

1 Xestión de Incidencias

1.1 Sumario

- 1 GESTIÓN DE INCIDENCIAS DE UN SISTEMA INFORMÁTICO
- 2 Introducción
- 3 Fases de gestión de incidencias
 - ◆ 3.1 Identificación y registro
 - ◆ 3.2 Análisis de la incidencia
 - ◆ 3.3 Resolución de la incidencia
 - ◆ 3.4 Seguimiento y control de la incidencia
 - ◆ 3.5 Realimentación
- 4 Herramientas
 - ◆ 4.1 GLPI
 - ◆ 4.2 ODOO
 - ◆ 4.3 Referencias

2 GESTIÓN DE INCIDENCIAS DE UN SISTEMA INFORMÁTICO

3 Introducción

En toda actividad relacionada con las tecnologías de la información se producen condiciones de error en el uso de los sistemas y equipos. Prevenir las incidencias es importante, pero aún así siempre se producirán, y por tanto es necesario el gestionárlas adecuadamente.

La gestión de incidencias es muy sensible al contexto en el que se producen. Algunos factores que influyen directamente en este aspecto son:

- Nivel tecnológico del entorno
- Sector productivo
- Nivel de conocimientos de los usuarios
- Número de clientes
- Tipos de servicios ofrecidos por la empresa
- Número de usuarios de las TICs en la empresa

En función de la combinación de los factores anteriores, nos encontraremos con múltiples casos y niveles de incidencia, desde simples averías o problemas puntuales con el software de explotación, hasta reportes de incidencias de clientes a los que la empresa ofrece un servicio.

Otro factor importante es el propio **know-how**, o conocimiento adquirido en el desempeño de una función. En el caso de la gestión de incidencias es fundamental el maximizar este aspecto, en la medida en que esto ayudará a reducir el tiempo de actuación ante las incidencias y a optimizar los procedimientos de atención a las mismas.

Debido al carácter predecible y reiterativo de muchas incidencias, será fundamental la documentación del procedimiento en sí, a través del desarrollo y mantenimiento de una base de datos de conocimientos. En esta base de datos se incorporará toda la información relacionada con la gestión de incidencias, desde su detección, atención y resolución.

En resumen, la gestión de incidencias es una tarea fundamental relacionada con el uso de las TICs a la cual debe prestarse la debida atención y recursos por parte de la empresa. Un buen sistema de gestión de incidencias ayudará a reducir los impactos y costes de las eventuales fallas y errores producidos durante el uso de los recursos informáticos de una infraestructura productiva.

4 Fases de gestión de incidencias

4.1 Identificación y registro

La primera fase dentro del ciclo de vida de la gestión de incidencias es la identificación y toma de datos (registro) de la misma.

Una incidencia deberá de tener asociado en cada momento un **estado**, algunos de esos estado serían, por ejemplo:

- Registrada

- Abierta
- En resolución
- Resuelta
- Archivada

estos **estados**, o equivalentes, y sus **transiciones** serán registrados y fechados, por tanto será necesaria una plataforma que permita su identificación y localización. Esta plataforma será por lo general una solución informática integrada total o parcialmente, en función del objetivo y sector de la actividad empresarial, con las herramientas de gestión de la empresa.

Cada solución de gestión de incidencias trabajará haciendo uso de los estados e implementando los mecanismos de transición entre los mismos. Es habitual manejar el concepto de **workflow**, flujo de trabajo. Un workflow es un itinerario consistente en un conjunto de estados, como los anteriores, que se van alcanzando a través de transiciones, las cuales se producen en respuesta a **eventos**. Veamos un ejemplo:

Un cliente llama por teléfono para informar de una incidencia

- Se toma registro y se asigna un número a la incidencia (ESTADO: **Registrada**)
 - ♦ Se abre la incidencia y se asigna un técnico para resolver la misma (ESTADO: **Abierta**)
 - ♦ El técnico trabaja en la incidencia y registra toda la información relacionada con su resolución (ESTADO: **En Resolución**)
 - ♦ La incidencia queda resuelta (ESTADO: **Resuelta**)
 - ♦ Los datos de la incidencia y su solución se registran para posterior análisis (ESTADO: **Archivada**)

Cada cambio de estado define una transición y ésta es producida por un evento que dispara el cambio. Este conjunto de elementos relacionados define un workflow, en el cual pueden entrar personas que supervisarán y controlarán el proceso, por ejemplo supervisores, responsables de la incidencia, el propio cliente, etc.

4.2 Análisis de la incidencia

El siguiente paso lógico después del registro de la incidencia es el análisis de la misma. Es común que la naturaleza de muchas incidencias sea conocida, bien por tratarse de errores o fallas comunes, bien por producirse en un contexto conocido de ocurrencia de éstas.

Para agilizar las tareas de resolución y optimizar los recursos empleados es recomendable disponer de herramientas que permitan analizar en detalle la incidencia y determinar si pertenece a una categoría o contexto ya conocidos.

Un sistema de gestión de incidencias dispondrá de herramientas de análisis adecuadas, como bases de datos de conocimientos, sistemas de búsqueda, contextualización y clasificación, con posibilidades de captación de información significativa y flexible acerca de la misma. Cuanta más y mejor información podamos captar sobre la incidencia, más posibilidades tenemos de encontrar una solución rápida y satisfactoria.

Puede afirmarse que esta es la etapa clave en el ciclo de vida de la gestión de una incidencia. Si realizamos un análisis certero, a partir del cual podamos determinar o acotar las posibles causas y contexto de ocurrencia de la incidencia, más fácil y directa será la siguiente fase.

4.3 Resolución de la incidencia

Por supuesto, el objetivo principal es resolver el problema planteado en la incidencia. Para la resolución de la incidencia debemos de asignar recursos, sean técnicos o de gestión.

En esta fase será fundamental el haber capturado correctamente la información durante la fase de registro de la incidencia, así como haber hecho un análisis correcto sobre la misma. De ser el caso, lo que procede a continuación es localizar recursos que puedan ser asignados para solucionar la incidencia. Por tanto, un sistema de gestión de incidencias debe de llevar un control exhaustivo sobre la disponibilidad de los recursos técnicos y humanos necesarios para la ejecución de esta fase.

Otro aspecto fundamental es determinar el perfil técnico y la competencia de la persona encargada de resolver el problema, para esto, de nuevo, es fundamental el haber realizado un análisis adecuado en la fase anterior.

4.4 Seguimiento y control de la incidencia

De modo simultáneo a la fase de resolución de incidencia debe establecerse un seguimiento y control de la misma. Los motivos para esto son:

- Necesidad de determinar los plazos en los que debe de ser resuelta la incidencia
- Controlar que efectivamente esos plazos se cumplen y, de no ser el caso, predeterminar las posibles desviaciones y correcciones necesarias, así como los recursos adicionales que puedan ser necesarios
- Estimar la calidad del servicio de gestión de incidencias. Un buen sistema gestor de incidencias deberá acortar progresivamente los plazos de resolución de las mismas
- Ayudar a la toma de decisiones enfocadas a mejorar el sistema de gestión de incidencias

Resulta evidente que no es suficiente con resolver el problema, además esa resolución deberá efectuarse en plazo y según lo acordado por el nivel del servicio pactado con el cliente, en caso de una empresa prestadora de servicios, o con la política interna de actuación, si se trata de incidencias de la propia empresa.

4.5 Realimentación

Con toda la información recopilada en las fases anteriores debemos efectuar un análisis a posteriori. El objetivo de este análisis, de naturaleza crítica, será el determinar y proponer posibles mejoras que optimicen en el futuro nuestro sistema de gestión de incidencias.

En este análisis se plantearán preguntas del tipo:

- La información de la fase de análisis fue de utilidad para la resolución de la incidencia?
- La persona elegida para resolver la incidencia era la idónea?
- Durante la fase de resolución fue detectada información faltante no registrada sobre el problema?
- Se ha hecho un seguimiento y control adecuado?
- Podemos extrapolar información sobre el tratamiento de esta incidencia que puedan ser de ayuda para posibles incidencias?
- Puede determinarse algún protocolo de buenas prácticas que permitan prevenir incidencias similares en el futuro?

Y un largo etcétera...

5 Herramientas

Existen en el mercado una gran variedad de soluciones que ofrecen soporte parcial o total al ciclo de vida de gestión de incidencias. Algunas son soluciones comerciales de pago y de código cerrado, otras por suerte son de código abierto y ofrecen la posibilidad de versión gratuita, soportada por la comunidad de usuarios, o comercial, soportada por el fabricante de la solución.

Una cuestión importante es determinar la necesidad de integrar la solución de gestión de incidencias con sistemas de gestión empresarial (ERPs). Si la empresa se dedica al soporte técnico éste será un requisito preceptivo, pues cada incidencia tendrá asociada un proceso de facturación o de ejecución de un contrato de soporte. Si el uso que se le va a dar al sistema de control de incidencias es de carácter interno, y no es en sí un servicio o producto, entonces pueden utilizarse soluciones de gestión de incidencias independiente.

5.1 GLPI

GLPI (Gestión Libre del Parque Informático) es una solución de código abierto, licenciado bajo **GPL**, y programado en **php**, desarrollado por la empresa Teclib, cuyo objetivo como aplicación es gestionar un parque de recursos informáticos con gestión de incidencias integrada.

Constituye una de las soluciones más utilizadas y populares de gestión de incidencias. Dispone de versión Community y ofrece la posibilidad de contratación de servicio de soporte a través de su programa de Partners.

Un listado exiguo de sus funcionalidades (Wikipedia):

- Gestión multi-entidades
- Gestión y asistencia multilingüe (45 idiomas disponibles)
- Soporte multi-usuarios y sistema de autenticación múltiple
- Gestión administrativa y financiera
- Funcionalidades de inventario
- Gestión de expedición de tickets y solicitudes, funcionalidades de monitoreo
- Gestión de problemas y de cambios

- Gestión de licencias (ITIL Compliant)
- Atribución de material: ubicación, usuarios y grupos
- Interfaz simplificada permitiendo a los usuarios finales rellenar un ticket de soporte
- Generador de reportes activos y Helpdesk: hardware, red o intervenciones (soporte)

Instalación de GLPI

5.2 ODOO

Odoo es un sistema de gestión empresarial (ERP, Enterprise Resource Planning). Es a día de hoy el proyecto de código abierto más desarrollado y funcional en este ámbito, capaz de rivalizar con soluciones comerciales como SAP. Está desarrollado en **Python** y utiliza **PostgreSQL** como motor de base de datos.

Desarrollado a partir del proyecto TinyERP, más tarde pasó a llamarse OpenERP, para luego acabar con el nombre actual, marca explotada por la empresa **Odoo SA**, responsable de proyecto. En la versión 9.0 de Odoo comenzó el cambio de licencia de **AGPL** a **LGPL**, lo cual permitiría derivados privativos del código de Odoo. Este cambio de licencia se materializó en la versión comercial Odoo Enterprise, la cual supone el negocio principal de la empresa Odoo SA.

En paralelo al desarrollo propuesto por Odoo SA ha surgido la **OCA** (Odoo Community Association), la cual da soporte a una versión de Odoo totalmente libre y de soporte comunitario basado en las versiones del código liberado por Odoo SA. A día de hoy Odoo goza de una excelente salud y multitud de empresas en el mundo dan soporte y desarrollo para esta solución.

Si bien Odoo no es en sí un sistema de gestión de incidencias dispone de módulos para desarrollar este tipo de labor. Concretamente el módulo de proyectos (Project) ofrece soporte para ello, con la ventaja de que está integrado en un entorno de gestión empresarial. Esto permitirá conectar la gestión de incidencias y soporte con la gestión financiera de la empresa, algo realmente útil para empresas prestadoras de servicios.

Instalación de Odoo

5.3 Referencias

Wiki GLPI: <http://wiki.glpi-project.org/doku.php>

Odoo: https://www.odoo.com/es_ES/

OCA en Github: <https://github.com/OCA>

Volver

JavierFP 20:05 20 abr vie 2018 (CET)