/o reglas para peticiones de cambio, diferentes destinatarios, etc.

## 6. Métricas del Service Desk

El Service Desk requiere de una serie de métricas que ayuden medir el éxito del mismo.

Entre las métricas más usuales, destacan las siguientes:

- Número de tickets.
- Porcentaje de llamadas resueltas en la primera comunicación (mientras el usuario sigue al teléfono).
- Porcentaje de llamadas resueltas sin escalarlas a la siguiente línea de soporte.
- Tiempo medio necesario para resolver una incidencia.
- Tiempo medio necesario para evaluar y cerrar una incidencia resuelta.
- Coste medio de procesamiento de una incidencia, coste por llamada, coste por minuto, etc.
- Porcentaje de peticiones de los clientes y usuarios que se ejecutan según los criterios estipulados en los objetivos del SLA.
- Satisfacción del cliente (métrica de percepción, de valor relativo).

NetSupport Service Desk incluye un seguido de informes por defecto, que ayudan a medir el éxito del Service Desk. Entre ellos:

### Informes generales

- Las 5 compañías principales de informes de incidentes
- Las 5 compañías principales que han informado de solicitud de cambio
- Los 20 códigos de resolución principales de incidentes
- Los 20 códigos de resolución principales de problemas
- Los 20 códigos de resolución principales de solicitudes de cambio
- Los 5 códigos de resolución principales de incidentes
- Los 5 códigos de resolución principales de problemas
- Los 5 códigos de resolución principales de solicitudes de cambio
- Los 5 contactos principales de informes de incidentes
- Los 5 contactos principales de informes de solicitud de cambio
- Estado de todos los usuarios
- Usuarios que no ha iniciado sesión en los últimos 7 días
- Usuarios que han iniciado sesión este mes
- Tiempo promedio abierto
- Incidentes abiertos actualmente
- Solicitudes de cambio abiertas actualmente



Problemas abiertos actualmente  
Todos los incidentes nuevos  
Todos los problemas nuevos  
Todas las solicitudes de cambio nuevas  
Abrir incidentes por prioridad  
Abrir problemas por prioridad  
Abrir solicitudes de cambio por prioridad  
Incidentes por categoría de nivel superior  
Problemas por categoría de nivel superior  
Solicitudes de cambio por categoría de nivel superior  
Vencimiento de incidentes en los próximos 30 días  
Vencimiento de problemas en los próximos 30 días  
Vencimiento de solicitudes de cambio en los próximos 30 días  
Incidentes de más de 5 días  
Problemas de más de 5 días  
Solicitudes de cambio de más de 5 días  
Incidentes de más de 10 días  
Problemas de más de 10 días  
Solicitudes de cambio de más de 10 días  
Incidentes sin modificar en los últimos 7 días  
Problemas sin modificar en los últimos 7 días  
Solicitudes de cambio sin modificar en los últimos 7 días  
Incidentes sin modificar este mes  
Problemas sin modificar este mes  
Solicitudes de cambio sin modificar este mes  
Relación de categorías para incidentes  
Relación de categorías para solicitud de cambio  
Relación de categorías para problemas  
Solicitudes de cambio cerradas durante el período especificado  
Incidentes cerrados durante el período especificado

### **Informe de incidencias**

Incidentes cerrados esta semana  
Incidentes cerrados este mes  
Incidentes cerrados este año  
Incidente cerrados hoy



- Incidentes creados por categoría principal el mes pasado
- Incidentes creados el mes pasado
- Incidentes creados este mes
- Incidentes creados esta semana
- Incidentes creados este año
- Incidentes para mi departamento
- Estado de mi Compañía
- Las 5 categorías principales de incidentes de mi compañía
- Estado de usuarios para mi Departamento

### **Informes de problemas**

- Problemas para mi departamento
- Estado de mi Compañía
- Las 5 categorías principales de problemas de mi compañía
- Problemas cerrados esta semana
- Solicitudes de cambio cerradas esta semana
- Problemas cerrados este mes
- Solicitudes de cambio cerradas este mes
- Problemas cerrados este año
- Solicitudes de cambio cerradas este año
- Problemas cerrados hoy
- Solicitudes de cambio cerradas hoy
- Problemas creados por categoría principal el mes pasado
- Problemas creados el mes pasado
- Problemas creados este mes
- Problemas creados esta semana
- Problemas creados este año

### **Informes de solicitudes de cambio**

- Solicitudes de cambio para mi departamento
- Estado de mi Compañía
- Las 5 categorías principales de solicitud de cambio de mi compañía
- Problemas cerrados esta semana
- Solicitudes de cambio cerradas esta semana
- Problemas cerrados este mes
- Solicitudes de cambio cerradas este mes
- Problemas cerrados este año



Solicitudes de cambio cerradas este año

Problemas cerrados hoy

Solicitudes de cambio cerradas hoy

Solicitudes de cambio creadas por categoría principal el mes pasado

Solicitudes de cambio creadas el mes pasado

Solicitudes de cambio creadas este mes

Solicitudes de cambio creadas esta semana

Solicitudes de cambio creadas este año

A estos informes que vienen de forma predefinida con NetSupport Service Desk, se le podrá añadir cualquier informe personalizado que se desee. NetSupport Service Desk usa una base de datos SQL Server, generando los informes mediante Crystal Reports. Así pues, si se dispone de una versión de Crystal Reports, se podrá generar cualquier informe personalizado, e incluirse posteriormente en la herramienta para su acceso rápido, junto al resto de reports.



## 7. Conclusiones

ITIL es una metodología de trabajo, que consta de una serie de recomendaciones que cada empresa debe seguir o no, en función de sus necesidades, adaptando además estas recomendaciones a su entorno y por tanto, tomando decisiones sobre el diseño de procedimientos para los diferentes procesos y servicios.

NetSupport Service Desk será la herramienta de gestión usada por el personal del Service Desk en su día a día. Permite trabajar de forma nativa diferenciando incidencias, de problemas y peticiones de cambio, además de permitir la personalización de la herramienta para añadir la gestión de otros procesos, como la gestión de incidencias graves o la gestión de peticiones o accesos.

Gracias a la sincronización de NetSupport Service Desk con POP3, se puede, además, automatizar la creación de tickets a través de los avisos automáticos del proceso de Gestión de Eventos, que se envíen por correo electrónico.

Junto al extenso listado de informes que incluye la herramienta, NetSupport Service Desk permite que cualquier persona pueda usar su versión de Crystal Reports para crear sus propios informes personalizados, atacando a la base de datos SQL Server de Netsupport Service Desk, para posteriormente añadir estos informes personalizados a la herramienta, completando así el listado de indicadores.