

HP OpenView Service Desk 4.5

Guía del usuario

Primera edición



i n v e n t

Número de pieza de fabricación: N/D

Julio de 2002

Avisos legales

Hewlett-Packard rechaza todo tipo de garantías con relación a este manual, incluidas, pero sin limitarse a ellas, las garantías implícitas de comercialización y adecuación para una finalidad determinada. Hewlett-Packard no se hace responsable de los errores contenidos en el manual ni de los daños directos, indirectos, especiales, incidentales o emergentes relacionados con la adquisición, el funcionamiento o el uso de este material.

Leyenda de derechos restringidos. El uso, la duplicación o la divulgación por el gobierno de EE.UU. están sujetos a las restricciones establecidas en el subpárrafo (c)(1)(ii) de la cláusula Rights in Technical Data and Computer Software en DFARS 252.227-7013.

Hewlett-Packard Company
3000 Hanover Street
Palo Alto, CA 94304 EE.UU.

Los derechos para agencias y departamentos que no pertenecen al Departamento de defensa del gobierno de EE.UU. están establecidos en FAR 52.227-19 (c)(1,2).

Aviso de copyright. © Copyright 2001, 2002 Hewlett-Packard Company

La nomenclatura de cada una de las versiones de este software (y manuales correspondientes) ha sido ideada para motivos de adecuación comercial, y no tiene la intención de denotar el grado de originalidad de ninguna versión del software respecto a otra. La ampliación de la protección otorgada por el copyright y su duración deberá determinarse por entero independientemente de esta nomenclatura.

Avisos de marcas comerciales

Adobe® y Acrobat® son marcas comerciales de Adobe Systems Incorporated.

Java™ es una marca comercial de Sun Microsystems, Inc. en EE.UU.

Microsoft® es una marca comercial registrada de Microsoft Corporation en EE.UU.

Netscape, Netscape Commerce Server, Netscape Communications, Netscape Communications Server, el logotipo “N”, Netscape Navigator, el logotipo incluido de Netscape Navigator y Netscape Proxy Server son marcas comerciales de Netscape Communications Corporation en EE.UU.

UNIX® es una marca comercial registrada de Open Group.

Windows NT® es una marca comercial registrada de Microsoft Corporation en EE.UU.

Windows® y MS Windows® son marcas comerciales registradas de Microsoft Corporation en EE.UU.

1. Introducción a Service Desk

¿Qué es Service Desk?	28
Inicio de Service Desk	29
Navegación por Service Desk	31
La consola de Service Desk	31
Funcionamiento de Service Desk	35
Estructura funcional de Service Desk	35
Búsqueda de soluciones	35
Estructura técnica de Service Desk	36
Obtención de una aplicación de gran calidad	36
Obtención de flexibilidad de alto uso	36

2. Conceptos del producto

Conceptos generales	38
ITIL	38
Cómo utiliza Service Desk la biblioteca ITIL	39
Descripción de los procesos de Service Desk	39
Roles de Service Desk	42
Usuarios de servicios	42
Clientes	43
Personas de contacto	43
Especialistas	44
Organizaciones	45
Administradores de configuración	45
Administradores de cambios	45
Administradores de problemas	46
Administradores de niveles de servicio	46
Administradores de personas y organizaciones	47
Administradores del sistema y de aplicaciones	48

3. Funciones de Service Desk

Plantillas	50
Aprobación	52
Introducción a la aprobación	52
Hojas de aprobación	54
Roles de aprobación	56
Situación: Aprobación de una petición de cambio	57

Contenido

Gestión del trabajo	60
Servicio hoy	60
Órdenes de trabajo	60
Asignación	61
Ciclos de vida y códigos de estado	62
Carpetas y categorías	64
Carpetas	64
Categorías	65
Líneas de historial	66
Servicio de ayuda internacional	68
Zonas horarias	68
Traducción	69
Flexibilidad de Service Desk	70
Consola del administrador	70
Consola Service Desk	73
Introducción Service Pages	74
Acceso a Service Pages	74
Aprobación a través de Internet	75

4. Tareas básicas

Visualización de información	78
Utilización de las vistas de tabla	78
Utilización de las vistas de diagrama	80
Utilización de las vistas de explorador	82
Utilización de las vistas de tarjeta	83
Utilización de las vistas en árbol	83
Utilización de las vistas de proyecto	84
Utilización del menú Acciones	85
Utilización de la Búsqueda avanzada	87
Situación: Búsqueda de llamadas de servicio similares	89

5. Tareas del cliente

Situación: Registro de una llamada de servicio	94
¿Cuál es la solución?	94
Administración de llamadas de servicio	95
Registro de llamadas de servicio	95
Utilización de Service Pages (SP)	95

6. Tareas del personal del servicio de ayuda

Situación: Intervención del operador del servicio de ayuda	98
Introducción a las tareas del operador del servicio de ayuda	99
Administración de llamadas de servicio	100
Registro de llamadas de servicio	100
Ejecución de una lista de comprobación	102
Visualización de llamadas de servicio	103
Actualización de llamadas de servicio	103
Creación de llamadas de servicio de subcontrato	103
Cierre de llamadas de servicio	104
Situación: Creación de llamadas de servicio	106
Relación de procesos de Service Desk	112
Identificación de roles de Service Desk relacionados	113

7. Tareas del administrador de configuración

Administración de elementos de configuración	116
Asignación de categorías a los elementos de configuración	117
Registro de elementos de configuración	118
Utilización del formulario Elemento de configuración nuevo	118
Utilización del Asistente para la generación de EC	120
Visualización de elementos de configuración	121
Actualización de elementos de configuración	122
Especificación de pausas periódicas	123
Supresión de elementos de configuración	125
Relación de elementos de configuración	126
Situación: Registro de un lote de PC	127
Identificación de roles de Service Desk relacionados	132

8. Tareas del especialista

Administración de las acciones del especialista	136
Aceptación de llamadas de servicio	137
Visualización de llamadas de servicio	138
Actualización de llamadas de servicio	138
Cierre de llamadas de servicio	138

Contenido

Creación de llamadas de servicio de subcontrato	139
Situación: Creación de una llamada de servicio de subcontrato con un proveedor de servicios de gestión del funcionamiento	139
Situación: Creación de una llamada de servicio de subcontrato con un proveedor de servicios empresariales	140
Relacionar Service Desk elementos	141
Situación: Investigación de un problema.	142
Identificación de roles de Service Desk relacionados	147

9. Tareas del administrador de cambios

Administración de cambios	150
Aprobación de cambios	150
Visualización de cambios	151
Actualización de elementos de configuración	151
Cierre de peticiones de cambio.	151
Planificación de pausas ocasionales	155
Comunicación de información de pausa a OpenView Operations	157
Actualización de los EC según las órdenes de trabajo	158
Especificación de valores de atributo planificados	158
Especificación del administrador de cambios	160
Comprobación de si un EC está relacionado con otras órdenes de trabajo	161
Situación: Planificación de un cambio	162
Identificación de roles de Service Desk relacionados	164

10. Tareas del administrador de problemas

Administración de las tareas del administrador de problemas.	166
Registro de problemas	167
Relacionar Service Desk elementos	169
Situación: Registro de un problema	171
Situación: Inicio de un cambio.	174
Identificación de roles de Service Desk relacionados	176

11. Tareas del administrador de niveles de servicio

Establecimiento de estructuras de servicios.	178
Tipos de servicios	178
Servicios empresariales	179
Servicios de gestión del funcionamiento	179
Servicios subcontratados	179

Relaciones entre servicios	180
Relaciones padre-hijo	180
Relaciones jerárquicas de uso	180
Relaciones administrador-administrado	181
Relaciones soporte-soportado	181
Relaciones subcontrato-subcontratado	181
Relaciones estructurales válidas para servicios y EC	182
Situación: Establecimiento de una estructura de servicios	182
Recuperación automática de niveles de servicio en incidencias	187
Incidencias relacionadas con un servicio	189
Incidencias relacionadas con un elemento de configuración	189
Inclusión de los servicios de gestión y subcontratados en las estructuras de servicios	190
Creación de acuerdos de nivel de servicio eficaces	191
Definición de horarios para acuerdos de nivel de servicio	193
Desarrollo de acuerdos de nivel de servicio	194
Elementos del SLA	195
Evaluación de acuerdos de nivel de servicio	197
Evaluaciones internas y externas	197
Tipos de evaluaciones de rendimiento	198
Disponibilidad del servicio	198
Rendimiento analizado	198
Planificación del rendimiento	199
Incorporación de márgenes de seguridad de rendimiento de servicio	199
Integración con HP OpenView Internet Services (OVIS)	200
Identificación de roles de Service Desk relacionados	201

12. Tareas del administrador de personas y organizaciones

Administración de personal y organizaciones	204
Asignación de categorías a entradas de personas y organizaciones	205
Registro de personas y organizaciones	206
Creación de entradas de personas	207
Creación de entradas de organizaciones	208
Creación de entradas de grupo de trabajo	209

Contenido

13. Tareas del administrador de Service Desk

Ejecución de las tareas del administrador	212
Creación de plantillas y acciones	213
Almacenamiento de información	214
Creación de informes con herramientas de otros fabricantes	216
Introducción a la creación de informes	216

Figura 1-1. Asistente para la conexión a la base de datos de Service Desk	29
Figura 1-2. Cuadro de diálogo de inicio de sesión de Service Desk	30
Figura 1-3. La consola de Service Desk	31
Figura 1-4. La barra de título	32
Figura 1-5. Las barras de herramientas	32
Figura 1-6. La barra de accesos directos	32
Figura 1-7. Vista de datos	33
Figura 1-8. Petición de cambio mostrada en un formulario	34
Figura 3-1. Plantilla de ejemplo	51
Figura 3-2. Visualización de tareas de aprobación	53
Figura 3-3. Hoja de aprobación	54
Figura 3-4. Inicio del proceso de aprobación	58
Figura 3-5. Votación	59
Figura 3-6. Otorgar aprobación para el cambio	59
Figura 3-7. Vista de la consola del administrador	70
Figura 3-8. Proceso de Service Pages	75
Figura 4-1. Llamadas de servicio: Vista de tabla	79
Figura 4-2. Clasificación de la información en vistas de tabla	79
Figura 4-3. Agrupación de la información en vistas de tabla	80
Figura 4-4. Llamadas de servicio: Vista de diagrama	81
Figura 4-5. Paneles de la vista de explorador	82
Figura 4-6. Vista de tarjeta: Personal	83
Figura 4-7. Vista en árbol: Estructura de la organización	84
Figura 4-8. Vista de proyecto: Órdenes de trabajo en un elemento de cambio	84
Figura 4-9. Vista de llamadas de servicio: Menú Acciones	85
Figura 4-10. Vista de llamadas de servicio: Búsqueda avanzada	87
Figura 4-11. Búsqueda avanzada: Más opciones	88
Figura 4-12. Búsqueda avanzada: Avanzada	88
Figura 4-13. Inicio de la búsqueda	89
Figura 4-14. Adición de una frase al campo Valor	90
Figura 4-15. Ejecución de la búsqueda y visualización del resultado	91
Figura 4-16. Pegado de campos en la nueva llamada de servicio	92
Figura 6-1. Vista de Servicio hoy para el grupo de trabajo del servicio de ayuda	99
Figura 6-2. Nueva llamada de servicio	101

Figuras

Figura 6-3. Supresión de llamadas de servicio	105
Figura 6-4. Cierre de llamadas de servicio	106
Figura 6-5. Nueva llamada de servicio con plantilla y formulario predeterminados.	107
Figura 6-6. Identificación del interlocutor	107
Figura 6-7. Registro de detalles de servicio	108
Figura 6-8. Descripción del problema	109
Figura 6-9. Definición de la repercusión	110
Figura 6-10. Petición para reiniciar el servidor Web	111
Figura 6-11. Relación de llamadas de servicio	112
Figura 7-1. Consola de la CMDDB	116
Figura 7-2. Elemento de configuración nuevo	118
Figura 7-3. EC sujeto a pausa periódica	124
Figura 7-4. Lanzamiento del Asistente para la generación de EC	127
Figura 7-5. Selección de la plantilla correcta	128
Figura 7-6. Modificación de la plantilla	128
Figura 7-7. Especificación del padre de EC	129
Figura 7-8. Especificación de los EC hijos	129
Figura 7-9. Especificación de los códigos de búsqueda.	130
Figura 7-10. Advertencia de código de búsqueda	130
Figura 7-11. Visualización del informe de creación de EC.	131
Figura 7-12. Nueva jerarquía de EC	131
Figura 8-1. Ficha Relación de llamadas de servicio	142
Figura 8-2. Visualización de la orden de trabajo	143
Figura 8-3. Visualización de detalles de la incidencia	144
Figura 8-4. Visualización de detalles de la incidencia	145
Figura 8-5. Adjuntar el informe a la orden de trabajo	146
Figura 9-1. Nuevo formulario de cambios.	150
Figura 9-2. Supresión de peticiones de cambio.	153
Figura 9-3. Petición de cambio: Cierre de duplicados	154
Figura 9-4. Orden de trabajo que incluye una pausa ocasional.	156
Figura 9-5. Sugerencia de planificación	157
Figura 9-6. Especificación de valores de atributo planificados	159
Figura 9-7. Especificación del estado de la orden de trabajo que activa la actualización del EC	160
Figura 9-8. Listado de otras órdenes de trabajo que afectan a un EC	161

Figura 9-9. Creación de órdenes de trabajo	162
Figura 9-10. Visualización gráfica de fechas de inicio y de finalización	163
Figura 10-1. Vista de datos de problemas	167
Figura 10-2. Problema: Nueva petición	168
Figura 10-3. Petición de problema: Relaciones con llamadas de servicio	170
Figura 10-4. Copia de una incidencia en un problema	171
Figura 10-5. Especificación del tipo de relación	172
Figura 10-6. Relación del problema con una incidencia	172
Figura 10-7. Asignación del problema a un especialista	173
Figura 10-8. Adición de una nueva petición de cambio como una propuesta de solución del problema	174
Figura 10-9. Solicitud de un proceso de aprobación para el cambio	175
Figura 11-1. Composición de los servicios empresariales	183
Figura 11-2. Relaciones entre usos de servicios	183
Figura 11-3. Relaciones de uso entre elementos de configuración	184
Figura 11-4. Relaciones entre servicios de gestión del funcionamiento y de subcontratación	185
Figura 11-5. Estructura de servicios completa	186
Figura 11-6. Inserción automática de niveles de servicio en incidencias	188
Figura 11-7. Acuerdo de nivel de servicio	192
Figura 11-8. Horarios de servicio	193
Figura 12-1. Vista del grupo Organización	204
Figura 12-2. Nueva entrada de persona	207
Figura 12-3. Nueva entrada de organización	209
Figura 12-4. Nuevo grupo de trabajo	210
Figura 12-5. Calendario de grupo de trabajo	210
Figura 13-1. Proceso para crear informes	217

Prefacio

Esta guía es una introducción a los conceptos básicos de HP OpenView Service Desk. En ella se describen situaciones que ofrecen ejemplos de implementación. Este producto se denominará Service Desk en el resto de esta guía.

En esta guía no hay instrucciones detalladas para realizar tareas específicas con Service Desk. Para obtenerlas, consulte la Ayuda en línea o una de las otras guías de Service Desk. Consulte “Publicaciones relacionadas” en la página 18 para ver una introducción a la documentación disponible para Service Desk.

Esta guía está destinada a los usuarios que necesitan una introducción general a los conceptos de Service Desk. Se considera que el usuario tiene un conocimiento básico de los sistemas informáticos, operaciones de TI, redes y aplicaciones.

Este libro está organizado de la siguiente forma:

- En el capítulo 1, “Introducción a Service Desk”, en la página 27 se describe el aspecto de HP OpenView Service Desk. También se ofrece una introducción a la estructura funcional y técnica de Service Desk.
- En el capítulo 2, “Conceptos del producto”, en la página 37 se describen los conceptos de Service Desk.
- El capítulo 3, “Funciones de Service Desk”, en la página 49 es una introducción a las funciones principales de Service Desk.
- En el capítulo 4, “Tareas básicas”, en la página 77 se describen las tareas básicas para el personal de la infraestructura de TI.
- En el capítulo 5, “Tareas del cliente”, en la página 93 se describen el rol del usuario y las tareas asociadas en Service Desk.
- En el capítulo 6, “Tareas del personal del servicio de ayuda”, en la página 97 se describen el rol de la persona de contacto y las tareas asociadas en Service Desk.
- En el capítulo 7, “Tareas del administrador de configuración”, en la página 115 se describen el rol del administrador de configuración y las tareas asociadas en Service Desk.

- En el capítulo 8, “Tareas del especialista”, en la página 135 se describen el rol del especialista y las tareas asociadas en Service Desk.
- En el capítulo 9, “Tareas del administrador de cambios”, en la página 149 se describen el rol del administrador de cambios y las tareas asociadas en Service Desk.
- En el capítulo 10, “Tareas del administrador de problemas”, en la página 165 se describen el rol del administrador de problemas y las tareas asociadas en Service Desk.
- En el capítulo 11, “Tareas del administrador de niveles de servicio”, en la página 177 se ofrecen sugerencias y consejos para definir los niveles de servicio del rol del administrador de niveles.
- En el capítulo 12, “Tareas del administrador de personas y organizaciones”, en la página 203 se describen el rol y las responsabilidades del administrador de recursos humanos.
- En el capítulo 13, “Tareas del administrador de Service Desk”, en la página 211 se describen el rol de los administradores de aplicaciones y del sistema y las tareas asociadas en Service Desk.

Historial de las revisiones

Cuando una edición de un manual aparece con una versión de software, ha sido revisada y probada, y por tanto se considera correcta en la fecha de publicación. Sin embargo, debido a errores en el software o la documentación que no se conocían en el momento del lanzamiento, o por la aparición de importantes nuevos desarrollos, puede ser necesario publicar un paquete de servicios con documentación revisada. La documentación revisada puede publicarse también en Internet, consulte “Sus comentarios son bienvenidos” en este prefacio para obtener la dirección URL.

Una edición revisada contiene barras de cambios en el margen izquierdo para indicar el texto revisado. Estas barras de cambios sólo marcan el texto que se ha editado o insertado desde la edición original o revisada anterior.

Cuando se publican ediciones revisadas de este documento, la última edición anula las anteriores.

Tabla 1

Historial de las revisiones

Número de edición y revisión	Fecha de emisión	Versión del producto
Primera edición	Julio de 2002	Service Desk 4.5

Publicaciones relacionadas

Esta sección le ayuda a encontrar información que está relacionada con la información de esta guía. Ofrece una introducción a la documentación de Service Desk y enumera otras publicaciones que posiblemente deberá consultar cuando utilice esta guía.

Documentación de Service Desk

Service Desk ofrece una selección de publicaciones y ayuda en línea para facilitarle la utilización de Service Desk y la comprensión de los conceptos básicos. En esta sección se indica la información disponible y dónde puede encontrarla.

NOTE

Esta sección contiene las publicaciones incluidas en Service Desk 4.5. Es posible que en paquetes de servicios posteriores se ofrezcan actualizaciones de publicaciones y publicaciones adicionales. Para ver una introducción a la documentación de los paquetes de servicios, consulte el archivo léame del paquete de servicios más reciente. Los paquetes de servicios y las versiones más recientes de las publicaciones están disponibles en Internet. Consulte las direcciones URL en la sección “Sus comentarios son bienvenidos” de este prefacio.

-
- El archivo `Readme.htm` del CD-ROM de Service Desk contiene información que le ayudará con los procedimientos iniciales de Service Desk. Los archivos léame contienen también información de última hora que se preparó después de que la demás documentación pasara a publicación.

El servidor de Service Desk 4.5 está codificado en Java puro y puede utilizarse en cualquier plataforma. El software de instalación para cada plataforma es diferente. Por lo tanto, Service Desk se distribuye en tres CD-ROM, uno para Microsoft Windows (2000 y NT4), uno para HP-UX y uno para Sun Solaris. Cada uno de los CD-ROM dispone de un archivo léame diferente.

- La publicación *HP OpenView Service Desk: Notas de la versión* proporciona una descripción de las funciones que ofrece Service Desk. Además, ofrecen información que ayuda a:
 - comparar las funciones actuales del software con las que estaban disponibles en versiones anteriores del software;
 - solucionar problemas conocidos.

Las Notas de la versión están disponibles en un archivo en formato PDF en el CD-ROM de HP OpenView Service Desk 4.5. El nombre del archivo es `Release_Notes.pdf`.

- La publicación *HP OpenView Service Desk: Guía del usuario* ofrece una introducción a los conceptos básicos de Service Desk. Ofrece una descripción general de lo que se puede hacer con Service Desk y explica las tareas típicas de los distintos tipos de usuarios de Service Desk. Las descripciones de situaciones se ofrecen como ejemplo de aplicación de las funciones descritas.

La publicación Guía del usuario está disponible en un archivo en formato PDF en el CD-ROM de HP OpenView Service Desk 4.5 para Windows. El nombre del archivo es `User's_Guide.pdf`.

- La publicación *HP OpenView Service Desk: Supported Platforms List* contiene información que ayuda a determinar los requisitos del software. Enumera las versiones del software admitidas por Hewlett-Packard para Service Desk 4.5.

La publicación Supported Platforms List está disponible en un archivo en formato PDF en el CD-ROM de HP OpenView Service Desk 4.5 para Windows. El nombre del archivo es `Supported_Platforms_List.pdf`.

- La publicación *HP OpenView Service Desk: Guía de instalación* trata todos los aspectos de la instalación de Service Desk.

La publicación Guía de instalación está disponible en un archivo en formato PDF en el CD-ROM de HP OpenView Service Desk 4.5 para Windows. El nombre del archivo es `Installation_Guide.pdf`.

- La publicación *HP OpenView Service Desk: Administrator's Guide* contiene información que ayuda a los administradores de aplicaciones a configurar y mantener el servidor de aplicaciones de Service Desk para el uso de los clientes.

La publicación *Administrator's Guide* está disponible en un archivo en formato PDF en el CD-ROM de HP OpenView Service Desk 4.5 para Windows. El nombre del archivo es `Administrator's_Guide.pdf`.

- El documento *HP OpenView Service Desk: Data Exchange Administrator's Guide* explica los conceptos básicos del proceso de intercambio de datos y proporciona instrucciones para la exportación de datos de aplicaciones externas y la importación de datos en Service Desk. El proceso de intercambio de datos incluye la importación de eventos de servicio individuales y lotes de datos.

La publicación *Data Exchange Administrator's Guide* está disponible en un archivo en formato PDF en el CD-ROM de HP OpenView Service Desk 4.5 para Windows. El nombre del archivo es `Data_Exchange.pdf`.

- La publicación *HP OpenView Operations Integration Administrator's Guide* explica la integración entre Service Desk y HP OpenView Operations para Windows y UNIX®. Esta guía trata la instalación y la configuración de la integración, y explica cómo realizar las diversas tareas disponibles con la integración.

La publicación *OpenView Operations Integration Administrator's Guide* está disponible en un archivo en formato PDF en el CD-ROM de HP OpenView Service Desk 4.5 para Windows. El nombre del archivo es `OVO_Integration_AG.pdf`.

- La publicación *HP OpenView Service Desk: Migration Guide* proporciona una descripción detallada de la migración de ITSM a Service Desk e incluye un análisis de las diferencias entre las dos aplicaciones. Las instrucciones detalladas de esta guía le guían por la instalación, la configuración y otras tareas necesarias para un proceso de migración satisfactorio.

La publicación *Migration Guide* está disponible en un archivo en formato PDF en el CD-ROM de HP OpenView Service Desk 4.5 para Windows. El nombre del archivo es `Migration_Guide.pdf`.

- La publicación *HP OpenView Service Desk: Web API Programmer's Guide* contiene información que le ayudará en la creación de integraciones personalizadas con Service Desk utilizando la API para Web de Service Desk. Esta API es particularmente adecuada para desarrollar aplicaciones Web.

La publicación *Web API Programmer's Guide* está disponible en un archivo en formato PDF en el CD-ROM de HP OpenView Service Desk 4.5 para Windows. El nombre del archivo es `Web_API_pg.pdf`.

- La publicación *HP OpenView Service Desk: Data Dictionary* contiene información útil acerca de la estructura de la aplicación.

La publicación *Data Dictionary* está disponible en un archivo en formato HTML en el CD-ROM de HP OpenView Service Desk 4.5 para Windows. El nombre del archivo es `Data_Dictionary.htm`.

- El CD-ROM *HP OpenView Service Desk 4.5 Computer Based Training (CBT)* está pensado para ayudarle a aprender a utilizar las funciones de HP OpenView Service Desk 4.5 desde el punto de vista del usuario y del administrador del sistema. El CD-ROM contiene vídeos demostrativos y textos complementarios que explican y muestran cómo realizar diversas tareas en la aplicación. El CBT explica también los conceptos básicos de la aplicación Service Desk.

El CD-ROM *HP OpenView Service Desk 4.5 Computer Based Training (CBT)* se incluirá automáticamente en el software de Service Desk normal. El CBT estará disponible para su envío poco después del lanzamiento del software de Service Desk.

- La Ayuda en línea es un amplio sistema de información que ofrece:
 - información acerca de los procesos para ayudarle a realizar tareas, tanto si es un usuario principiante como si ya tiene experiencia;
 - información general para ayudarle a entender los conceptos básicos y la estructura de Service Desk;
 - información acerca de los mensajes de error que pueden aparecer al trabajar con Service Desk, así como información acerca de cómo solucionar esos errores;
 - ayuda sobre la ayuda para aprender más acerca de la Ayuda en línea.

La Ayuda en línea se instala automáticamente como parte de la aplicación Service Desk y puede activarse desde Service Desk. Para obtener más información, consulte la siguiente sección titulada “Utilización de la Ayuda en línea”.



Lectura de archivos en formato PDF

Puede ver e imprimir los archivos en formato PDF con Adobe® Acrobat® Reader. Este software se incluye en el CD-ROM de HP OpenView Service Desk 4.5. Para obtener instrucciones sobre la instalación, consulte el archivo `readme.htm` que se encuentra en el CD-ROM.

La última versión de Adobe Acrobat Reader también está disponible gratuitamente en Internet en el sitio de Adobe en la dirección <http://www.adobe.com>.

Utilización de la Ayuda en línea

Es posible activar la Ayuda desde Service Desk de las siguientes maneras:

- Para obtener ayuda para la ventana o el cuadro de diálogo con el que está trabajando, realice uno de los procedimientos siguientes:
 - Pulse **F1**.
 - Haga clic en el botón de ayuda de la barra de herramientas .
 - Seleccione **Ayuda** en el menú **Ayuda**.
 - Haga clic en el botón de comando de ayuda  de un cuadro de diálogo.
- Para buscar ayuda acerca de un tema específico mediante la tabla de contenido o el índice del sistema de ayuda: seleccione **Contenido** e **índice** de la ayuda en el menú **Ayuda**.

Cuando se encuentre en el visualizador de la Ayuda, encontrará ayuda acerca de cómo utilizar el propio sistema de ayuda haciendo clic en el botón **Ayuda** de la barra de herramientas:






Service Desk ofrece también sugerencias y la ayuda “¿Qué es esto?” sobre elementos de la pantalla como botones, cuadros y menús.

Una *sugerencia sobre una herramienta* es una descripción breve de un elemento de pantalla. Para visualizar una sugerencia sobre una herramienta, deje el puntero del ratón sobre el elemento de la pantalla. La sugerencia sobre la herramienta aparecerá en la posición del puntero del ratón.

La ayuda “¿Qué es esto?” es una explicación breve acerca del funcionamiento de un elemento de la pantalla. La ayuda “¿Qué es esto?” suele proporcionar más información que las sugerencias sobre herramientas. Para visualizar la ayuda “¿Qué es esto?”:

1. En primer lugar, active el puntero del ratón “¿Qué es esto?” de una de las siguientes maneras:

- Pulse **Mayús+F1**.
- Haga clic en el botón de la barra de herramientas “¿Qué es esto?” .
- Elija ¿Qué es esto? en el menú Ayuda.
- En los cuadros de diálogo, haga clic en el botón con el signo de interrogación  de la barra de título.

El puntero del ratón cambia a un puntero de ratón “¿Qué es esto?” .

2. A continuación, haga clic en el elemento de la pantalla del que precisa información. La información de la ayuda “¿Qué es esto?” aparece en una ventana emergente.

Para cerrar la ventana emergente, haga clic en cualquier parte de la pantalla o pulse una tecla del teclado.

Otras publicaciones relacionadas

Además de la documentación de Service Desk mencionada con anterioridad, puede que tenga que consultar las publicaciones siguientes cuando utilice esta guía:

Glosario ITIL en línea en www.itil.co.uk/glossary.htm

Convenciones tipográficas

La siguiente tabla muestra las convenciones tipográficas que se utilizan en esta guía.

Fuente	Qué representa la fuente	Ejemplo
<i>Cursiva</i>	Referencias de publicaciones Texto resaltado	Consulte también la publicación <i>HP OpenView Service Desk: Guía de instalación</i> . <i>No elimine</i> el usuario System.
Negrita	Utilización por primera vez de un término que se describe en el glosario	La llamada de servicio es la base del registro de incidencias.
Courier	Nombres de menús Comandos de menú Nombres de botones Nombres de archivo Información generada por el sistema como, por ejemplo, líneas de comandos y listados de programas	Es posible ajustar la vista de datos con los comandos del menú Ver. Seleccione Guardar en el menú. Haga clic en Agregar para abrir el cuadro de diálogo Agregar llamada de servicio. Para iniciar la instalación, haga doble clic en setup.htm. Si el sistema muestra el texto C:\>dir a: el dispositivo no está preparado entonces compruebe si el disco se encuentra en su unidad.

Fuente	Qué representa la fuente	Ejemplo
Courier en negrita	Entrada de usuario: texto que se debe introducir en un cuadro o tras una línea de comandos	Si la llamada de servicio debe solucionarse en 30 minutos, introduzca 30.
<i>Courier en cursiva</i>	Texto sustituible: texto que se debe sustituir por el texto apropiado para una situación determinada	Vaya a la carpeta X:\Setup, en la que X es la unidad de CD-ROM.
Helvetica en negrita	Teclado Un signo más (+) significa que debe pulsar la primera tecla (Control en el ejemplo), mantenerla pulsada y, a continuación, pulsar la segunda tecla (F1 en el ejemplo).	Pulse Control+F1 .

Sus comentarios son bienvenidos

Sus comentarios y sugerencias nos ayudan a entender sus necesidades y a satisfacerlas. Nos interesa su opinión acerca de este manual y le invitamos a que nos comunique sus problemas o nos sugiera posibles mejoras. Puede enviar sus comentarios a través de Internet, utilizando el sitio Web de comentarios sobre la documentación de HP OpenView en la siguiente dirección URL:

http://ovweb.external.hp.com/lpe/comm_serv

Si encuentra errores que le impiden utilizar el producto, póngase en contacto con el Centro de respuesta de HP o su representante de soporte.

Las versiones más recientes de los manuales de los productos OpenView, incluidos los manuales de Service Desk, están disponibles en el sitio Web de manuales de HP OpenView en la siguiente dirección URL:

http://ovweb.external.hp.com/lpe/doc_serv

Los parches de software y las actualizaciones de la documentación que aparecen después del lanzamiento de un producto, estarán disponibles en el sitio Web de parches de software para HP OpenView en la siguiente dirección URL:

<http://support.openview.hp.com/cpe/patches>

1 **Introducción a Service Desk**

Este capítulo contiene una descripción general de Service Desk. También describe la estructura técnica y funcional, además de cómo navegar por Service Desk.

¿Qué es Service Desk?

HP OpenView Service Desk automatiza los procesos de gestión de la infraestructura de TI con el fin de controlar la calidad y la prestación de servicios de TI fundamentales para la empresa. Los procesos de gestión de TI soportados pueden gestionarse de acuerdo con los niveles de servicio acordados. El nivel de servicio se negocia y acuerda con los clientes del servicio.

Service Desk le ayuda a:

- Aumentar la calidad y la cantidad de los servicios prestados
- Reducir el tiempo necesario para resolver incidencias
- Impedir que se produzcan incidencias o que éstas se repitan
- Reducir el riesgo asociado a la infraestructura de TI en evolución
- Gestionar los procesos implicados en la prestación de niveles de servicio de alta calidad

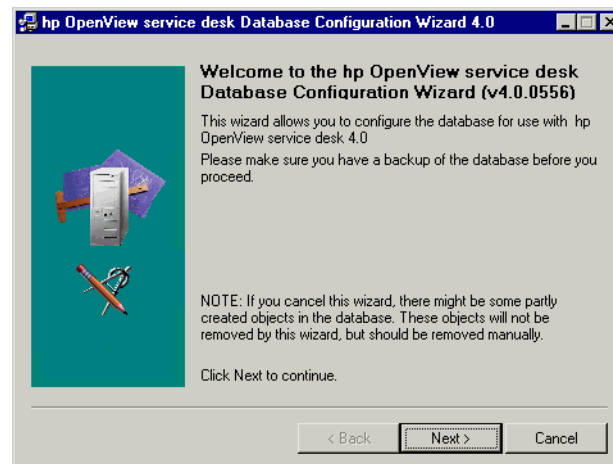
Service Desk es una aplicación estructurada y orientada al proceso que proporciona herramientas para gestionar, realizar informes y mejorar todos los procesos de gestión de TI. Puede modificarse para adaptarse a los procedimientos de cada departamento de TI. También puede integrarse con varias herramientas que amplían las capacidades del departamento de TI.

Inicio de Service Desk

Al iniciar Service Desk, la aplicación intenta establecer una conexión con el servidor de aplicaciones de Service Desk con la información almacenada en el disco duro. Si Service Desk no puede encontrar la información, el Asistente para la conexión a la base de datos de Service Desk le guía por el proceso de creación de una conexión a la base de datos:

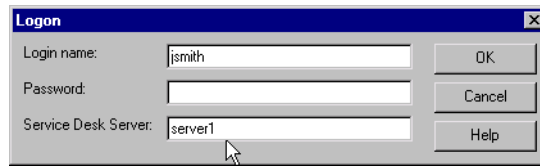
Figura 1-1

Asistente para la conexión a la base de datos de Service Desk



Si se encuentra información de conexión a la base de datos en el disco duro, Service Desk se conecta automáticamente al servidor de aplicaciones y aparece la consola de Service Desk. Si se encuentra información de conexión a la base de datos en el disco duro, pero es incorrecta, aparece un cuadro de diálogo de inicio de sesión:

Figura 1-2 Cuadro de diálogo de inicio de sesión de Service Desk



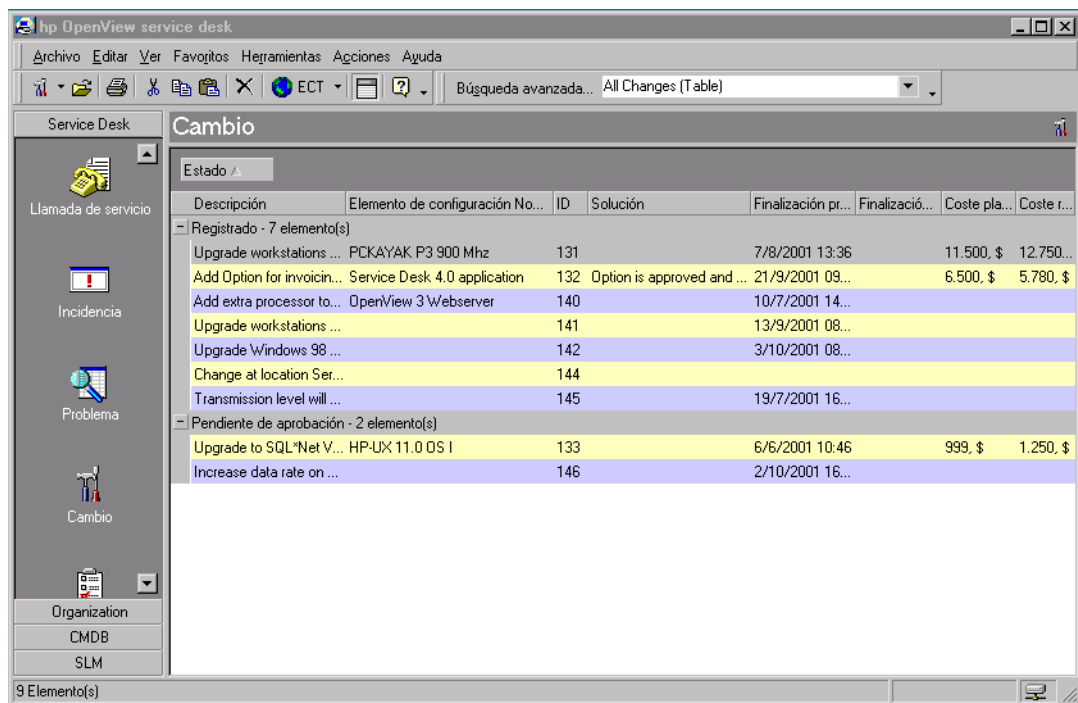
Según la manera en que el administrador del sistema haya configurado Service Desk, es posible que se le solicite que inicie una sesión. Al iniciar Service Desk, aparece una pantalla de inicio de sesión solicitando el nombre, la contraseña y el nombre del equipo donde se encuentra el servidor de aplicaciones Service Desk, como se ilustra arriba en la Figura 1-2.

Navegación por Service Desk

La consola de Service Desk

El punto de inicio de la mayoría de las tareas de Service Desk es la **consola**:

Figura 1-3 La consola de Service Desk



La consola presenta la aplicación de forma visual. La información que aparece es una representación visual de datos o información almacenada en una base de datos. La consola es la herramienta principal para introducir y manipular información en la base de datos de Service Desk.

En la parte superior de la consola aparece la **barra de título**:

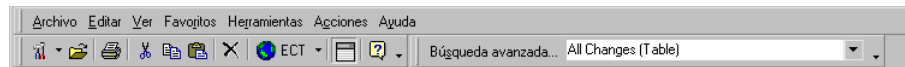
Figura 1-4 La barra de título



En la barra de título se indica “Service Desk”. A la derecha de la barra de título se ven los botones estándar de Windows® para cerrar y cambiar el tamaño de la ventana de la consola:

Debajo de la barra de título hay una o varias **barras de herramientas**:

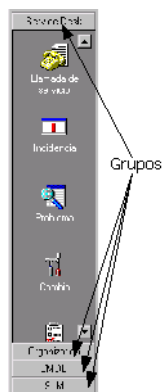
Figura 1-5 Las barras de herramientas



Para iniciar comandos se utilizan barras de herramientas. Existen dos tipos de barras de herramientas: la **barra de menús** y la **barra de botones**. En la barra de menús, los comandos están representados con su nombre y agrupados en menús. En la barra de botones, los comandos están representados con un icono. Los comandos iniciados desde la barra de herramientas pueden realizar acciones tan distintas como cambiar la forma en que aparece la información en la base de datos o salir del programa. Las barras de herramientas pueden personalizarse. Los nombres de los comandos y su ubicación pueden modificarse según las necesidades de la organización.

Debajo de la barra de herramientas se encuentra la vista de datos y la **barra de accesos directos**. Esta última se encuentra en la parte izquierda de la consola:

Figura 1-6 La barra de accesos directos



Haga clic en un icono de la barra de accesos directos para mostrar una vista de datos diferente. Cada icono de acceso directo representa un elemento de datos diferente o un vínculo a una aplicación externa, como Microsoft Word®.

Los accesos directos pueden organizarse en grupos de uno o varios. Un **grupo** es una colección de iconos de acceso directo. Puede agregar, modificar o suprimir grupos para personalizar Service Desk de acuerdo con las necesidades de su empresa. Haga clic en una cabecera de grupo para abrir dicho grupo.

La **vista de datos** muestra una descripción general de la información. Para la información gestionada, la vista de datos ofrece una descripción general de los registros de Service Desk. Por ejemplo, la vista de datos de la figura que aparece a continuación muestra una descripción general de todas las peticiones de cambio en una red específica:

Figura 1-7

Vista de datos

Cambio							
Estado /							
Descripción	Elemento de configuración Nom...	ID	Solución	Finalización pre...	Finalización r...	Coste pla...	Coste ...
- Registrado - 7 elemento(s)							
Upgrade workstations to e-Vectras	PCKAYAK P3 900 Mhz	131		7/8/2001 13:36		11.500, \$	12.75...
Add Option for invoicing individual cli...	Service Desk 4.0 application	132	Option is approved and planned for n...	21/9/2001 09:45		6.500, \$	5.780, \$
Add extra processor to handle extra L...	OpenView 3 W/ebserver	140		10/7/2001 14:23			
Upgrade workstations to Windows 2...		141		13/9/2001 08:13			
Upgrade Windows 98 to Windows 2...		142		3/10/2001 08:16			
Change at location Service Provider 1		144					
Transmission level will be temporarily ...		145		19/7/2001 16:00			
- Pendiente de aprobación - 2 elemento(s)							
Upgrade to SQL*Net V8 to improve S...	HP-UX 11.0 OS I	133		6/6/2001 10:46		999, \$	1.250, \$
Increase data rate on DSL service		146		2/10/2001 16:32			

Service Desk puede mostrar la información de la vista de datos de varias formas:

- Las vistas de tabla muestran diferentes registros unos debajo de otros en una lista. Para cada registro, los valores de los atributos preseleccionados se muestran unos junto a otros.
- Las vistas en árbol muestran información en una estructura jerárquica.

- Las vistas de diagrama muestran la información gráficamente en varios formatos diferentes, como diagramas de líneas, circulares y de barras.
- Las vistas de tarjeta muestran la información en tarjetas individuales.
- Las vistas de explorador muestran la información en varios paneles. La información principal se muestra en el panel base. Un panel de navegación proporciona un método de navegar hasta la información principal. Los paneles de hoja muestran información detallada acerca de un elemento resaltado en el panel base.

Para obtener más información acerca de cómo utilizar vistas, consulte “Visualización de información” en la página 78.

Puede editar un registro haciendo doble clic en el elemento o la línea en la vista de datos. Por ejemplo, si hace doble clic en la petición de cambio con ID 140 que aparece en una lista en la Figura 1-7 en la página 33, los detalles de esa petición de cambio se muestran en un formulario:

Figura 1-8 Petición de cambio mostrada en un formulario

The screenshot shows a web-based form for a change request. The window title is "140 - Cambio". The menu bar includes "Archivo", "Editar", "Ver", "Herramientas", "Acciones", and "Ayuda". A toolbar contains icons for "Guardar y cerrar", "Cancelar", "Imprimir", "Eliminar", "Copiar", "Pegar", "Navegación", and "Ayuda". A warning message states "Vencimiento superado en 10 días." The form is divided into several sections:

- General:** ID (140), Estado (Registered), Solicitante (dropdown), Descripción (Add extra processor to handle extra load of the Web Server), Elemento de c... (SRVHP004), Información (The Web Server right now is not capable of handling the huge amount of requests, therefore an extra processor will be added), Solución (empty).
- Asignación:** Repercusión (Máximo (organización o centro afectado)), Prioridad (1 Máximo), Fecha límite (19/10/01 17:41), Finalización real (dropdown), A grupo de tra... (dropdown), A persona (dropdown), Más (De grupo de trabajo: Network Specialists, De persona: Trout, Helen).
- Other fields:** Carpeta (dropdown), Categoría (Unplanned), Clasificación (Incidencia/problema).

Funcionamiento de Service Desk

Funcionalmente, Service Desk está dividido en módulos de solución puntuales, mientras que técnicamente Service Desk está dividido en capas. Si comprende la estructura de Service Desk comprenderá el comportamiento de la aplicación y evitará que se produzcan problemas.

Estructura funcional de Service Desk

Cada proceso de Service Desk está soportado por un módulo. Las soluciones puntuales agrupan diferentes módulos para formar una solución de un problema específico de Service Desk.

Búsqueda de soluciones

La gestión eficaz de la infraestructura de TI presenta numerosos problemas:

- Cómo ofrecer un servicio rentable
- Cómo justificar los elementos de configuración de TI
- Cómo gestionar una infraestructura de TI en evolución
- Cómo tratar a los usuarios

Cuando gestione una infraestructura de TI, independientemente de su escala, se encontrará con uno o más de estos problemas. Por ejemplo, cuando está en casa y escribe una carta en el PC, se producen los mismos problemas que cuando gestiona una red de 3.000 o más nodos en una compañía global. Según el tipo de equipo que utilice, debe invertir tiempo en su mantenimiento. El equipo debe funcionar y estar configurado correctamente. Además, la configuración del sistema operativo subyacente debe ser correcta para que el equipo funcione. Si alguien cambia la configuración del equipo, el tiempo que necesitará para devolverlo a la configuración predeterminada puede ser considerable. Incluso quizá piense en la posibilidad de adquirir otro equipo para otros miembros de la familia.

El ejemplo que se describe arriba ilustra la rentabilidad de un servicio. El servicio es la disponibilidad de un procesador de textos cuando su hijo no está trabajando en él. La rentabilidad, en este ejemplo, se expresa en el tiempo que necesita para ajustar la configuración del procesador de textos y el sistema operativo comparado con el tiempo real de uso del procesador de textos.

Cuando este ejemplo se amplía a una compañía con una red de más de 2.000 nodos, puede apreciar lo importante que es actuar con prontitud. El usuario debe centrarse en ofrecer soluciones; Service Desk le ayudará a conseguirlo.

Estructura técnica de Service Desk

Para optimizar el rendimiento y la escalabilidad, Service Desk utiliza un sistema de arquitectura en tres niveles que consiste en:

- Un servidor de base de datos
- Un servidor de aplicaciones
- Un cliente

Obtención de una aplicación de gran calidad

Service Desk está construida con metodologías orientadas a objetos que usan Java™, un lenguaje orientado a objetos.

La parte visible de Service Desk en el equipo cliente se ejecuta en una máquina virtual de Java. A esto se agregan funciones para comprobar las versiones de las clases del usuario al iniciar Service Desk. Cada vez que hay una nueva versión de una clase Java disponible, Service Desk se actualiza a la nueva versión. Dependiendo del número de nuevas clases Java, esta actualización puede tardar unos segundos. De este modo, la aplicación siempre está actualizada.

Obtención de flexibilidad de alto uso

La alta flexibilidad de Service Desk se obtiene de dos formas:

- Minimizando el tráfico en la red; la carga en la red se reduce y la base de datos puede atender a más usuarios.
- Distribuyendo Service Desk en los equipos cliente y servidor; es posible utilizar Service Desk desde cualquier punto mediante un módem y aún obtener tiempos de respuesta que permitan trabajar.

2 **Conceptos del producto**

Este capítulo ofrece una introducción a los conceptos generales y los roles del usuario de Service Desk. La comprensión de los conceptos en los que se basa Service Desk es esencial para optimizar el uso de Service Desk en la organización.

Conceptos generales

Service Desk es una aplicación estructurada y orientada al proceso que proporciona herramientas eficaces para gestionar, realizar informes y mejorar los procesos de soporte de TI. Un entorno de soporte de TI es más fácil de gestionar cuando los niveles de servicio fundamentales de la empresa están bien regulados. Las funcionalidades de Service Desk permiten la gestión centralizada del soporte de TI.

ITIL

Service Desk se basa en los principios de ITIL. ITIL (la biblioteca de infraestructura de TI) fue creada por la **CCTA** (Agencia Central Informática y de Telecomunicaciones) para resolver la necesidad de una calidad coherente en la tecnología de la información. ITIL ayuda esencialmente a las organizaciones a mejorar la gestión de los servicios de TI. Como guía principal y más completa en la **provisión de servicio de TI**, su implementación o metodología de mejores prácticas es esencial para garantizar que los usuarios de los sistemas de TI reciben un alto nivel de servicio.

ITIL incluye numerosos elementos de gestión de servicios, como el soporte de servicios, la prestación de servicios, la gestión de la infraestructura, la gestión de aplicaciones y la perspectiva empresarial. Cada elemento se centra en un tipo determinado de problemas. Por ejemplo, el soporte de servicios se centra en la función del servicio de ayuda, que realiza procesos como la gestión de incidencias, la gestión de la configuración, la gestión de cambios y la gestión de problemas.

Los conceptos en los que se basan ITIL y los principios de mejores prácticas reconocen que las organizaciones dependen cada vez más de los servicios de TI para satisfacer sus necesidades empresariales. La dependencia de los servicios de TI requiere una infraestructura de sistemas de TI y un proceso de gestión de servicios de alta calidad. La calidad debe ir a la par de las necesidades de la empresa y los requisitos del usuario.

Los procesos de ITIL proporcionan un entorno de alta calidad para la gestión de los servicios y las infraestructuras de TI. Las mejores prácticas de ITIL explican cómo ofrecer servicios de TI de calidad mientras se tratan de resolver cuestiones como falta de conocimientos, limitaciones presupuestarias, complejidad del sistema y requisitos de los usuarios.

Cómo utiliza Service Desk la biblioteca ITIL

Service Desk está diseñado específicamente para empresas y departamentos responsables de proporcionar un servicio de TI de alta calidad. Service Desk administra los procesos que definen, negocian, documentan y gestionan servicios que se suministran a los usuarios de TI. Estos usuarios requieren ayuda y Service Desk ofrece las herramientas que permiten asegurar el soporte rentable de los servicios.

Puede emplear procesos de Service Desk para conseguir una gestión eficaz de la provisión de servicios de TI, la infraestructura de TI y el centro de soporte al cliente. Service Desk admite los siguientes procesos y funciones basados en las mejores prácticas de ITIL.

- Service Desk
- Gestión de incidencias
- Gestión de problemas
- Gestión de cambios
- Gestión del nivel de servicio
- Gestión de la configuración

En secciones posteriores de esta guía se tratan con detalle los procesos anteriores. A continuación se incluye una descripción general de cada uno de los procesos. Las siguientes descripciones ofrecen un punto inicial para comprender el funcionamiento de Service Desk.

Descripción de los procesos de Service Desk

Una **llamada de servicio** es un registro de una petición de servicio realizada por un usuario referente a un servicio de TI. La llamada de servicio se crea en el momento en que un usuario se pone en contacto con el servicio de ayuda. Una vez recibida y creada, la llamada de servicio se actualiza constantemente con información en respuesta a la solicitud del usuario.

Una **incidencia** es un evento operativo que no forma parte del funcionamiento estándar del sistema. La **gestión de incidencias** es el proceso de documentar, supervisar y resolver las incidencias hasta restablecer el funcionamiento estándar del sistema. La palabra “sistema” aquí no está limitada al hardware de la infraestructura de TI, sino que corresponde a todos los elementos implicados en el suministro de un servicio de TI. No sólo incluye el hardware, sino también los elementos intangibles como el conocimiento de los especialistas implicados en el suministro del servicio.

Un **problema** es una situación identificada a partir de varias llamadas de servicio e incidencias que muestran un patrón de síntomas comunes o, si se deriva de una sola incidencia, una indicación de causa desconocida. La **gestión de problemas** es el proceso de analizar llamadas de servicio e incidencias para identificar la causa. La investigación y la resolución de una causa desconocida forman parte de la resolución de incidencias. Sin embargo, mientras que la resolución de incidencias se basa sólo en resolver la incidencia individual, la gestión de problemas utiliza técnicas e información asociada para identificar la causa. Una vez que se encuentra el problema, puede iniciarse un cambio para impedir que vuelvan a producirse más incidencias. La gestión de problemas también puede concluir que la causa de una o más incidencias es conocida, pero que el cambio no es factible. El problema se convierte entonces en un **error conocido**. Un error conocido puede considerarse como un caso especial de un problema.

Un **cambio** es una descripción detallada de las modificaciones aplicadas a la infraestructura de TI gestionada o cualquier cosa necesaria para ofrecer el servicio. Es posible cambiar todo lo relacionado con el suministro del servicio en la infraestructura de TI, excepto para el servicio mismo y el acuerdo de nivel de servicio. La **gestión de cambios** es el proceso de controlar y gestionar los cambios desde el momento en que se proponen hasta su realización. Un cambio puede proponerse mediante la gestión de problemas o directamente como petición de cambio. La gestión de cambios busca la justificación del cambio; si éste se acuerda, se lleva a cabo. Los cambios pueden agruparse en un **proyecto**.

Un **elemento de configuración** (EC) representa un objeto en la infraestructura de TI. Todos los elementos de configuración agrupados definen el entorno de la infraestructura de TI de trabajo de los empleados de su organización de soporte de TI y posiblemente de sus clientes. Un elemento de configuración no es sólo parte del hardware, también puede serlo del software. La **gestión de configuración** es el proceso de controlar y administrar los elementos de configuración a lo largo del ciclo de vida de un EC. El ciclo de vida de un elemento de configuración comienza con la propuesta de adquisición y termina con su desecho.

La **gestión del nivel de servicio** es el proceso de definir, acordar, documentar y administrar los niveles de servicio requeridos y de costes justificados. El **acuerdo de nivel de servicio (SLA)** detalla específicamente el contenido del acuerdo entre el proveedor del servicio de TI y los clientes. Una descripción clara y concisa del acuerdo de nivel de servicio simplifica el acuerdo según las condiciones del proveedor del servicio de TI y del cliente. Este acuerdo detalla el nivel de servicio ofrecido a los clientes.

Roles de Service Desk

Varias personas intervienen en la implementación y la utilización de Service Desk. El nivel de intervención va desde las personas cuyo trabajo cuenta con el soporte de Service Desk, aunque no se den cuenta de la existencia de la aplicación, hasta aquellos que trabajan activamente con la aplicación día a día. Un rol define los derechos y responsabilidades que tiene un usuario de Service Desk.

Los roles principales de Service Desk son:

- Usuarios de servicios
- Clientes
- Personas de contacto
- Especialistas
- Organizaciones
- Administradores de configuración
- Administradores de cambios
- Administradores de problemas
- Administradores de niveles de servicio
- Administradores de personal y organizaciones
- Administradores del sistema y de aplicaciones

Usuarios de servicios

Los usuarios de servicios son los destinatarios de los servicios. Los usuarios de servicios tienen la experiencia práctica referente al servicio prestado. El servicio soporta el trabajo del usuario del servicio.

Un usuario de servicios, en general, no sabe que una organización de soporte utiliza Service Desk. Los usuarios de servicios pueden ponerse en contacto con su servicio de ayuda mediante el teléfono, el fax, el correo electrónico o el navegador Web de HTML mediante Service Pages (SP). Si utiliza SP, el usuario de servicio puede interactuar directamente con la aplicación Service Desk mediante un navegador Web.

Clientes

Los servicios se acuerdan con los clientes. Los clientes pueden ser usuarios de servicios individuales, pero un cliente también puede ser un departamento o una empresa. El proveedor de servicios gestiona los servicios de TI del cliente para los servicios prestados, no necesariamente de los usuarios individuales.

Personas de contacto

Las personas de contacto intervienen en la utilización de Service Desk cuando se suministra o recibe el servicio contratado. La persona de contacto es el intermediario a través del que se comunican ambas partes del contrato.

Las personas de contacto trabajan en las dos situaciones siguientes:

- El proveedor de servicios suministra un servicio contratado. En esta situación, la persona de contacto es el enlace entre los usuarios y el proveedor de servicios. La persona de contacto ofrece soporte de primer nivel y, si la gravedad o complejidad de los eventos va más allá de sus conocimientos, éste remite la llamada de servicio a un especialista.

Un ejemplo de esta situación es la relación entre un proveedor de aplicaciones y una compañía cliente. El proveedor de servicios es el proveedor de aplicaciones, mientras que, dentro de la compañía cliente, el soporte de primer nivel es suministrado por el servicio de ayuda del cliente. En el servicio de ayuda, una persona es responsable del soporte inmediato de la aplicación. Esta persona también será la persona de contacto con el proveedor de aplicaciones, como un operador del servicio de ayuda.

- El proveedor de servicios recibe un servicio contratado. En esta situación, la persona de contacto es un empleado del contratista que sirve de enlace entre el proveedor de servicios y el contratista. La persona de contacto es responsable de aceptar las llamadas del proveedor de servicios y responderlas.

Otro ejemplo de esta situación es la relación con una compañía de alquileres. El servicio de ayuda de una organización de soporte de TI contrata a una compañía de alquileres para la mayor parte del hardware. Si un monitor se estropea, la organización de soporte de TI llama a la persona de contacto de la compañía de alquileres para pedir su sustitución.

A partir de los ejemplos anteriores se puede dar cuenta de que la persona de contacto es sólo el nombre de una persona responsable de ejecutar los acuerdos de un contrato. La persona de contacto enlaza los diferentes proveedores de servicios en el proceso de suministro de servicios.

Especialistas

Los especialistas son las personas implicadas en el suministro y el mantenimiento de los niveles de servicio acordados. Los especialistas suelen ser personal de TI formado en un servicio específico.

Los especialistas llevan a cabo tareas específicas para mantener la infraestructura TI y los servicios prestados.

Pueden estar organizados en grupos de trabajo según su especialización.

Las especializaciones conocidas son:

- Aplicación
- Servidor
- Red
- Seguridad
- Hardware
- Base de datos

Por supuesto, las especializaciones pueden ser otras en su empresa.

Las especializaciones identificadas dependen de las necesidades de los clientes y de los servicios prestados. Los especialistas también pueden agruparse en grupos de trabajo. Cada miembro de un grupo de trabajo de especialistas posee conocimientos y experiencia similares.

Las especializaciones que no son fundamentales para el proveedor de servicios pueden subcontratarse. El contratista, que se dedica principalmente a una especialización, no es un especialista ni un grupo de especialistas. El contratista es una empresa externa con una persona de contacto que vincula a las compañías en la línea de suministro del servicio.

Organizaciones

Todos los roles explicados en esta sección forman parte de una organización. La organización está conformada por las compañías a las que pertenece cada persona. Normalmente, las estructuras de la organización registradas en Service Desk siguen la estructura de una empresa.

Administradores de configuración

Los administradores de configuración ayudan a las organizaciones a prestar un servicio de TI de calidad mediante el control y la resolución de los elementos de tecnología de TI de las organizaciones. Las tareas de un administrador de configuración que Service Desk soporta son:

- gestión y control de todos los elementos de configuración;
- mantenimiento de registros pertenecientes a los elementos de configuración;
- auditoría de la infraestructura de TI para los EC autorizados;
- control de cambios en los EC.

Administradores de cambios

Los administradores de cambios se cercioran de que las modificaciones realizadas en los sistemas de empresa se supervisen y se apliquen. A medida que una empresa se desarrolla, pueden ser necesarios los siguientes cambios:

- Informes de problemas producidos por incidencias o problemas
- Insatisfacción del usuario
- Nuevos elementos de configuración
- Actualizaciones de componentes
- Nuevos requisitos de la empresa
- Nueva legislación
- Nuevos productos o servicios

El administrador de cambios supervisa y evalúa la eficacia del servicio de ayuda en cada etapa. La supervisión de la coordinación e implementación de los cambios requiere un buen dominio de los recursos y servicios de TI disponibles.

Administradores de problemas

Las responsabilidades del administrador de problemas pueden dividirse en cinco áreas:

- **Control de incidencias**
Provisión de un segundo nivel de soporte después del servicio de ayuda para diagnosticar y resolver incidencias y realizar la coordinación con otros especialistas de soporte.
- **Control de problemas**
Identificación, diagnóstico y documentación de las causas raíz de las incidencias para impedir que vuelvan a ocurrir y para identificar posibles problemas.
- **Control de errores**
Proceso de resolución y corrección de problemas en la infraestructura de TI.
- **Control proactivo de la prevención**
Prevenir los problemas en la infraestructura de TI antes de que se produzcan.
- **Información administrativa de los procesos de control**

Administradores de niveles de servicio

La tarea de los administradores de niveles de servicio consiste en ofrecer servicios para la infraestructura de TI de alta calidad centrados en los clientes. El administrador de niveles de servicio comprende las complejas relaciones entre servicios interdependientes y de soporte, diseña acuerdos de nivel de servicio que funcionan coherentemente y supervisa los objetivos de estos acuerdos para que proveedores de servicios y clientes puedan revisar su rendimiento.

Al establecer y comprender las relaciones entre servicios, el administrador de niveles de servicio identifica los temas siguientes:

- Servicios que pueden subdividirse en componentes y ofrecerse completa o parcialmente
- Servicios empresariales que utilizan otros servicios empresariales o dependen de ellos
- Servicios de gestión del funcionamiento que mantienen los elementos de configuración utilizados por el servicio empresarial
- Servicios de gestión del funcionamiento que contratan determinados aspectos del soporte de mantenimiento a servicios subcontratados

Al definir los SLA, el administrador de niveles de servicio se centra en los siguientes temas:

- La provisión de servicios de calidad
- La calidad de servicio con costes justificables
- Los servicios que satisfacen las exigencias de la empresa, los clientes y los usuarios
- Integración de procesos de Service Desk
- Identificación de roles y responsabilidades en la provisión de servicios
- Ilustración de indicadores de rendimiento

Administradores de personas y organizaciones

Los administradores de personas y organizaciones garantizan que las entradas y las actualizaciones de los usuarios de la infraestructura de TI y el personal del servicio de ayuda estén al día. Las entradas del personal del servicio de ayuda deben estar supervisadas para ofrecer información acerca del personal necesario para satisfacer los niveles de servicio acordados. A medida que las empresas se desarrollan, los siguientes eventos pueden requerir la adición o eliminación de entradas de personas y organizaciones en Service Desk:

- Nuevos empleados del servicio de ayuda.
- Nuevos usuarios.
- Nuevos clientes.

El administrador de personas y organizaciones supervisa y evalúa la eficacia de las entradas de usuarios y personal del servicio de ayuda en cada etapa. Dado que cada EC es un elemento relacionado con una organización o usuario, la integridad de las entradas de personas y organizaciones en Service Desk es de gran importancia.

Administradores del sistema y de aplicaciones

Los administradores del sistema y los administradores de aplicaciones definen y mantienen la configuración estándar de la implementación de Service Desk. En colaboración con la administración de la infraestructura de TI, el administrador del sistema y el administrador de aplicaciones regulan el aspecto y la utilización generales de Service Desk.

Las tareas del administrador del sistema son la gestión de cuentas, los derechos de acceso y la gestión de roles administrativos de Service Desk.

Algunas de las tareas de los administradores del sistema y de aplicaciones a menudo serán realizadas por consultores.

3 Funciones de Service Desk

En este capítulo se describen algunas de las funciones básicas que Service Desk ofrece para dar soporte a la implementación de los procesos empresariales.

Plantillas

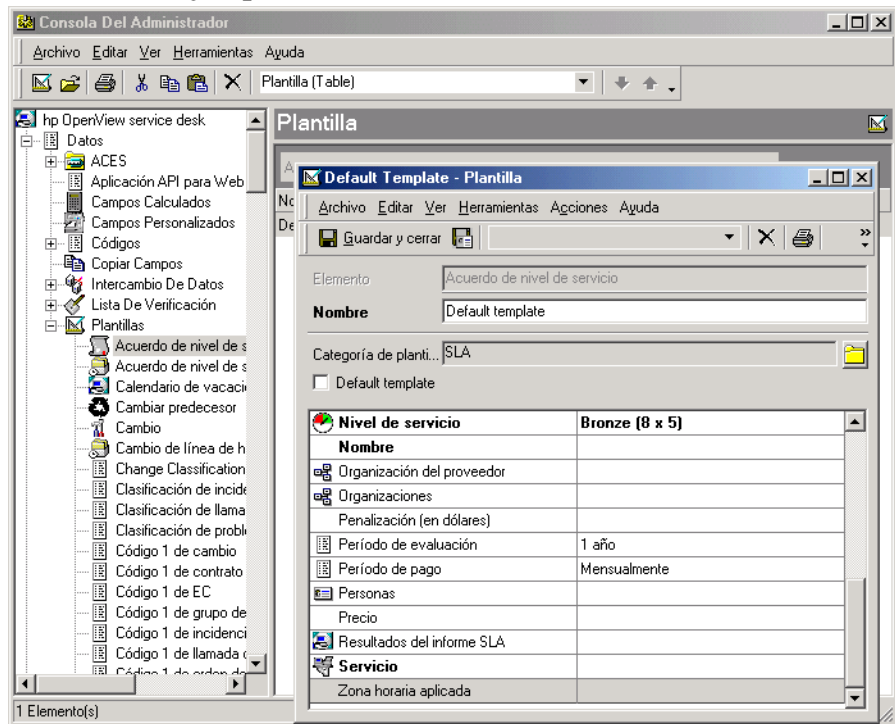
Cada vez que se crea un elemento en Service Desk, los valores se copian en el mismo desde una plantilla. Una vez creado el nuevo elemento, podrá editar los campos e introducir valores adicionales en el nuevo elemento. Cada tipo de elemento tiene al menos una plantilla. Pueden crearse plantillas adicionales para cada tipo de elemento para gestionar temas de una naturaleza específica, por ejemplo, podrían crearse plantillas de llamadas de servicio para gestionar la llegada de un nuevo empleado o para crear una nueva cuenta de usuario.

Para obtener información específica sobre la implementación de plantillas, consulte la *HP OpenView Service Desk: Administrator's Guide*.

Service Desk proporciona plantillas que se pueden configurar y utilizar como parte de la implementación. Al utilizar las plantillas suministradas, puede acelerar la implementación y mejorar los procesos de forma inmediata.

Por ejemplo, una plantilla de acuerdos de nivel de servicios puede utilizarse para aplicar un período de evaluación específico:

Figura 3-1 Plantilla de ejemplo



Cada vez que se crea un acuerdo de nivel de servicio, el período de evaluación especificado en la plantilla se introduce automáticamente en el lugar correcto en el formulario.

Puede personalizar cualquier plantilla para que presente la información necesaria de forma que ofrezca soporte a la estrategia de la empresa.

Las plantillas pueden configurarse para establecer relaciones con otros elementos existentes o para activar la creación de nuevos elementos relacionados. Por ejemplo, una plantilla de llamada de servicio para registrar una contraseña olvidada puede configurarse para que active la creación de una orden de trabajo que solicite la redefinición de la contraseña.

Las plantillas deben revisarse periódicamente y modificarse si se producen cambios en las prácticas de la empresa.

Si crea un gran número de plantillas, puede organizarlas en categorías de plantillas. Consulte “Consola del administrador” en la página 70.

Aprobación

La prestación de servicios de TI fundamentales para la empresa depende de la rapidez en la toma de decisiones. Los pasos dentro del proceso de gestión de TI deberán autorizarse con el fin de mantener los niveles de servicio acordados. Antes de la implementación, es crucial para la productividad asegurarse de que en la toma de decisiones participarán los especialistas apropiados. Al autorizar los procesos de gestión de TI, el seguimiento de problemas que requieren intervención resulta contraproducente y lento si se realiza de forma manual.

Service Desk ofrece un mecanismo de aprobación estructurado y orientado al proceso para gestionar y autorizar los procesos de gestión de TI.

Introducción a la aprobación

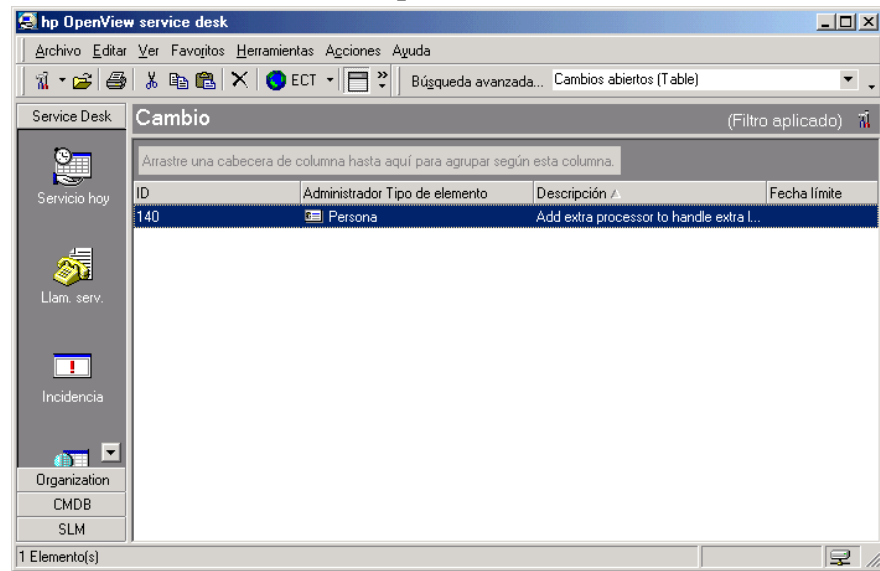
La aprobación ofrece la capacidad de solicitar automáticamente autorización para los problemas que requieren intervención. Por ejemplo, si se requiere realizar un cambio en la red, ¿cómo pueden autorizarlo a tiempo los especialistas apropiados? La aprobación garantiza que se obtenga autorización automática para las acciones propuestas de acuerdo con la estrategia de la empresa.

El proceso de aprobación se realiza mediante una hoja de aprobación. El estado de la hoja de aprobación es inicialmente `Inactivo`. En esta fase, la hoja de aprobación indica una fecha límite en la que debe darse una respuesta e identifica al personal que debe autorizar la acción.

El estado de la hoja de aprobación cambia de `Inactivo` a `Activo` para comenzar el proceso de aprobación.

Los aprobadores pueden ver todos los elementos que esperan aprobación seleccionando una vista apropiada como, por ejemplo, la vista actual `Tareas de aprobación para la persona activa en la vista de datos Servicio hoy`:

Figura 3-2 Visualización de tareas de aprobación



Los aprobadores pueden buscar elementos que necesiten su aprobación utilizando la página de ficha Más opciones en el cuadro de diálogo Búsqueda avanzada (consulte “Utilización de la Búsqueda avanzada” en la página 87).

Los usuarios también pueden elegir que se les notifiquen automáticamente las tareas de aprobación por correo electrónico.

NOTA

Los aprobadores sólo pueden recibir una notificación automática de tareas de aprobación por correo electrónico si esta operación está activada en el cliente Service Desk en el equipo que utilizan. La información sobre cómo enviar notificación de tareas de aprobación por correo electrónico está disponible en la Ayuda en línea.

A continuación, los aprobadores votarán seleccionando Sí o No. Los resultados se tabulan automáticamente y, cuando suficientes aprobadores hayan autorizado una acción, el estado de aprobación cambia automáticamente a Listo. El resultado de la aprobación refleja que la tarea de aprobación se ha realizado y, si es aprobada, la implementación puede comenzar.

Si los aprobadores no han introducido ningún voto al final del período de aprobación predeterminado, el estado de la hoja de aprobación cambia automáticamente a Listo. El resultado de la aprobación será, en este caso, Rechazado.

Hojas de aprobación

Las hojas de aprobación pueden agregarse a órdenes de trabajo, cambios, proyectos, problemas, incidencias y llamadas de servicio.

El originador de aprobación utiliza la hoja de aprobación para iniciar el proceso de aprobación y los votantes designados la utilizan como una papeleta.

Figura 3-3 Hoja de aprobación

Aprobador	Aprobador Organización	Aprobado
Smith, Carol	IT Operations Department	
Zeul, Roger	Hewlett-Packard	

Aunque los administradores pueden personalizar las hojas de aprobación, de forma predeterminada, éstas constan de los siguientes campos:

- Estado de aprobación
El estado de aprobación puede definirse como Inactivo, Activo o Listo.
- Fecha límite
Ésta es la última fecha en la que puede recibirse un voto acerca de una hoja de aprobación.
- Núm. de aprobadores requeridos
Número de votos aceptados que se requieren de los especialistas designados antes de la aprobación del proceso.
- Estrategia
La estrategia describe el número de aprobaciones necesario sobre el número total de especialistas cuyo voto se solicitó. Por ejemplo, si se solicita a 10 especialistas que aprueben una acción y la estrategia de la empresa es que sólo con uno de los especialistas se puede aprobar el proceso, la estrategia sería 1 de 10.
- Descripción
Campo de texto libre que contiene una descripción de la acción que requiere el procedimiento de aprobación.
- Información
Campo de texto libre que contiene cualquier información relacionada con la descripción, como por qué se requiere el cambio, y que puede ayudar en el proceso de toma de decisión de los aprobadores.
- Grupo de aprobación
Si el campo Grupo de aprobación se deja vacío, el originador de la aprobación puede rellenarlo con personas aleatorias como votantes.
Si se selecciona un grupo como grupo de aprobación, todos los miembros del grupo de trabajo aparecen en la lista de votantes. En esta etapa, el originador de la aprobación puede decidir eliminar uno o más de los miembros del grupo de la lista, por ejemplo, porque no podrán responder dentro del período establecido. La solicitud de la aprobación se elimina automáticamente del sistema. Si se vacía el Grupo de aprobación, la lista Aprobador no se modifica. Si se introduce otro grupo en el campo de grupo, los miembros de este grupo se agregan a la lista de aprobadores. El número de aprobadores es ilimitado.

- Votos de aprobación
Aquí se puede obtener una vista preliminar de la información relativa a los votos de los especialistas sobre las acciones. La vista preliminar contiene el nombre y el voto del aprobador. Si el especialista ha rechazado la acción, aparecerá el motivo.
- Resultado
Este campo refleja los resultados de la votación.

Roles de aprobación

Las responsabilidades de los especialistas se basan en sus áreas de especialización. Para utilizar sacar el máximo partido de sus conocimientos y reforzar el rendimiento del servicio de ayuda, deben identificarse varios roles cruciales. Los roles de aprobación ayudan a desarrollar una implementación eficaz de la función de aprobación.

Para implementar la función de aprobación, debe identificar el personal para los siguientes roles de la organización:

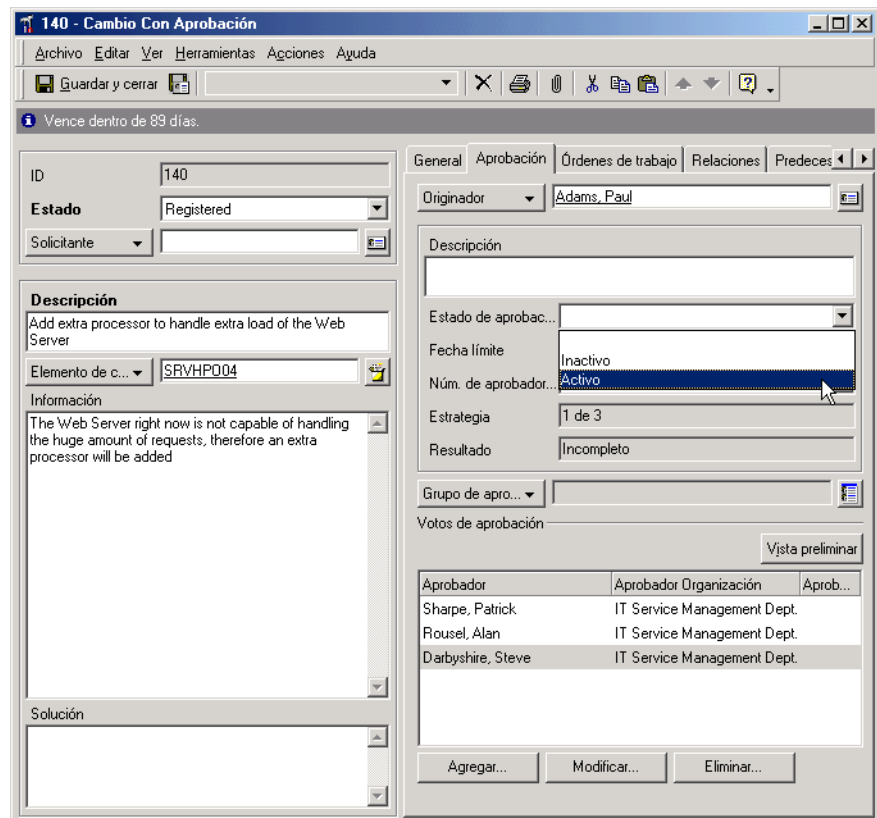
- Originador de aprobación
Debe identificarse una acción que requiera aprobación. Este proceso es realizado por especialistas, empleados del servicio de ayuda, administradores de cambios, administradores de problemas o cualquier persona autorizada de la organización.
- Activador de aprobación
Cambiar el estado de una hoja de aprobación de Inactivo a Activo es crucial para comenzar el proceso de aprobación. El activador de la aprobación puede ser el originador de la aprobación u otra persona designada por la organización para revisar las aprobaciones propuestas antes de comenzar el proceso de aprobación.
- Votante
El especialista designado por el activador o el originador de la aprobación debe votar en las hojas de aprobación. Los especialistas pueden recibir notificaciones automáticamente acerca de los problemas que requieren su voto. Los aprobadores pueden ser especialistas individuales o parte de un grupo definido.

- Supervisor de aprobación
Para asegurarse de que las decisiones se toman de forma puntual, puede designarse un rol como el administrador de cambios para supervisar el estado de las hojas de aprobación. Si la votación sobre una hoja de aprobación no ha tenido lugar antes de la fecha final, el supervisor de la aprobación puede ser designado para dar la autorización final.

Situación: Aprobación de una petición de cambio

Pedro Martínez, un administrador de cambios de Inventos S.A., recibe una petición para aprobar un cambio propuesto por un administrador de problemas (consulte “Situación: Inicio de un cambio” en la página 174). El cambio implica agregar una CPU adicional a un servidor Web. Inicia el proceso de aprobación. La iniciación de la aprobación implica especificar los votantes, la fecha límite para votar y la política de aprobación (es decir, el número mínimo de votos positivos que se deben emitir para que se otorgue la aprobación). Para este proceso, se agregan tres votantes y un mínimo de dos debe votar a favor del cambio. Dado que Pedro se ha registrado a sí mismo como originador de la aprobación y ha definido los parámetros de ésta, ahora puede activar el proceso de aprobación:

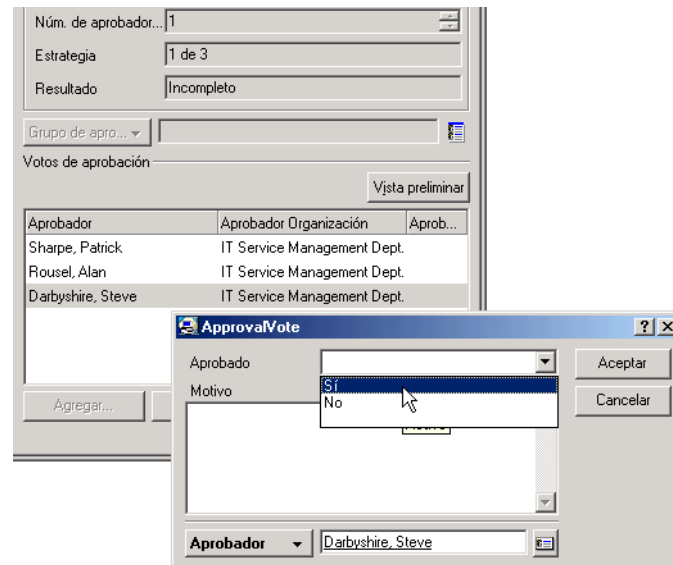
Figura 3-4 Inicio del proceso de aprobación



En cuanto el proceso de aprobación se activa, Service Desk evita que los parámetros de aprobación se cambien. Service Desk envía a cada votante un mensaje de correo electrónico en el que les notifica la necesidad de votar. En esta fase, el resultado de la aprobación se establece en Incompleto.

Figura 3-5

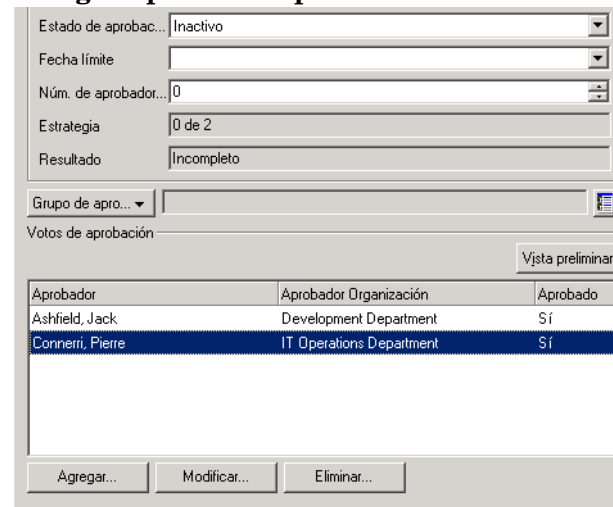
Votación



En cuanto un segundo votante aprueba el cambio, Service Desk establece el resultado en **Aprobado** y el estado de aprobación se establece en **Listo**, con lo que se indica que se ha finalizado el proceso de aprobación:

Figura 3-6

Otorgar aprobación para el cambio



Ahora que se ha aprobado el cambio, éste se puede planificar en detalle (consulte “Situación: Planificación de un cambio” en la página 162).

Gestión del trabajo

En esta sección se describen las funciones que ayudan a los usuarios a administrar su trabajo.

Servicio hoy

La vista de datos Servicio hoy proporciona una descripción exhaustiva de los elementos que se asignan al usuario que está conectado actualmente. Servicio hoy muestra todas las llamadas de servicio, las incidencias, las órdenes de trabajo, los problemas y los cambios que tienen al usuario como la persona responsable.

Las vistas de Servicio hoy se pueden crear y modificar como cualquier otro elemento.

Órdenes de trabajo

Las llamadas de servicio, las incidencias, los problemas y los cambios, a menudo, implican una gran cantidad de trabajo. Las órdenes de trabajo permiten a los usuarios de Service Desk planificar, asignar y realizar un seguimiento del trabajo resultante. Una orden de trabajo puede estar relacionada con el elemento del que resulta el trabajo o puede crearse independientemente de cualquier otro elemento.

Todo el trabajo registrado en una orden de trabajo tiene una prioridad y la evolución del trabajo se muestra en el estado de la orden de trabajo. En la orden de trabajo pueden indicarse también los detalles referidos a los costes previstos y al tiempo máximo esperado para finalizar la tarea. Puede realizarse una estimación del tiempo que tardará un grupo de trabajo específico en realizar el trabajo con la función de estimación de tiempo planificado. La persona que crea la orden de trabajo puede fijar una fecha límite para completarla y asignar el tiempo máximo que puede dedicarse a la orden. A medida que avanza el trabajo, la orden de trabajo puede actualizarse con información que refleje la hora y la fecha de finalización real, el tiempo dedicado trabajando en el elemento, así como los costes surgidos u otros cambios acaecidos en el ámbito del trabajo. Asimismo, es posible ver el estado de cada una de las órdenes de trabajo y ajustar el trabajo planificado según sea necesario.

Las órdenes de trabajo permiten controlar cuáles son los trabajos finalizados o cuáles son los que todavía se están realizando. Es posible cambiar el responsable de finalizar una orden de trabajo. Si la persona a la que se ha asignado la orden de trabajo no puede finalizar la tarea por algún motivo, es posible transferirla a otro especialista o devolverla a la persona que inicialmente asignó el trabajo.

Service Desk crea automáticamente líneas de historial siempre que se modifica el estado de una orden de trabajo. Las líneas de historial registran la persona que ha modificado la orden de trabajo y cuándo se ha llevado a cabo esta modificación. Al ver las líneas de historial, los usuarios de Service Desk podrán determinar cuándo se ha finalizado una orden de trabajo, si está atrasada o si no está progresando. También puede registrar información adicional que puede ayudarle a solucionar la orden de trabajo y utilizarla para realizar el seguimiento de la cantidad de tiempo dedicado a la orden de trabajo.

Asignación

La asignación es una función clave en la gestión de trabajo. La asignación permite que la persona más adecuada sea la responsable de manipular un elemento. Mediante la asignación, todos los usuarios de Service Desk pueden ver la persona responsable de un elemento. Se pueden asignar llamadas de servicio, incidencias, problemas, proyectos y cambios.

Al asignar trabajo a un grupo de trabajo, puede realizarse una estimación de tiempo planificado para ayudar a determinar qué grupo de trabajo es capaz de realizar el trabajo en el período de tiempo asignado. El calendario del horario comercial y el calendario de vacaciones asociado al grupo de trabajo se utiliza para determinar un tiempo de finalización planificado. Si el grupo de trabajo cumple los requisitos de la fecha límite, el usuario puede continuar y enviar el trabajo o realizar el cálculo de nuevo con otro grupo de trabajo.

Ciclos de vida y códigos de estado

Todos los elementos de Service Desk pasan por un ciclo de vida.

Los códigos de estado se utilizan para mostrar el lugar en el que está un elemento en el ciclo de vida. El estado dado a un elemento determina su estado en el ciclo de vida. Primero se crea el elemento y, a continuación, pasa por un período en el que se encuentra activo o inactivo y si su organización es responsable del elemento o no. Finalmente, el elemento realiza una transición a un estado Cerrado y se suprime o se almacena.

Cada tipo de elemento tiene su propio ciclo de vida. Por ejemplo, todas las llamadas de servicio, las incidencias, los problemas y los cambios tienen un ciclo de vida similar. Sin embargo, el ciclo de vida de un acuerdo de nivel de servicio o de un elemento de configuración es diferente.

Pongamos como ejemplo el ciclo de vida general de una llamada de servicio. Cuando un cliente llama al servicio de soporte, se crea una llamada de servicio. En este punto, en la mayoría de organizaciones se considera que el elemento está en un estado activo y la organización es responsable de proporcionar soporte. Si el empleado del servicio de ayuda no puede solucionar el problema, éste remite la llamada de servicio a un especialista. El especialista acepta o rechaza la llamada de servicio. El especialista también puede planificar el trabajo o volver a remitirlo a otro especialista. Durante este tiempo el estado de la llamada de servicio se modifica y cambia entre los estados Activo e Inactivo dependiendo del estado dado. A continuación, el especialista soluciona el problema o finaliza el trabajo y remite la llamada de servicio de vuelta al servicio de ayuda. El servicio de ayuda se pone en contacto con el cliente para explicarle la solución. En este punto, el estado se modifica de nuevo y el elemento puede entrar en un estado No responsable, mientras el cliente evalúa la solución. Si el cliente acepta la solución, se asigna el estado Cerrado a la llamada de servicio y se deja de trabajar en la misma. La llamada de servicio puede utilizarse para realizar análisis, generar un informe de evaluación de SLA o, por ejemplo, convertirse en parte de una base de conocimientos. En este punto, la llamada de servicio está en estado Cerrado. Finalmente, la llamada de servicio se suprimirá o se almacenará para dejar espacio en la base de datos, con lo que finalizará su ciclo de vida.

El ciclo de vida de la llamada de servicio es casi lineal. La llamada de servicio se crea, se manipula y, finalmente, se suprime o se almacena. Es posible que algunos pasos como, por ejemplo, el envío, la planificación y el trabajo en la llamada de servicio se realicen más de una vez. El ciclo de vida de la llamada de servicio pasa a ser circular si el cliente no acepta la solución y vuelve a abrirse el trabajo en la llamada de servicio.

La situación del elemento en el ciclo de vida se indica en el código de estado del mismo. En el ejemplo del contrato de mantenimiento, los códigos de estado que se utilizan para el elemento son: En negociación, En pruebas, En producción y Anulado. Como puede ver, los códigos de estado sólo muestran los pasos del ciclo de vida que son importantes para utilizar en Service Desk. En otras palabras, los códigos de estado son una representación esquemática del ciclo de vida de los elementos en la vida real.

En función de cómo se gestione un elemento en su empresa y de la información que ésta considere importante, los elementos de Service Desk pueden tener un pequeño código de estado o tener muchos. Entonces, a estos códigos de estado se les puede asignar un estado. Se pueden crear vistas e informes basados en el estado de un elemento. Por ejemplo, se puede definir una vista para mostrar todas las llamadas de servicio abiertas en las que no se está trabajando y debería estarse trabajando. Éste sería un elemento inactivo que se encuentra un estado Responsable.

Carpetas y categorías

Las carpetas y las categorías ayudan al procesamiento de información de Service Desk. Esencialmente, ambas se utilizan para agrupar elementos, pero de diferentes modos, tal como se explica a continuación.

Carpetas

Colocando los elementos en carpetas, los usuarios pueden separar elementos según grupos de clientes, tipos de empresa o cualquier agrupación predeterminada. Por ejemplo, es posible que su organización trabaje con distintos clientes. Estos clientes pueden ser distintos departamentos de una misma empresa o pueden ser varias empresas. En su organización, el personal puede dedicarse a un grupo de clientes. Al separar los elementos en carpetas, cada usuario de Service Desk puede concentrarse en las necesidades de carpetas específicas.

La mejor forma de ilustrar la utilización de las carpetas es en un entorno del servicio de ayuda. Los servicios de ayuda con gran volumen de gestiones proporcionan a los clientes un número de teléfono específico para el tipo de empresa o usuario. Ello permite que todas las llamadas de un tipo de cliente o de empresa lleguen al servicio de ayuda a través de un empleado o un grupo de trabajo determinados. El empleado del servicio de ayuda conoce toda la información acerca de sus clientes habituales; conoce los problemas corrientes de la carpeta y los mejores especialistas para ésta. Si este empleado del servicio de ayuda sólo necesita trabajar en los elementos de una carpeta, se acelera el trabajo. Service Desk puede recuperar sólo los elementos de la carpeta en la que trabaja el empleado utilizando vistas que se filtran en el campo de carpeta. Los empleados del servicio de ayuda, así como los especialistas, pueden dedicarse a trabajar para un grupo y beneficiarse de la utilización de carpetas.

Utilizar la función de autorización de acceso a la carpeta es una manera de precisar más las funcionalidades de acceso del usuario. Para ello, debe proporcionar los medios para limitar el acceso a las carpetas de cada elemento de Service Desk. El efecto que esta operación tiene en los usuarios de Service Desk es que cuando un usuario busca elementos o muestra una vista de datos, el usuario sólo ve elementos de las carpetas a los que ellos tienen acceso. Por ejemplo, a un usuario con un rol específico se le puede permitir que modifique llamadas de servicio de Invencciones S.A., pero sólo puede ver órdenes de trabajo. Los usuarios sólo podrán crear, ver, modificar o suprimir los elementos de las carpetas que sus derechos de acceso les permitan.

Categorías

Si coloca los elementos en la categoría correcta, se podrán manipular los elementos de la forma más apropiada. Por ejemplo, es posible que sea importante distinguir entre las llamadas de servicio que registran una queja y las que solicitan información. Así, puede definir vistas que sólo muestran una o más categorías específicas.

Cada tipo de elemento puede tener su propia categoría distinta. La estructura de categorías puede ser muy compleja. Por ejemplo, los elementos de configuración pueden tener una estructura de categorías con un número de niveles. Cada nivel de la estructura asigna una categoría a un elemento más específicamente. Los distintos niveles de las estructuras de categorías se visualizan en una vista en árbol, que muestra la estructura jerárquica. La categoría superior es más general, la inferior más detallada. En general, los elementos se colocan en la categoría más detallada que pueda aplicarse.

La asignación de categorías a un elemento también causa la habilitación o inhabilitación de los campos personalizados. Todos los campos personalizados definidos para un elemento se muestran en el formulario del elemento. Sin embargo, es posible que algunos campos personalizados no puedan aplicarse a una categoría. Por ejemplo, pueden definirse dos campos personalizados para elementos de configuración: un campo personalizado muestra la dirección IP de una tarjeta de red, el otro muestra el tamaño del papel de una impresora. El campo personalizado para la dirección IP sólo es aplicable cuando se utiliza la categoría Red para el elemento de configuración. Cuando selecciona la categoría Red, se inhabilita el tamaño del papel. Para las impresoras, sólo es aplicable el tamaño del papel.

Líneas de historial

Las líneas de historial actúan como un diario registrando lo que le ocurre a un elemento. Los usuarios de Service Desk pueden agregar comentarios que pueden ser útiles para manipular el elemento. Las líneas de historial también pueden utilizarse para realizar el seguimiento del tiempo que dedican los usuarios a trabajar en un elemento. Esta información puede agregarse para planificar proyectos o, por ejemplo, para realizar un seguimiento de la cantidad de horas que se facturan a los clientes.

Los elementos de Service Desk se modifican todos los días. Algunos cambios son pequeños y sin importancia, pero a menudo es imprescindible saber quién ha realizado un cambio. Por ejemplo, puede ser necesario saber quién ha cerrado una llamada de servicio. Las líneas de historial de Service Desk proporcionan las herramientas necesarias para registrar esta información.

La acción de realizar un seguimiento de los cambios de elementos se denomina auditar. La política de auditoría define el tipo de información que Service Desk escribe en las líneas de historial. La configuración predeterminada se basa en lo que la mayoría de clientes de Service Desk considera los requisitos mínimos.

Las líneas de historial pueden estar generadas por el sistema o por el usuario:

- Las líneas de historial generadas por el sistema las crea Service Desk. Por ejemplo, cuando se cambia un elemento, es posible que se genere una línea de historial que indique cuándo se ha cambiado, quién ha aplicado el cambio y en qué consistía éste. Los usuarios de Service Desk no pueden cambiar las líneas generadas por el sistema, pero pueden agregarles información adicional. No es necesario registrar en las líneas de historial todo lo que le ocurre a un elemento. El administrador del sistema controla lo que se registra y lo que no se registra.

- Las líneas de historial creadas por el usuario son una forma excelente de transmitir información que puede ser útil al manipular el elemento. Las líneas de historial creadas por el usuario también pueden registrar preguntas, contener copias de mensajes de correo electrónico, incluir un resumen de una llamada telefónica o referencias a otros materiales utilizados para manipular el elemento. Una línea de historial creada por el usuario también muestra cuándo se ha creado la línea y quién la ha creado. Los usuarios pueden modificar el tema y la información de la línea de historial creada por el usuario.

Servicio de ayuda internacional

Para muchas organizaciones de soporte de TI, la empresa de TI funciona globalmente. Los clientes y compañeros de trabajo pueden estar distribuidos por todo un continente o incluso alrededor del mundo, trabajando en diferentes zonas horarias. Mediante Service Desk y tecnologías de comunicación modernas, las organizaciones de soporte de TI son capaces de solucionar los problemas cotidianos de infraestructuras de TI globales.

Zonas horarias

Las fechas límite, el día y la hora en que deben estar solucionados los eventos, se acuerdan en la hora local del cliente. Los clientes desean saber la fecha y hora previstas expresadas en su hora local, mientras que los compañeros de trabajo desean ver las fechas límite expresadas en su hora local. Los usuarios de Service Desk pueden cambiar entre mostrar las fechas y horas en la hora local de un cliente, un compañero de trabajo o su propia hora local. De este modo, al hablar con un cliente, los usuarios pueden comentar las fechas y horas en la propia zona horaria del cliente y ver también lo que supone en su propio horario o en el de un compañero de trabajo. Service Desk también tiene en cuenta el cambio de horario para el usuario y su cliente.

Service Desk proporciona soporte a su trabajo en todo el mundo, ya que la información sobre fechas y horas se almacena en la Hora universal coordinada (UTC). UTC se considera la hora estándar: el resto de las horas y zonas horarias se calculan a partir de UTC. Por ejemplo, si vive y trabaja en Minneapolis (Minnesota, Estados Unidos) se hallará en la zona horaria del Horario estándar central (CST) de EE.UU. La zona horaria CST, se sitúa 6 horas por delante de la zona horaria UTC. Para calcular la hora local de Minneapolis, se restan seis horas de la hora almacenada. Para calcular la hora local de Tokio, Japón, se suman nueve horas a la hora almacenada.

Traducción

Mediante la traducción puede adaptar casi cualquier texto utilizado en Service Desk para emplearlo con el idioma local o bien con el glosario de términos de TI de su organización.

Service Desk utiliza la codificación de caracteres UTF-8 y cumple con los estándares de idioma de Microsoft Windows, por lo que cualquier idioma que se puede definir en Microsoft Windows, también se puede definir en Service Desk.

Flexibilidad de Service Desk

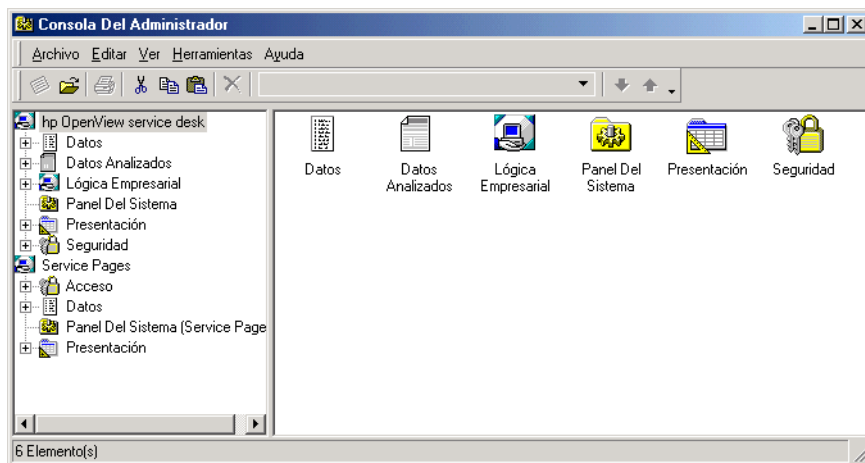
Service Desk ofrece flexibilidad de configuración y personalización. Los administradores de sistema pueden utilizar la consola del administrador para configurar y personalizar Service Desk de forma centralizada para todos los usuarios, mientras que los usuarios individuales pueden seleccionar opciones y aplicar personalizaciones que no afecten a otros usuarios.

Consola del administrador

La consola del administrador permite a los administradores del sistema aplicar parámetros y diseñar formularios, vistas, gráficos y campos para distribuirlos a los usuarios con las autorizaciones adecuadas:

Figura 3-7

Vista de la consola del administrador



Los administradores pueden ajustar la configuración de Service Desk según las necesidades de una infraestructura de TI específica. La configuración puede modificarse siempre que necesiten modificarse las políticas de servicio.

Los administradores pueden crear y modificar las siguientes definiciones en la consola del administrador:

- Cuentas y roles

Las cuentas proporcionan a los usuarios acceso a Service Desk. Los roles controlan lo que los usuarios pueden hacer en Service Desk. Los roles determinan los derechos de acceso a elementos, campos, vistas, formularios, plantillas y acciones. Los roles pueden ajustar los derechos de acceso a elementos estableciendo autorizaciones basadas en carpetas y en el estado. Los roles también determinan si los usuarios pueden aplicar personalizaciones a la barra de herramientas, crear accesos directos, crear o modificar vistas, etc.

- Lógica empresarial

- Reglas

Los administradores pueden crear reglas que hagan posible ejecutar varias acciones distintas en Service Desk. Pueden crearse dos tipos de reglas con este fin: reglas de la base de datos y reglas UI (interfaz de usuario). Cada regla desencadena una acción cuando se crean, suprimen o cambian los elementos de la base de datos de Service Desk o en la interfaz gráfica del usuario.

- Acciones

Las acciones inteligentes son accesos directos a tareas adicionales realizadas por programas externos. Un ejemplo es la utilización de Microsoft Excel para realizar un informe sobre todos los EC.

Las acciones del sistema son accesos directos a funciones diseñadas por los desarrolladores de Service Desk. Las acciones del sistema se crean para tareas cuya realización manual sería demasiado compleja. Las acciones del sistema incluyen un asistente para listas de verificación que el personal del servicio de ayuda puede utilizar para hacer preguntas estándar cuando los clientes solicitan servicios, así como un asistente de EC que los administradores de configuración pueden utilizar para crear lotes de elementos de configuración.

Las acciones de introducción son accesos directos a vistas que muestran información basándose en el contexto activo.

- **Vistas**

Los administradores pueden crear vistas de sistema y controlar el acceso del usuario a ellas. Si los usuarios están autorizados, pueden crear sus propias vistas personalizadas o modificar las vistas del sistema. Una vista de sistema modificada o una vista personalizada sólo está disponible para el usuario que la creó.
- **Formularios**

Mediante las acciones de arrastrar y soltar, se facilita el diseño de formularios por parte de los administradores.
- **Campos**

Los administradores pueden agregar, eliminar o actualizar los campos requeridos en el **ciclo de vida del EC**. Un ejemplo puede ser requerir un campo de autorización para las peticiones de cambio.
- **Plantillas**

Además de las plantillas que se proporcionan en la base de datos de demostración, puede crear nuevas plantillas que se ajusten a las necesidades de su infraestructura de TI específica. Por ejemplo, puede crear una plantilla para registrar nuevos empleados.

Las plantillas también se utilizan como parte del proceso de importación de datos a Service Desk desde una fuente de datos externa. Para obtener información detallada, consulte la *HP OpenView Service Desk: Data Exchange Administrator's Guide*.
- **Categorías de plantillas**

Puede crear categorías de plantillas y asignarles las plantillas que crea conveniente. Esto le permitirá agrupar plantillas similares y organizarlas en una estructura. Todos los tipos de elementos comparten una estructura de categoría de plantillas. Un sistema de utilizar categorías de plantillas puede ser crear una categoría para cada tipo de elemento y, a continuación, crear varias subcategorías bajo este nivel. Por ejemplo, una categoría de plantillas para los elementos de configuración puede contener subcategorías separadas para diferentes tipos de elementos de configuración (como discos duros, monitores, etc.).

- Configuración general

Los administradores pueden modificar, actualizar o suprimir información en todos los parámetros. Por ejemplo, puede agregar la extensión telefónica de un usuario a la funcionalidad Búsqueda rápida.

Consola Service Desk

La consola de Service Desk permite que los usuarios de Service Desk personalicen la información de soporte que ven y apliquen las preferencias personales en las opciones de Service Desk.

La información que se muestra en las vistas de datos puede agruparse, ordenarse y filtrarse sin la restricción temporal de tener que aprender un lenguaje de programación para hacerlo.

Los parámetros que pueden aplicar los usuarios incluyen elementos tales como el lenguaje utilizado en componentes de la interfaz de usuario como etiquetas, menús y mensajes, el aspecto de los campos necesarios en formularios y los formatos utilizados para mostrar e introducir fechas, horas, monedas y números.

Introducción Service Pages

Service Pages es una extensión de Service Desk. Además de poder ponerse en contacto con el servicio de ayuda mediante un navegador Web, los usuarios también tienen acceso a los datos activos.

Service Pages ofrece soporte para dos tipos de usuarios: ingenieros de soporte que ya disponen de acceso a Service Desk y usuarios de servicio.

Los usuarios de servicio pueden utilizar Service Pages para realizar las operaciones siguientes:

- Buscar soluciones ya conocidas
- Leer las preguntas habituales (FAQ)
- Enviar peticiones de servicio y realizar un seguimiento de las mismas

Los ingenieros de soporte pueden utilizar Service Pages para realizar las operaciones siguientes:

- Crear llamadas de servicio
- Crear incidencias
- Ver las llamadas de servicio
- Ver las incidencias
- Ver los problemas
- Ver los cambios
- Ver las órdenes de trabajo

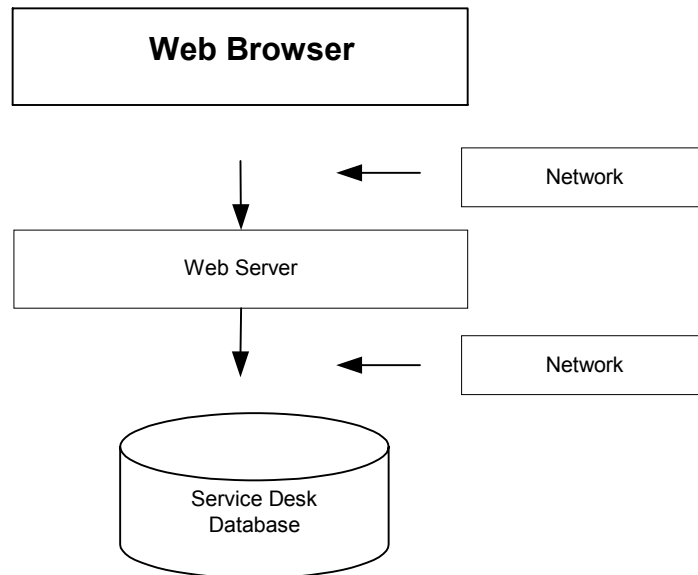
Los ingenieros de soporte pueden modificar o ver los registros al utilizar una de las opciones de visualización. El administrador del sistema puede definir la disposición de las vistas, además de las plantillas que se utilizan para crear registros. Al configurar las vistas, el administrador del sistema especifica vistas de lista restringida y de vista completa.

Acceso a Service Pages

Se puede acceder a Service Pages mediante un navegador HTML como Netscape® o Microsoft Internet Explorer®. El cliente se comunica por la red con un servidor Web. El servidor Web puede compartir espacio con el servidor de aplicaciones o puede estar ubicado en otra parte para equilibrar el tráfico en la red y aumentar el rendimiento. El navegador Web se comunica con el servidor Web a través de una red.

Figura 3-8

Proceso de Service Pages



Aprobación a través de Internet

Para cambiar el estado de un elemento como una llamada de servicio o un cambio, a veces es necesaria la aprobación de una o más personas. Con Service Desk, hay una página Web disponible donde los aprobadores pueden votar acerca de una acción solicitada. La página Web de aprobación no forma parte de Service Pages y sólo se puede acceder a ella mediante una dirección URL específica que se indica a los aprobadores por correo electrónico.

4 Tareas básicas

En este capítulo se describen las tareas básicas realizadas por todos los usuarios de Service Desk.

Visualización de información

Service Desk ofrece un control considerable sobre la forma de ver la información. Puede elegir el contenido de la información que se mostrará, por ejemplo, todas las llamadas de servicio abiertas, y especificar el formato en que desea que aparezca. Los formatos básicos para ver la información son:

- Vista de tabla
- Vista de diagrama
- Vista de explorador
- Vista de tarjeta
- Vista en árbol
- Vista de proyecto

Utilización de las vistas de tabla

Las vistas de tabla son la forma estándar de representar los elementos. Una vista de tabla de llamadas de servicio, por ejemplo, muestra cada llamada de servicio en una fila separada, con valores de atributos específicos organizados en columnas:

Figura 4-1 Llamadas de servicio: Vista de tabla

ID	Fecha límite	Descripción	Estado	A grupo	Categoría
32	27/7/01 2...	Calculation results in an error after running the mo...	Registrado	Desktop Specialists	Incidencia
37	26/7/01 0...	Mailserver probably down. Unable to access E-mail	Registrado	Helpdesk	Incidencia
29	26/7/01 1...	User unable to mail messages via E-mail application.	Registrado	Helpdesk	Incidencia
30	27/7/01 2...	Computer locked up when trying to print VISIO doc...	Registrado	Desktop Specialists	Incidencia
1...	6/7/01 21...	Mail server out of order: Users unable to use the E...	Registrado	Helpdesk	Incidencia
1...	7/7/01 05...	Can't send e-mail	Registrado	Helpdesk	Incidencia
1...	19/10/01 ...	We plan to have a maintenance on the serverIFrid...	Registrado	Helpdesk	Incidencia
1...	5/7/01 13...	We want to do an offline backup	Registrado	Helpdesk	Incidencia
28	1/8/01 23...	Calculation result error after retrieving sales volume...	Registrado	Desktop Specialists	Incidencia
22	1/8/01 23...	How can I look up a charge number in the ICIS sys...	Registrado	Desktop Specialists	Petición de información
25	27/7/01 2...	How to create a new section in a word document.	Registrado	Desktop Specialists	Petición de información
- En proceso - 9 elemento(s)					
8	27/7/01 2...	Password forgotten HP Server 02	En proceso	Desktop Specialists	Incidencia
40	26/7/01 1...	ICIC response time beyond 3 sec	En proceso	Desktop Specialists	Queja
7	27/7/01 2...	Password forgotten for Email application	En proceso	Desktop Specialists	Incidencia
2	26/7/01 1...	Run management invoice summary batch job	En proceso	Helpdesk	Incidencia
1	27/7/01 2...	Password forgotten for Service Desk	En proceso	Desktop Specialists	Incidencia
36	27/7/01 1...	Printer toner cartridge is empty: error message: "T...	En proceso	Desktop Specialists	Incidencia
31	27/7/01 1...	Printer paper jam during printing EXCEL sheet	En proceso	Desktop Specialists	Incidencia
20	27/7/01 1...	Printcard Printer error message: "Card memory over...	En proceso	Desktop Specialists	Incidencia
39	26/7/01 0...	Mail server out of order: Users unable to use the E...	En proceso	Helpdesk	Incidencia
- En espera - 2 elemento(s)					
23	27/7/01 2...	Password forgotten.	En espera	Desktop Specialists	Incidencia
55	26/7/01 1...	Forgot e-mail password	En espera	Helpdesk	Incidencia

La información puede clasificarse con un orden determinado. Por ejemplo, las llamadas de servicio pueden clasificarse según la fecha límite de resolución:

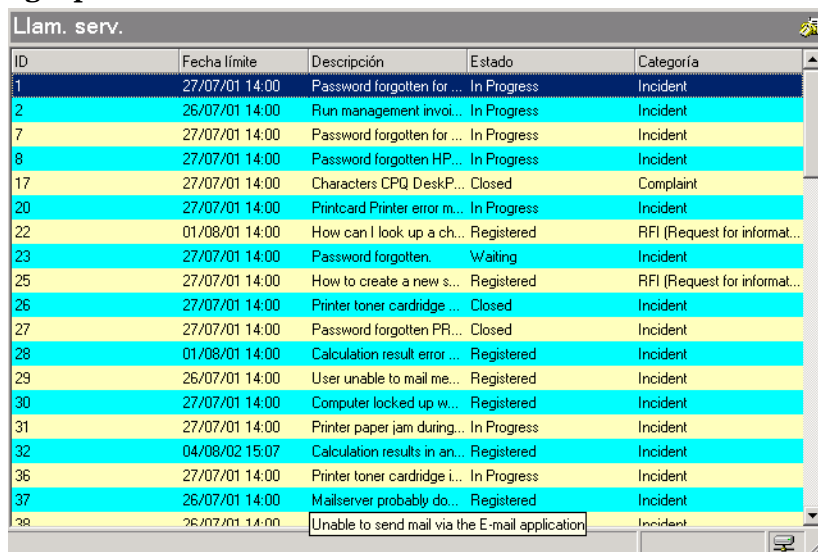
Figura 4-2 Clasificación de la información en vistas de tabla

ID	Fecha límite	Descripción	Estado	Categoría
1	26/07/01 14:00	Run managemen...	In Progress	Incident
2	27/07/01 14:00	Password forgott...	In Progress	Incident
7	27/07/01 14:00	Password forgott...	In Progress	Incident
8	27/07/01 14:00	Password forgott...	In Progress	Incident
17	27/07/01 14:00	Characters CPQ ...	Closed	Complaint
20	27/07/01 14:00	Printcard Printer ...	In Progress	Incident
22	01/08/01 14:00	How can I look u...	Registered	RFI (Request for i...
23	27/07/01 14:00	Password forgott...	Waiting	Incident
25	27/07/01 14:00	How to create a ...	Registered	RFI (Request for i...
26	27/07/01 14:00	Printer toner card...	Closed	Incident
27	27/07/01 14:00	Password forgott...	Closed	Incident
28	01/08/01 14:00	Calculation result...	Registered	Incident
29	26/07/01 14:00	User unable to m...	Registered	Incident
30	27/07/01 14:00	Computer locked...	Registered	Incident
31	27/07/01 14:00	Printer paper jam...	In Progress	Incident
32	04/08/02 15:07	Calculation result...	Registered	Incident
36	27/07/01 14:00	Printer toner card...	In Progress	Incident
37	26/07/01 14:00	Mailserver proba...	Registered	Incident
38	26/07/01 14:00	Unable to send ...	Closed	Incident
39	26/07/01 14:00	Mail server out of...	In Progress	Incident

La información puede agruparse en una vista de tabla. Por ejemplo, puede agrupar las llamadas de servicio según su estado:

Figura 4-3

Agrupación de la información en vistas de tabla



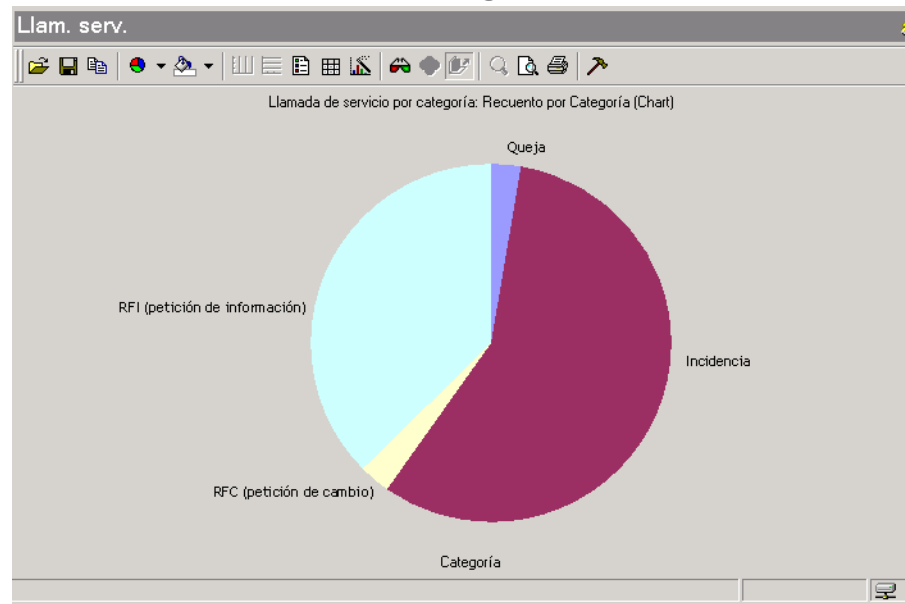
ID	Fecha límite	Descripción	Estado	Categoría
1	27/07/01 14:00	Password forgotten for ...	In Progress	Incident
2	26/07/01 14:00	Run management invo...	In Progress	Incident
7	27/07/01 14:00	Password forgotten for ...	In Progress	Incident
8	27/07/01 14:00	Password forgotten HP...	In Progress	Incident
17	27/07/01 14:00	Characters CPQ DeskP...	Closed	Complaint
20	27/07/01 14:00	Printcard Printer error m...	In Progress	Incident
22	01/08/01 14:00	How can I look up a ch...	Registered	RFI (Request for informat...
23	27/07/01 14:00	Password forgotten.	Waiting	Incident
25	27/07/01 14:00	How to create a new s...	Registered	RFI (Request for informat...
26	27/07/01 14:00	Printer toner cartridge ...	Closed	Incident
27	27/07/01 14:00	Password forgotten PR...	Closed	Incident
28	01/08/01 14:00	Calculation result error ...	Registered	Incident
29	26/07/01 14:00	User unable to mail me...	Registered	Incident
30	27/07/01 14:00	Computer locked up w...	Registered	Incident
31	27/07/01 14:00	Printer paper jam during...	In Progress	Incident
32	04/08/02 15:07	Calculation results in an...	Registered	Incident
36	27/07/01 14:00	Printer toner cartridge i...	In Progress	Incident
37	26/07/01 14:00	Mailserver probably do...	Registered	Incident
38	26/07/01 14:00	Unable to send mail via the E-mail application		Incident

Utilización de las vistas de diagrama

Los diagramas ofrecen perspectivas gráficas de los elementos. Un diagrama agrupa elementos y muestra el tamaño absoluto o relativo de los grupos. Los diagramas presentan la información en una variedad de estilos distintos. Con la vista de diagrama, obtendrá informes en pantalla fáciles de leer e imprimibles:

Figura 4-4

Llamadas de servicio: Vista de diagrama



Los diagramas también proporcionan fácil acceso a los elementos. Esto se realiza haciendo doble clic en una porción del diagrama para mostrar una vista de tabla, una vista de tarjeta u otra vista de diagrama que contenga los elementos relacionados con esa porción.

Las vistas de diagrama se pueden personalizar. Por ejemplo, puede seleccionar el esquema de colores del diagrama, el tipo de diagrama que se mostrará (circular, de dispersión o barras) y, en el caso de los diagramas en 3D, el ángulo de visualización del diagrama.

Un diagrama agrupa elementos a lo largo del eje x y muestra la cantidad de cada grupo (es decir, el recuento) a lo largo del eje y. Para diagramas circulares, el eje x determina los segmentos individuales del círculo y el eje y determina el tamaño de cada segmento.

En lugar de mostrar el recuento a lo largo del eje y, puede elegir mostrar los costes o duraciones reales o planificadas y puede mostrar cualquiera de los siguientes valores calculados:

- La suma total de coste o duración
- El coste o duración medios
- El coste o duración mínimos
- El coste o duración máximos

Puede mostrar un valor secundario a lo largo del eje y. Esto le permite comparar dos valores que contrastan como, por ejemplo, el coste real y planificado. Como alternativa, el valor del eje y puede dividirse en una serie de grupos componentes. Por ejemplo, en lugar de mostrar el número total de llamadas de servicio (eje y) contra la fecha de registro (eje x), puede mostrar las llamadas de servicio como una serie dividida por el código de repercusión.

Puede copiar los diagramas de Service Desk y pegarlos en otras aplicaciones como, por ejemplo, Microsoft Word o Powerpoint.

Utilización de las vistas de explorador

Una vista de explorador contiene un panel de navegación, un panel base y uno o más paneles de hoja, como en el ejemplo siguiente:

Figura 4-5

Paneles de la vista de explorador

1. Panel de navegación 2. Panel base 3. Panel de hoja

The screenshot shows a software interface titled 'Elemento de configuración'. It is divided into three main sections:

- 1. Panel de navegación:** A tree view on the left showing a hierarchy of locations: 'Ubicación' (expanded) -> 'ASIA' -> 'ASIA01', 'ASIA02'; 'EURO' -> 'EURO01', 'EURO02'; 'USA' -> 'USA01', 'USA02', 'USA03'. 'USA01' is selected.
- 2. Panel base:** A table with columns: 'Código de búsqueda', 'Nombre 1', 'Ubicación', 'Categoría', and 'E...'. It lists items like 'NETROUTER003', 'PCKAY004', 'PCKAY005', and 'PCKAY008'. The row for 'PCKAY005' is highlighted.
- 3. Panel de hoja:** A table below the base panel with columns: 'Código de cierre', 'ID', 'Fecha límite', 'Descripción', 'Estado', and 'Categoría'. It lists service calls with details like 'We want to do an off...', 'Printer toner cartridg...', etc. The row with ID 37 is highlighted.

El panel base muestra la información básica que busca. Los paneles de hoja muestran detalles asociados a la información resaltada en el panel base. El panel de navegación proporciona un modo de buscar la información básica.

Para buscar un elemento en una vista de explorador:

1. Desplácese por el panel de navegación y haga clic en un elemento.
2. Resalte un elemento en el panel base.
3. El panel de hoja mostrará los detalles asociados con el elemento resaltado.

Por ejemplo, en la Figura 4-5 anterior, se utiliza el panel de navegación de la ubicación para identificar los EC en una ubicación determinada. Cuando haya encontrado el EC que le interesa, resáltelo en el panel base para ver una lista de todas las llamadas de servicio registradas contra el EC en el panel de hoja de llamadas de servicio.

Utilización de las vistas de tarjeta

Las vistas de tarjeta muestran la información como un índice de tarjetas. Cada elemento aparece como una tarjeta individual y cada línea de la tarjeta muestra un detalle del elemento.

Puede utilizar una vista de tarjeta para recuperar o ver con rapidez elementos que puedan ordenarse alfabéticamente, como la información acerca de los empleados.

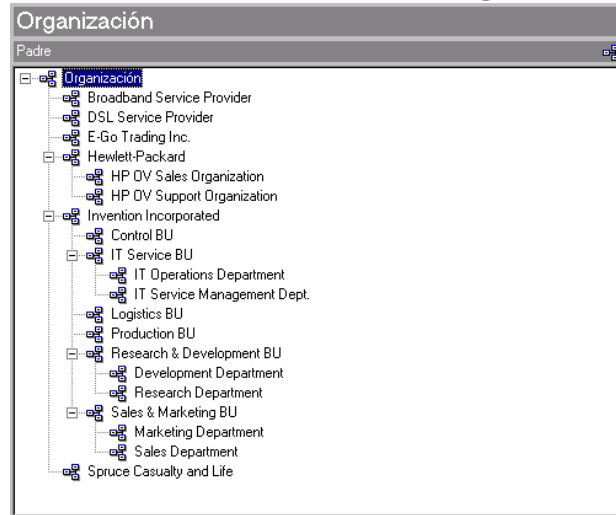
Figura 4-6 Vista de tarjeta: Personal



Utilización de las vistas en árbol

Las vistas en árbol muestran la información en un formato similar al panel de navegación de la vista de explorador. Las vistas en árbol resultan útiles para mostrar información estructurada, como los departamentos de una organización.

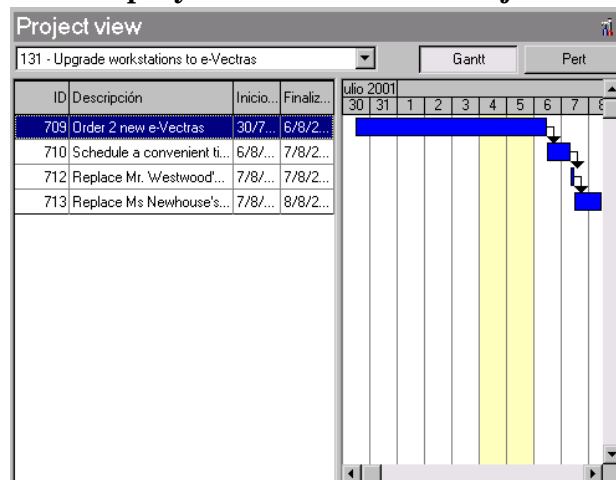
Figura 4-7 Vista en árbol: Estructura de la organización



Utilización de las vistas de proyecto

Las vistas de proyecto muestran descripciones generales de actividades coordinadas. Puede mostrar información acerca de las órdenes de trabajo que se agrupan en un elemento de cambio, o los elementos de cambio agrupados en un proyecto. La vista de proyecto enumera las actividades y muestra gráficamente el progreso planificado en diagramas de Gantt o de Pert:

Figura 4-8 Vista de proyecto: Órdenes de trabajo en un elemento de cambio

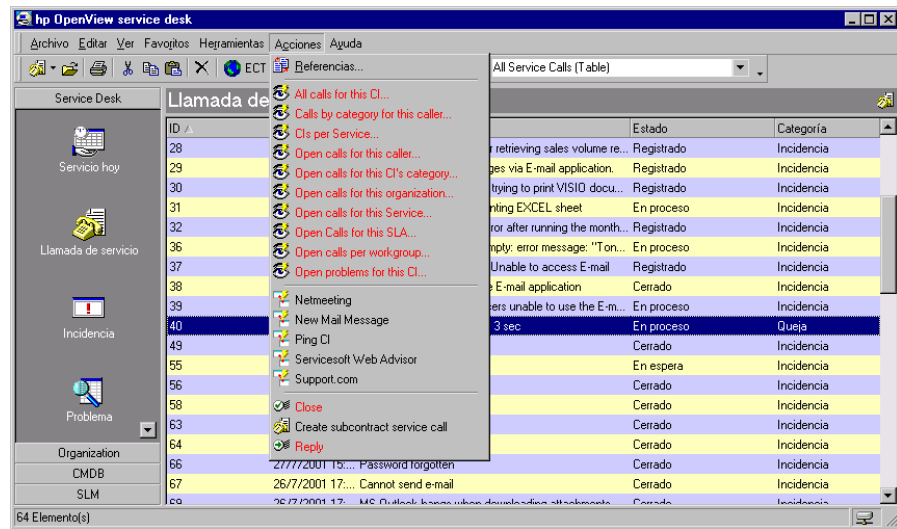


Utilización del menú Acciones

El menú Acciones proporciona accesos directos a tareas relacionadas con elementos de Service Desk. La siguiente figura muestra un ejemplo del menú Acciones para elementos de llamada de servicio:

Figura 4-9

Vista de llamadas de servicio: Menú Acciones



El menú Acciones contiene tres tipos de acciones:

- Acciones de vínculo inteligente

Las acciones de vínculo inteligente inician programas externos. El programa externo puede invocarse con la información que se pasa del elemento resaltado o abierto actualmente. Por ejemplo, Microsoft Word puede abrirse para crear un archivo de texto con el ID de la llamada de servicio abierta actualmente como el nombre del archivo de Microsoft Word.

- Acciones de introducción

Las acciones de introducción abren vistas de tabla de otros elementos. La información de la vista de tabla abierta puede filtrarse para que muestre la información relacionada con el elemento seleccionado o abierto actualmente.

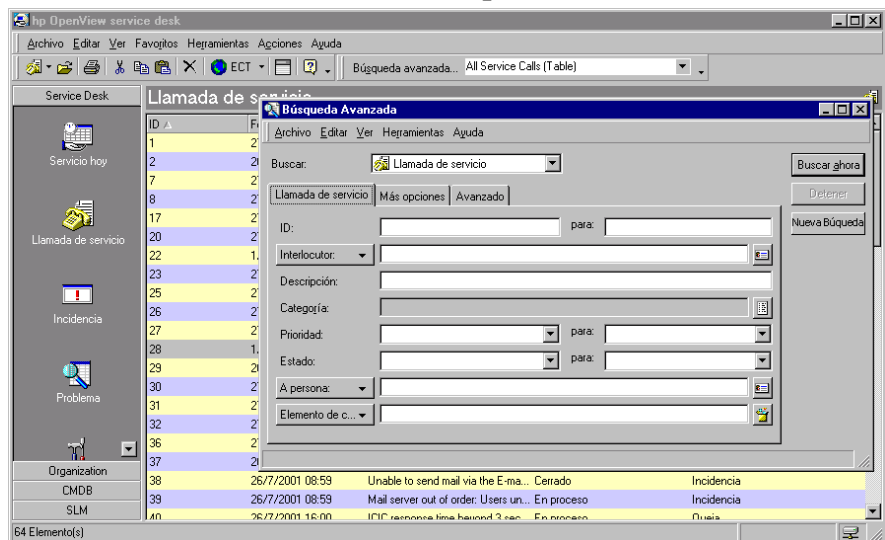
- Acciones del sistema

Las acciones del sistema son acciones definidas por los desarrolladores de Service Desk para realizar acciones complejas que no pueden realizarse de ningún otro modo. La creación de llamadas de servicio de subcontrato es un ejemplo de acción del sistema.

Utilización de la Búsqueda avanzada

Con la Búsqueda avanzada puede especificar criterios de búsqueda complejos para buscar elementos almacenados en Service Desk. La siguiente figura muestra el cuadro de diálogo Búsqueda avanzada abierto y preparado para introducir criterios de búsqueda para llamadas de servicio:

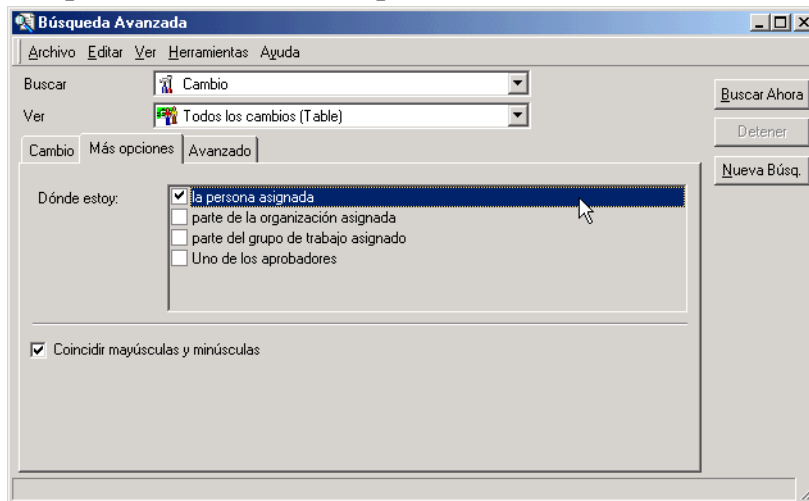
Figura 4-10 Vista de llamadas de servicio: Búsqueda avanzada



La primera página de ficha del cuadro de diálogo Búsqueda avanzada contiene campos que le permiten realizar las búsquedas más comunes. Por ejemplo, puede buscar llamadas de servicio que han ocurrido con un interlocutor determinado.

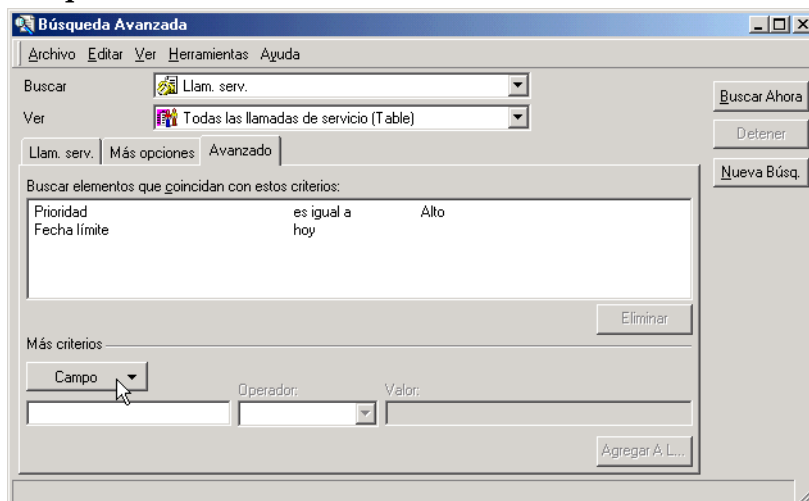
La página de ficha Más opciones proporciona criterios de búsqueda asociados con el usuario de Service Desk que realiza la búsqueda. Por ejemplo, un usuario de Service Desk puede buscar todas las peticiones de cambio de las que el usuario de Service Desk es aprobador:

Figura 4-11 Búsqueda avanzada: Más opciones



La página de ficha Avanzada admite criterios de búsqueda más complejos. Por ejemplo, puede buscar todas las llamadas de servicio de prioridad superior o alta cuya fecha límite de resolución caduque hoy:

Figura 4-12 Búsqueda avanzada: Avanzada

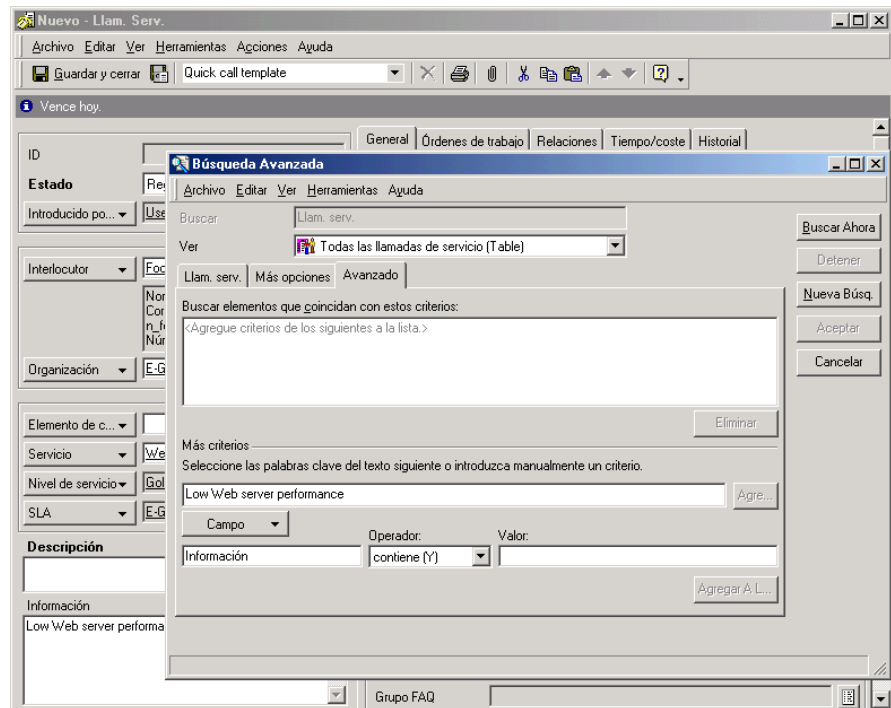


Situación: Búsqueda de llamadas de servicio similares

En el proceso de registrar una llamada de servicio en la que el interlocutor describa un rendimiento bajo del servidor Web como un síntoma, Roberto, un operador del servicio de ayuda, decide acelerar la tarea utilizando como base una llamada de servicio similar. Primero debe buscar la llamada de servicio. Con el cursor en el campo Información, Roberto pulsa **F2** para mostrar el cuadro de diálogo Búsqueda avanzada en el que Service Desk copia el contenido del campo Información:

Figura 4-13

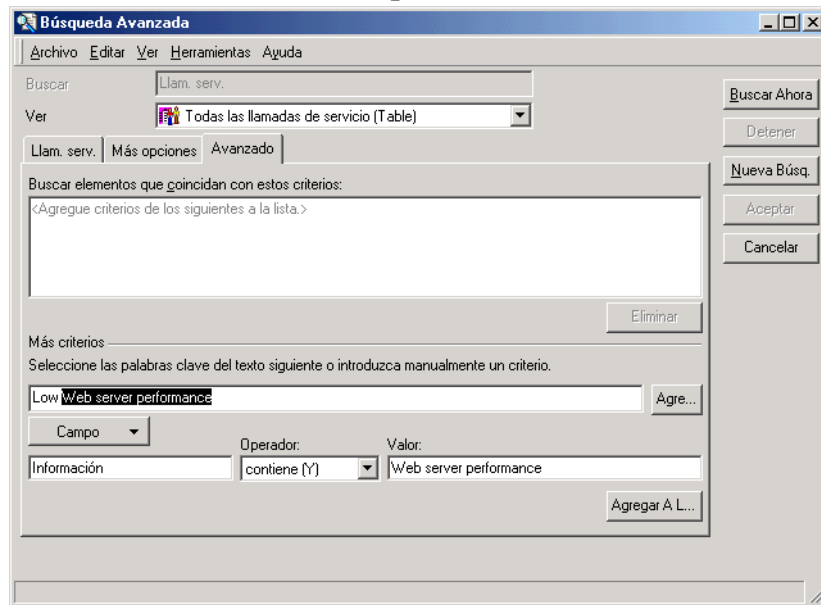
Inicio de la búsqueda



Roberto, entonces, selecciona el sintagma “rendimiento del servidor Web” (otras llamadas de servicio pueden utilizar adjetivos distintos a “bajo” para describir el rendimiento) y hace clic en el botón Agregar. La frase se agrega al campo Valor:

Figura 4-14

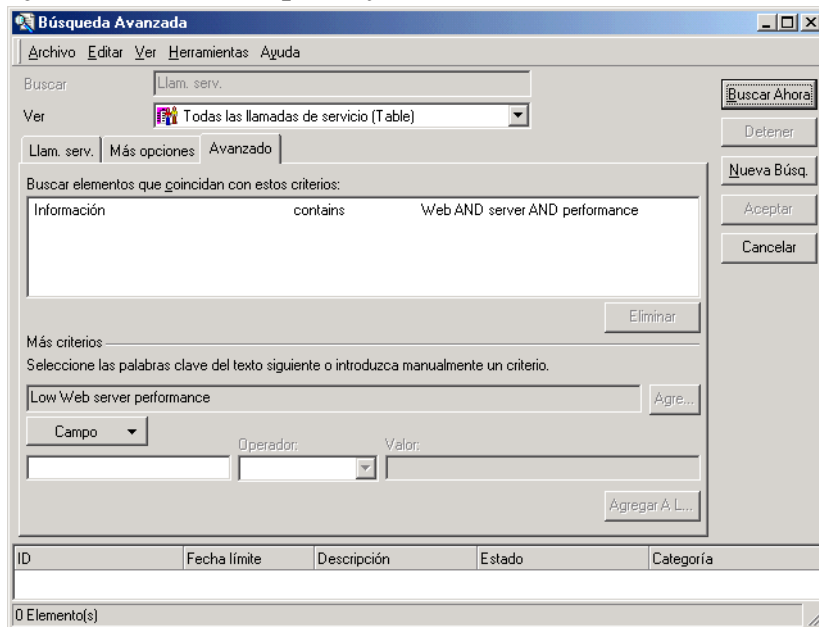
Adición de una frase al campo Valor



Roberto hace clic en **Agregar a lista** para agregar la condición a la lista de criterios de búsqueda, a continuación, hace clic en **Buscar ahora** para iniciar la búsqueda. Se encuentra una llamada de servicio coincidente y se muestra en la parte inferior del cuadro de diálogo **Búsqueda avanzada**:

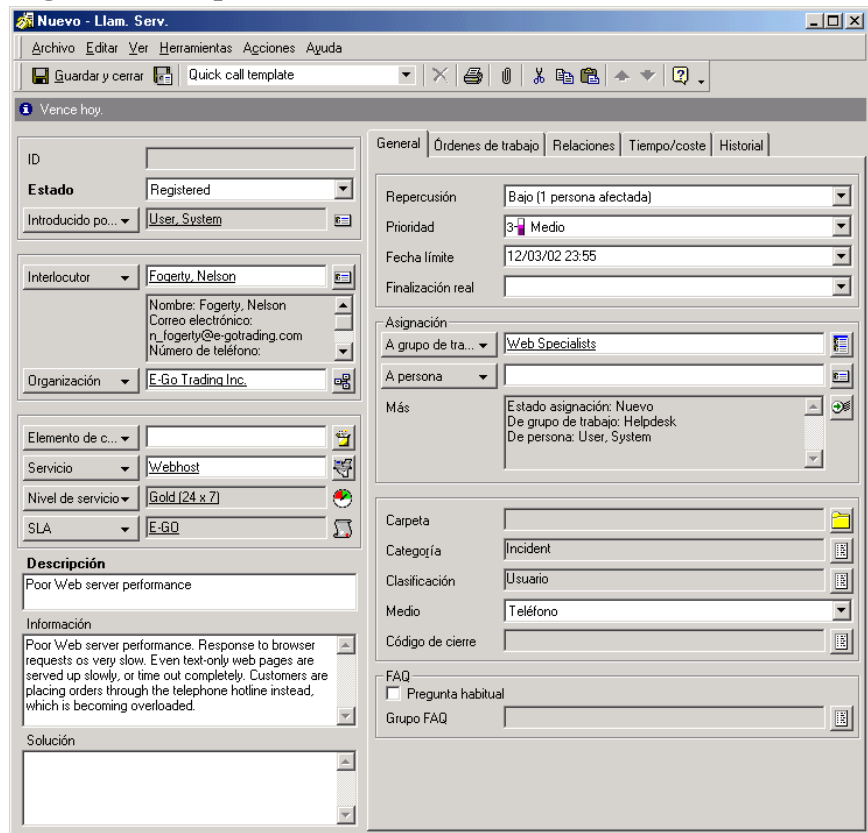
Figura 4-15

Ejecución de la búsqueda y visualización del resultado



Finalmente, Roberto selecciona el registro recuperado y hace clic en Aceptar. Los campos del registro recuperado se copian y se pegan en la nueva llamada de servicio:

Figura 4-16 Pegado de campos en la nueva llamada de servicio



NOTA

La configuración en la consola del administrador determina qué campos de un elemento se copian.

Roberto ahora puede editar cualquiera de los campos, según sus necesidades.

5 Tareas del cliente

En este capítulo se describe el proceso de registrar llamadas de servicio y verificar su estado.

Situación: Registro de una llamada de servicio

María Jiménez, una empleada de la empresa, tiene problemas con Microsoft Outlook. No puede ver la lista de direcciones completa.

Ha accedido a Service Pages en la intranet del departamento de TI y ha revisado las preguntas habituales (FAQ) pero no puede resolver el problema.

¿Cuál es la solución?

María puede ponerse en contacto con el servicio de ayuda de varias formas para obtener ayuda.

Puede llamar, enviar un fax o notificarlo mediante correo electrónico. María decide registrar una llamada mediante Service Pages. Al utilizar Service Pages, inmediatamente recibe un número de ID correspondiente a la llamada, con lo que puede realizar el seguimiento de la evolución de su llamada de servicio con su explorador HTML.

Administración de llamadas de servicio

La meta final de los usuarios del servicio es recibir una pronta solución a los problemas en su infraestructura de TI. Los usuarios del servicio pueden informar con rapidez de los problemas de varias formas:

- Correo electrónico
- Explorador HTML (Service Pages)
- Teléfono
- Fax

Registro de llamadas de servicio

La función de un servicio de ayuda consiste en resolver las peticiones de soporte de los clientes. Para que el personal del servicio de ayuda pueda actuar en consecuencia, debe comunicarse la información básica.

Independientemente del medio utilizado por los clientes para solicitar soporte, se les debe solicitar información básica como:

- El nombre del interlocutor
- El elemento de configuración afectado
- La descripción exacta del problema
- El número de personas afectadas (una persona, un grupo, un departamento o una organización)

Utilización de Service Pages (SP)

Un explorador HTML permite que el cliente pueda realizar llamadas de servicio y ver sus posibles soluciones en las preguntas habituales (FAQ). Los clientes también pueden ver las soluciones a las llamadas de servicio que realizan.

Tareas del cliente

Administración de llamadas de servicio

6 Tareas del personal del servicio de ayuda

En este capítulo se describen las funciones y los menús que un operador del servicio de ayuda puede utilizar cuando abre y hace el seguimiento de las llamadas de servicio. Se incluye un esquema del proceso de gestión de las llamadas de servicio con conexión a Service Desk.

Situación: Intervención del operador del servicio de ayuda

El departamento de recursos humanos de la empresa acaba de contratar a un nuevo empleado, Ernesto Flórez, y pasa la petición de servicio del nuevo empleado al servicio de ayuda mediante el correo electrónico. Puede abrir Service Desk y crear una nueva llamada de servicio utilizando la plantilla para nuevos empleados.

La plantilla para nuevos empleados genera automáticamente un número de órdenes de trabajo utilizando plantillas predefinidas. Las órdenes de trabajo se asignan automáticamente a los departamentos de TI apropiados e incluyen tareas como, por ejemplo, colocar un escritorio y un PC, crear una cuenta de correo electrónico, establecer la conexión a Internet y realizar la instalación del software.

Ernesto Flórez no puede crear una petición con Service Pages (SP) porque es un empleado nuevo y todavía no tiene acceso a Internet.

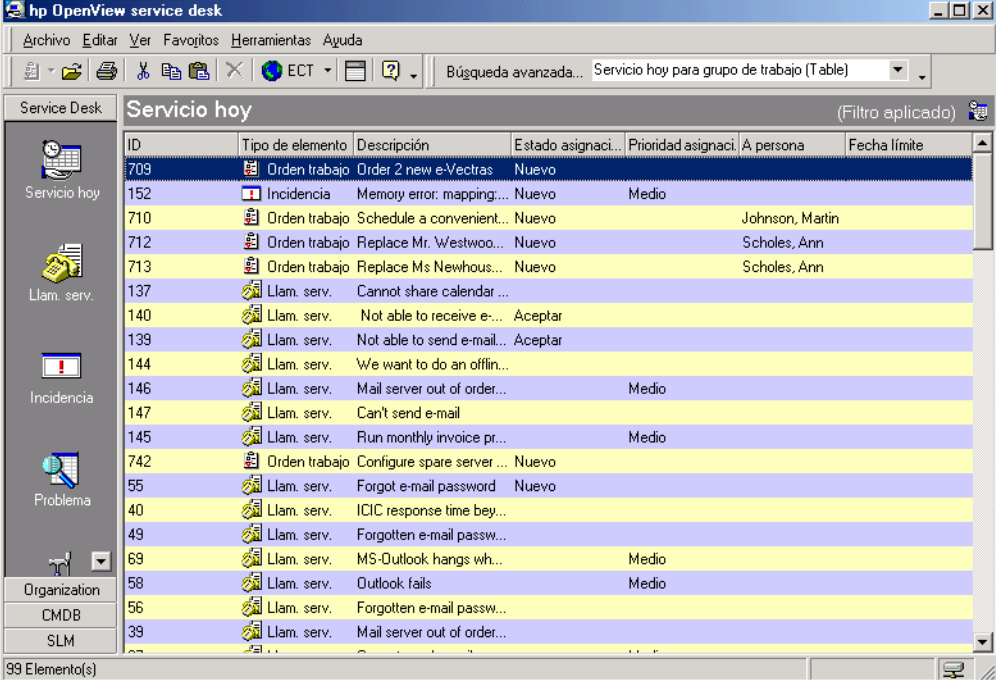
Mediante Service Desk, la mayoría de los procesos necesarios para que Ernesto comience a ejercer sus responsabilidades se automatizan después de entrar en contacto con el operador del servicio de ayuda.

Introducción a las tareas del operador del servicio de ayuda

La tarea principal del operador del servicio de ayuda consiste en proporcionar soluciones a las personas con problemas en la infraestructura de TI lo más pronto posible. El operador del servicio de ayuda es el primer punto de contacto para los clientes que solicitan soporte. Debe equilibrar las tareas de registrar las llamadas del cliente y ofrecer soluciones. Si no puede ofrecer una solución, debe utilizar la información recibida para informar a los especialistas.

Como operador del servicio de ayuda, utiliza vistas predefinidas (por ejemplo, para supervisar el estado de un EC) y utiliza las herramientas adecuadas definidas por el administrador de la aplicación. Después de iniciar la sesión en Service Desk, un operador del servicio de ayuda puede comenzar con la siguiente consola:

Figura 6-1 Vista de Servicio hoy para el grupo de trabajo del servicio de ayuda



ID	Tipo de elemento	Descripción	Estado asignaci...	Prioridad asignaci...	A persona	Fecha límite
709	Orden trabajo	Order 2 new e-Vectras	Nuevo			
152	Incidencia	Memory error: mapping...	Nuevo	Medio		
710	Orden trabajo	Schedule a convenient...	Nuevo		Johnson, Martin	
712	Orden trabajo	Replace Mr. Westwoo...	Nuevo		Scholes, Ann	
713	Orden trabajo	Replace Ms Newhous...	Nuevo		Scholes, Ann	
137	Llam. serv.	Cannot share calendar ...				
140	Llam. serv.	Not able to receive e-...	Aceptar			
139	Llam. serv.	Not able to send e-mail...	Aceptar			
144	Llam. serv.	We want to do an offlin...				
146	Llam. serv.	Mail server out of order...		Medio		
147	Llam. serv.	Can't send e-mail				
145	Llam. serv.	Run monthly invoice pr...		Medio		
742	Orden trabajo	Configure spare server ...	Nuevo			
55	Llam. serv.	Forgot e-mail password	Nuevo			
40	Llam. serv.	ICIC response time bey...				
49	Llam. serv.	Forgotten e-mail passw...				
69	Llam. serv.	MS-Outlook hangs wh...		Medio		
58	Llam. serv.	Outlook fails		Medio		
56	Llam. serv.	Forgotten e-mail passw...				
39	Llam. serv.	Mail server out of order...				

Administración de llamadas de servicio

Las llamadas de servicio son peticiones registradas de los clientes para realizar una o varias de las siguientes operaciones:

- Resolver una incidencia
- Cambiar algún aspecto del servicio
- Ofrecer información

Registro de llamadas de servicio

El formulario de llamada de servicio se utiliza para registrar llamadas de servicio:

Figura 6-2 Nueva llamada de servicio

22 - Llam. Serv.

Archivo Editar Ver Herramientas Acciones Ayuda

Guardar y cerrar Default template

Vence dentro de 7 días.

ID: 22

Estado: Registered

Introducido po...: User, System

Interlocutor: Ashfield, Jack

Nombre: Ashfield, Jack
Correo electrónico: @invention-inc.com
Número de teléfono: 3470

Organización: Development Department

Elemento de c...: [empty]

Servicio: Desktop

Nivel de servicio: Bronze (8 x 5)

SLA: Desktop

Descripción: How can I look up a charge number in the ICIS system

Información: [empty]

General Órdenes de trabajo Relaciones Tiempo/coste Historial

Repercusión: Ninguno

Prioridad: 5 Ninguno

Fecha límite: 20/03/02 16:06

Finalización real: [empty]

Asignación

A grupo de tra...: Desktop Specialists

A persona: [empty]

Más: De grupo de trabajo: Helpdesk
De persona: User, System

Carpeta: [empty]

Categoría: RFI (Request for information)

Clasificación: Software

Medio: Web

Código de cierre: [empty]

FAQ

Pregunta habitual

Grupo FAQ: [empty]

Los responsables de la gestión de la infraestructura de TI pueden decidir si utilizan la plantilla predeterminada suministrada o crean una plantilla similar con requisitos específicos para la organización.

Al registrar una llamada de servicio, es muy importante recopilar información esencial para la resolución. La información que introduce no sólo es utilizada por los especialistas que resuelven la llamada de servicio, sino que pueden acceder a ella el administrador de cambios, el administrador de problemas, el administrador de configuración y el administrador de personas y organizaciones. Las listas de comprobación (consulte “Ejecución de una lista de comprobación” en la página 102) son una forma práctica de reunir información del interlocutor.

Los siguientes campos son siempre obligatorios:

- Descripción

Debe registrarse una descripción precisa y exacta del problema. A partir de esta descripción, los especialistas pueden comenzar a resolver la llamada de servicio.

- Estado

Al hacer clic en la flecha junto al campo Estado aparece una lista de los estados que pueden aplicarse a la nueva llamada de servicio. No se puede introducir una respuesta de texto libre, ésta debe seleccionarse en la lista. La lista está gestionada por el administrador del sistema Service Desk. Por ejemplo, puede indicar que una llamada de servicio se ha registrado si selecciona Registrado en la lista.

NOTA

También pueden ser obligatorios otros campos, según determine la administración de la infraestructura de TI en cooperación con el administrador de sistema de Service Desk. De forma predeterminada, los campos obligatorios se muestran en negrita. Puede cambiar la apariencia de los campos obligatorios para ayudar a identificarlos.

Ejecución de una lista de comprobación

Las listas de comprobación son cuestionarios creados por el administrador del sistema. Puede utilizarlas al registrar las llamadas de servicio. Cada lista de comprobación tiene un conjunto de preguntas estándar que se pueden formular al interlocutor. Puede registrar las respuestas del interlocutor e incluir sugerencias y soluciones de acuerdo con las repuestas. Cuando el cuestionario está completo, el registro se copia automáticamente en el campo Información de la llamada de servicio, donde los especialistas pueden ver la información.

Visualización de llamadas de servicio

Se puede acceder a las llamadas de servicio y verlas de varias formas desde la consola de Service Desk. Puede mostrar las llamadas de servicio desde las vistas de datos de Servicio hoy o de llamadas de servicio. De forma alternativa, puede ver las llamadas de servicio de las formas siguientes:

- Eligiendo una acción de introducción de las que aparecen en el menú Acción. Por ejemplo, mientras examina una lista de todos los EC, puede elegir una acción de introducción para mostrar todas las llamadas de servicio comunicadas en el EC resaltado en ese momento.
- Eligiendo Búsqueda avanzada

Para obtener más información acerca del uso de los menús Acción o Búsqueda avanzada, consulte la Ayuda en línea de Service Desk.

Actualización de llamadas de servicio

Al ver las llamadas de servicio, también puede actualizar los registros con información adicional. Éstos son algunos ejemplos de situaciones en las que quizá necesite actualizar el registro:

- Asignación de especialistas
- Modificación de la información de contacto
- Registro de los intentos para resolver la llamada de servicio
- Cambio del estado de una llamada de servicio

Si no puede ofrecer soporte de primera línea, debe dirigir la llamada de servicio a un especialista. Para obtener más información acerca de cómo dirigir una llamada de servicio, consulte la Ayuda en línea de Service Desk.

Creación de llamadas de servicio de subcontrato

Si el análisis revela que necesita acudir a otro proveedor de servicios para resolver la causa raíz de una llamada de servicio o una incidencia, puede crear una llamada de servicio de subcontrato. Service Desk copia automáticamente la información del evento original y le registra como interlocutor. Para obtener más información, consulte la Ayuda en línea de Service Desk.

Cierre de llamadas de servicio

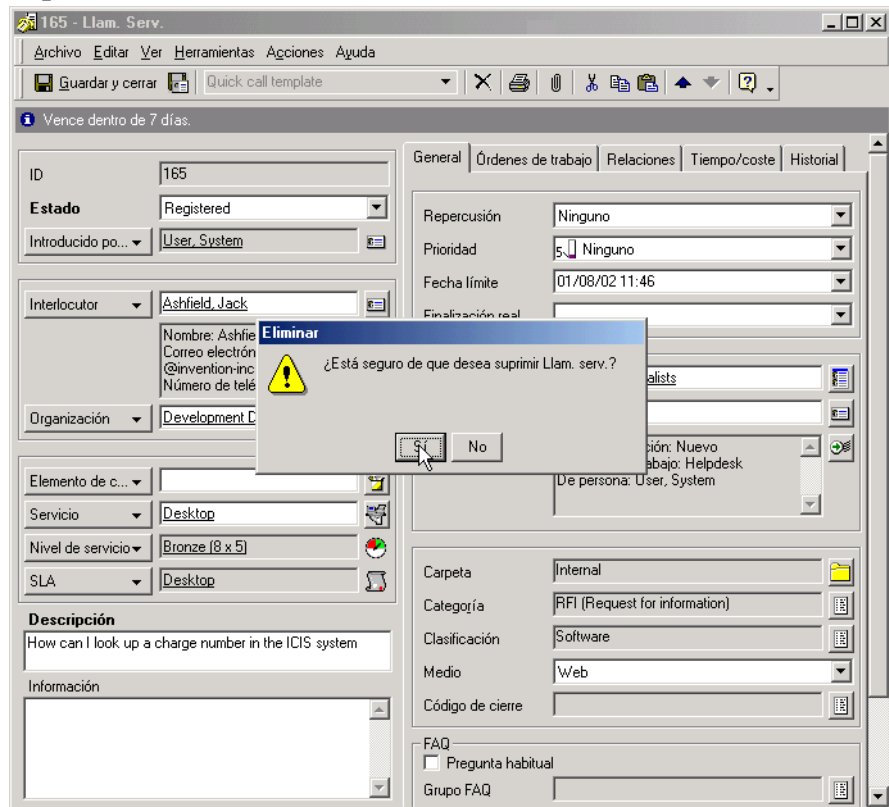
En algunas ocasiones, quizá deba cerrar llamadas de servicio para mantener la integridad de las políticas de gestión del servicio de ayuda. Es posible que deba realizar esta operación, por ejemplo, si un cliente ha dado información errónea en una llamada de servicio. Como la petición es un error y no requiere intervención del especialista, es posible que el sistema le solicite que cierre la llamada.

El equipo de gestión de la infraestructura de TI determina cuándo debe cerrar este tipo de llamadas. Las llamadas duplicadas se pueden resolver de dos formas distintas:

- Suprimiendo el registro de la llamada de servicio

Si el equipo de gestión determina que se deben suprimir los registros de Service Desk por completo, utilice esta opción. El registro se suprime permanentemente de Service Desk utilizando **CTRL+D**. Si el usuario vuelve a realizar la misma petición más tarde, deberá crear una nueva llamada de servicio. La figura siguiente muestra un ejemplo de supresión de un registro de llamada de servicio:

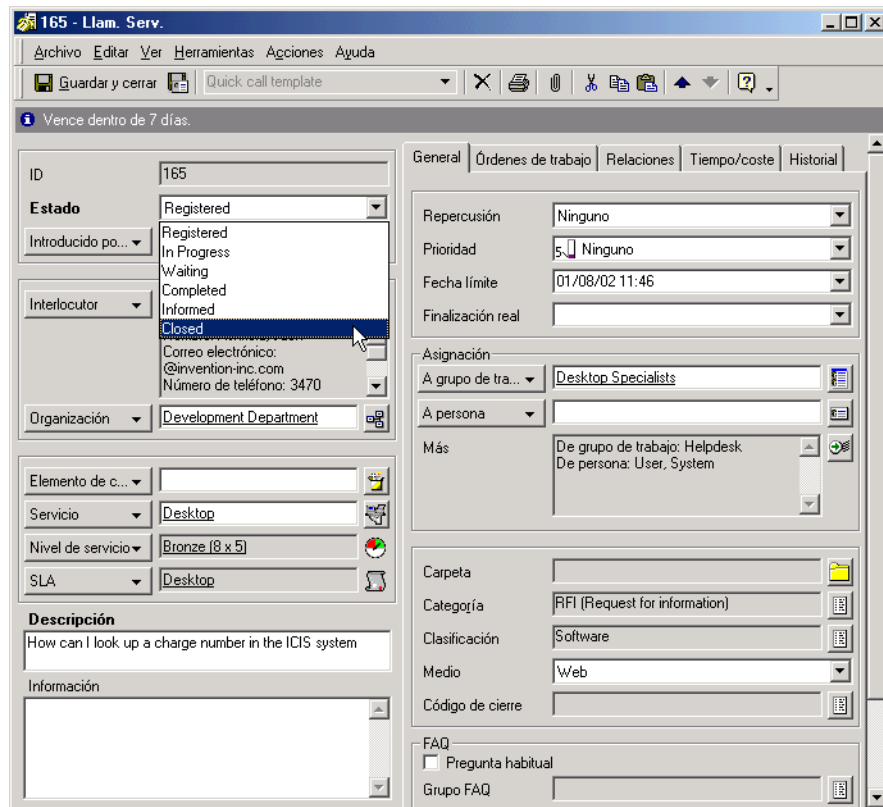
Figura 6-3 Supresión de llamadas de servicio



- Cambio del estado a cerrado

Si el equipo de gestión determina que cambiar el estado de la llamada de servicio a Cerrado es lo apropiado, puede ser recomendable indicar el motivo en el campo Solución. También debería cerrar cualquier orden de trabajo que esté relacionada con la llamada de servicio. La figura siguiente muestra un ejemplo de cierre de llamada de servicio.

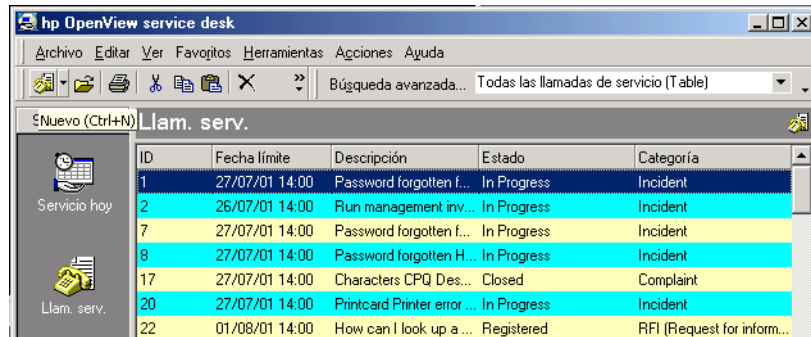
Figura 6-4 Cierre de llamadas de servicio



Situación: Creación de llamadas de servicio

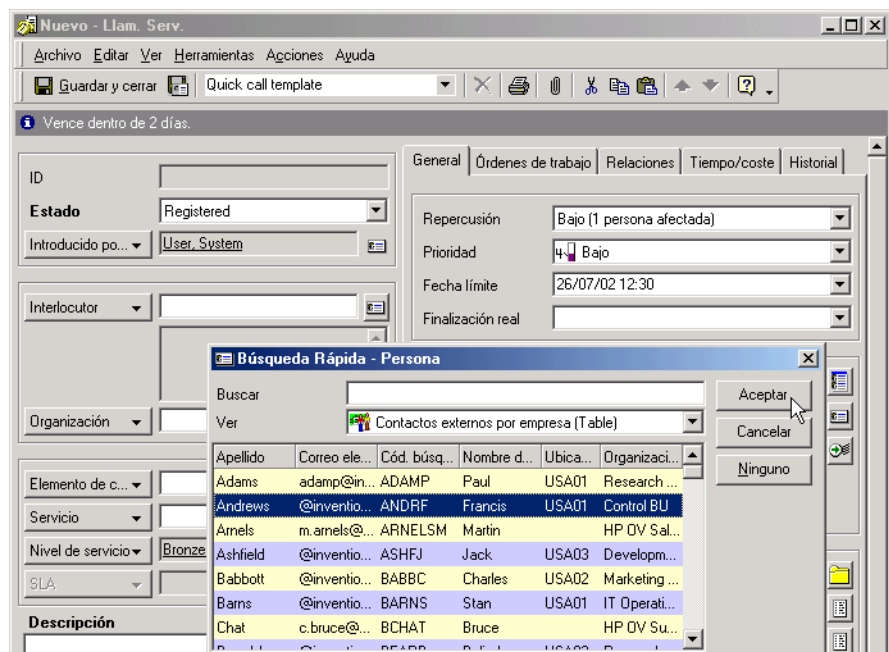
Juan, un operador del servicio de ayuda, contesta una llamada telefónica de un cliente que solicita soporte. Juan abre una nueva llamada de servicio con la plantilla y el formulario predeterminados:

Figura 6-5 Nueva llamada de servicio con plantilla y formulario predeterminados



Juan comienza por identificar al interlocutor. Esto ayuda a confirmar que el interlocutor es un cliente con un acuerdo de nivel de servicio válido. El interlocutor se identifica como Sara Gutiérrez. Juan escribe los primeros caracteres del apellido y, a continuación, pulsa la tecla TAB. Service Desk encuentra más de un nombre que coincide con la cadena de búsqueda y los muestra en un cuadro de diálogo Vista rápida:

Figura 6-6 Identificación del interlocutor



Después de confirmar su organización como Comercio electrónico S.A., Juan selecciona el nombre correcto del interlocutor de la lista y hace clic en Aceptar. Service Desk encuentra sólo un servicio del que el interlocutor o la organización del interlocutor es receptor con un acuerdo de nivel de servicio y así estos detalles se insertan automáticamente en los campos apropiados junto con el nivel de servicio aplicable al SLA. Puesto que el SLA que cubre la provisión de servicio de alojamiento Web de Comercio electrónico S.A. especifica una entidad de soporte predeterminada (el grupo de especialistas de Web dentro de la unidad de servicios de TI de Invenções S.A.), Service Desk asigna la responsabilidad de solucionar la llamada de servicio en este grupo:

Figura 6-7 Registro de detalles de servicio

The screenshot shows the 'Nuevo - Llam. Serv.' window with the following details:

- General Tab:**
 - Repercusión: Bajo (1 persona afectada)
 - Prioridad: 3 - Medio
 - Fecha límite: 13/03/02 00:11
 - Finalización real: (empty)
- Asignación:**
 - A grupo de tra...: Web Specialists
 - A persona: (empty)
 - Más: Estado asignación: Nuevo; De grupo de trabajo: Helpdesk; De persona: User, System
- Interlocutor:** Sally Copeland (Nombre: Sally Copeland; Correo electrónico: s_copeland@e-gotrading.com; Número de teléfono: (empty))
- Organización:** E-Go Trading Inc.
- Servicio:** Webhost
- Nivel de servicio:** Gold (24 x 7)
- SLA:** E-GO

Juan pide al interlocutor que explique el motivo de la llamada. Escribe la información en el campo Información y proporciona un breve resumen en el campo Descripción:

Figura 6-8

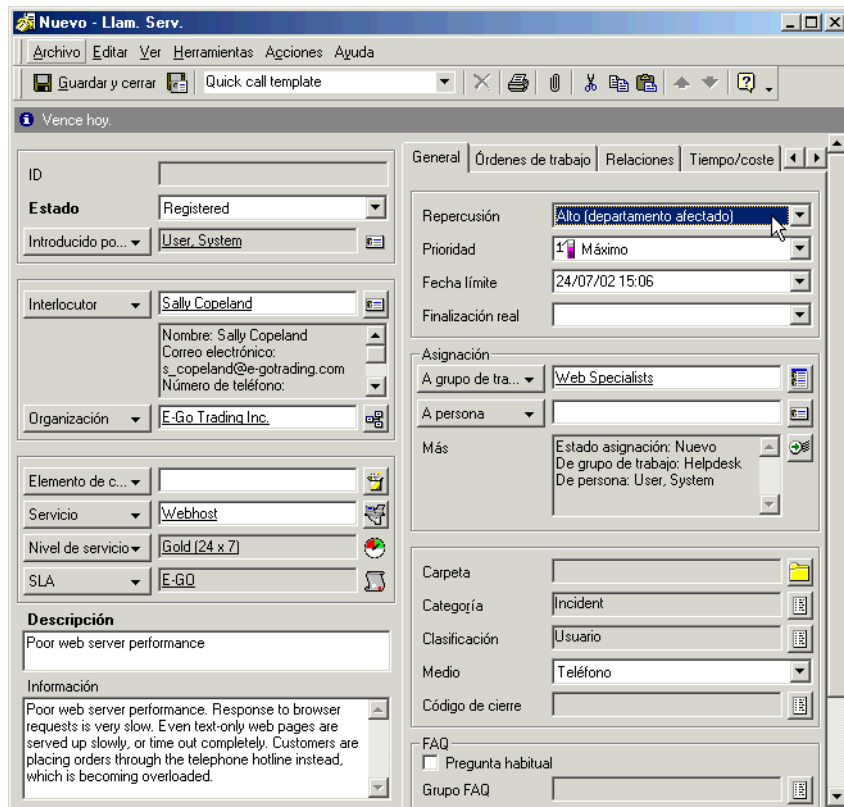
Descripción del problema

Servicio	Webhost
Nivel de servicio	Gold [24 x 7]
SLA	E-GO
Descripción	Poor web server performance
Información	Poor Web server performance. Response to browser requests os very slow. Even text-only web pages are served up slowly, or time out completely. Customers are placing orders through the telephone hotline instead, which is becoming overloaded.
Solución	

Carpeta
Categoría
Clasificación
Medio
Código de cierre
FAQ
 Pregunta habitual
Grupo FAQ

Después de comentar con el interlocutor hasta qué punto está afectado el servicio, Juan asigna un código de repercusión alta a la llamada de servicio. La asignación de prioridad de repercusión definida en el nivel de servicio (Gold 24x7) asigna automáticamente el código de prioridad más alto (Superior) que, por turnos, aplica una duración de la resolución máxima de una hora. Service Desk establece automáticamente la fecha límite en consecuencia, teniendo en cuenta el horario de servicio y las zonas horarias:

Figura 6-9 Definición de la repercusión



Juan sabe que la respuesta estándar del servicio de ayuda a síntomas de este tipo es reiniciar el servidor. Juan agrega una orden de trabajo a la llamada de servicio para realizar esta acción y la asigna al grupo de trabajo de especialistas en servidores:

Figura 6-10 Petición para reiniciar el servidor Web

The screenshot shows a web application window titled "32 - Llam. Serv.". The interface includes a menu bar (Archivo, Editar, Ver, Herramientas, Acciones, Ayuda) and a toolbar with icons for saving, printing, and other actions. A notification bar at the top indicates "Vence dentro de 144 días.". The main form is divided into several sections:

- General Information:** ID (32), Estado (Registered), and Introducedo por... (User, System).
- Contact Information:** Interlocutor (Grunner, Gerard) with fields for name, email (@invention-inc.com), and phone number (3461). Organization (Control BU).
- Service Details:** Elemento de c... (AFSAP), Servicio (Desktop), Nivel de servicio (Bronze (8 x 5)), and SLA (Desktop).
- Description:** "Poor web server performance".
- Information:** "Poor Web server performance. Response to browser requests os very slow. Even text-only web pages are served up slowly, or time out completely. Customers are placing orders through the telephone hotline instead, which is becoming overloaded."

On the right side, there are tabs for "General", "Órdenes de trabajo", "Relaciones", "Tiempo/coste", and "Historial". The "Órdenes de trabajo" tab is active, showing a table with the following data:

ID	Descripción	Estado
755	Restart web server	New

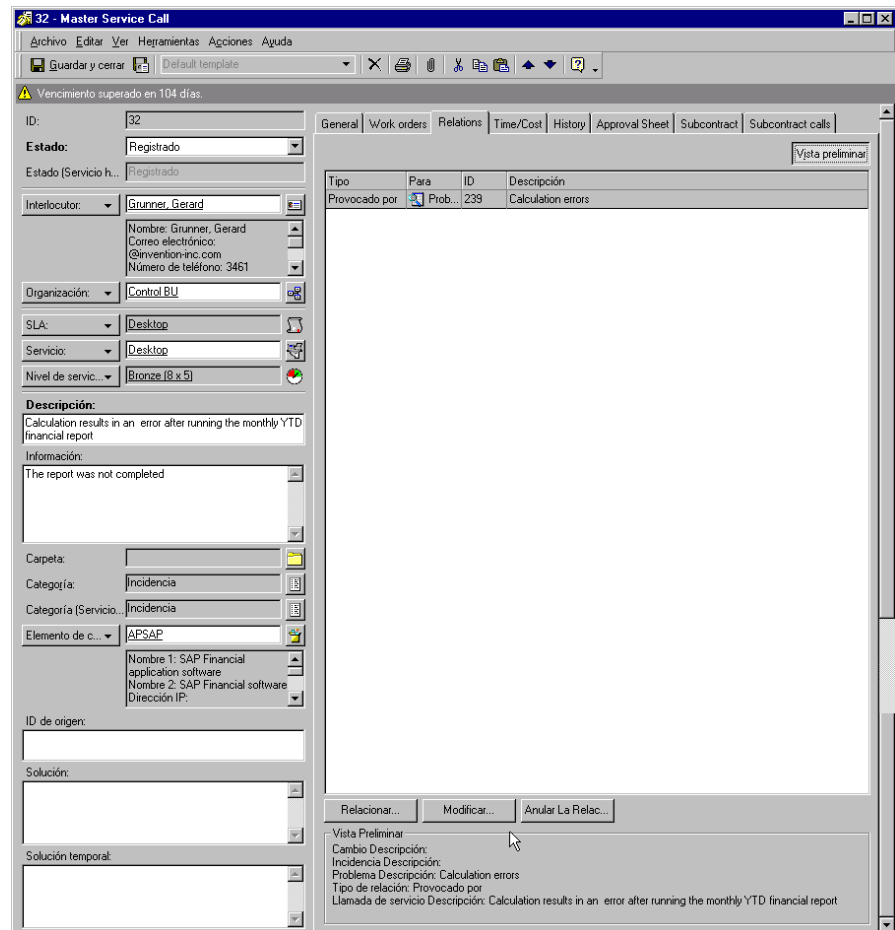
Finalmente, la llamada de servicio se guarda y se cierra el formulario. En este punto, la llamada de servicio aparece en la vista de datos Servicio hoy del grupo de especialistas en servidores al que le han asignado la tarea de solucionar la llamada de servicio.

Relación de procesos de Service Desk

Al indicar cualquier elemento de Service Desk (por ejemplo, problemas y cambios) con los que está relacionada una llamada de servicio, ayuda a los especialistas a solucionar problemas de la infraestructura de TI.

Cuando relaciona una llamada de servicio con otro elemento de Service Desk, la información se enlaza y los especialistas en TI, en cooperación con el administrador de problemas o de cambios, pueden comenzar a actuar.

Figura 6-11 Relación de llamadas de servicio



Identificación de roles de Service Desk relacionados

Su rol como operador del servicio de ayuda interactúa con los siguientes roles de Service Desk:

- **Especialistas**
Las llamadas de servicio que no pueda solucionar se asignan generalmente a especialistas.
- **Administrador de configuración**
El administrador de configuración clasifica los elementos de la infraestructura de TI. El administrador de configuración determina el formato de los códigos de búsqueda que identifican los EC para los que se crean llamadas de servicio.
- **Administrador de problemas**
El administrador de problemas observa las llamadas de servicio registradas para identificar incidencias repetitivas.
- **Administrador de cambios**
Las llamadas de servicio registradas se revisan para identificar los cambios de manera proactiva y reactiva. Además, quizá deba notificar a los clientes de los cambios pendientes en los EC.
- **Administrador de niveles de servicio**
Los acuerdos de nivel de servicio determinan el nivel de soporte y servicio al que tiene derecho un cliente. El administrador de niveles de servicio afecta directamente a la cantidad de servicio que el operador del servicio de ayuda, como soporte de primera línea, y el especialista pueden ofrecer para una llamada de servicio.
- **Administrador de personas y organizaciones**
El personal de la infraestructura de TI y los usuarios finales forman la base de la lista de direcciones. El administrador de personas y organizaciones determina los datos que humanizan cada EC: los profesionales de servicio que ofrecen asistencia y los propietarios reales del EC.

Identificación de roles de Service Desk relacionados

Sus tareas como persona de contacto primaria es esencial para obtener el máximo provecho de la implementación de Service Desk. Sin una identificación precisa de los problemas de las llamadas de servicio y la entrada coherente de los datos de registro de las llamadas, los especialistas no pueden asistir adecuadamente a los usuarios finales en la resolución de problemas en la infraestructura de TI.

7

Tareas del administrador de configuración

En este capítulo se describe el método general que un administrador de configuración puede utilizar al implementar Service Desk. También se explica el proceso de gestión de los elementos de configuración.

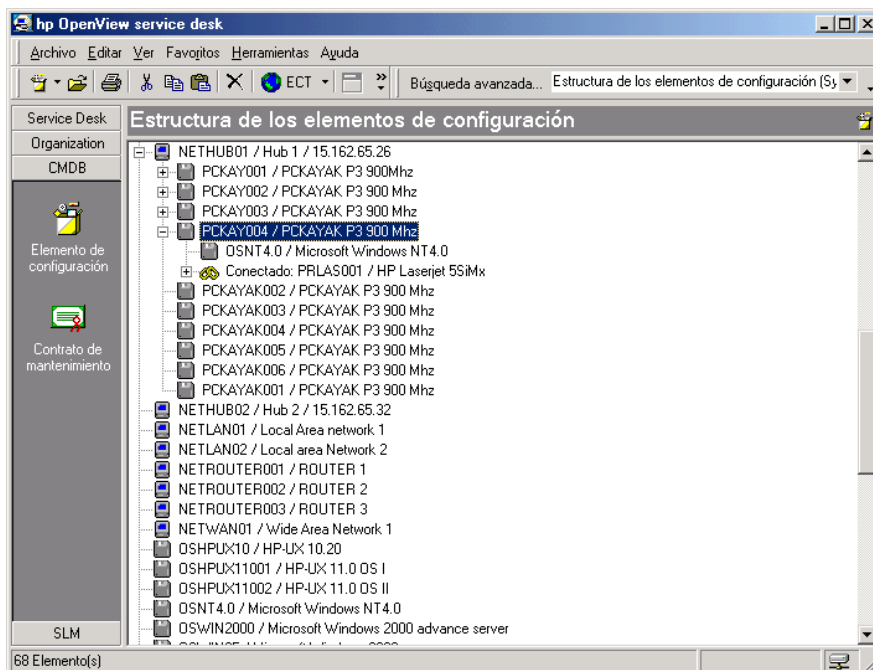
Administración de elementos de configuración

La gestión de la configuración es un elemento básico de Service Desk. Los elementos de configuración incluyen todo lo que forma parte de la infraestructura de TI, como las redes, mainframes, PC, software y dispositivos periféricos. El administrador de configuración define lo que debe considerarse un elemento de configuración en la infraestructura de TI. Los elementos de configuración se gestionan junto con los contratos de mantenimiento correspondientes en la **base de datos de administración de configuración (CMDB)**.

La Figura 7-1 ilustra la consola de la CMDB. El grupo CMDB de la barra de accesos directos contiene iconos que muestran información acerca de los elementos de configuración e información sobre los contratos de mantenimiento de los proveedores de EC:

Figura 7-1

Consola de la CMDB



Asignación de categorías a los elementos de configuración

¿Qué es importante en la infraestructura de TI? Aunque un administrador de configuración puede considerar elementos de configuración a los dispositivos de ratón, alfombrillas y cámaras digitales, junto con mainframes y PC, otro administrador puede decidir que sólo mainframes y PC deben considerarse EC.

NOTA

Al determinar el nivel de detalle de los EC, recuerde que un sistema coherente y muy detallado de EC puede ayudarle a detectar los fallos en el servicio de TI. Por ejemplo, si un PC no puede ejecutar un programa debido a la insuficiencia de memoria RAM, sería preferible identificar una actualización de la RAM que identificar el PC. Si tanto el PC como la memoria RAM son EC separados, la actualización puede programarse con costes mínimos.

Registro de elementos de configuración

Puede registrar los elementos de configuración de las formas siguientes:

- Utilizando el formulario Elemento de configuración nuevo
- Utilizando el Asistente para la generación de EC

Utilización del formulario Elemento de configuración nuevo

Si necesita crear un pequeño número de elementos de configuración o si los elementos de configuración tienen poco o nada en común, utilice el formulario Elemento de configuración nuevo:

Figura 7-2 Elemento de configuración nuevo

The screenshot shows a web-based configuration form titled "Nuevo - Elemento De Configuración". The form is organized into several panels. The top panel includes a menu bar (Archivo, Editar, Ver, Herramientas, Acciones, Ayuda) and a toolbar with icons for saving, printing, and other actions. Below the toolbar, there are tabs for "General", "Servicios", "SN y pausa", "Usuarios", "EC padre", "EC hijo", and "EC relaciona". The "General" tab is active and contains the following fields: "ID" (empty), "Cód. búsqueda" (LAN01), "Nombre 1" (Local area network), "Nombre 2" (empty), "Dirección IP" (empty), "Ubicación" (EURO01), "Marca" (empty), "Número de serie" (empty), "Exclusivo" (checkbox, unchecked), and "Instalaciones m..." (1). The "Estado" panel on the right contains "Estado" (dropdown), "Estado SN" (Sin definir), "Categoría" (Hardware / Input / Network / Network type / LAN), and "Carpeta" (empty). The "Administrador" panel contains "Persona admin..." (dropdown), "Grupo de trab..." (Network Specialists), "Organización..." (IT Operations Department), and "Subcontratado a..." (dropdown). The "Nota" panel at the bottom is empty.

Al crear los EC, siempre son obligatorios los campos siguientes:

- Código de búsqueda

Si determina un sistema de nomenclatura para el código de búsqueda, los demás usuarios pueden identificar rápidamente cada uno de los EC exclusivos.

Si su organización ya tiene un sistema de nomenclatura de EC establecido, Service Desk permite integrarlo en los códigos de búsqueda. Las personas de contacto, los usuarios, los especialistas y los administradores de la infraestructura de TI pueden identificar los EC con un sistema que ya les sea familiar. Si las convenciones de nomenclatura requieren que cada EC tenga un código de búsqueda exclusivo, Service Desk puede asegurar el cumplimiento de estas convenciones.

- Estado

Al hacer clic en la flecha junto al campo Estado aparece una lista de códigos de estado que pueden aplicarse al nuevo EC. Los usuarios de Service Desk que creen nuevos EC no pueden introducir una respuesta de texto libre sino que deben seleccionarla de la lista que se ha determinado en cooperación con el administrador del sistema de Service Desk. Por ejemplo, puede indicar que un EC ha sido ordenado si selecciona Ordenado en la lista.

- Instalaciones máximas

Muestra el número máximo de instalaciones permitidas de un EC no exclusivo. Para los EC exclusivos, este valor se establece automáticamente en 1.

NOTA

También pueden ser obligatorios otros campos, según determine la administración de la infraestructura de TI en cooperación con el administrador del sistema de Service Desk. De forma predeterminada, los campos obligatorios se muestran en negrita. Puede cambiar el aspecto de los campos obligatorios para ayudar a identificarlos.

Utilización del Asistente para la generación de EC

Si necesita registrar lotes de elementos de configuración similares o idénticos, puede usar el Asistente para la generación de EC. Este asistente le guía paso a paso por el proceso, desde especificar la plantilla hasta especificar el formato de los códigos de búsqueda. Al terminar, puede ver un informe resumido de los elementos de configuración creados y los detalles de los que no se pudieron crear. Para obtener instrucciones sobre la utilización del Asistente para la generación de EC, consulte la Ayuda en línea de Service Desk.

Visualización de elementos de configuración

La visualización de los EC es más fácil si ha creado un sistema de nomenclatura de código de búsqueda que utilizan de manera coherente otros usuarios de Service Desk.

Se puede acceder a los elementos de configuración y verlos de varias formas desde la consola de Service Desk. Puede mostrar los EC desde la vista de datos Elemento de configuración. También puede ver los EC de las formas siguientes:

- Eligiendo una acción de introducción de las que aparecen en el menú Acción. Por ejemplo, mientras ve una lista de todos los servicios, puede elegir una acción de introducción para mostrar todos los EC gestionados por el servicio de gestión del funcionamiento resaltado en ese momento.
- Eligiendo una acción de introducción de las que aparecen en un botón de consulta de elementos. Por ejemplo, mientras registra una llamada de servicio, puede elegir una acción de introducción para mostrar todos los EC utilizados por el interlocutor.
- Eligiendo Búsqueda avanzada

Para obtener más información acerca del uso del menú Acción, los botones de consulta de elementos o la Búsqueda avanzada, consulte la Ayuda en línea de Service Desk.

Actualización de elementos de configuración

Es posible actualizar los registros con información adicional mientras visualiza los EC, siempre que los roles de usuario asignados le permitan hacerlo. Éstos son algunos ejemplos de situaciones en las que quizá necesite actualizar el registro:

- Cambio de propiedad
- Modificación de la información de contacto
- Cambio de estado

Puede utilizar órdenes de trabajo para planificar la actualización automática de los EC. Para obtener información detallada, consulte la “Actualización de los EC según las órdenes de trabajo” en la página 158.

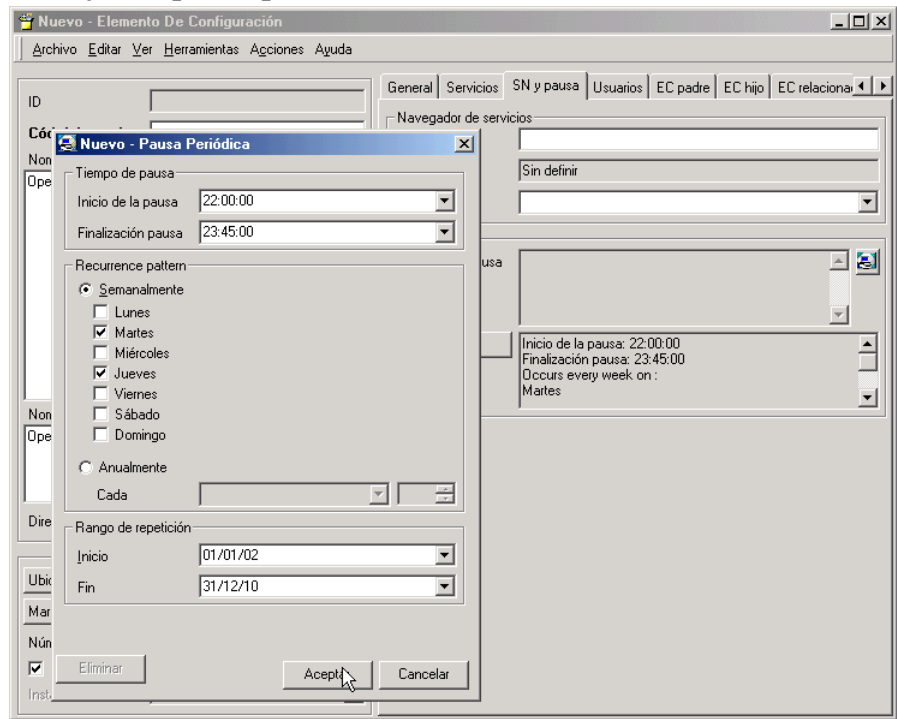
Especificación de pausas periódicas

Puede especificar detalles de pausas periódicas (repetitivas) de un EC. La planificación de pausas periódicas tiene las siguientes ventajas:

- El personal del servicio de ayuda puede responder a las llamadas de servicio registradas durante una pausa periódica de un EC. Se puede informar de la pausa a los interlocutores y darles una indicación sobre cuándo podrán disponer de nuevo del EC.
- La información acerca de pausas periódicas puede utilizarse para suprimir mensajes de “nodos inactivos” en OpenView Operations, tal como se describe en “Comunicación de información de pausa a OpenView Operations” en la página 157.

Si un EC tiene una pausa planificada ocasional (incidental), esta información puede registrarse en la orden de trabajo del trabajo que incluye la pausa, tal como se describe en “Planificación de pausas ocasionales” en la página 155.

Figura 7-3 EC sujeto a pausa periódica



Supresión de elementos de configuración

La supresión de elementos de configuración es relativamente sencilla, pero debe hacerse con cuidado. Al suprimir un EC, recuerde la importancia de las relaciones creadas. Si un EC está relacionado con otro, la supresión de uno de ellos puede causar problemas. Por ejemplo, un usuario tiene problemas porque su equipo no funciona correctamente. A pesar de los intentos de los especialistas, el equipo se considera inoperable y se sustituye. Al intentar suprimir el EC, puede aparecer un mensaje que le recuerda que el registro todavía está relacionado con una llamada de servicio. En consecuencia, primero debe eliminar la referencia al equipo en el registro de la llamada de servicio y luego eliminarlo de la CMDB.

Relación de elementos de configuración

Las entradas de elementos de configuración no sólo deben contener información específica acerca de cada elemento presente en la estructura de TI, sino que también deben explicar las relaciones entre diferentes EC. Si ha identificado a un equipo y su monitor correspondiente como elementos de configuración, el equipo resultará afectado si el monitor deja de funcionar y viceversa. Es necesario expresar la relación entre estos dos EC. Con Service Desk, puede hacerse de varias maneras.

Cada EC puede ser un componente de otro EC si se establece una jerarquía padre-hijo. En nuestro ejemplo del monitor y el equipo, el equipo puede identificarse como padre y el monitor como hijo. En las relaciones de tipo padre-hijo, el hijo no puede funcionar adecuadamente sin el padre. Este tipo de relación crea una jerarquía entre EC.

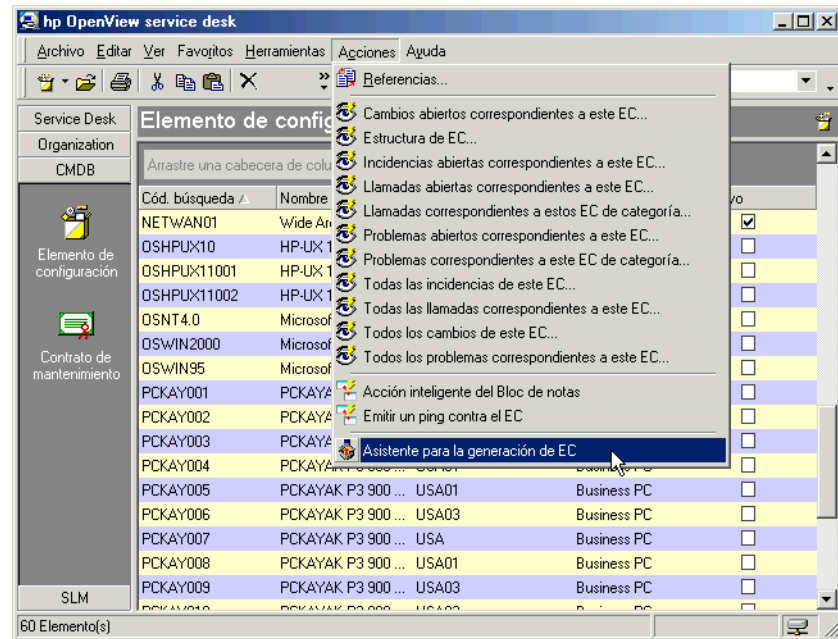
También puede establecer relaciones entre EC sin una jerarquía. Es posible establecer una relación directa entre EC que están en el mismo nivel. Un ejemplo sería la relación entre un PC y una impresora láser en red. El PC y la impresora láser son iguales porque funcionan adecuadamente uno sin el otro.

Situación: Registro de un lote de PC

Pedro Suárez, un administrador de configuración en Inventiones S.A. necesita registrar un nuevo lote de seis PC incluidos en una orden del departamento de desarrollo. Para ello, elige utilizar el Asistente para la generación de EC.

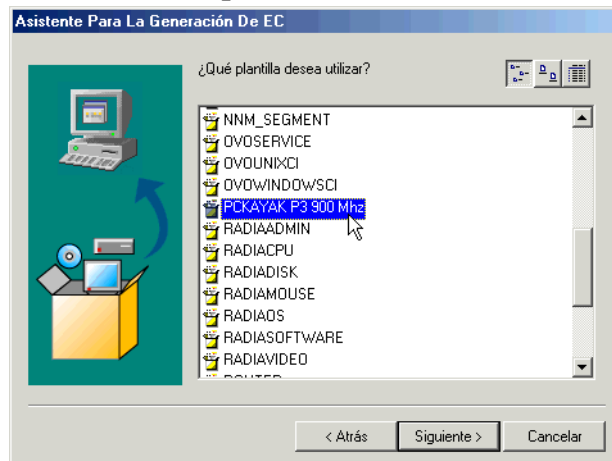
Figura 7-4

Lanzamiento del Asistente para la generación de EC



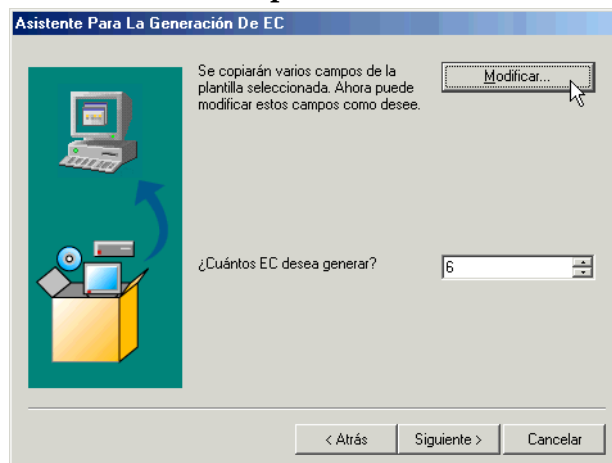
Para ello, elige una plantilla que ya existía que configurada para almacenar la mayor parte de características del PC en orden (los PC de Hewlett-Packard Kayak):

Figura 7-5 Selección de la plantilla correcta



A continuación, especifica el número de EC (seis) requeridos y abre la plantilla en un formulario para poder cambiar los parámetros de configuración que se aplican a este lote de PC en particular:

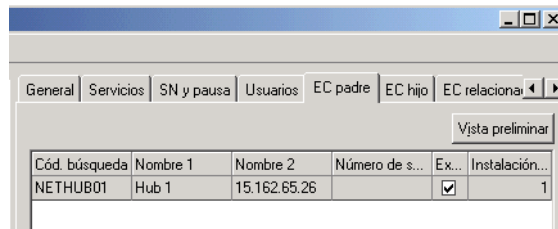
Figura 7-6 Modificación de la plantilla



Los parámetros de configuración específicos para este lote de PC incluyen el padre (los PC deben agregarse al concentrador de red 1).

Figura 7-7

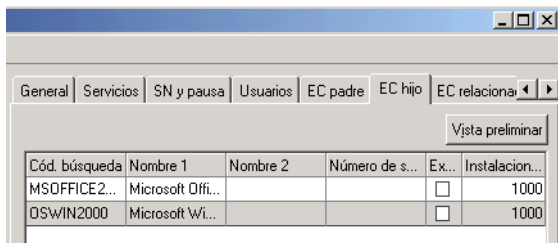
Especificación del padre de EC



Cada PC se entregará con un sistema operativo específico y un software instalado previamente y éstos se vinculan como EC hijos:

Figura 7-8

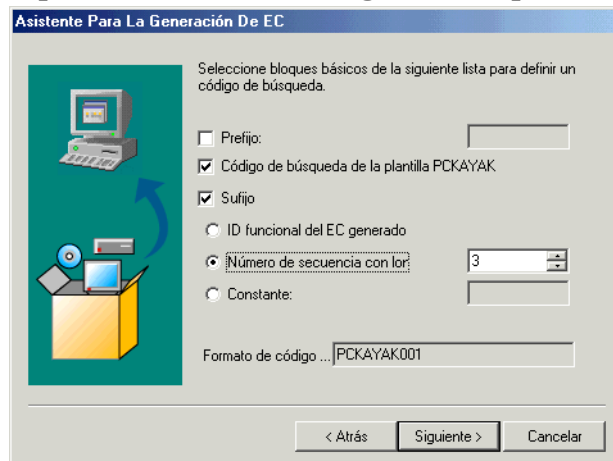
Especificación de los EC hijos



Los códigos de búsqueda para este lote de PC van a continuar el patrón de código de búsqueda existente (PCKAYnnn):

Figura 7-9

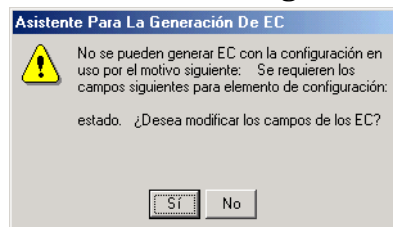
Especificación de los códigos de búsqueda



Puesto que el sistema de numeración de códigos de búsqueda ya está en uso y se ha seleccionado la opción para cumplir los códigos de búsqueda exclusivos como parámetro de tipo general, Service Desk muestra un mensaje de advertencia indicando que la numeración no empezará desde 001, sino desde el primer número disponible:

Figura 7-10

Advertencia de código de búsqueda



Después de haber creado los EC, Pedro examina el informe de creación de EC:

Figura 7-11

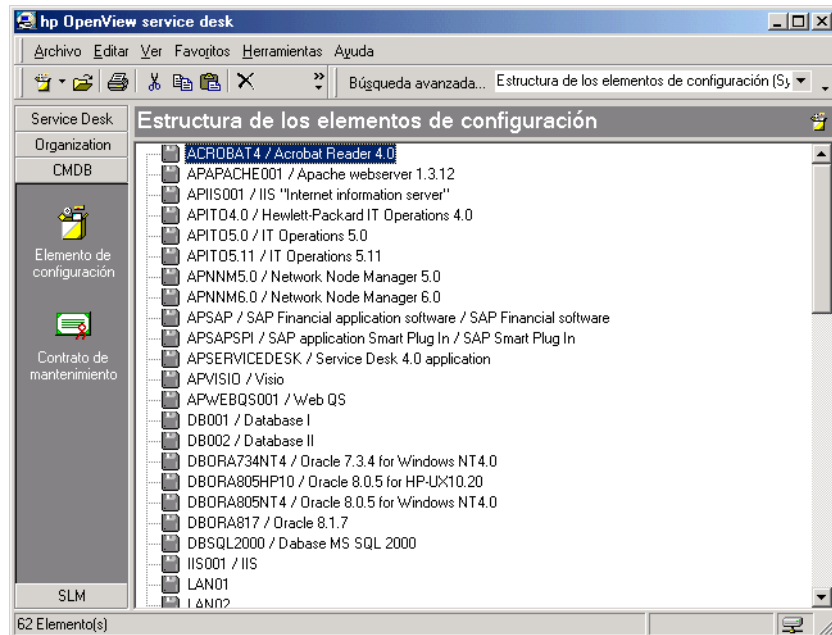
Visualización del informe de creación de EC

Número	ID	Cód. búsqueda	Correcto
1	74	PCKAYAK001	Sí
2	75	PCKAYAK002	Sí
3	76	PCKAYAK003	Sí
4	77	PCKAYAK004	Sí
5	78	PCKAYAK005	Sí

Finalmente, Pedro examina la jerarquía de los EC recién creados:

Figura 7-12

Nueva jerarquía de EC



Identificación de roles de Service Desk relacionados

Sus tareas como administrador de configuración afectan directamente a las tareas de la mayoría de los roles de Service Desk. No sólo debe determinar qué roles tienen acceso a los EC y contratos de mantenimiento, sino que debe asegurarse de diseñar políticas y procedimientos que se puedan aplicar de forma coherente.

Los roles de

Service Desk con los que puede interactuar son:

- **Administrador del sistema**
Con el administrador del sistema puede comentar el acceso a los elementos de configuración, las vistas de datos y las plantillas, además de la creación de campos obligatorios adicionales en los EC requeridos por la organización. El administrador del sistema implementará sus planes y determinará qué roles tienen acceso a los elementos de contratos de mantenimiento y EC.
- **Personal del servicio de ayuda**
Los operadores del servicio de ayuda consultan los EC al registrar las llamadas de servicio.
- **Especialistas**
Los especialistas consultan los EC cuando solucionan llamadas de servicio e incidencias.
- **Administradores de cambios**
Los EC que registra se revisan para identificar los cambios de manera proactiva y reactiva. Además, los administradores de cambios pueden ponerse en contacto con la administración de configuración en relación con los cambios en los EC y las adquisiciones de nuevos EC.

- **Administradores de problemas**
El administrador de problemas utiliza los EC que usted gestiona para identificar incidencias repetitivas.
- **Administradores de personas y organizaciones**
El personal de la infraestructura de TI y los usuarios finales forman la base de la lista de direcciones. El administrador de personas y organizaciones determina los datos que conectan cada EC con los profesionales de servicios que proporcionan ayuda y los propietarios de los EC.

Tareas del administrador de configuración

Identificación de roles de Service Desk relacionados

8 Tareas del especialista

En este capítulo se describen las tareas asociadas con las personas dedicadas a suministrar el servicio y mantener los niveles de servicio.

Administración de las acciones del especialista

La consola de Service Desk es la principal herramienta de gestión y respuesta a las llamadas de servicio enviadas por los clientes, las personas de contacto, los administradores de cambios y los administradores de problemas. La consola le permite realizar las operaciones siguientes:

- Seleccionar llamadas de servicio abiertas enviadas por los usuarios
- Responder a las incidencias
- Ver el historial y la información de los EC
- Definir el estado de una llamada de servicio
- Definir el estado de una petición de cambio
- Modificar llamadas de servicio e incidencias existentes
- Introducir información acerca del tiempo empleado

El grupo de Service Desk contiene accesos directos a todos los procesos que se pueden administrar. Puede hacer clic en cualquiera de ellos, como en el acceso directo Llamada de servicio, y aparece una tabla predeterminada de todas las llamadas de servicio. Puede hacer clic en el cuadro situado en la parte superior de la pantalla para ordenar las llamadas de servicio abiertas de manera ascendente o descendente. Puede utilizar la vista de datos de Servicio hoy para mostrar todos los elementos de flujo de trabajo que le han asignado a usted o a su grupo de trabajo.

Para obtener más información acerca de cómo editar o actuar sobre los procesos de llamada de servicio, consulte la Ayuda en línea de Service Desk.

Aceptación de llamadas de servicio

Cuando se ha asignado una llamada de servicio a su grupo de trabajo para ser procesada, debe detallar cuidadosamente los pasos tomados para resolverla. Debe dedicar el máximo tiempo a resolver las incidencias de la infraestructura de TI, y no al proceso tedioso de llenar papeles. Service Desk le ayudará a conseguirlo, sin embargo, debe proporcionarse la información básica que registra el trabajo que está realizando.

La descripción del trabajo cumple con estos propósitos:

- Las soluciones se suministran directamente al cliente
- Las soluciones puede reutilizarse
- Las soluciones pueden usarse para la acción preventiva

Los siguientes campos son siempre necesarios:

- Estado

Hay seis valores de estado predeterminados. El administrador del sistema puede cambiar su nombre, pero la funcionalidad seguirá siendo la misma. El administrador del sistema de Service Desk puede definir otros estados adicionales. Los estados predeterminados son: registrado, en proceso, esperando, finalizado, informado y cerrado.

- Descripción

Este campo contiene una descripción del problema de la infraestructura de TI.

NOTA

También pueden ser obligatorios otros campos, según determine la administración de la infraestructura de TI en cooperación con el administrador del sistema de Service Desk. De forma predeterminada, los campos obligatorios se muestran en negrita. Puede cambiar el aspecto de los campos obligatorios para ayudar a identificarlos.

Visualización de llamadas de servicio

Puede ver las llamadas de servicio seleccionadas según el criterio que desee, por ejemplo, por especialista, en la consola de Service Desk. La barra de herramientas le permite ver la información si realiza las operaciones siguientes:

- elija una acción de introducción de las que aparecen en el menú Acción;
- elija Búsqueda avanzada en el menú Herramientas.

Para obtener más información acerca del uso de los menús Acción o Búsqueda avanzada, consulte la Ayuda en línea de Service Desk.

Actualización de llamadas de servicio

Cuando responda a llamadas de servicio, incidencias y solicitudes de cambio, deberá realizar las anotaciones apropiadas en la orden de trabajo en Service Desk. La orden de trabajo contiene todos los detalles acerca del trabajo realizado o que se debe realizar. Para obtener más información acerca de los pasos necesarios para actualizar un proceso de Service Desk, consulte la Ayuda en línea de Service Desk.

En general, al responder a un elemento de Service Desk, debe registrar todas las acciones realizadas para atender la petición del cliente. Sus soluciones definitivas o temporales formarán la base de un FAQ preciso. Al acceder a FAQ utilizando Service Pages, los clientes pueden solucionar problemas comunes ellos mismos y usted puede concentrar sus esfuerzos en solucionar eventos.

Cierre de llamadas de servicio

En función de los procesos dentro de su organización, es posible que necesite cerrar una llamada de servicio cuando la haya solucionado o haya descubierto una solución temporal. Debe tener cuidado al ofrecer una solución precisa acerca de la llamada de servicio y al cambiar el estado de la llamada de servicio a Cerrado.

Además, debe completar la orden de trabajo. Si se han creado y relacionado órdenes de trabajo con la llamada de servicio, ciérrelas antes de cerrar la llamada de servicio. Para obtener más información acerca de las órdenes de trabajo, consulte la Ayuda en línea de Service Desk.

Creación de llamadas de servicio de subcontrato

Si el análisis revela que necesita acudir a otro proveedor de servicios para resolver la causa raíz de una llamada de servicio o una incidencia, puede crear una llamada de servicio de subcontrato. Service Desk copia automáticamente la información del evento original y le registra como interlocutor. Para obtener más información acerca de la creación de llamadas de servicio de subcontrato, consulte la Ayuda en línea de Service Desk.

Situación: Creación de una llamada de servicio de subcontrato con un proveedor de servicios de gestión del funcionamiento

Se crea una incidencia en Service Desk cuando los indicadores de rendimiento de una instancia de la base de datos sobrepasan el umbral de advertencia. El servicio de ayuda quizá ya haya enlazado varias llamadas de clientes a esta incidencia y es posible que la incidencia ya se haya asignado al grupo de trabajo de gestión de la base de datos.

El grupo de trabajo de gestión de la base de datos encuentra que el rendimiento bajo se debe a que un administrador de UNIX® ha cambiado los parámetros del sistema del servidor UNIX en el que se está ejecutando la instancia. El grupo de trabajo de gestión de la base de datos implementa una solución temporal para los clientes por medio del cambio de los parámetros de la base de datos. El servicio de ayuda puede cerrar las llamadas del cliente y editar la incidencia para indicar que se está manipulando, pero la incidencia no se cierra en esta fase.

El grupo de trabajo de gestión de la base de datos crea una llamada de servicio de subcontrato de la incidencia y la asigna al grupo de trabajo responsable de la gestión del servidor. La llamada de servicio de subcontrato solicita que se restablezcan los parámetros del sistema UNIX en sus valores anteriores.

Cuando se notifica al grupo de trabajo de la base de datos que se han deshecho los cambios realizados en los parámetros del sistema, éste restablece los parámetros de la base de datos y cierra la incidencia original.

Situación: Creación de una llamada de servicio de subcontrato con un proveedor de servicios empresariales

Se detecta una incidencia en el rendimiento de un servicio de Internet suministrado a un cliente. Se descubre que la causa raíz es una reducción de capacidad en el servicio de conexión a Internet suministrado por un proveedor de servicios externo.

Internamente, se implementa una solución temporal para redistribuir la capacidad restante a fin de mantener los niveles de servicio.

A partir de la incidencia, se crea una llamada de servicio de subcontrato y se asigna al proveedor de servicios de acceso central y se solicita el restablecimiento de la capacidad del servicio de conexión a Internet.

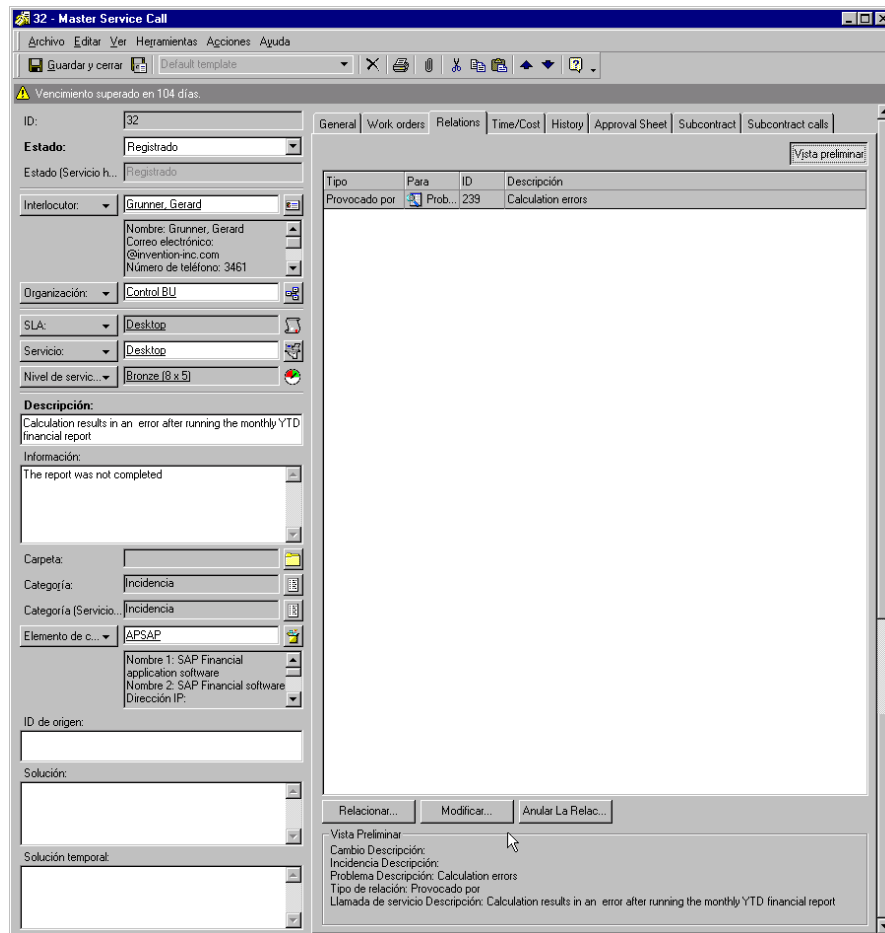
Relacionar Service Desk elementos

Al relacionar elementos de Service Desk, puede resolver de manera proactiva los problemas en la infraestructura de TI. Las relaciones proporcionan información adicional acerca de llamadas de servicio que tienen problemas similares. Puede verificar los elementos de Service Desk relacionados si hace clic en el registro.

Si el elemento de Service Desk relacionado está cerrado, debe verificar la solución para ver si el problema es un error conocido o si se ha proporcionado una solución. Al verificar las llamadas de servicio, las incidencias, los cambios, los proyectos o los problemas relacionados, puede reducir en gran medida el tiempo empleado. La siguiente figura muestra la relación de una llamada de servicio con un problema:

Figura 8-1

Ficha Relación de llamadas de servicio

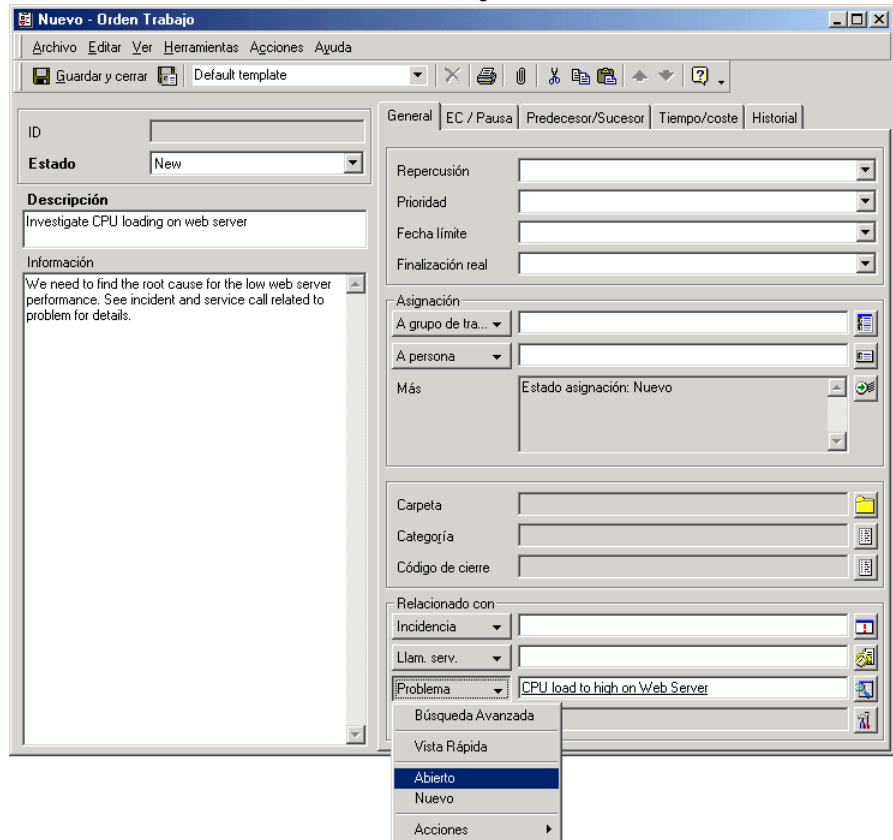


Situación: Investigación de un problema

A Santiago Burgos, miembro del grupo de especialistas en servidores en Inventiones S.A., se le ha asignado la tarea de investigar el funcionamiento de un servidor Web para identificar la causa raíz de su bajo rendimiento (consulte la “Situación: Registro de un problema” en la página 171). Éste abre la orden de trabajo que se le ha asignado, ve la página de ficha que muestra las relaciones con otros elementos del flujo de trabajo y abre el problema relacionado:

Figura 8-2

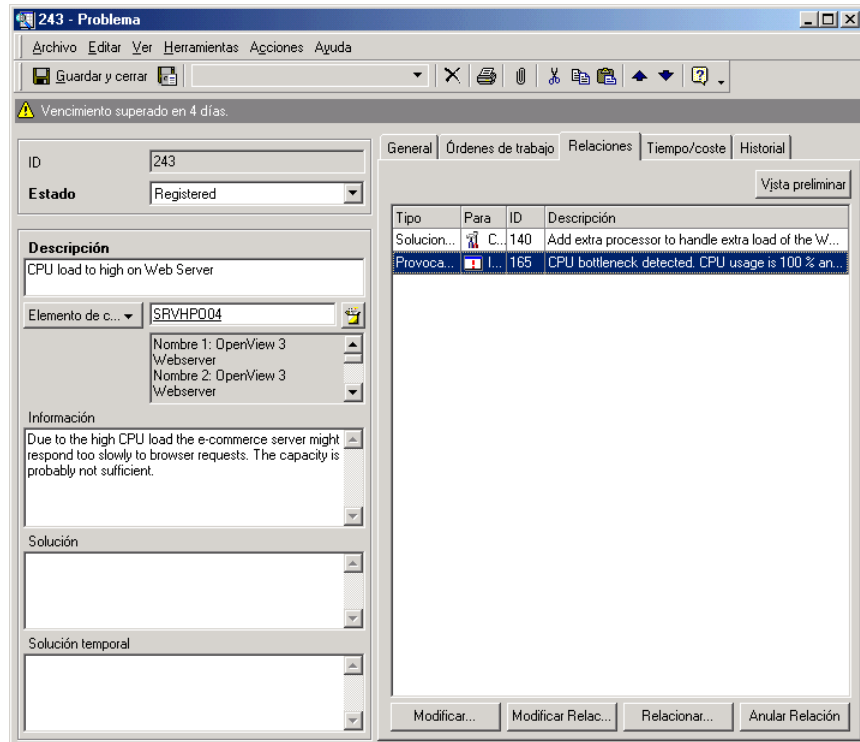
Visualización de la orden de trabajo



Al visualizar la página de ficha del problema, ve que el problema tiene una relación “provocado por” con una incidencia:

Figura 8-3

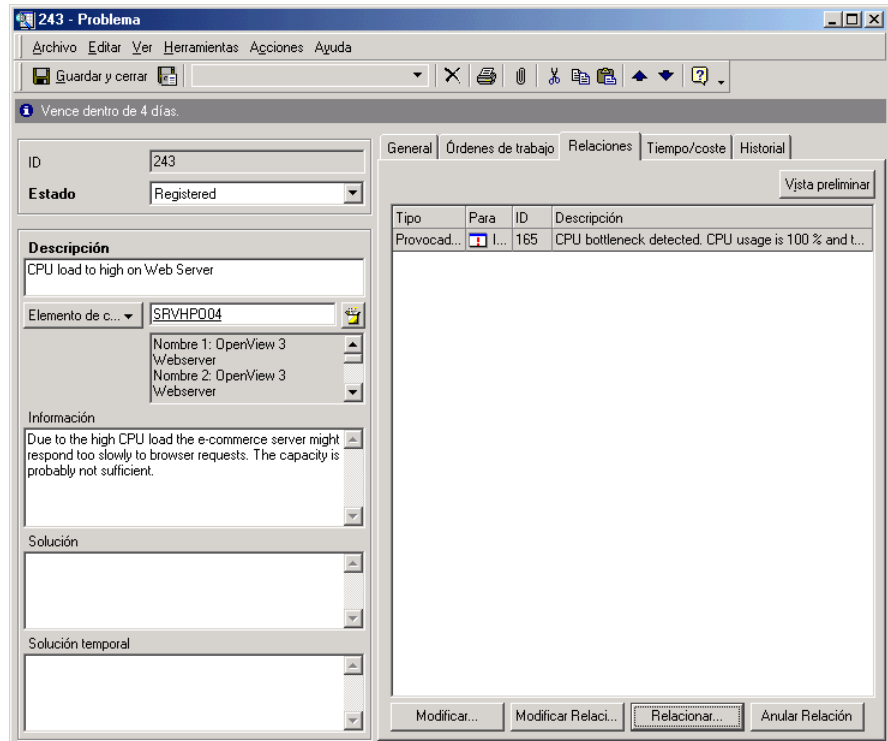
Visualización de detalles de la incidencia



Abre la incidencia para estudiar los detalles:

Figura 8-4

Visualización de detalles de la incidencia

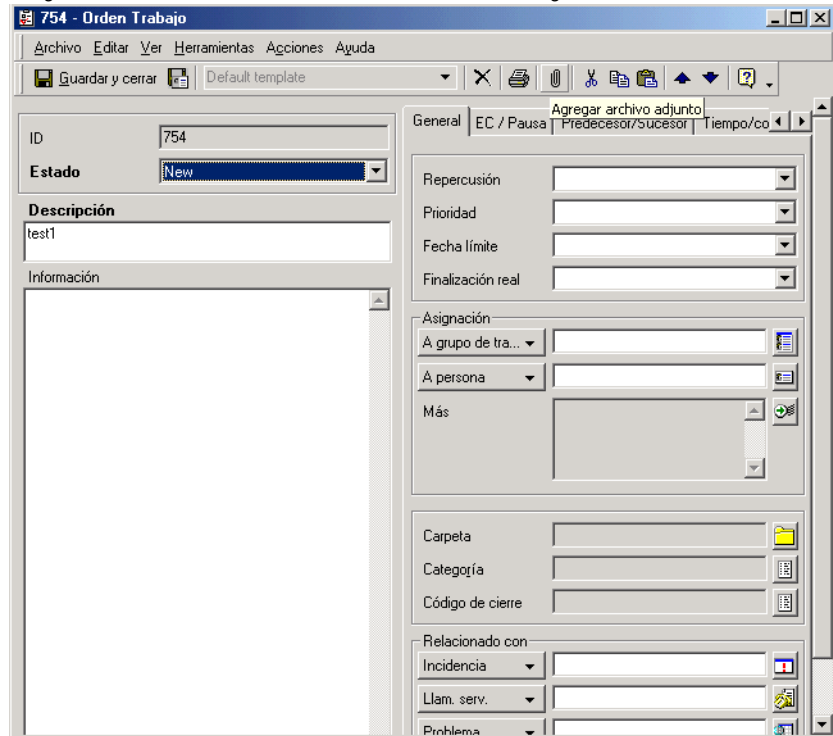


Basándose en la información proporcionada en la incidencia, Santiago utiliza las entradas del archivo de registro y la información de diagnóstico para establecer un informe que detalle el patrón de carga del servidor a lo largo del día y de la semana. El informe muestra que durante ciertos periodos del día, el servidor Web recibe peticiones para entregar páginas Web con una velocidad superior a la que puede. El servidor Web aloja un sitio Web de comercio electrónico, y su popularidad se subestimó en la fase de planificación empresarial.

Santiago adjunta el informe a la orden de trabajo, cambia su estado a Listo y lo asigna de nuevo a la persona que lo originó, que, a continuación, podrá evaluar cualquier cambio que necesite hacerse basándose en las investigaciones de Santiago (consulte la "Situación: Inicio de un cambio" en la página 174):

Figura 8-5

Adjuntar el informe a la orden de trabajo



Identificación de roles de Service Desk relacionados

Su rol interactúa con los siguientes roles de Service Desk:

- Administrador de cambios

El administrador de cambios puede crear peticiones de cambio que usted deba implementar. Las peticiones de cambio pueden estar acompañadas por órdenes de trabajo que necesiten su intervención.

Las llamadas de servicio que se solucionan se revisan para identificar los cambios de manera proactiva y reactiva. Además, quizá deba notificar a los clientes de los cambios pendientes en los EC.

- Administrador de problemas

El administrador de problemas puede crear problemas que se deban investigar. Las peticiones de problemas pueden tener asociadas órdenes de trabajo que necesiten su intervención.

- Administrador de niveles de servicio

Los acuerdos de nivel de servicio determinan el nivel de soporte y servicio al que tiene derecho un cliente. El administrador de niveles de servicio debe incorporar sus recursos y tiempo de respuesta al crear SLA realistas. Su tiempo de respuesta a todos los procesos de Service Desk apoyará los acuerdos negociados por el administrador de niveles de servicio con los usuarios finales.

- Personal del servicio de ayuda

Es posible que se le asignen las llamadas de servicio que registran los operadores del servicio de ayuda pero que no pueden solucionar.

Tareas del especialista

Identificación de roles de Service Desk relacionados

Administración de cambios

Puede identificar los cambios en Service Desk desde la consola principal. Si desea agregar un cambio, aparece un formulario similar al siguiente:

Figura 9-1 Nuevo formulario de cambios

The screenshot shows a web-based form titled "Nuevo - Cambio". The form is organized into several sections:

- General:** Includes fields for ID, Estado (Registered), and Solicitante.
- Descripción:** Contains a title "Add extra processor to handle extra load of the Web Server", a dropdown for "Elemento de c..." (SRVHP004), and a text area for "Información" with the text: "The Web Server right now is not capable of handling the huge amount of requests, therefore an extra processor will be added". There is also a "Solución" field at the bottom.
- Asignación (top):** Includes "Repercusión" (Máximo (organización o centro afectado)), "Prioridad" (1 Máximo), "Fecha límite" (26/03/02 13:0), and "Finalización real".
- Asignación (middle):** Includes "A grupo de tra..." and "A persona" dropdowns, and a "Más" button.
- Other fields:** "Carpeta", "Categoría" (Unplanned), "Clasificación" (Incidencia/problema), "Código de cierre", and "Proyecto" (Código de cierre).

Aprobación de cambios

La prestación de servicios de TI fundamentales para la empresa depende de la rapidez en la toma de decisiones. Los pasos dentro del proceso de gestión de TI deberán autorizarse con el fin de mantener los niveles de servicio acordados. Antes de la implementación, es crucial para la productividad asegurarse de que en la toma de decisiones participarán los especialistas apropiados. Al autorizar los procesos de gestión de TI, el seguimiento de problemas que requieren intervención resulta contraproducente y lento si se realiza de forma manual.

Service Desk tiene un mecanismo estructurado y orientado al proceso que proporciona un método eficaz de gestionar y autorizar los procesos de gestión informática. Para ver una introducción del proceso de aprobación en Service Desk, consulte “Introducción a la aprobación” en la página 52.

Visualización de cambios

Se puede acceder a las peticiones de cambio y verlas de varias formas desde la consola de Service Desk. Puede mostrar los cambios desde la vista de datos Cambio. También puede ver los cambios de las formas siguientes:

- Eligiendo una acción de introducción de las que aparecen en el menú Acción. Por ejemplo, mientras ve una lista de todos los EC, puede elegir una acción de introducción para mostrar todos los cambios que afecten al EC resaltado en ese momento.
- Eligiendo Búsqueda avanzada

Para obtener más información acerca del uso de la Búsqueda avanzada o el menú Acción, consulte la Ayuda en línea de Service Desk.

Actualización de elementos de configuración

Si asigna órdenes de trabajo para que cambien las peticiones que implican modificaciones a valores de atributo de los elementos de configuración, puede activar los valores de atributo para que cambien automáticamente, en cuanto la orden de trabajo alcance un estado determinado. Consulte “Actualización de los EC según las órdenes de trabajo” en la página 158.

Cierre de peticiones de cambio

Cuando esté preparado para cerrar una petición de cambio, deberá actualizar el estado de la petición a Cerrado.

En algunas ocasiones, quizá deba cerrar peticiones de cambio que no requieren ninguna acción. Por ejemplo, una petición de cambio introducida por error o duplicada no requiere ninguna acción, por lo que debe cerrarse o borrarse.

El equipo de administración de la infraestructura de TI puede determinar la forma de gestionar estos casos. Las llamadas duplicadas se pueden resolver de dos formas distintas:

- Suprimiendo el cambio

Si el equipo administrador determina que se deben suprimir los registros de Service Desk por completo, utilice esta opción, como se ilustra en la Figura 9-2. El registro se suprime permanentemente de Service Desk con **CTRL+D**. Si un operador del servicio de ayuda ha relacionado el cambio con otras llamadas de servicio o incidencias, pueden producirse problemas en la BDAC.

- Cambiando el estado a Cerrado

El equipo administrador puede decidir que el estado debe cambiarse a Cerrado si, por ejemplo, la petición de cambio es un duplicado. Seleccionar Cancelado del campo Código de cierre es una posibilidad, pero sería aconsejable que le pidiera al administrador del sistema de Service Desk que creara un código de cierre titulado Duplicado para identificar dichas situaciones. En el ejemplo de la Figura 9-3, el administrador de cambios ha indicado un motivo en el campo Descripción y ha seleccionado un código de cierre de Cancelado.

Figura 9-2 Supresión de peticiones de cambio

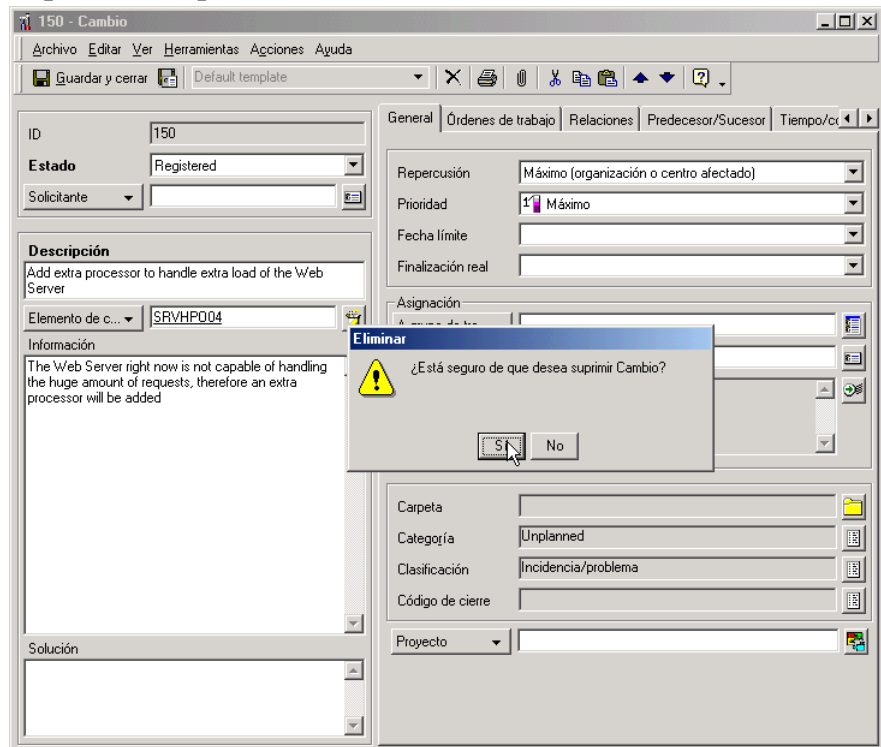
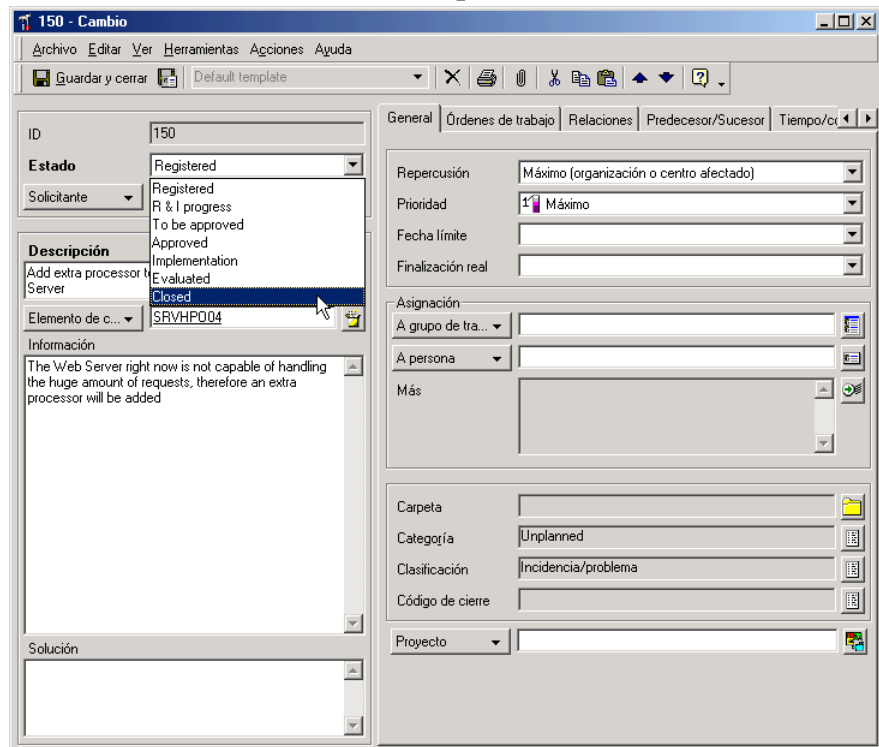


Figura 9-3 Petición de cambio: Cierre de duplicados



SUGERENCIA

El administrador de cambios podrá simular los cambios antes de que se apliquen y se cierren. Mediante la creación de una base de datos de prueba, el administrador de cambios puede prever los efectos de los cambios antes de aplicarlos. Consulte la posibilidad de crear una base de datos de prueba con su administrador del sistema de Service Desk.

Planificación de pausas ocasionales

Service Desk ofrece funciones de planificación de pausas que le permiten minimizar los inconvenientes que causan las pausas (incidentales) ocasionales que exigen los trabajos que precisan desactivar los EC durante un período de tiempo. La planificación de pausas ocasionales tiene las siguientes ventajas:

- Service Desk puede calcular una “ventana de oportunidad” que identifique un período en el que la pausa planificada tendrá la menor repercusión en los servicios que utilizan los EC afectados.
- El personal del servicio de ayuda puede responder a las llamadas de servicio registradas durante una pausa ocasional de un EC. Se puede informar de la pausa a los interlocutores y darles una indicación sobre cuándo podrán disponer de nuevo del EC.
- La información acerca de pausas ocasionales puede utilizarse para suprimir mensajes de “nodos inactivos” en OpenView Operations, tal como se describe en “Comunicación de información de pausa a OpenView Operations” en la página 157.

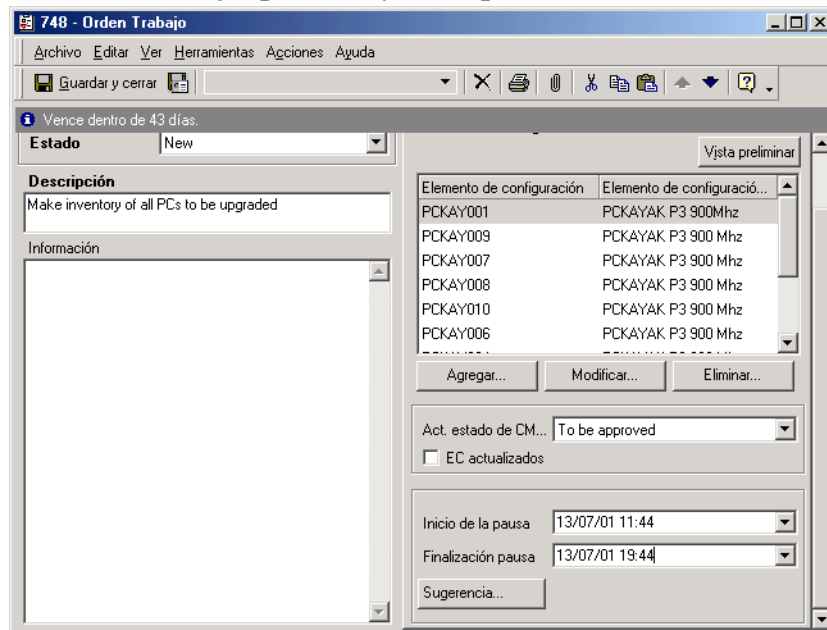
Si un EC tiene pausas planificadas periódicas repetitivas, esta información puede registrarse en el EC, tal como se describe en “Especificación de pausas periódicas” en la página 123.

NOTA

La planificación de pausas ocasionales se admite no sólo en órdenes de trabajo relacionadas con peticiones de cambio sino también en órdenes de trabajo relacionadas con llamadas de servicio, incidencias, problemas y proyectos.

Se especifica una pausa ocasional en la orden de trabajo para la tarea que precisa la pausa:

Figura 9-4 Orden de trabajo que incluye una pausa ocasional



Cuando hace doble clic en un EC relacionado, aparece un cuadro de diálogo en el que puede especificar si dicho EC está afectado por la pausa.

En el caso de pausas ocasionales, puede especificar el período de pausa directamente o Service Desk puede realizar un cálculo de “ventana de oportunidad”, que calcula un período de tiempo sugerido cuando la repercusión sea mínima en servicios que utilizan los EC afectados:

Figura 9-5

Sugerencia de planificación

The screenshot shows a dialog box titled "Sugerencia De Planificación". It has a "Preconditions" section with a "Período de planific..." dropdown set to "01/01/02 13:59", a "para:" dropdown set to "31/01/02 13:59", a "Duración" spinner set to "8", and a "Calcular" button. Below that is a "Sugerencia" section with a "Período sugerido:" dropdown set to "01/01/02 13:59", a "para:" dropdown set to "01/01/02 21:59", and two text fields for "Período disponible:" (01/01/02 13:59) and "para:" (01/01/02 21:59). At the bottom right are "Aceptar" and "Cancelar" buttons.

El cálculo de ‘ventana de oportunidad’ toma en consideración las horas de soporte y las zonas horarias, y es especialmente útil si una orden de trabajo afecta a la pausa de varios EC.

Comunicación de información de pausa a OpenView Operations

La información de pausa planificada puede enviarse para volver a configurar OpenView Operations para UNIX para que suprima los mensajes de ‘nodos inactivos’ durante los períodos de pausa.

Para una pausa ocasional especificada en una orden de trabajo, puede comunicar información de pausa de cada EC afectado por la pausa. Para pausas periódicas, puede comunicar información de pausa de cada EC afectado por la pausa.

La información comunicada a OpenView Operations incluye horas de pausa ocasional y repetitiva, variables de estado de condición, aplicaciones afectadas en nodos sujetos a pausa, gravedad y detalles de operación de mensajes. Para obtener más información sobre la comunicación de información de pausa a OpenView Operations, consulte la *Ayuda en línea de Service Desk*.

Se precisan tareas de configuración adicionales para permitir la comunicación de información de pausa a OpenView Operations. Consulte la *OpenView Operations Integration Administrator’s Guide* si desea obtener información detallada.

Actualización de los EC según las órdenes de trabajo

Al planificar cambios que incluyen modificaciones de valores de atributos de los EC, puede especificar los valores planificados dentro de la orden de trabajo y puede activar los valores de atributo para que cambien automáticamente en cuanto la orden de trabajo alcance un estado específico.

Aunque la planificación de cambios incluye con más frecuencia los traslados físicos de los EC a nuevas ubicaciones, la transferencia de propiedad de EC y la transferencia de responsabilidad administrativa, se pueden planificar cambios en cualquier valor de atributo simple de un EC (es decir, cualquier atributo que tenga un valor único en lugar de una lista de valores).

NOTA

La actualización automática de los EC se admite no sólo en órdenes de trabajo relacionadas con peticiones de cambio sino también en órdenes de trabajo relacionadas con llamadas de servicio, incidencias, problemas y proyectos.

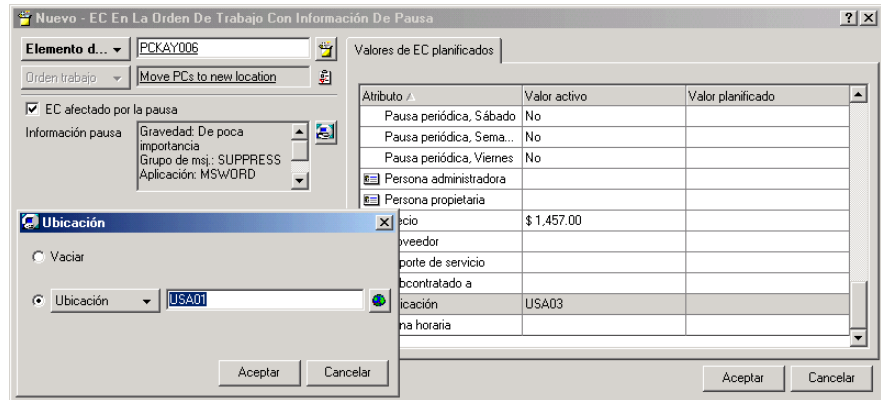
Especificación de valores de atributo planificados

Puede especificar cambios de atributo para cualquiera de los EC relacionados con una orden de trabajo.

Los valores de atributo planificados se especifican en la ventana EC en la orden de trabajo con información de pausa que se muestra cuando se relaciona un EC con la orden de trabajo. Por ejemplo, la figura siguiente muestra un cambio en la ubicación de un EC que se está planificando:

Figura 9-6

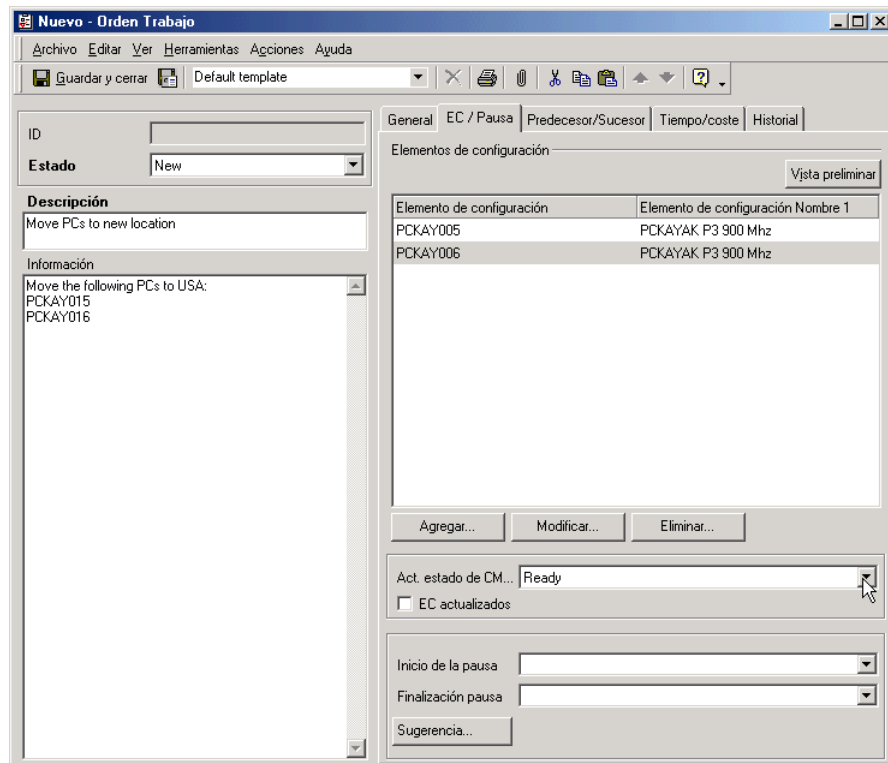
Especificación de valores de atributo planificados



La ventana EC en la orden de trabajo con información de pausa muestra los nombres de atributo, el valor actual de cada atributo (los campos en blanco indican atributos para los que actualmente no hay ningún valor asignado) y el valor de atributo planificado (los campos en blanco indican atributos para los que no hay cambios planificados).

La orden de trabajo en la siguiente figura activa la actualización de dos EC en cuanto la orden de trabajo alcanza el estado de Listo:

Figura 9-7 Especificación del estado de la orden de trabajo que activa la actualización del EC



La casilla de verificación EC actualizados indica si una actualización ya se ha realizado. Una vez actualizados, los valores planificados no pueden cambiarse.

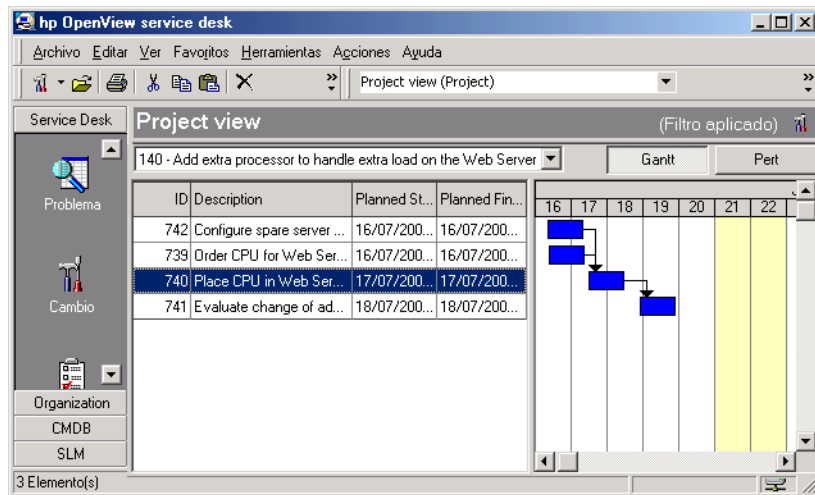
Especificación del administrador de cambios

El administrador de cambios puede especificarse en el campo del administrador de la entidad de cambios. Sólo el administrador del sistema puede agregar o suprimir los nombres que pueden especificarse como administrador de cambios.

Las tareas se agrupan para indicar dependencias como, por ejemplo, tareas que no pueden empezar hasta que se hayan completado otras tareas. Por ejemplo, la instalación de la CPU sólo puede realizarse después de que ésta se haya pedido y recibido, y después de que se haya configurado un servidor de seguridad como sustitución temporal, aunque estas dos tareas pueden realizarse simultáneamente.

Pedro utiliza la vista gráfica de proyectos de diagrama de Gantt para verificar la planificación de las tareas:

Figura 9-10 Visualización gráfica de fechas de inicio y de finalización



Identificación de roles de Service Desk relacionados

Su rol como administrador de cambios interactúa con los siguientes roles de Service Desk:

- **Administrador de configuración**
El administrador de configuración clasifica los activos de la infraestructura de TI que requieren cambios.
- **Administrador de problemas**
El rol de administrador de cambios interactúa estrechamente con el de administrador de problemas. El administrador de problemas crea la mayor parte de las peticiones de cambio que requieren su intervención. El administrador de problemas revisa las llamadas de servicio y las incidencias repetitivas. Cuando se identifica un patrón, se abre una petición de cambio.
- **Personal del servicio de ayuda**
Los operadores del servicio de ayuda registran las llamadas de servicio que el administrador de cambios revisa para identificar los cambios necesarios en los EC.
- **Administrador de niveles de servicio**
Los acuerdos de nivel de servicio determinan el nivel de soporte y servicio al que tiene derecho un cliente. El administrador de niveles de servicio determina directamente los servicios y cambios que el administrador de cambios y el especialista pueden ofrecer.
- **Especialistas**
Los especialistas aplican los cambios que el administrador de cambios planifica. El especialista necesita interactuar estrechamente con el administrador de cambios para concretar en qué momento deben implementarse las acciones. El administrador de cambios no debe cerrar una petición de cambio antes de recibir una notificación del especialista indicando que el cambio se ha realizado.

10

Tareas del administrador de problemas

En este capítulo se describe el método general que un administrador de problemas puede utilizar al implementar Service Desk. Se incluye un esquema del proceso de gestión de problemas proactivo y reactivo.

Administración de las tareas del administrador de problemas

El administrador de problemas identifica y soluciona problemas de una infraestructura de TI para ofrecer soporte a los objetivos de calidad del servicio de TI.

La gestión de problemas intenta identificar deficiencias en las funciones de prestación de servicios o soporte de servicios, especialmente, las que provocan problemas repetitivos. Al solucionar problemas, la gestión de problemas pretende reducir la cantidad de llamadas de servicio e incidencias.

La gestión de problemas no es simplemente cuestión de responder a los problemas repetitivos. También puede anticipar los problemas que requieren cambios. Puede identificar los problemas antes de que se registren las llamadas de servicio. Por ejemplo, si un departamento va a desplazarse internacionalmente, puede identificar el desplazamiento como un problema que puede producir llamadas de servicio referentes a conexiones de red perdidas o periféricos ausentes.

Los problemas registrados se muestran en la vista de datos de problemas:

Figura 10-1 Vista de datos de problemas

ID	Descripción	Elemento de configuración...	Fecha límite	Información
Registered - 2 elemento(s)				
241	Terminal screen locks up	PCK4YAK P3 900 Mhz	21/08/01 ...	
243	CPU load to high on Web ...	OpenView 3 Webserver	04/09/01 ...	Due to the high CPU load t...
In Progress - 2 elemento(s)				
239	Calculation errors	Oracle 8.0.5 for Windows ...	20/09/01 ...	It could be that more peopl...
240	Response time of ICIC is b...	Local Area network 1	09/10/01 ...	Ms Troy of the network ma...

El propósito de registrar los problemas en Service Desk es identificar su causa raíz en la infraestructura de TI. Al identificar la causa raíz de un problema, se puede investigar e implementar una solución definitiva. Al identificar un problema, se comienza con un error conocido. Como administrador de problemas, debe identificar los errores conocidos para que el administrador de cambios pueda ofrecer soluciones.

Ver todas las llamadas de servicio registradas es esencial para su rol. Necesita revisar las llamadas de servicio para identificar problemas que deben solucionarse. Para obtener más información acerca de cómo ver las llamadas de servicio abiertas, consulte “Visualización de llamadas de servicio” en la página 103 en el capítulo 6, Tareas del personal del servicio de ayuda, o acceda a la Ayuda en línea de Service Desk.

Registro de problemas

Cuando se registra un problema, es muy importante contar con información esencial para la resolución. La información que usted, como administrador de problemas, introducirá el utilizará el administrador de cambios para proponer modificaciones en la infraestructura de TI.

Al registrar un nuevo problema, aparece un formulario similar al que se muestra en la siguiente figura:

Figura 10-2 Problema: Nueva petición

Los siguientes campos son siempre obligatorios:

- Descripción

Debe introducirse una descripción precisa del problema exacto. La descripción proporciona un punto de inicio para solucionar el problema. La descripción también puede contribuir a un conjunto de preguntas habituales (FAQ) que se mantiene en Service Pages. (Consulte “Introducción Service Pages” en la página 74.)

- Estado

Al hacer clic en la flecha junto al campo Estado aparece una lista de los códigos para describir el estado del problema. No puede introducir una respuesta de texto libre, sino que debe seleccionarse de la lista gestionada por el administrador del sistema de Service Desk. Por ejemplo, puede indicar que un problema se ha registrado si selecciona Registrado en la lista.

NOTA

También pueden ser obligatorios otros campos, según determine la administración de la infraestructura de TI en cooperación con el administrador de sistema de Service Desk. De forma predeterminada, los campos obligatorios se muestran en negrita. Puede cambiar la apariencia de los campos obligatorios para ayudar a identificarlos.

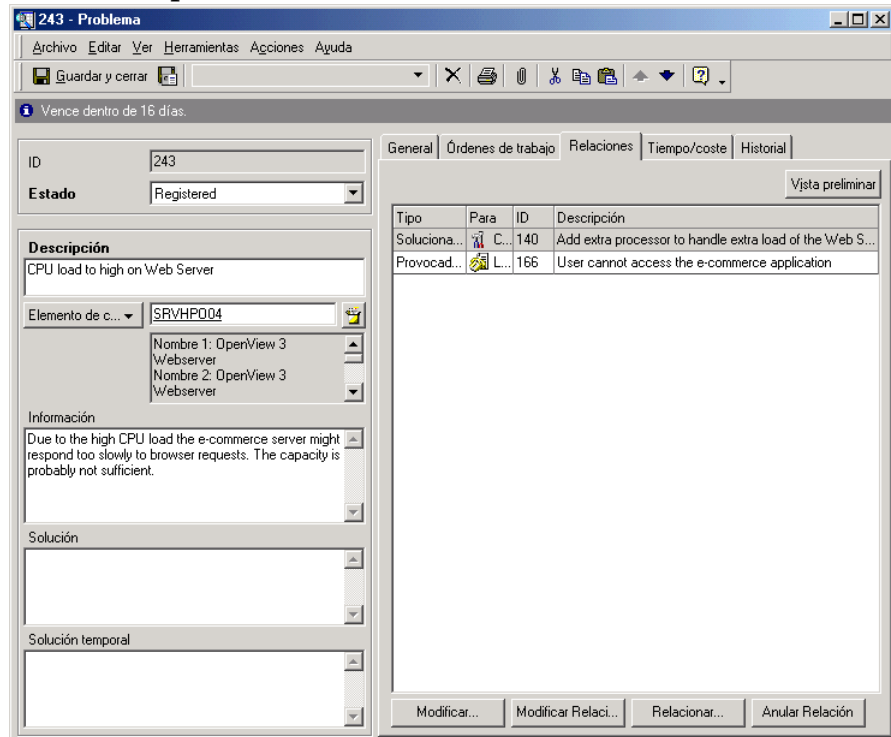
Relacionar Service Desk elementos

En el proceso de registro de un problema, debe relacionar dicho problema con llamadas de servicio e incidencias.

Si indica las llamadas de servicio e incidencias que están relacionadas con problemas identificados, el administrador de cambios puede resolver los problemas en la infraestructura de TI. El administrador de cambios puede ver los elementos relacionados:

Figura 10-3

Petición de problema: Relaciones con llamadas de servicio



Relacionar elementos de Service Desk también registra las investigaciones en errores conocidos. Otros usuarios autorizados de Service Desk pueden ver la información y realizar las acciones oportunas. Por ejemplo, supongamos que relaciona un problema con varias llamadas de servicio abiertas y cerradas. En ese momento, un especialista está trabajando en una llamada de servicio abierta y propone una solución. El especialista sabe que la administración de la infraestructura de TI conoce el problema y puede avisar al usuario final de que hay una resolución permanente pendiente.

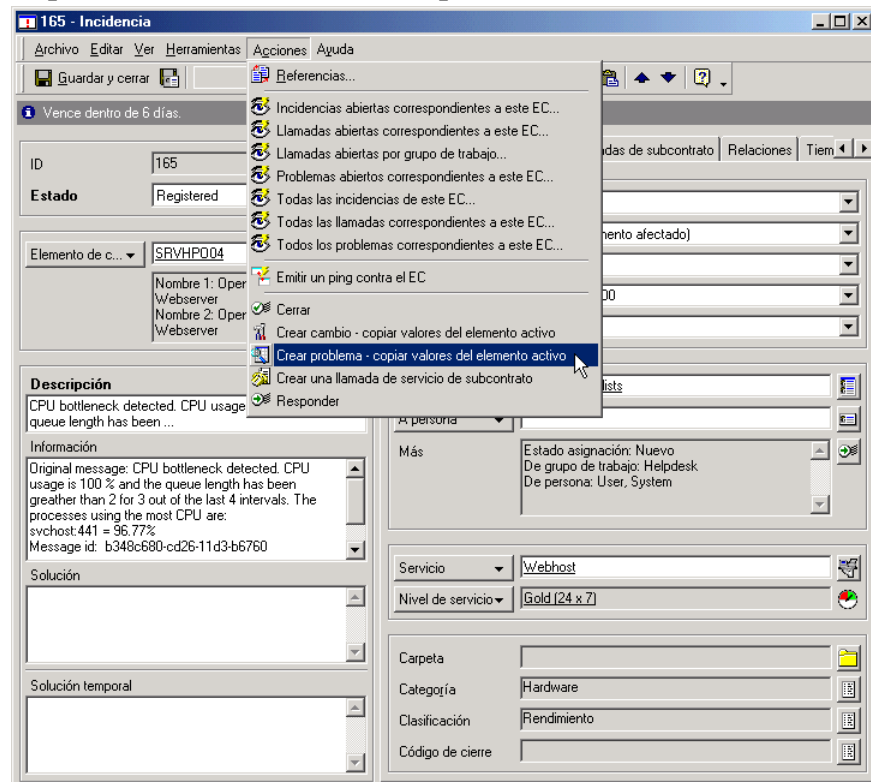
Para obtener más información acerca de cómo relacionar llamadas de servicio e incidencias con los problemas, consulte la Ayuda en línea de Service Desk.

Situación: Registro de un problema

Gerardo Pérez, un administrador de problemas del departamento de gestión de servicios de TI de Invencciones S.A., identifica un problema que requiere una investigación mientras observa el historial de incidencias que han ocurrido en un servidor Web específico. Selecciona una incidencia representativa en la vista de incidencias y crea un nuevo problema desde allí:

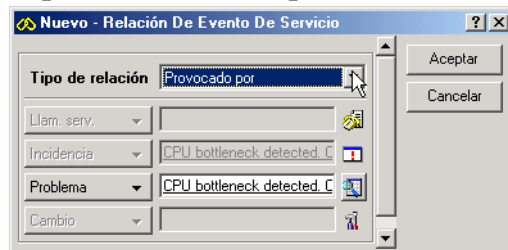
Figura 10-4

Copia de una incidencia en un problema



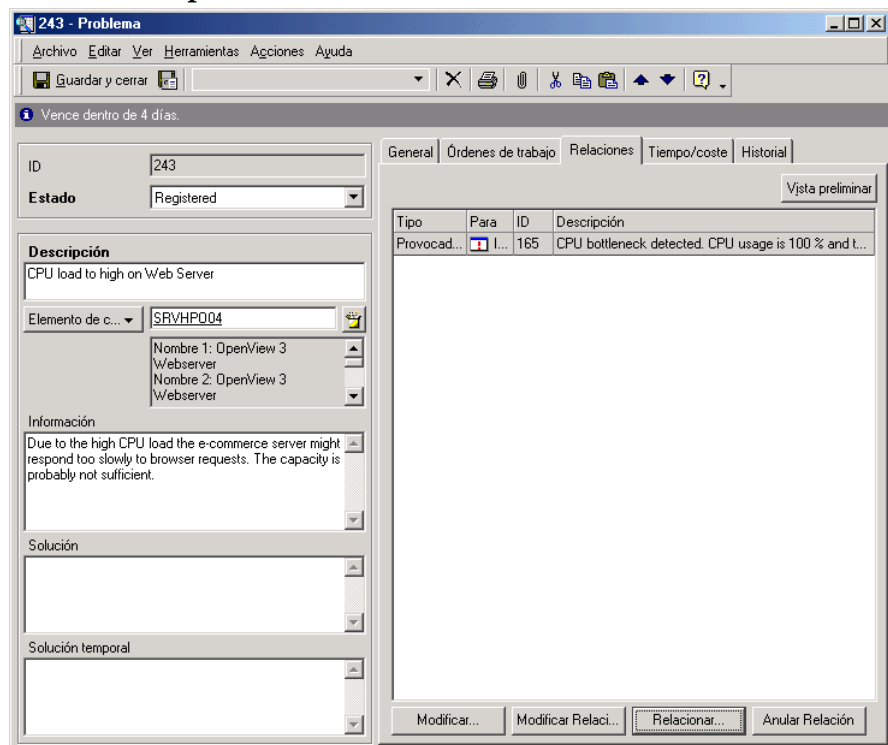
Service Desk crea un nuevo registro de problema en el que los datos se copian de la incidencia. Gerardo modifica los contenidos de los campos Información y Descripción y, a continuación, cierra el problema. Service Desk muestra un cuadro de diálogo en el que Gómez especifica el tipo de relación que tiene el problema con la incidencia (en este caso el problema ha sido provocado por la incidencia):

Figura 10-5 Especificación del tipo de relación



La relación definida puede verse ahora en la lista de relaciones del problema:

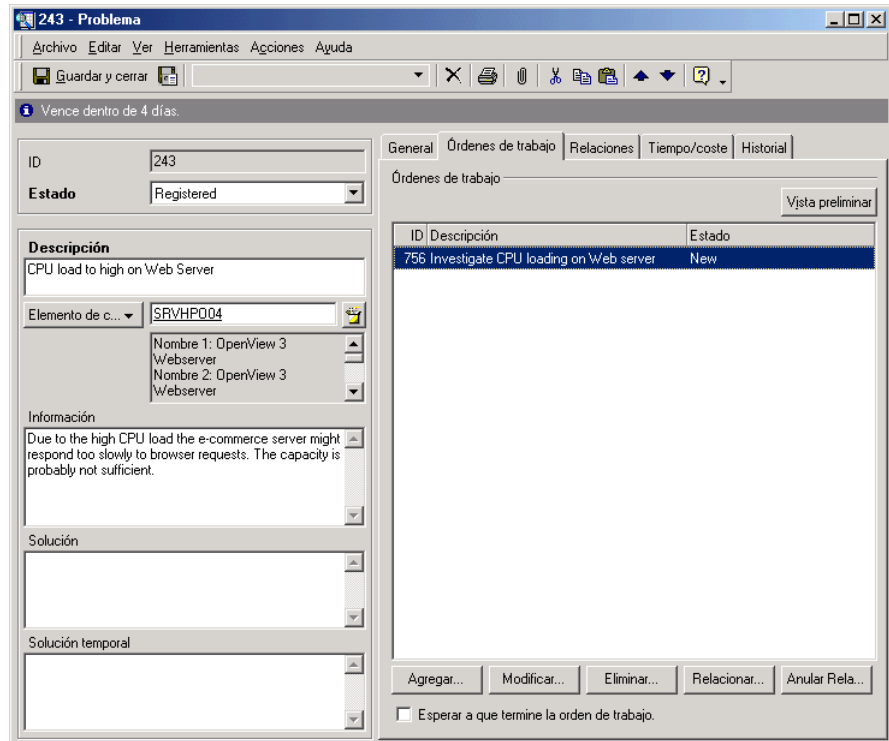
Figura 10-6 Relación del problema con una incidencia



Gerardo agrega una orden de trabajo que requiere una investigación del problema para encontrar la causa raíz:

Figura 10-7

Asignación del problema a un especialista



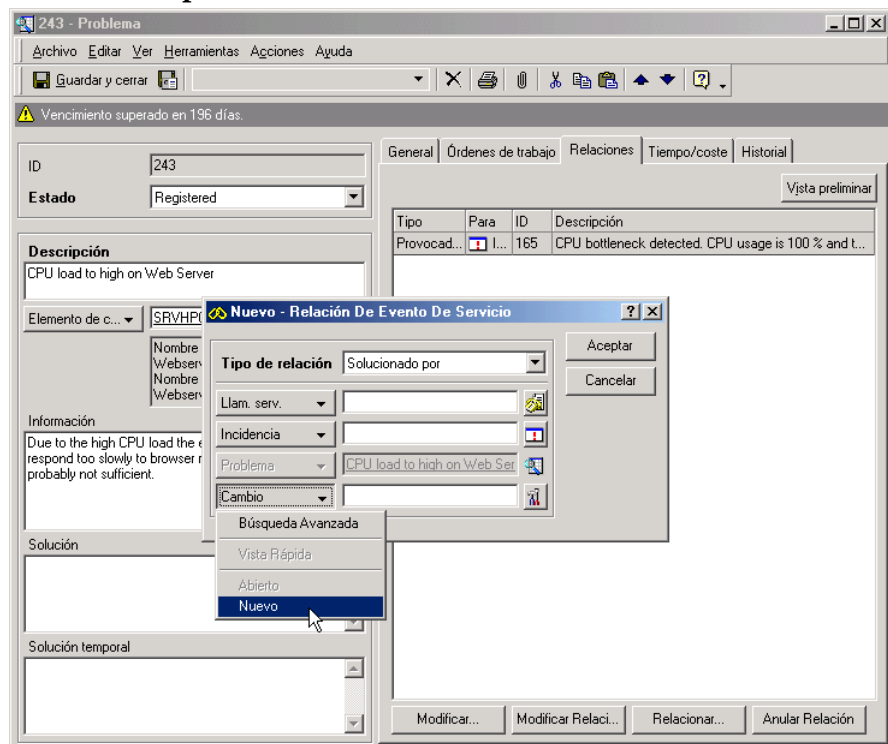
La orden de trabajo se asigna a un especialista del grupo de trabajo de especialistas de Web (consulte “Situación: Investigación de un problema” en la página 142).

Situación: Inicio de un cambio

Gerardo Pérez, administrador de problemas en el departamento de administración de servicio de TI de Invenções S.A., recibe una orden de trabajo completada que detalla los resultados de una investigación de una carga de CPU en un servidor Web (consulte “Situación: Investigación de un problema” en la página 142). El informe indica que la CPU está sobrecargada en ciertos momentos durante la semana. Gerardo decide proponer agregar una CPU al servidor Web.

Abre el registro del problema pertinente, cambia su estado a Petición de cambio y agrega el cambio propuesto como una nueva relación “solucionado por”:

Figura 10-8 Adición de una nueva petición de cambio como una propuesta de solución del problema



La nueva petición de cambio se abre en el formulario predeterminado. Gerardo proporciona detalles básicos que describen la naturaleza del cambio solicitado. La política de petición de cambio en Invenções S.A. requiere este tipo de cambio para tener un proceso de aprobación, por eso Gerardo realiza una petición para iniciar la aprobación introduciendo su nombre en el campo Solicitante en la hoja de aprobación y asignando la petición de cambio al administrador de cambios:

Figura 10-9

Solicitud de un proceso de aprobación para el cambio

The screenshot shows a web-based form titled "140 - Cambio Con Aprobación". The form has a menu bar with "Archivo", "Editar", "Ver", "Herramientas", "Acciones", and "Ayuda". Below the menu is a toolbar with icons for "Guardar y cerrar", "Cancelar", "Imprimir", "Copiar", "Pegar", "Recortar", "Despegar", "Buscar", and "Ayuda". A status bar at the top indicates "Vence dentro de 75 días.". The form is divided into several sections:

- General:** ID: 140, Estado: Registered, Solicitante: [empty].
- Descripción:**
 - Descripción: Add extra processor to handle extra load of the Web Server
 - Elemento de c...: SRVHP004
 - Información: The Web Server right now is not capable of handling the huge amount of requests, therefore an extra processor will be added
 - Solución: [empty]
- Aprobación:**
 - Origenador: Adams, Paul
 - Estado de aprobac...: [empty]
 - Fecha límite: [empty]
 - Núm. de aprobador...: [empty]
 - Estrategia: 0 de 0
 - Resultado: Incompleto
 - Grupo de apro...: [empty]
 - Votos de aprobación: [empty]
 - Buttons: "Vista preliminar", "Agregar...", "Modificar...", "Eliminar..."

Cuando Gerardo guarda y cierra el formulario, Service Desk coloca la petición de cambio en la vista de datos Servicio hoy del administrador de cambios. El administrador de cambios ahora puede dirigir el proceso de aprobación del cambio (consulte “Situación: Aprobación de una petición de cambio” en la página 57).

Identificación de roles de Service Desk relacionados

La gestión de problemas interactúa con los siguientes roles de Service Desk:

- Administrador de cambios

Los administradores de problemas deben interactuar estrechamente con los administradores de cambios. El administrador de problemas es quien inicia muchas solicitudes de cambio.

- Administrador de configuración

Las tareas del administrador de problemas son esenciales para los administradores de configuración. Sin una identificación precisa de los problemas de las llamadas de servicio repetitivas, el administrador de configuración no puede conocer los problemas que requieren modificaciones en la infraestructura de TI.

- Personal del servicio de ayuda

Los operadores del servicio de ayuda registran las llamadas de servicio que el administrador de problemas revisa de manera proactiva y reactiva para identificar problemas repetitivos en la infraestructura de TI.

- Administrador de niveles de servicio

Los acuerdos de nivel de servicio determinan el nivel de soporte y servicio al que tiene derecho un cliente. El administrador de niveles de servicio afecta directamente a la cantidad de servicio para los EC que el administrador de problemas y el administrador de cambios pueden ofrecer.

- Especialistas

Si revisa las investigaciones de los especialistas, puede identificar los errores conocidos. Los especialistas, como personal de campo de la infraestructura de TI, informan también de los problemas repetitivos. El especialista necesitará interactuar estrechamente con usted para detallar cuándo se implementarán soluciones a los errores conocidos.

11 Tareas del administrador de niveles de servicio

En este capítulo se ofrecen consejos y sugerencias para establecer una estructura de servicios, definir acuerdos de nivel de servicio y supervisar su rendimiento. Incluye información acerca del desarrollo, la creación y la definición de acuerdos de nivel de servicio.

Establecimiento de estructuras de servicios

Un proceso de gestión de niveles de servicio eficaz se basa en una clara comprensión de las relaciones de dependencia entre los diversos servicios implicados en una infraestructura de TI. Service Desk ayuda al administrador de niveles de servicio a desarrollar esta comprensión, ya que:

- permite registrar los servicios de acuerdo con su tipo;
- permite reunir los servicios en estructuras que describen con precisión sus interdependencias.

Las ventajas de establecer una estructura de servicios se pueden apreciar en la mejora de las capacidades de análisis de la causa raíz y la repercusión, entre las que se encuentran:

- la capacidad de realizar el seguimiento de las llamadas de servicio hasta las incidencias que son su causa raíz originadas en los elementos de configuración o los servicios;
- una distinción más clara entre eventos de repercusión y eventos de causa raíz, que facilitan la identificación del acuerdo de nivel de servicio aplicable a la resolución de un evento;
- la capacidad de valorar la repercusión en servicios de nivel superior cuando se producen fallos en elementos de configuración o en servicios de nivel inferior;
- la rápida identificación de los proveedores de servicios a los que hay que acudir cuando los servicios de nivel superior resultan afectados por los inconvenientes de un servicio o elemento de configuración de nivel inferior;
- la validación de niveles de servicio subcontratado.

Tipos de servicios

En la gestión de servicios de TI, muchos modelos de mejores prácticas distinguen entre diferentes tipos de servicios. Esto permite la identificación de diferentes tipos de relaciones entre diferentes tipos de servicios y elementos de configuración.

Service Desk distingue los siguientes tipos de servicios, cada uno de los cuales se define a continuación:

- Servicios empresariales
- Servicios de gestión del funcionamiento
- Servicios subcontratados

Servicios empresariales

Los servicios empresariales son las organizaciones que proporcionan capacidades de proceso de transacciones o capacidades de recursos del sistema, o ambos. Incluyen todos los servicios que se prestan a los clientes según un nivel de servicio acordado para un coste acordado y los servicios de nivel inferior que no se ofrecen necesariamente a los clientes. Los servicios de nivel inferior pueden adquirirse de proveedores externos. Son ejemplos de servicios empresariales los servicios de aplicaciones, los servicios de red y los servicios de host.

Servicios de gestión del funcionamiento

Los servicios de gestión del funcionamiento proporcionan capacidades generales para la administración y gestión de errores de los recursos de hardware y software que utilizan los servicios empresariales.

Normalmente, una organización de TI que ofrezca servicios empresariales puede dividir la responsabilidad de la gestión de recursos en tareas especializadas (como la gestión de redes, bases de datos y servidores) independientemente de los servicios empresariales que los utilicen.

Además, algunos servicios de gestión del funcionamiento pueden subcontratarse. Esto es habitual en el caso de servicios de gestión del funcionamiento de mercancías relativamente maduros, que una organización especializada puede suministrar de manera más económica que un proveedor de servicios empresarial.

Servicios subcontratados

Cuando determinadas áreas de responsabilidad se subcontratan mediante un proveedor de servicios de gestión del funcionamiento (por ejemplo, la provisión de servicios de mantenimiento y reparación), la provisión del servicio externo se denomina servicio subcontratado.

Por definición, debe haber una relación entre un servicio subcontratado y el servicio de gestión del funcionamiento que subcontrata, y también entre el servicio subcontratado y los elementos de configuración de cuyo soporte es responsable.

Relaciones entre servicios

Una vez que un administrador de niveles de servicio identifica los servicios que intervienen en una infraestructura de TI, el siguiente paso es considerar la forma en que cada servicio se relaciona con los demás servicios y elementos de configuración. De acuerdo con muchos modelos de mejores prácticas, Service Desk identifica numerosos tipos de relaciones distintos, cuya definición se ofrece a continuación.

Relaciones padre-hijo

Un servicio determinado puede estar compuesto de distintas áreas, cada una de las cuales se ofrece como servicio. Las relaciones padre-hijo pueden existir entre servicios empresariales o entre servicios de gestión del funcionamiento.

Un ejemplo de relación padre-hijo entre servicios empresariales es el de un proveedor de servicios que ofrece una solución integral de gestión de la cadena de suministros a una comunidad de socios comerciales. Normalmente, el cliente principal es una empresa que necesita un acuerdo de nivel de servicio que cubra el servicio padre global. Sin embargo, los proveedores y los distribuidores de la comunidad de socios comerciales sólo deben contratar determinados componentes específicos de servicio hijo, y necesitan acuerdos de nivel de servicio que cubran estas provisiones de servicio más limitadas.

Relaciones jerárquicas de uso

Un servicio empresarial determinado puede utilizar (es decir, depender de) otros servicios empresariales y ser él mismo un recurso utilizado por otros servicios empresariales. Estas relaciones forman una jerarquía en donde los servicios empresariales están en la parte superior, los servicios de menor nivel más abajo y los elementos de configuración en la parte inferior.

Un servicio empresarial utilizado puede suministrarse internamente o externamente mediante un proveedor de servicios de TI.

Relaciones administrador-administrado

Las relaciones de este tipo son las que se establecen entre los servicios de gestión del funcionamiento y los elementos de configuración sobre los que adquieren responsabilidades administrativas.

Relaciones soporte-soportado

Las relaciones de este tipo son las existentes entre los servicios subcontratados y los elementos de configuración de los que se responsabilizan, como la reparación o sustitución de hardware.

Relaciones subcontrato-subcontratado

Las relaciones de este tipo son las existentes entre los servicios subcontratados y los servicios de gestión del funcionamiento que subcontratan áreas de responsabilidad específicas, como la reparación o sustitución de hardware.

Relaciones estructurales válidas para servicios y EC

La siguiente tabla muestra las relaciones válidas entre tipos de servicios y elementos de configuración. Para leer la tabla, elija una entrada en la columna izquierda para ver si se relaciona con una entrada en la fila superior. Por ejemplo, un servicio de gestión del funcionamiento puede administrar elementos de configuración, un elemento de configuración puede estar soportado por un servicio subcontratado y un servicio subcontratado puede dar soporte a servicios de gestión del funcionamiento:

Tabla 11-1 Relaciones jerárquicas válidas para servicios y EC

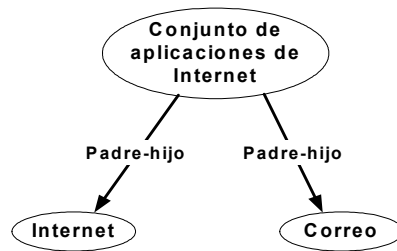
Tipo	Servicio empresarial	Servicio de gestión del funcionamiento	Servicio subcontratado	Elemento de configuración
Servicio empresarial	Utiliza, Padre			Utiliza
Servicio de gestión del funcionamiento		Padre	Subcontratado por	Gestiona
Servicio subcontratado		Subcontrata		Subcontrata
Elemento de configuración	Utilizado por	Gestionado por	Subcontratado por	Utiliza, Padre

Situación: Establecimiento de una estructura de servicios

Eduardo es responsable de la implementación de un proceso de gestión de niveles de servicio en la empresa Invecciones S.A. Como parte de este proceso, decide establecer una estructura de servicios en Service Desk. Para que el ejemplo sea más claro, esta situación presenta una vista simplificada de la infraestructura de TI en consideración.

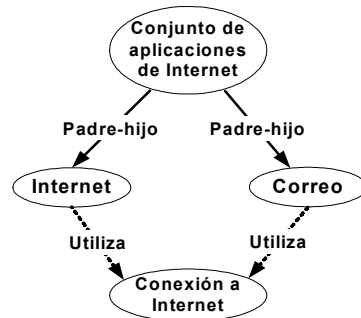
Eduardo comienza analizando los servicios empresariales ofrecidos a los clientes internos. Inversiones S.A. ofrece un conjunto de soluciones de Internet compuesto de dos servicios: correo electrónico y acceso a Internet (incluido el acceso a ordenadores remotos, transferencia de archivos y navegación Web). Los clientes pueden adquirir cada componente por separado o todo el conjunto. Cada servicio está disponible en dos niveles de servicio: un nivel estándar con soporte durante las horas de oficina normales, y un nivel prioritario, con soporte de 24 horas ininterrumpido los siete días de la semana. La siguiente figura ilustra la composición de los servicios empresariales:

Figura 11-1 Composición de los servicios empresariales



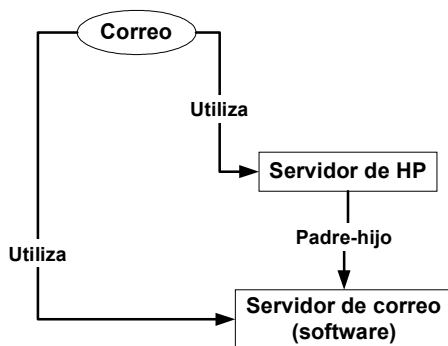
Cada servicio empresarial depende de un servicio de conexión a Internet y esta relación se ilustra en la siguiente figura. El servicio de conexión a Internet es suministrado por una compañía externa. Aunque este servicio no se ofrece directamente a los clientes de Eduardo, su falta de disponibilidad afectaría a los servicios de correo electrónico e Internet:

Figura 11-2 Relaciones entre usos de servicios



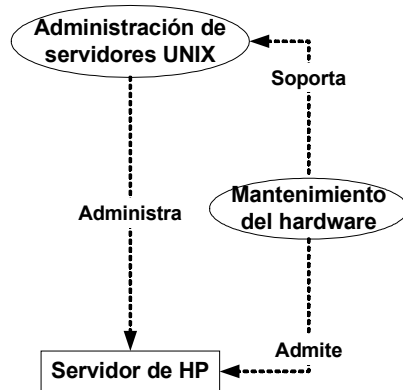
Eduardo toma ahora en consideración los elementos de configuración utilizados por los servicios empresariales. En realidad, la provisión del servicio de correo electrónico utiliza varios servidores de correo electrónico, que tienen instalado el software de correo electrónico correspondiente. En esta situación simplificada se considera que el servicio de correo electrónico utiliza dos elementos de configuración: un servidor de correo electrónico y software de correo electrónico. El análisis realizado por el administrador de configuración ha determinado que estos elementos de configuración tienen una relación padre-hijo.

Figura 11-3 Relaciones de uso entre elementos de configuración



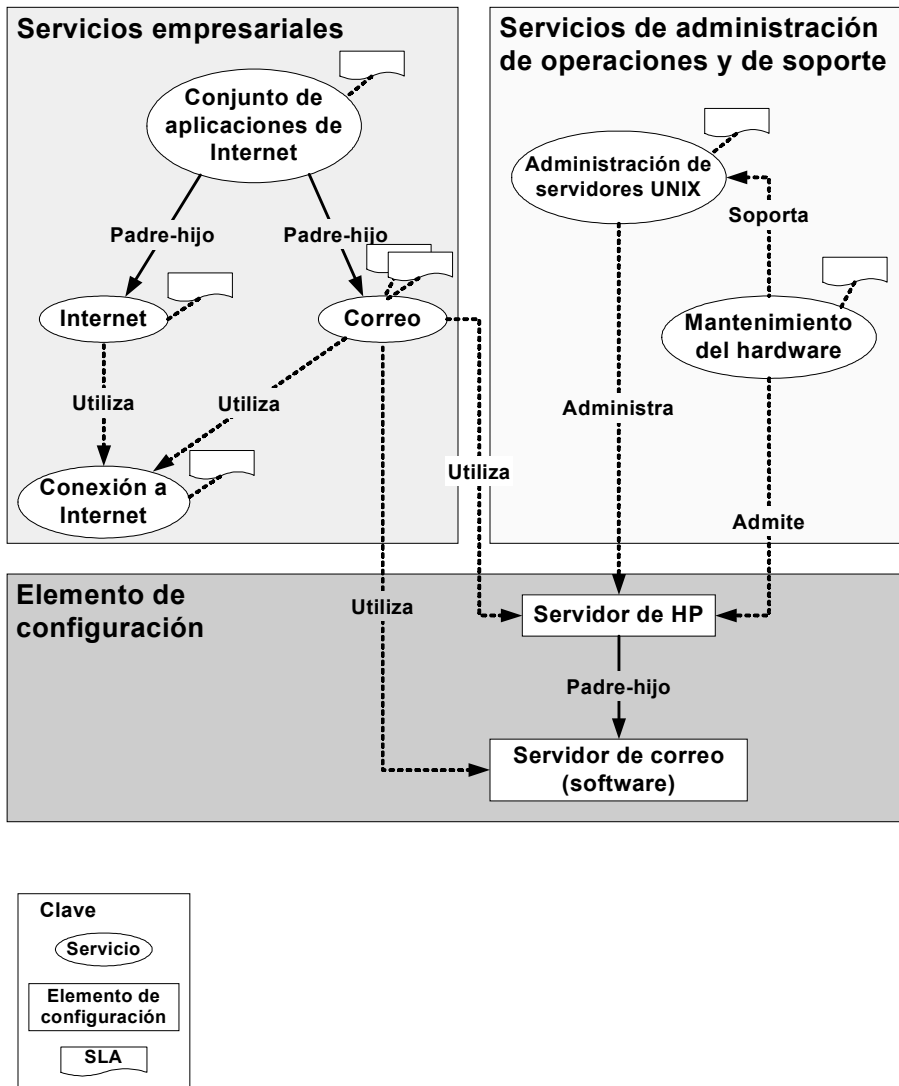
Finalmente, Eduardo considera a los servicios de gestión del funcionamiento responsables de la administración de los elementos de configuración utilizados. En esta situación, el servidor de HP es gestionado por un grupo de gestión de servidores UNIX de Invencciones S.A. Sin embargo, el mantenimiento del hardware está a cargo de la empresa externa Mantenimiento de hardware S.A. La siguiente figura ilustra estas relaciones:

Figura 11-4 Relaciones entre servicios de gestión del funcionamiento y de subcontratación



La siguiente figura ilustra las relaciones anteriores entre servicios empresariales, elementos de configuración, servicios de gestión del funcionamiento y servicios subcontratados:

Figura 11-5 Estructura de servicios completa

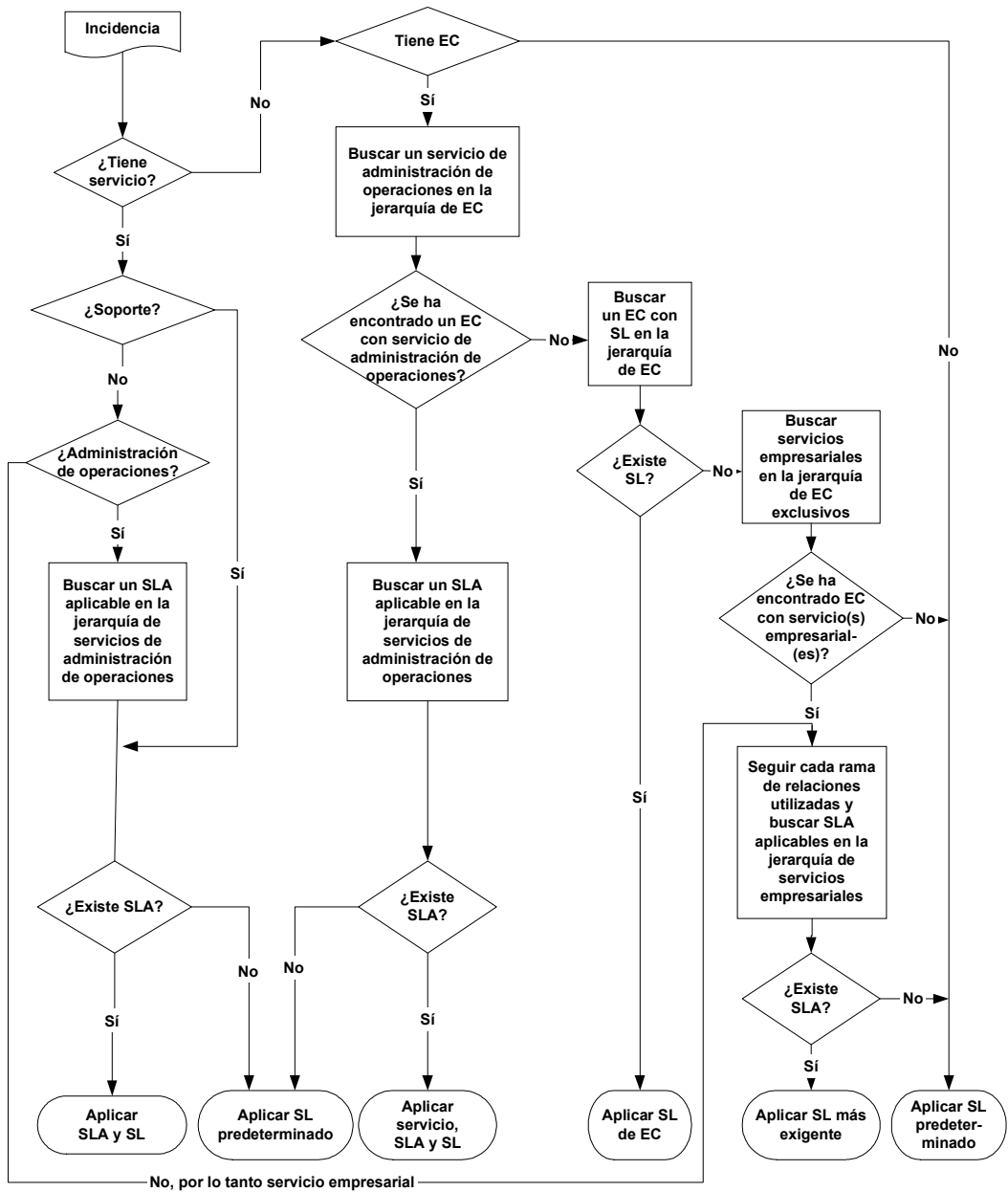


Recuperación automática de niveles de servicio en incidencias

Cuando se crean incidencias de forma manual o automática, Service Desk recupera el nivel de servicio más apropiado, que a su vez contribuye al cálculo automático de la fecha límite de resolución del evento. El contenido de la estructura de servicios determina qué niveles de servicio se recuperan (como se explica más abajo), y los administradores de niveles de servicio deben ser conscientes de ello al establecer una estructura de servicios.

La Figura 11-6 en la página 188 ilustra la forma en que Service Desk busca el nivel de servicio más apropiado para asignar a una incidencia. Consulte “Incidencias relacionadas con un servicio” en la página 189 y “Incidencias relacionadas con un elemento de configuración” en la página 189 para obtener una explicación del algoritmo de recuperación.

Figura 11-6 Inserción automática de niveles de servicio en incidencias



Clave: SL = Service Level; SLA = Service Level Agreement; EC = Elemento de configuración

Incidencias relacionadas con un servicio

Si la incidencia está relacionada con un servicio de gestión del funcionamiento, Service Desk busca en la jerarquía de servicios de gestión del funcionamiento y recupera el primer SLA encontrado, junto con su nivel de servicio. Si no encuentra ningún SLA, Service Desk recupera el nivel de servicio predeterminado.

Si la incidencia está relacionada con un servicio subcontratado con un SLA, el acuerdo se recupera junto con su nivel de servicio. Si el servicio subcontratado no tiene ningún SLA, Service Desk recupera el nivel de servicio predeterminado.

Si la incidencia está relacionada con un servicio empresarial, puede aplicarse más de un SLA. Service Desk crea una lista de posibles SLA, identifica el que tiene el nivel de servicio más exigente y recupera ese nivel de servicio. Si sólo se identifica un posible SLA, éste se recupera junto con su nivel de servicio.

Incidencias relacionadas con un elemento de configuración

Si la incidencia está relacionada con un EC, Service Desk busca un elemento de los siguientes tipos:

1. Un servicio de gestión del funcionamiento responsable. Si encuentra un servicio de gestión del funcionamiento, Service Desk busca un SLA en la jerarquía de servicios. Si encuentra un SLA, lo recupera junto con el servicio y el nivel de servicio; de lo contrario, Service Desk recupera el nivel de servicio predeterminado.
2. Un EC con un nivel de servicio asignado. Si lo encuentra, se recupera el nivel de servicio.
3. Un servicio empresarial que utilice el EC. Si se encuentra un servicio empresarial, puede aplicarse más de un SLA. Service Desk crea una lista de posibles SLA, identifica el que tiene el nivel de servicio más exigente y recupera ese nivel de servicio.

Si, para un criterio determinado, Service Desk no encuentra un nivel de servicio, la búsqueda se repite de forma recursiva para cada elemento de configuración padre subiendo por la jerarquía de elementos de configuración. La búsqueda sólo se realiza si el elemento de configuración introducido en la incidencia es único y está limitada a los padres únicos de la jerarquía.

Inclusión de los servicios de gestión y subcontratados en las estructuras de servicios

Al establecer una estructura de servicios, el administrador de niveles de servicio puede elegir si desea incluir o excluir los servicios de gestión del funcionamiento y subcontratados.

La inclusión de los servicios de gestión del funcionamiento en una estructura de servicios es más apropiada para las infraestructuras de TI relativamente complejas en las que la gestión de recursos se divide en áreas de competencia especializadas, como los departamentos separados responsables de la gestión de redes, las bases de datos y los servidores. Los procesos de gestión de niveles de servicio quizá no se vean beneficiados por la inclusión de servicios de gestión del funcionamiento en el caso de las infraestructuras de TI relativamente simples.

La inclusión o exclusión de servicios de gestión del funcionamiento también influye en el tipo de nivel de servicio que se recupera automáticamente en las incidencias:

- En las estructuras de servicios que incluyen servicios de gestión del funcionamiento, además de servicios empresariales, los niveles de servicio recuperados tienden a reflejar el tiempo de resolución del evento en el que un proveedor de servicios e gestión del funcionamiento debe cumplir sus obligaciones para con los proveedores de servicios empresariales. Estas obligaciones suelen ser más exigentes que las existentes entre proveedores de servicios empresariales y sus clientes.
- En las estructuras de servicios que contienen sólo servicios empresariales, los niveles de servicio recuperados tienden a reflejar el tiempo de resolución del evento en el que un proveedor de servicios empresariales debe cumplir sus obligaciones para con los clientes.

Creación de acuerdos de nivel de servicio eficaces

Un acuerdo de nivel de servicio (SLA) especifica el contenido de un acuerdo por el que un proveedor de servicios de TI ofrece un servicio a un cliente. Aunque la aplicación de un SLA es una función de Service Desk, también es posible implementar Service Desk sin detallar los procesos de gestión de niveles de servicio.

Los acuerdos de nivel de servicio se aplican entre las fechas reales de inicio y de finalización. Para reducir la administración, puede crear un acuerdo de este tipo para varios destinatarios. Otra posibilidad es utilizar plantillas para crear nuevos acuerdos de nivel de servicio cuando los necesite.

Tenga cuidado al crear nuevos acuerdos de nivel de servicio a petición cuando use plantillas. Los SLA definidos a petición pueden ofrecer servicios que difieran de su política general de niveles de servicio.

La siguiente figura muestra cómo se utiliza un SLA sencillo para definir cuándo el servicio de correo electrónico está disponible para un cliente:

Figura 11-7 Acuerdo de nivel de servicio

The screenshot shows the 'Master SLA' application window with the following configuration details:

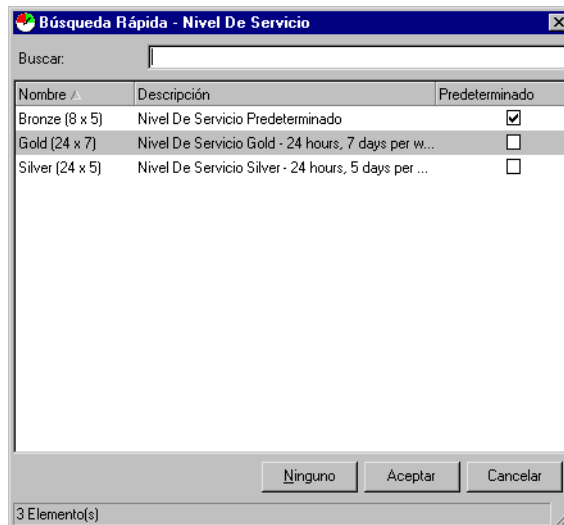
- General Tab:**
 - Organización: Depto. de administración de servicios TI
 - Zona horaria a...: Proveedor, Destinatario
 - Servicio: Correo electrónico
 - Nivel de se...: Gold (24 x 7)
 - Inicio real: Dom. 01/08/1999 06:19
 - Finalización real: Mar. 01/08/2000 06:19
 - Precio: 5.000,00 €
 - Precio (alternativo): 5.666, ?
 - SLA código 2: Mensual
 - SLA código 1: 3 meses
 - SLA persona 1: Rousel, Alan
 - SLA número 1: (empty)
- Left Panel:**
 - ID: 1
 - Nombre: Correo electrónico (24 x 7)
 - Estado: Activo
 - Descripción: Acuerdo de correo electrónico 24 x 7
 - Información: SLA para correo electrónico completo
 - SLA texto 1: Este servicio está limitado a 75 usuarios de correo electrónico. En caso de un número mayor de usuarios, se renegociará el precio.
 - Carpeta: (empty)

Definición de horarios para acuerdos de nivel de servicio

Su organización puede ofrecer diferentes niveles de servicio según el horario de disponibilidad del servicio. Por ejemplo, en la siguiente figura se observa que el tercer nivel de un servicio se ofrece 8 horas al día, 5 días a la semana. El primer nivel ofrece servicio ininterrumpido los 7 días de la semana.

Figura 11-8

Horarios de servicio



El proveedor y el receptor del servicio pueden estar ubicados en diferentes zonas horarias. Al suministrar un servicio a un cliente, el SLA especifica si el horario de soporte se aplica a la zona horaria del receptor del servicio o del proveedor de servicios.

Desarrollo de acuerdos de nivel de servicio

Los acuerdos de nivel de servicio siempre han existido en las infraestructuras de TI, incluso cuando los usuarios finales no eran conscientes de su existencia. Los clientes creían que los acuerdos eran creados por los departamentos de TI sin su intervención y que se basaban en unas mediciones de rendimiento que no comprendían. Actualmente, los SLA deben comenzar con los requisitos del usuario final, además de satisfacer los requisitos de la infraestructura de TI.

Los efectos de un servicio de baja calidad son difíciles de cuantificar, pero los costes potenciales son relativamente elevados. Si la infraestructura de TI de un cliente tiene una tasa de disponibilidad del 80%, esto significa que el 20% del tiempo no es productiva. Multiplique este porcentaje por el número de usuarios de TI y se dará cuenta de la pérdida total que supone para la organización. La tecnología de TI debe servir para mejorar el negocio del cliente. Cuando los clientes no confían en su tecnología debido a las carencias del nivel de servicio, no intentan maximizar sus recursos.

La frustración del personal de TI es otra consecuencia de la debilidad del servicio. Si el personal de TI no puede satisfacer las exigencias del cliente, su trabajo se convierte en una lucha sin alicientes. El personal bien formado y con experiencia se cansa de la situación y deja la empresa. La falta de servicio es el resultado de la falta de buenos datos referentes a la percepción y la calidad del personal.

La forma de resolver el problema de la calidad y el servicio consiste en implementar acuerdos de nivel de servicio.

El primer paso para desarrollar un SLA es hablar con los propietarios del negocio de TI del cliente y con el personal del servicio de ayuda de TI. Si habla con sus clientes, sabrá qué es lo que consideran una llamada de servicio típica y cuál es la respuesta que esperan. Cuando hable con sus clientes, entérese de sus necesidades en lo que respecta a procesos y procedimiento y relaciónelo con las condiciones tecnológicas del usuario final.

Reúnase con su personal del servicio de ayuda de TI para definir todos los elementos del acuerdo de nivel de servicio. Todos los roles de Service Desk deben estar de acuerdo en que pueden satisfacer las exigencias del cliente. Si algunos elementos del acuerdo no se comprenden claramente, deben volver a definirse pensando en el personal del servicio de ayuda. Sin el consenso del personal del servicio de ayuda, es imposible cumplir con los acuerdos de nivel de servicio.

Elementos del SLA

Los acuerdos de nivel de servicio deben contener los siguientes elementos:

- Declaración de intenciones
Describe de qué manera la organización y los usuarios del servicio utilizarán el SLA.
- Descripción
Describe el servicio que el SLA cubre.
- Entorno de usuario
Describe quién utilizará el servicio y cómo.
- Notificación del estado del servicio
Describe cómo se comunicará a los clientes el estado de un servicio. Por ejemplo, ¿se utilizará la creación de informes de SLA, correo electrónico o un explorador HTML?
- Repercusión en el negocio
Describe la repercusión que tendrá en el cliente si los tiempos de respuesta y la disponibilidad esperada no se cumplen. Estas repercusiones pueden incluir costes laborales del usuario del servicio, clientes insatisfechos, pérdida de productividad, pérdida de oportunidades, pérdida de ingresos o pérdida de credibilidad. Si es posible, los costes deben cuantificarse como tales.

- Medición

Explique las acciones que emprenderá su organización para supervisar el nivel de respuesta a las llamadas de servicio. Un modo de hacerlo es realizar revisiones regulares del rendimiento.

Los informes de evaluación del SLA ofrecen tanto a la organización como a los usuarios del servicio una información cuantificable acerca del éxito del nivel de compromiso del servicio. Los informes también pueden ser utilizados por los administradores de problemas y de cambios para identificar tendencias que pueden producir incidencias en el futuro y llamadas de servicio que se pueden suprimir. Con estos hechos cuantificables podrá identificar las acciones necesarias para mejorar, asignar recursos de manera más efectiva y justificar costes. (Consulte “Evaluación de acuerdos de nivel de servicio” en la página 197.)

SUGERENCIA

Para obtener más información acerca del procedimiento para agregar SLA a Service Desk, consulte la Ayuda en línea de Service Desk.

Evaluación de acuerdos de nivel de servicio

Evaluar el rendimiento del servicio prestado por un SLA es un elemento importante del proceso de gestión de nivel de servicio. Service Desk proporciona funciones que admiten esta función. Los administradores de nivel de servicio pueden realizar las operaciones siguientes:

- Definir los valores de los indicadores de Service Desk que determinen los tipos de evaluaciones de rendimiento que van a realizarse. Puede medir la disponibilidad del servicio, el rendimiento analizado y la planificación del rendimiento.
- Registrar objetivos de rendimiento en cada SLA. Por ejemplo, un SLA puede registrar una disponibilidad de servicio objetivo mínima del 95% medida según las horas de soporte de servicio, con un MTFB (es decir, tiempo medio entre fallos) mínimo de 5 horas.
- Programar informes de evaluación de SLA para que se generen a intervalos regulares.
- Producir informes de evaluación de ejecución previa que anticipen el resultado de un informe de evaluación final (programado).
- Utilizar las indicaciones negativas incluidas en los resultados de un informe de ejecución previa o de un informe final para investigar eventos responsables de la disminución del rendimiento de nivel de servicio.

Evaluaciones internas y externas

Los informes de evaluación pueden utilizarse de dos modos diferentes, dependiendo de si el servicio cubierto por el SLA es un servicio empresarial o un servicio subcontratado o de gestión del funcionamiento:

- Los servicios empresariales pueden evaluarse para proporcionar a los usuarios del servicio medidas cuantificables que muestren si la organización está cumpliendo de manera satisfactoria con su nivel de compromiso de servicio.
- Los servicios de gestión del funcionamiento y los servicios subcontratados pueden evaluarse de forma que pueda revisarse si los proveedores de estos servicios cumplen de manera eficaz con sus niveles de compromiso de servicio.

Tipos de evaluaciones de rendimiento

Pueden producirse varios tipos de informes de evaluación. Si desea obtener más información sobre cómo calcula Service Desk el rendimiento e instrucciones sobre cómo configurar informes de evaluación, consulte la Ayuda en línea de Service Desk.

Disponibilidad del servicio

Este informe mide los siguientes aspectos de la disponibilidad del servicio:

- La cantidad de tiempo que el servicio ha estado disponible, mostrada como un porcentaje del tiempo total. La disponibilidad puede calcularse basándose en las horas de soporte de servicio o en un calendario (es decir, independientemente de las horas de soporte).
- El tiempo medio entre fallos (MTBF), que se define como la cantidad media de tiempo entre eventos que constituyen fallos de servicio.
- El número de eventos (llamadas de servicio o incidencias) registrados durante el período de evaluación.
- El número de eventos con una repercusión igual o mayor que la del código de repercusión de fallos.

Rendimiento analizado

Este informe mide los siguientes aspectos de la capacidad de la organización de soporte para analizar eventos:

- El tiempo medio de recolección mide el tiempo medio necesario para que la organización de soporte comience a trabajar en una llamada de servicio o en una incidencia.
- El tiempo medio de solución mide el tiempo medio necesario para que la organización de soporte solucione llamadas de servicio o incidencias.

Planificación del rendimiento

Este informe mide los siguientes aspectos de la capacidad de la organización de soporte para planificar la resolución de eventos:

- El número de llamadas durante el período mide el número de llamadas registradas que no se solucionaron dentro de la duración planificada.
- El número de llamadas que sobrepasaron su fecha límite mide el número de llamadas registradas que no se solucionaron dentro de la duración máxima.

Incorporación de márgenes de seguridad de rendimiento de servicio

Si establece una jerarquía de servicios que contiene servicios de gestión del funcionamiento (y posiblemente subcontratados) así como servicios empresariales, puede utilizar las funciones de informes de evaluación de Service Desk para introducir los márgenes de seguridad de rendimiento de servicio más rentables en su modelo de soporte de TI. Hace esto mediante una negociación juiciosa de los objetivos de disponibilidad mínimos para todos los servicios implicados.

En general, es aconsejable asegurarse de que los objetivos de disponibilidad mínimos que le han prometido los proveedores de servicios de gestión del funcionamiento y subcontratados son mayores que los que usted prometió para el suministro de servicios empresariales a sus usuarios de servicio. Cuanto mayor sea el vacío entre el nivel de objetivos de un servicio empresarial y los niveles de objetivos de los servicios de gestión del funcionamiento que lo soportan, mayor será el margen de seguridad de rendimiento del servicio. De lo contrario, cuanto menor sea el vacío, mayor será el riesgo de que su organización no pueda cumplir con sus niveles de compromiso de servicio.

Integración con HP OpenView Internet Services (OVIS)

La integración con HP OpenView Internet Services le permite combinar las capacidades de supervisión operativas de HP OpenView Internet Services con las capacidades de Service Desk para gestionar la administración de SLA.

La integración le permite realizar las operaciones siguientes:

1. Introducir valores de indicadores de servicios de Internet en un SLA.

Los valores de los indicadores especifican detalles de las condiciones de disponibilidad, objetivos y ubicaciones que van a supervisar los servicios de Internet.

2. Crear un archivo de configuración que contiene los valores de los indicadores, detalles de los clientes y el servicio asociado con el SLA.
3. Importar la información de configuración a los servicios de Internet.
4. Configurar una acción inteligente que inicie el tablero de mandos de los servicios de Internet desde dentro del SLA abierto actualmente en Service Desk.

El tablero de mandos muestra información de supervisión operativa según los valores de los indicadores que se definieron en el SLA y se exportaron a los servicios de Internet.

Si desea obtener más información sobre cómo especificar valores de los indicadores de los servicios de Internet en un SLA, consulte la Ayuda en línea de Service Desk. Si desea obtener instrucciones sobre cómo integrar Service Desk con HP OpenView Internet Services, consulte la HP OpenView Service Desk: Data Exchange Administrator's Guide.

Identificación de roles de Service Desk relacionados

Los administradores de nivel de servicio afectan directamente al trabajo de otros roles de Service Desk:

- Administrador de configuración

Los acuerdos de niveles de servicio determinan los niveles de servicio necesarios de los EC gestionados por el administrador de configuración.

- Personal del servicio de ayuda

Cuando el personal del servicio de ayuda registra llamadas de servicio, Service Desk notifica al operador del servicio de ayuda el nivel de servicio disponible para un servicio determinado. El nivel de soporte de primera línea que ofrece un operador del servicio de ayuda debe estar de acuerdo con el SLA aplicable.

- Administradores de cambios

Los administradores de cambios deben planificar modificaciones en la infraestructura de TI dentro de los límites del SLA que tiene efecto.

- Administradores de problemas

Al supervisar llamadas de servicio e incidencias, los administradores de problemas deben tener en cuenta los límites de los SLA que tienen efecto.

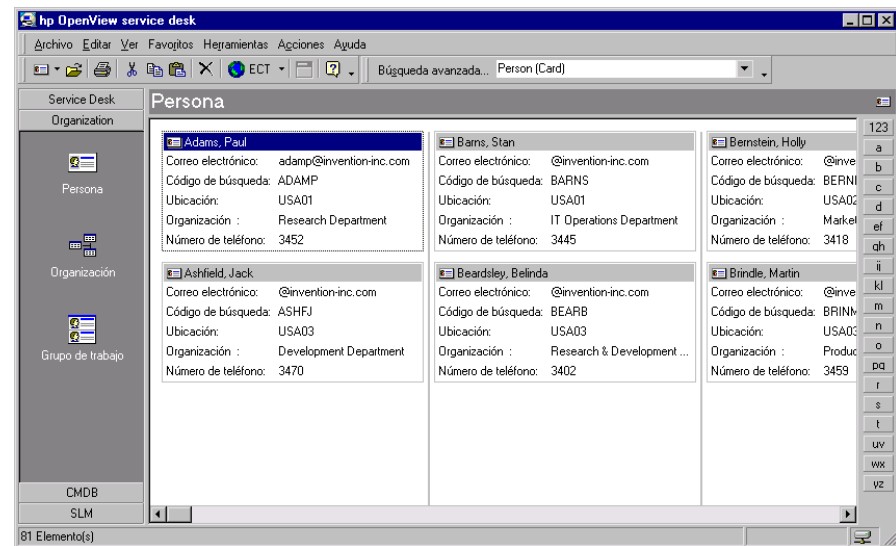
Tareas del administrador de niveles de servicio
Identificación de roles de Service Desk relacionados

Administración de personal y organizaciones

El grupo Organización de la consola de Service Desk es el espacio de trabajo del administrador de personal y organizaciones:

Figura 12-1

Vista del grupo Organización



El grupo Organización facilita el acceso a las siguientes vistas de datos:

- Persona
- Organización
- Grupo de trabajo

Puede crear entradas de persona para el personal de soporte de TI interno, contactos en organizaciones internas o externas y clientes.

Una vez se ha registrado el personal, los administradores de configuración pueden identificar usuarios, propietarios y administradores de elementos de configuración; el personal del servicio de ayuda puede identificar a los interlocutores cuando registran llamadas de servicio; los usuarios de Service Desk pueden asignar elementos a usuarios individuales (por ejemplo, el personal del servicio de ayuda puede asignar llamadas de servicio a especialistas específicos); se pueden identificar los solicitantes de aprobación, los originadores y los votantes, etc.

La mayoría de las organizaciones están formadas por varios departamentos. Si organiza las entradas de las personas según los departamentos de la organización, podrá evaluar el rendimiento de un departamento según las llamadas de servicio. También puede relacionar los departamentos con los empleados.

Asignación de categorías a entradas de personas y organizaciones

Antes de crear las entradas de las personas y organizaciones en Service Desk, debe definir el ámbito de los datos. Primero debe tomar en consideración cómo se compilarán e introducirán los datos internos y externos de la organización. Si decide introducir los datos cada vez que sea necesario, debe determinar una persona o grupo responsable de la creación de los datos de las organizaciones.

Decida qué roles de Service Desk deben autorizarse para crear y actualizar datos organizativos y coordinarlos con el administrador del sistema para aplicar las autorizaciones apropiadas. La autorización debe depender de las tareas y necesidades informativas de cada rol.

Antes de la implementación, también deberá decidir un sistema de nomenclatura coherente para los códigos de búsqueda de organización. Un código de búsqueda bien elegido que se utilice de forma coherente para todas las entradas facilita la búsqueda de organizaciones al utilizar Service Desk.

Después de tomar en consideración las entradas de las organizaciones, puede definir los datos necesarios para las entradas de las personas. Al crear relaciones entre entradas de personas y entradas de organizaciones externas, debe definir una política para la información privada, como el número de teléfono y las direcciones de correo electrónico, que cumpla con las normativas legales de su país. Por ejemplo, solicitar información como un número de teléfono privado en todas las entradas puede infringir las leyes de confidencialidad de determinados países.

Finalmente, debe desarrollar un sistema para asignar categorías para distinguir entre diferentes entradas de personas, entradas de organización y entradas de grupo de trabajo. Por ejemplo, es posible que desee identificar a los contratistas y empleados de forma separada y crear una categoría de contacto para los clientes.

Registro de personas y organizaciones

El registro del personal interno es importante para realizar un seguimiento de las horas que se ha trabajado en llamadas de servicio. Por ejemplo, si asigna los empleados introducidos a los EC, las llamadas de servicio y las peticiones, puede programarlos para determinadas operaciones de servicio y después hacer el seguimiento de su tiempo de respuesta.

NOTA

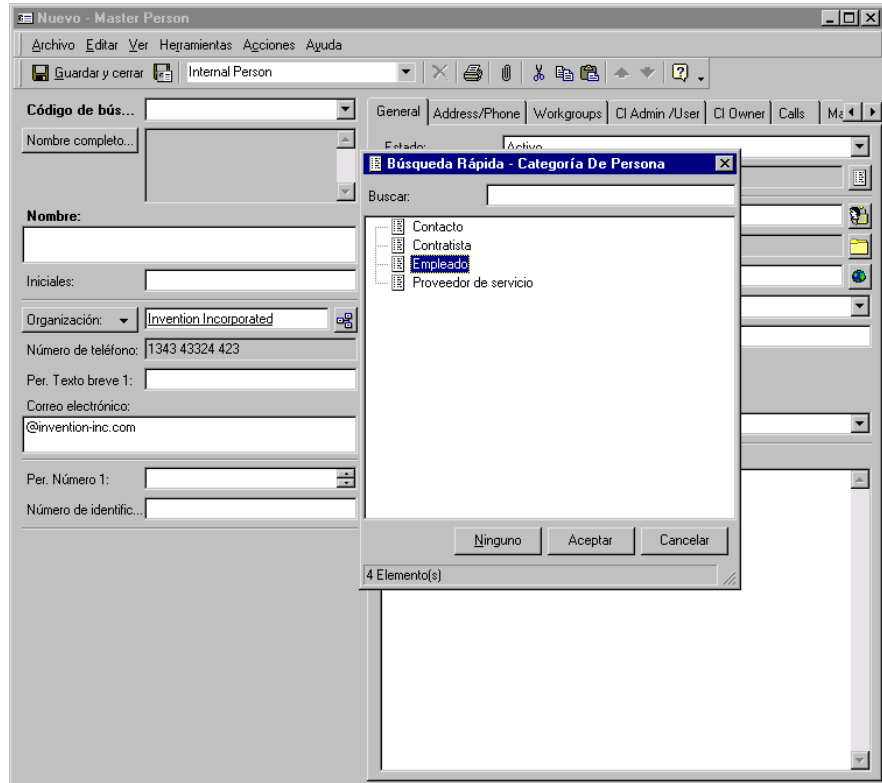
Cuando se crea un código de búsqueda para una entrada de persona u organización, el código debe ser único y puede tener letras o dígitos, o ambos. A diferencia de las descripciones, los códigos son definitivos tan pronto como se crean. La única forma de cambiar un código es eliminarlo y crear uno nuevo.

Al crear las entradas de los datos privados de empleados o clientes, tenga en cuenta las leyes de confidencialidad de sus países.

Creación de entradas de personas

Al crear una entrada de persona, aparece en la consola un formulario similar al siguiente:

Figura 12-2 Nueva entrada de persona



Los siguientes campos son siempre necesarios:

- Código de búsqueda

Debe crear un sistema de códigos de búsqueda que permita a otros usuarios de Service Desk recuperar rápidamente entradas de persona. Por ejemplo, un operador del servicio de ayuda probablemente introducirá coherentemente los códigos creados por apellido, o por apellido e iniciales.

- Nombre

El campo `Nombre` permite registrar el nombre de la persona de la forma que se muestra, por ejemplo, en las vistas de tarjeta. Los datos completos del nombre de la persona (nombre y apellidos, título y sufijo) deben introducirse en el campo `Nombre completo`.

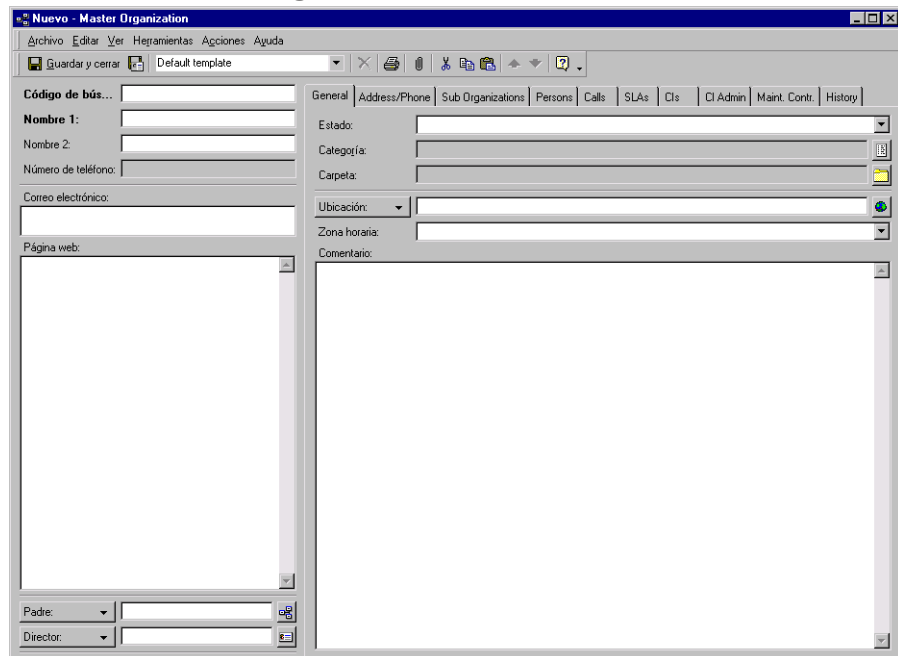
NOTA

También pueden ser obligatorios otros campos, según determine la administración de la infraestructura de TI en cooperación con el administrador del sistema de Service Desk. De forma predeterminada, los campos obligatorios se muestran en negrita. Puede cambiar el aspecto de los campos obligatorios para ayudar a identificarlos.

Creación de entradas de organizaciones

Al crear una entrada de organización, en la consola aparece una figura similar a la siguiente:

Figura 12-3 Nueva entrada de organización



Creación de entradas de grupo de trabajo

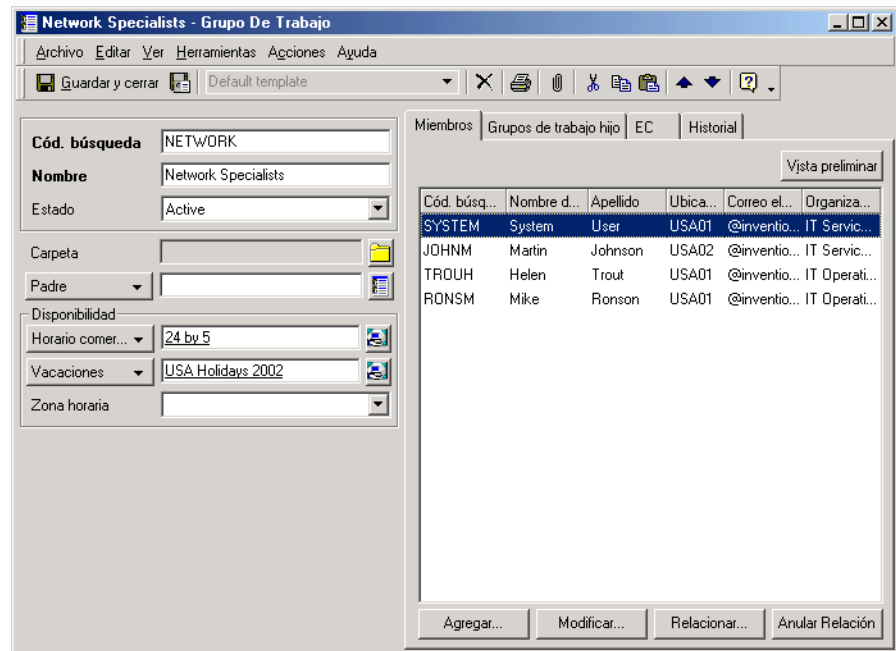
Los grupos de trabajo proporcionan un modo de organizar los especialistas de TI en grupos funcionales. Al asignar una llamada de servicio para solucionarla, puede asignarla a un grupo de trabajo. Los detalles del grupo de trabajo incluyen los nombres del personal que lo forma. Todos los miembros pueden realizar las mismas tareas.

Al definir grupos de trabajo, puede crear un sistema de nomenclatura que refleje el área de especialización. Por ejemplo, puede nombrar un grupo de trabajo Servicio de ayuda y otro grupo de trabajo Técnicos en redes.

Dado que el personal de su infraestructura de TI puede tener diversas especializaciones, los especialistas pueden ser miembros de muchos grupos de trabajo diferentes. Los especialistas también pueden ser miembros de grupos de trabajo en distintas ubicaciones geográficas. Un grupo de trabajo también puede incluir contratistas de organizaciones externas, así como de departamentos internos.

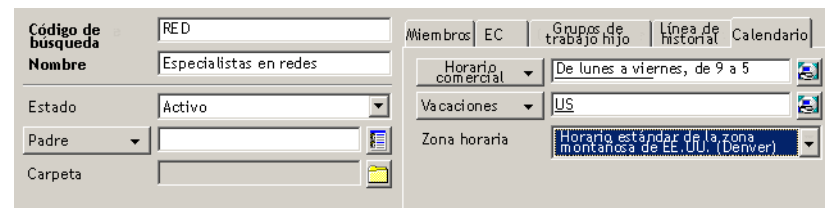
Al crear un grupo de trabajo, en la consola aparece un formulario similar al siguiente:

Figura 12-4 Nuevo grupo de trabajo



Puede agregarse un calendario a un grupo de trabajo. El calendario proporciona la información necesaria para realizar estimaciones de tiempo planificado al asignar trabajo a un grupo de trabajo. El calendario contiene un horario comercial que muestra cuándo proporciona soporte el grupo de trabajo y un calendario de vacaciones que muestra las vacaciones durante las que el grupo de trabajo no trabajará:

Figura 12-5 Calendario de grupo de trabajo



13 **Tareas del administrador de Service Desk**

Este capítulo contiene una breve introducción de los roles del administrador en Service Desk.

Ejecución de las tareas del administrador

Existen dos roles del administrador en Service Desk: administrador del sistema y administrador de aplicaciones. El administrador de aplicaciones determina los menús y acciones que están disponibles en Service Desk para el personal de TI y el administrador del sistema gestiona todos los parámetros del sistema: autorizaciones, definiciones de roles, valores predeterminados, plantillas y el resto de parámetros del sistema necesarios para el funcionamiento de Service Desk. Según los recursos de personal de que disponga, las tareas de administrador del sistema y del administrador de aplicaciones pueden llevarlas a cabo la misma persona o personas diferentes.

El administrador del sistema determina las autorizaciones, en colaboración con el administrador de personas y organizaciones. El administrador debe crear cuentas para todos los usuarios de Service Desk basándose en la entrada de persona.

En primer lugar, el administrador del sistema debe crear un nombre de inicio de sesión. El nombre de inicio de sesión puede coincidir con el código de búsqueda de la entrada de persona, aunque no es necesario. El administrador del sistema debe crear también una contraseña para que el usuario pueda iniciar una sesión en Service Desk o Service Pages por primera vez.

Si el usuario es un empleado del servicio de ayuda, el administrador del sistema deberá identificar los roles del usuario. Para obtener más información sobre cómo definir roles de Service Desk, consulte la HP OpenView Service Desk: Administrator's Guide.

Determinación de los privilegios de los roles de Service Desk

Para cada usuario configurado de Service Desk, el administrador del sistema determina el rol específico del usuario. Al definir roles, cada usuario de Service Desk debe tener responsabilidades claramente definidas. Por ejemplo, puede impedir que un operador del servicio de ayuda cree peticiones de cambio. El administrador del sistema, sin embargo, dispone automáticamente del ámbito de acción máximo de un administrador y puede acceder a cualquier área de Service Desk que sea responsabilidad de otro rol.

Creación de plantillas y acciones

Al crear plantillas y acciones, el administrador del sistema debe consultar la configuración con los propietarios del proceso en cuestión. En este contexto, el administrador del sistema puede introducir los valores predeterminados. Por ejemplo, si los responsables de gestión de la infraestructura de TI desean tener una plantilla de nuevos empleados para los contratistas y una para los empleados permanentes, el administrador del sistema debe consultar a los responsables de gestión para determinar las especificaciones exactas.

Las configuraciones de plantilla elegidas detenidamente pueden simplificar el trabajo de los usuarios de Service Desk. Por ejemplo, al crear plantillas para elementos de configuración, el valor introducido en el campo de código de búsqueda puede utilizarse como componente básico para definir códigos de búsqueda para los elementos de configuración creados con el Asistente para la generación de EC (consulte “Utilización del Asistente para la generación de EC” en la página 120).

Si se crea una plantilla sin tener en cuenta las necesidades de los usuarios a la que va destinada, ésta será de poca utilidad.

Almacenamiento de información

La cantidad de información que Service Desk acumula aumenta cuanto más tiempo se utiliza Service Desk. A medida que aumenta la cantidad de información, ocupa cada vez más espacio en la base de datos de producción y, en casos extremos, puede disminuir el rendimiento de Service Desk.

El almacenamiento es particularmente útil para la información que es demasiado valiosa para suprimir, pero a la que no se accede con la frecuencia suficiente como para justificar el espacio que ocupa y la repercusión que tiene en el rendimiento. Por ejemplo, una llamada de servicio puede solucionarse y cerrarse pero si se suprime, también se suprimiría la información de las investigaciones de los problemas básicos y la solución implementada.

Cuando se almacena la información, se copia en una carpeta predeterminada del sistema de almacenamiento antes de suprimirla de la base de datos de producción. La información se almacena en formato XML.

La información almacenada se puede ver utilizando cualquier explorador XML.

El proceso de almacenamiento puede programarse para que tenga lugar periódicamente mediante un programador externo o puede realizarse inmediatamente como un proceso de baja prioridad.

NOTA

Asegúrese de que la información no se almacena ni se suprime mientras contribuya a otros procesos de Service Desk. Por ejemplo, las incidencias y llamadas de servicio no deben almacenarse ni suprimirse mientras contribuyan a los resultados de evaluación del SLA.

Los administradores pueden controlar los siguientes elementos:

- Los tipos de elemento que se van a almacenar. Se pueden almacenar órdenes de trabajo, cambios, proyectos, problemas, llamadas de servicio e incidencias.
- Los criterios utilizados para determinar la información que se almacena. Puede utilizarse cualquier combinación de condiciones que pueda configurarse en una vista de datos de Service Desk, como elementos que actualmente tienen un estado determinado, elementos que se crearon en una fecha determinada o antes de una fecha determinada, elementos cuya fecha de finalización real era del mes anterior, etc.
- Los atributos almacenados (por ejemplo, puede que desee almacenar los atributos de Descripción, Información y Solución cuando almacene llamadas de servicio). Puede incluirse cualquier atributo simple. Los conjuntos de atributos (es decir, los atributos que mantienen sus valores en las listas como, por ejemplo, los aprobadores de una hoja de aprobación) no pueden incluirse en la vista. Sin embargo, pueden almacenarse determinados conjuntos de atributos (incluidas las líneas de historial). También pueden almacenarse los archivos adjuntos.
- La zona horaria utilizada para la información de hora y fecha almacenada.

Creación de informes con herramientas de otros fabricantes

La prestación de servicios de TI fundamentales para la empresa depende de la rapidez en la toma de decisiones. En el proceso de gestión de TI, cada paso debe revisarse para supervisar los niveles de servicio acordados. Al revisar los procesos de gestión de TI, el seguimiento manual de problemas resulta contraproducente y lento.

Con Service Desk, puede crear informes que ofrecen un método eficaz de gestionar los procesos de gestión de TI.

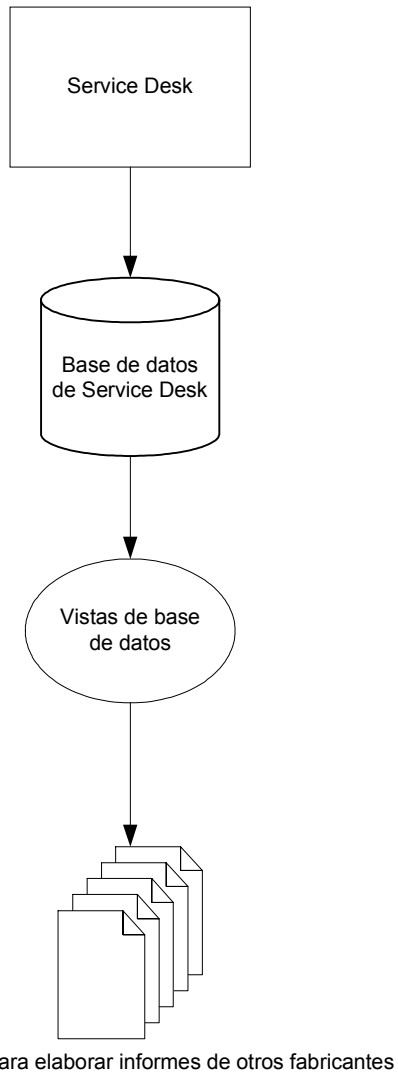
Introducción a la creación de informes

La creación de informes ofrece flexibilidad y resulta práctica para revisar las necesidades de infraestructura pasadas, gestionar las actuales y prever las futuras. Por ejemplo, desea supervisar el rendimiento de un elemento de configuración. Al imprimir un informe de todas las llamadas de servicio de un EC determinado, puede ver las estadísticas sobre la disponibilidad media de un EC en un período de tiempo especificado.

La información contenida en la base de datos de Service Desk puede utilizarse como base para crear informes profesionales en una herramienta de creación de informes de otros fabricantes, como se ilustra en la Figura 13-1. Las herramientas para elaborar informes, como Business Objects, Crystal Reports, Microsoft Access o Microsoft Excel, pueden acceder a la información almacenada en Service Desk si ha creado vistas de la base de datos y un diccionario de datos.

Para obtener información detallada acerca de la creación de informes, consulte la *HP OpenView Service Desk: Administrator's Guide*.

Figura 13-1 **Proceso para crear informes**



Tareas del administrador de Service Desk

Creación de informes con herramientas de otros fabricantes

A

- acciones
 - sistema, 86
 - vínculo inteligente, 86
- acciones del sistema, 71
- activador
 - roles de aprobación, 56
- activador de aprobación
 - roles de aprobación, 56
- acuerdos de nivel de servicio
 - crear, 191
 - definir horas de soporte, 193
 - desarrollar, 194
- administrador de aplicaciones, 99, 212
- administrador de cambios
 - rol de Service Desk, 42
- administrador de configuración
 - rol de Service Desk, 42
- administrador de niveles de servicio
 - rol de Service Desk, 42, 46
- administrador de personas y organizaciones
 - rol de Service Desk, 42, 47
- administrador de problemas
 - rol de Service Desk, 42, 46
- administrador del sistema, 212
- aprobación
 - estado, 55
 - hoja, 54
 - roles, 56
 - votar, 53
- aprobador
 - roles de aprobación, 56

B

- barra de accesos directos, 32
- barra de botones, 32
- barra de herramientas, 32
- barra de menús, 32
- barra de título, 31
- Búsqueda avanzada
 - utilizar, 87

C

- cambio, 40
 - gestión, 39
- CCTA, 38
- cliente
 - rol de Service Desk, 42, 43
- configuración
 - gestión, 39, 41

Consola

- Service Desk, 31, 73
- Consola del administrador, 70
- control
 - error, 46
 - incidencia, 46
 - problema, 46
- creación de informes, 216

E

- elemento
 - configuración, 41
- elemento de configuración, 41
- error
 - conocido, 40
 - control, 46
- error conocido, 40
- especialista
 - rol de Service Desk, 42, 44
- especializaciones
 - y roles de Service Desk, 44
- estado
 - aprobación, 55
- estado de aprobación
 - aprobación, 55
 - estrategia, 55
 - fecha límite, 55
 - inactivo, 52
 - Núm. de aprobadores requeridos, 55
 - resultado, 56
 - votos de aprobación, 56
- estrategia
 - estado de aprobación, 55

F

- fecha límite
 - estado de aprobación, 55

G

- gestión
 - cambio, 39, 40
 - configuración, 39, 41
 - incidencia, 39, 40
 - nivel de servicio, 39, 41
 - problema, 39, 40
 - proyecto, 40
- grupo de trabajo, 209

Índice

I

- incidencia, 40
 - control, 46
 - gestión, 39, 40
- ITIL, 38, 39

L

- listas de comprobación
 - ejecutar, 102
- llamada de servicio
 - registro, 95
 - subcontratar, 103, 139

M

- mejores prácticas
 - véase también ITIL, 50
- Menú Acciones
 - utilizar, 85

N

- nivel de servicio
 - gestión, 39, 41
 - recuperación automática en incidencias, 187
- Núm. de aprobadores requeridos
 - estado de aprobación, 55

O

- operador del servicio de ayuda
 - rol de la persona de contacto, 43
 - tareas, 99
- organización
 - grupo, 204
 - rol de Service Desk, 42
- originador
 - roles de aprobación, 56
- originador de aprobación
 - roles de aprobación, 56

P

- persona
 - entrada, 207
- persona de contacto
 - rol de Service Desk, 42, 43
 - tareas, 99
- plantilla, 72
- Preguntas habituales
 - SP, 95

- problema, 40
 - control, 46
 - gestión, 39, 40

R

- relaciones entre servicios
 - administrador-administrado, 181
 - establecer, 182
 - jerárquicas de uso, 180
 - padre-hijo, 180
 - soporte-soportado, 181
 - subcontrato-subcontratado, 181
 - válidas, 182
 - resultado
 - estado de aprobación, 56
 - rol
 - personas y organización, 212
 - rol de la persona de contacto
 - operador del servicio de ayuda, 43
 - rol de Service Desk
 - administrador de cambios, 42
 - administrador de configuración, 42
 - administrador de niveles de servicio, 42, 46
 - administrador de personas y organizaciones, 42, 47
 - administrador de problemas, 42, 46
 - cliente, 42, 43
 - especialista, 42, 44
 - organización, 42
 - persona de contacto, 42, 43
 - usuario, 42
 - roles
 - aprobación, 56
 - Service Desk, 42
 - roles de aprobación
 - activador de aprobación, 56
 - aprobador, 56
 - originador de aprobación, 56
 - supervisor de aprobación, 57
 - roles de Service Desk
 - privilegios, 212
- ## S
- Service Desk
 - Consola, 31
 - roles, 42
 - Service Pages, 74
 - tareas del usuario, 95
-

- servicios
 - empresariales, 179
 - estructurar, 178
 - gestión del funcionamiento, 179
 - relaciones, 180
 - subcontratar, 179
 - tipos, 178
- servicios de gestión del funcionamiento, 179
- servicios empresariales, 179
- servicios subcontratados, 179
- supervisar
 - roles de aprobación, 57
- supervisor de aprobación
 - roles de aprobación, 57

T

- tareas
 - operador del servicio de ayuda, 99
 - persona de contacto, 99

U

- usuario
 - rol de Service Desk, 42
 - tareas, 95

V

- vista de datos, 32
- vistas
 - árbol, 78
 - diagrama, 78
 - explorador, 78
 - proyecto, 78
 - tabla, 78
 - tarjeta, 78
- vistas de diagrama
 - utilizar, 80
- vistas de explorador
 - utilizar, 82
- vistas de proyecto
 - utilizar, 84
- vistas de tabla
 - utilizar, 78
- vistas de tarjeta
 - utilizar, 83
- votar
 - aprobación, 53
- votos de aprobación
 - estado de aprobación, 56

