

HP OpenView Service Desk 4.0

Guía del usuario

Primera edición



i n v e n t

Número de pieza de fabricación: N/D

Agosto 2001

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 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 de Netscape Navigator Included y Netscape Proxy Server son

marcas comerciales de Netscape Communications Corporation en EE. UU.

Windows® 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?	26
Inicio de Service Desk	27
Navegación por Service Desk	29
La consola de Service Desk	29
Cómo funciona Service Desk	34
Estructura funcional de Service Desk	34
Busque soluciones	34
Estructura técnica de Service Desk	35
Cómo obtener una aplicación de gran calidad	35
Cómo obtener flexibilidad de alto uso	35
Cómo obtener una respuesta de datos rápida	36

2. Conceptos del producto

Conceptos generales.	38
ITIL	38
Cómo usa Service Desk la biblioteca ITIL	40
Procesos de Service Desk	40
La función de Service Desk	42
Roles de Service Desk	43
Usuarios	43
Clientes	44
Personas de contacto.	44
Especialistas	45
Organizaciones	45
Administradores de configuración	46
Administradores de cambios	46
Administradores de problemas	47
Administradores de niveles de servicio	47
Administradores de personas y organizaciones	48
Administradores del sistema y de aplicaciones.	49
Situación: Administración de un servicio de ayuda	50

Contenido

3. Funciones de Service Desk

Situación: Perfil de cliente	52
Introducción a las políticas y herramientas listas para el uso	53
Aceleración de la implantación de las mejores prácticas mediante plantillas	57
Introducción a la aprobación	59
Hojas de aprobación	60
Roles de aprobación	63
Introducción Service Pages	65
Acceso a las Service Pages	65
Aprobación a través de Web	66

4. Tareas básicas

Visualización de información.	68
Uso de las vistas de tabla.	68
Uso de las vistas de diagrama	69
Uso de las vistas de explorador	71
Uso de las vistas de tarjeta	71
Uso de las vistas en árbol.	72
Uso de las vistas de proyecto	73
Uso del menú Acciones	74
Uso de la Búsqueda avanzada.	76

5. Tareas del cliente

Situación: Registro de una llamada de servicio	80
¿Cuál es la solución?	80
Administración de llamadas de servicio	81
Registro de llamadas de servicio	81
Uso de las Service Pages (SP)	81

6. Tareas del personal del servicio de ayuda

Situación: Intervención del operador del servicio de ayuda	84
Introducción a las tareas del operador del servicio de ayuda	85
Adminsitración de llamadas de servicio	87

Registro de llamadas de servicio	87
Ejecución de una lista de comprobación	89
Visualización de llamadas de servicio	89
Actualización de llamadas de servicio	90
Creación de llamadas de servicio de subcontrato	90
Cierre de llamadas de servicio	90
Identificación de roles de Service Desk relacionados	93
Relación de procesos de Service Desk	95
7. Tareas del administrador de configuración	
Administración de elementos de configuración	98
Categorización de elementos de configuración	99
Registro de elementos de configuración	101
Uso del formulario Elemento de configuración nuevo	101
Uso del Asistente para la generación de EC	103
Visualización de elementos de configuración	104
Actualización de elementos de configuración	105
Eliminación de elementos de configuración	106
Relación de elementos de configuración	107
Identificación de roles de Service Desk relacionados	108
8. Tareas del especialista	
Administración de las acciones del especialista	112
Aceptación de llamadas de servicio	112
Visualización de llamadas de servicio	114
Actualización de llamadas de servicio	115
Cierre de llamadas de servicio	115
Creación de llamadas de servicio de subcontrato	115
Situación: Creación de una llamada de servicio de subcontrato con un proveedor de servicios de administración de operaciones	116
Situación: Creación de una llamada de servicio de subcontrato con un proveedor de servicios empresariales	116
Relación de procesos de Service Desk	117
Identificación de roles de Service Desk relacionados	119

Contenido

9. Tareas del administrador de cambios

Situación: Perfil de cliente	123
Administración de cambios	124
Aprobación de cambios	125
Visualización de cambios	125
Actualización de cambios	125
Cierre de peticiones de cambio	126
Planificación de pausas	129
Cálculo de la ventana de oportunidad	131
Actualización de la BDAC según las órdenes de trabajo	132
Selección de EC	132
Especificación de atributos simples	132
Especificación del administrador de cambios	134
Comprobación de si el EC está en otra orden de trabajo	134
Identificación de roles de Service Desk relacionados	135

10. Tareas del administrador de problemas

Administración de las tareas del administrador de problemas	138
Registro de problemas	140
Relación de procesos de Service Desk	142
Identificación de roles de Service Desk relacionados	144

11. Tareas del administrador de niveles de servicio

Establecimiento de estructuras de servicio	146
Tipos de servicios	146
Servicios empresariales	147
Servicios de administración de operaciones	147
Servicios de soporte	147
Relaciones entre servicios	148
Relaciones padre-hijo	148
Relaciones jerárquicas de uso	148
Relaciones administrador-administrado	149
Relaciones soporte-soportado	149
Relaciones soporte-soportado	149
Relaciones estructurales válidas para servicios y EC	149

Situación: Establecimiento de una estructura de servicios	150
Recuperación automática de niveles de servicio en incidencias.	154
Incidencias relacionadas con un servicio	156
Incidencias relacionadas con un elemento de configuración.	156
Decisión de incluir los servicios de administración de operaciones y de soporte en las estructuras de servicio	157
Creación de contratos de nivel de servicio eficaces	158
Definición de horarios para contratos de nivel de servicio	160
Desarrollo de contratos de nivel de servicio	161
Elementos del CNS.	162
Prueba de contratos de nivel de servicio y políticas	163
Identificación de roles de Service Desk relacionados.	164
12. Tareas del administrador de personas y organizaciones	
Administración de personas y organizaciones	166
Categorización de entradas de personas y organizaciones.	167
Registro de personas y organizaciones	168
Creación de entradas de personas	168
Creación de entradas de organizaciones	169
Creación de entradas de grupos de trabajo	170
13. Tareas del administrador de Service Desk	
Ejecución de las tareas del administrador	174
Creación de plantillas y acciones	175
Creación de informes con herramientas de otros fabricantes	176
Introducción a la creación de informes	176
Situación: Perfil de cliente.	178

Contenido

Figura 1-1. Asistente para la conexión a la base de datos de Service Desk	27
Figura 1-2. Cuadro de diálogo de inicio de sesión de Service Desk.	27
Figura 1-3. La consola de Service Desk	29
Figura 1-4. La barra de título	30
Figura 1-5. Las barras de herramientas.	30
Figura 1-6. La barra de accesos directos	30
Figura 1-7. Vista de datos	31
Figura 1-8. Vista de datos en formato de árbol	32
Figura 1-9. Incidencias agrupadas por fechas límite en la vista de datos	33
Figura 3-1. Vista de la consola del administrador	55
Figura 3-2. Plantilla de ejemplo	57
Figura 3-3. Proceso de aprobación	60
Figura 3-4. Hoja de aprobación.	61
Figura 3-5. Service Pages Proceso.	66
Figura 4-1. Llamadas de servicio: Vista de tabla.	69
Figura 4-2. Llamadas de servicio: Vista de diagrama	70
Figura 4-3. Paneles de la vista de explorador	71
Figura 4-4. Vista de tarjeta: Personal.	72
Figura 4-5. Vista en árbol: Estructura de organización.	72
Figura 4-6. Vista de proyecto: Órdenes de trabajo en un elemento de cambio	73
Figura 4-7. Vista de llamadas de servicio: Menú Acciones	75
Figura 4-8. Vista de llamadas de servicio: Búsqueda avanzada	76
Figura 6-1. Vista de la consola de la persona de contacto	86
Figura 6-2. Nueva llamada de servicio	88
Figura 6-3. Eliminación de llamadas de servicio	91
Figura 6-4. Cierre de llamadas de servicio.	92

Figuras

Figura 6-5. Relación de llamadas de servicio	96
Figura 7-1. Consola de la BDAC	99
Figura 7-2. Elemento de configuración nuevo	102
Figura 8-1. Ficha Relación de llamadas de servicio	118
Figura 9-1. Nueva plantilla de cambios	124
Figura 9-2. Eliminación de peticiones de cambio.	127
Figura 9-3. Petición de cambio: Cierre duplicado.	128
Figura 9-4. Sugerencia de planificación	130
Figura 10-1. Consola del administrador de problemas	139
Figura 10-2. Problema: Nueva petición	141
Figura 10-3. Petición de problema: Relaciones con llamadas de servicio.	143
Figura 11-1. Composición de los servicios empresariales	150
Figura 11-2. Relaciones entre usos de servicios.	151
Figura 11-3. Relaciones de uso entre elementos de configuración	151
Figura 11-4. Relaciones entre servicios de administración de operaciones y de soporte	152
Figura 11-5. Estructura de servicios completa.	153
Figura 11-6. Inserción automática de niveles de servicio en incidencias.	155
Figura 11-7. Contrato de nivel de servicio	159
Figura 11-8. Horarios de servicio	160
Figura 12-1. Vista del grupo Organización.	166
Figura 12-2. Nueva entrada de persona	169
Figura 12-3. Nueva entrada de organización.	170
Figura 12-4. Nuevo grupo de trabajo	171
Figura 13-1. Proceso para elaborar informes	177

Prefacio

Esta guía es una introducción a los conceptos básicos de HP OpenView Service Desk. En ella se describen situaciones que ofrecen ejemplos de aplicación. 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 16 para ver una introducción a la documentación disponible para Service Desk.

Esta guía es para 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 informáticas, redes y aplicaciones.

Este libro está organizado de la siguiente forma:

- El Capítulo 1, “Introducción a Service Desk,” en la página 25 describe la apariencia de HP OpenView Service Desk. También ofrece una introducción a la estructura funcional y técnica de Service Desk.
- El Capítulo 2, “Conceptos del producto,” en la página 37 describe los conceptos de Service Desk.
- El Capítulo 3, “Funciones de Service Desk,” en la página 51 es una introducción a las funciones principales de Service Desk.
- El Capítulo 4, “Tareas básicas,” en la página 67 describe las tareas básicas para el personal de la infraestructura informática.
- El Capítulo 5, “Tareas del cliente,” en la página 79 describe el rol del usuario y las tareas asociadas en Service Desk.
- El Capítulo 6, “Tareas del personal del servicio de ayuda,” en la página 83 describe el rol de la persona de contacto y las tareas asociadas en Service Desk.
- El Capítulo 7, “Tareas del administrador de configuración,” en la página 97 describe el rol del administrador de configuración y las tareas asociadas en Service Desk.
- El Capítulo 8, “Tareas del especialista,” en la página 111 describe el

rol del especialista y las tareas asociadas en Service Desk.

- El Capítulo 9, “Tareas del administrador de cambios,” en la página 121 describe el rol del administrador de cambios y las tareas asociadas en Service Desk.
- El Capítulo 10, “Tareas del administrador de problemas,” en la página 137 describe el rol del administrador de problemas y las tareas asociadas en Service Desk.
- El Capítulo 11, “Tareas del administrador de niveles de servicio,” en la página 145 ofrece sugerencias y consejos para definir los niveles de servicio del rol del administrador de niveles.
- El Capítulo 12, “Tareas del administrador de personas y organizaciones,” en la página 165 describe el rol y las responsabilidades del administrador de recursos humanos.
- El Capítulo 13, “Tareas del administrador de Service Desk,” en la página 173 describe el rol de los administradores de la aplicación 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 el 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	Release del producto
Primera edición	Agosto 2001	Service Desk 4.0

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 ayudarle a utilizar Service Desk y a entender los conceptos básicos. En esta sección se indica la información disponible y dónde puede encontrarla.

NOTA

Esta sección contiene las publicaciones incluidas en Service Desk 4.0. En paquetes de servicio posteriores pueden ofrecerse actualizaciones de publicaciones y publicaciones adicionales. Para ver una introducción a la documentación de los paquetes de servicio, 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 los URL en la sección “Sus comentarios son bienvenidos” de este prefacio.

-
- El archivo `Readme.htm` del CD-ROM de Service Desk contiene información de introducción a Service Desk. Asimismo, contiene información de última hora que se preparó después de que la otra documentación se diera por acabada.
 - Las *HP OpenView Service Desk: Notas de la versión* proporcionan una descripción de las funciones que Service Desk ofrece. Además, ofrecen información que ayuda a:
 - comparar las funciones actuales del software con las funciones 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 4.0. 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 4.0. 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 4.0.

La publicación Supported Platforms List está disponible en un archivo en formato PDF en el CD-ROM de HP OpenView Service Desk 4.0. El nombre de 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 4.0. 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 la aplicación a configurar y mantener el servidor de aplicaciones 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 4.0. El nombre del archivo es `Administrator's_Guide.pdf`.

- El documento *HP OpenView Service Desk: Data Exchange Administrator's Guide* explica también 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 4.0. El nombre del archivo es `Data_Exchange.pdf`.

- La publicación *HP OpenView Service Desk: VantagePoint Operation Integration Administrator's Guide* explica la integración entre

Service Desk y VantagePoint para Windows y UNIX®. Esta guía trata de la instalación y configuración de la integración, y explica cómo realizar las diversas tareas disponibles con la integración.

La publicación VantagePoint Operation Integration Administrator's Guide está disponible en un archivo en formato PDF en el CD-ROM de HP OpenView Service Desk 4.0. El nombre del archivo es VPO_Integration_AG.pdf.

- La publicación *HP OpenView Service Desk: Migration Guide* contiene una descripción detallada de la migración de ITSM 5.7 a Service Desk 4.0, para incluir un análisis de las diferencias entre las dos aplicaciones. Las instrucciones detalladas de esta guía le conducen por la instalación, configuración y otras tareas necesarias para un proceso de migración satisfactorio.

La Migration Guide está disponible en un archivo en formato PDF en el CD-ROM de HP OpenView Service Desk 4.0. El nombre del archivo es Migration_Guide.pdf.

- La publicación *HP OpenView Service Desk: API Programmer's Guide* contiene información que le ayudará en la creación de integraciones personalizadas con Service Desk. Esta guía describe la estructura de la API y explica algunas de las funciones básicas con ejemplos de la utilización de la API (interfaz de programación de aplicaciones) que se incluye con Service Desk. La API amplía el entorno de HP OpenView Service Desk al proporcionar acceso independientemente mediante programas a funciones centradas en los datos del entorno del servidor de aplicaciones de Service Desk.

La guía de la API está disponible en un archivo en formato PDF en el CD-ROM de HP OpenView Service Desk 4.0. El nombre del archivo es API_pg.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 la 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 4.0. El nombre del archivo es Web_API_pg.pdf.

- La publicación *HP OpenView Service Desk: Data Dictionary* contiene información 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 4.0. El nombre del archivo es `Data_Dictionary.htm`.

- El CD-ROM *HP OpenView Service Desk 4.0 Computer Based Training* (CBT) está pensado para ayudarle a aprender a utilizar las funciones de HP OpenView Service Desk 4.0 desde la perspectiva del usuario y del administrador del sistema. El CD-ROM contiene vídeos demostrativos y textos de acompañamiento 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 4.0 Computer Based Training* (CBT) se incluirá automáticamente en el software de Service Desk normal. El CBT estará disponible para su envío poco después de la disponibilidad 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 4.0. 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 <http://www.adobe.com>.

Utilización de la ayuda en línea

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

- Hay varias maneras de obtener ayuda para la ventana o el cuadro de diálogo con el que está trabajando:
 - 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 la 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 sobre herramientas 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?”, generalmente, proporciona 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?" .

- Seleccione ¿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. Aparecerá la información de la ayuda "¿Qué es esto?" 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 más arriba, es recomendable consultar las publicaciones siguientes cuando use 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.

Tipo de letra	Qué representa el tipo de letra	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.
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.

Tipo de letra	Qué representa el tipo de letra	Ejemplo
<i>Courier en cursiva</i>	Texto sustituible: texto que se debe sustituir por el texto apropiado para una situación determinada	Consulte la carpeta <i>x</i> :\\Setup, en la que <i>x</i> 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, incluyendo 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/comm_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 administración de la infraestructura informática con el fin de controlar la calidad y la entrega de servicios informáticos críticos para la empresa. Los procesos de administración de la tecnología informática 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 ofrecidos;
- reducir el tiempo necesario para resolver incidencias;
- impedir que ocurran incidencias o que éstas se repitan;
- reducir el riesgo asociado a la infraestructura informática en evolución;
- administrar los procesos implicados en la entrega 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 informática. Puede modificarse de acuerdo con los procedimientos de cada departamento informático y también puede integrarse con varias herramientas que amplían las capacidades del departamento informático.

Inicio de Service Desk

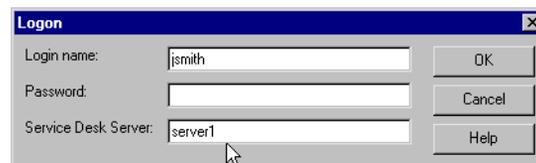
Cuando inicia Service Desk, la aplicación intenta establecer una conexión con el servidor de aplicaciones de Service Desk con la información almacenada en el disco duro. Si Service Desk no encuentra la información, el Asistente para la conexión de Service Desk se inicia automáticamente, como se ilustra en la Figura 1-1. El sistema le pedirá que cree una conexión con la base de datos mediante el asistente:

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 la encuentra información de conexión a la base de datos en el disco duro es incorrecta, aparece el cuadro de diálogo de inicio de sesión ilustrado en la Figura 1-2.

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



Inicio de Service Desk

Según como el administrador del sistema haya configurado Service Desk, se le pedirá 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 la aplicación Service Desk, como se ilustra en la Figura 1-2.

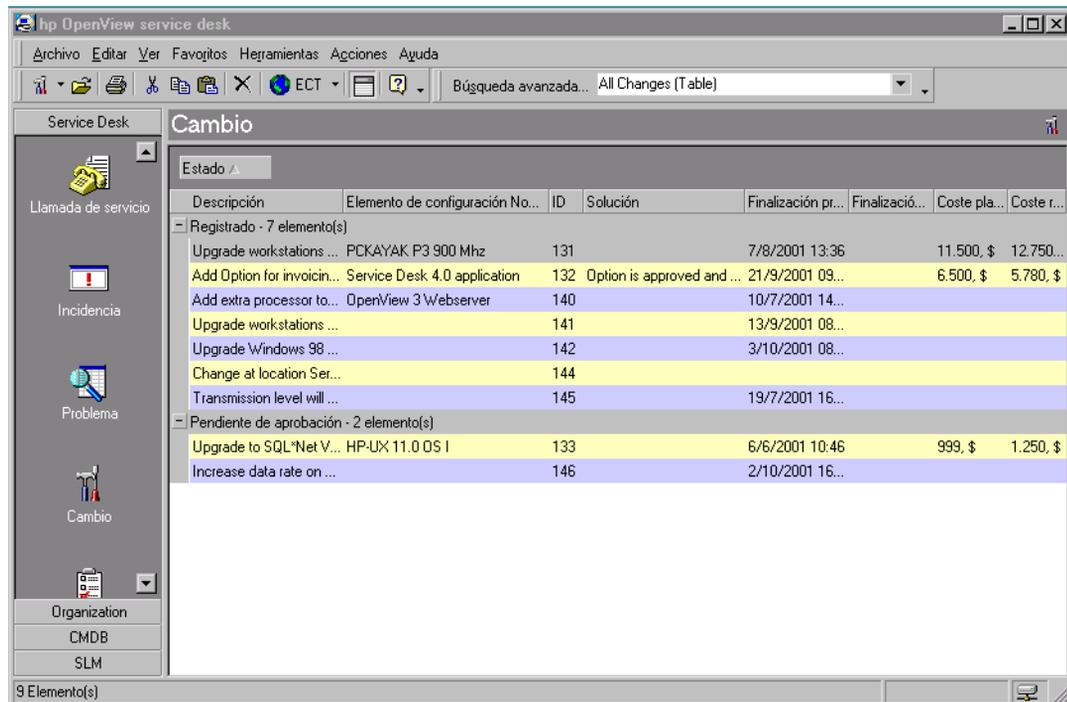
Navegación por Service Desk

La consola de Service Desk

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

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 información en la base de datos de Service Desk.

Figura 1-3 La consola de Service Desk



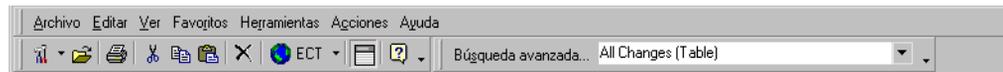
En la parte superior de la consola aparece la **barra de título**. En la barra de título se lee "Service Desk". A la derecha de la barra de título se ven los botones estándar de Windows® para cerrar y cambiar el tamaño de la ventana de la consola.

Figura 1-4 **La barra de título**



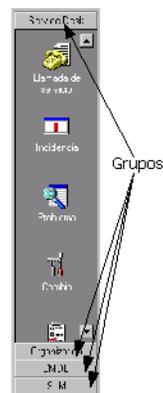
Debajo de la barra de título hay una o más **barras de herramientas** que sirven para iniciar comandos. Existen dos tipos de barras de herramientas: la **barra de menús** y la **barra de botones**. En la barra de menús, los comandos están representados con su nombre y agrupados en menús. En la barra 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 se pueden personalizar. Los nombres de los comandos y su ubicación pueden modificarse según las necesidades de la organización.

Figura 1-5 **Las barras de herramientas**



Debajo de la barra de herramientas está la vista de datos y la **barra de accesos directos**. Esta última se encuentra en la parte izquierda de la consola. Haga clic en un icono de acceso directo 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®.

Figura 1-6 **La barra de accesos directos**



Los accesos directos pueden organizarse en grupos de uno o más. Un

grupo es una colección de iconos de acceso directo. Puede añadir, modificar o eliminar grupos para personalizar Service Desk de acuerdo con las necesidades de su empresa.

Puede colocar los iconos de acceso directo en grupos para poder buscar la información rápidamente en Service Desk. En cualquier momento puede modificar el contenido de la barra de accesos directos.

La **vista de datos** muestra una vista general de la información. Para la información administrada, la vista de datos ofrece una vista general de los registros de Service Desk. Por ejemplo, una vista general de todos los cambios de una determinada red.

Figura 1-7 Vista de datos

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 Webserver	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:

- una lista de varios registros con atributos preseleccionados uno junto al otro y diferentes registros uno debajo del otro. La Figura 1-7 muestra una vista de varios registros de cambios. Puede agrupar las líneas en la vista de datos arrastrando y soltando una de las columnas

hasta el encabezado de la vista de datos.

- una vista en árbol con una lista de varios registros que facilita la navegación por dicha vista. En la Figura 1-8 se muestra los cambios en una vista en árbol combinada con listas de varios registros. La vista en árbol muestra los cambios registrados y los cambios que esperan aprobación.

Figura 1-8 Vista de datos en formato de árbol

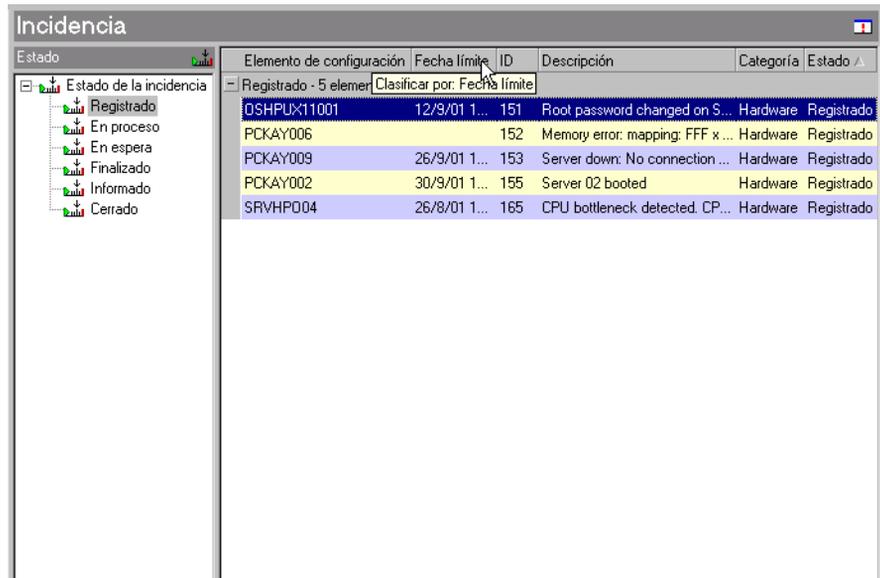
The screenshot shows a window titled 'Incidencia'. On the left, there is a tree view under 'Estado' (Status) with the following items: Registrado (Registered), En proceso (In progress), En espera (On hold), Finalizado (Completed), Informado (Notified), and Cerrado (Closed). On the right, there is a table with the following data:

Elemento de configuración	Fecha lí...	ID	Descripción	Categoría	Estado
Registrado - 5 elemento(s)					
DSHPUX11001	12/9/01 ...	151	Root password changed on...	Hardware	Registrado
PCKAY006		152	Memory error: mapping: FFF...	Hardware	Registrado
PCKAY009	26/9/01 ...	153	Server down: No connectio...	Hardware	Registrado
PCKAY002	30/9/01 ...	155	Server 02 booted	Hardware	Registrado
SRVHP004	26/8/01 ...	165	CPU bottleneck detected. C...	Hardware	Registrado

- una vista de diagrama muestra la información gráficamente en varios formatos diferentes, como diagramas de líneas, circulares y de barras.
- en una vista de tarjeta, la información aparece como tarjetas individuales.
- en una vista de explorador

La vista de datos ofrece una vista general de una lista de registros. Puede editar un registro haciendo doble clic en el elemento o la línea en la vista de datos. También puede ordenar la información mostrada en la lista de la vista de datos si hace clic en los grupos de títulos. Al hacer clic en Fecha límite como en la Figura 1-9, los registros se ordenan según la fecha límite.

Figura 1-9 Incidencias agrupadas por fechas límite en la vista de datos



Estado	Elemento de configuración	Fecha límite	ID	Descripción	Categoría	Estado
Registrado	OSHPLU:11001	12/9/01 1...	151	Root password changed on S...	Hardware	Registrado
En proceso	PCKAY006		152	Memory error: mapping: FFF x...	Hardware	Registrado
En espera	PCKAY009	26/9/01 1...	153	Server down: No connection ...	Hardware	Registrado
Finalizado	PCKAY002	30/9/01 1...	155	Server 02 booted	Hardware	Registrado
Informado	SRVHPO04	26/8/01 1...	165	CPU bottleneck detected. CP...	Hardware	Registrado
Cerrado						

Cómo funciona 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.

Busque soluciones

La administración eficaz de la infraestructura informática presenta numerosos problemas:

- Cómo ofrecer un servicio rentable
- Cómo justificar los elementos de configuración informática
- Cómo administrar una infraestructura informática en evolución
- Cómo administrar a los usuarios

Cuando administre una infraestructura informática, 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 administra 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 otros equipos para otros miembros de la familia.

Este es un ejemplo de la rentabilidad de un servicio. El servicio es la disponibilidad de un procesador de texto 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. Usted 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 usa un sistema de arquitectura en tres niveles que consiste en:

- un servidor de base de datos;
- un servidor de aplicaciones;
- un cliente

Cómo obtener una aplicación de gran calidad

Service Desk está construida con metodologías orientadas a objetos que usan Java®, un lenguaje orientado de igual manera.

La parte visible de Service Desk en el equipo cliente se ejecuta en una máquina virtual de Java. A esto se añaden 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 pocos segundos. De este modo, la aplicación siempre está actualizada.

Cómo obtener 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 usar la aplicación desde cualquier punto mediante un módem y aún tener tiempos de respuesta que permitan trabajar.

Cómo obtener una respuesta de datos rápida

Para obtener una respuesta rápida, se minimiza la cantidad de tráfico en la red que crea Service Desk.

2 **Conceptos del producto**

Este capítulo es 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 informático. Un servicio de ayuda es más fácil de administrar cuando los niveles de servicio críticos para la empresa están bien regulados. Las funcionalidades de Service Desk permiten la administración centralizada del soporte informático.

ITIL

Service Desk se basa en los principios de **ITIL**, o biblioteca de infraestructura informática por sus siglas en inglés, que 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 administración de los servicios informáticos. Como guía principal y más completa en la **provisión de servicio para la tecnología informática**, su implementación o metodología de mejores prácticas es esencial para garantizar que los usuarios de los sistemas informáticos reciben un alto nivel de servicio.

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

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 informáticos para satisfacer sus necesidades empresariales. La dependencia de los servicios informáticos requiere una infraestructura de sistemas informáticos y un proceso de administración 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 informáticos y las infraestructuras informáticas. Las mejores prácticas de ITIL explican cómo ofrecer servicios

informáticos de calidad mientras se tratan de resolver cuestiones como falta de conocimientos, limitaciones presupuestarias, complejidad del sistema y requisitos de los usuarios.

Cómo usa Service Desk la biblioteca ITIL

Service Desk está diseñado específicamente para las empresas y los departamentos responsables de ofrecer un servicio informático de alta calidad. Service Desk gestiona los procesos que definen, negocian, documentan y administran los servicios que se suministran a los usuarios de la tecnología informática. Estos usuarios requieren asistencia, y Service Desk ofrece las herramientas que permiten asegurar el soporte rentable de los servicios.

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

- Service Desk
- administración de incidencias
- administración de problemas
- administración de cambios
- administración del nivel de servicio
- gestión de 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.

Procesos de Service Desk

Una **incidencia** es un suceso operativo que no forma parte del funcionamiento estándar del sistema. La **administración de incidencias** es el proceso de documentar las incidencias y supervisarlas hasta restablecer el funcionamiento estándar del sistema. La palabra “sistema” aquí no está limitada al hardware de la infraestructura informática, sino que corresponde a todos los elementos implicados en el suministro de un servicio informático. Esto incluye no sólo al 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 incidencias que muestran un patrón de síntomas comunes o, si se deriva de una sola incidencia, una indicación de causa desconocida. La **administración de problemas** es el proceso de analizar incidencias para identificar la causa. La investigación y la resolución de una causa desconocida forman parte de la resolución de incidencias. Sin embargo, cuando la resolución de incidencias se basa sólo en resolver la incidencia individual, la administración 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 la incidencia vuelva a producirse. La administración 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 informática administrada o cualquier cosa necesaria para suministrar el servicio. Es posible cambiar todo lo relacionado con el suministro del servicio en la infraestructura informática, excepto para el servicio mismo y el contrato de nivel de servicio. La **administración de cambios** es el proceso de controlar y administrar los cambios desde el momento en que se proponen hasta su realización. Un cambio puede proponerse mediante la administración de problemas o directamente como petición de cambio. La administración de cambios busca la justificación del cambio; si éste se acuerda, se lleva a cabo.

Un **elemento de configuración** (EC) es aquél que representa un objeto en la infraestructura informática. Mediante este elemento, los empleados de la empresa o los clientes pueden llevar a cabo sus tareas para crear el entorno de trabajo. Un elemento de configuración no es sólo parte del hardware, también puede serlo del software. La **administración de configuración** es el proceso de controlar y administrar los elementos de configuración a lo largo de su ciclo de vida. El ciclo de vida del elemento de configuración comienza con la propuesta de adquisición y termina con su desecho.

Una **llamada de servicio** es el registro de una petición de servicio realizada por un usuario referente a un servicio informático. 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.

La **administración del nivel de servicio** es el proceso de definir, acordar, documentar y administrar los niveles de servicio requeridos y de costes justificados. El **contrato de nivel de servicio (CNS)** detalla específicamente el contenido del acuerdo entre el proveedor del servicio informático y los clientes. Una descripción clara y concisa del contrato de nivel de servicio simplifica el acuerdo con base en las condiciones del proveedor del servicio informático y del cliente. Este contrato detalla el nivel de servicio ofrecido a los clientes.

La función de Service Desk

Consolidando los procesos mencionados en la sección anterior, Service Desk ofrece los elementos necesarios para dar soporte a la función de Service Desk de acuerdo con los principios de ITIL.

Roles de Service Desk

Varias personas participan en la implementación y el uso de Service Desk. El nivel de participación 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
- Clientes
- Personas de contacto
- Especialistas
- Organizaciones
- Administradores de configuración
- Administradores de cambios
- Administradores de problemas
- Administradores de niveles de servicio
- Administradores de personas y organizaciones
- Administradores del sistema y de aplicaciones

Usuarios

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

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

Clientes

Los servicios se acuerdan con los clientes, quienes pueden ser usuarios individuales, departamentos o compañías. El proveedor del servicio administra los servicios informáticos del cliente para los servicios suministrados, no necesariamente de los usuarios individuales.

Personas de contacto

Las personas de contacto participan en el uso 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 del servicio suministra un servicio contratado. En esta situación, la persona de contacto es el enlace entre los usuarios y el proveedor del servicio. La persona de contacto ofrece soporte de primer nivel, y si la gravedad o complejidad de los sucesos va más allá de sus conocimientos, realiza una 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 del servicio es el proveedor de la aplicación, 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 la aplicación, como un **operador del servicio de ayuda**.

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

Otro ejemplo de esta situación es la relación con una compañía de alquileres. El servicio de ayuda de una organización de soporte informático contrata a una compañía de alquileres para la mayor parte del hardware. Si un monitor se rompe, la organización de soporte informático 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 servicio 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 informático formado en un servicio específico. Los especialistas llevan a cabo tareas específicas para mantener la infraestructura informática y los servicios suministrados.

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 suministrados. Los especialistas también pueden agruparse en grupos de trabajo. Cada miembro de un grupo de trabajo de especialistas posee conocimientos y experiencia similares para resolver un evento.

Las especializaciones que no son críticas para el proveedor del servicio pueden abastecerse desde el exterior. 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

organizaciones registradas en Service Desk siguen la estructura de una compañía.

Administradores de configuración

Los administradores de configuración ayudan a las organizaciones a suministrar un servicio informático de calidad mediante el control y la resolución de los elementos de tecnología informática de las organizaciones. Las tareas de una administración de configuración que Service Desk soporta son:

- administración y control de todos los elementos de configuración;
- mantenimiento de registros pertenecientes a los elementos de configuración;
- auditoría de la infraestructura de tecnología informática 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 ocurridos por incidentes o problemas
- Usuario insatisfecho
- 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 implantación de los cambios requiere un buen dominio de los recursos y servicios informáticos 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 problemas potenciales.
- Control de errores
Proceso de resolución y corrección de problemas en la infraestructura informática.
- Control proactivo de la prevención
Prevenir los problemas en la infraestructura informática 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 informática de alta calidad centrados en los clientes. El administrador de niveles de servicio comprende las complejas relaciones entre servicios interdependientes y de soporte, diseña contratos de nivel de servicio que funcionan coherentemente y supervisa los objetivos de estos contratos 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 lo siguiente:

- servicios que pueden subdividirse en componentes y ofrecerse completa o parcialmente;
- servicios empresariales que usan otros servicios empresariales o dependen de ellos;

- servicios de administración de operaciones que mantienen los elementos de configuración utilizados por el servicio empresarial;
- servicios de administración de operaciones que abastecen determinados aspectos del soporte de mantenimiento a servicios de soporte.

Al definir los CNS, el administrador de niveles de servicio se centra en:

- 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;
- la integración de los procesos de Service Desk;
- la identificación de roles y responsabilidades en la provisión de servicios;
- la ilustración de indicadores de rendimiento.

Administradores de personas y organizaciones

Los administradores de personas y organizaciones se aseguran de que las entradas y las actualizaciones de los usuarios de la infraestructura informática 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 la empresa se desarrolla, los siguientes acontecimientos 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. Al ser cada EC 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 informática, el administrador del sistema y el administración de aplicaciones regulan el aspecto y el uso 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.

Situación: Administración de un servicio de ayuda

El responsable tecnológico de una gran compañía multinacional ha respondido a las preocupaciones expresadas por el director general. Se solicita al responsable informático suministrar un servicio de ayuda de alta calidad para los usuarios que a la vez reduzca o mantenga los niveles actuales de gasto en tecnología informática.

Como la compañía se expandió, sus divisiones se dispersaron por varios continentes y el método de registro de peticiones de servicio ya no pudo dar respuesta a la carga de trabajo cada vez más grande. Por esto se descentralizó el servicio de ayuda. Cada oficina seleccionó su propio método de gestión de las llamadas de servicio. Como las oficinas estaban conectadas a redes en diferentes sitios, los esfuerzos de los especialistas debieron duplicarse cuando las llamadas de servicio referentes a problemas de la red eran gestionadas por cada una de ellas.

El administrador informático debe gestionar servicios de ayuda en todo el mundo, pero sin tener una forma eficaz de registrar las llamadas de servicio y gestionar los problemas.

Además, aunque el administrador informático desea definir políticas generales de servicio de ayuda y crear contratos de nivel de servicio, no tiene las herramientas necesarias para conseguirlo. La empresa dispone actualmente de políticas escritas que se distribuyen por correo electrónico a las diversas oficinas.

Mediante Service Desk, un servicio de ayuda puede administrarse desde una ubicación central, y las llamadas de servicio pueden distribuirse a los especialistas apropiados.

Service Desk puede personalizarse para adecuarse a cualquier entorno de servicio de ayuda. Es posible aplicar contratos de nivel de servicio, y administrar elementos de configuración y políticas de servicio de ayuda para asegurar el cumplimiento de los contratos sin renunciar a un servicio de calidad.

3 Funciones de Service Desk

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

Situación: Perfil de cliente

Susana es una supervisora del servicio de ayuda en una empresa que ofrece soluciones de servicio para proveedores detallistas. Los servicios son desde la sencilla venta de hardware hasta la instalación y configuración de redes con hardware y software asociado. La empresa proporciona también soporte in situ permanente.

El sistema del servicio de ayuda que Susana utiliza tiene 10 años y es totalmente inflexible. Desea implantar una herramienta de administración de servicios que sea más sencilla de utilizar y más sofisticada que el sistema actual. El nuevo sistema debe ser lo suficientemente flexible para poder instalarlo de forma inmediata sin sacrificar la capacidad de gestionar los miles de elementos de configuración que se están utilizando.

Susana ha seleccionado Service Desk como el medio más eficaz de crear un servicio de ayuda centralizado y coordinado. Uno de los motivos ha sido la facilidad de instalación de Service Desk. Mediante las plantillas de mejores prácticas incluidas en Service Desk, Susana ha podido crear un servicio de ayuda satisfactorio para el usuario final. Los niveles de servicio también han aumentado, porque los problemas que pueden resolverse mediante las Preguntas habituales a través de un navegador HTML, se solucionan con rapidez.

El servicio de ayuda ha mejorado las prácticas de la empresa y ha ofrecido una interfaz en Web para registrar las llamadas de servicio. Susana puede proporcionar a sus clientes una línea de comunicación en la que pueden informar de llamadas de servicio mediante el uso de un sistema que les es familiar, un navegador HTML.

Introducción a las políticas y herramientas listas para el uso

- Plantillas de mejores prácticas

Service Desk ofrece plantillas que pueden configurarse y utilizarse como parte de la implantación. El uso de las plantillas de mejores prácticas acelera la implantación y mejora los procesos de forma inmediata.

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

- Integración completa con la interfaz de usuario de Microsoft®

La formación del personal del servicio de ayuda es una tarea muy larga. Las aplicaciones con una apariencia y forma de uso conocidos pueden reducir considerablemente la curva de aprendizaje. HP OpenView Service Desk tiene una plataforma basada en la tecnología de Microsoft que se integra a la perfección con el escritorio de Microsoft. Como resultado, Service Desk minimiza la formación del usuario final normalmente asociada con las nuevas aplicaciones.

El navegador Web Microsoft Internet Explorer también está incorporado en la consola, como se ilustra en la Figura 1-3 en la página 29. El personal del servicio de ayuda, los especialistas y administradores pueden navegar por la Web y ejecutar cualquier aplicación desde la consola de Service Desk.

- Capacidad de crear fácilmente relaciones

Los cambios, incidencias, problemas, llamadas de servicio y plantillas pueden relacionarse entre sí en Service Desk. La creación de una **relación** entre elementos ofrece información adicional y flexibilidad en el escritorio de servicio.

NOTA

Las relaciones creadas entre cambios, incidencias, problemas y llamadas de servicio no son las mismas que las relaciones creadas entre elementos de configuración (EC) u **órdenes de trabajo**. Las órdenes de trabajo deben relacionarse con elementos a fin de encontrar soluciones a los problemas.

- **Aprobación**

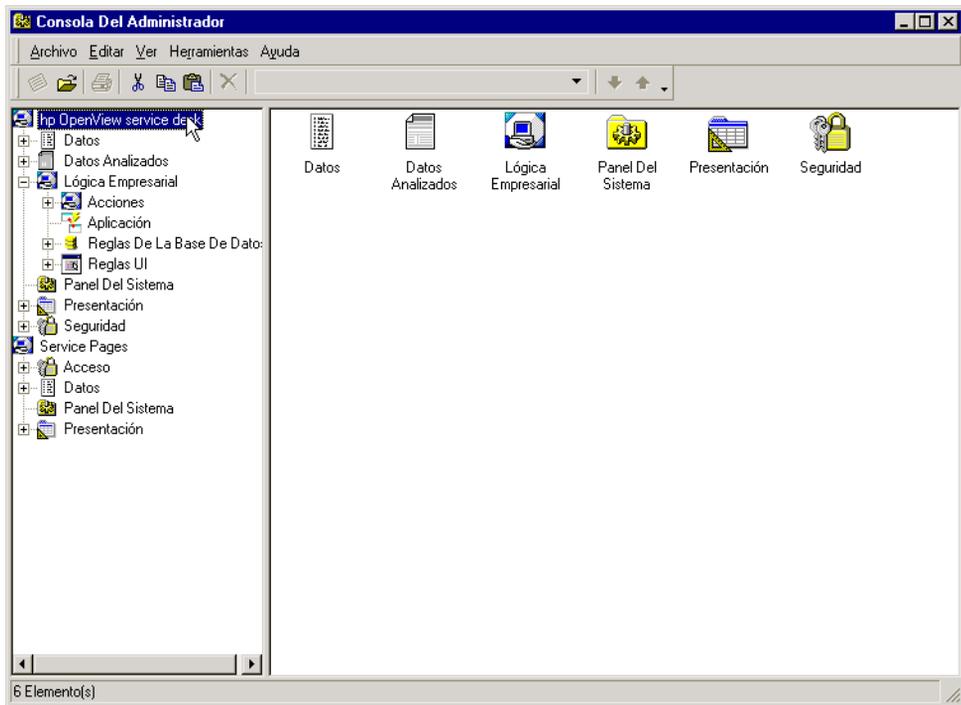
La entrega de servicios informáticos críticos para la empresa depende de la rapidez en la toma de decisiones. En el proceso de gestión informática, cada paso deberá autorizarse con el fin de ofrecer los niveles de servicio acordados. Antes de la implantación, es crucial para la productividad asegurarse de que la toma de decisiones está en manos de los especialistas apropiados. Al autorizar los procesos de gestión informáticos, el seguimiento de problemas que requieren intervención resulta contraproducente y lento si se realiza manualmente.

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

- **Flexibilidad de la consola de Service Desk**

La consola de Service Desk permite al personal personalizar la información de soporte que visualiza. Los operadores del servicio de ayuda, especialistas, administradores y responsables tienen la capacidad de crear gráficos y de arrastrar y soltar información a otra aplicación del escritorio, como MS-Word o MS-PowerPoint, mediante una interfaz similar a la de Microsoft Outlook. El diseñador ofrece a las organizaciones la flexibilidad de generar sus propias pantallas, vistas, campos y gráficos sin conocimientos de programación. Los datos pueden agruparse, ordenarse y filtrarse sin la restricción temporal de tener que aprender un lenguaje de programación para hacerlo.

Figura 3-1 Vista de la consola del administrador



La **Consola del administrador**, ilustrada en la Figura 3-1, es la herramienta que ofrece específicamente flexibilidad en el diseño de pantallas, vistas, gráficos y campos. Puede ajustar la configuración según las necesidades específicas de su infraestructura informática para satisfacer las políticas de servicio a medida que cambien las necesidades de la empresa.

Puede modificar o crear las siguientes definiciones con el Diseñador de aplicaciones:

— Acciones

Puede modificar las **acciones inteligentes** que realiza Service Desk. Las acciones inteligentes son métodos abreviados para tareas adicionales de programas externos. Un ejemplo sería el uso de MS Excel para un informe en todos los EC.

Las acciones del sistema son métodos abreviados diseñados por los desarrolladores de Service Desk. Las acciones del sistema son demasiado complejas para ejecutarse de forma manual.

Introducción a las políticas y herramientas listas para el uso

— Campos

Es posible añadir, eliminar o actualizar los campos requeridos en el **ciclo de vida del EC**. Un ejemplo sería requerir un campo de autorización para las peticiones de cambio.

— Formularios

Mediante las acciones de arrastrar y soltar, puede diseñar formularios de forma fácil.

— Configuración general

Puede modificar, actualizar o eliminar información en todos los parámetros. Por ejemplo, puede añadir la extensión telefónica de un usuario a la funcionalidad de búsqueda rápida.

— Plantillas

Además de las plantillas de mejores prácticas que se incluyen, puede crear nuevas plantillas adecuadas a las necesidades de su infraestructura informática. Por ejemplo, puede crear una plantilla para registrar nuevos empleados.

Las plantillas 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. La estructura es común a todos los elementos. Un sistema de utilizar categorías de plantillas puede ser crear una categoría para cada tipo de elemento y luego 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.).

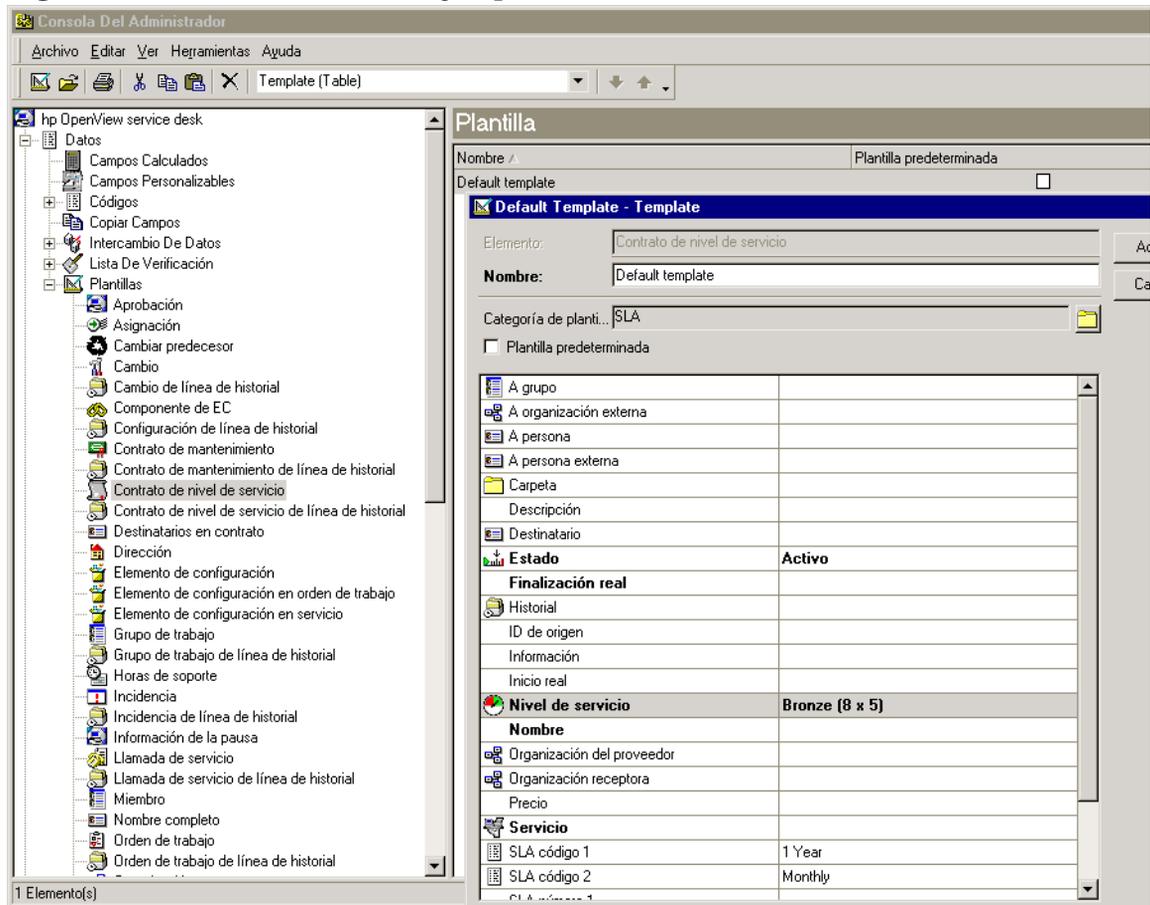
— Vistas

Puede especificar qué vistas de tablas, de gráficos y de exploración podrán ver los usuarios de Service Desk.

Aceleración de la implantación de las mejores prácticas mediante plantillas

Las plantillas incluidas en Service Desk permiten implantar inmediatamente prácticas adecuadas para su infraestructura informática. Siempre que cree un nuevo elemento, los valores se copiarán en él desde la plantilla. Una vez creado el nuevo elemento, podrá editar los campos e introducir valores adicionales en el nuevo elemento.

Figura 3-2 Plantilla de ejemplo



Aceleración de la implantación de las mejores prácticas mediante plantillas

Por ejemplo, puede utilizarse una plantilla para los acuerdos de nivel de servicio (consulte la Figura 3-2) para aplicar un periodo de evaluación determinado cada vez que se crea un acuerdo de nivel de servicio. Puede personalizar cualquier plantilla para presentar la información requerida de forma que colabore en 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.

Al editar plantillas para elementos de configuración, el valor del 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.

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

Introducción a la aprobación

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

Cuando una acción requiere aprobación, debe rellenarse una hoja de aprobación. El estado de la hoja de aprobación es inicialmente *Inactivo*. En esta etapa, la hoja de aprobación indica la fecha final en la que debe darse una respuesta e identifica los especialistas que deben autorizar la acción.

El estado de la hoja de aprobación debe cambiarse de *Inactivo* a *Activo* para comenzar el proceso de aprobación.

Los aprobadores reciben una notificación de que deben votar mediante una hoja de aprobación activa en Service Desk, en la vista Servicio hoy o por correo electrónico. Los aprobadores pueden buscar cualquier acción que requiera su aprobación mediante Service Desk, utilizando la página con fichas *Más opciones* en el cuadro de diálogo *Búsqueda avanzada* (que aparece al seleccionar *Búsqueda avanzada* en el menú *Herramientas*).

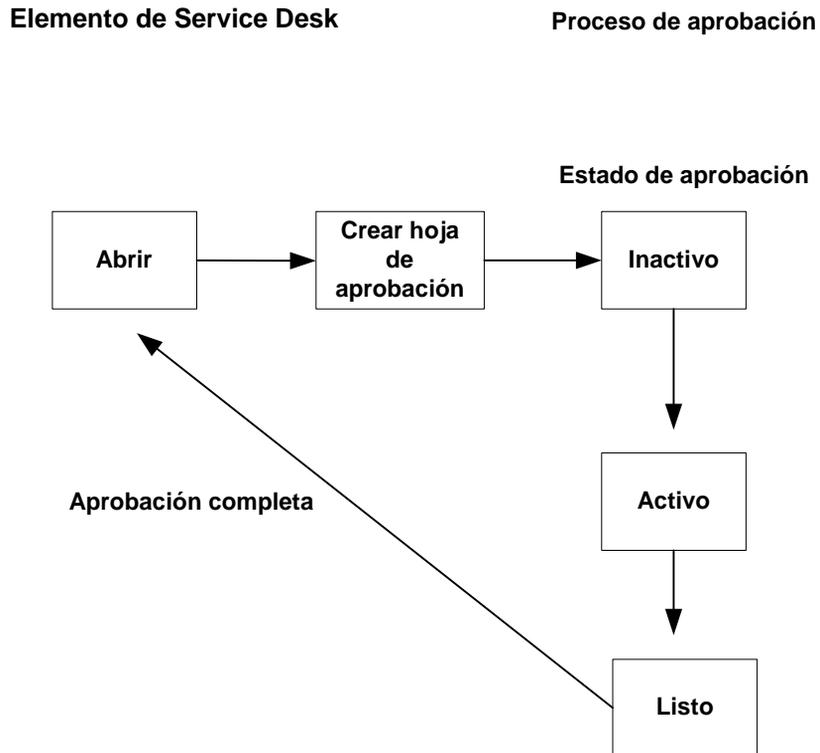
NOTA

Sólo se puede notificar a los aprobadores por correo electrónico si esta función está activada en el recurso *Herramientas* de Service Desk en el equipo que utilizan.

En este caso, votarán seleccionando *Sí* o *No*. Los resultados se tabulan automáticamente y, cuando hay suficientes aprobadores que 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 implantación puede comenzar.

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

Figura 3-3 **Proceso de aprobación**



Hojas de aprobación

Las hojas de aprobación pueden añadirse a cualquier elemento de tipo flujo de trabajo en Service Desk:

- Cambio
- Proyecto
- Problema
- Incidencia
- Llamada de servicio
- Orden de trabajo

Al abrir un formulario, aparece activada la ficha de la hoja de

aprobación. El iniciador del proceso de aprobación, así como los aprobadores designados, pueden ver la hoja de aprobación.

La hoja de aprobación tiene dos funciones: papeleta para los aprobadores designados y forma de iniciar el proceso de aprobación.

Figura 3-4 Hoja de aprobación

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

La hoja de aprobación consta de los siguientes campos:

- Estado de aprobación

El estado de aprobación puede definirse como Inactivo, Activo o Listo.

Introducción a la aprobación

- 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 pide 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

Cuando el campo Grupo de aprobación se deja vacío, el iniciador de la aprobación puede rellenarlo con personas aleatorias como votantes.

Cuando un grupo está seleccionado como grupo de aprobación, todos los miembros del grupo de trabajo aparecen en la lista de votantes. En esta etapa, el iniciador 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 periodo establecido. La solicitud de la aprobación es eliminada automáticamente del sistema. Cuando el Grupo de aprobación se vacía, la lista Aprobador no se modifica. Cuando se introduce otro grupo en el campo de grupo, los miembros de este grupo se añaden a la lista de aprobadores. El número de aprobadores es ilimitado.

- Votos de aprobación

Aquí se puede incluir 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 de basan en sus áreas de especialización. Para utilizar sus conocimientos de forma óptima y para reforzar el rendimiento del servicio de ayuda, deben identificarse varios roles cruciales. Los roles de aprobación ayudan a desarrollar una implantación eficaz de la función de aprobación.

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

- Iniciador 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 iniciador 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 iniciador 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

Introducción a la aprobación

supervisor de la aprobación puede ser designado para dar la autorización final.

Introducción Service Pages

Las Service Pages son una extensión de Service Desk. Además de que los usuarios pueden ponerse en contacto con el servicio de ayuda mediante un navegador Web, los datos visibles en Service Pages son en realidad los datos actuales.

Las Service Pages ofrecen soporte para dos tipos de usuarios: ingenieros de soporte que ya disponen de acceso a Service Desk y usuarios finales.

Los usuarios finales pueden utilizar las Service Pages para hacer lo siguiente:

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

Los ingenieros de soporte pueden utilizar las Service Pages para hacer lo siguiente:

- 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

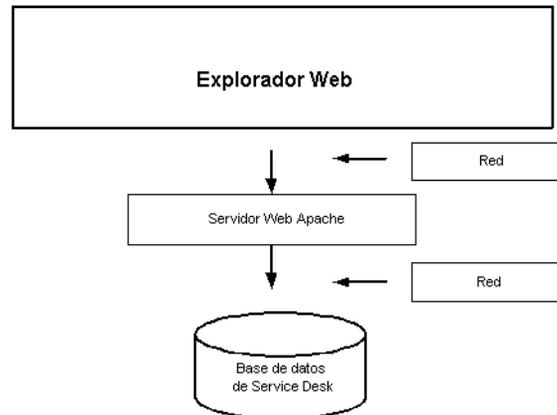
Los ingenieros de soporte pueden modificar o ver los registros al utilizar una de las opciones de visualización. El administrador del sistema puede definir la disposición de las vistas, además de las plantillas que se utilizan para crear registros. Al configurar las vistas, el administrador del sistema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

Acceso a las 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 Apache. El servidor Web Apache puede

compartir espacio con el servidor de aplicaciones o puede estar ubicado en otra parte para equilibrar el tráfico en la red y aumentar en rendimiento. El navegador Web se comunica con el servidor Web a través de una red.

Figura 3-5 **Service Pages Proceso**



Aprobación a través de Web

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 un URL específico que se indica a los aprobadores por correo electrónico.

4 Tareas básicas

En este capítulo se describen las tareas básicas realizadas por 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

Uso de las vistas de tabla

Las vistas de tabla son la forma estándar de representar los elementos. Las vistas de tabla muestran la información que necesita para realizar las tareas diarias, como se ilustra en la Figura 4-1.

Figura 4-1 Llamadas de servicio: Vista de tabla

Llamada de servicio (Filtro aplicado)					
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 server\Frid...	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

Uso de las vistas de diagrama

Los diagramas ofrecen una buena perspectiva de los elementos. Un diagrama agrupa elementos y muestra el tamaño absoluto o relativo de los grupos de diversas formas. La vista de diagrama permite utilizar varios estilos diferentes de diagramas para presentar la información. Algunos diagramas también se pueden visualizar en 3D. Con la vista de diagrama, obtendrá informes en pantalla fáciles de leer e imprimibles.

Los diagramas también proporcionan fácil acceso a los elementos de los grupos. Haciendo clic en una parte del diagrama, aparece una tabla que contiene los elementos relacionados con esa parte, que pueden seleccionarse para ver información más detallada.

Las vistas de diagrama también se pueden personalizar. La personalización permite cambiar, entre otras cosas, 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 3D, el ángulo de visualización del diagrama.

Un diagrama agrupa elementos y muestra el tamaño de cada grupo. El

tamaño del grupo puede significar cosas distintas, por ejemplo:

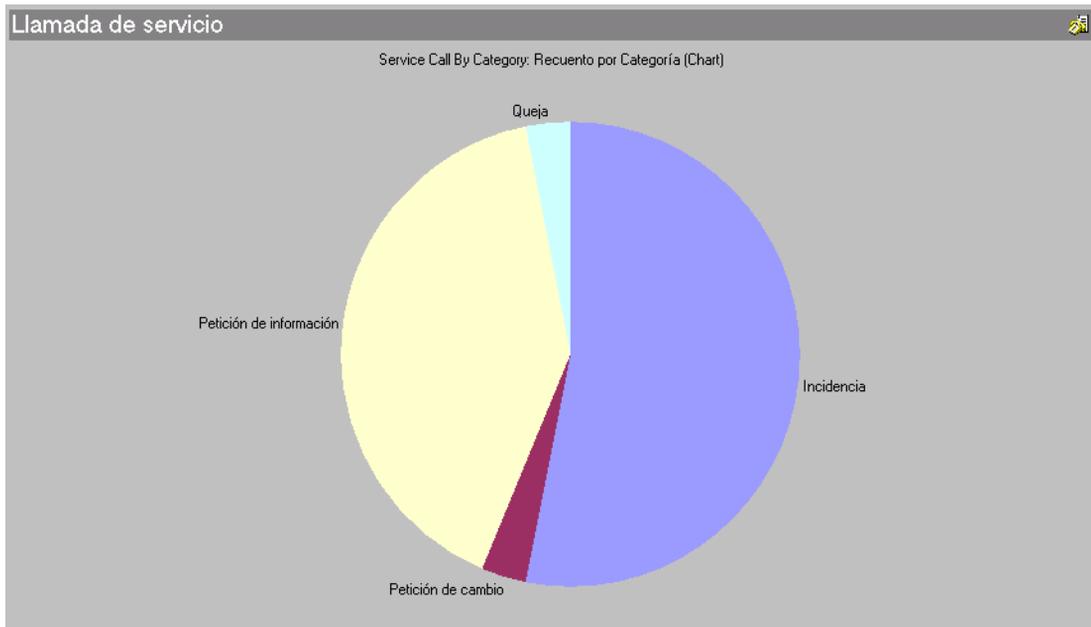
- el número de elementos del grupo,
- el total de una suma de los valores de los campos,
- el valor medio de un campo del grupo,
- el valor mínimo o máximo de un campo del grupo.

Cada diagrama muestra los grupos de forma diferente. Los diagramas circulares muestran los grupos en tamaños relativos, como se ilustra en la Figura 4-2. El círculo entero representa la totalidad de los elementos, mientras que los tamaños de grupo se muestran en sectores porcentuales. Los diagramas de barras, en cambio, muestran los elementos en tamaños absolutos.

Con Service Desk, puede utilizar también el diagrama en otras aplicaciones, como MS Word o Powerpoint. Para usar el diagrama:

1. Elija Copiar en el menú Edición.
2. Cambie a la aplicación donde desea insertar el diagrama.
3. Elija Pegar en el menú Edición de la otra aplicación.

Figura 4-2 Llamadas de servicio: Vista de diagrama



Uso de las vistas de explorador

Una vista de explorador tiene un panel de navegación, un panel de base y uno o varios paneles de hoja, como se ilustra en la Figura 4-3. El panel de base muestra la información que busca.

Para buscar un elemento en una vista de explorador:

1. Desplácese por el panel de navegación y haga clic en un elemento.
2. Seleccione un elemento en el panel de base.
3. El panel de hoja mostrará la información.

Figura 4-3

Paneles de la vista de explorador



Uso de las vistas de tarjeta

En este tipo de vista, la información aparece en tarjetas. Cada elemento aparece en 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 4-4

Vista de tarjeta: Personal

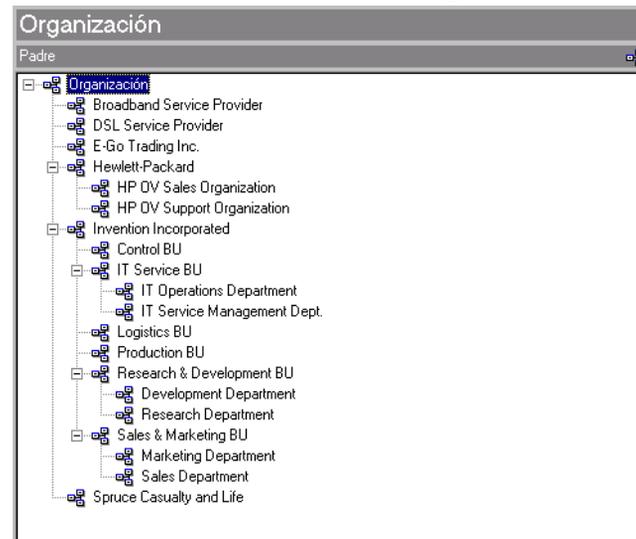


Uso de las vistas en árbol

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 4-5

Vista en árbol: Estructura de organización

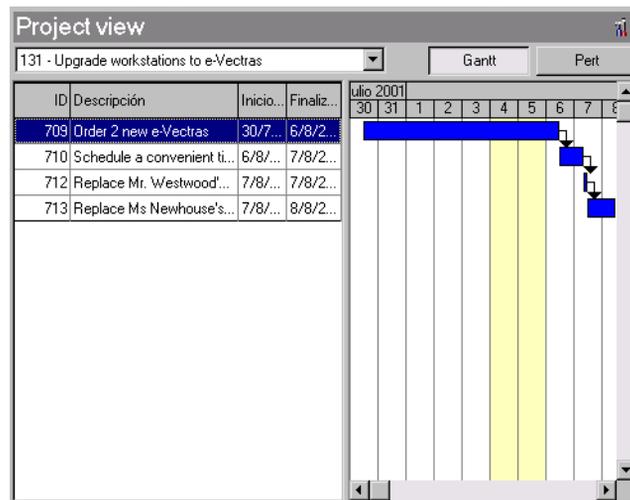


Uso de las vistas de proyecto

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 en árbol enumera las actividades y muestra gráficamente el progreso planificado en diagramas de Gantt o de Pert.

Figura 4-6

Vista de proyecto: Órdenes de trabajo en un elemento de cambio



Uso del menú Acciones

El menú *Acciones* contiene accesos rápidos a tareas relacionadas con los elementos de *Service Desk*. En la Figura 4-7 se muestra un menú *Acciones* de ejemplo para los elementos de cambio. El menú *Acciones* tiene tres tipos de acciones:

- Acciones de vínculo inteligente

Las acciones de vínculo inteligente inician programas externos. Es posible llamar al programa externo pasando información desde el elemento que haya seleccionado o abierto al hacer clic en el comando *Acción de enlace inteligente*. Por ejemplo, MS Word puede abrirse para crear un archivo de texto con el nombre del ID de la llamada de servicio.

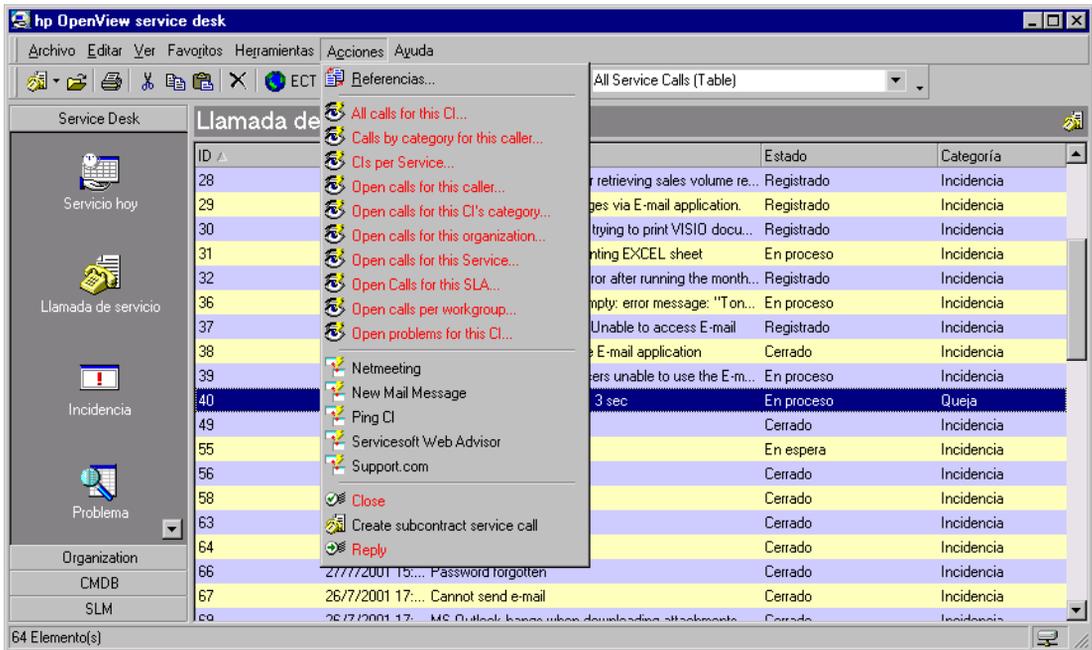
- Acciones de introducción

Las acciones de introducción abren vistas de tabla de otros elementos. La información de la vista de tabla que se haya abierto puede filtrarse para que muestre la información relacionada con el elemento que había seleccionado o abierto al hacer clic en el comando *Acción de introducción*.

- Acciones del sistema

Las acciones del sistema son tareas cuya realización manual sería demasiado compleja. La creación de llamadas de servicio de subcontrato es un ejemplo de acción del sistema.

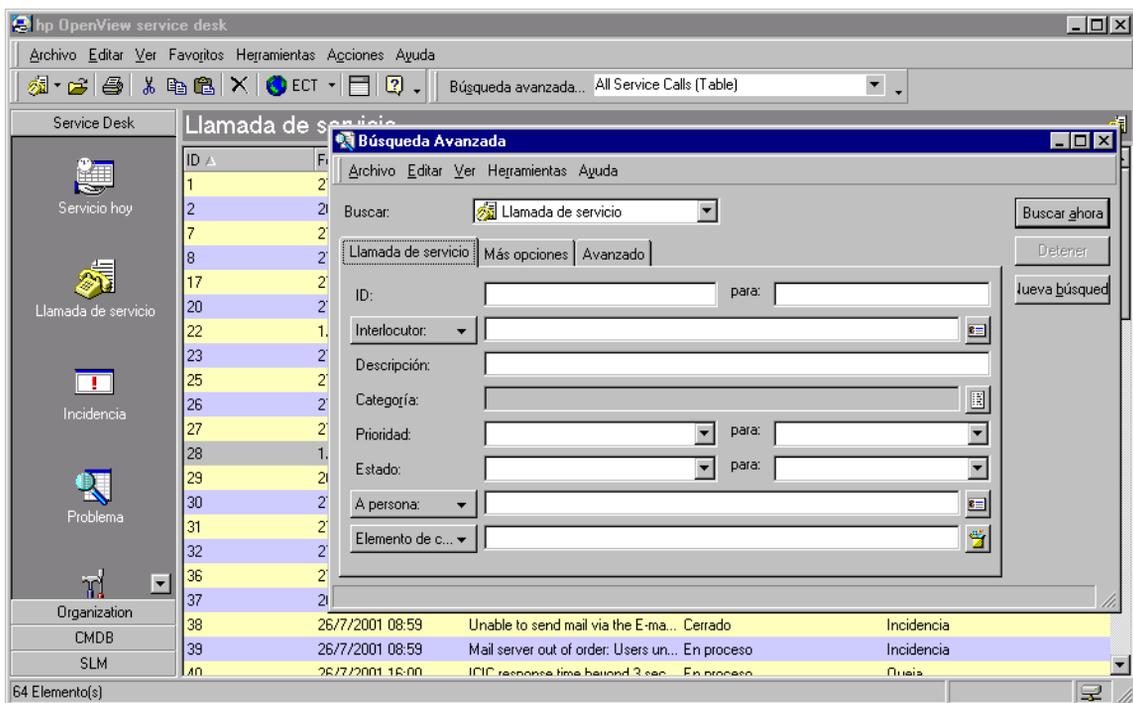
Figura 4-7 Vista de llamadas de servicio: Menú Acciones



Uso de la Búsqueda avanzada

Con la Búsqueda avanzada puede especificar criterios complejos para buscar los elementos almacenados en Service Desk. La Figura 4-8 muestra el cuadro de diálogo Búsqueda avanzada abierto y listo para la introducción de criterios de búsqueda para llamadas de servicio.

Figura 4-8 Vista de llamadas de servicio: Búsqueda avanzada



Puede abrir el cuadro de diálogo Búsqueda avanzada de varias formas:

- Seleccione Búsqueda avanzada en el menú Herramientas.
- Haga clic en Búsqueda avanzada en la barra de herramientas.
- En un formulario, seleccione Búsqueda avanzada en el menú de cualquier botón de elemento de consulta para buscar un elemento al que se pueda hacer referencia en el campo de dicho botón.
- En cualquier campo de texto de un formulario, elija Búsqueda

avanzada en el menú Herramientas para buscar los elementos que contienen frases y palabras clave similares.

- Haga clic en Búsqueda avanzada en un cuadro de diálogo que contenga el botón Búsqueda avanzada para buscar los elementos que estén en la lista con la que esté trabajando o que se puedan añadir a ella.
- Pulse F2.

Tareas básicas

Uso de la Búsqueda avanzada

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 las páginas de autoservicio en la intranet del departamento informático 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 recibir asistencia.

Puede llamar por teléfono, enviar un fax, o enviar un correo electrónico, pero María elige utilizar el navegador HTML para acceder a las Service Pages. Mediante las Service Pages, inmediatamente recibe un número de ID correspondiente a la llamada, con lo que puede realizar el seguimiento del progreso de su llamada de servicio con el navegador HTML.

Administración de llamadas de servicio

Su meta final es recibir una pronta solución a los problemas en la infraestructura informática. Puede informar con rapidez de los problemas de varias formas:

- correo electrónico
- navegador HTML (Service Pages)
- teléfono
- fax

Registro de llamadas de servicio

La función básica de un servicio de ayuda consiste en resolver las necesidades de los clientes relacionados con la infraestructura informática. Para satisfacer los requisitos del servicio de ayuda, debe comunicar algunas informaciones básicas antes de que el personal del servicio de ayuda pueda realizar su trabajo de forma eficaz.

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

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

Uso de las Service Pages (SP)

El navegador HTML le permite al cliente puede realizar llamadas de servicio y ver sus posibles soluciones en las preguntas habituales (FAQ). Las soluciones a las llamadas de servicio también se pueden ver una vez aplicadas.

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 llamada de servicio del nuevo empleado a Service Desk con un correo electrónico. El operador abre Service Desk y crea una nueva llamada de servicio con la plantilla para nuevos empleados.

Esta plantilla está relacionada con dos plantillas de órdenes de trabajo de las instalaciones y los departamentos informáticos. La orden de trabajo de las instalaciones incluye colocar un escritorio y un PC. La orden de trabajo del departamento informático incluye crear una cuenta de correo electrónico, establecer la conexión a Internet y hacer la instalación de software.

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

Mediante Service Desk, todos 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 asistir a las personas con problemas en la infraestructura informática a reanudar su trabajo 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 mientras registra la llamada del cliente y ofrece una solución. Si no puede dar una solución, debe utilizar la información recibida para alertar a los especialistas.

Como operador del servicio de ayuda, usted debe supervisar el estado de un EC con vistas predefinidas, solucionar los problemas con los filtros apropiados y resolver las llamadas de servicio con las herramientas adecuadas definidas por el Administrador de la aplicación. Después de iniciar la sesión en Service Desk, el operador del servicio de ayuda puede comenzar con la siguiente consola:

Tareas del personal del servicio de ayuda
Introducción a las tareas del operador del servicio de ayuda

Figura 6-1 Vista de la consola de la persona de contacto

The screenshot shows the HP OpenView Service Desk interface. At the top, there is a menu bar with 'Archivo', 'Editar', 'Ver', 'Favoritos', 'Herramientas', and 'Ayuda'. Below the menu bar is a search bar with the text 'Búsqueda avanzada' and a dropdown menu set to 'Service Today For Workgroup (Table)'. The main area is titled 'Servicio hoy' and contains a table of service requests. On the left side, there is a navigation pane with icons for 'Servicio hoy', 'Llamada de servicio', 'Incidencia', and 'Problema', along with organizational units like 'Organization', 'CMDB', and 'SLM'. The table has columns for ID, Tipo de elemento, Descripción, Estado de asigna..., Prioridad de asignación, and A persona.

ID	Tipo de elemento	Descripción	Estado de asigna...	Prioridad de asignación	A persona
121	Llamada de servicio	How do I deal with Natural Language Formulas Re...		Medio	
127	Llamada de servicio	How to Uninstall Internet Explorer 4.0			
131	Cambio	Upgrade workstations to e-Vectras	Nuevo		
241	Problema	Terminal screen locks up		Bajo	Swires, Steve
165	Incidencia	CPU bottleneck detected. CPU usage is 100 % an...	Nuevo		
743	Orden de trabajo	Make inventory of all Kayak workstations	Nuevo		
744	Orden de trabajo	Order internal memory for all Kayaks to achieve at L...	Nuevo		
745	Orden de trabajo	Make plan for installation of extra internal memory ...	Nuevo		
243	Problema	CPU load to high on Web Server			
746	Orden de trabajo	Install internal memory in individual machines	Nuevo		
748	Orden de trabajo	Make inventory of all PCs to be upgraded	Nuevo		
151	Incidencia	Root password changed on Server02	Nuevo	Medio	
749	Orden de trabajo	Order appropriate number of Windows 2000 OS so...	Nuevo		
747	Orden de trabajo	Report on hardware upgrade	Nuevo		
750	Orden de trabajo	Plan upgrade on PCs and inform users	Nuevo		
239	Problema	Calculation errors	Nuevo		Trout, Helen
751	Orden de trabajo	Install Windows 2000 upgrade	Nuevo		
133	Cambio	Upgrade to SQL*Net V8 to improve SAP database...	Nuevo		
142	Cambio	Upgrade Windows 98 to Windows 2000	Nuevo		
153	Incidencia	Server down: No connection after 45 sec.	Nuevo		
752	Orden de trabajo	Report on change	Nuevo		

92 Elemento(s)

Adminstración de llamadas de servicio

Las llamadas de servicio son peticiones registradas de los clientes que pueden resultar en:

- una petición para resolver una incidencia,
- una petición de cambio, o
- una petición de información.

Registro de llamadas de servicio

Al registrar una llamada de servicio, es muy importante recopilar información esencial para la resolución. La información introducida por el operador del servicio de ayuda 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 89) son una forma práctica de reunir información del interlocutor.

El formulario de llamada de servicio sirve para introducir este tipo de llamadas. Consulte la siguiente Figura 6-2 como ejemplo de formulario de llamada de servicio. Los responsables de la infraestructura informática pueden decidir si usan esta plantilla o si crean una plantilla similar con requisitos específicos para la organización. A continuación se incluye una descripción general de cada campo requerido.

NOTA

También puede registrar, supervisar y actualizar las llamadas de servicio con el navegador HTML. El navegador HTML también le permite trabajar fuera de línea.

Figura 6-2 Nueva llamada de servicio

The screenshot shows the 'Master Service Call' application window. The title bar reads '22 - Master Service Call'. The menu bar includes 'Archivo', 'Editar', 'Ver', 'Herramientas', 'Acciones', and 'Ayuda'. The toolbar contains icons for 'Guardar y cerrar', 'Default template', and other standard functions. A warning message at the top states 'Vencimiento superado en 92 días.' The form is divided into several sections:

- General Information:** ID: 22; Estado: Registrado; Estado (Servicio h...): Registrado; Interlocutor: Ashfield_Jack; Organización: Development Department; SLA: Desktop; Servicio: Desktop; Nivel de servic...: Bronze (8 x 5).
- Description:** Descripción: How can I look up a charge number in the ICIS system; Información: (empty text area).
- Assignment and Classification:** Repercusión: Ninguno; Prioridad: 5 Ninguno; Fecha límite: 1/8/2001 23:00; Hasta fecha límite: -520 Horas; Finalización real: (empty); Duración real: (empty); Asignación...: A grupo: Desktop Specialists; De grupo de trabajo: Helpdesk; De persona: User, System; Clasificación: Software; Código de cierre: (empty); Medio: Web; Grupo FAQ: (empty); Pregunta habitual.
- Other Fields:** Carpetas: (empty); Categoría: Petición de información; Categoría (Servicio...): Petición de información; Elemento de c...: (empty).

Los campos obligatorios son:

- 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 puede identificar los campos en los que hay que introducir datos obligatoriamente de la siguiente forma:

1. Seleccione el comando Opciones en el menú Herramientas.
2. Seleccione la casilla de verificación Tipo de letra de los campos obligatorios.
3. Haga clic en Fuente y seleccione las propiedades requeridas de la fuente.

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 en la llamada de servicio para que el especialista pueda ver la información.

Visualización de llamadas de servicio

Se puede acceder a las llamadas de servicio y verlas para obtener información adicional desde la consola de Service Desk. La barra de herramientas le permite ver la información si hace lo siguiente:

- elija una acción de introducción de las que aparecen en el menú Acción;
- elija el comando 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. Estos son algunos ejemplos de situaciones en las que quizá necesite actualizar el registro:

- asignación de especialistas,
- modificación de información de contacto, o
- registro de los intentos para resolver la 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 servicio 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 las llamadas de servicio de subcontrato, 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 administración del servicio de ayuda. 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 pida que cierre la llamada.

El equipo de administración de la infraestructura informática determina cuándo debe cerrar este tipo de llamadas. Las llamadas duplicadas se pueden resolver de dos maneras distintas:

- eliminando el registro de la llamada de servicio

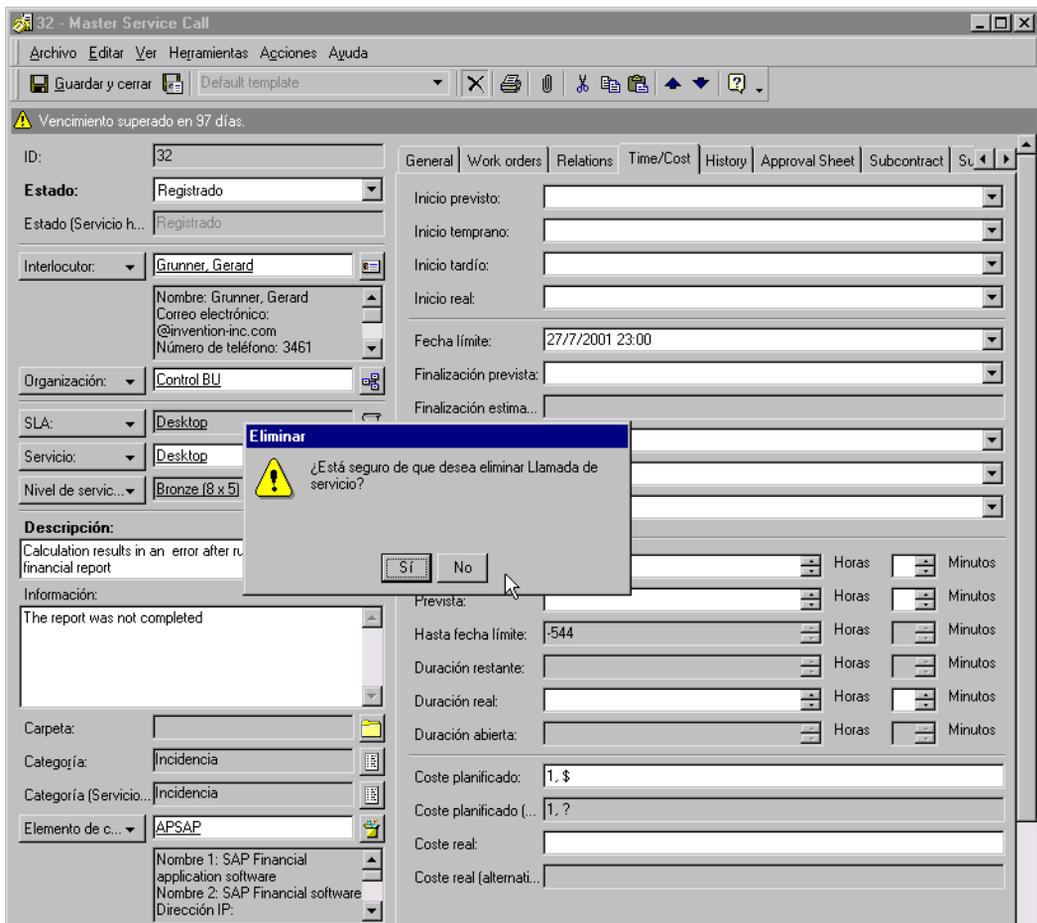
Si el equipo administrador determina que eliminar el registro completamente de Service Desk es lo apropiado, utilice esta opción pero con cuidado. El registro se elimina permanentemente de Service Desk con **CTRL+D**. Si el usuario vuelve a realizar la misma petición,

deberá crear una nueva llamada de servicio. La Figura 6-3 muestra un ejemplo de eliminación de un registro de llamada de servicio.

- cambiando el estado a cerrado

Si el equipo administrador 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. En la Figura 6-4 se muestra un ejemplo de cierre de llamada de servicio.

Figura 6-3 Eliminación de llamadas de servicio



Tareas del personal del servicio de ayuda
Administración de llamadas de servicio

Figura 6-4 Cierre de llamadas de servicio

The screenshot shows the SAP Master Service Call window for call ID 32. The 'Estado' (Status) dropdown menu is open, with 'Cerrado' (Closed) selected. The window displays various fields for call details, including dates, times, and costs.

Field	Value
ID	32
Estado	Cerrado
Estado (Servicio h...)	Registrado
Interlocutor	@invention-inc.com Número de teléfono: 3461
Organización	Control BU
SLA	Desktop
Servicio	Desktop
Nivel de servic...	Bronze (8 x 5)
Descripción	Calculation results in an error after running the monthly YTD financial report
Información	The report was not completed
Carpeta	
Categoría	Incidencia
Categoría (Servicio...)	Incidencia
Elemento de c...	AFSAP
Nombre 1	SAP Financial application software
Nombre 2	SAP Financial software
Dirección IP	
Inicio previsto	
Inicio temprano	
Inicio tardío	
Inicio real	
Fecha límite	27/7/2001 23:00
Finalización prevista	
Finalización estima...	
Finalización tempr...	
Finalización tardía	
Finalización real	
Duración	
Máx.	16 Horas
Prevista	
Hasta fecha límite	-544 Horas
Duración restante	
Duración real	
Duración abierta	
Coste planificado	1. \$
Coste planificado (...)	1. ?
Coste real	
Coste real (alternati...	

Identificación de roles de Service Desk relacionados

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

- Administrador de configuración

El administrador de configuración clasifica los elementos de la infraestructura informática. 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 recurrentes.

- 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 contratos 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 informática 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.

Su tarea como primera persona de contacto 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

Tareas del personal del servicio de ayuda

Identificación de roles de Service Desk relacionados

la resolución de problemas en la infraestructura informática.

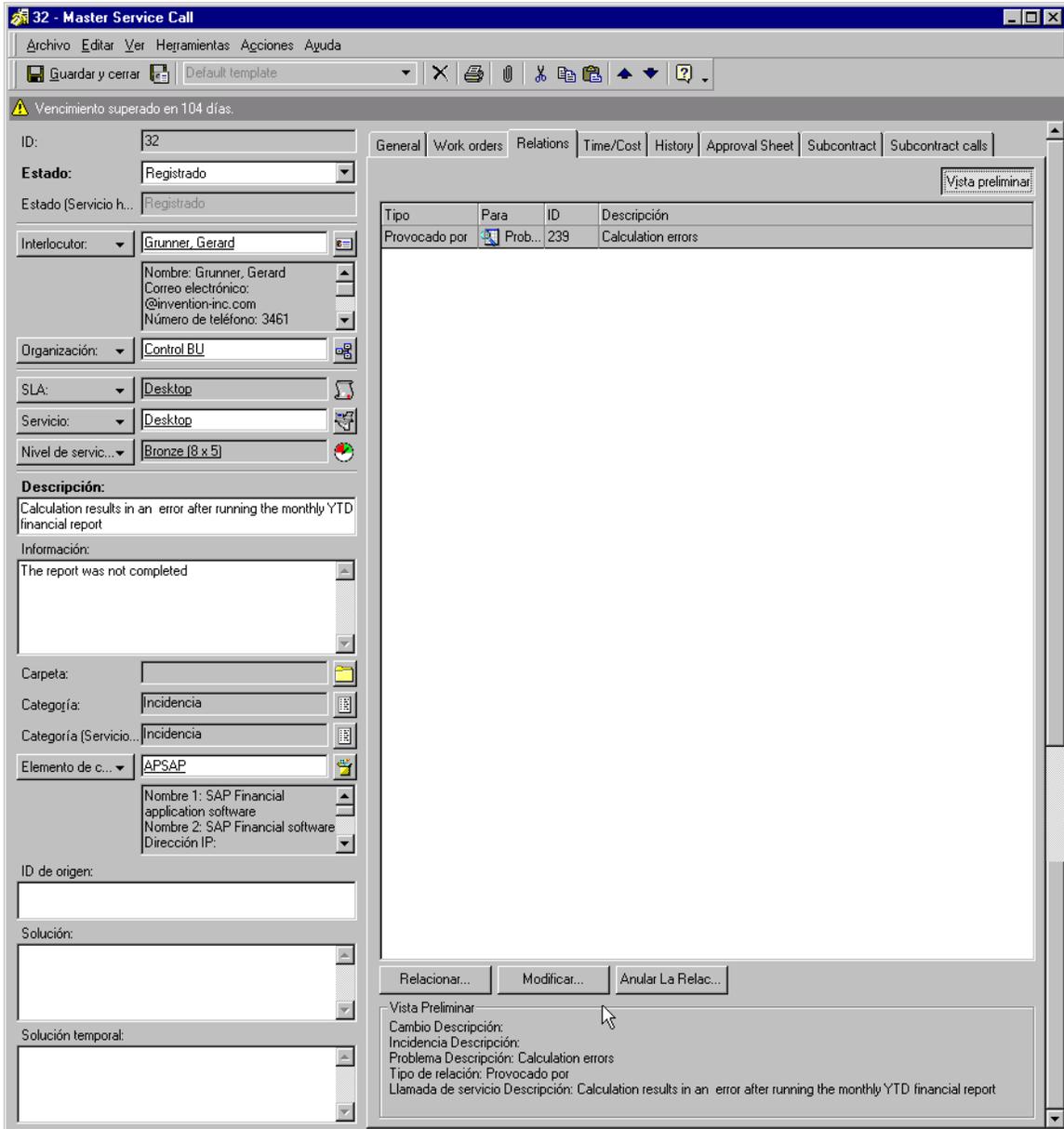
Relación de procesos de Service Desk

Si indica que las llamadas de servicio están relacionadas con problemas y cambios, los especialistas pueden resolver de manera proactiva los que tienen que ver con la infraestructura informática.

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

Tareas del personal del servicio de ayuda
Relación de procesos de Service Desk

Figura 6-5 Relación de llamadas de servicio



7

Tareas del administrador de configuración

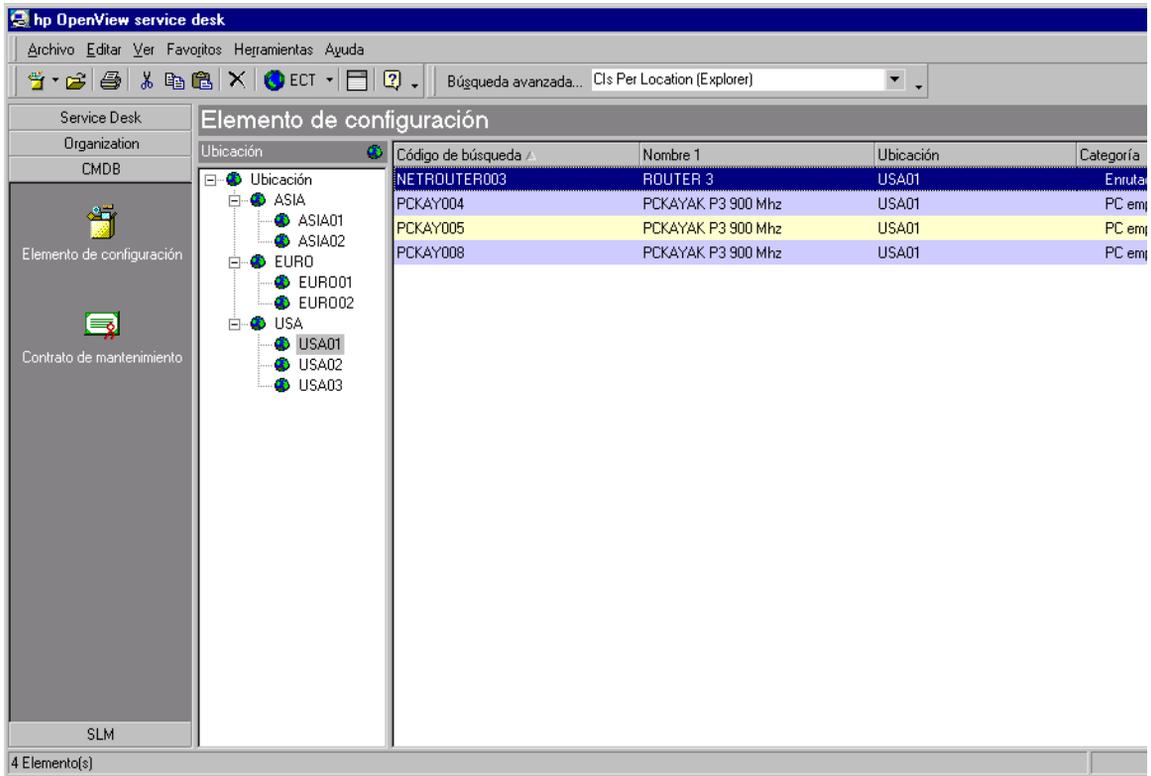
En este capítulo se describe el método general que un administrador de configuración puede utilizar al instalar Service Desk. También se explica el proceso de administración de los elementos de configuración.

Administración de elementos de configuración

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

La Figura 7-1 ilustra la consola de la BDAC. El grupo BDAC de la barra de acceso rápido 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 BDAC



Categorización de elementos de configuración

¿Qué es importante en la infraestructura informática? Aunque un administrador de configuración puede considerar elementos de configuración a los dispositivos de ratón, alfombrillas y cámaras digitales, junto con los ordenadores principales y los PC, otro administrador puede decidir que sólo los ordenadores principales y los 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 informático. 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 generar EC

Uso 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, use el formulario Elemento de configuración nuevo. La Figura 7-2 muestra un formulario Elemento de configuración nuevo y de uso común. A continuación se incluye una descripción general de cada campo requerido.

Figura 7-2

Elemento de configuración nuevo

The screenshot shows a web-based configuration interface for a new configuration item. The window title is '33 - Configuration Item'. The interface includes a menu bar with 'Archivo', 'Editar', 'Ver', 'Herramientas', 'Acciones', and 'Ayuda'. Below the menu is a toolbar with icons for 'Guardar y cerrar' and 'Default template'. The main form is divided into two main sections. The left section contains fields for 'ID' (33), 'Código de búsqueda' (NETLAND), 'Estado' (Producción), 'Nombre 1' (Local Area network 1), 'Nombre 2', 'Dirección IP', 'Número de serie', 'Carpeta', 'Categoría' (Hardware / Red / Tipo de r...), 'Exclusivo' (checked), and 'Instalaciones máxi...'. The right section has tabs for 'General', 'Users', 'Services', 'Parent CIs', 'Child CIs', 'Related CIs', and 'Calls/Incidents'. The 'General' tab is active, showing fields for 'Ubicación' (USA), 'Marca' (Ubicación), 'Per. propietaria', 'Org. propietaria', 'Admin. Persona', 'Admin. Grupo' (Network Specialists), 'Admin. Org.' (IT Operations Department), 'Subcontratado', and 'Comentario'.

Al crear EC, observará tres campos obligatorios. Los campos obligatorios están marcados en negrita en la consola de EC nuevo. Los campos obligatorios son:

- 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, Service Desk permite integrarlo en los códigos de búsqueda. Las personas de contacto, los usuarios, los especialistas y los administradores de la infraestructura de EC pueden identificar los EC con un sistema que ya les sea familiar. Si las convenciones de nomenclatura que utiliza 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 los estados 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 seleccionar en la lista que el administrador de configuración ha determinado junto 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 define automáticamente en 1.

Uso del Asistente para la generación de EC

Si necesita registrar lotes de elementos de configuración similares o idénticos, puede usar el Asistente para generar EC. El 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 aquellos que no se pudieron crear.

Visualización de elementos de configuración

Si creó un sistema de nomenclatura de códigos de ayuda que otros usuarios de Service Desk han utilizado de forma coherente, la visualización de los EC debería completarse fácilmente.

Se puede acceder a los elementos de configuración y verlos para obtener información adicional desde la consola de Service Desk. La barra de herramientas le permite ver la información si hace lo siguiente:

- elegir comandos en el menú *Acción*
- elegir *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 elementos de configuración

Es posible actualizar los registros con información adicional mientras ve los EC, siempre que los roles de usuario asignados le permitan hacerlo. Estos 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

Eliminación de elementos de configuración

La eliminación de elementos de configuración es relativamente sencilla, aunque debe hacerse con cuidado. Al eliminar un EC, recuerde la importancia de las relaciones creadas. Si un EC está relacionado con otro, la eliminación 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 eliminar 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 BDAC.

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 sistemas informáticos, 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, lo que puede hacerse de varias formas con Service Desk.

Cada EC puede ser un componente de otro EC si se establece una jerarquía padre-hijo. En nuestro ejemplo del monitor y el equipo, éste 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 identificación crea una jerarquía entre EC.

NOTA

Una jerarquía padre-hijo debe reflejar la conexión real de los elementos de configuración entre ellos.

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.

Identificación de roles de Service Desk relacionados

Las tareas del 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 discutir 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 implantará los planes del administrador de configuración 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 utilizan los EC para registrar las llamadas de servicio. También utilizan códigos de ID para cada EC al registrar y resolver llamadas de servicio.

- Especialistas

Los especialistas utilizan los EC para identificar las llamadas de servicio que requieren resolverse.

- Administradores de cambios

Los EC registrados se revisan para identificar los cambios de manera proactiva y reactiva. Además, los administradores de cambios pueden ponerse en contacto con el 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 gestionados por el administrador de configuración para identificar incidencias recurrentes.

- Administradores de personas y organizaciones

El personal de la infraestructura informática y los usuarios finales forman la base de la lista de direcciones. Las personas y el administrador de la organización determinan los datos que conectan cada EC con los profesionales de servicio que proporcionan asistencia y los propietarios reales 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 administración 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:

- 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 tiene 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.

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*.

NOTA

También puede registrar, supervisar y responder a las llamadas de servicio con el navegador HTML. El navegador HTML también le permite trabajar fuera de línea.

Aceptación de llamadas de servicio

Cuando una llamada de servicio se ha asignado a su grupo de trabajo para ser procesada, debe detallar cuidadosamente los pasos tomados

para resolverla. Debe dedicar el máximo de tiempo a resolver las incidencias de la infraestructura informática, y no al proceso tedioso de llenar papeles. Service Desk le ayuda a hacerlo, pero todavía hay información esencial que debe registrar el trabajo que se está realizando.

La descripción del trabajo cumple tres propósitos:

- las soluciones se suministran directamente al cliente;
- las soluciones puede reutilizarse;
- las soluciones pueden usarse para la acción preventiva.

Los campos que deben llenarse acerca de una llamada de servicio resuelta pueden tener diferentes campos obligatorios, según determine el responsable de la infraestructura informática en cooperación con el administrador del sistema de Service Desk. A continuación se incluye una descripción general de cada campo requerido:

- ID

Número de ID de la llamada de servicio

- 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.

- Interlocutor

Persona que realiza la llamada de servicio. El interlocutor puede ser un cliente u otro colega de la infraestructura informática.

- Descripción

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

- CNS

En este campo se indica el contrato de nivel de servicio aplicable al EC.

- Servicio

En este campo se indica el nivel de servicio que se ha acordado

Administración de las acciones del especialista

suministrar al cliente.

- Categoría

En este campo se indica el tipo de llamada de servicio.

- EC

En este campo se indica el código de EC exclusivo relacionado con la llamada de servicio.

- Solución

En este campo se indica la solución a la llamada de servicio.

- ID

Número de ID de la llamada de servicio.

- Páginas de ficha

Aparecen cinco páginas de ficha predeterminadas que contienen información detallada y exacta acerca de la llamada de servicio. El administrador del sistema de Service Desk puede definir otras páginas de ficha. Las páginas de ficha predeterminadas son: general, órdenes de trabajo, relaciones, tiempo/coste e historial.

NOTA

Puede identificar los campos en los que es obligatorio introducir datos de la siguiente forma:

1. Seleccione `Modificar herramientas` en el menú `Archivo`.
2. Seleccione `Opciones`.
3. Seleccione `Tipo de letra` de los campos obligatorios.

Visualización de llamadas de servicio

Puede ver las llamadas de servicio seleccionadas según el criterio que desee, por ejemplo, por especialista, dentro de la consola de Service Desk. La barra de herramientas le permite ver la información si hace lo siguiente:

- 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 las llamadas de servicio, las incidencias y las solicitudes de cambio, deberá realizar las anotaciones apropiadas en la orden de trabajo en Service Desk. La orden de trabajo tiene todos los detalles acerca del trabajo realizado o que 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 proceso de Service Desk, debe registrar todas las acciones tomadas para atender la petición del cliente. Sus soluciones definitivas o temporales formarán la base de un FAQ preciso. Mediante el acceso a las FAQ en las páginas de autoservicio de sus navegadores HTML, los clientes pueden resolver problemas habituales, lo que permite al especialista centrarse en las incidencias no resueltas.

Cierre de llamadas de servicio

Cuando haya resuelto una llamada de servicio o descubierto una solución temporal, deberá cerrar la llamada de servicio. 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 toda la orden de trabajo. 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 servicio 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 administración de operaciones

Se crea una incidencia en Service Desk que señala que los indicadores de rendimiento de una instancia de la base de datos sobrepasan el umbral de advertencia. El servicio de ayuda quizá ya haya vinculado varias llamadas de clientes a esta incidencia.

El grupo de administración de la base de datos encuentra que la configuración de la base de datos es correcta, pero que un administrador de UNIX ha cambiado los parámetros del sistema del servidor UNIX donde se ejecuta la instancia. Se 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 definir la incidencia de la base de datos como “gestionada”, pero sin cerrar la incidencia todavía.

El grupo de trabajo de administración de la base de datos crea una llamada de servicio de subcontrato al grupo de trabajo responsable de la administración del servidor. La llamada de servicio de subcontrato solicita que se deshagan los cambios en los parámetros del sistema UNIX.

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 sus propios parámetros 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 al proveedor del servicio de acceso central solicitando el restablecimiento de la capacidad del servicio de conexión a Internet.

Relación de procesos de Service Desk

La ficha Relaciones permite resolver de manera proactiva los problemas en la infraestructura informática. Esta ficha contiene información adicional acerca de llamadas de servicio que tienen problemas similares. Puede verificar los procesos de Service Desk relacionados si hace clic en un registro.

Si el proceso de Service Desk relacionado está cerrado, debe verificar la solución para ver si el problema es un error conocido o si existe una solución. Si verifica las llamadas de servicio, los cambios, los proyectos o los problemas relacionados, puede reducir en gran medida el tiempo empleado. La siguiente pantalla en la Figura 8-1 muestra las relaciones de una llamada de servicio.

Tareas del especialista
Relación de procesos de Service Desk

Figura 8-1 Ficha Relación de llamadas de servicio

32 - Master Service Call

Archivo Editar Ver Herramientas Acciones Ayuda

Guardar y cerrar Default template

⚠ Vencimiento superado en 104 días.

ID: 32

Estado: Registrado

Estado (Servicio h... Registrado

Interlocutor: Grunner, Gerard

Nombre: Grunner, Gerard
Correo electrónico: @invention-inc.com
Número de teléfono: 3461

Organización: Control BU

SLA: Desktop

Servicio: Desktop

Nivel de servic... Bronze (8 x 5)

Descripción:
Calculation results in an error after running the monthly YTD financial report

Información:
The report was not completed

Carpeta:

Categoría: Incidencia

Categoría (Servicio... Incidencia

Elemento de c... APSAP

Nombre 1: SAP Financial application software
Nombre 2: SAP Financial software
Dirección IP:

ID de origen:

Solución:

Solución temporal:

General | Work orders | Relations | Time/Cost | History | Approval Sheet | Subcontract | Subcontract calls

Tipo	Para	ID	Descripción
Provocado por	32	Prob... 239	Calculation errors

Vista preliminar

Relacionar... Modificar... Anular La Relac...

Vista Preliminar
Cambio Descripción:
Incidencia Descripción:
Problema Descripción: Calculation errors
Tipo de relación: Provocado por
Llamada de servicio Descripción: Calculation results in an error after running the monthly YTD financial report

Identificación de roles de Service Desk relacionados

Sus tareas como especialista son esenciales para suministrar un servicio de calidad y obtener el máximo provecho de la instalación de Service Desk. El rol del especialista interactúa con frecuencia con dos roles de Service Desk.

- **Administrador de cambios**

El administrador de cambios puede crear una petición de cambio que el especialista implementará. Al crearse una petición de cambio, hay órdenes de trabajo asociadas con la petición que requiere su intervención.

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 contratos de nivel de servicio determinan el nivel de soporte y servicio al que tiene derecho un cliente. El administrador de niveles de servicio debe utilizar los recursos y el tiempo de respuesta para crear un CNS realista. El tiempo de respuesta del especialista a todos los procesos de Service Desk se usa para apoyar los acuerdos negociados por el administrador de niveles de servicio con los usuarios finales.

Tareas del especialista

Identificación de roles de Service Desk relacionados

9 Tareas del administrador de cambios

La administración de cambios se utiliza para describir la gestión de cambios programados en la infraestructura informática. Esto incluye programar cambios, ofrecer información detallada acerca de los cambios programados y eliminar cambios.

En este capítulo se describe el rol del administrador de cambios en Service Desk, que incluye:

- Cálculo de la ventana de oportunidad
- Planificación de pausas
- Actualización automática de la BDAC de acuerdo con las órdenes de trabajo
- Especificación del administrador de cambios
- Comprobación del elemento de configuración en otra orden de trabajo

Situación: Perfil de cliente

Alberto, un administrador responsable del servicio de ayuda, utiliza Service Desk para gestionar centralmente el servicio de ayuda. Antes de instalar Service Desk, era difícil saber quién efectuaba los cambios en el servicio de ayuda y cuándo. Desde que la empresa de Alberto tiene Service Desk, él ha usado la función de administración de cambios para obtener una descripción general de todos los cambios de configuración realizados en su servicio de ayuda.

El departamento de servicio al cliente tiene quince empleados nuevos que comienzan a principios del mes que viene. El responsable de recursos humanos, Juan, estará de vacaciones en ese momento, por lo que desea crear sus cuentas de correo electrónico y dejar los equipos preparados para cuando los nuevos empleados comiencen a trabajar.

Juan ha creado una plantilla para nuevos empleados que incluye órdenes de trabajo para cuentas de correo electrónico, PC y formación. Las órdenes de trabajo se envían a los grupos de trabajo especializados para su procesamiento inmediato.

Administración de cambios

Puede identificar los cambios en Service Desk desde la consola principal. Cuando desee añadir un cambio, puede usar una plantilla como la plantilla de cambios predeterminada. La plantilla predeterminada le permite poder administrar los cambios de forma inmediata, o puede crear plantillas con los cambios necesarios para la infraestructura informática de su organización. Sea cual sea la plantilla elegida, debe llenar dos campos necesarios: estado y descripción. La Figura 9-1 ilustra la plantilla de cambios predeterminada:

Figura 9-1 Nueva plantilla de cambios

The screenshot shows the 'Nuevo - Master Change' application window. The title bar reads 'Nuevo - Master Change'. The menu bar includes 'Archivo', 'Editar', 'Ver', 'Herramientas', 'Acciones', and 'Ayuda'. The toolbar contains icons for 'Guardar y cerrar', 'Default template', and other standard functions. The form is divided into several sections:

- General:** Includes fields for 'ID:', 'Estado:' (dropdown), 'Solicitante:' (dropdown), 'Repercusión:' (dropdown), 'Prioridad:' (dropdown), 'Fecha límite:' (dropdown), 'Finalización real:' (dropdown), 'Categoría:' (text field), 'Clasificación:' (text field), 'Código de cierre:' (dropdown), 'Categoría (Servicio...)' (text field), 'Estado (Servicio h...)' (text field), 'Asignación...' (text field), and 'Carpeta:' (text field).
- Descripción:** A large text area for entering the change description.
- Información:** A text area for additional information.
- Solución:** A text area for the solution.
- Elemento de c...:** A dropdown menu.
- Proyecto:** A dropdown menu.
- Director:** A dropdown menu.

Aprobación de cambios

La entrega de servicios informáticos críticos para la empresa depende de la rapidez en la toma de decisiones. En el proceso de gestión informática, cada paso deberá autorizarse con el fin de ofrecer los niveles de servicio acordados. Antes de la implantación, es crucial para la productividad asegurarse de que la toma de decisiones está en manos de los especialistas apropiados. Al autorizar los procesos de gestión informáticos, el seguimiento de problemas que requieren intervención resulta contraproducente y lento si se realiza manualmente.

Service Desk tiene un mecanismo estructurado y orientado al proceso que proporciona un método eficaz de gestionar y autorizar los procesos de gestión informática.

Visualización de cambios

El administrador de cambios tiene acceso a una vista general de todos los cambios programados en Service Desk. La barra de herramientas le permite ver la información si hace lo siguiente:

- elija el elemento de menú *Acción*;
- elija el comando *Búsqueda avanzada*.

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

Actualización de cambios

Cuando un EC está preparado y listo para la implementación, el administrador de cambios todavía puede:

- cambiar la descripción;
- volver a programar o eliminar los cambios programados antes de que se apliquen;
- obtener información sobre quién modificó determinados objetos, y cuándo y por qué.

Al ver los EC, puede actualizarlos para reflejar las acciones realizadas por usted o por los especialistas. Para obtener más información acerca de la actualización de EC, consulte la *Ayuda en línea de Service Desk*.

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 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 informática puede determinar la forma de gestionar estos casos. Las llamadas duplicadas se pueden resolver de dos formas distintas:

- **Eliminando el cambio**

Si el equipo administrador determina que eliminar los registros completamente de Service Desk es lo apropiado, utilice esta opción con cuidado, como se ilustra en la Figura 9-2. El registro se elimina 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**

Si el equipo de administración decide que el estado debe cambiarse a Cerrado, seleccionar Cancelado en el campo código de cierre sería una posibilidad, pero es recomendable pedir al Service Desk administrador del sistema que cree un código de cierre llamado Duplicado para identificar este tipo de llamadas. En el ejemplo de la Figura 9-3, el administrador de cambios ha indicado un motivo en el campo de la descripción y ha seleccionado el código de cierre Cancelado.

Figura 9-2 Eliminación de peticiones de cambio

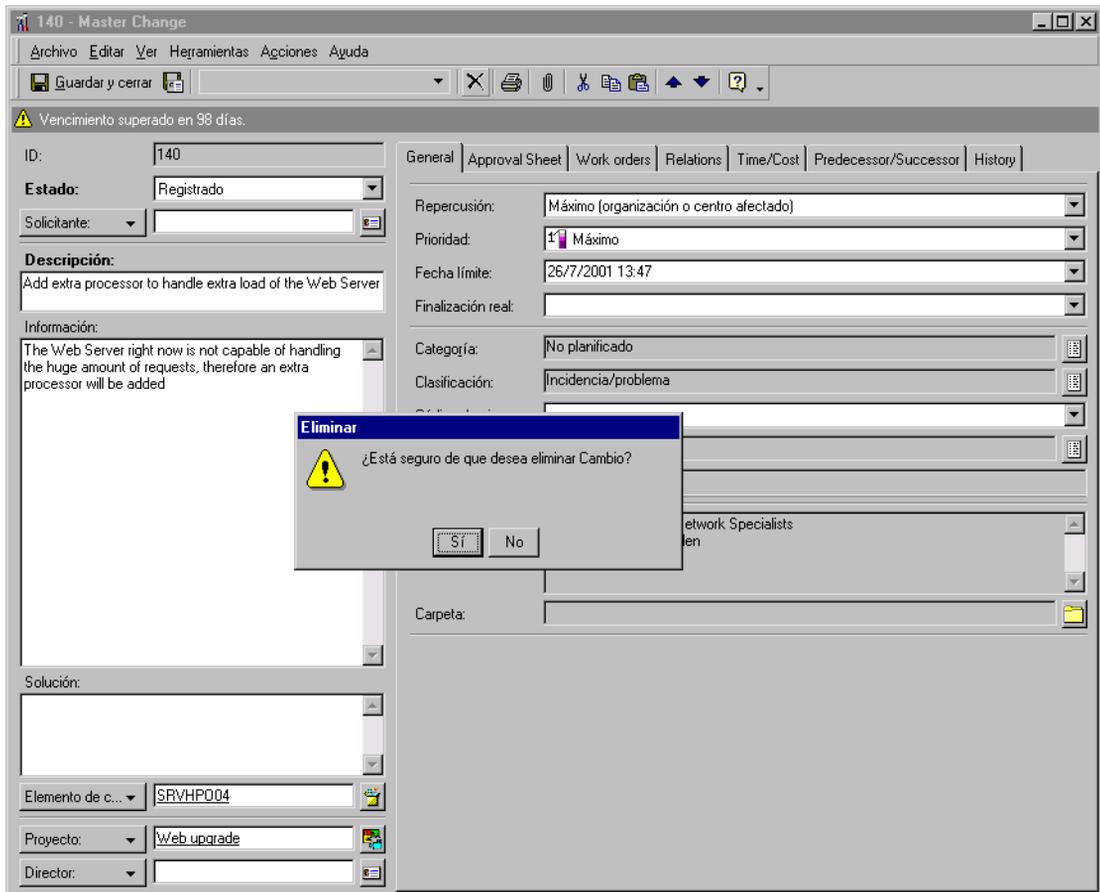
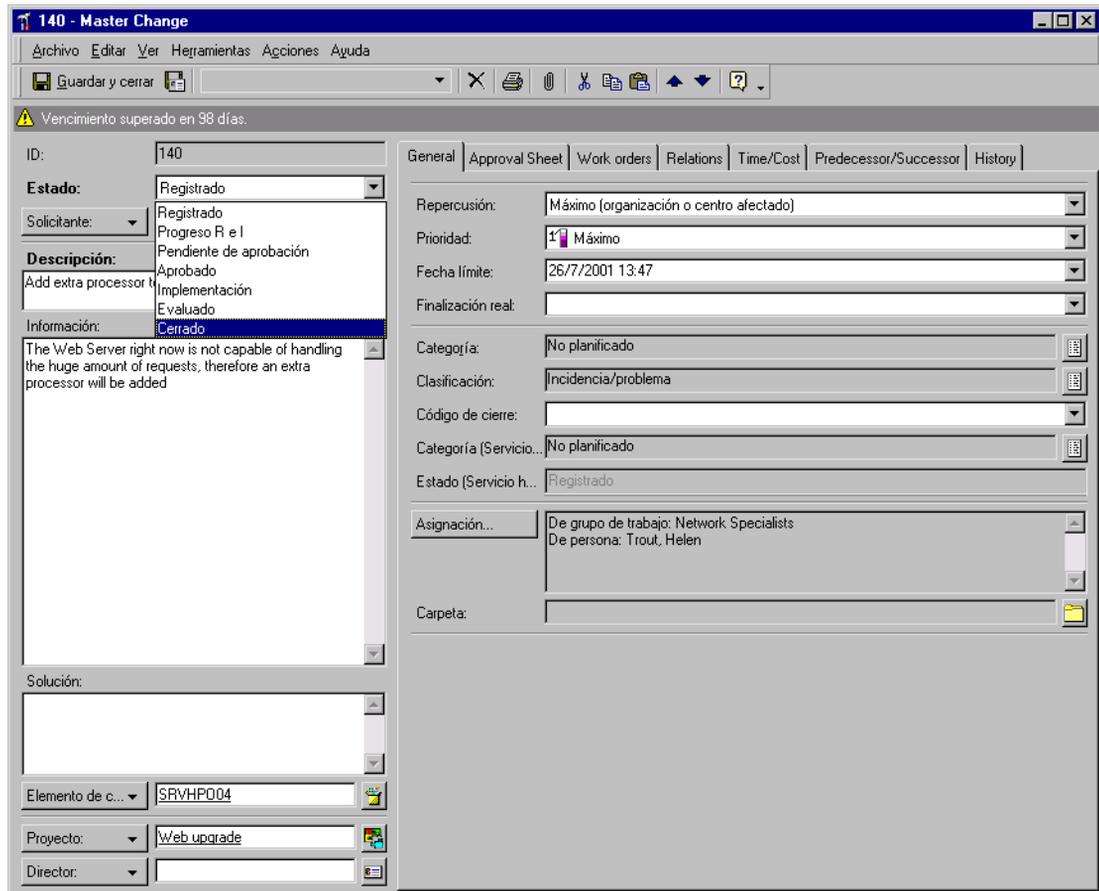


Figura 9-3 **Petición de cambio: Cierre duplicado**



CONSEJO

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

Es posible especificar pausas planeadas para actividades que requieren apagar un nodo durante un periodo de tiempo, lo que produce una pausa en un determinado EC o servicio.

Hay dos categorías de pausas principales: ocasionales (incidentales) y periódicas (recurrentes). Pueden especificarse de la forma siguiente, por ejemplo:

- Una pausa ocasional para un conjunto de EC pertenece a una orden de trabajo.
- Una pausa periódica para un EC tiene naturaleza recurrente y pertenece a un EC.

Si tiene que planificar una pausa que afecta a uno o más EC, puede utilizar la función de cálculo de la “ventana de oportunidad”, que calcula y sugiere el periodo de tiempo en el que el impacto en los Servicios será mínimo.

En Service Desk, la función de pausas planificadas puede usarse cuando una llamada de servicio se registra durante una pausa planificada de un EC o un EC subyacente.

NOTA

Service Desk puede configurarse de forma que pueda enviarse información para volver a configurar Vantage Point en relación con los nuevos datos disponibles en la planificación de pausas.

Cuando una sugerencia de planificación ha sido aceptada para una orden de trabajo determinada, es posible especificar cuál de los EC de la orden de trabajo resulta afectado por la pausa.

Figura 9-4

Sugerencia de planificación

Sugerencia De Planificación

Condiciones previas:
Periodo de planific... 13/7/2001 12.44.00 para: 28/7/2001 11.44.00
Duración: 8 Horas Minutos
Calcular

Sugerencia:
Periodo sugerido: 13/7/2001 12.44.00 para: 13/7/2001 20.44.00
Periodo disponible: 13/7/2001 12.44.00 para: 13/7/2001 20.44.00
Aceptar Cancelar

Cálculo de la ventana de oportunidad

El procedimiento de cálculo de la ventana de oportunidad permite al administrador planificar una pausa de modo aceptable para los usuarios.

El cálculo se basa en las horas de soporte. Una vez que se realiza el cálculo, el usuario puede ver el período de tiempo en el que la pausa en el EC tendrá menos impacto en los servicios soportados, lo que le permite editar el período de tiempo propuesto y añadirlo como condición temporal en la pantalla de pausas programadas.

Actualización de la BDAC según las órdenes de trabajo

Esta función permite la programación de cambios en los EC. Los cambios están relacionados con:

- Movimientos físicos de EC
- Propiedad de EC
- Responsabilidad de administración de EC

Selección de EC

Pueden especificarse cambios en los atributos para todos, algunos o uno de los EC relacionados en una orden de trabajo.

En la lista de elementos de configuración (conjunto) de órdenes de trabajo, pueden seleccionarse uno o más EC (subconjuntos) relacionados con la orden de trabajo.

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

Especificación de atributos simples

Cuando dos órdenes de trabajo planifican una actualización del mismo EC, los valores pueden especificarse por separado y los cambios en los atributos pueden almacenarse de forma separada para cada orden de trabajo. Esto permite cambiarlos para cada EC individualmente.

Esto se hace aplicando los cambios de valores de atributos de EC programados en el ámbito de “Relaciones con los elementos de configuración” como en la entidad de las órdenes de trabajo.

La especificación de actualizaciones de atributos tiene lugar en la ventana de especificación de actualización de atributos. Esta ventana tiene tres columnas: la primera enumera los nombres de los atributos, la segunda muestra el valor actual del atributo y la tercera tiene el valor del atributo programado.

Los cambios en los atributos programados pueden especificarse y verse

para un EC cada vez.

NOTA

La IU muestra los valores actuales y programados y los cambios en los atributos.

Los cambios de atributos programados dentro de una orden de trabajo pueden especificarse y verse para más de un EC. Cuando ya se han especificado cambios para uno o más de los EC seleccionados, aparece el signo de advertencia “!!!”

Los valores actuales y programados de un atributo determinado para todos los EC pueden mostrarse en una ventana de valores programados al guardar los cambios.

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 añadir o eliminar los nombres disponibles para ser especificados como administrador de cambios.

Comprobación de si el EC está en otra orden de trabajo

Puede acceder a la lista de todas las órdenes de trabajo que contienen el EC seleccionándola en la página “Relaciones con los elementos de configuración”.

Identificación de roles de Service Desk relacionados

Sin una identificación precisa de las llamadas de servicio que requieren cambios, los especialistas no pueden asistir adecuadamente a los clientes en la resolución de problemas en la infraestructura informática. El rol del administrador de cambios permite asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio acordados.

Su rol interactúa con los siguientes roles de Service Desk:

- **Administrador de configuración**
El administrador de configuración clasifica los elementos de la infraestructura informática que requieren cambios.
- **Administrador de problemas**
El rol del administrador de cambios interactúa de cerca con el del administrador de problemas. El administrador de problemas crea la mayor parte de las peticiones de cambio que requieren intervención. El administrador de problemas revisa las llamadas de servicio y las incidencias recurrentes. 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 usted puede revisar de manera proactiva y reactiva para identificar los cambios necesarios en los EC.
- **Administrador de niveles de servicio**
Los contratos 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 y cambios que el administrador de cambios y el especialista pueden ofrecer.
- **Especialistas**
Los especialistas aplican los cambios que el administrador de cambios programa. El especialista necesita interactuar de cerca 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 ésta se ha realizado.

Tareas del administrador de cambios

Identificación de roles de Service Desk relacionados

10 **Tareas del administrador de problemas**

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

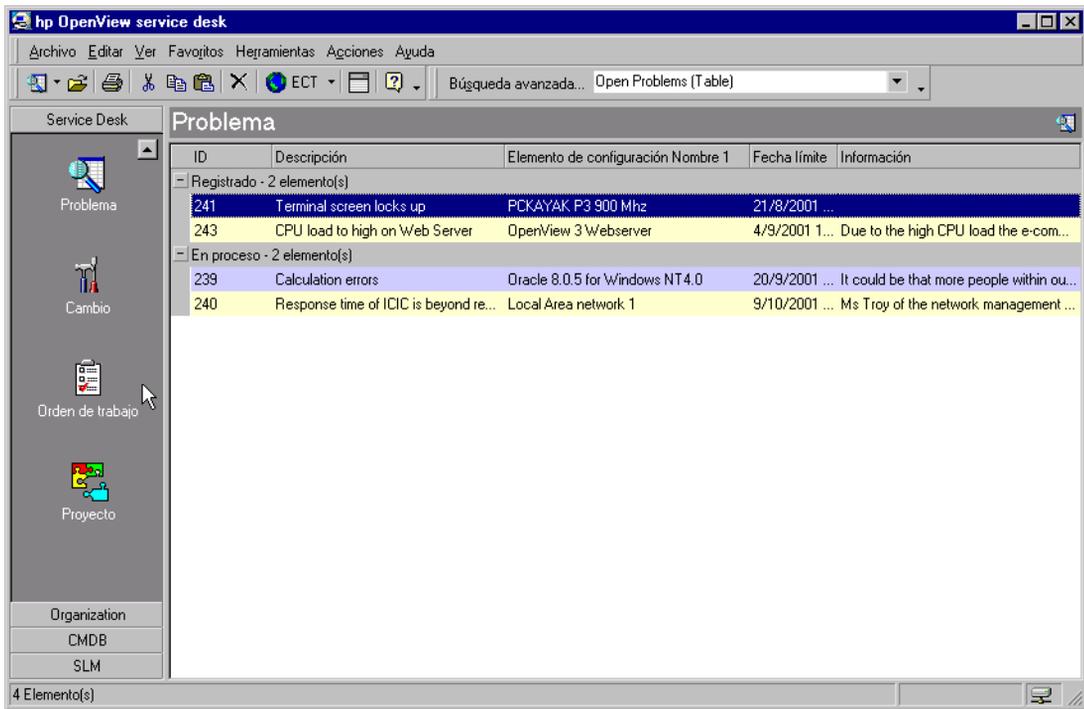
Administración de las tareas del administrador de problemas

Para trabajar de forma eficiente, un administrador de problemas debe gestionar los problemas de forma eficaz. Un buen administrador de problemas resuelve los problemas que se presenten en la infraestructura informática, lo que apoya los objetivos de calidad del servicio informático de la organización.

La reducción de la cantidad de incidencias es crucial en la administración de problemas. Muchas incidencias pueden resolverse de forma eficaz y efectiva sin que sea necesaria la intervención de un especialista. Un administrador de problemas debe asegurarse de reducir el número y la gravedad de los problemas y errores conocidos.

Los administradores de problemas también deben interactuar de cerca con el administrador de cambios, quien inicia muchas solicitudes de cambio.

Figura 10-1 **Consola del administrador de problemas**



Las tareas del administrador de problemas no son simplemente cuestión de responder a las incidencias recurrentes. También puede identificar los problemas que requieren cambios de manera proactiva. 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.

El propósito de registrar los problemas en Service Desk es identificar su causa raíz en la infraestructura informática. Al identificar la causa raíz de un problema, se puede investigar e implementar una solución. 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 el rol del administrador de problemas. Debe revisar las llamadas de servicio para identificar tendencias que puedan reducirse con la intervención del

administrador de cambios. Para obtener más información acerca de cómo ver las llamadas de servicio abiertas, consulte “Visualización de llamadas de servicio” en la página 89 en el Capítulo 6, “Tareas del personal del servicio de ayuda,” o acceda a la *Ayuda en línea de Service Desk*.

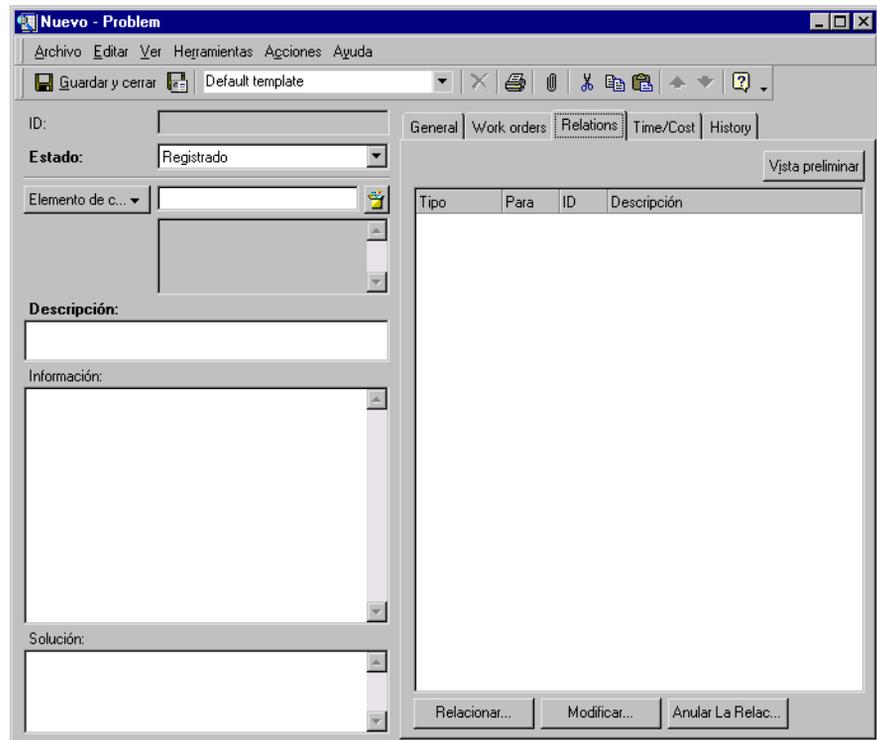
Registro de problemas

Cuando se registra un problema, es muy importante contar con información esencial para la resolución. El administrador de cambios usará la información introducida por el administrador de problemas para determinar las modificaciones apropiadas en la infraestructura informática.

Al registrar un nuevo problema, aparece un formulario similar al de la Figura 10-2. Puede decidir si desea utilizar esta plantilla o crear una plantilla similar con campos obligatorios adicionales para su organización. A continuación se incluye una descripción general de cada campo requerido.

Figura 10-2

Problema: Nueva petición



Al registrar un problema, puede identificar los campos obligatorios en negrita. Los campos obligatorios son:

- Descripción

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

- Estado

Al hacer clic en la flecha junto al campo Estado aparece una lista de los estados que pueden aplicarse al nuevo problema. No se puede introducir una respuesta de texto libre, ésta 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

Puede identificar los campos en los que es obligatorio introducir datos de la siguiente forma:

1. Seleccione el comando *Opciones* en el menú *Herramientas*.
2. Seleccione la casilla de verificación *Tipo de letra* de los campos obligatorios.
3. Haga clic en *Fuente* y seleccione las propiedades requeridas de la fuente.

En el proceso de registro de un problema, debe relacionar dicho problema con llamadas de servicio e incidentes sintomáticos, como se explica a continuación.

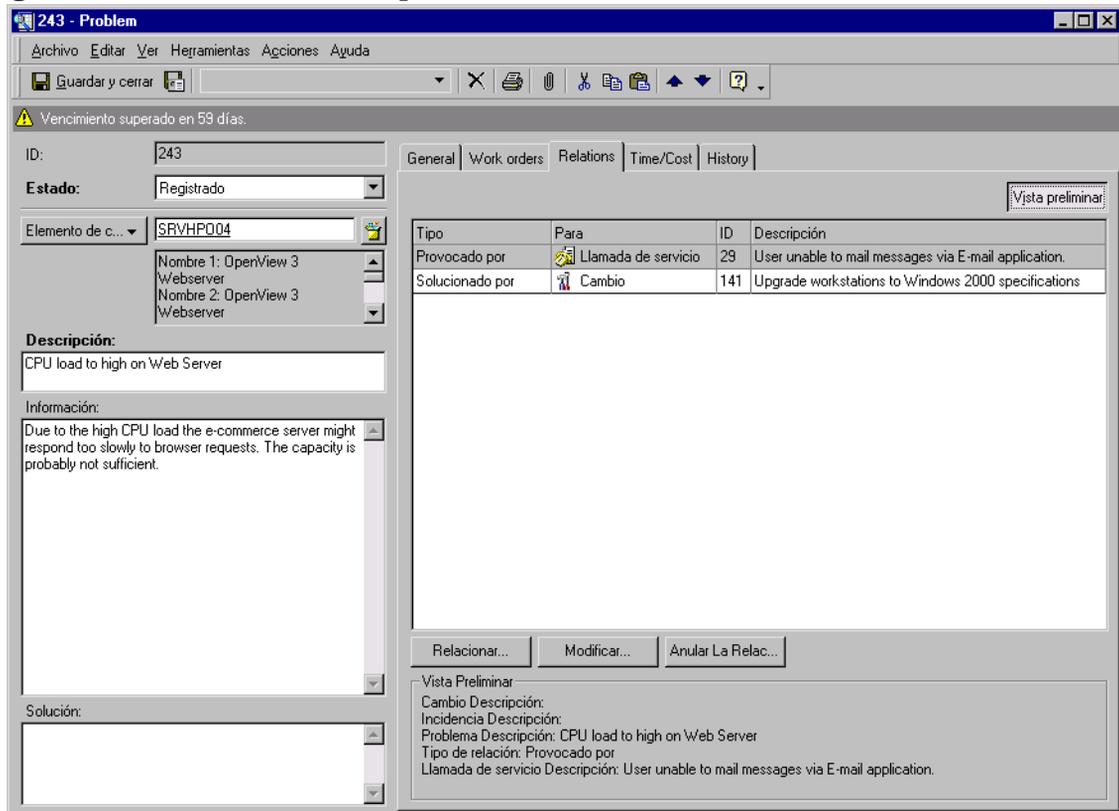
Relación de procesos de Service Desk

Si indica las llamadas de servicio que están relacionadas con problemas identificados, el administrador de cambios puede resolver de manera proactiva los problemas en la infraestructura informática. El administrador de cambios puede ver la conexión entre las llamadas de servicio relacionadas, como se ilustra en la figura Figura 10-3.

La relación de procesos de Service Desk registra también las investigaciones hechas sobre errores conocidos. Todos los roles de Service Desk pueden ver la información y tomar las acciones oportunas. Por ejemplo, supongamos que relaciona una llamada de servicio con varias llamadas de servicio abiertas y cerradas. En ese momento, un especialista está trabajando en una llamada de servicio abierta y descubre una solución. El especialista sabe que la administración de la infraestructura informática 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*.

Figura 10-3 Petición de problema: Relaciones con llamadas de servicio



Identificación de roles de Service Desk relacionados

Sin una identificación precisa de los problemas recurrentes, el administrador de cambios no puede asistir adecuadamente a los usuarios finales en la resolución de problemas en la infraestructura informática. El rol del administrador de problemas se asegura de que se cumplan los niveles de servicio negociados y que se proporcione un servicio proactivo y reactivo de alta calidad.

Su rol interactúa con los siguientes roles de Service Desk:

- **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 recurrentes, el administrador de cambios no puede conocer los problemas que requieren modificaciones en la infraestructura informática.
- **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 recurrentes en la infraestructura informática.
- **Administrador de niveles de servicio**
Los contratos 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 el trabajo de los especialistas en sus investigaciones sobre problemas, puede identificar los errores conocidos. Los especialistas, como personal de campo de la infraestructura informática, informan también de los problemas recurrentes. El especialista necesitará interactuar de cerca con el administrador de problemas al implantar soluciones a los problemas conocidos.

11 **Tareas del administrador de niveles de servicio**

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

Establecimiento de estructuras de servicio

Un proceso de administración de niveles de servicio eficaz se basa en una clara comprensión de las relaciones de dependencia entre los diversos servicios implicados en una infraestructura informática. 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 el impacto, 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 sucesos de impacto y sucesos de causa raíz, que lleva a una identificación más fácil del contrato de nivel de servicio aplicable a la resolución de un suceso;
- la capacidad de valorar el impacto en los servicios de nivel superior cuando se producen fallos en los elementos de configuración o en servicios de menor nivel;
- la rápida identificación de los proveedores de servicio a los que hay que acudir cuando los servicios de nivel superior resultan afectados por la alteración de un servicio o elemento de configuración de nivel inferior;
- la validación de niveles de servicio de soporte.

Tipos de servicios

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 administración de operaciones
- Servicios de soporte

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 suministran a los clientes según un nivel de servicio acordado y por un coste acordado, y los servicios de nivel inferior que no se ofrecen necesariamente a los clientes y que pueden ser adquiridos de proveedores externos. Son ejemplos de servicios empresariales los servicios de aplicación, los servicios de red y los servicios de host.

Servicios de administración de operaciones

Los servicios de administración de operaciones proporcionan capacidades generales para la administración y gestión de errores de los recursos de hardware y software utilizados por los servicios empresariales.

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

Además, algunos servicios de administración de operaciones pueden contratarse externamente. Esto es habitual en el caso de servicios de administración de operaciones de mercancías relativamente maduros, que una organización especializada puede suministrar de manera más económica que un proveedor de servicios empresarial.

Servicios de soporte

Cuando determinadas áreas de responsabilidad se adquieren externamente de un proveedor de servicios de administración de operaciones (por ejemplo, la provisión de servicios de mantenimiento y reparación), la provisión del servicio externo se denomina servicio de soporte.

Por definición, debe haber una relación entre un servicio de soporte y el

servicio de administración de operaciones soportado, y también entre el servicio de soporte 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 implicados en una infraestructura informática, 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 relación 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 administración de operaciones.

Un ejemplo de relación padre-hijo entre servicios empresariales es el de un proveedor de servicios que ofrece una solución integral de administración de la cadena de suministros a una comunidad de socios comerciales. Normalmente, el cliente principal es una empresa que necesita un contrato 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 contratos de nivel de servicio que cubran estas provisiones de servicio más limitadas.

Relaciones jerárquicas de uso

Un servicio empresarial determinado puede usar (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 informáticos.

Relaciones administrador-administrado

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

Relaciones soporte-soportado

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

Relaciones soporte-soportado

La relaciones de este tipo son las existentes entre los servicios de soporte y los servicios de administración de operaciones que suministran externamente áreas de responsabilidad específicas, como la reparación o sustitución de hardware.

Relaciones estructurales válidas para servicios y EC

Las 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 administración de operaciones puede administrar elementos de configuración, un elemento de configuración puede estar soportado por un servicio de soporte y un servicio de soporte puede dar soporte a servicios administrativos.

Tabla 11-1 Relaciones jerárquicas válidas para servicios y EC

Tipo	Servicio empresarial	Servicio de administración de operaciones	Servicio de soporte	Elemento de configuración
Servicio empresarial	Utiliza, Padre			Utiliza
Servicio de administración de operaciones		Padre	Soportado por	Administra
Servicio de soporte		Soporta		Soporta

Tabla 11-1 Relaciones jerárquicas válidas para servicios y EC

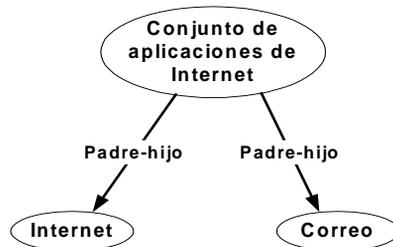
Tipo	Servicio empresarial	Servicio de administración de operaciones	Servicio de soporte	Elemento de configuración
Elemento de configuración	Utilizado por	Administrado por	Soportado por	Utiliza, Padre

Situación: Establecimiento de una estructura de servicios

Eduardo es responsable de la implantación de un proceso de administración de niveles de servicio en la empresa Invention Solutions Incorporated. 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 informática en consideración.

Eduardo comienza analizando los servicios empresariales ofrecidos a los clientes internos. Invention Solutions 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 adquirir 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 ininterrumpido los siete días de la semana. En la Figura 11-1 en la página 150 se ilustra la composición de los servicios empresariales.

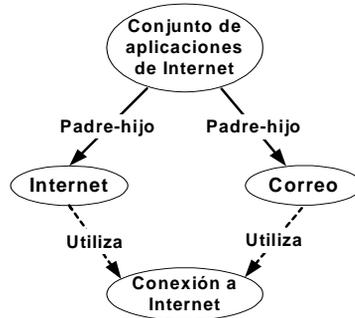
Figura 11-1 Composición de los servicios empresariales



Cada servicio empresarial depende de un servicio de conexión a Internet; relación que se ilustra en la Figura 11-2 en la página 151. El servicio de

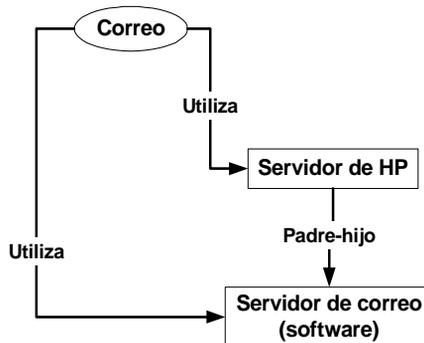
conexión a Internet es suministrado por una compañía externa. Aunque este servicio no se ofrece directamente a los clientes de Eduardo, su falta de disponibilidad afectaría a los servicios de correo electrónico e Internet.

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 usaría varios servidores de correo, que tendrían 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 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 administración de operaciones responsables de la gestión de los elementos de configuración usados. En esta situación, el servidor de HP es administrado por un

grupo de administración de servidores UNIX de Invention Solutions. Sin embargo, el mantenimiento del hardware está a cargo de la empresa externa Hardware Maintenance Incorporated. La Figura 11-4 en la página 152 ilustra estas relaciones.

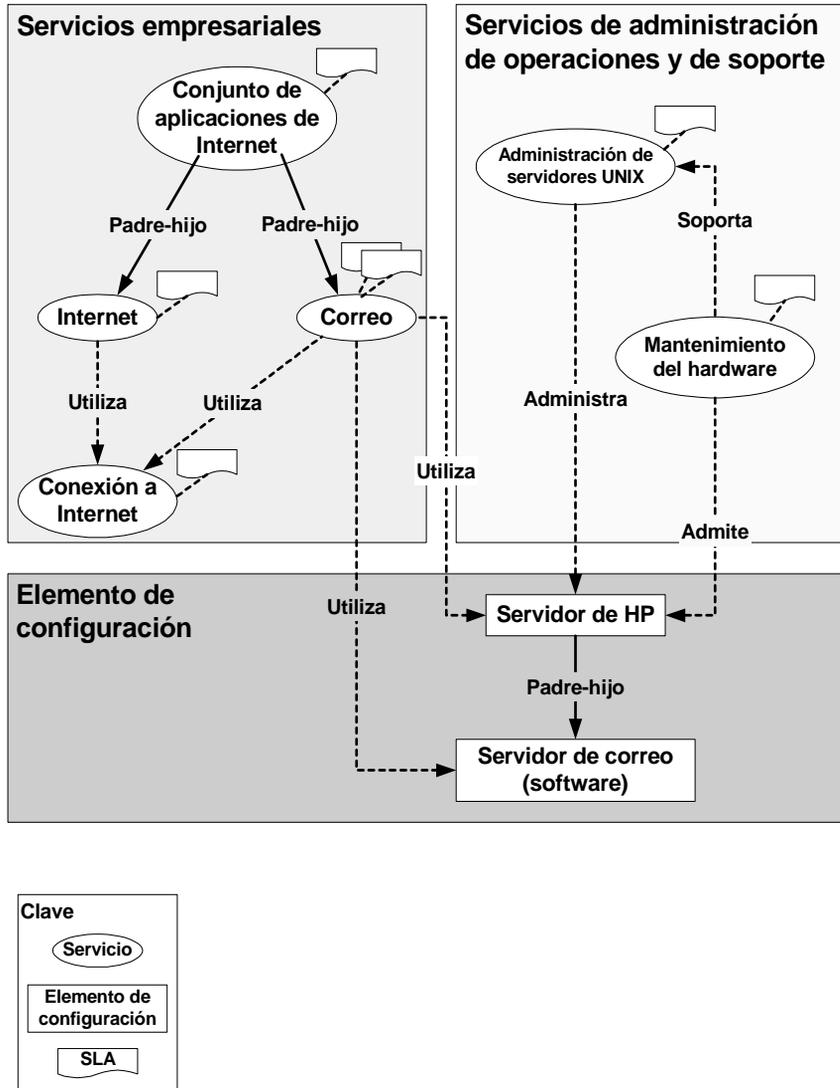
Figura 11-4 Relaciones entre servicios de administración de operaciones y de soporte



La Figura 11-5 en la página 153 ilustra las relaciones anteriores entre servicios empresariales, elementos de configuración, servicios de administración de operaciones y servicios de soporte.

Figura 11-5

Estructura de servicios completa

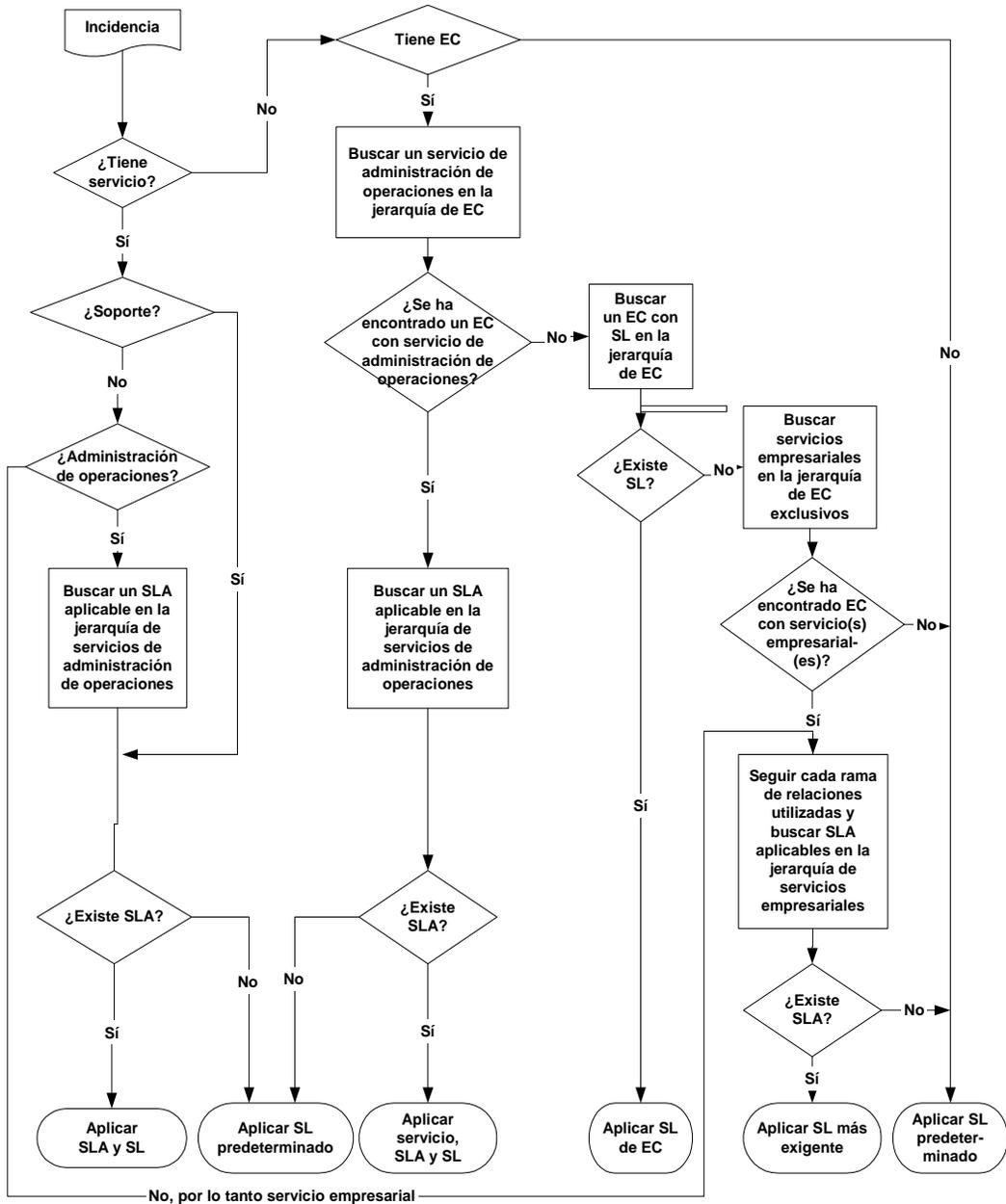


Recuperación automática de niveles de servicio en incidencias

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 suceso. 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 155 ilustra la forma en que Service Desk busca el nivel de servicio más apropiado para asignar una incidencia. Consulte “Incidencias relacionadas con un servicio” en la página 156 y “Incidencias relacionadas con un elemento de configuración” en la página 156 para ver 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 administración de operaciones, Service Desk busca en la jerarquía de servicios de administración de operaciones y recupera el primer CNS encontrado, junto con su nivel de servicio. Si no encuentra ningún CNS, Service Desk recupera el nivel de servicio predeterminado.

Si la incidencia está relacionada con un servicio de soporte con un CNS, el contrato se recupera junto con su nivel de servicio. Si el servicio de soporte no tiene ningún CNS, Service Desk recupera el nivel de servicio predeterminado.

Si la incidencia está relacionada con un servicio empresarial, puede haber más de un CNS aplicable. Service Desk crea una lista de posibles CNS, identifica el que tiene el nivel de servicio más exigente y recupera ese nivel de servicio. Si la lista sólo contiene un CNS, 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 administración de operaciones responsable. Si encuentra un servicio de administración de operaciones, Service Desk busca un SLA en la jerarquía de servicios. Si encuentra un contrato, 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, el nivel de servicio se recupera.
3. Un servicio empresarial que utilice el EC. Si encuentra un servicio empresarial, puede haber más de un SLA aplicable. Service Desk crea una lista de posibles CNS, 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.

Decisión de incluir los servicios de administración de operaciones y de soporte en las estructuras de servicio

Al establecer una estructura de servicios, el administrador de niveles de servicio puede elegir si desea incluir o excluir los servicios de administración de operaciones y de soporte.

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

La inclusión o exclusión de servicios de administración de operaciones 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 administración de operaciones, además de servicios empresariales, los niveles de servicio recuperados tienden a reflejar el tiempo de resolución del suceso en el que un proveedor de servicios administrativos 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 suceso en el que un proveedor de servicios empresariales debe cumplir sus obligaciones para con los clientes.

Creación de contratos de nivel de servicio eficaces

Un contrato de nivel de servicio (CNS) especifica el contenido de un acuerdo por el que un proveedor de servicios informáticos suministra un servicio a un cliente. Aunque la aplicación de un CNS es una función de Service Desk, también es posible instalar Service Desk sin detallar los procesos de administración de niveles de servicio.

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

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

La Figura 11-7 muestra cómo se utiliza un CNS sencillo para definir cuándo el servicio de correo electrónico está disponible para un cliente:

Figura 11-7 Contrato de nivel de servicio

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

- General Tab:**
 - Organización: Depto. de administración de servicios TI
 - Zona horaria a...: Proveedor, Destinatario
 - Servicio: Correo electrónico
 - ID: 11
 - Descripción:
 - Estado: Soportado
 - Carpeta:
 - 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:
- 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:

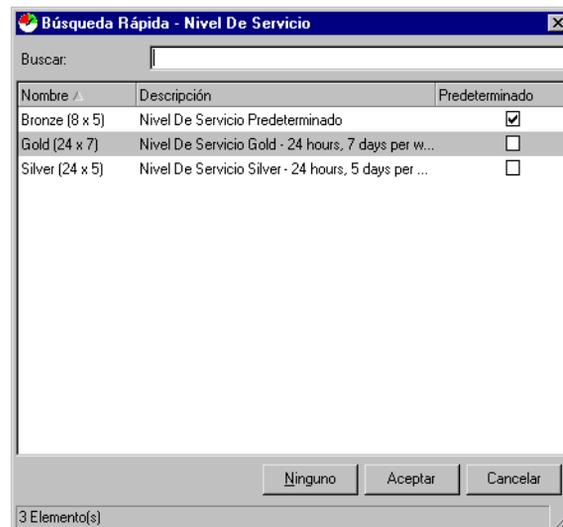
Definición de horarios para contratos de nivel de servicio

Su organización puede ofrecer diferentes niveles de servicio según el horario de disponibilidad del servicio. Por ejemplo, en la Figura 11-8 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.

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

Figura 11-8

Horarios de servicio



Desarrollo de contratos de nivel de servicio

Los contratos de nivel de servicio siempre han existido en la infraestructura informática, incluso cuando los usuarios finales no eran conscientes de su existencia. Los clientes creían que los contratos eran creados por los departamentos informáticos sin su intervención y con base en unas mediciones de rendimiento que no comprendían. Hoy en día, los SLA deben comenzar con los requisitos del usuario final, además de satisfacer los requisitos de la infraestructura informática.

Los efectos de un servicio de baja calidad son difíciles de cuantificar, pero los costes potenciales son relativamente elevados. Si la infraestructura informática 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 la tecnología informática y se dará cuenta de la pérdida total que supone para la organización. La tecnología informática debe servir para mejorar el negocio del cliente. Cuando los clientes no confían en su tecnología debido a la pobreza del nivel de servicio, no intentan maximizar sus recursos.

La frustración del personal informático es otra consecuencia de la debilidad del servicio. Si el personal informático no puede satisfacer las exigencias del cliente, su trabajo se convierte en una lucha sin alicientes. El personal bien formado y experto 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 contratos de nivel de servicio.

El primer paso en el desarrollo de un SLA es hablar con los propietarios del negocio informático del cliente y con el personal del servicio de ayuda informático. 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 informático para definir todos los elementos del contrato 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 contrato no se comprenden claramente, deben redefinirse pensando en el personal del

servicio de ayuda. Sin el consenso del personal del servicio de ayuda, es imposible cumplir con los contratos de nivel de servicio.

Elementos del CNS

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

- declaración de intenciones

La declaración de intenciones describe de qué manera la organización y los usuarios finales usarán el CNS.

- descripción

Una descripción de los EC que serán cubiertos por el CNS.

- entorno de usuario

Debe incluirse una descripción de quién usará los EC y cómo.

- notificación del estado de los EC

Intente describir cómo se comunicará a los clientes el estado del EC. Por ejemplo, ¿el SLA utilizará informes, correo electrónico o un navegador HTML?

- impacto en el negocio

Describe el impacto que tendrá en el cliente si los tiempos de respuesta y la disponibilidad esperada no se cumplen. Estos impactos pueden incluir costes laborales del usuario final, 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 la organización para supervisar el nivel de respuesta a las llamadas de servicio de los EC.

Debe comprometerse a mantener un ciclo de revisiones. Para sacar el máximo provecho a Service Desk es esencial centrarse en la mejora continua de los CNS. Los informes del SLA ofrecen tanto a la organización como a los usuarios finales una información cuantificable acerca del éxito del nivel de compromiso del servicio informático. 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 para evitar llamadas de servicio de manera proactiva. Con estos hechos cuantificables podrá identificar las acciones necesarias para mejorar, asignar recursos y justificar costes.

CONSEJO

Para obtener más información acerca del procedimiento para añadir CNS a Service Desk, consulte la *Ayuda en línea de Service Desk*.

Prueba de contratos de nivel de servicio y políticas

Las políticas del servicio de ayuda y los contratos de nivel de servicio (CNS) tienen una estructura similar; la diferencia principal es la forma en que se aplican en Service Desk. Es posible utilizar las semejanzas entre los contratos de nivel de servicio y las políticas para ahorrar tiempo al definir estas últimas. Recuerde que estos contratos están diseñados para hacer realidad las políticas del servicio de ayuda específicas. Un SLA funciona como un “filtro” que autoriza el servicio en casos específicos. Las políticas imponen “reglas” que el nivel de servicio debe satisfacer para el cliente y el proveedor de servicios informáticos. Las peticiones de servicio que no satisfacen estas “reglas” no se pueden añadir. Las peticiones de servicio a las que el servicio de ayuda no responde según lo especificado en el CNS no satisfacen las exigencias del cliente.

No es tan fácil probar las políticas del servicio de ayuda en las que se basan los CNS. No es posible probar una política sin añadir o modificar ejemplos de los EC afectados. Aunque puede “probar” una política en modo simulado o una base de datos de prueba, primero deberá definir la política y luego asegurarse de que existen las condiciones necesarias.

Sin embargo, debido a las semejanzas entre la política y el SLA correspondiente en el que se basa, a menudo podrá “probar” una política si primero define y ejecuta un contrato correspondiente. Si luego se aplica el contrato en un EC adecuado y se obtienen resultados que coinciden con las reglas de la política planificada, se obtiene la información definitoria de la política.

Identificación de roles de Service Desk relacionados

Las tareas del administrador de niveles de servicio afectan directamente al trabajo de los demás roles de Service Desk.

- **Administrador de configuración**
Los contratos del administrador de niveles de servicio determinan el nivel de servicio aplicables a los EC administrados por el administrador de configuración.
- **Personal del servicio de ayuda**
Al crear una llamada de servicio, Service Desk notifica al operador del servicio de ayuda el nivel de servicio disponible para un EC determinado. El nivel de soporte de primera línea que ofrece un operador del servicio de ayuda debe estar de acuerdo con el CNS.
- **Administradores de cambios**
El administrador de cambios debe desarrollar modificaciones en la infraestructura informática dentro de los límites del CNS desarrollado por el administrador de niveles de servicio.
- **Administradores de problemas**
Al supervisar llamadas de servicio e incidencias, el administrador de problemas debe tener en cuenta los límites de los CNS desarrollados por el administrador de niveles de servicio.
- **Administrador del sistema**
Los CNS creados por el administrador de niveles de servicio deben aplicarse a la configuración del sistema Service Desk. La aplicación del CNS automatizará la implementación del nivel de servicio acordado.

12

Tareas del administrador de personas y organizaciones

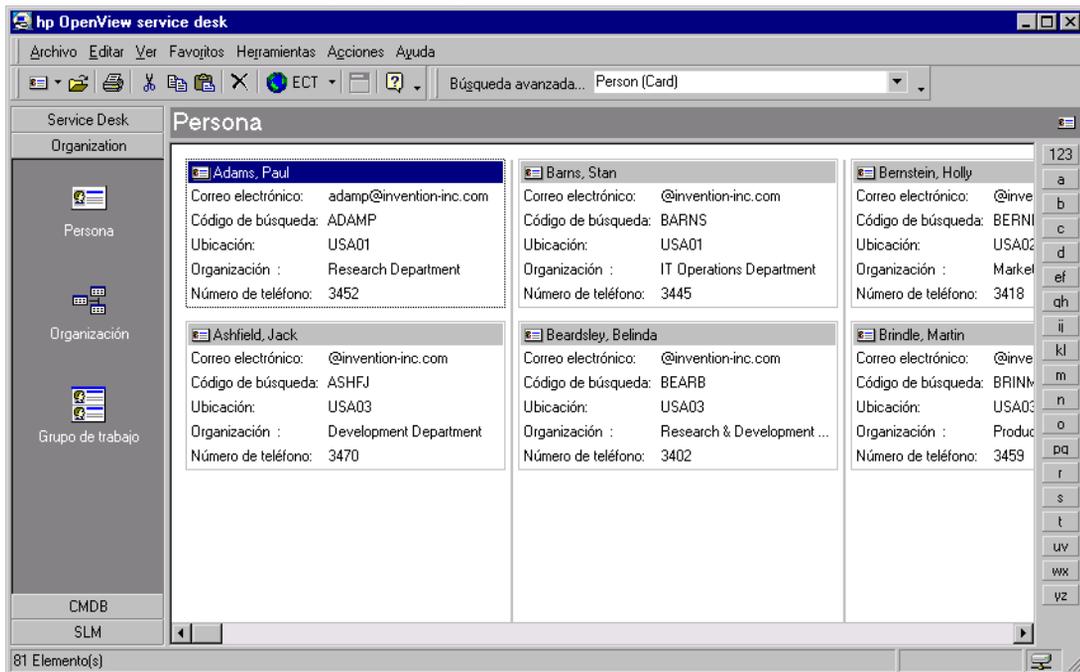
Antes de que el servicio de ayuda pueda asistir a los usuarios de la infraestructura informática, debe introducirse información básica acerca de las personas que usan los EC y de quienes están detrás del soporte informático. Los datos básicos acerca de las personas y organizaciones conecta los EC dentro de la infraestructura informática. Este capítulo contiene información sobre la forma de crear, modificar y ver información acerca de las personas y organizaciones.

Administración de personas y organizaciones

El grupo de organización de la consola de Service Desk es el espacio de trabajo del administrador de personas y organizaciones que aparece en la Figura 12-1. El grupo de Organización facilita el acceso a tres tipos de entradas de organización:

- Persona
- Organización
- Grupo de trabajo.

Figura 12-1 Vista del grupo Organización



En Service Desk, el concepto de personas se utiliza de dos formas distintas. Para los empleados internos, puede crear entradas de personas para el personal del servicio de ayuda. Para los clientes, cada persona creada debe asociarse con un elemento de configuración (EC). Los

empleados internos pueden estar asociados a un elemento de configuración (EC).

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

NOTA

Debe crear las organizaciones y departamentos antes de crear las entradas de las personas.

Categorización de 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 crear los datos de las organizaciones.

También debe determinar a cuáles roles de Service Desk autoriza para crear y actualizar los datos de las organizaciones. Notifique al administrador del sistema qué roles tienen autorización. La autorización debe depender de las tareas y necesidades informativas de cada rol.

Antes de la implementación, también deberá pensar en un sistema de nomenclatura coherente para los códigos de búsqueda de organización. Un código de búsqueda bien elegido que se use 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 proceder con la definición de los datos requeridos 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 los teléfonos y direcciones de correo electrónico, que sea coherente con las normativas vigentes en su país. Por ejemplo, solicitar información como un número de teléfono privado en todas las entradas puede violar las leyes de privacidad de determinados países.

Administración de personas y organizaciones

Finalmente, debe desarrollar un sistema de categorización para distinguir las entradas de las personas. Por ejemplo, puede identificar a los contratistas y empleados de forma separada y crear una categoría de contacto general para los clientes.

Registro de personas y organizaciones

Es importante crear empleados, además de clientes de EC, para hacer el seguimiento de las horas trabajadas 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.

NOTA

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

Creación de entradas de personas

Al crear una entrada de persona, la Figura 12-2 aparece en la consola. A continuación se incluye una descripción general de cada campo requerido.

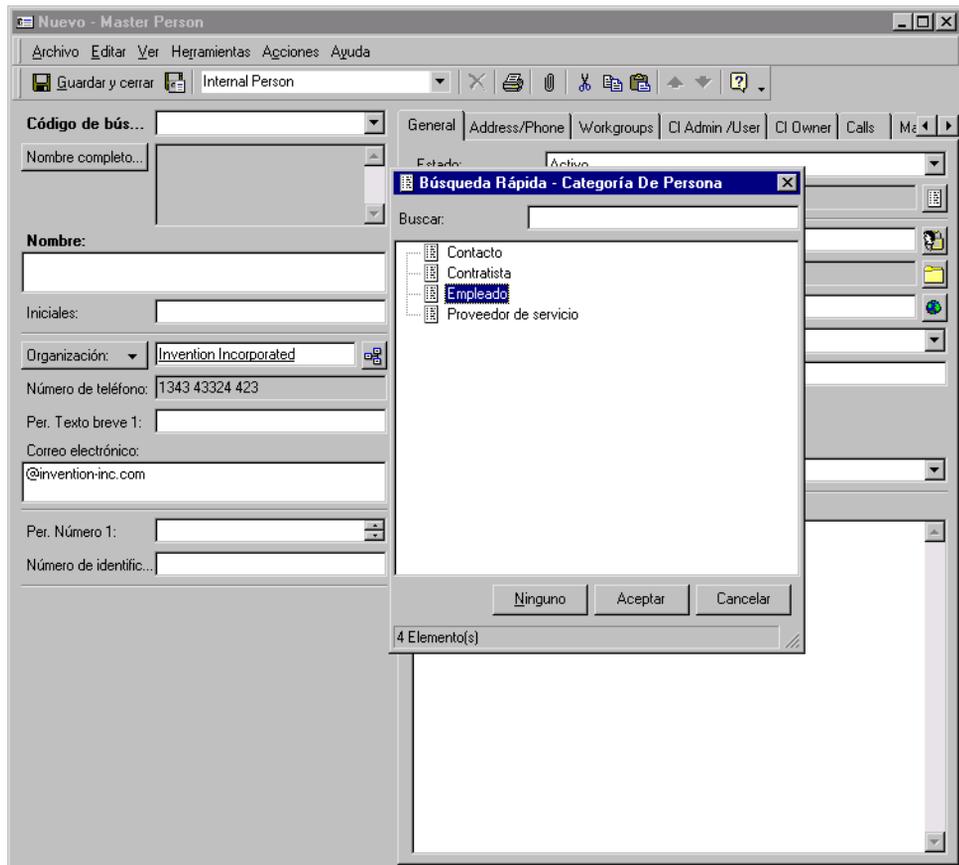
- Código de búsqueda

Debe diseñar 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 persona (nombre y apellidos, título y sufijo) deben introducirse en el campo **Nombre completo**.

Figura 12-2 Nueva entrada de persona



Creación de entradas de organizaciones

Al crear una entrada de organización, la Figura 12-3 aparece en la consola.

Figura 12-3 Nueva entrada de organización

The screenshot shows a software window titled "Nuevo - Master Organization". The window has a menu bar with "Archivo", "Editar", "Ver", "Herramientas", "Acciones", and "Ayuda". Below the menu bar is a toolbar with icons for "Guardar y cerrar" (Save and Close), a dropdown menu showing "Default template", and other standard icons like print, copy, paste, and help. The main area is divided into two panes. The left pane contains a form with the following fields: "Código de búsqueda..." (Search Code...), "Nombre 1:" (Name 1:), "Nombre 2:" (Name 2:), "Número de teléfono:" (Phone Number:), "Correo electrónico:" (Email:), and "Página web:" (Web Page:). The right pane has a tabbed interface with tabs for "General", "Address/Phone", "Sub Organizations", "Persons", "Calls", "SLAs", "CIs", "CI Admin", "Maint. Contr.", and "History". The "General" tab is active and contains fields for "Estado:" (State:), "Categoría:" (Category:), "Carpeta:" (Folder:), "Ubicación:" (Location:), "Zona horaria:" (Time Zone:), and "Comentario:" (Comment:). At the bottom of the window, there are two dropdown menus labeled "Padre:" (Parent:) and "Director:" (Director:).

Creación de entradas de grupos de trabajo

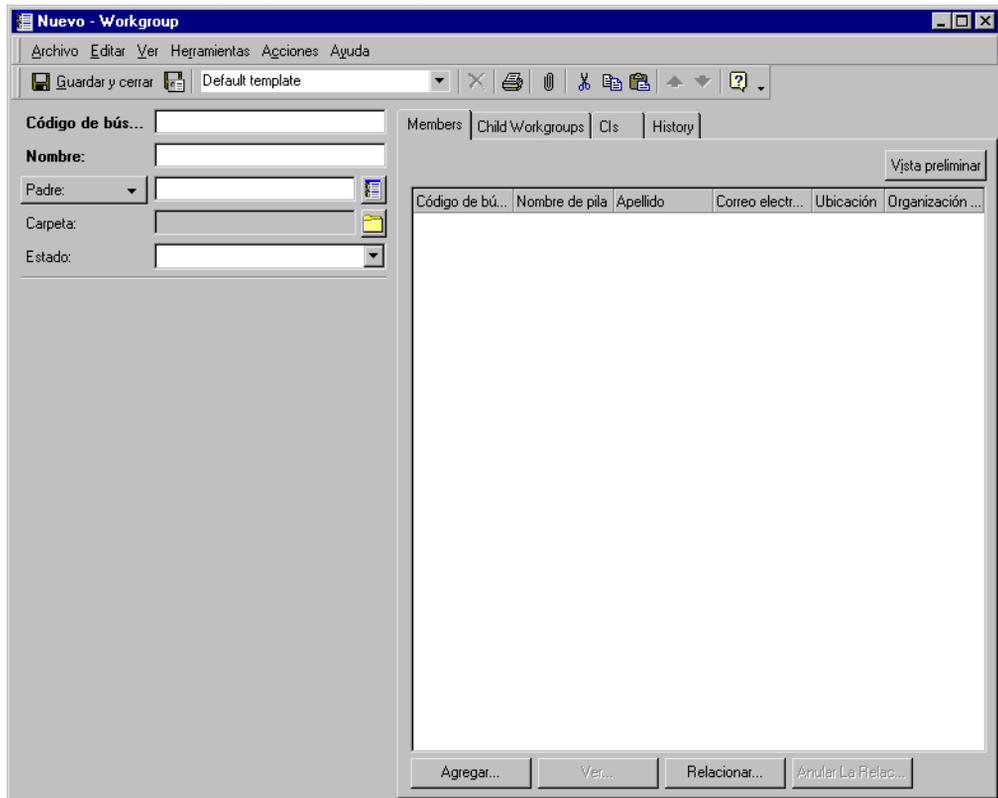
Los grupos de trabajo son una categoría organizativa que agrupa a los especialistas informáticos en grupos funcionales. Al asignar una llamada de servicio a un especialista, puede utilizarse un grupo de trabajo. Los datos del grupo de trabajo tienen los nombres de las entradas de cada una de las personas que pueden ofrecer servicio. Todos los miembros pueden realizar las mismas tareas.

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

Como las personas de la infraestructura informática pueden tener especializaciones diversas o superpuestas, los especialistas pueden ser miembros de varios grupos de trabajo diferentes. Los especialistas también pueden pertenecer a grupos de trabajo en distintas ubicaciones geográficas. Un grupo de trabajo también puede incluir contratistas de organizaciones externas e internas.

Al crear una entrada de Grupo de trabajo, la Figura 12-4 aparece en la consola.

Figura 12-4 Nuevo grupo de trabajo



Tareas del administrador de personas y organizaciones

Administración de personas y organizaciones

13 **Tareas del administrador de Service Desk**

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

Ejecución de las tareas del administrador

En Service Desk, el administrador tiene dos roles: administrador del sistema y administrador de aplicaciones. El administrador de aplicaciones determina los menús y acciones de Service Desk que están disponibles para el personal informático. El administrador del sistema gestiona todas las configuraciones del sistema: autorizaciones, definiciones de roles, valores predeterminados, plantillas y todas las demás configuraciones del sistema requeridas para el funcionamiento de Service Desk. Según los recursos de personal de que disponga, las tareas de administrador del sistema y administrador de aplicaciones puede llevarlas a cabo la misma persona o personas diferentes.

El administrador del sistema determina las autorizaciones, en colaboración con las personas y el responsable de la organización. El Administrador debe crear entradas para todos los usuarios de Service Desk basándose en la persona introducida.

Primero, el administrador del sistema debe crear un nombre de inicio de sesión. El nombre de conexión del usuario 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 SP.

Si el usuario es un empleado del servicio de ayuda, el administrador del sistema deberá identificar los roles del usuario. Para obtener más información acerca de la definición de roles en Service Desk, consulte la *Service Desk System Administrator Guide*.

Determinación de los privilegios de los roles en Service Desk

Para cada usuario configurado de Service Desk, el administrador del sistema puede determinar un rol específico. Para definir roles, cada usuario de Service Desk debe tener responsabilidades claramente definidas y que no se superpongan. Por ejemplo, a un operador del servicio de ayuda no se le deben otorgar derechos para modificar peticiones. Esto impide que usuarios con diferentes roles en Service Desk accedan al trabajo de otros y puedan manipular entradas ajenas sin que el propietario del proceso tenga conocimiento de ello. El administrador del sistema, sin embargo, tiene automáticamente el ámbito máximo de un administrador y puede acceder a cualquier área de Service Desk que sea responsabilidad de otro rol.

Creación de plantillas y acciones

Para 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 la infraestructura informática desean tener una plantilla nueva para los empleados temporales y permanentes, el administrador del sistema debe consultar con ellos para determinar las especificaciones exactas y crear las plantillas propuestas. El administrador del sistema no debe crear plantillas sin consultar a los propietarios del proceso. Si las plantillas se crean sin tener en cuenta las necesidades de los usuarios a las que van destinadas, su utilidad resultará muy reducida.

Creación de informes con herramientas de otros fabricantes

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

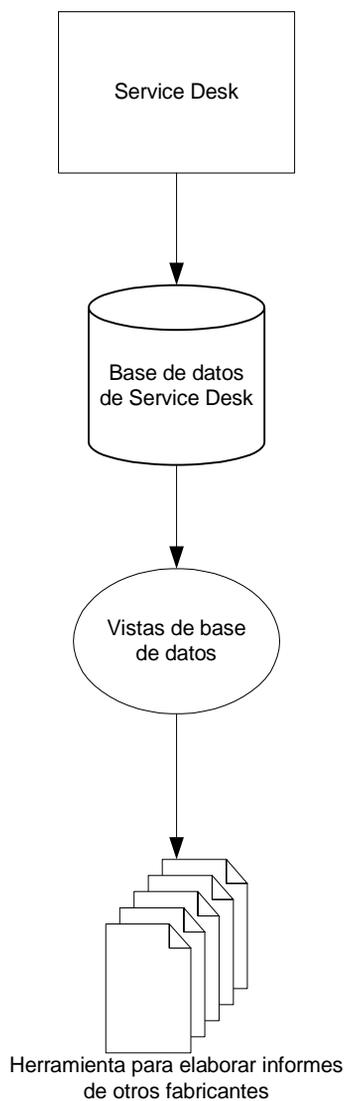
Con Service Desk puede crear informes que ofrecen un método eficaz de administrar los procesos de gestión informática.

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 informes de otro fabricante, 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.

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



Situación: Perfil de cliente

Una organización con un entorno informático distribuido acaba de instalar Service Desk. La organización tiene cinco oficinas. El administrador del sistema, Fernando, gestiona todas las tareas de administración de sistemas y aplicaciones de toda la organización. Service Desk le ofrece la flexibilidad necesaria para configurar y personalizar el sistema de acuerdo con las necesidades de la empresa en cada lugar.

Fernando asigna diferentes responsabilidades y roles a los especialistas en tecnología informática. Cada una de las cinco oficinas tiene un administrador informático al que Fernando otorga derechos para todos los roles de Service Desk, aunque él conserva la responsabilidad general.

Para simplificar la gestión de la configuración, Fernando recibió instrucciones para definir códigos EC y se le pidió que modificara la plantilla estándar Elemento de configuración nuevo añadiendo un campo de texto que indique las instrucciones de los códigos EC.

A

Acciones del sistema, 55
Acciones inteligentes, 55
activador
 Roles de aprobación, 63
Activador de aprobación
 Roles de aprobación, 63
acuerdos de nivel de servicio
 creación, 158
 definir horas de soporte, 160
 desarrollar, 161
administración
 cambio, 40, 41
 configuración, 40, 41
 incidencia, 40
 nivel de servicio, 40, 42
 problema, 40, 41
administrador de aplicaciones, 174
administrador de cambios
 rol de Service Desk, 43
administrador de configuración
 rol de Service Desk, 43
Administrador de la aplicación, 85
administrador de niveles de servicio
 rol de Service Desk, 43, 47
administrador de personas y organizaciones
 rol de Service Desk, 43, 48
administrador de problemas
 rol de Service Desk, 43, 47
administrador del sistema, 174
Aprobación
 Estado, 61
 Hoja, 60
 hoja, 59
 Roles, 63
 votación, 59
Aprobador
 Roles de aprobación, 63

B

barra de accesos directos, 30
barra de botones, 30
barra de herramientas, 30
barra de menús, 30
barra de título, 29

C

cambio, 41
 administración, 40
CCTA, 38

cliente
 rol de Service Desk, 43, 44
configuración
 administración, 40
Consola
 Service Desk, 29
Consola de Service Desk, 54
Consola del administrador, 55
control
 error, 47
 incidencia, 47
 problema, 47
Creación de informes, 176

E

elemento
 configuración, 41
elemento de configuración, 41
error
 conocido, 41
 control, 47
error conocido, 41
especialista
 rol de Service Desk, 43, 45
especializaciones
 y roles de Service Desk, 45
Estado
 Aprobación, 61
Estado de aprobación
 Aprobación, 62
 Estrategia, 62
 Fecha límite, 62
 Inactivo, 59
 Núm. de aprobadores requeridos, 62
 Resultado, 63
 Votos de aprobación, 62
Estrategia
 Estado de aprobación, 62

F

Fecha límite
 Estado de aprobación, 62

G

gestión de configuración, 41
Grupo de trabajo, 170

Índice

H

hojas
Aprobación, 59

I

incidencia, 40
administración, 40
control, 47
iniciador
Roles de aprobación, 63
Iniciador de aprobación
Roles de aprobación, 63
ITIL, 38, 40

L

listas de comprobación
ejecutar, 89
Llamada de servicio
solicitar, 81
subcontratar, 90, 115

M

Mejores prácticas
véase también ITIL, 53
mejores prácticas, 57

N

nivel de servicio
administración, 40, 42
recuperación automática en
incidencias, 154
Núm. de aprobadores requeridos
Estado de aprobación, 62

O

operador del servicio de ayuda
rol de la persona de contacto, 44
tareas, 85
orden de trabajo, 54
órdenes de trabajo, 54
Organización
grupo, 166
organización
rol de Service Desk, 43

P

Persona
entrada, 168

persona de contacto
rol de Service Desk, 43, 44
tareas, 85
plantilla, 56
plantillas
Service Desk, 57
Preguntas habituales
SP, 81
problema, 41
administración, 40, 41
control, 47

R

relaciones, 54
relaciones entre servicios
administrador-administrado, 149
establecer, 150
jerárquicas de uso, 148
padre-hijo, 148
soporte-soportado, 149
válidas, 149
Resultado
Estado de aprobación, 63
rol
personas y organización, 174
rol de la persona de contacto
operador del servicio de ayuda, 44
rol de Service Desk
administrador de cambios, 43
administrador de configuración, 43
administrador de niveles de servicio, 43, 47
administrador de personas y
organizaciones, 43, 48
administrador de problemas, 43
administradores de problemas, 47
cliente, 43, 44
especialista, 43, 45
organización, 43
persona de contacto, 43, 44
usuario, 43
Roles
Aprobación, 63
roles
Service Desk, 43
Roles de aprobación
Activador de aprobación, 63
Aprobador, 63
Iniciador de aprobación, 63
Supervisor de aprobación, 63

S**Service Desk**

- Consola, 29
- plantillas, 57
- roles, 43

Service Desk, roles

- privilegios, 174

Service Pages, 65

- tareas del usuario, 81

servicio de ayuda, 50**servicios**

- administración de operaciones, 147
- empresariales, 147
- estructurar, 146
- relaciones, 148
- soporte, 147
- tipos, 146

servicios de administración de

- operaciones, 147

servicios de soporte, 147**servicios empresariales, 147****soporte de servicio, 50****supervisar**

- Roles de aprobación, 63

Supervisor de aprobación

- Roles de aprobación, 63

T**tareas**

- operador del servicio de ayuda, 85
- persona de contacto, 85

U**usuario**

- rol de Service Desk, 43
- tareas, 81

usuarios

- Service Desk, roles, 43

V**vista de datos, 30****votación**

- Aprobación, 59

Votos de aprobación

- Estado de aprobación, 62