

ITSM111



Consejos claves para la Gestión de Incidentes



Lidiar con problemas de TI es la actividad de gestión de servicios de TI (ITSM) más comúnmente adoptada y, si se utiliza el marco de mejores prácticas de [ITIL](#) ITSM, esto se denominará gestión de incidentes.

El proceso de gestión de incidentes consiste en una serie de actividades que aseguran que todos los problemas de TI (llamados incidentes por ITIL) se registran y que luego progresan de manera efectiva y consistente hasta la resolución. Todo esto mientras se asegura que nada se pierda, se ignore u olvide. ITIL define la gestión de incidentes como el proceso responsable de administrar el ciclo de vida de todos los incidentes para asegurar que la operativa normal del servicio se restablezca lo más rápidamente posible y que el impacto en las operaciones de negocio sea mínimo.

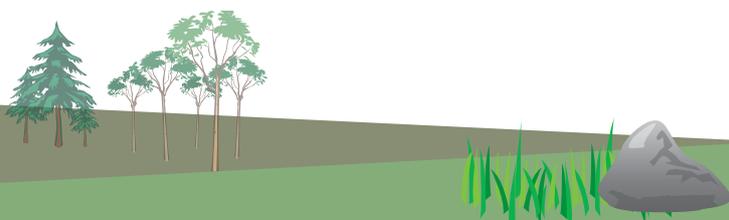
Este documento analiza cómo la administración de incidentes puede agregar valor a tu organización, y brinda, además, sugerencias sobre cómo hacer que funcione de manera efectiva en el mundo real.

Aproximación a la gestión del incidente

En una adopción corporativa tradicional de ITIL (la gente tiende a no llamarla “una implementación” debido a que ITIL se trata de personas, así como de procesos y tecnología) el proceso de gestión de incidentes contiene los siguientes pasos:

- Identificación
- Registro
- Categorización
- Priorización
- Diagnóstico inicial (matcheo de incidentes)
- Escalamiento
- Investigación y diagnóstico
- Resolución y restablecimiento del servicio
- Cierre
- Monitorización, seguimiento y comunicación del incidente

Con lo que ITIL denomina “propiedad, monitoreo, seguimiento y comunicaciones”. Aquí veremos cada uno de estos pasos del proceso de administración de incidentes.



Identificación

Identificación es la parte del proceso donde advertimos que algo no está bien o que no está funcionando como debería. [ITIL Glossary](#) define, textualmente, a un incidente como:

“Una interrupción no planificada de un servicio de TI o una reducción en la calidad de un servicio de TI Fallo de un elemento de configuración (CI, en inglés) que no ha afectado todavía al servicio.”

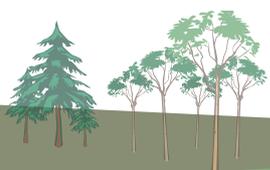
Existen varias maneras de detectar un incidente. En un mundo ideal, el monitoreo automatizado, realizado como parte de un proceso de gestión de eventos, identificaría el incidente y lo corregiría antes de que ocurra cualquier impacto en la comunidad de usuarios finales .Dicho esto, lamentablemente, no vivimos en un mundo ideal. La realidad es que necesitamos buscar otras formas de identificar incidentes, ya sea a través de los equipos de soporte o a través de nuestros usuarios finales / clientes-

Cuando un incidente es identificado por el personal de TI, el deber recae sobre la persona que garantiza que se genere un ticket por ese incidente, que trabajará con sus compañeros de la mesa de ayuda y otros equipos de soporte, para gestionarlo hasta que se llegue a la resolución.

En el caso de que un usuario final o un cliente identifique un incidente, la prioridad es que el agente de soporte obtenga un ticket que haya sido elevado y priorizado y que el incidente sea corregido lo antes posible. En algunos casos, la mesa de ayuda resolverá el problema y luego registrará los detalles en pos de ayudar más rápidamente al usuario final.



Consejo clave: *separar los incidentes de las solicitudes de servicio para permitir una mejor priorización de las tareas y mejores reportes sobre el rendimiento operativo.*



Registro

Esta es la parte del proceso donde el incidente es ingresado en un registro de incidente o un ticket de servicio. Una de las principales dificultades que vemos en torno al registro de incidentes está dada por los formularios excesivamente complicados dentro de la mesa de servicio o la herramienta ITSM.

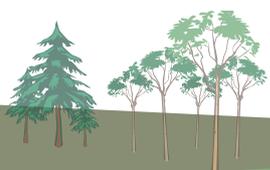
En este sentido, una de las reglas de oro de cualquier metodología de mejores prácticas es que tiene que ser fácil hacer las cosas bien. Con esto en mente, el formulario de incidencia debe ser corto y directo, con menús desplegables, fáciles de usar y campos de texto editables para detallar la información que necesita ser recogida.

Si bien a medida que vaya madurando nuestro proceso de gestión de incidentes, siempre podremos agregar más detalles, es recomendable que en el comienzo de la gestión de incidentes, se haga foco en realizar las preguntas más críticas, para que el esfuerzo en solucionar los incidentes pueda iniciarse tan pronto como sea posible. Algunos ejemplos de preguntas incluyen:

- ¿Qué está pasando?
- ¿Qué impacto está causando esto?
- ¿Hay alguien más afectado?
- ¿Cuándo empezó?
- ¿Hay algo que haya cambiado en tu dispositivo?



Consejo clave: recuerda que si bien registrar incidentes es importante para la gestión operativa, la gestión del conocimiento y la mejora del servicio, la prioridad es ayudar al usuario final a que pueda volver a trabajar rápidamente.



Categorización y Priorización

Categorización y priorización son los pasos necesarios para garantizar que los equipos de resolución tengan las mejores chances de solucionar los incidentes en el primer punto de contacto. El primer nivel de categorización debe ser realmente simple, a fin de que los usuarios finales registren sus incidentes de la manera más fácil que sea posible, especialmente cuando estamos hablando de un entorno de autoservicio. Por ejemplo, el primer nivel de categorización podría ser el siguiente:

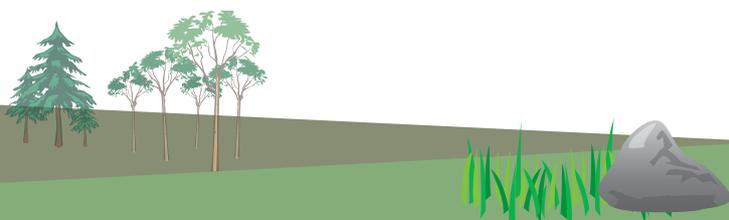
- Hardware
- Software
- Network
- Voice

Siempre se puede agregar más complejidad a otros niveles, pero mantener el nivel inicial simple hará que sea más fácil para los usuarios finales y los analistas de la mesa de ayuda registrar incidentes con la categoría correcta y asignarlos al equipo de resolución adecuado.

La priorización es la parte del proceso que ayuda al equipo de resolución a manejar su carga de trabajo. Al establecer las prioridades de los incidentes, la mejor práctica recomienda que estés atento a:

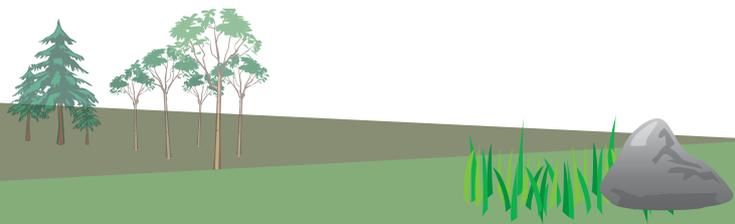
- **Impacto** - El grado en que la prestación de servicios se interrumpió dentro de la organización y el efecto que esta interrupción tiene en otras áreas de la infraestructura.
- **Urgencia** - La velocidad con que el incidente debe ser resuelto.
- **Esfuerzo esperado** - La cantidad anticipada de energía, tiempo y costos requeridos para poder empezar a restaurar los servicios luego de ocurrido el incidente.

Una priorización efectiva es clave para asegurarse que se está viendo y solucionando primero los incidentes que así lo requieren. Si tu herramienta de ITSM tiene incorporada una matriz de prioridad, úsala, si no, ten a mano una serie de preguntas estándar o construye tu propia matriz de manera que puedas asignar de modo sensible una prioridad a cada incidente, en lugar de ir por el lado de “si tienes alguna duda, marca la opción del medio”.





Consejo clave: evita los términos de prioridad alta / media / baja al momento en que el usuario final registra su incidente ya que es muy probable que para él siempre sea de suma urgencia. Una situación en la que todo es urgente provocará que se genere una cola de incidentes de alta prioridad y un equipo de soporte que no sabe qué arreglar primero.



Diagnóstico inicial (matcheo de incidentes)

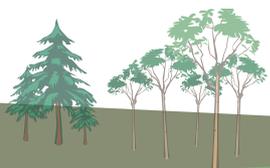
Esta es la parte donde decides si el incidente puede ser solucionado en la primer línea o necesita ser escalado a otros miembros de soporte o a un equipo en particular. El diagnóstico inicial es como ingresar a la sala de urgencias de un hospital -lo habrás observado si alguna vez has tenido el infortunio de ir al departamento de emergencias- la primer persona que te recibe, luego de pasar por la recepción, es la enfermera que evalúa si puedes ser atendido y “remendado” allí o si necesitarás tratamiento adicional.

En un entorno de mesa de ayuda, el primer analista evalúa si se puede corregir de inmediato el incidente que se está reportando o si es necesario escalarlo al soporte de segundo nivel. Los scripts, las bases de datos de errores conocidos (KEDs) y las bases de conocimientos, pueden ayudar a mejorar la tasa de resolución en la primer respuesta.

Un modo fácil de mejorar la tasa de resolución del soporte de primer nivel es hacer que otros equipos de soporte participen en la reunión semanal de service desk, para que den sus mejores sugerencias para solucionar los problemas en el primer contacto con el usuario final. Las ventajas de este enfoque son dos: los agentes de la mesa de ayuda están preparados, capacitados y más comprometidos; y si hay más incidentes en la línea de frente, los equipos de segunda y tercera línea de soporte son libres de concentrarse en las cosas más difíciles.



Consejo Clave: *tener un alto nivel de resolución de primer contacto se considera la mejor práctica de la industria, pero cuidado, las métricas dirigen comportamientos. Deberás estar atento a las que generen un comportamiento erróneo, en el que brindar una solución en la primer respuesta parece ser más importante que la respuesta en sí. Lo que el usuario quiere es encontrar una solución adecuada, aún cuando esto no ocurra en el primer contacto.*



Escalamiento

Si un incidente no puede ser resuelto en el primer punto de contacto (en una llamada o cuando el usuario final carga el ticket) entonces es necesario que sea escalado en pos de restaurar el servicio. Existen dos tipos de escalamiento en una mesa de ayuda típicamente configurada:

1. Funcional
2. Jerárquico

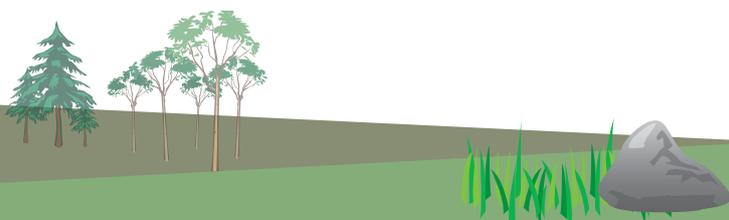
Escalamiento Funcional, cuando se necesita del conocimiento y experiencia del siguiente nivel de soporte técnico para resolver el incidente. Así, por ejemplo, una escalamiento funcional podría ser desde la mesa de ayuda que brinda el soporte de primer nivel, al soporte de segundo nivel, o desde el soporte de segundo nivel al soporte de servicios de red.

Asegúrate de tener los roles y responsabilidades basados en prioridades para todos los equipos de soporte y de que estén documentados en sus Acuerdo del Nivel de Operación (OLAs en inglés). Algunos ejemplos de lo que pueden incluir son:

- Escala de tiempos para que se realice el escalamiento
- Escala de tiempos para responder a un escalamiento
- Roles y responsabilidades, quién hace qué
- Cómo responder en caso de que ocurra un incidente mayor.

El Escalamiento Jerárquico se refiere al nivel de experiencia y antigüedad y se invoca normalmente en caso de que existan quejas de un usuario final o de un propietario del servicio, o si se debe replantear la prioridad del incidente, elevándose. Los ejemplos de escalamiento jerárquico incluyen, desde el agente de mesa de ayuda al líder del equipo, desde este último al gerente y desde el gerente al jefe de departamento.

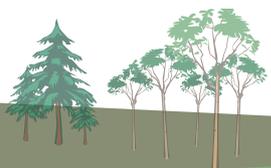
El escalamiento jerárquico aplica si un líder u otra persona con más autoridad necesita ser consultado para tomar decisiones que están más allá de las competencias asignadas a cierto nivel o equipo. Tal es el caso cuando se requiere asignar más recursos para resolver un incidente específico rápidamente o elevar una orden de compra de equipamiento adicional. Un escalamiento jerárquico predefinido puede ahorrar tiempo en el caso de una gestión de escalamiento, por ejemplo:



- Agente de Mesa de Ayuda a
- Líder de equipo de la Mesa de Ayuda a
- Gerente de Mesa de Ayuda a
- Jefe de TI a
- CTO.



Consejo clave: Los escalamientos podrán ser algo atípico en la organización de IT pero eso no significa que no debas tener un plan para cuando se necesite realizarlas. Dedícale tiempo a entender los posibles escenarios de escalamiento y quién necesitará hacer qué, cuándo. Con el tiempo, esto puede y debe ser ajustado, a medida que las necesidades y el personal cambien.



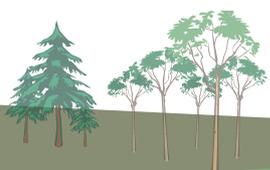
Investigación y Diagnóstico

La realidad es que la investigación y el diagnóstico ocurren durante cada etapa del ciclo de vida del incidente junto con la monitorización, las actualizaciones y la comunicación. Tan pronto como se registra el incidente, el agente de la mesa de ayuda comienza a evaluar la llamada (o el ticket que cargó el usuario final) y a recopilar información. Esto puede tener como resultado, una solución de primera respuesta, o el incidente puede escalar al soporte de segundo nivel, y más allá, donde la investigación y el diagnóstico continuarán hasta que el problema haya sido resuelto y el servicio normal haya sido restaurado.

La documentación y el apoyo, en formato de wikis, bases de conocimiento o sitios de capacitación, puede hacer una verdadera diferencia en esta etapa del incidente. Al compartir mejor el conocimiento y brindar buenos consejos, mejorarás disruptivamente las tasas de resolución de incidentes, pasando de bueno a excelente.



Consejo clave: *una parte central de una eficaz gestión del conocimiento, es poder ver cómo se solucionó un incidente previo similar, así como los pasos que funcionaron y también los que no. Por lo tanto, al resolver un problema para el que no hay ningún artículo formal de conocimiento, asegúrate de capturar todo lo que fuiste haciendo para poder utilizarlo en beneficio de la siguiente persona.*

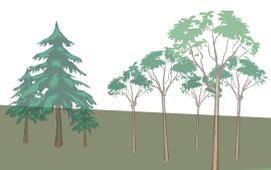


Resolución y restablecimiento del servicio

La resolución aplicada ha funcionado y el problema parece solucionado. Pero, antes de cerrar el incidente, es conveniente probar y de nuevo, probar. ¿Por qué? Debido a que el cierre prematuro de un incidente crea trabajo adicional para el usuario final y el personal de la mesa de servicio, y una mala impresión de la mesa de servicio y el departamento de TI en su conjunto.



Consejo clave: *es genial que, desde tu perspectiva, el incidente esté solucionado; pero también es necesario comprobar que las cosas se han resuelto para el usuario final o el propietario del servicio. Es por eso que la mejor práctica sugiere un segundo elemento de cierre de incidentes: la confirmación del cliente.*



El cierre del incidente

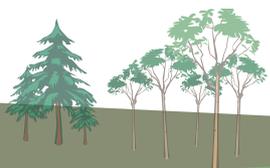
Esto realmente se reduce a dos pasos: la confirmación del cliente y el cierre del incidente en tu herramienta ITSM / de mesa de ayuda.

Siempre que sea posible, ponte en contacto con el usuario final / cliente para confirmar que todo esté bien y que estén conformes con que su incidente se cierre. La segunda etapa es actualizar el registro de incidentes con lo que pasó y lo que hiciste para solucionarlo antes de cerrarlo.

¿Recuerdas lo que dijimos antes sobre el conocimiento compartido? Escribir simplemente solucionado en un incidente no ayudará a la siguiente persona si el problema se repite. No tiene que ser como en [Guerra y Paz](#), sólo se necesita un pequeño resumen de cuál fue el problema y cómo lo solucionaste.



Consejo clave: *Asegúrate de que tus agentes de mesa de ayuda comprendan la importancia de tomar registros de los incidentes a lo largo del ciclo de vida del mismo. Desde quién es el usuario final y los detalles tecnológicos, hasta la actualización del progreso, la documentación completa de las causas y la resolución definitiva. No hacerlo le costará caro al equipo ya que los incidentes reaparecen con el tiempo.*



Resumen

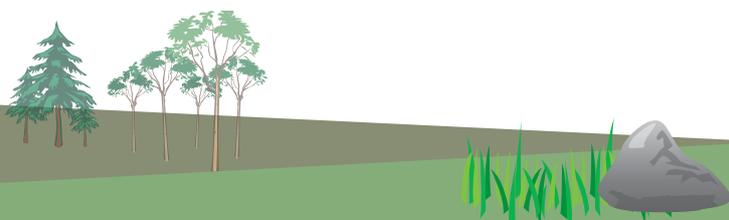
La gestión de incidentes es uno de los procesos ITSM más importantes que usarás porque afecta a todos. Casi todas las empresas necesitan algún tipo de soporte de TI, ya sea propio o externo.

El área de soporte de TI y de gestión de incidentes son una parte muy visible de TI. Se podría argumentar que son su rostro visible. Por lo tanto, si tu proceso de gestión de incidentes no es efectivo, afectará a la percepción de todo TI de manera negativa.

¿No me crees? Analistas de la industria lo han probado en sus investigaciones. Una gran parte de cómo se sienten los empleados respecto del proveedor de servicios de TI de la compañía se basa en sus interacciones con el soporte de TI. ¿Por qué? No solo es porque es una interacción rara entre las personas con TI, sino también porque se da en un momento en que el usuario final realmente necesita ayuda y estará mucho más atento a lo que el departamento de TI hace bien y lo que no.

Entonces, asegurate que tu proceso de gestión de incidentes funciona bien, que los problemas son capturados consistentemente, que el servicio es restaurado tan pronto como sea posible, y nada se pierda, se ignore o se olvide.

Esto es una gran diferencia para los empleados y, en definitiva, para las operaciones de negocio y para lograr el éxito.



Acerca de InvGate

InvGate provee soluciones de gestión de servicios de TI (ITSM) y gestión de activos de TI (ITAM), diseñadas para simplificar y mejorar la vida de los profesionales de TI.

InvGate Service Desk ayuda a los clientes a proporcionar un mejor soporte de TI, ofreciendo un único punto de contacto para que los usuarios finales informen sobre sus problemas de TI y soliciten nuevos servicios.

InvGate Service Desk posee funcionalidades alineadas a ITIL, marco que proporciona las mejores prácticas para la gestión de servicios de TI, lo que le permite a tu empresa aumentar la eficiencia del soporte para reducir costos y mejorar la calidad del servicio y la experiencia del usuario final.

Si quieres conocer InvGate, entonces puedes [comenzar hoy tu prueba gratuita por 30 días](#).

