

# BENEFICIOS Y VENTAJAS DE UNA ADECUADA GESTIÓN DE INCIDENCIAS

- ▶ Eficiencia servicios
- ▶ Eficacia
- ▶ Incidencias
- ▶ Negocio
- ▶ Valor

**Ana Sanz**

Gerente Proyectos Consultoría ITIL. Inycom

[ana.sanz@inycom.es](mailto:ana.sanz@inycom.es)

2015//

#TrendsINYCOM



# BENEFICIOS Y VENTAJAS DE UNA ADECUADA GESTIÓN DE INCIDENCIAS

Actualmente nos movemos en un mercado global donde las empresas tienen que ser ágiles para adaptarse rápidamente a las nuevas necesidades del negocio.

En algunos casos los procesos internos de las áreas de TI no son homogéneos con lo que la gestión de los servicios no puede centralizarse y se fragmenta. Además puede suceder que los datos que se utilizan para gestionar no están centralizados o son inconsistentes, lo cual genera muchos problemas en una organización.

En dicho contexto, la gestión de incidencias se considera cada vez más importante. Gran parte del presupuesto de una organización se dedica a mantener la infraestructura y sistemas que soportan los servicios de la misma, por lo que resulta imprescindible adoptar un enfoque de gestión que garantice la operativa del negocio optimizando el uso de recursos y minimizando los costes asociados.

Por otro lado, me gustaría resaltar que la gestión de los servicios de TI, bajo el paraguas de ITIL, son prácticas reconocidas y con resultados palpables, sin embargo, un gran número de organizaciones no llegan a tenerlas implantadas o puede que no se trate de un proceso formal, ni documentado, ni que se realice siempre de la misma manera.

En este último caso, la percepción de los usuarios y resto de organización se ve deteriorada generando desconfianza y provocando 'desengaños':

- Las mismas incidencias se repiten, y desde el departamento de TI no pueden evitarlo.
- Cada vez que llama un usuario las preguntas se repiten sobre sus datos de contacto, su ubicación, el PC que utiliza, etc.
- El usuario no tiene información del grado de avance de su incidencia durante el tiempo que dura la misma provocando el correspondiente enfado.
- Se asignan valiosos recursos o gente de nivel inadecuado trabajando de manera concurrente en la resolución del incidente.
- En algunos casos la incidencia se da por cerrada sin que se haya comprobado si realmente se ha reestablecido el servicio.
- No sé sabe cuánto se tardará en resolver la incidencia al no existir ningún tipo de acuerdo ni compromiso
- Se desconocen los aspectos relativos al negocio y se pierde sensibilidad en el momento de atender las incidencias.

## Las empresas están buscando la eficacia y la eficiencia en los servicios.

**¿Alguna vez se ha planteado realizar este análisis en su organización? ¿Conoce los beneficios que podría llegar a alcanzar en caso de tener una adecuada gestión de las incidencias para su negocio?**

Si se encuentra en este punto los pasos que necesariamente tiene que abordar comienzan con establecer las bases para que los servicios de TI se ejecuten correctamente y no se perciban fisuras en la prestación de los mismos.

Inycom sustenta la gestión de incidencias desde varios aspectos considerados relevantes para garantizar al negocio la disponibilidad de los servicios que necesita en el plazo adecuado y con la calidad requerida. Basando el enfoque en las experiencias y necesidades de los usuarios finales de los servicios ofrecidos.

Para ello hay que prestar especial atención en:

- Conocer e identificar los servicios prestados en la organización para acometer las incidencias de manera rápida y eficiente. Definir las dependencias de la infraestructura implicada (Firewalls, Servidores, switches, Aplicaciones...) para así conocer el impacto de una indisponibilidad del servicio. Controlando estos aspectos aportaremos valor al negocio y reduciremos los costes de operación asociado a los mismos.
- Establecer los grupos de soporte o técnicos conscientes de estar prestando servicios al negocio, no deben estar formados únicamente para prestar y dar soporte a servicios de TI, sino que también deben tener clara la actitud con la que prestan estos servicios. La actitud de las personas aseguran servicios eficientes. Inycom considera realmente importante disponer de un centro de atención de usuarios (SPOC) que permita mejorar la percepción del usuario así como establecer un punto único de contacto, comunicación e información.

Aquello que no se mide no se puede mejorar pero previamente se ha de registrar.

- Elaborar la documentación necesaria para gestionar los servicios y reducir el tiempo de indisponibilidad de los mismos, ejecutando las tareas que permitan una recuperación rápida de los mismos. Con unos procedimientos o instrucciones de trabajo adecuadas se evita duplicar trabajo innecesario, disponiendo de rápida solución cuando la incidencia se produce, ahorrando tiempo y esfuerzo.

Es importante que las personas dispongan del conocimiento adecuado para entregar y apoyar a los servicios requeridos por el negocio.

De este modo las incidencias generadas podrán ser gestionadas por cualquiera de los técnicos asociados evitando disponer de tickets abiertos un tiempo elevado y mejorando así los tiempos de resolución.

- Disponer de una herramienta para la Gestión de incidencias. En este punto, la elección es importante, no se trata de algo trivial sino que de ello va a depender que se use de manera correcta o resulte algo tedioso que acabará por desecharse. En dicha herramienta deberá registrarse, clasificarse y priorizarse todas las incidencias que se generen en la infraestructura de TI de modo que permitan sistematizarse para facilitar la recuperación del servicio.

Con esta información podremos disponer de volúmenes y tendencias que permitan tomar las medidas oportunas.

Inycom se caracteriza por diseñar el modelo de gestión de incidencias de forma personalizada para cada cliente, adaptándolo a sus necesidades de negocio. Nuestra experiencia se basa en relaciones cercanas y eficaces que aseguran la confianza con el cliente.

El objetivo es establecer un modelo sólido, que potencia la eficiencia para no solo cubrir las necesidades del negocio, sino además para aumentar la capacidad de la organización y crecer.

**Con una adecuada gestión de incidencias se optimizan los costes operativos.** Con ello, se posibilita tiempos de respuesta más cortos así como también los de resolución. Además se consiguen los siguientes **beneficios**:

- Mejora de la percepción y satisfacción del Usuario.
- Optimización de los recursos disponibles.
- Reducción en el impacto del negocio sobre incidentes resueltos oportunamente.
- Mejora de la calidad y tiempo de respuesta a las Incidencias del usuario / cliente, resolviendo las mismas por el Primer Nivel de Soporte.
- Reducción de los impactos para el Negocio debida a la priorización de Incidencias en función de parámetros establecidos por el mismo.
- Disponibilidad de información de gestión para apoyar la toma de decisiones dentro de un ciclo de mejora continua ya que se dispone de trazabilidad desde el registro y hasta el cierre de las Incidencias.

Follow our news in our web  
and social networks

+34 902 995 820  
info@inycom.es



>> INNOVACIÓN <<  
COMPROMETIDOS CON SU FUTURO



[www.inycom.es](http://www.inycom.es)