

HP Service Manager

para sistemas operativos Windows® y Unix® compatibles

Versión de software: 9.30

Guía de Procesos y prácticas recomendadas

Fecha de publicación del documento: 2011 de julio
Fecha de lanzamiento del software: 2011 de julio



Avisos legales

Garantía

Las únicas garantías de los productos y servicios HP se exponen en el certificado de garantía que acompaña a dichos productos y servicios. El presente documento no debe interpretarse como una garantía adicional. HP no es responsable de los errores u omisiones, ya sean técnicos o de redacción, que pueda contener el presente documento.

La información contenida en esta página está sujeta a cambios sin previo aviso.

Leyenda de derechos limitados

Software informático confidencial. Es necesario disponer de una licencia válida de HP para su posesión, uso o copia. De conformidad con FAR 12.211 y 12.212, el Gobierno estadounidense dispone de licencia de software informático de uso comercial, documentación del software informático e información técnica para elementos de uso comercial con arreglo a la licencia estándar para uso comercial del proveedor.

Avisos de propiedad intelectual

© Copyright 1994-2011, Hewlett-Packard Development Company, L.P.

Avisos de marca comercial

Java es una marca comercial registrada de Oracle o sus afiliados.

Microsoft® y Windows® son marcas comerciales registradas estadounidenses de Microsoft Corporation.

Oracle® es una marca comercial registrada estadounidense de Oracle Corporation, Redwood City, California.

Unix® es una marca comercial registrada de The Open Group.

Actualizaciones de la documentación

El título de este documento contiene la siguiente información de identificación:

- Número de versión del software, que indica la versión del software.
- Fecha de publicación del documento, que cambia cada vez que se actualiza el documento.
- Fecha de lanzamiento del software, que indica la fecha desde la que está disponible esta versión del software.

Para buscar actualizaciones recientes o verificar que está utilizando la edición más reciente de un documento, vaya a:

<http://h20230.www2.hp.com/selfsolve/manuals>

Este sitio requiere que se registre en un HP Passport y que inicie sesión. Para registrarse para obtener un ID de HP Passport, vaya a:

<http://h20229.www2.hp.com/passport-registration.html>

O pulse el enlace **New users - please register** (Registro de nuevos usuarios) en la página de inicio de sesión de HP Passport.

Asimismo, recibirá ediciones actualizadas o nuevas si se suscribe al servicio de soporte del producto correspondiente. Póngase en contacto con su representante de ventas de HP para obtener más información.

Soporte

Visite el sitio Web de HP Software Support Online:

www.hp.com/go/hpsoftwaresupport

Este sitio Web proporciona información de contacto y detalles sobre los productos, servicios y soporte que HP Software ofrece.

El soporte en línea de HP Software proporciona capacidades de autoresolución para los clientes. Ofrece una forma rápida y eficaz de acceder a las herramientas de soporte técnico interactivo necesarias para gestionar su negocio. Como cliente de soporte habitual, puede beneficiarse usando el sitio Web de soporte para:

- Buscar documentos de la Base de conocimiento que le interesen
- Enviar y realizar un seguimiento de los casos de soporte y las solicitudes de mejora
- Descargar parches de software
- Gestionar contratos de soporte
- Buscar contactos de soporte de HP
- Consultar la información sobre los servicios disponibles
- Participar en debates con otros clientes de software
- Investigar sobre formación de software y registrarse para recibirla

Para acceder a la mayor parte de las áreas de soporte es necesario que se registre como usuario de HPPassport. En muchos casos también será necesario disponer de un contrato de soporte. Para registrarse y obtener un ID de HPPassport, visite:

<http://h20229.www2.hp.com/passport-registration.html>

Para obtener más información sobre los niveles de acceso, visite:

http://h20230.www2.hp.com/new_access_levels.jsp

Contenido

1	Procesos y prácticas recomendadas de HP Service Manager	11
	Descripción general de Service Manager	12
	Arquitectura	12
	Entorno de tiempo de ejecución (RTE) de Service Manager	12
	Clientes de Service Manager	12
	Cliente Windows	13
	Cliente Web	13
	Aplicaciones de Service Manager	13
	Descripción general de las prácticas recomendadas de Service Manager	13
	Estándares del sector ITSM	13
	ITIL V3	14
	ISO 20000	15
	COBIT 4.1	16
	Organización de la Gestión de servicios	16
	Modelo organizativo y funciones de usuario	17
	Procesos de las prácticas recomendadas de Service Manager	19
	Relaciones entre las aplicaciones de Service Manager	22
	Centro de servicios	22
	Gestión de incidentes	22
	Gestión de peticiones	22
	Gestión de problemas	23
	Gestión de cambios	23
	Gestión de configuraciones	24
2	Descripción general de Gestión de interacciones de usuario	25
	Centro de servicios dentro del marco de trabajo ITIL	26
	Aplicación Centro de servicios	26
	Descripción general del proceso Gestión de interacciones de usuario	27
	Funciones de usuario de Gestión de interacciones de usuario	30
	Entrada y salida de Gestión de interacciones de usuario	30
	Indicadores clave de rendimiento para Gestión de interacciones de usuario	31
	Indicadores clave de rendimiento de ITIL V3	31
	Indicadores clave de rendimiento de COBIT 4.1	31
	Matriz RACI para Gestión de interacciones de usuario	32
3	Flujos de trabajo de Gestión de interacciones de usuario	33
	Autoservicio por usuario (proceso SO 0.1)	33
	Gestión de interacciones (proceso SO 0.2)	36
	Correspondencia y escalado de interacciones (proceso SO 0.3)	39

	Cierre de interacciones (proceso SO 0.4)	42
4	Información detallada de Gestión de interacciones de usuario.	45
	Formulario de nueva interacción	46
	Formulario de interacción tras el escalado	47
	Información detallada de los formularios de Gestión de interacciones de usuario	48
	Categorías de interacción	55
	Asistente Escalar interacción	57
5	Descripción general de Gestión de incidentes.	59
	Gestión de incidentes dentro del marco de trabajo ITIL	60
	Aplicación Gestión de incidentes	60
	Notas para la implementación de Gestión de incidentes	61
	Proceso Cierre de incidentes	61
	Información del ticket de incidente	61
	Descripción general del proceso Gestión de incidentes	61
	Funciones de usuario de Gestión de incidentes	63
	Entrada y salida de Gestión de incidentes	63
	Indicadores clave de rendimiento para Gestión de incidentes	65
	Indicadores clave de rendimiento de ITIL V3	65
	Indicadores clave de rendimiento de COBIT 4.1	66
	Matriz RACI para Gestión de incidentes	66
6	Flujos de trabajo de Gestión de incidentes	67
	Registro de incidentes (proceso SO 2.1)	67
	Asignación de incidentes (proceso SO 2.2)	71
	Investigación y diagnóstico de incidentes (proceso SO 2.3)	74
	Resolución y recuperación de incidentes (proceso SO 2.4)	78
	Cierre de incidentes (proceso SO 2.5)	80
	Escalado de incidentes (proceso SO 2.6)	82
	Monitorización de SLA (proceso SO 2.7)	87
	Monitorización de OLA y UC (proceso SO 2.8)	90
	Control de reclamaciones (proceso SO 2.9)	93
7	Información detallada de Gestión de incidentes.	97
	Formulario de incidente tras el escalado desde Centro de servicios	98
	Formulario de actualización de un incidente	99
	Información detallada de los formularios de Gestión de incidentes	100
8	Descripción general de Gestión de peticiones.	107
	Gestión de peticiones dentro del marco de trabajo ITIL	108
	Aplicación Gestión de peticiones	108
	Diferencias entre Gestión de peticiones y Gestión de cambios	109

Elementos clave de Gestión de peticiones	109
Catálogo	109
Proveedores	109
Elementos.	110
Peticiones (estimaciones).	110
Pedidos	110
Grupos	110
Procesamiento de aprobaciones	111
Alertas y notificaciones	111
Descripción general del proceso Gestión de peticiones	112
Funciones de usuario de Gestión de peticiones.	114
Entrada y salida de Gestión de peticiones	116
Indicadores clave de rendimiento para Gestión de peticiones.	116
Indicadores clave de rendimiento de ITIL V3	116
Matriz RACI para Gestión de peticiones	117
9 Flujos de trabajo de Gestión de peticiones	119
Registro de peticiones de servicio (proceso SO 3.1)	119
Aprobación de peticiones de servicio (proceso SO 3.2).	122
Aprovisionamiento de peticiones de servicio (proceso SO 3.3)	125
Validación y cierre de peticiones de servicio (proceso SO 3.4).	127
Creación, actualización o retirada de artículos de Service Request Catalog (proceso SO 3.5)	130
Monitorización de peticiones de servicio (proceso SO 3.6).	134
Escalado de peticiones de servicio (proceso SO 3.7).	136
10 Información detallada de Gestión de peticiones	141
Categorías y fases de Gestión de peticiones	142
Categorías de elementos.	142
Fases de elementos	143
Categorías maestras	145
Categorías de estimaciones	147
Fases de estimaciones.	148
Categoría de pedidos.	149
Fases de pedidos	149
Flujo de trabajo del proceso Gestión de peticiones.	150
Flujo de trabajo de peticiones.	150
Flujo de trabajo de pedidos.	150
Proceso de generación de pedidos	151
Consideraciones para el campo Pedido disponible	151
Métodos de generación de pedidos	151
Generación de pedidos manual	151
Generación de pedidos manual usando la opción Generar pedidos	151
Generación de pedidos por lote inmediata	152
Generación de pedidos por lote a demanda	152
Generación de pedidos por lote anticipada.	153
Formulario Modelo.	154
Detalles del formulario Modelo	155

Formulario Resumen de elementos	162
Detalles del formulario Resumen de elementos	163
Formulario Estimación	166
Detalles del formulario Estimación	167
Formulario Pedido	170
Detalles del formulario Pedido	171
11 Descripción general de Gestión de problemas	173
Gestión de problemas dentro del marco de trabajo ITIL	174
Diferencias entre Gestión de problemas y Gestión de incidentes	174
Aplicación Gestión de problemas	174
Categorías de Gestión de problemas	174
Tareas de problemas y errores conocidos.	175
Alertas de Gestión de problemas	175
Descripción general del proceso Gestión de problemas	175
Fases de Gestión de problemas	176
Funciones de usuario de Gestión de problemas	178
Entrada y salida de Gestión de problemas	180
Indicadores clave de rendimiento para Gestión de problemas	181
Indicadores clave de rendimiento de ITIL V3	181
Indicadores clave de rendimiento de COBIT 4.1.	182
Matriz RACI para Gestión de problemas	182
12 Flujos de trabajo de Gestión de problemas	185
Detección, registro y categorización de problemas (proceso SO 4.1)	185
Priorización y planificación de problemas (proceso SO 4.2)	190
Investigación y diagnóstico de problemas (proceso SO 4.3)	194
Resolución de problemas (procesos de errores conocidos)	198
Registro y categorización de errores conocidos (proceso SO 4.4)	198
Investigación de errores conocidos (proceso SO 4.5)	201
Aceptación de soluciones para errores conocidos (proceso SO 4.6)	204
Resolución de errores conocidos (proceso SO 4.7)	208
Cierre y revisión de problemas (proceso SO 4.8)	211
Monitorización de errores conocidos y problemas (proceso SO 4.9)	214
13 Información detallada de Gestión de problemas	219
Formulario de problemas después del escalado del incidente	220
Información detallada de los formularios de Control de problemas	221
Formulario de Gestión de problemas después del escalado a un error conocido	227
Información detallada de los formularios de Control de errores	228
14 Descripción general de Gestión de cambios	233
Gestión de cambios dentro del marco de trabajo ITIL	234
Aplicación Gestión de cambios	234
Diferencias entre Gestión de cambios y Gestión de peticiones	234
Descripción general del proceso Gestión de cambios	235
Categorías y fases de cambio	235

Categorías de Gestión de cambios	236
Cómo trabajar con la categoría de cambio predeterminada	238
Cómo trabajar con la categoría de cambio no planificado	238
Fases de Gestión de cambios	238
Fases utilizadas en las categorías de serie	239
Fases para cambios marcados como cambios de emergencia	240
Aprobaciones de cambios	241
Definiciones de aprobaciones	242
Opciones de aprobación	244
Delegación de aprobación	244
Tareas de Gestión de cambios	245
Funciones de Gestión de cambios	247
Entrada y salida de Gestión de cambios	248
Indicadores clave de rendimiento para Gestión de cambios	248
Indicadores clave de rendimiento de ITIL V3	249
Indicadores clave de rendimiento de COBIT 4.1	249
Matriz RACI para Gestión de cambios	250
15 Flujos de trabajo de Gestión de cambios	253
Registro de cambios (proceso ST 2.1)	253
Revisión de cambios (proceso ST 2.2)	257
Evaluación y planificación de cambios (proceso ST 2.3)	260
Aprobación de cambios (proceso ST 2.4)	263
Coordinación de la implementación de cambios (proceso ST 2.5)	266
Evaluación y cierre de cambios (proceso ST 2.6)	272
Control de cambios de emergencia (proceso ST 2.7)	276
16 Información detallada de Gestión de cambios	281
Formulario de Gestión de cambios después del escalado desde un error conocido	282
Información detallada de los formularios de Gestión de cambios	283
17 Descripción general de Gestión de configuraciones	289
Gestión de configuraciones dentro del marco de trabajo ITIL	290
Aplicación Gestión de configuraciones	291
HP Universal Configuration Management Database	292
Líneas de base	292
Sección Línea de base	293
Estado gestionado	293
Sección Estado gestionado	294
Estado real	294
Sección Estado real	294
Relaciones de CI	294
Sección Relación de CI (visualización de CI)	296
Descripción general del proceso Gestión de configuraciones	296
Funciones de usuario de Gestión de configuraciones	299
Entrada y salida de Gestión de configuraciones	300
Indicadores clave de rendimiento para Gestión de configuraciones	300

Indicadores clave de rendimiento de ITIL V3	301
Indicadores clave de rendimiento de COBIT 4.1	301
Matriz RACI para Gestión de configuraciones	302
18 Flujos de trabajo de Gestión de configuraciones	303
Planificación de Gestión de configuraciones (proceso ST 3.1)	303
Identificación de configuraciones (proceso ST 3.2)	307
Control de configuraciones (proceso ST 3.3)	311
Contabilización e informes de estado de configuraciones (proceso ST 3.4)	314
Verificación y auditoría de configuraciones (proceso ST 3.5)	317
Gestión de datos maestros (proceso ST 3.6)	322
19 Información detallada de Gestión de configuraciones	327
Formulario del elemento de configuración MyDevices	328
Información detallada de los formularios de Gestión de configuraciones	329
Tipos y subtipos de elementos de configuración	336
Subsecciones de Estado gestionado	339
A Conformidad con estándares del sector	341
Conformidad de Service Manager con ISO 20000	341
Conformidad de Service Manager con COBIT 4.1	345
B Tablas de Service Manager	349
Tablas y campos de la aplicación Centro de servicios	349
Tablas y campos de la aplicación Gestión de incidentes	350
Tablas y campos de la aplicación Gestión de peticiones	352
Petición (estimación)	352
Pedido	353
Elemento	353
Tablas y campos de la aplicación Gestión de problemas	355
Control de problemas	355
Control de errores	357
Tablas y campos de la aplicación Gestión de cambios	358
Tablas y campos de la aplicación Gestión de configuraciones	359
Índice	361

1 Procesos y prácticas recomendadas de HP Service Manager

Bienvenido a la guía Procesos y prácticas recomendadas de HP Service Manager®. HP Service Manager permite a las organizaciones gestionar sus infraestructuras de TI eficiente y eficazmente. Esta guía documenta los flujos de trabajo de prácticas recomendadas que son estándares con las aplicaciones de Service Manager que vienen de serie. Incluye diagramas de flujo de trabajo de nivel superior y directrices detalladas.

Los flujos de trabajo de las prácticas recomendadas de Service Manager se basan en el estándar de la Biblioteca de infraestructuras de tecnologías de la información (ITIL), una fuente de directrices ampliamente reconocidas de la Gestión de servicios de tecnología de la información (ITSM).

Esta guía describe cómo las aplicaciones de Service Manager implementan las directrices ITIL.

En esta sección se incluyen los siguientes temas:

- [Descripción general de Service Manager](#) en la página 12
- [Descripción general de las prácticas recomendadas de Service Manager](#) en la página 13
- [Procesos de las prácticas recomendadas de Service Manager](#) en la página 19
- [Organización de la Gestión de servicios](#) en la página 16
- [Relaciones entre las aplicaciones de Service Manager](#) en la página 22

Descripción general de Service Manager

Service Manager es una solución de gestión de servicios empresariales de HP. Sus aplicaciones integradas se han diseñado para la implementación de serie, con flujos de trabajo de prácticas recomendadas que ayudan a las organizaciones a apoyar su infraestructura e impulsar una ventaja competitiva en sus principales negocios.

Service Manager permite a las compañías gestionar sus operaciones de servicio y asistencia. Proporciona las herramientas y flujos de trabajo necesarios para gestionar los activos corporativos: la gente, conocimiento, información, procesos, equipo, documentación, software y todos los recursos tangibles conocidos de forma colectiva como *infraestructura*.

Arquitectura

Service Manager presenta una arquitectura de cliente/servidor de tres niveles:

- El nivel de presentación muestra información al usuario a través de un cliente (ya sea un cliente Web o un cliente Windows). Service Manager muestra información al usuario sobre los formularios.
- El nivel de aplicación consta de las diferentes aplicaciones y el entorno de tiempo de ejecución (RTE). El servidor de la aplicación ejecuta el código del flujo de trabajo.
- El nivel de la base de datos es un sistema de gestión de bases de datos relacionales (RDBMS) externo al que Service Manager se ha asignado. La base de datos almacena el código de flujo de trabajo de la aplicación y las descripciones de los formularios.

Un administrador establece los parámetros en el archivo de inicialización (sm.ini) de Service Manager para seleccionar el idioma, mostrar el esquema de color de los formularios, los parámetros de conexión en el sistema de gestión de bases de datos relacionales (RDBMS), etc.

Entorno de tiempo de ejecución (RTE) de Service Manager

La base de la arquitectura de Service Manager es el RTE. El RTE es la recopilación de programas ejecutables que interpreta las aplicaciones y traduce las peticiones de aplicaciones en acciones adecuadas para una plataforma específica.

Entre las funciones del RTE se incluyen:

- Procesamiento del código de la aplicación
- Gestión de la interfaz de usuario gráfica (GUI) front-end
- Control de las transacciones de la base de datos
- Aceptación de las conexiones de cliente
- Iniciación del procesamiento de la aplicación

Clientes de Service Manager

Los clientes de Service Manager permiten a los usuarios interactuar con las aplicaciones de Service Manager. El servidor de la aplicación recupera un formulario de la base de datos y lo pasa como un cliente. El cliente interpreta y crea el formulario y lo presenta al usuario.

Ciente Windows

El cliente Windows se ejecuta en las plataformas de Microsoft Windows pero puede conectarse a un servidor que se ejecuta en cualquier plataforma compatible.

Ciente Web

El cliente Web se ejecuta desde un explorador Web y se conecta al nivel Web (un sistema donde se instalan un servidor de aplicación Web compatible y un servidor Web). El nivel Web a su vez se conecta al servidor de Service Manager, que puede ejecutarse en cualquier plataforma compatible.

Aplicaciones de Service Manager

Las aplicaciones integradas de Service Manager se han diseñado para facilitar el uso y la gestión de eventos interrelacionados que ocurren a lo largo del ciclo de vida de servicio de un activo. Las aplicaciones principales permiten el flujo de trabajo de serie para la Gestión de servicios de TI (ITSM). Las aplicaciones adicionales optimizan la productividad y mejoran los controles de costes. Por ejemplo, Service Manager puede procesar un incidente informado a través de la restauración de servicio, el análisis y, si es necesario, los cambios en la infraestructura de TI.

Descripción general de las prácticas recomendadas de Service Manager

Para ayudarle a aprovechar al máximo la funcionalidad de Service Manager, HP ha creado unas prácticas recomendadas basadas en prácticas estándar del sector y en la experiencia práctica obtenida de las implementaciones de Service Manager con varios clientes de diferentes tamaños.

Las aplicaciones de Service Manager incorporan flujos de trabajo de prácticas recomendadas en una solución de serie para simplificar la implementación. Al utilizar los flujos de trabajo de serie se reduce el tiempo para diseñar y desarrollar herramientas y se obtiene más tiempo para respaldar operaciones empresariales. Los datos de muestra y la documentación de prácticas recomendadas de Service Manager proporcionan directrices adicionales para la implementación de prácticas recomendadas.

Estándares del sector ITSM

Las prácticas recomendadas de Service Manager se basan en la teoría ITIL V3. Service Manager incrusta e incorpora las prácticas recomendadas ITIL utilizadas por organizaciones a nivel mundial para establecer y mejorar sus capacidades en la gestión de servicios.

Los controles aplicables de Objetivos de control para tecnología de la información y relacionadas (COBIT) 4.1 y la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) 20000 también se incorporan en los procesos.

- Las prácticas recomendadas de COBIT 4.1 y Service Manager describen la asignación entre los controles de COBIT 4.1 y la referencia de las prácticas recomendadas de Service Manager.
- Las prácticas recomendadas de ISO 20000 y Service Manager describen la asignación entre los controles de ISO 20000 y la referencia de las prácticas recomendadas de Service Manager.

Al aprovechar al máximo la funcionalidad que ofrece Service Manager, puede implementar procesos de gestión de servicios de vanguardia.

ITIL V3

Los procesos ITIL proporcionan una estructura con la que puede identificar, registrar y controlar todos los objetos que conforman una infraestructura de tecnología de la información (TI). Se ha convertido en el enfoque a ITSM con mayor aceptación en el mundo. Un concepto clave de ITIL son los *servicios*. Un servicio es una manera de proporcionar valor a los clientes facilitando los resultados que los clientes desean lograr sin la necesidad de tener costes y riesgos específicos. ITIL V3 es un enfoque basado en el ciclo de vida con cinco etapas que consiste en proporcionar una serie de servicios para lograr unos resultados empresariales definidos.

ITIL consta de una serie de libros que proporcionan una orientación sobre el suministro de servicios de TI de calidad y sobre la ubicación y las instalaciones de entorno necesarias para admitir la TI. ITIL se ha desarrollado como respuesta a la creciente dependencia de la TI por parte de las organizaciones y abarca las prácticas recomendadas para la Gestión de servicios de TI. Para obtener una información completa sobre ITIL, consulte su sitio Web en **www.itsm-portal.com**.

Los procesos de HP Service Manager se basan en la teoría ITIL V3 y se mencionan en la documentación central de ITIL V3. La documentación central de ITIL consta de los cinco documentos siguientes y cada uno de ellos describe un aspecto diferente de la Gestión de servicios:

- La *estrategia de servicio* (Service Strategy) se centra en cómo diseñar, desarrollar e implementar la Gestión de servicios tanto como servicio como un activo estratégico. Ofrece directrices sobre cómo mejorar la alineación entre las capacidades de Gestión de servicios y sus estrategias de negocio. Entre los temas importantes se incluyen la Gestión de cartera de servicios y Gestión financiera.
- El *diseño de servicio* (Service Design) se centra en diseñar, desarrollar, mejorar y mantener el valor durante el ciclo de vida de los servicios y procesos de Gestión de servicios. Ofrece directrices sobre cómo convertir los objetivos estratégicos en servicios y activos de servicio. Entre los temas importantes se incluyen la Gestión de disponibilidad, Gestión de capacidad, Gestión de continuidad y Gestión de seguridad.
- La *transición de servicio* (Service Transition) se centra en realizar la transición de servicios nuevos o actualizados a una operación. Ofrece directrices sobre cómo controlar los riesgos de fallo e interrupción y evitar consecuencias no deseadas, mientras que sigue permitiendo la innovación. Entre los temas clave se incluyen la Gestión de cambios, Gestión de versiones, Gestión de configuraciones y Gestión de base de conocimiento de servicio.
- La *operación de servicio* (Service Operation) se centra en las actividades requeridas para gestionar la operación de servicio y para conseguir la eficacia en la prestación y soporte de servicios, tal como se han definido en los acuerdos de nivel de servicio con los clientes. Entre los temas importantes se incluyen la Gestión de incidentes, Gestión de problemas y el proceso Cumplimentación de peticiones.

- La *mejora continua del servicio* (Continual Service Improvement) se centra en crear y mantener el valor mediante la mejora continua a la calidad de los servicios que ofrece una organización de TI a un negocio o cliente. Entre los temas importantes se incluyen los Informes de servicios, Mediciones de servicios y Gestión de nivel de servicio.

Las prácticas recomendadas de Service Manager implementan los siguientes procesos encontrados en los documentos de *transición de servicio* (Service Transition) y *operación de servicio* (Service Operation) ITIL. Estos procesos se describen en los siguientes capítulos.

Tabla 1-1 Procesos ITIL mencionados en este documento

Volumen central ITIL V3	Nombre del capítulo ITIL	ID de proceso de SM
<i>Operaciones de servicio</i>	Gestión de incidentes	SO 2
<i>Operaciones de servicio</i>	Gestión de problemas	SO 4
<i>Operaciones de servicio</i>	Gestión de cumplimentación de peticiones	SO 3
<i>Transición de servicio</i>	Gestión de cambios	ST 2
<i>Transición de servicio</i>	Gestión de configuraciones	ST 3

ISO 20000

ISO/IEC 20000 consta de las dos partes siguientes, bajo el título general Information Technology Service Management: Code of practice ISO 20000-1. El tema de la Parte 1 "promueve la adopción de un enfoque basado en procesos integrado para entregar eficazmente servicios gestionados con el fin de satisfacer los requisitos de los clientes y de los negocios".

Consta de diez secciones:

- 1 Ámbito
- 2 Términos y definiciones
- 3 Requisitos de un sistema de gestión
- 4 Planificación e implementación de la gestión de servicios
- 5 Planificación e implementación de servicios nuevos o modificados
- 6 Proceso de entrega de servicios
- 7 Procesos de relaciones
- 8 Procesos de control
- 9 Procesos de resolución
- 10 Procesos de versiones

ISO 20000-2 es un "Código de práctica" y describe las recomendaciones para la gestión de servicios dentro del ámbito de ISO 20000-1. Consta de las mismas secciones que la Parte 1 pero excluye los Requisitos para un sistema de gestión ya que no se impone ningún requisito en la Parte 2. La cobertura de las prácticas recomendadas de Service Manager del código ISO 20000-2 de elementos recomendados se muestra en [Conformidad de Service Manager con ISO 20000](#) en la página 341.

COBIT 4.1

COBIT (Objetivos de control para la tecnología de la información y relacionada) fue desarrollado por el Instituto de Gobierno de las TI (www.ITGI.org) para promover las ideas y estándares internacionales sobre la dirección y control de la tecnología de la información empresarial. COBIT admite el gobierno de las TI a través de su estructura de 34 procesos de TI. Esta estructura garantiza la alineación de la TI y la empresa, maximiza el ennoblecimiento de la TI de procesos empresariales, optimiza los recursos de TI y gestiona los riesgos.

COBIT agrupa los 34 procesos en cuatro dominios:

- Planificar y organizar
- Adquirir e implementar
- Entregar y asistir
- Monitorizar y evaluar

Cada proceso tiene un objetivo de control de nivel superior (el resultado deseado) y uno o más objetivos de control detallados que tratan los requisitos de las actividades reales que realiza.

COBIT garantiza:

- Una alineación de la TI y la empresa
- Procesos empresariales habilitados para la TI
- Una optimización del recurso de TI
- Una gestión de riesgos de la TI

La estructura de COBIT cumple estos objetivos centrándose en el requisito empresarial de información y el uso estructurado (proceso) de los recursos de TI. La estructura de COBIT establece lo que debe hacerse para proporcionar la información que necesita la empresa para lograr sus objetivos. Los objetivos de control de TI proporcionan un conjunto completo de requisitos de nivel superior que deben ser considerados por la gestión para un control eficaz de cada proceso de TI.

Estos requisitos:

- Proporcionan instrucciones de acciones de dirección para aumentar el valor o reducir el riesgo.
- Consisten en políticas, procedimientos, prácticas y estructuras organizativas.
- Proporcionan una seguridad razonable de que los objetivos de negocio se conseguirán y se evitarán o se detectarán y corregirán los eventos no deseados.

La cobertura de las prácticas recomendadas de COBIT de Service Manager se muestra en [Conformidad de Service Manager con COBIT 4.1](#) en la página 345.

Organización de la Gestión de servicios

Las prácticas recomendadas de Service Manager incluyen los procesos, las descripciones de funciones de usuario implicadas en cada proceso y los flujos de las tareas para cada área de gestión del servicio. El proceso puede cumplir las prácticas recomendadas cuando en la organización de TI se asignan funciones de usuario a los empleados implicados en el proceso.

La mayoría de las distintas funciones de proceso se asignan en función del grupo de soporte aplicable. El centro de servicios es su propio grupo de soporte y tiene funciones de usuario específicas asignadas a los empleados de su organización de TI. Los demás grupos de soporte (por ejemplo, soporte de segunda y tercera línea y proveedores) deberían tener un conjunto similar de funciones de proceso asignado.

Modelo organizativo y funciones de usuario

Para asegurar que todas las acciones y responsabilidades del usuario se pueden asignar fácilmente a usuarios individuales o a grupos de usuario, cada proceso de HP Service Manager se incluye en un modelo organizativo detallado con descripciones de funciones de usuario, tipos de actividad y responsabilidades bien definidas. Para usar el modelo organizativo de Service Manager dentro del entorno de TI específico de la organización, asigne primero cada función de proceso al personal apropiado. El modelo organizativo de Service Manager proporciona las áreas de proceso siguientes, cada una con funciones de usuario definidas.

Las responsabilidades relacionadas con cada una de las funciones se encuentran en estas secciones:

- [Funciones de usuario de Gestión de interacciones de usuario](#) en la página 30
- [Funciones de usuario de Gestión de incidentes](#) en la página 63
- [Funciones de usuario de Gestión de peticiones](#) en la página 114
- [Funciones de usuario de Gestión de problemas](#) en la página 178
- [Funciones de Gestión de cambios](#) en la página 247
- [Funciones de usuario de Gestión de configuraciones](#) en la página 299

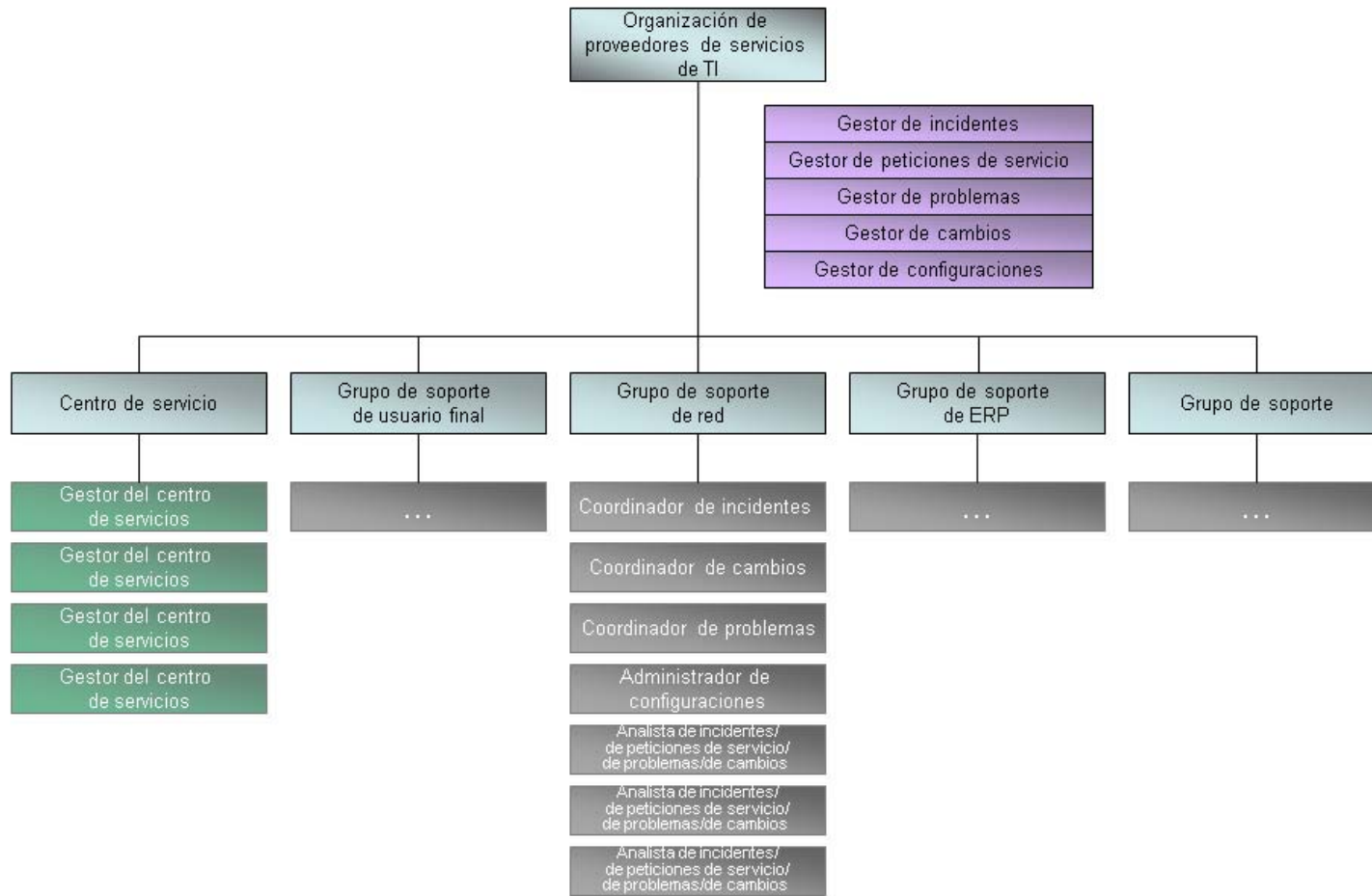


Figura 1-1 Ejemplo de una organización de TI

Procesos de las prácticas recomendadas de Service Manager

El flujo de procesos de Service Manager en la [Figura 1-2](#) en la página 21 describe los procesos de ITSM implementados en las siguientes aplicaciones:

- *Centro de servicios*: la aplicación Centro de servicios incluye todas las interacciones directas entre un usuario y el centro de servicios por teléfono o correo electrónico. También incluye todas las actividades de usuario que tienen lugar por el uso del portal Web de autoservicio (por ejemplo, buscar en la base de conocimiento, buscar actualizaciones de estado o registrar una interacción). Para obtener más información sobre esta aplicación y los procesos asociados, vaya al [Capítulo 2, Descripción general de Gestión de interacciones de usuario](#).
- *Gestión de incidentes*: la aplicación Gestión de incidentes le permite asegurar que los incidentes se resuelven dentro de objetivos de nivel de servicio acordados y automatiza la generación de informes y el seguimiento de un único incidente o de un grupo de incidentes asociados a un negocio. También le permite categorizar y realizar el seguimiento de varios tipos de incidentes (como la no disponibilidad del servicio o problemas de rendimiento y fallos en el hardware o software), y realizar el seguimiento de la resolución de estos incidentes. Para obtener más información sobre esta aplicación y los procesos asociados, vaya al [Capítulo 5, Descripción general de Gestión de incidentes](#).
- *Gestión de peticiones*: la aplicación Gestión de peticiones permite a los usuarios solicitar artículos o servicios específicos de un catálogo predefinido y controla el proceso de realización de pedidos, aprobación y seguimiento de los artículos. También mejora la eficacia de la distribución al planificar artículos y servicios en función de las necesidades. Si la petición de los usuarios del servicio no existe, se escalará y se añadirá al Catálogo de servicios después de pasar por las aprobaciones financieras y empresariales. Para obtener más información sobre esta aplicación y los procesos asociados, vaya al [Capítulo 8, Descripción general de Gestión de peticiones](#).
- *Gestión de problemas*: la aplicación Gestión de problemas le ayuda a minimizar los efectos de incidentes causados por los errores en la infraestructura de TI y evitar su recurrencia al permitirle identificar el motivo subyacente para uno o más incidentes, implementar las soluciones temporales, identificar los errores conocidos y proporcionar soluciones permanentes. El propósito es evitar que sucedan problemas y los incidentes resultantes, eliminar incidentes recurrentes y minimizar el impacto de los incidentes que no se pueden evitar. Para obtener más información sobre esta aplicación y los procesos asociados, vaya al [Capítulo 11, Descripción general de Gestión de problemas](#).



Gestión de problemas y Gestión de incidentes son procesos independientes, aunque están muy enlazados. Gestión de incidentes cubre expresamente la restauración de servicios a los usuarios, mientras que Gestión de problemas cubre la identificación y eliminación de las causas de incidentes.

- *Gestión de cambios*: la aplicación Gestión de cambios controla el proceso para solicitar, gestionar, aprobar y controlar aquellos cambios que modifican la infraestructura de TI de su organización. Este proceso incluye cambios en todos los activos y elementos de configuración, como el entorno de la red, instalaciones, los medios de telefonía y los recursos. Cubre los cambios en activos de servicio y elementos de configuración de la línea de base a lo largo de todo el ciclo de vida del servicio. Para obtener más información sobre esta aplicación y los procesos asociados, vaya al [Capítulo 14, Descripción general de Gestión de cambios](#).
- *Gestión de configuraciones*: la aplicación Gestión de configuraciones asegura que se identifican los componentes seleccionados de un servicio, sistema o producto de TI completo (el elemento de configuración), se establece su línea de base y se mantiene, y que

los cambios realizados en ellos se controlan. También asegura que se realizan las versiones en entornos controlados y uso operativo sobre la base de aprobaciones formales. Para obtener más información sobre esta aplicación y los procesos asociados, vaya al [Capítulo 17, Descripción general de Gestión de configuraciones](#).

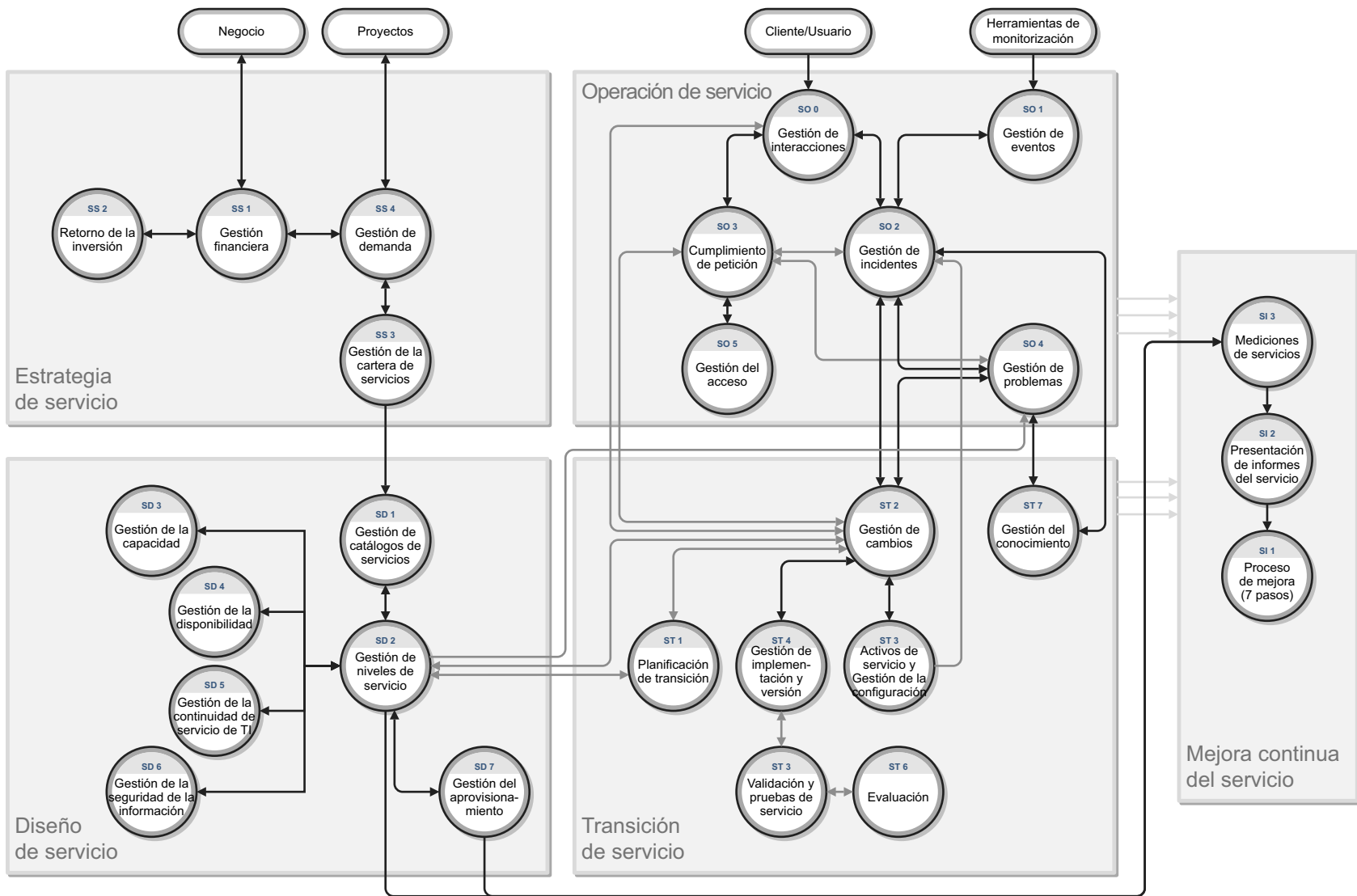


Figura 1-2 Diagrama del flujo de procesos de Service Manager

Relaciones entre las aplicaciones de Service Manager

Cada aplicación de Service Manager interactúa estrechamente con otras y admite varios procesos de gestión de servicios.

Centro de servicios

Muchos incidentes empiezan como problemas comunicados por los usuarios finales al centro de servicios. Si un agente del centro de servicios no puede resolver y cerrar un problema en el primer contacto, lo escala a un incidente. Si el agente del centro de servicios encuentra un incidente existente que ha afectado al mismo CI o uno de los CI relacionados, el incidente se asocia al registro de interacción. Si no se encuentra un ticket de incidente existente, se abre un nuevo ticket de incidente, basado en la interacción con el Centro de servicios. Una vez resuelto y cerrado el incidente, el centro de servicios comunica el cierre al usuario final y cierra la interacción que ha iniciado el incidente. Si el motivo de una llamada es una interrupción de servicio y el agente del centro de servicios no puede resolver el problema, se escala a Gestión de incidentes hasta que se restaure el servicio.

Gestión de incidentes

Gestión de incidentes proporciona una clasificación efectiva de los incidentes y realiza un seguimiento para generar buenos datos para el análisis. La base de conocimiento que Service Manager crea y mantiene es un almacén de soluciones para incidentes nuevos. Relacionar incidentes con problemas y errores conocidos es el primer paso para detectar tendencias. Como consecuencia, el análisis de tendencias le ayuda a suprimir errores antes de que afecten a un gran número de usuarios. Como parte del proceso Investigación y diagnóstico de incidentes, un analista de incidentes puede abrir nuevos cambios de emergencia necesarios para la resolución inmediata del incidente. Esto sólo ocurre si no hay ninguna solución temporal efectiva o útil disponible.

En el proceso Control de cambios de emergencia, el analista de cambios informa al gestor de incidentes sobre los cambios de emergencia implementados correctamente y, si el gestor de incidentes está de acuerdo, cierra el ticket de incidente relacionado.

Gestión de incidentes contribuye a los niveles de servicio mejorados. Cuando se abre un incidente, se desencadena el acuerdo de nivel de servicio (SLA) de monitorización básica predeterminado para los servicios de TI. Este SLA especifica objetivos de respuesta (el tiempo máximo permitido antes de que un incidente llegue al estado resuelto), pero no define objetivos de disponibilidad. Los problemas y los incidentes afectan la prestación de servicios.

Gestión de peticiones

Gestión de peticiones permite a los usuarios solicitar artículos o servicios específicos de un catálogo predefinido de productos y servicios. El catálogo de Gestión de peticiones define el hardware, software y servicios para cada artículo solicitado. El catálogo admite definiciones serializadas/no serializadas e inventariadas/no inventariadas. Cuando los usuarios finales envían peticiones de servicio a través del autoservicio o Centro de servicios, se crean los registros de interacciones. Los registros de interacciones recorrerán un conjunto de aprobaciones predefinidas. Cuando los aprobadores de la petición de servicio han revisado y aprobado los registros de interacciones, las estimaciones (peticiones) se crean para ellos. Las peticiones se complimentan entonces por grupos internos o se adquieren a proveedores

externos. Se rastrea el coste de los servicios y el hardware para cada petición. Durante la fase de realización de pedidos y recepción, los pedidos se generan para cumplimentar los elementos solicitados para una o más estimaciones.

Gestión de problemas

Gestión de incidentes forma parte del proceso general para tratar problemas de la organización. A menudo los incidentes son provocados por problemas subyacentes que deben solucionarse para evitar que el incidente se repita. Service Manager le permite habilitar a ciertos usuarios de Gestión de incidentes para que indiquen los posibles problemas. El ticket de incidente incluye un campo que indica si lo que ha causado el incidente es más bien un problema y por tanto debe crearse un ticket de problema. Además, como parte del proceso Investigación y diagnóstico de incidentes, el operador debe considerar si el incidente está relacionado con un problema o error conocido abierto. En caso afirmativo, debe relacionarse el ticket de incidente con el ticket de problema o el registro de error conocido. El incidente permanece abierto hasta que está disponible una solución temporal para el problema. Si está relacionado con un error conocido, siempre habrá una solución temporal.

Gestión de problemas mantiene la información sobre los problemas y las soluciones temporales y resoluciones apropiadas, con el fin de que la organización pueda reducir el número e impacto de los incidentes a lo largo del tiempo. Gestión de problemas tiene una interfaz sólida con Gestión del conocimiento, y se utilizarán herramientas como la base de datos de errores conocidos para ambos. Esto permite que los operadores puedan buscar información útil en la base de conocimiento y contribuir en ella, beneficiando a aquellos que están investigando, diagnosticando y solucionando incidentes e interacciones. Los operadores de Gestión de incidentes pueden buscar en la base de conocimiento y crear un artículo de la base de conocimiento basado en el incidente a mano.

Gestión de cambios

Las interacciones abiertas inactivas (open-idle) de Centro de servicios con una categoría de petición de cambio pueden escalar a Gestión de cambios. Estas peticiones de cambio son revisadas por el coordinador de cambios, que asigna el cambio al grupo de soporte aplicable para que forme parte del proceso Revisión de cambios o rechaza la petición de cambio. Los cambios rechazados debido a una falta de información se devuelven al agente del centro de servicios para recopilar información adicional. Los demás se rechazan porque el cambio ya no es válido.

Si los operadores determinan que un incidente fue debido a un cambio, buscan la base de datos de cambios para comprobar si un cambio reciente ha podido ser la causa de una interrupción del servicio. Si existe tal cambio, pueden enlazar los dos registros. Si no existe dicho cambio, pero debe registrarse un nuevo cambio, pueden abrir un nuevo cambio. El operador también puede ver cualquier cambio que se ha realizado recientemente en el elemento de configuración informado.

Gestión de problemas envía las resoluciones y soluciones temporales que requieren un cambio a Gestión de cambios. Gestión de cambios realiza un seguimiento e implementa una petición de cambio, que cambia permanentemente la infraestructura y previene incidentes futuros. Cuando la petición de cambio ha concluido, el proceso de Gestión de problemas revisa el cambio antes de que el error conocido se cierre.

Una integración a HP Universal CMDB añade y actualiza registros de elementos de configuración (CI) que pueden desencadenar un cambio no planificado o cambiar la acción de verificación en Gestión de cambios. Si la integración detecta actualizaciones para un CI que no coinciden con una petición de cambio existente, Service Manager crea una nueva petición

de cambio con la categoría de cambio no planificado. A continuación, un coordinador de cambios puede revisar el cambio y aprobar o denegarlo. Si la integración encuentra una petición de cambio coincidente, puede verificar los atributos de CI con los valores previstos y cerrar automáticamente el cambio si coinciden.

Gestión de configuraciones

Gestión de configuraciones se utiliza en todo el sistema para ayudar a identificar y realizar un seguimiento de los elementos de configuración (CI) si es necesario. El seguimiento preciso de incidentes y cambios empieza con el control de los recursos y sus relaciones. Por ejemplo, cuando los operadores escalan una interacción o abren un incidente directamente, deben especificar el elemento de configuración afectado. Cuando se identifica un elemento de configuración, el proceso de Gestión de incidentes investiga e intenta solucionar el problema con el elemento. La resolución final puede requerir la creación de un ticket de problema para solucionar el origen del problema y generar una petición de cambio en Gestión de cambios. Mantenimiento planificado utiliza la gestión de configuración para permitir la creación automática de tickets de incidentes y peticiones de cambio para un mantenimiento proactivo regular. El analista de incidentes también puede ver el árbol del elemento de configuración para descubrir si los elementos de configuración relacionados han podido causar el incidente.

2 Descripción general de Gestión de interacciones de usuario

La aplicación Centro de servicios de HP Service Manager, a la que se hace referencia como Centro de servicios en todo este capítulo, es compatible con la función de centro de servicios de la Biblioteca de infraestructuras de tecnologías de la información (ITIL) con sus procesos de Gestión de interacciones de usuario para el servicio de TI y la base de clientes. La aplicación Centro de servicios proporciona un único punto de entrada a las demás aplicaciones de Service Manager y permite documentar y realizar un seguimiento de todas las llamadas recibidas por el centro de servicios.

Centro de servicios incorpora los conceptos esenciales de ITIL para garantizar que se aplican las prácticas recomendadas de la gestión de servicios de TI al centro de servicios, para ayudar a los usuarios finales, asegurar la integridad de datos y racionalizar los canales de comunicación de la organización.

En esta sección se describe cómo Centro de servicios implementa las directrices de prácticas recomendadas para los procesos de Gestión de interacciones de usuario.

En esta sección se incluyen los siguientes temas:

- [Centro de servicios dentro del marco de trabajo ITIL](#) en la página 26
- [Aplicación Centro de servicios](#) en la página 26
- [Descripción general del proceso Gestión de interacciones de usuario](#) en la página 27
- [Entrada y salida de Gestión de interacciones de usuario](#) en la página 30
- [Indicadores clave de rendimiento para Gestión de interacciones de usuario](#) en la página 31
- [Matriz RACI para Gestión de interacciones de usuario](#) en la página 32

Centro de servicios dentro del marco de trabajo ITIL

Service Operation (Operación de servicio) es una de las cinco publicaciones centrales de ITIL que abarca el ciclo de vida del servicio. El propósito de la operación de servicio es ofrecer niveles de servicio acordados a los usuarios y clientes, y gestionar las aplicaciones, tecnología e infraestructura que admiten la entrega de los servicios.

El *centro de servicios* es una función clave de la operación de servicio. Proporciona un único punto central de contacto para todos los usuarios de TI. El objetivo del centro de servicios consiste en restaurar el servicio normal a los usuarios lo más rápido posible. La restauración del servicio normal podría implicar la corrección de un fallo técnico, cumplimentar una petición de servicio o responder a una consulta, todo lo que sea preciso para que los usuarios puedan volver a su trabajo. El centro de servicios registra y gestiona las interacciones del cliente y proporciona una interconexión a otros procesos y actividades de operaciones de servicio.

ITIL V3 indica las siguientes responsabilidades específicas de un centro de servicios:

- Registrar, categorizar y priorizar todas las llamadas
- Proporcionar una investigación de primera línea y diagnóstico de problemas
- Resolver incidentes o peticiones de servicio que se van a tratar a nivel del centro de servicios
- Escalar incidentes y peticiones de servicio que no se pueden resolver en límites de tiempo acordados
- Cerrar incidentes resueltos, peticiones y otras llamadas
- Comunicarse con los usuarios para mantenerlos informados del progreso, cambios inminentes, interrupciones de servicio acordadas y otras notificaciones similares

Aplicación Centro de servicios

La aplicación Centro de servicios de HP Service Manager incorpora las prácticas recomendadas ITIL que utilizan organizaciones de todo el mundo para establecer y mejorar sus capacidades de gestión de servicios.

Proporciona una función central de *operación de servicio*, coordinando la entrega eficaz y eficiente de los servicios a los usuarios finales y permitiendo diversas mejoras, como las siguientes:

- Satisfacción y servicio al cliente mejorados
- Mayor accesibilidad a través de un único punto de contacto e información
- Mejor calidad y respuestas más rápidas de las peticiones del usuario o del cliente
- Equipo de trabajo y comunicación mejorados
- Enfoque mejorado y una aproximación proactiva a la provisión de servicios
- Uso mejorado de los recursos de TI y mayor productividad de todos los usuarios

La aplicación Centro de servicios permite a un agente del centro de servicios documentar y realizar el seguimiento de las interacciones de usuario. Centro de servicios ofrece acceso con solo una pulsación a otras aplicaciones de Service Manager para introducir automáticamente la información recibida.

La aplicación Centro de servicios abarca:

- Las interacciones directas entre un usuario y el centro de servicios por teléfono o correo electrónico.
- Las actividades de usuario que tienen lugar por el uso del portal Web de autoservicio (por ejemplo, buscar en la base de conocimiento, buscar actualizaciones de estado o registrar una interacción).

Una de las prácticas recomendadas que deriva de la función del centro de servicios de ITIL es que las interacciones de usuario no se deben guardar y actualizar posteriormente. Por tanto, la aplicación Centro de servicios requiere que cualquier interacción nueva se resuelva dentro de límites de tiempo acordados y que, a continuación, se cierre o, si no se puede resolver, se escale. La información recopilada durante la interacción con el cliente se puede utilizar para abrir un ticket de incidente si un problema informado requiere una acción posterior. También puede añadirse a un registro de otra aplicación de Service Manager, como Gestión de cambios.

Descripción general del proceso Gestión de interacciones de usuario

Todos los contactos del usuario con el centro de servicios se registran como una interacción. Gestión de interacciones de usuario es el proceso para gestionar todas las interacciones con el centro de servicios que se reciben de las páginas Web de autoservicio o directamente a través del personal del centro de servicios. Estas interacciones pueden incluir interrupciones del servicio, peticiones de servicio, peticiones de información (RFI) o reclamaciones informadas por los usuarios que se comunican con el centro de servicios mediante mensajes instantáneos, teléfono, correo electrónico o páginas Web de autoservicio. El proceso de Gestión de interacciones de usuario le permite registrarse fácilmente, resolver peticiones de usuario sencillas y escalar otras a incidentes que requieren acciones adicionales.

Se pueden enlazar varias interacciones de usuario a un único ticket de incidente en la herramienta. Gestión de interacciones de usuario describe todas las actividades que un agente del centro de servicios necesita seguir al registrar un nuevo incidente o cambio. El agente del centro de servicios sigue los pasos necesarios y busca registros de una base de conocimiento relacionados, registros de errores conocidos e incidentes o cambios existentes. Este proceso facilitará las actividades del centro de servicios disminuyendo, por tanto, la carga de trabajo para los equipos de segunda línea de soporte.

A continuación, en la [Figura 2-1](#) se muestra una descripción general de los procesos y flujos de trabajo de Gestión de interacciones de usuario. Se describen con detalle en el [Capítulo 3, Flujos de trabajo de Gestión de interacciones de usuario](#).

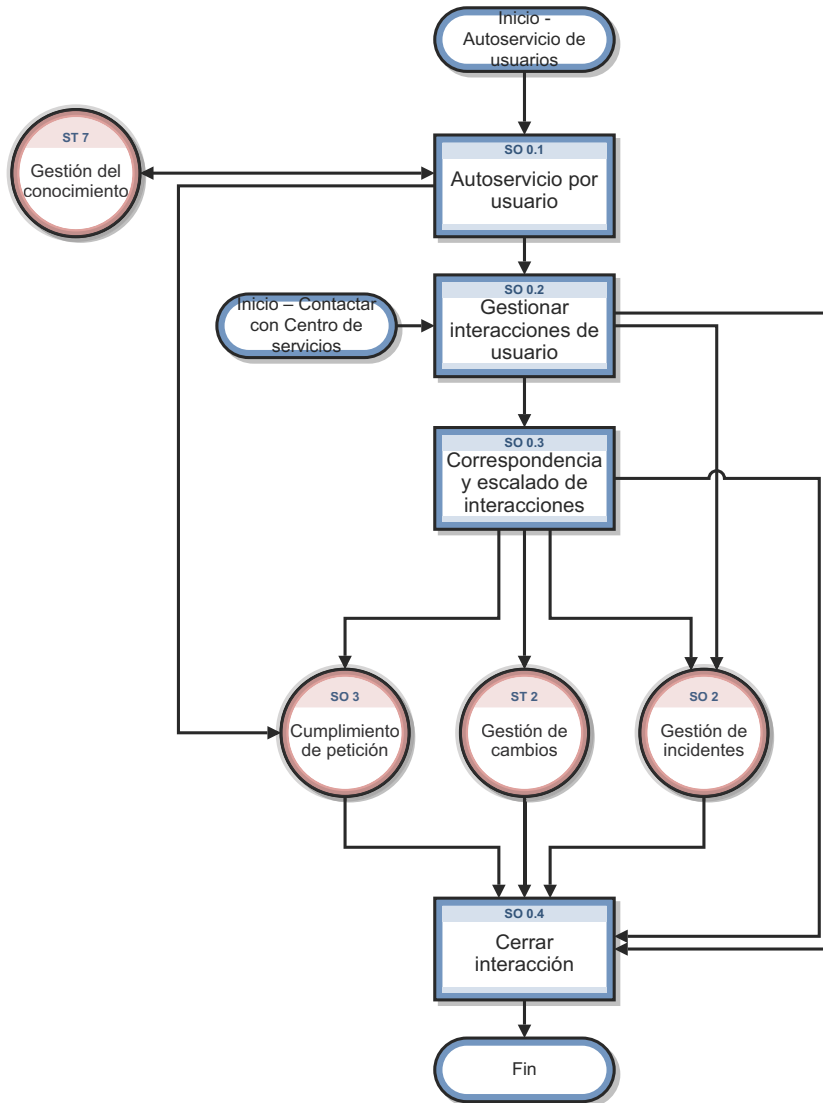


Figura 2-1 Diagrama del proceso de Gestión de interacciones de usuario

Cada vez que un usuario contacta con el centro de servicios, el agente del centro de servicios utiliza la aplicación Centro de servicios para crear un registro de interacción. El agente del centro de servicios registra el nombre de usuario, el nombre del componente acerca del cual llama el usuario y una descripción de la petición de servicio. Tras recopilar esta información, el agente realiza las acciones necesarias para resolver la petición del usuario.

- Si la petición de servicio se resuelve sin escalarla a un incidente, el agente del centro de servicios puede cerrar el registro de interacción.
- Si la petición de servicio no puede resolverse sin escalarla a un incidente, el agente del centro de servicios busca incidentes existentes que afecten al mismo componente o uno de los activos de nivel superior de ese componente.
 - Si se encuentra un incidente existente, el agente del centro de servicios puede asociar la interacción actual al ticket de incidente existente.
 - Si no se encuentra un ticket de incidente existente, el agente del centro de servicios puede registrar un nuevo incidente basado en la interacción del Centro de servicios. Centro de servicios copia la información del registro de interacción en el ticket de incidente recién creado.

Por ejemplo, suponga un usuario que no puede imprimir en una impresora de red:

- 1 El usuario se pone en contacto con el centro de servicios en busca de ayuda.
- 2 El agente del centro de servicios rellena un registro de interacción con la información relevante.
- 3 Como este problema no puede resolverse de inmediato, el agente del centro de servicios abre un incidente y lo asigna a un técnico.
- 4 El técnico descubre que la conexión a la impresora de red no funciona.
- 5 El técnico arregla el problema y cierra el incidente.
- 6 El agente del centro de servicios contacta con el usuario y le indica que intente imprimir con la impresora de red.
- 7 Si el usuario logra imprimir correctamente, el agente del centro de servicios puede cerrar la interacción. Si el usuario sigue sin poder imprimir, el agente del centro de servicios puede volver a abrir el ticket de incidente relacionado o crea un incidente nuevo y, a continuación, relaciona la interacción sin resolver.
- 8 Si el usuario desea informar de un problema nuevo o relacionado, el agente del centro de servicios cierra la interacción (ya que el problema original se ha resuelto) y abre una nueva interacción detallando el nuevo problema que el usuario tiene que informar.

Funciones de usuario de Gestión de interacciones de usuario

La [Tabla 2-1](#) describe las responsabilidades de las funciones de usuario de Gestión de interacciones de usuario.

Tabla 2-1 Funciones de usuario de Gestión de interacciones de usuario

Función	Responsabilidades
Usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Informar de todas las peticiones relacionadas con TI al centro de servicios o utilizar las páginas Web de autoservicio. • Validar las soluciones y respuestas proporcionadas por el departamento de TI a una petición de servicio registrada.
Agente del centro de servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Registrar interacciones basadas en el contacto con el usuario. • Hacer corresponder la interacción de usuario con incidentes, problemas, errores conocidos o documento de la base de conocimiento. • Resolver y cerrar interacciones. • Proporcionar actualizaciones de estado a los usuarios a petición. • Registrar el incidente basado en una interacción de usuario y asignarlo al grupo de soporte correcto. • Registrar la petición de cambio, basada en una interacción del usuario. • Registrar la petición de servicio, basada en una interacción del usuario. • Validar una solución proporcionada por un grupo de soporte. • Informar y verificar una solución a un usuario. • Monitorizar los objetivos del acuerdo de nivel de servicio (SLA) de todos los incidentes registrados y escalarlos, si se precisa. • Comunicar las interrupciones de servicio a todos los usuarios.

Entrada y salida de Gestión de interacciones de usuario

Las interacciones se pueden desencadenar y resolver de varias formas. La [Tabla 2-2](#) describe las entradas y salidas del proceso de Gestión de interacciones de usuario.

Tabla 2-2 Entrada y salida de Gestión de interacciones de usuario

Entrada a Gestión de interacciones de usuario	Salida de Gestión de interacciones de usuario
Un usuario puede ponerse en contacto con el centro de servicios e introducir su entrada mediante mensajes instantáneos, teléfono, correo electrónico, páginas Web de autoservicio y otros medios.	<p>El personal del centro de servicios puede gestionar una interacción de las siguientes formas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si la interacción está relacionada con un incidente nuevo o uno existente, se gestiona mediante el proceso de gestión de incidentes. • Si la interacción implica una petición, se envía al proceso de cumplimentación de peticiones. • Si la interacción requiere un cambio, se envía al proceso de gestión de cambios.

Indicadores clave de rendimiento para Gestión de interacciones de usuario

Los indicadores clave del rendimiento (KPI) de la [Tabla 2-3](#) son útiles para evaluar los procesos de Gestión de interacciones de usuario. Para visualizar la información de tendencias, es útil realizar un gráfico de los datos KPI periódicamente. Además de los datos proporcionados por Service Manager, es posible que necesite herramientas adicionales para informar de todos los requisitos de KPI.

Tabla 2-3 Indicadores clave de rendimiento para Gestión de interacciones de usuario

Título	Descripción
Primera solución	Porcentaje de interacciones cerradas por el agente del centro de servicios después del primer contacto sin referencia a otros niveles de soporte.
Solución de primera línea	Porcentaje de interacciones cerradas por el agente del centro de servicios sin referencia a otros niveles de soporte.
Satisfacción del cliente	Satisfacción del cliente medida por las encuestas completadas por clientes.

Para formalización, también se incluyen los KPI de ITIL v.3 y COBIT 4.1.

Indicadores clave de rendimiento de ITIL V3

A continuación se indican los KPI de ITIL V3 para Gestión de interacciones de usuario:

- Porcentaje de incidentes cerrados por el centro de servicios sin referencia a otros niveles de soporte (es decir, cerrados por primer punto de contacto)
- Número y porcentaje de incidentes procesados por agente del centro de servicios

Indicadores clave de rendimiento de COBIT 4.1

A continuación se indican los KPI de COBIT 4.1 para Gestión de interacciones de usuario:

- Cantidad de satisfacción del usuario con la primera línea de soporte (centro de servicios o base de conocimiento)
- Porcentaje de las resoluciones de primera línea basadas en el número total de peticiones
- Tasa de abandono de llamadas
- Velocidad media para responder a peticiones por teléfono y correo electrónico/Web
- Porcentaje de incidentes y peticiones de servicio informadas y registradas usando herramientas automatizadas
- Número de días de formación por cada miembro del personal del centro de servicios por año
- Número de llamadas gestionadas por cada miembro de personal del centro de servicios por hora
- Número de consultas no resueltas

Matriz RACI para Gestión de interacciones de usuario

Se utiliza un diagrama RACI, es decir, Responsable (R), Contabilizable (A), Consultado (C) e Informado (I) o matriz RACI para describir las funciones y responsabilidades de los diversos equipos y personas al entregar un proceso o hacerlo funcionar. Es especialmente útil a la hora de clarificar funciones y responsabilidades en los procesos y procesos departamentales y entre funciones. La matriz RACI para Gestión de interacciones de usuario se muestra en la [Tabla 2-4](#).

Tabla 2-4 Matriz RACI para Gestión de interacciones de usuario

ID del proceso	Actividad	Usuario	Agente centro de servicios	Gestor de centro de servicios
SO 0.1	Autoservicio por usuario	R	I	A
SO 0.2	Control de interacciones	R	R	A
SO 0.3	Cierre de interacciones	R/I	R	A

3 Flujos de trabajo de Gestión de interacciones de usuario

Cada vez que un usuario se pone en contacto con el centro de servicios se registra como una interacción. La Gestión de interacciones de usuario es el proceso de control de todas las interacciones con el centro de servicios que se reciben de las páginas Web de autoservicio o directamente a través del personal del centro de servicios. Estas interacciones pueden incluir interrupciones del servicio, peticiones de servicio, peticiones de información (RFI) o reclamaciones informadas por los usuarios que se comunican con el centro de servicios mediante mensajes instantáneos, teléfono, correo electrónico o páginas Web de autoservicio.

El agente del centro de servicios sigue los pasos necesarios y busca registros de una base de conocimiento relacionados, registros de errores conocidos e incidentes o cambios existentes. El proceso permite a los agentes de centro de servicio registrarse fácilmente, resolver peticiones de usuario sencillas y escalar otras a incidentes que requieren acciones adicionales. El proceso facilita las actividades del centro de servicios y disminuye la carga de trabajo para los equipos de segunda línea de soporte.

El proceso Gestión de interacciones de usuario consta de los siguientes procesos, que se incluyen en este capítulo:

- [Autoservicio por usuario \(proceso SO 0.1\)](#) en la página 33
- [Gestión de interacciones \(proceso SO 0.2\)](#) en la página 36
- [Correspondencia y escalado de interacciones \(proceso SO 0.3\)](#) en la página 39

Autoservicio por usuario (proceso SO 0.1)

Mediante el entorno Web de autoservicio, los usuarios pueden realizar fácilmente las actividades siguientes sin ponerse en contacto con el centro de servicios:

- Buscar en la base de conocimiento para encontrar una respuesta a una pregunta o problema
- Monitorizar el estado de interacciones previamente informadas
- Registrar nuevas interacciones
- Solicitar artículos del catálogo de servicios

En la siguiente figura y tabla se pueden ver los detalles de este proceso.

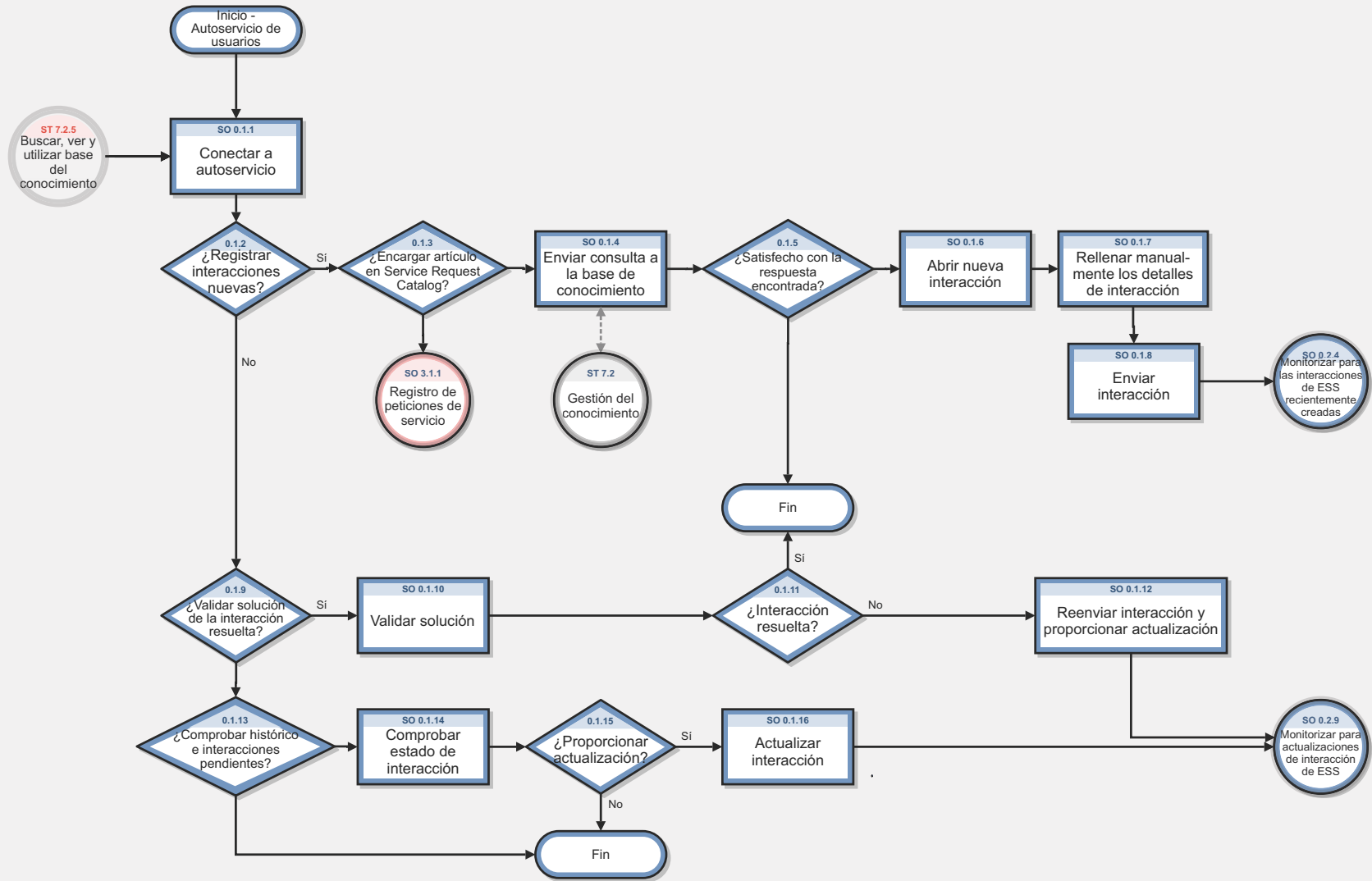


Figura 3-1 Autoservicio por usuario (SO 0.1)

Tabla 3-1 Proceso Autoservicio por usuario (SO 0.1)

ID del proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
SO 0.1.1	Iniciar sesión en autoservicio	Para obtener acceso a la interfaz Web de autoservicio, el usuario tendrá que conectarse usando sus credenciales de inicio de sesión	Usuario
SO 0.1.2	¿Registrar interacciones nuevas?	En caso afirmativo, continúe con SO 0.1.3. En caso contrario, vaya a SO 0.1.9.	Usuario
SO 0.1.3	¿Encargar artículo en Service Request Catalog?	En caso afirmativo, registre una petición de servicio. En caso contrario, envíe una consulta a la base de conocimiento.	Usuario
SO 0.1.4	Enviar consulta a la base de conocimiento	Para buscar un documento de la base de conocimiento, los usuarios debe realizar una búsqueda.	Usuario
SO 0.1.5	¿Satisfecho con la respuesta encontrada?	En caso afirmativo, finalice. En caso contrario, vaya a SO 0.1.6.	Usuario
SO 0.1.6	Abrir nueva interacción	Para abrir una nueva interacción en la pantalla de búsqueda de la base de conocimiento, los usuarios deben crear una Nueva interacción.	Usuario
SO 0.1.7	Rellenar manualmente los detalles de interacción	Para registrar una nueva interacción, los usuarios deberán proporcionar una descripción de la petición, seleccionar la urgencia, el servicio afectado y el método de contacto preferido y, opcionalmente, puede añadir un dato adjunto.	Usuario
SO 0.1.8	Enviar interacción	Una vez completados todos los campos obligatorios, envíe el formulario para enviar la petición al centro de servicios.	Usuario
SO 0.1.9	¿Validar solución de la interacción resuelta?	Para validar la solución a una interacción previamente resuelta, vaya a SO 0.1.10. En caso contrario, vaya a SO 0.1.13.	Usuario
SO 0.1.10	Validar solución	Utilice Ver peticiones abiertas para obtener una descripción general de todas las interacciones resueltas. Seleccione la interacción aplicable y valide la solución proporcionada.	Usuario
SO 0.1.11	¿Interacción resuelta?	En caso afirmativo, finalice. En caso contrario, vaya a SO 0.1.12.	Usuario
SO 0.1.12	Volver a enviar interacción y proporcionar actualización	Si el usuario no está de acuerdo con la solución propuesta, puede volver a enviar la interacción y proporcionar un motivo para el desacuerdo. La interacción acabada de crear se enlaza automáticamente a la interacción antigua y se envía al centro de servicios para un diagnóstico ulterior.	Usuario
SO 0.1.13	¿Comprobar histórico e interacciones pendientes?	Si el usuario desea comprobar el estado o histórico de las interacciones previamente registradas, vaya a SO 0.1.14. En caso contrario, finalice.	Usuario

Tabla 3-1 Proceso Autoservicio por usuario (SO 0.1) (continuación)

ID del proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
SO 0.1.14	Comprobar estado de interacción	Utilice Ver peticiones abiertas para obtener una descripción general de todas las interacciones abiertas o cerradas. Seleccione la interacción y vea el estado y las últimas actualizaciones.	Usuario
SO 0.1.15	¿Proporcionar actualización?	Si el usuario tiene detalles adicionales que añadir a la interacción previamente registrada que pueden resultar útiles para el especialista, vaya a SO 0.1.16. En caso contrario, finalice.	Usuario
SO 0.1.16	Actualizar interacción	Hay dos escenarios para actualizar una interacción y tener un botón Guardar para guardar la información actualizada. <ul style="list-style-type: none"> • El botón Guardar aparece cuando un usuario de autoservicio selecciona la opción Ver peticiones abiertas, selecciona una interacción y pulsa el botón Actualizar. Una vez actualizada la información, el usuario de autoservicio pulsa Guardar para guardar la información actualizada en la petición. • Cuando escala una interacción, puede volver a la interacción para añadir más información o realizar cambios en ella. Después puede tener un botón Guardar cuando seleccione una interacción existente. La interacción también tiene un estado de Abierto - Enlazado o Abierto - Llamada de respuesta. Cuando haya añadido más información a la petición o realizado los cambios, puede pulsar Guardar. 	Usuario

Gestión de interacciones (proceso SO 0.2)

El centro de servicios es responsable del control de todas las interacciones del usuario que se han recibido mediante un portal Web de autoservicio o mediante correo electrónico o teléfono. El centro de servicios intenta resolver una interacción cuando el usuario se pone en contacto por primera vez con el centro de servicios. El control de las interacciones del usuario incluye el registro y la investigación preliminar de las interacciones, incluyendo la comparación con incidentes abiertos, problemas, errores conocidos y la base de conocimiento para potenciar al máximo la relación de solución de primera línea.

Cuando el centro de servicio no puede cerrar una interacción durante el primer contacto, el agente del centro de servicios lo escala a Gestión de incidentes, Gestión de cambios o cumplimenta una petición.

En la siguiente figura y tabla se pueden ver los detalles de este proceso.

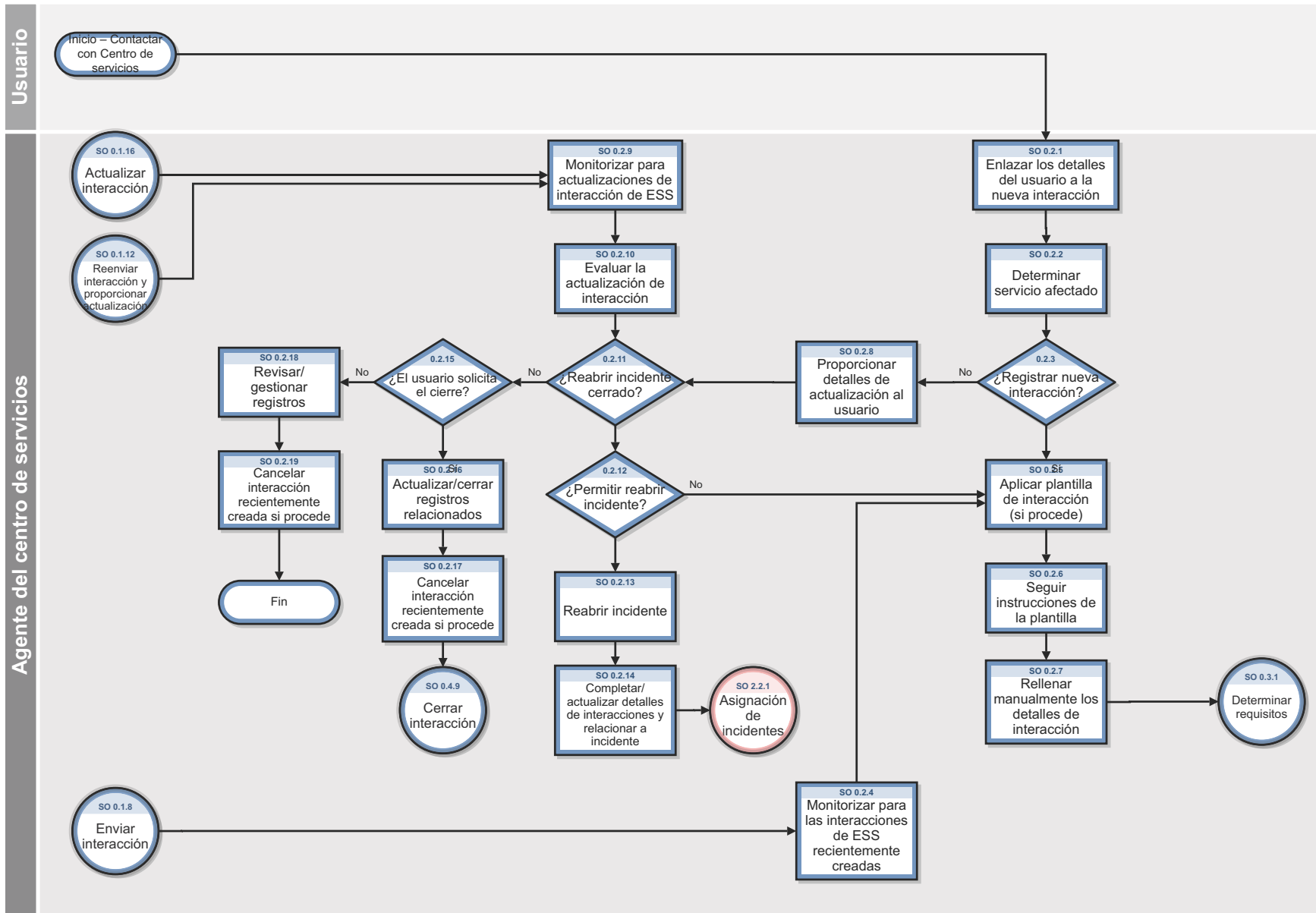


Figura 3-2 Control de interacciones (SO 0.2)

Tabla 3-2 Control de interacciones (proceso SO 0.2)

ID del proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
SO 0.2.1	Enlazar los detalles del usuario a la nueva interacción	Rellene el nombre del solicitante en el campo Persona de contacto y el nombre de usuario en el campo Destinatario del servicio (si es diferente).	Agente del centro de servicios
SO 0.2.2	Determinar servicio afectado	En el campo Servicio afectado, seleccione el servicio que coincida con la petición del usuario.	Agente del centro de servicios
SO 0.2.3	¿Registrar nueva interacción?	Si la interacción es nueva, vaya a SO 0.2.5. En caso contrario, vaya a SO 0.2.8.	Agente del centro de servicios
SO 0.2.4	Monitorizar para las interacciones de ESS recientemente creadas	Si hay nuevas interacciones, siga el mismo proceso de registro de interacciones.	Agente del centro de servicios
SO 0.2.5	Aplicar plantilla de interacción (si procede)	Si hay un modelo de interacción disponible, aplíquelo para definir rápidamente la interacción. Si no hay ningún modelo, se muestran los ajustes de interacción predeterminados.	Agente del centro de servicios
SO 0.2.6	Seguir instrucciones de la plantilla	Los campos predefinidos se rellenan a partir del modelo. Si hay un script conectado al modelo, siga las preguntas y rellene las respuestas.	Agente del centro de servicios
SO 0.2.7	Rellenar manualmente los detalles de interacción	Rellene los detalles de interacción requeridos, como un título breve, una descripción completa, un tipo de interacción y la categorización. Además, seleccione el impacto y la urgencia aplicables. El grupo de asignación se rellena automáticamente en función del servicio y la categorización seleccionados.	Agente del centro de servicios
SO 0.2.8	Proporcionar detalles de actualización al usuario	Informe al usuario sobre las recientes actualizaciones efectuadas por analistas y, a continuación, actualice la interacción indicando que el usuario pidió una actualización.	Agente del centro de servicios
SO 0.2.9	Monitorizar para actualizaciones de interacción de ESS	Si se actualizan las interacciones, deben volver a evaluarse y el incidente relacionado puede necesitar volver a abrirse.	Agente del centro de servicios
SO 0.2.10	Evaluar la actualización de interacción	Evalúe las interacciones que se han actualizado o reenviado.	Agente del centro de servicios
SO 0.2.11	¿Reabrir incidente cerrado?	Si el usuario no está satisfecho con una solución proporcionada y debe volver a abrirse el incidente, vaya a SO 0.2.12. En caso contrario, vaya a SO 0.2.15.	Agente del centro de servicios
SO 0.2.12	¿Permitir reabrir incidente?	Si se permite volver a abrir el incidente debido a la petición de un usuario durante el período de dos semanas tras la notificación de la solución, vaya a SO 0.2.13. En caso contrario, vaya a SO 0.2.5.	Agente del centro de servicios

Tabla 3-2 Control de interacciones (proceso SO 0.2) (continuación)

ID del proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
SO 0.2.13	Reabrir incidente	Vuelva a abrir el incidente registrado anteriormente que se solucionó de manera incorrecta cambiando el estado a Abierto y proporcionando una actualización que indica el motivo por el cual se volvió a abrir el incidente.	Agente del centro de servicios
SO 0.2.14	Completar/ actualizar detalles de interacciones y relacionar con incidente	Relacione la interacción con el incidente abierto.	Agente del centro de servicios
SO 0.2.15	¿El usuario solicita el cierre?	Si el usuario está solicitando el cierre del incidente, vaya a SO 0.2.16. En caso contrario, vaya a SO 0.2.18.	Agente del centro de servicios
SO 0.2.16	Actualizar/cerrar registros relacionados	Actualice el registro si se precisa y ciérrelo.	Agente del centro de servicios
SO 0.2.17	Cancelar interacción recientemente creada si procede	Cancele la interacción recientemente creada, si este registro ya no es necesario.	Agente del centro de servicios
SO 0.2.18	Revisar/gestionar registros	Revise los registros y tome medidas en consecuencia.	Agente del centro de servicios
SO 0.2.19	Cancelar interacción recientemente creada si procede	Cancele la interacción recientemente creada, si este registro ya no es necesario.	Agente del centro de servicios

Correspondencia y escalado de interacciones (proceso SO 0.3)

Cuando se recibe una interacción, el agente del centro de servicios determina primero si la interacción es una petición de servicio o una petición de cambio y si es así, registra la petición. Si el agente del centro de servicios no puede resolver el problema, el incidente se puede relacionar con un incidente existente o registrarse como un nuevo incidente.

En la siguiente figura y tabla se pueden ver los detalles de este proceso.

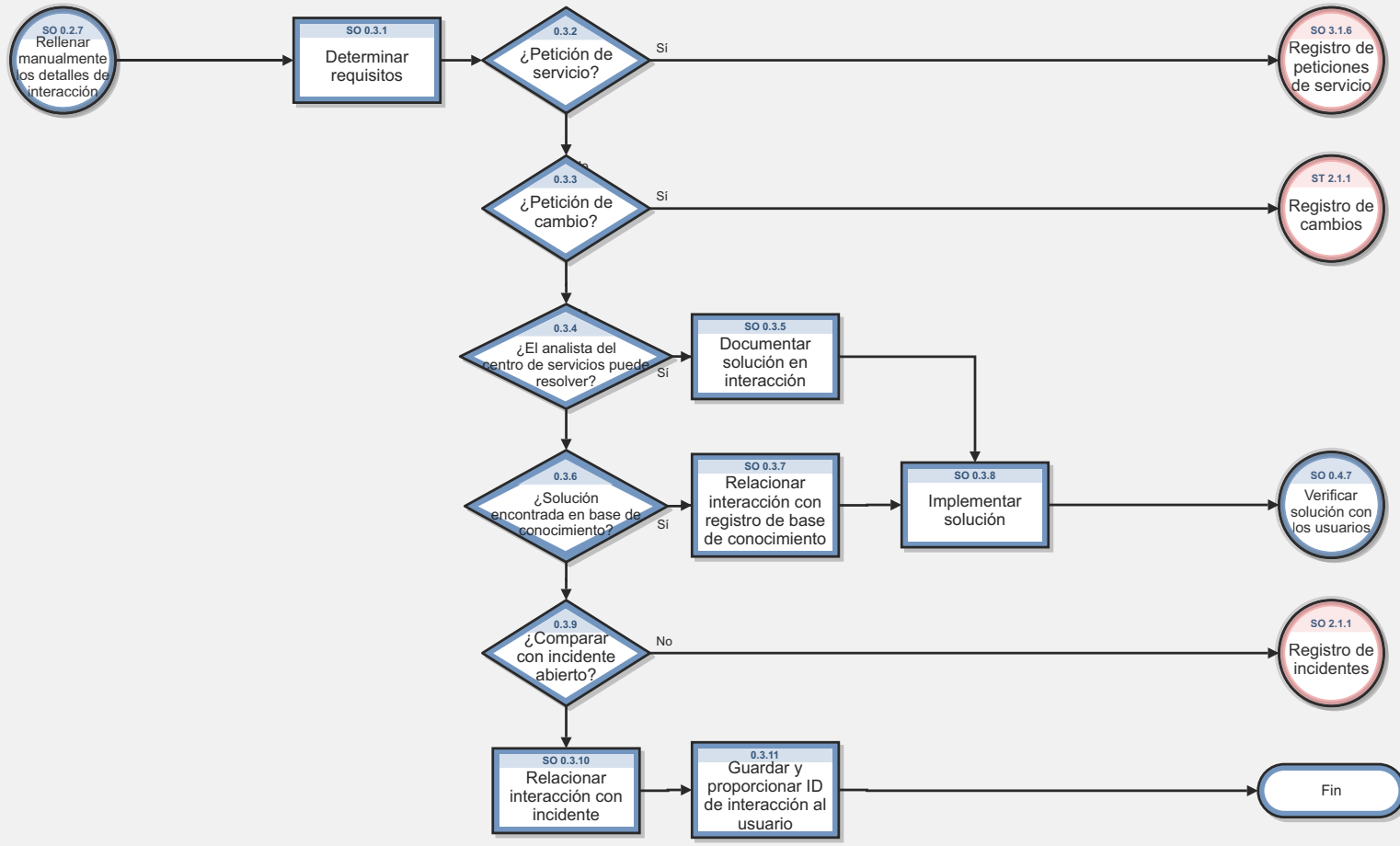


Figura 3-3 Correspondencia y escalado de interacciones (SO 0.3)

Tabla 3-3 Correspondencia y escalado de interacciones (SO 0.3)

SO 0.3.1	Determinar requisitos	Después de rellenar los detalles de la interacción, el agente del centro de servicios determina los requisitos de la petición.	Agente del centro de servicios
SO 0.3.2	¿Petición de servicio?	Si se necesita una petición de servicio, el agente del centro de servicios registra la petición. En caso contrario, continúe en SO 0.3.3.	Agente del centro de servicios
SO 0.3.3	¿Petición de cambio?	Si se requiere un cambio, registre la petición de cambio. En caso contrario, continúe en SO 0.3.4.	Agente del centro de servicios
SO 0.3.4	¿El analista del centro de servicios puede resolver?	Si el agente del centro de servicios puede solucionar la petición de cambio, continúe en SO 0.3.5. En caso contrario, vaya a SO 0.3.6.	Agente del centro de servicios
SO 0.3.5	Documentar solución en interacción	El agente del centro de servicios documenta la solución implementada.	Agente del centro de servicios
SO 0.3.6	¿Solución encontrada en base de conocimiento?	Si la solución ya está documentada en la base de conocimiento, continúe a SO 0.3.7. En caso contrario, continúe a SO 0.3.9.	Agente del centro de servicios
SO 0.3.7	Relacionar interacción con registro de base de conocimiento	El agente del centro de servicios selecciona "Utilizar solución" en el registro de base de conocimiento para registrarlo como el origen de conocimiento y rellena automáticamente los detalles de la solución en el campo de solución del registro de interacción.	Agente del centro de servicios
SO 0.3.8	Implementar resolución	El agente del centro de servicios implementa después la solución para el usuario.	Agente del centro de servicios
SO 0.3.9	¿Comparar con incidente abierto?	El agente del centro de servicios compruebe si hay otro incidente abierto similar a la nueva petición y si se puede realizar una comparación. Si se puede realizar una comparación, proceda a SO 0.3.10. En caso contrario, registre el incidente.	Agente del centro de servicios
SO 0.3.10	Relacionar interacción con incidente	Si un incidente abierto coincide con la nueva petición, el agente del centro de servicios relaciona los dos.	Agente del centro de servicios
SO 0.3.11	Guardar y proporcionar ID de interacción al usuario	El agente del centro de servicios guarda el incidente y proporciona el ID de interacción al usuario.	Agente del centro de servicios

Cierre de interacciones (proceso SO 0.4)

Cuando el centro de servicios resuelve una interacción en una primera toma de contacto o cuando se resuelve mediante un incidente, cambio o petición ya resueltos, la interacción se cierra. Según las preferencias de usuario, el centro de servicios comunica la solución al usuario por teléfono o correo electrónico.

En la siguiente figura y tabla se pueden ver los detalles de este proceso.

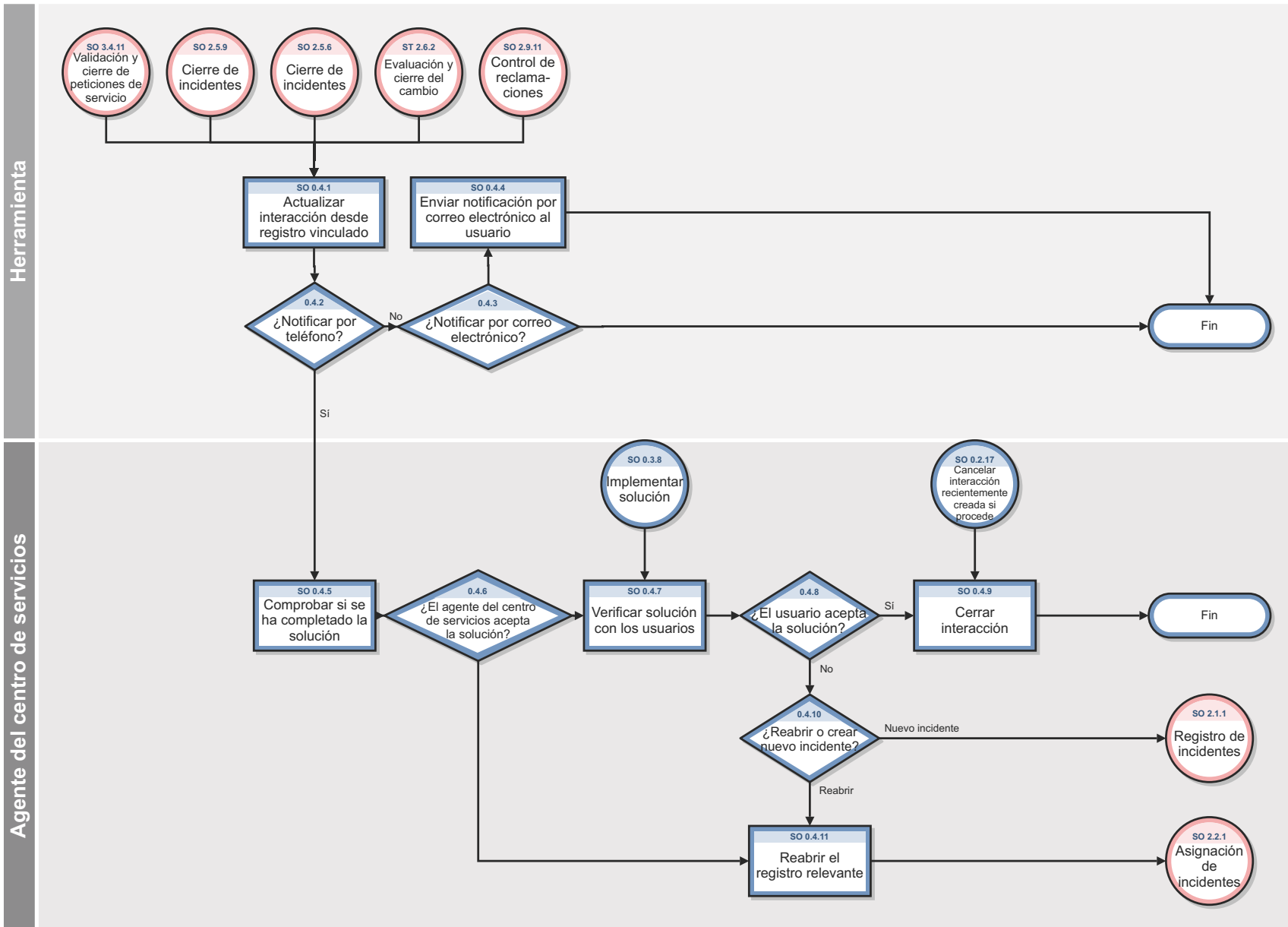


Figura 3-4 Cierre de interacciones (SO 0.4)

Tabla 3-4 Cierre de interacciones (proceso SO 0.4)

ID del proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
SO 0.4.1	Actualizar interacción desde registro enlazado	La interacción puede implicar el cierre de un incidente, petición de cambio o petición de servicio, o el envío de una reclamación.	Agente del centro de servicios
SO 0.4.2	¿Notificar por teléfono?	Si el método Notificado por indica que el usuario desea ser notificado por teléfono, vaya a SO 0.4.5. En caso contrario, vaya a SO 0.4.3.	Agente del centro de servicios
SO 0.4.3	¿Notificar por correo electrónico?	Si el método Notificado por indica que el usuario desea ser notificado por correo electrónico, vaya a SO 0.4.4. En caso contrario, el usuario no tiene que ser notificado.	Agente del centro de servicios
SO 0.4.4	Enviar notificación por correo electrónico al usuario	Envíe la notificación por correo electrónico.	Agente del centro de servicios
SO 0.4.5	Comprobar si se ha completado la solución	El agente del centro de servicios comprueba la solución proporcionada para todas las interacciones abiertas-respondidas.	Agente del centro de servicios
SO 0.4.6	¿El agente del centro de servicios acepta la solución?	En caso afirmativo, vaya a SO 0.4.7. En caso contrario, vaya a SO 0.4.11.	Agente del centro de servicios
SO 0.4.7	Verificar solución con los usuarios	El agente del centro de servicios se pone en contacto con el usuario y comunica la resolución. El usuario debe comprobar la solución y confirmar que el incidente se ha resuelto, y que la pregunta/reclamación se ha respondido o la petición de servicio se ha cumplimentado.	Agente del centro de servicios
SO 0.4.8	¿El usuario acepta la solución?	En caso afirmativo, vaya a SO 0.4.9. En caso contrario, vaya a SO 0.4.10.	Agente del centro de servicios
SO 0.4.9	Cerrar interacción	El agente del centro de servicios cierra la interacción.	Agente del centro de servicios
SO 0.4.10	Reabrir o crear nuevo incidente	La solución proporcionada puede no resolver el problema para todos los usuarios. Si la solución no resuelve el problema para todos los usuarios, el agente del centro de servicios puede reabrir el registro existente o registrar el incidente.	Agente del centro de servicios
SO 0.4.11	Reabrir el registro relevante	El agente del centro de servicios vuelve a abrir el ticket de incidente para una investigación y diagnóstico adicional.	Agente del centro de servicios

4 Información detallada de Gestión de interacciones de usuario

HP Service Manager utiliza su aplicación Centro de servicios para habilitar el proceso de Gestión de interacciones de usuario. La función principal de Gestión de interacciones de usuario es monitorizar, realizar un seguimiento y registrar las llamadas e incidentes abiertos, según sea necesario.

En Gestión de interacciones de usuario, un agente del centro de servicios recibe una llamada y abre una nueva interacción. El agente del centro de servicios rellena los campos obligatorios y elige cerrar la interacción o escalarla a un incidente.

En esta sección se describen los campos seleccionados de Gestión de interacciones de usuario en el sistema Service Manager de serie.

En esta sección se incluyen los siguientes temas:

- [Formulario de nueva interacción](#) en la página 46
- [Formulario de interacción tras el escalado](#) en la página 47
- [Información detallada de los formularios de Gestión de interacciones de usuario](#) en la página 48
- [Categorías de interacción](#) en la página 55

Formulario de nueva interacción

Si un agente del centro de servicios pulsa Registro de interacciones nuevas, Centro de servicios muestra el formulario de nueva interacción. Los campos obligatorios en este formulario deben rellenarse para registrar la nueva interacción. Centro de servicios rellena automáticamente algunos de los campos. El agente del centro de servicios debe rellenar los otros.

Detalles de la interacción

ID de la interacción	SD10334	Categoría *	incident
Administración de tiempo	00:04:12	Área *	hardware
		Subárea *	hardware failure
Contacto *	ADAMS, IRENE	Impacto *	4 - Usuario
Destinatario del servicio *	EMPLOYEE, JOE	Urgencia *	3 - Media
Ubicación	North America		
Notificado por *	Correo electrónico		
Servicio afectado *	MyDevices		
Cl afectado			
Título *	Desktop reboots with BIOS message		
Descripción *	Desktop reboots with BIOS message CPU temperature		
Código de cierre			
Fuente de conocimiento			
Solución			

Figura 4-1 Una nueva interacción que se ha rellenado

Formulario de interacción tras el escalado

Una vez que el agente del centro de servicios ha escalado la interacción, Centro de servicios muestra nuevas secciones y campos.

Actividades

Nuevo tipo de actualización Visible para el cliente

Nueva actualización

Actualizaciones de diarios

07/23/08 11:44:23 US/Mountain (prietke):
test
07/23/08 16:24:36 US/Mountain (prietke):
test
07/23/08 14:48:27 US/Mountain (prietke):
test

Tipo de actividad

Fecha/Hora	Tipo	Operador	Descripción
07/09/07 16:02:00	Open	Sylvia.White	"Wireless connects with message ""limited or no connectivity"""

Registros relacionados

ID	Tipo
SD10007	Interaction

Datos adjuntos

Servicios afectados

SLA

Figura 4-2 La misma interacción tras el escalado

Información detallada de los formularios de Gestión de interacciones de usuario

La siguiente tabla identifica y describe algunas de las funciones de los formularios de Gestión de interacciones de usuario de Centro de servicios.

Tabla 4-1 Información detallada de los formularios de Gestión de interacciones de usuario

Etiqueta	Descripción
ID de la interacción	Service Manager rellena este campo con un ID único cuando un agente del centro de servicios registra una nueva interacción.
Estado	<p>Service Manager rellena este campo con un estado predeterminado cuando un agente del centro de servicios cierra o escala una interacción.</p> <p>Las opciones de este campo se han revisado para alinearse con nuestras nuevas prácticas recomendadas.</p> <p>Sugerencia: tal vez desee personalizar estas opciones para que coincidan con sus necesidades empresariales.</p> <p>Estos estados están disponibles de serie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Open-Idle (Abierto-Inactivo): la interacción no tiene incidentes, cambios ni otros registros relacionados con ella. La llamada se ha abierto, pero no se ha escalado ni cerrado. Por ejemplo, si el agente del centro de servicios aún está al teléfono con el cliente o si un usuario de autoservicio ha creado una petición. • Open-Linked (Abierto-Enlazado): la llamada se ha escalado o la petición de catálogo se ha aprobado y la interacción está relacionada ahora con otro registro, como un incidente, cambio o petición. • Open-Callback (Abierto - Llamada de respuesta): hay una acción pendiente para la interacción. El agente del centro de servicios debe llamar ahora al contacto. Una vez cerrado el registro relacionado, la interacción se establece automáticamente en Open-Callback (Abierto - Llamada de respuesta) si el campo Notificado por se establece en Teléfono para ese usuario. • Closed (Cerrado): la interacción fue cerrada por la asistencia técnica o automáticamente después de cerrarse el registro relacionado.
Contacto	<p>El agente del centro de servicios rellena este campo con el nombre de contacto relacionado con la compañía de donde se recibió esta llamada para esta interacción. La persona de contacto no es necesariamente la misma persona que el destinatario del servicio. Este campo garantiza que se notificará a la persona correcta las actualizaciones de la interacción.</p> <p>Tras rellenar el nombre de contacto, el agente del centro de servicios puede utilizar el indicador inteligente colocado al final del campo para ver interacciones abiertas o cerradas para este contacto. Este campo incluye un formulario interactivo que muestra el nombre, teléfono y dirección de correo electrónico del contacto, si están disponibles.</p> <p>Es un campo obligatorio.</p>

Tabla 4-1 Información detallada de los formularios de Gestión de interacciones de usuario

Etiqueta	Descripción
Destinatario del servicio	<p>La persona que tiene el problema y necesita resolverlo. No es necesariamente la persona que está llamando para informar sobre el problema. Al rellenar este campo aparece automáticamente el nombre de contacto del registro de contacto de la persona a la que hay que notificar la resolución.</p> <p>El agente del centro de servicios rellena este campo con la persona para la cual se ha registrado este problema. Si el contacto principal también es el destinatario del servicio, Service Manager rellena este campo tras seleccionarse el servicio. Este campo incluye un formulario interactivo que muestra el nombre, teléfono y dirección de correo electrónico del destinatario del servicio, si están disponibles.</p> <p>Tras rellenar el destinatario del servicio, el agente del centro de servicios puede utilizar el indicador inteligente colocado al final del campo para ver interacciones abiertas o cerradas para este contacto.</p> <p>Es un campo obligatorio.</p>
Ubicación	<p>La ubicación para la que la interacción se ha notificado. Este campo sólo es con fines informativos.</p> <p>Los datos de ubicación son específicos del cliente y la implementación.</p>
Notificado por	<p>Para notificar al cliente cuando se ha resuelto el problema, Service Manager rellena previamente este campo con Correo electrónico. El agente del centro de servicios puede cambiarlo a Ninguno o Teléfono, si es aplicable.</p> <p>Si el cambio o incidente relacionado está cerrado:</p> <ul style="list-style-type: none">• al seleccionar Correo electrónico se envía un correo electrónico al contacto y se cierra la interacción.• al seleccionar Ninguno se cierra la interacción sin notificar al contacto.• al seleccionar Teléfono la interacción se establece en el estado Open-Callback (Abierto - Llamada de respuesta) e indica al agente del centro de servicios que debe llamar al contacto. El agente del centro de servicios pregunta al contacto si la solución es satisfactoria e indica la respuesta en la ficha Acciones requeridas. Si la solución funciona para el cliente, puede cerrar la interacción. Si no funciona, debe volver a abrir el incidente. <p>Es un campo obligatorio.</p>

Tabla 4-1 Información detallada de los formularios de Gestión de interacciones de usuario

Etiqueta	Descripción
Servicio afectado	<p>El agente del centro de servicios rellena este campo con el servicio empresarial afectado por el problema registrado. Sólo pueden seleccionarse aquellos servicios empresariales para los que el destinatario del servicio tiene una suscripción. Como práctica recomendada, los usuarios deberían seleccionar el servicio afectado antes de seleccionar el CI afectado porque la selección del CI afectado está limitada por el servicio seleccionado por un usuario. Seleccionar el servicio primero evita una discrepancia entre el servicio y el CI. ITIL V3 se centra en los servicios, por lo que siempre debe definirse la construcción de un servicio para las prácticas recomendadas. Si aún no ha creado la construcción de un servicio, empiece por un servicio general, como My Devices (Mis dispositivos).</p> <p>Nota: las opciones de serie en este campo se basan en las implementaciones pasadas de Service Manager. Debería personalizar estas opciones para que coincidan con sus necesidades empresariales.</p> <p>Estos servicios empresariales están disponibles de serie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Applications (Aplicaciones) • E-mail/Webmail (Correo electrónico/Correo Web) • Handheld PDA & Telephony (Telefonía y PDA de mano) • Intranet • Internet • My Devices (Mis dispositivos): (este servicio representa todos los dispositivos personales que el usuario utilizaría). • Printing (Impresión) <p>Si se selecciona el servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puede limitar la lista de CI afectados. • Valida que es un servicio válido. <p>Es más probable que un usuario final sepa que el servicio de correo electrónico no funciona que cuál es la parte del servicio de correo electrónico que no funciona. Es un campo obligatorio.</p> <p>Sugerencia: puede utilizar el indicador inteligente, colocado al final del campo, para buscar incidentes o problemas relacionados.</p>
CI afectado	<p>El agente del centro de servicios rellena este campo con el elemento de configuración (CI). Pulse Rellenar para seleccionar entre una lista de CI físicos relacionados con el servicio. Los demás CI pueden introducirse manualmente.</p> <p>Si el servicio empresarial no contiene ningún CI, la lista sólo muestra los CI a los que el destinatario del servicio está suscrito y los CI asignados al destinatario del servicio. Si elige una aplicación, se mostrará una lista de CI en el servicio, así como aquellos que sean suyos. Este campo incluye un formulario interactivo que muestra las casillas de verificación CI crítico y Cambio pendiente para indicar si estos atributos se aplican al CI o no.</p> <p>Tras rellenar el CI afectado, el agente del centro de servicios puede utilizar el indicador inteligente colocado al final del campo para ver incidentes abiertos y cerrados para este CI, y ver los detalles.</p>

Tabla 4-1 Información detallada de los formularios de Gestión de interacciones de usuario

Etiqueta	Descripción
Título	<p>El agente del centro de servicios rellena este campo con una breve descripción que identifica la interacción.</p> <p>Nota: Service Manager busca este campo cuando realiza una búsqueda de texto avanzada o experta.</p> <p>Es un campo obligatorio.</p>
Descripción	<p>El agente del centro de servicios rellena este campo con una descripción detallada de la interacción. Si la ubicación y el número de teléfono difieren de los detalles de contacto, el agente del centro de servicios puede registrar la información correcta en el campo de descripción.</p> <p>Al pulsar Buscar en bases de conocimiento se busca el texto introducido en los campos de descripción de varias bases de conocimientos de Service Manager. En función de los permisos del usuario, Service Manager mira en las interacciones, incidentes, problemas, errores conocidos y documentos de la base de conocimiento. El agente del centro de servicios puede utilizar la solución de cualquier documento devuelto como la solución para la interacción.</p> <p>Nota: Service Manager busca este campo cuando realiza una búsqueda de texto avanzada o experta.</p> <p>Es un campo obligatorio.</p>
Código de cierre	<p>Este campo contiene un código de cierre predefinido que describe cómo se ha resuelto este problema. Las opciones de serie en este campo se basan en los datos de referencia del cliente de Service Manager. Sugerencia: tal vez desee personalizar estas opciones para que coincidan con sus necesidades empresariales.</p> <p>Estos códigos de cierre están disponibles de serie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Not Reproducible (No reproducible) • Out of Scope (Fuera del alcance) • Request Rejected (Petición rechazada) • Solved by Change/Service Request (Solucionado por petición de servicio/cambio) • Solved by User Instruction (Solucionado por instrucción de usuario) • Solved by Workaround (Solucionado por solución temporal) • Unable to Solve (No se ha podido solucionar) • Withdrawn by User (Retirado por el usuario)
Fuente de conocimiento	<p>Este campo contiene el número de referencia del documento de la base de conocimiento utilizado para solucionar el problema.</p> <p>Si encuentra un artículo de la base de conocimiento mediante Buscar en bases de conocimiento y luego pulsa Use Knowledge (Usar base de conocimiento) en ese artículo para proporcionar la solución al cliente, este campo se rellena con el ID de documento del documento utilizado.</p> <p>Si no utiliza un documento de la base de conocimiento o si no pulsa Use Knowledge (Usar base de conocimiento) en el documento de la base de conocimiento, este campo se deja en blanco.</p>

Tabla 4-1 Información detallada de los formularios de Gestión de interacciones de usuario

Etiqueta	Descripción
Solución	<p>Este campo contiene una descripción de la solución utilizada para esta interacción.</p> <p><i>Nota:</i> Service Manager busca este campo cuando realiza una búsqueda de texto avanzada o experta.</p>
Categoría	<p>Este campo describe el tipo de interacción. El tipo de interacción determina el proceso para escalar cuando la interacción no puede resolverse en una primera toma de contacto.</p> <p>Las categorías están basadas en procesos centrados en servicios ITIL y, por consiguiente, se centran en habilitar la asignación de tickets, la generación de informes y el análisis operativo para la gestión del conocimiento.</p> <p>Estas son las opciones de la lista Categoría:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Complaint (Reclamación) > Escalar: Service Manager crea un nuevo incidente. • Incident (Incidente) > Escalar: puede relacionar la interacción con un incidente existente, un error conocido existente o crear un nuevo incidente. • Request for Change (Petición de cambio) > Escalar: Service Manager crea una nueva petición de cambio. • Request for Information (Petición de información) > Escalar: Service Manager crea un nuevo incidente. • Más o el icono Más acciones > Pedido del catálogo: Catálogo de servicios se abre y le permite realizar un pedido. La categoría del Catálogo de servicios se asigna a la interacción. Las interacciones de Catálogo de servicios no se escalan. Cuando aprueba la interacción, abre el registro relacionado como está definido en el conector del Catálogo de servicios. <p>Para obtener más información sobre las categorías y las áreas y subáreas asociadas a ellas, consulte Categorías de interacción en la página 55.</p> <p>Es un campo obligatorio.</p>
Área	<p>El agente del centro de servicios rellena este campo con el área de interés.</p> <p>Service Manager muestra varias listas de áreas, según la categoría seleccionada. Para obtener más información sobre las categorías y las áreas y subáreas asociadas a ellas, consulte Categorías de interacción en la página 55.</p> <p>Es un campo obligatorio.</p>
Subárea	<p>El tercer nivel de clasificación de una interacción, utilizado principalmente con fines de generación de informes.</p> <p>Service Manager muestra varias listas de subáreas, según el área seleccionada. Para obtener más información sobre las categorías y las áreas y subáreas asociadas a ellas, consulte Categorías de interacción en la página 55.</p> <p>Es un campo obligatorio.</p>

Tabla 4-1 Información detallada de los formularios de Gestión de interacciones de usuario

Etiqueta	Descripción
Impacto	<p>El agente del centro de servicios rellena este campo con el impacto que tiene la interacción en el negocio. El impacto y la urgencia se utilizan para calcular la prioridad. El impacto se basa en el nivel de afectación del negocio por el problema.</p> <p>El valor almacenado puede ser 1-4, como se indica a continuación.</p> <ul style="list-style-type: none">• 1 - Empresa• 2 - Sitio/Dpto.• 3 - Varios usuarios• 4 - Usuario <p>Es un campo obligatorio.</p>
Urgencia	<p>La urgencia indica cuán apremiante es el problema para el destinatario del servicio. La urgencia y el impacto se utilizan para calcular la prioridad.</p> <p>El valor almacenado puede ser 1-4, como se indica a continuación.</p> <ul style="list-style-type: none">• 1 – Crítica• 2 – Alta• 3 – Media• 4 – Baja <p>Es un campo obligatorio.</p>
Prioridad	<p>Este campo describe el orden que debe seguirse para tratar esta interacción en comparación con otras. Contiene un valor de prioridad calculado por $(\text{impacto} + \text{urgencia})/2$. Los decimales están truncados.</p> <p>El valor almacenado basado en el cálculo puede ser 1-4, como se indica a continuación.</p> <ul style="list-style-type: none">• 1 – Crítica• 2 – Alta• 3 – Media• 4 – Baja
Estado de aprobación	<p>Este campo sólo se utiliza cuando solicita algo del catálogo.</p> <p>Al realizar un pedido del catálogo, Service Manager crea automáticamente una interacción que, según los requisitos de aprobación, puede que deba aprobarse antes de que pueda completarse. Service Manager rellena este campo con el estado de aprobación actual para esta interacción.</p> <p>Estos estados de aprobación están disponibles de serie:</p> <ul style="list-style-type: none">• Pendiente: la petición no se ha aprobado o una aprobación o denegación previa se ha retractado.• Aprobado: todos los requisitos de aprobación están aprobados o no se requiere ninguna aprobación.• Denegado: la petición se ha denegado.

Tabla 4-1 Información detallada de los formularios de Gestión de interacciones de usuario

Etiqueta	Descripción
Actividades	La sección Actividades registra la información que el agente del centro de servicios introduce durante el ciclo de vida del ticket. Cada vez que actualiza una interacción, debe rellenar una actualización en la sección Actividades (Nueva actualización). Se almacena un registro de todas las actualizaciones en Actualizaciones de diarios y la lista de actividades. Las actividades de los registros relacionados que se marcan como Cliente visible también se muestran aquí.
Registros relacionados	La sección Registros relacionados contiene una lista de todos los registros relacionados para la interacción. Estos pueden incluir incidentes, errores conocidos, cambios y estimaciones relacionadas.
SLA	<p>La sección SLA (Acuerdo de nivel de servicio) muestra los SLA relacionados con la interacción.</p> <p>Los SLA en las interacciones son seleccionados por los clientes y relacionados con ellos, según el contacto del cliente o departamento y servicio relacionado con el problema. El Objetivo de nivel de servicio (SLO) define los detalles, como el estado de inicio y finalización, y el tiempo permitido entre estos estados. La selección del SLA tiene lugar cuando un agente del centro de servicios escala la interacción. La práctica recomendada es que el agente del centro de servicios debería comunicar la hora del próximo incumplimiento al cliente en este punto. Si los SLA se han configurado para gestionarse en segundo plano, es posible que la información en esta sección no se muestre inmediatamente.</p> <p>Nota: el sistema de serie se ha configurado para ejecutar SLA en primer plano. Personalizar el sistema para ejecutar SLA en segundo plano complica la comunicación con el cliente y debe evitarse.</p>
Botón Escalar	<p>El agente del centro de servicios pulsa este botón para crear un incidente desde esta interacción. El problema del cliente no ha podido solucionarse inmediatamente.</p> <p>Si se requiere un tiempo de investigación, el ticket debe escalar a un incidente o cambio, no debe guardarse como una interacción. No hay ninguna monitorización en las interacciones guardadas, excepto las interacciones de autoservicio.</p> <p>Si el centro de servicios tiene una función en el proceso de Gestión de incidentes, este incidente puede asignarse al centro de servicios y el agente del centro de servicios todavía puede trabajar en el mismo.</p> <p>Al pulsar Escalar se inicia el asistente Escalar interacción.</p> <p>Sugerencia: es posible que desee personalizar el asistente Escalar interacción - Incidente para rellenar previamente la información deseada.</p> <p>Para obtener más información sobre el asistente Escalar interacción, consulte Asistente Escalar interacción en la página 57</p>
Revertir	<p>El agente del centro de servicios selecciona esta acción para volver a cargar la última versión guardada de un ticket de autoservicio enviado o para borrar todos los datos de la pantalla.</p> <p>Nota: todos los cambios tras la última versión guardada se perderán.</p>
Botón Cerrar interacción	El agente del centro de servicios pulsa este botón para cerrar la interacción. El problema del cliente se resolvió y no requiere ninguna otra acción.

Categorías de interacción

La jerarquía de categorías se diseñó para admitir el modelo ITIL V3 de soporte centrado en los servicios. Es una jerarquía basada en un lenguaje natural que pretende habilitar el agente del centro de servicios para que pueda clasificar fácilmente el ticket. La jerarquía de tres niveles (categoría, área y subárea) crea una “frase” que define de forma clara y única el problema sin ninguna ambigüedad.

La categoría determina el proceso al que pertenece el registro. En combinación con el área y subárea, también se utiliza para informar los resultados y determinar la asignación de la base de conocimiento para el evento.



Como los valores de categoría representan las prácticas recomendadas, no se prevé personalizar estos datos. Los campos de área y subárea pueden personalizarse. No obstante, deben cubrir el ámbito del suministro de servicios de TI en la definición de lenguaje natural y no deben modificarse. Si elige personalizar las áreas y subáreas, asegúrese de configurarlas en una jerarquía que pueda seguirse fácilmente.

En esta tabla se han capturado las categorías, áreas y subáreas que vienen de serie con Centro de servicios.

Tabla 4-2 Categorías, áreas y subáreas

Categoría	rea	Subárea
complaint	service delivery	availability
complaint	service delivery	functionality
complaint	service delivery	performance
complaint	support	incident resolution quality
complaint	support	incident resolution time
complaint	support	person
incident	access	authorization error
incident	access	login failure
incident	data	data or file corrupted
incident	data	data or file incorrect
incident	data	data or file missing
incident	data	storage limit exceeded
incident	failure	error message
incident	failure	function or feature not working
incident	failure	job failed
incident	failure	system down
incident	hardware	hardware failure
incident	hardware	missing or stolen
incident	performance	performance degradation

Tabla 4-2 Categorías, áreas y subáreas (continuación)

Categoría	rea	Subárea
incident	performance	system or application hangs
incident	security	security breach
incident	security	security event/message
incident	security	virus alert
problem	access	authorization error
problem	access	login failure
problem	data	data or file corrupted
problem	data	data or file incorrect
problem	data	data or file missing
problem	data	storage limit exceeded
problem	failure	error message
problem	failure	function or feature not working
problem	failure	job failed
problem	failure	system down
problem	hardware	hardware failure
problem	hardware	missing or stolen
problem	performance	performance degradation
problem	performance	system or application hangs
problem	security	security breach
problem	security	security event/message
problem	security	virus alert
request for change	service portfolio	new service
request for change	service portfolio	upgrade / new release
request for information	general information	general information
request for information	how to	how to
request for information	status	status
service catalog	service catalog	service catalog

Asistente Escalar interacción

Según su selección, el asistente Escalar interacción abre uno de los siguientes asistentes:

- Asistente Escalar interacción - Reclamación

El asistente Escalar interacción - Reclamación crea un nuevo ticket de incidente en segundo plano y lo asigna al gestor de centro de servicios.

- Asistente Escalar interacción - Incidente

El asistente Escalar interacción - Incidente solicita más información, incluida la ubicación y asignación, y crea un ticket de incidente.

Cada CI tiene un valor `location.code` según la ubicación al que está asignado y cada dispositivo tiene un grupo de asignación en el que se establece. Si el CI se encuentra en una ubicación diferente de la predeterminada, la información de ubicación es importante para la persona asignada al incidente. El sistema genera una lista de todos los grupos de asignación para el servicio o CI seleccionado. El analista de centro de servicios sólo puede asignar la interacción a un servicio o CI enumerado.

La información de la ubicación se utiliza para grupos de asignación globales dispersados. La información puede utilizarse en bandejas de entrada para mostrar sólo incidentes locales o cercanos a la ubicación del técnico.

Si relaciona el incidente con un error conocido (KE), puede llamar el asistente Escalar interacción - Incidente-KE. Si el analista de centro de servicios selecciona un KE, el sistema presenta la solución temporal de ese KE al analista de centro de servicios para validar y añadir información específica de la interacción. Por consiguiente, el texto de la solución temporal se utiliza como texto de la solución para la interacción.

- Asistente Escalar interacción - RFI

El asistente Escalar interacción - RFI crea un nuevo ticket de incidente en segundo plano con la categoría predeterminada Info. destinatario de petición (RFI). El ticket de incidente RFI se asigna al grupo de asignación de Centro de servicios.

- Asistente Escalar interacción - RFC

El asistente Escalar interacción - RFC crea una nueva petición de cambio en segundo plano, en la fase de revisión con la categoría "default".

5 Descripción general de Gestión de incidentes

La aplicación Gestión de incidentes de HP Service Manager, a la que se hace referencia como Gestión de incidentes en todo este capítulo, admite el proceso Gestión de incidentes. La aplicación ayuda a restablecer la operación de servicio normal de la forma más rápida posible así como a minimizar el impacto negativo en las operaciones de negocio.

Gestión de incidentes permite categorizar y realizar el seguimiento de varios tipos de incidentes (como la no disponibilidad del servicio o problemas de rendimiento y fallos en el hardware o software), y garantiza que los incidentes se resuelven dentro de objetivos de nivel de servicio acordados.

En esta sección se describe cómo Gestión de incidentes implementa las directrices de prácticas recomendadas para los procesos de Gestión de incidentes.

En esta sección se incluyen los siguientes temas:

- [Gestión de incidentes dentro del marco de trabajo ITIL](#) en la página 60
- [Aplicación Gestión de incidentes](#) en la página 60
- [Descripción general del proceso Gestión de incidentes](#) en la página 61
- [Entrada y salida de Gestión de incidentes](#) en la página 63
- [Indicadores clave de rendimiento para Gestión de incidentes](#) en la página 65
- [Matriz RACI para Gestión de incidentes](#) en la página 66

Gestión de incidentes dentro del marco de trabajo ITIL

Gestión de incidentes se aborda en la publicación *Service Operation* (Operación de servicio) de ITIL. El documento describe Gestión de incidentes como el proceso responsable de restaurar la operación de servicio normal de la forma más rápida posible.

La publicación ITIL señala que Gestión de incidentes es altamente visible para el negocio y, por consiguiente, a menudo es más fácil demostrar su valor en comparación con otras áreas de *Service Operation* (Operación de servicio). Estos valores incluyen:

- la capacidad de detectar y resolver incidentes, lo que comporta un menor tiempo de inactividad y una mayor disponibilidad de servicio
- la capacidad de alinear la actividad de TI con las prioridades empresariales en tiempo real
- la capacidad de identificar posibles mejoras en los servicios, y requisitos de formación o servicios adicionales

Aplicación Gestión de incidentes

La aplicación Gestión de incidentes automatiza los procesos de presentación de informes y seguimiento de un único incidente, o de grupos de incidentes, asociados a una compañía comercial. Permite categorizar los tipos de incidentes y realizar un seguimiento de su resolución.

Con Gestión de incidentes, las personas adecuadas pueden escalar y reasignar incidentes. Gestión de incidentes también permite emitir alertas automáticamente o escalar un incidente para cumplir debidamente los términos del contrato de servicios acordados. Por ejemplo, si una impresora de red está desactivada, un técnico o un gestor puede escalar el incidente a una prioridad superior para garantizar que éste se resuelve rápidamente.

Gestión de incidentes restaura una operación de servicio normal lo más rápidamente posible y minimiza el impacto negativo de las operaciones de negocio, asegurando por tanto que se mantiene el mejor nivel posible de calidad de servicio y de disponibilidad. Esto incluye eventos que se comunican directamente por los usuarios, ya sea a través del centro de servicios o a través de una interfaz automatizada entre herramientas de Gestión de eventos y Gestión de incidentes.

Gestión de incidentes define la operación de servicio normal como un rendimiento de servicio que cumple con el acuerdo de nivel de servicio (SLA), acuerdo de nivel de operación (OLA) y contrato de asistencia técnica (UC) previstos.

Los incidentes se pueden notificar y registrar por el personal de soporte, que puede notificar al centro de servicios si observan un problema. No todos los eventos se registran como incidentes. Muchas clases de eventos no están relacionados con interrupciones, sino que son indicadores del funcionamiento normal o simplemente informativos.

Notas para la implementación de Gestión de incidentes

Las nuevas prácticas recomendadas de Gestión de incidentes efectúan algunos cambios que puede que desee tener en cuenta al implementar su sistema actualizado.

Proceso Cierre de incidentes

Service Manager incluye la aplicación Centro de servicios para llevar a cabo actividades de interacciones de usuario. Service Manager está configurado de serie para utilizar un proceso Cierre de incidentes en un paso. Por consiguiente, el personal de incidentes puede cerrar el incidente directamente tras resolverlo. El Centro de servicios se ocupa de notificar al usuario final y cerrar la interacción que inició el incidente.

Los clientes de Service Manager heredados que no activaron Centro de servicios y que utilizaron un cierre de incidente en dos pasos verán que esto ya no es necesario porque ahora se incluye la aplicación Centro de servicios.

Información del ticket de incidente

El ticket de incidente incluye la información esencial para asignar y abordar el incidente. No incluye datos de contacto de la persona que inició el incidente, por diferentes motivos. En primer lugar, varios contactos pueden estar directamente relacionados con un solo incidente. Si sólo se registrasen los datos de contacto del primero, el analista sólo se centraría en ese cliente y no buscaría interacciones relacionadas. Además, los datos de contactos y clientes se almacenan en el registro de interacción, ya que el proceso de Gestión de interacciones define el punto de transición entre el usuario final y la TI.

A pesar de que el ticket de incidente no muestra directamente la información sobre la persona que inició el incidente, esa información puede recuperarse fácilmente pulsando **Más** o el icono Más acciones para ver cualquier registro de interacción relacionado con el incidente.

Descripción general del proceso Gestión de incidentes

El proceso de Gestión de incidentes incluye todos los pasos necesarios para registrar y resolver un incidente, incluido cualquier escalado o reasignación necesaria. La monitorización de los acuerdos de nivel de servicio (SLA), acuerdos de nivel de operaciones (OLA) y contratos de asistencia técnica (UC) también forman parte del proceso general.

Cuando se abre un ticket de incidente, el SLA asociado empieza a realizar un seguimiento del tiempo que transcurre. El coordinador de incidentes asigna el ticket a un analista de incidentes para la investigación y diagnóstico. Si es necesario, el ticket puede reasignarse a un grupo de asignación diferente.

En la [Figura 5-1](#), a continuación, se muestra una descripción general de los procesos y flujos de trabajo de Gestión de incidentes. Se describen con detalle en el [Capítulo 6, Flujos de trabajo de Gestión de incidentes](#).

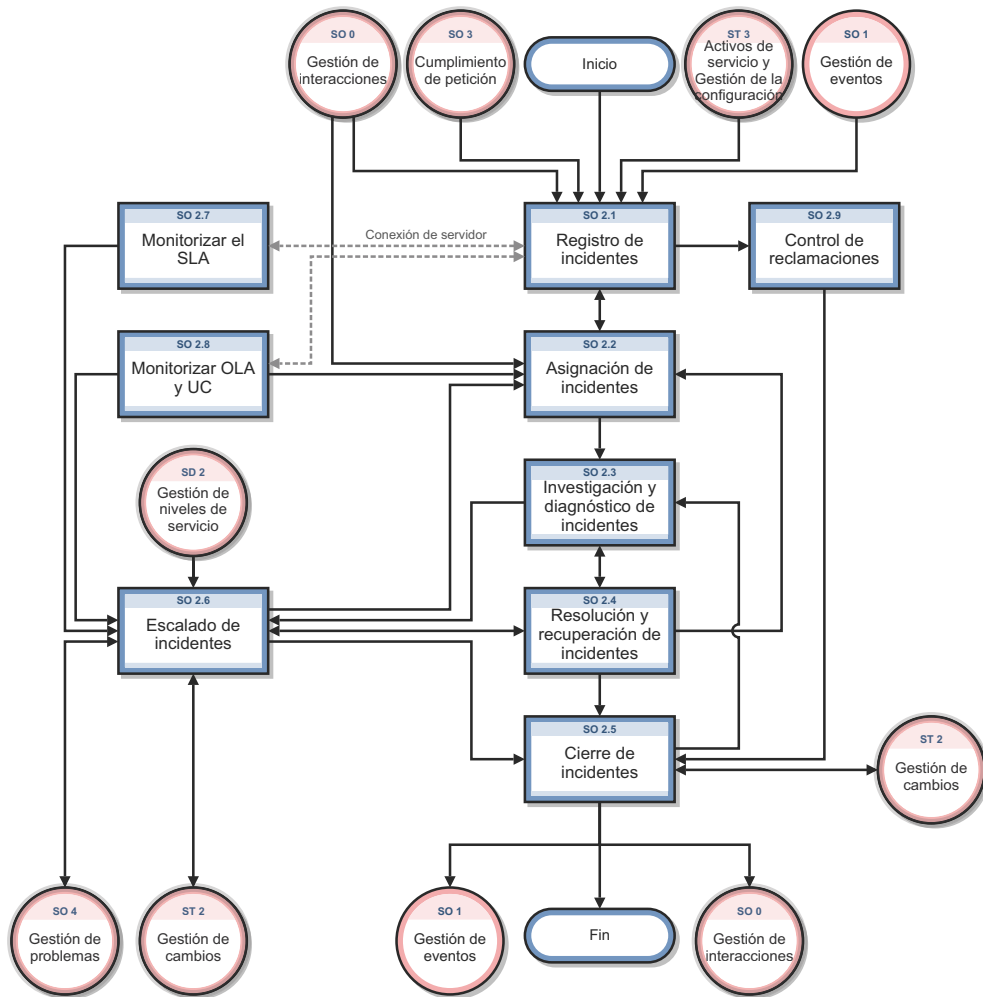


Figura 5-1 Diagrama del proceso de Gestión de incidentes

Funciones de usuario de Gestión de incidentes

La [Tabla 5-1](#) describe las responsabilidades de las funciones de usuario de Gestión de incidentes.

Tabla 5-1 Funciones de usuario y responsabilidades de Gestión de incidentes

Función	Responsabilidades
Operador	Registra los incidentes basados en un evento y los asigna al grupo de soporte correcto.
Agente del centro de servicios	<ul style="list-style-type: none">• Registra interacciones basadas en el contacto con el usuario.• Hace corresponder la interacción de usuario con incidentes, problemas, errores conocidos o documento de la base de conocimiento.• Resuelve y cierra interacciones.• Proporciona actualizaciones de estado a los usuarios a petición.• Registra el incidente basado en una interacción de usuario y lo asigna al grupo de soporte correcto.• Registra la petición de cambio, basada en una interacción del usuario.• Registra la petición de servicio, basada en una interacción del usuario.• Valida una solución proporcionada por un grupo de soporte.• Informa y verifica una solución a un usuario.• Monitoriza los objetivos del acuerdo de nivel de servicio (SLA) de todos los incidentes registrados y los escala, si se precisa.• Comunica las interrupciones de servicio a todos los usuarios.
Analista de incidentes	<ul style="list-style-type: none">• Revisa y acepta o rechaza los incidentes asignados.• Investiga y diagnostica incidentes.• Documenta las resoluciones o soluciones temporales de incidentes en la aplicación Gestión de servicios.• Implementa resoluciones de incidentes.• Verifica que los incidentes estén resueltos y los cierra.
Coordinador de incidentes	<ul style="list-style-type: none">• Revisa y envía o rechaza incidentes asignados al grupo de soporte.• Gestiona incidentes escalados por un analista de incidentes del grupo de soporte.• Monitoriza los acuerdos de nivel de operaciones (OLA) y los contratos de asistencia técnica (UC) del grupo de soporte.
Gestor de incidentes	<ul style="list-style-type: none">• Controla los incidentes escalados por el coordinador de incidentes o por el agente del centro de servicios.• Determina y ejecuta las acciones de escalado apropiadas.• Solicita un cambio de emergencia si se precisa.

Entrada y salida de Gestión de incidentes

Los incidentes se pueden desencadenar y resolver de varias formas. La [Tabla 5-2](#) describe las entradas y salidas del proceso de Gestión de incidentes.

Tabla 5-2 Entrada y salida de Gestión de incidentes

Entrada a Gestión de incidentes	Salida de Gestión de incidentes
<ul style="list-style-type: none">• Interacciones del cliente con el centro de servicios, que pueden escalar a incidentes• Herramienta de gestión de eventos, que abre automáticamente los incidentes• Personal de soporte. *	<ul style="list-style-type: none">• Incidentes resueltos• Soluciones temporales, soluciones o artículos de la base de conocimiento documentados• Nuevos problemas, cambios o incidentes <p>Los incidentes también pueden desencadenar varios otros procesos de Service Manager, como se describe en la próxima sección.</p>

* Las funciones de usuario de Service Manager asignadas al personal que pueden abrir incidentes directamente incluyen gestores de incidentes, coordinadores de incidentes, auditores de configuración, operadores, administradores de peticiones, gestores de adquisición de peticiones y administradores del sistema.

Indicadores clave de rendimiento para Gestión de incidentes

Los indicadores clave del rendimiento (KPI) de la [Tabla 5-3](#) son útiles para evaluar los procesos de Gestión de incidentes. Para visualizar la información de tendencias, es útil realizar un gráfico de los datos KPI periódicamente. Además de los datos proporcionados por Service Manager, es posible que necesite herramientas adicionales para informar de todos los requisitos de KPI.

Tabla 5-3 Indicadores clave de rendimiento para Gestión de incidentes

Título	Descripción
% de incidentes cerrados en el tiempo objetivo de SLA	El número de incidentes cerrados en el tiempo objetivo de SLA, relativo al número de todos los incidentes cerrados, en un determinado período de tiempo.
% de incidentes abiertos nuevamente	El número de incidentes cerrados que se volvieron a abrir porque la solución no fue aceptada por el cliente, relativa al número de todos los incidentes cerrados, en un determinado período de tiempo.
Registro de incidentes pendientes	El número de incidentes que todavía no se han cerrado, en un período de tiempo dado.
Número total de incidentes	Número total de nuevos incidentes informados, en un periodo de tiempo dado.

Para formalización, también se incluyen los KPI de ITIL v.3 y COBIT 4.1.

Indicadores clave de rendimiento de ITIL V3

A continuación se indican los KPI de ITIL V3 para Gestión de incidentes:

- Número total de incidentes (como medida de control)
- Desglose de incidentes en cada etapa (por ejemplo, registrado, trabajo en curso, cerrado, etc.)
- Tamaño del registro actual de incidentes pendientes
- Número y porcentaje de incidentes principales
- Tiempo promedio transcurrido para conseguir la resolución del incidente o sortearlo, separado por código de impacto
- Porcentaje de incidentes gestionados dentro del tiempo de respuesta previsto; los objetivos de tiempo de respuesta del incidente se pueden especificar en los SLA, por ejemplo, por códigos de impacto y urgencia
- Coste promedio por incidente
- Número de incidentes reabiertos y como porcentaje del total
- Número y porcentaje de los incidentes incorrectamente asignados
- Número y porcentaje de los incidentes incorrectamente categorizados
- Número y porcentaje de los incidentes resueltos en forma remota, sin necesidad de una visita
- Número de incidentes gestionados por cada modelo de incidente

- Desglose de incidentes por hora del día, para ayudar a precisar los puntos críticos y para asegurar la adecuación de los recursos.

Indicadores clave de rendimiento de COBIT 4.1

A continuación se indican los KPI de COBIT 4.1 para Gestión de incidentes:

- Porcentaje de incidentes resueltos dentro del período de tiempo especificado
- Porcentaje de incidentes reabiertos
- Duración promedio de incidentes por gravedad
- Porcentaje de incidentes que requieren un soporte local (es decir, soporte de campo o una visita personal)

Matriz RACI para Gestión de incidentes

Se utiliza un diagrama RACI, es decir, Responsable (R), Contabilizable (A), Consultado (C) e Informado (I) o matriz RACI para describir las funciones y responsabilidades de los diversos equipos y personas al entregar un proceso o hacerlo funcionar. Es especialmente útil a la hora de clarificar funciones y responsabilidades en los procesos y procesos departamentales y entre funciones. La matriz RACI para Gestión de incidentes se muestra en la [Tabla 5-4](#).

Tabla 5-4 Matriz RACI para Gestión de incidentes

ID del proceso	Actividad	Gestor de incidentes	Coordinador de incidentes	Analista de incidentes	Operador de incidentes	Agente de centro de servicios	Gestor de centro de servicios	Usuario
SO 2.1	Registro de incidentes	A	I		R	R		
SO 2.2	Asignación de incidentes	A	R	R				
SO 2.3	Investigación y diagnóstico de incidentes	A	C/I	R				C/I
SO 2.4	Resolución y recuperación de incidentes	A	C/I	R				C/I
SO 2.5	Cierre de incidentes	A	C/I	R	I	I		I
SO 2.6	Escalado de incidentes	R/A	R	I				
SO 2.7	Monitorización de SLA	A/I	I	I		R		
SO 2.8	Monitorización de OLA y UC	A/I	R	I				
SO 2.9	Control de reclamaciones	A/I					R	C/I

6 Flujos de trabajo de Gestión de incidentes

El proceso Gestión de incidentes registra, investiga, diagnostica y resuelve los incidentes. Los incidentes pueden iniciarse a raíz del escalado de las interacciones de Centro de servicios o detectarse e informarse automáticamente a través de herramientas de monitorización de eventos. El proceso incluye todos los pasos necesarios para registrar y resolver un incidente, incluido cualquier escalado o reasignación necesaria.

El proceso Gestión de incidentes consta de los siguientes procesos, que se incluyen en este capítulo:

- Registro de incidentes (proceso SO 2.1) en la página 67
- Asignación de incidentes (proceso SO 2.2) en la página 71
- Investigación y diagnóstico de incidentes (proceso SO 2.3) en la página 74
- Resolución y recuperación de incidentes (proceso SO 2.4) en la página 78
- Cierre de incidentes (proceso SO 2.5) en la página 80
- Escalado de incidentes (proceso SO 2.6) en la página 82
- Monitorización de SLA (proceso SO 2.7) en la página 87
- Monitorización de OLA y UC (proceso SO 2.8) en la página 90
- Control de reclamaciones (proceso SO 2.9) en la página 93

Registro de incidentes (proceso SO 2.1)

Los incidentes se inician y se registran como parte del proceso de gestión de interacciones o como parte del proceso de gestión de eventos, dependiendo del origen y de la naturaleza del incidente. Debe registrarse toda la información relevante relacionada con el incidente para que se mantenga un registro histórico completo. Al mantener tickets de incidentes precisos y completos, el personal del grupo de soporte que se vaya a asignar es capaz de resolver mejor los incidentes registrados.

- Si el incidente lo registra el agente del centro de servicios, la mayoría de los detalles del incidente ya están proporcionados por el registro de interacción. El agente del centro de servicios verifica el grupo de asignación para asegurarse de que el grupo elegido es el más adecuado para resolver el incidente. Si un incidente está categorizado como una reclamación, se desencadena el proceso de control de reclamaciones.
- Si un incidente lo registra un operador, por lo general usando una herramienta de gestión del sistema, el incidente debe basarse en el modelo de incidente aplicable.

Los operadores y agentes del centro de servicios pueden ejecutar las siguientes tareas de registro de incidentes:

- Crear nuevos incidentes a partir de la monitorización de las notificaciones del sistema (operador)

- Crear nuevos incidentes a partir de la interacción de usuario (agente del centro de servicios)
- Revisar y actualizar la información del incidente (agente del centro de servicios)

En la siguiente figura y tabla se pueden ver los detalles de este proceso.

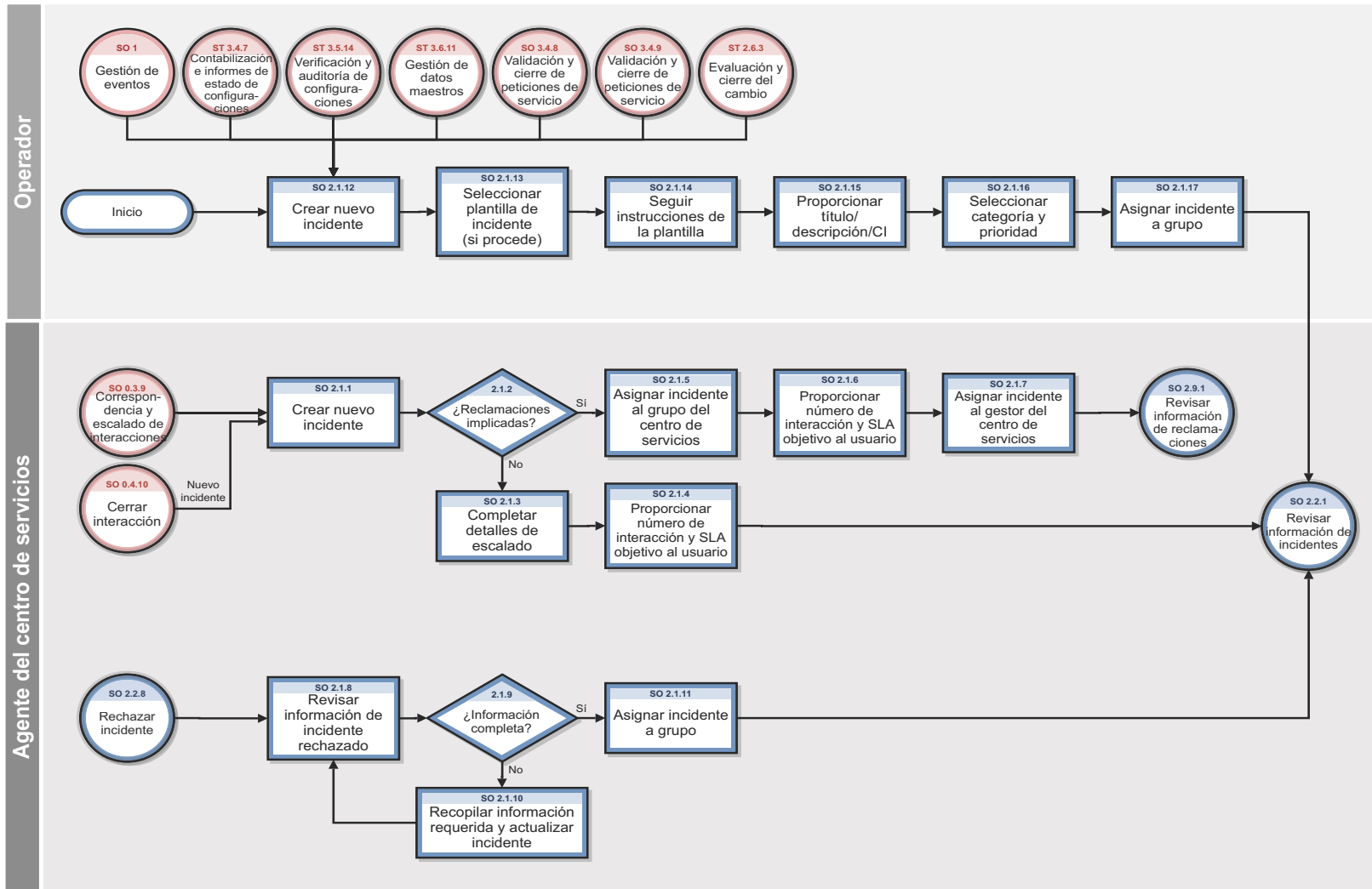


Figura 6-1 Flujo de trabajo de Registro de incidentes

Tabla 6-1 Proceso Registro de incidentes

ID del proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
SO 2.1.1	Crear nuevo incidente	La interacción del usuario no se puede resolver en la primera toma de contacto y se escala al proceso Gestión de incidentes. La interacción se relaciona automáticamente con el incidente recientemente creado. El analista del centro de servicios crea un incidente desde una interacción.	Agente del centro de servicios
SO 2.1.2	¿Reclamaciones implicadas?	¿El incidente implica una reclamación? En caso afirmativo, vaya a SO 2.1.5. En caso contrario, vaya a SO 2.1.3.	Agente del centro de servicios
SO 2.1.3	Asignar incidente al grupo del centro de servicios	En función de la categorización y de los servicios afectados, el incidente se asigna automáticamente al grupo de soporte responsable. El analista del centro de servicios comprueba si la asignación es correcta.	Agente del centro de servicios
SO 2.1.4	Proporcionar el número de interacción y el SLA objetivo al usuario	El analista del centro de servicios proporciona el número de interacción al usuario. El usuario mantiene el número de interacción como referencia del incidente. El analista del centro de servicios también proporciona una fecha de solución prevista basada en el SLA.	Agente del centro de servicios
SO 2.1.5	Asignar incidente al grupo del centro de servicios	Los incidentes categorizados como reclamaciones se asignan inicialmente al grupo del centro de servicios.	Agente del centro de servicios
SO 2.1.6	Proporcionar el número de interacción y el SLA objetivo al usuario	El analista del centro de servicios proporciona el número de interacción al usuario. El usuario mantiene el número de interacción como referencia del incidente. El analista del centro de servicios también proporciona una fecha de solución prevista basada en el SLA.	Agente del centro de servicios
SO 2.1.7	Asignar incidente al gestor del centro de servicios	Después de guardarlo, el incidente se asigna al gestor del centro de servicios (vea SO 2.9.1).	Agente del centro de servicios
SO 2.1.8	Revisar información de incidente rechazado	Un incidente lo puede rechazar un grupo de asignación debido a una asignación incorrecta o información incompleta. Si este es el caso, el analista del centro de servicios revisa los comentarios registrados y corrige la información o asignación.	Agente del centro de servicios
SO 2.1.9	¿Información completa?	Si no lo está, vaya a SO 2.1.10. En caso afirmativo, vaya a SO 2.1.11. Todos los errores conocidos tendrán una solución temporal. El incidente sólo permanecerá abierto para los tickets de problema. Asimismo, el proceso Gestión de incidentes sigue siendo responsable.	Agente del centro de servicios
SO 2.1.10	Recopilar información requerida y actualizar incidente	Recopile la información requerida que falta y actualice el incidente con la información. Póngase en contacto con el usuario, si es necesario.	Agente del centro de servicios

Tabla 6-1 Proceso Registro de incidentes (continuación)

ID del proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
SO 2.1.11	Asignar incidente a grupo	El agente del centro de servicios actualiza el estado a Open (Abierto) y asigna el registro al grupo de asignación apropiado. Vaya a SO 2.2.1 para que el coordinador de incidentes revise la información de incidentes.	Operador
SO 2.1.12	Crear nuevo incidente	Se detecta un incidente al monitorizar la infraestructura de TI. El operador (o iniciador) decide crear manualmente un incidente, o un incidente se genera automáticamente, dependiendo de la configuración. Vaya a SO 2.1.13 para seleccionar una plantilla de incidentes (si procede).	Operador
SO 2.1.13	Seleccionar plantilla de incidente (si procede)	El operador (o iniciador) selecciona un modelo de incidente de una lista o se selecciona automáticamente un modelo, dependiendo de la configuración.	Operador
SO 2.1.14	Seguir las instrucciones del modelo	El operador (o iniciador) proporciona y registra los detalles del incidente basándose en las instrucciones aportadas por el modelo de incidente. Las instrucciones del modelo se rellenan mediante archivos de comandos predefinidas.	Operador
SO 2.1.15	Proporcionar título/descripción/CI	Proporcione un título y una descripción adecuada para el incidente. Esto puede estar basado en el texto del evento. Es posible que deba seleccionarse el elemento de configuración afectado.	Operador
SO 2.1.16	Seleccionar categoría y prioridad	Seleccione la categoría y prioridad adecuada seleccionando el nivel impacto y la urgencia aplicables.	Operador
SO 2.1.17	Asignar incidente a grupo	En función de la categorización del incidente y de los servicios afectados asociados, el incidente se asigna automáticamente al grupo de soporte responsable.	Operador

Asignación de incidentes (proceso SO 2.2)

Los tickets de incidentes se registran a partir de una interacción por el agente del centro de servicios o a partir de un evento por un operador. El coordinador de incidentes monitoriza la cola de incidentes, revisa los incidentes con estado abierto y determina a partir de la información proporcionada si se aceptan o se rechazan los tickets de incidentes. Cuando se acepta un ticket de incidente, se asigna a un analista de incidentes para su investigación y diagnóstico posterior.

El analista de incidentes recibe un incidente asignado y determina si el incidente se puede resolver con las herramientas y el conocimiento disponible. Si el incidente no se puede resolver, el analista de incidentes lo rechaza y lo reasigna al coordinador de incidentes.

En la siguiente figura y tabla se pueden ver los detalles de este proceso.

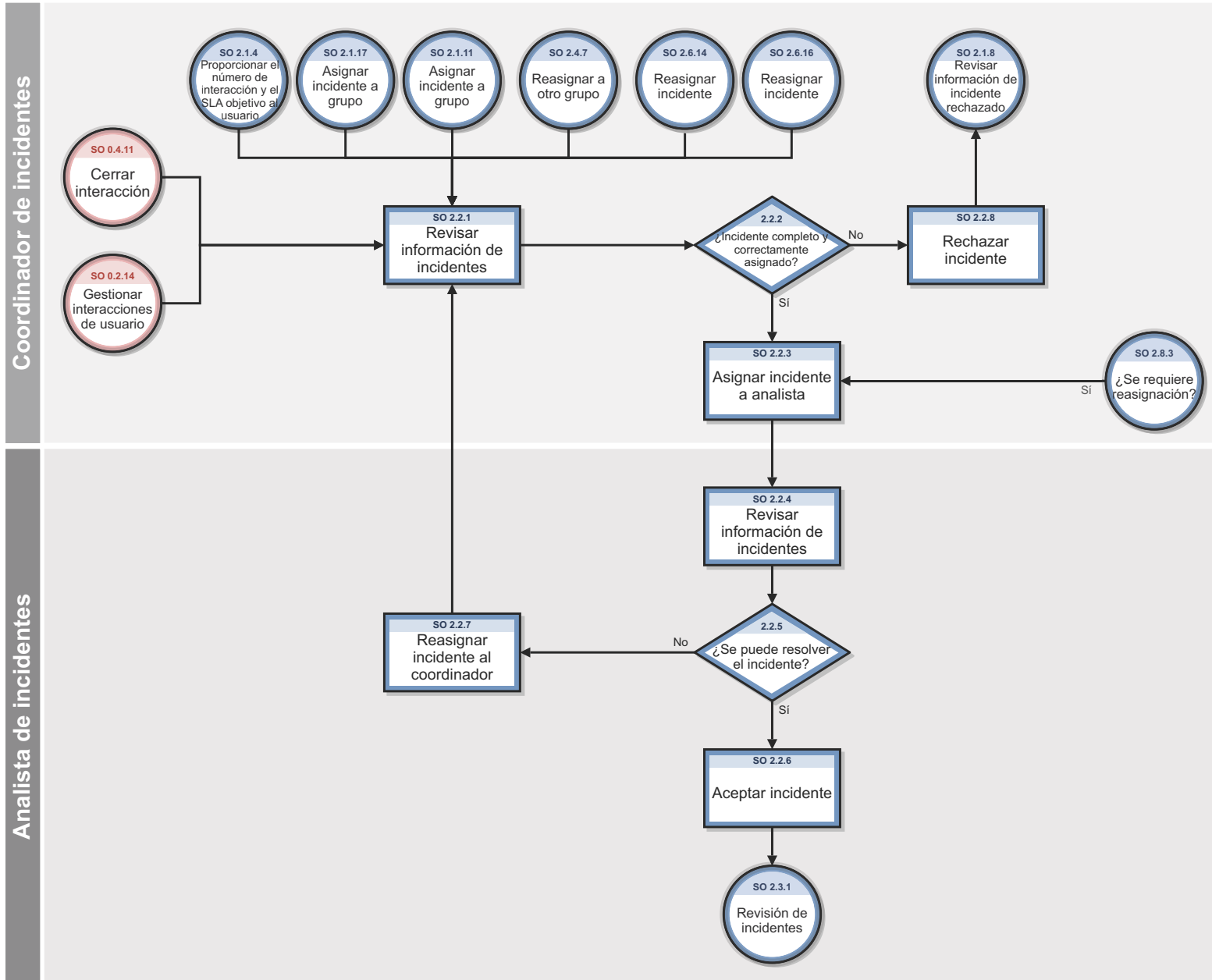


Figura 6-2 Flujo de trabajo de Asignación de incidentes

Tabla 6-2 Proceso Asignación de incidentes

ID del proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
SO 2.2.1	Revisar información de incidentes	El coordinador de incidentes monitoriza la cola de incidentes y revisa todos los incidentes entrantes.	Coordinador de incidentes
SO 2.2.2	¿Incidente completo y correctamente asignado?	El coordinador de incidentes verifica que hay información suficiente disponible en el ticket de incidente para diagnosticar el incidente y comprueba que está asignado al grupo de soporte correcto. En caso afirmativo, continúe con SO 2.2.3. En caso contrario, vaya a SO 2.2.8.	Coordinador de incidentes
SO 2.2.3	Asignar incidente a analista	El coordinador de incidentes acepta el incidente y lo asigna a un analista de incidentes de su grupo para una investigación y diagnóstico ulterior.	Coordinador de incidentes
SO 2.2.4	Revisar información de incidentes	El analista de incidentes monitoriza la cola de incidentes que tiene asignados y revisa los incidentes entrantes.	Analista de incidentes
SO 2.2.5	¿Se puede resolver el incidente?	El analista de incidentes revisa el incidente asignado para ver si lo puede resolver. En caso afirmativo, continúe con SO 2.2.6. En caso contrario, vaya a SO 2.2.7.	Analista de incidentes
SO 2.2.6	Aceptar incidente	El analista de incidentes acepta el incidente cambiando el estado a "Aceptado".	Analista de incidentes
SO 2.2.7	Reasignar incidente a coordinador	Se detecta un incidente al monitorizar la infraestructura de TI. El operador (o iniciador) decide crear manualmente un incidente, o un incidente se genera automáticamente, dependiendo de la configuración. Vaya a SO 2.1.13 para seleccionar una plantilla de incidentes (si procede).	Analista de incidentes
SO 2.2.8	Rechazar incidente	El coordinador de incidentes rechaza el incidente y lo reasigna al centro de servicios.	Coordinador de incidentes

Investigación y diagnóstico de incidentes (proceso SO 2.3)

Cada grupo de soporte implicado con la gestión de incidentes debe realizar las tareas de investigación y diagnóstico para determinar la categorización y solución del incidente. Todas las medidas realizadas por el personal del grupo de soporte deben documentarse en el ticket de incidentes, para que se mantenga un completo registro del histórico de todas las actividades en todo momento.

La investigación y diagnóstico de incidentes incluye las acciones siguientes:

- Establecer la causa exacta del incidente
- Documentar las peticiones por parte del usuario de información o de acciones o resultados particulares
- Comprender el orden cronológico de los eventos
- Confirmar el impacto total del incidente, incluyendo el número y el rango de usuarios afectados
- Identificar los eventos que han podido desencadenar el incidente (por ejemplo, un cambio reciente, una acción del usuario)
- Buscar errores conocidos o en la base de conocimiento para encontrar una resolución o solución temporal
- Descubrir cualquier ocurrencia anterior, incluyendo tickets de problemas o de incidentes previamente registrados y errores conocidos, en la base de conocimiento, así como en los registros de errores y en las bases de conocimientos de fabricantes y proveedores asociados.
- Identificar y registrar una posible resolución del incidente

El analista de incidentes formula las siguientes preguntas para determinar cómo resolver un incidente:

- ¿Hay un problema o necesita proporcionar información de la solicitud de información (RFI) del usuario?
- ¿Dispongo del conocimiento y herramientas necesarios para solucionar este problema?
- ¿Se puede reproducir el incidente?
- ¿Se puede relacionar el incidente con un problema abierto o error conocido?
- ¿Está causado el incidente por la implementación de un cambio?
- ¿Se puede encontrar una solución para este incidente?

En la siguiente figura y tabla se pueden ver los detalles de este proceso.

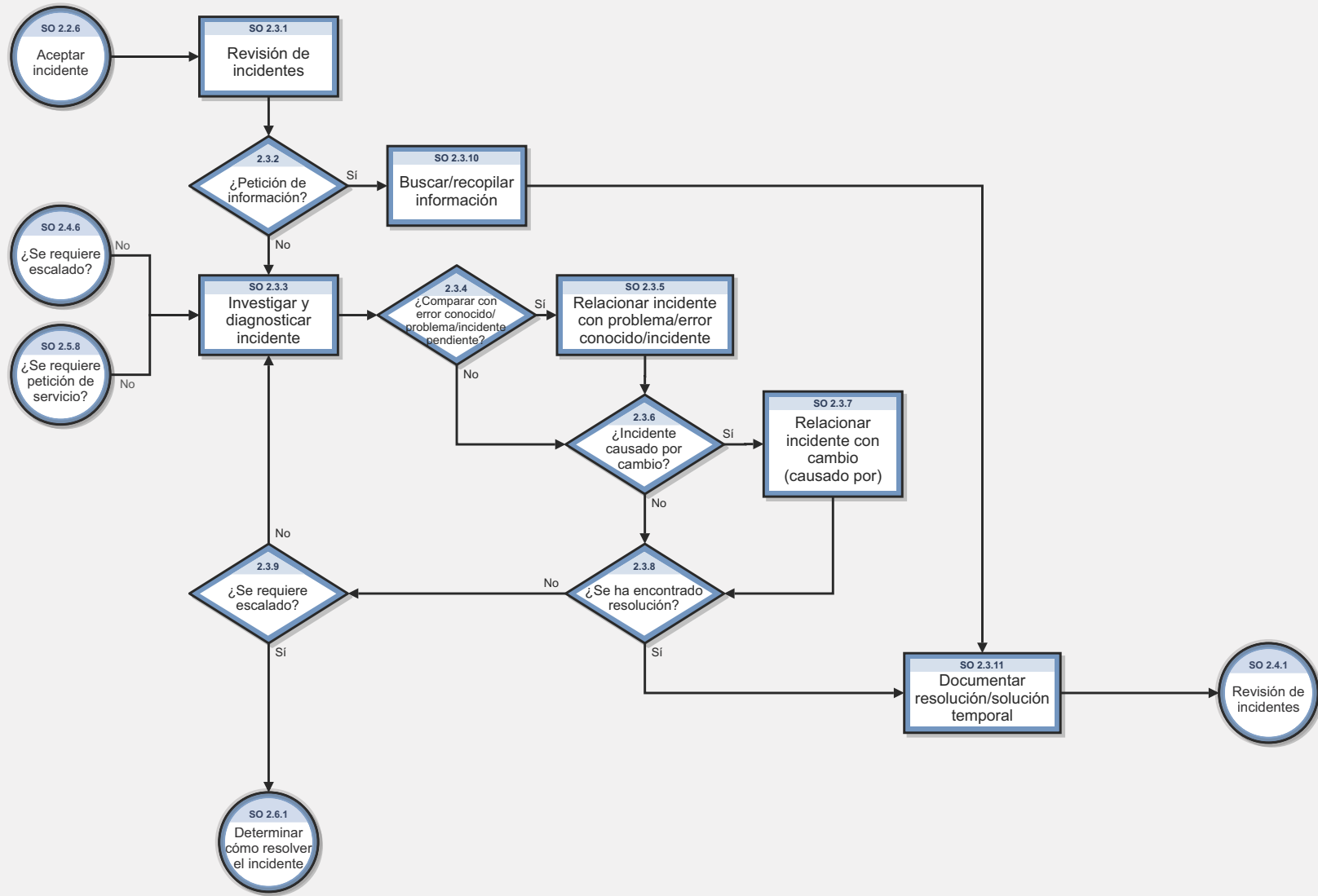


Figura 6-3 Flujo de trabajo de Investigación y diagnóstico de incidentes

Tabla 6-3 Proceso Investigación y diagnóstico de incidentes

ID del proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
SO 2.3.1	Revisar incidente	El analista de incidentes monitoriza la cola de incidentes que tiene asignados y revisa los incidentes entrantes.	Analista de incidentes
SO 2.3.2	¿Petición de información?	El analista de incidentes evalúa el incidente para ver si está categorizado como una Petición de información (RFI) o si es una interrupción del servicio. En caso afirmativo, continúe con SO 2.3.10. En caso contrario, vaya a SO 2.3.3.	Analista de incidentes
SO 2.3.3	Investigar y diagnosticar incidente	El analista de incidentes comienza a investigar y diagnosticar la causa del incidente. El estado del incidente se establece en Trabajo en curso.	Analista de incidentes
SO 2.3.4	¿Comparar con error conocido/ problema/incidente pendiente?	El analista de incidentes busca en la base de datos de problemas por si hay ya un problema o error conocido definido para este incidente. En caso afirmativo, continúe con SO 2.3.5. En caso contrario, vaya a SO 2.3.6.	Analista de incidentes
SO 2.3.5	Relacionar incidente con problema/error conocido/incidente	Cuando un incidente coincide con un problema/error conocido pendiente, el ticket de incidentes se relaciona con el ticket de problemas/errores conocidos.	Analista de incidentes
SO 2.3.6	¿Incidente causado por cambio?	El analista de incidentes busca la base de datos de cambios para ver si un cambio reciente puede haber causado una interrupción de servicio. Si se muestra el elemento de configuración asociado al incidente, el analista de incidentes también puede buscar los cambios que se han realizado recientemente en este elemento de configuración. El analista de incidentes también puede ver el árbol del elemento de configuración para descubrir si los elementos de configuración relacionados han podido causar el incidente. En caso afirmativo, continúe con SO 2.3.7. En caso contrario, vaya a SO 2.3.8.	Analista de incidentes
SO 2.3.7	Relacionar incidente con cambio (causado por)	Cuando el incidente está causado por un cambio anterior, el ticket de incidentes está relacionado con la petición de cambio. Todavía es preciso encontrar una solución para resolver el incidente.	Analista de incidentes
SO 2.3.8	¿Se ha encontrado resolución?	El analista de incidentes busca en la base de conocimiento/error conocido una solución temporal o resolución de este incidente o intenta encontrar una. En caso afirmativo, continúe con SO 2.3.8. En caso contrario, vaya a SO 2.3.3.	Analista de incidentes

Tabla 6-3 Proceso Investigación y diagnóstico de incidentes (continuación)

ID del proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
SO 2.3.9	Se requiere escalado	Si no se ha identificado una solución, revise si hay que escalar el incidente al coordinador de incidentes. En caso afirmativo, vaya a SO 2.6.1 para determinar cómo resolver el incidente. En caso contrario, vaya a SO 2.3.3 para continuar la investigación y diagnóstico del incidente.	Analista de incidentes
SO 2.3.10	Buscar información de recopilación	El analista de incidentes busca información para proporcionar la información solicitada al usuario.	Analista de incidentes
SO 2.3.11	Documentar resolución/solución temporal	El analista de incidentes documenta la solución o solución temporal en el ticket de incidentes.	Analista de incidentes

Resolución y recuperación de incidentes (proceso SO 2.4)

Como parte del proceso Resolución y recuperación de incidentes, el analista de incidentes identifica y evalúa las resoluciones potenciales antes de que se apliquen las resoluciones y escala los incidentes si fuera necesario. El analista de incidentes escala un incidente al coordinador de incidentes, incluyendo aquellos incidentes que requieren un cambio. Si el analista de incidentes no cuenta con el nivel necesario de permisos para implementar un cambio, el analista de incidentes reasigna el incidente a otro grupo que puede implementar la resolución. Tan pronto como esté claro que el grupo de soporte asignado no puede resolver el incidente o si se excede el período de tiempo objetivo para la resolución de primer punto, el incidente debe escalarse inmediatamente.

Los objetivos del proceso Resolución y recuperación de incidentes pretenden asegurar que:

- Los incidentes registrados incluyen una resolución o solución temporal y la información es completa.
- Los incidentes que requieren un cambio se escalan a un coordinador de incidentes.
- Los incidentes para los que el analista de incidentes tiene el nivel requerido de permisos se comprueban y se implementan por el analista de incidentes en un entorno de producción.
- Todos los incidentes en los que el analista de incidentes no tiene permisos para implementar se reasignan al grupo aplicable para la implementación de la resolución.
- Cualquier error de implementación que tenga lugar durante la resolución del incidente desencadena correctamente la reversión de la resolución y la reinvestigación y diagnóstico del incidente.
- El analista de incidentes inicia todos los escalados requeridos.

En la siguiente figura y tabla se pueden ver los detalles de este proceso.

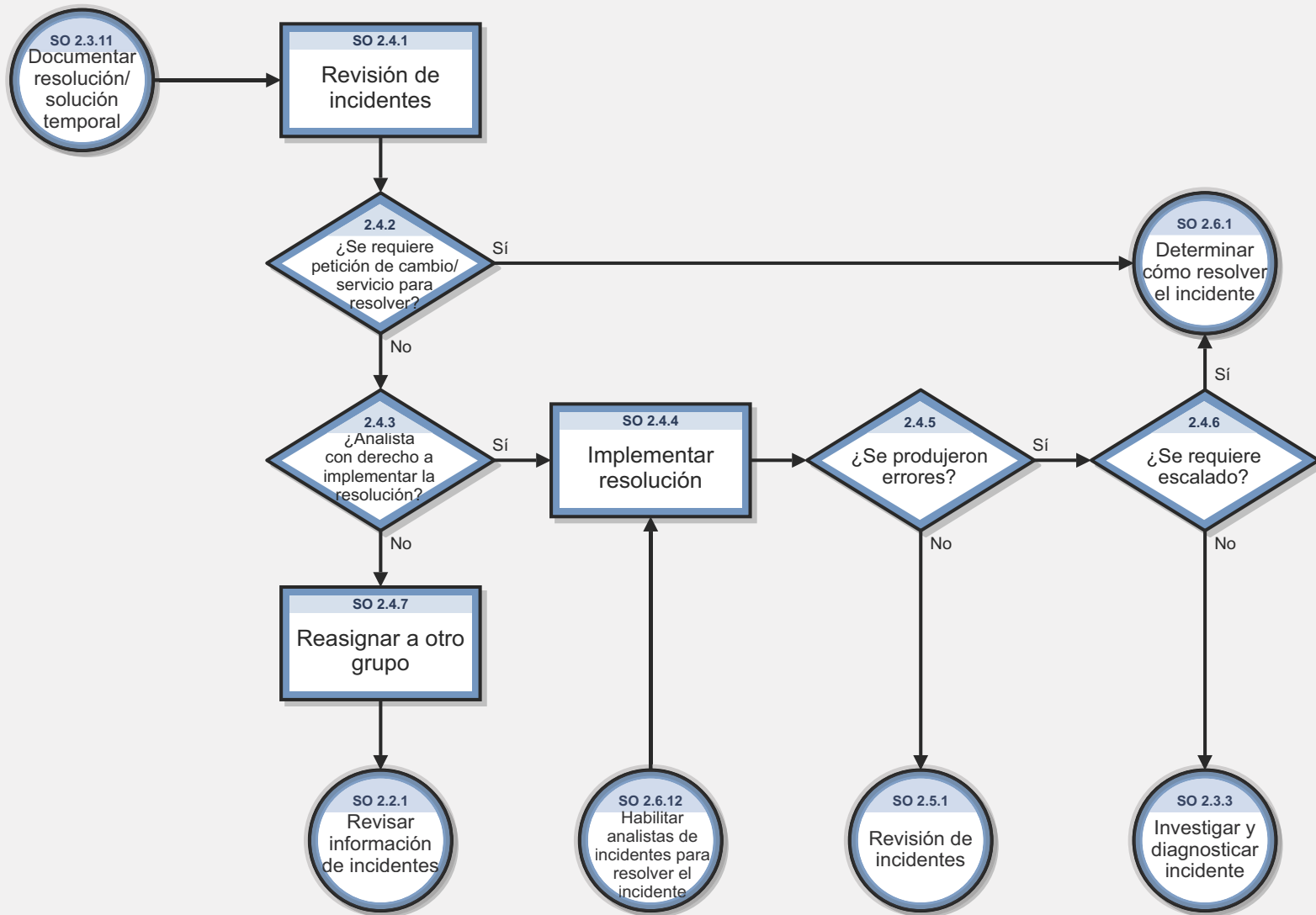


Figura 6-4 Flujo de trabajo de Resolución y recuperación de incidentes

Tabla 6-4 Proceso Resolución y recuperación de incidentes

ID del proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
SO 2.4.1	Revisar incidente	El analista de incidentes revisa la información del incidente en busca de la resolución proporcionada o solución temporal.	Analista de incidentes
SO 2.4.2	¿Se requiere petición de cambio/servicio para resolver?	El analista de incidentes determina si la resolución proporcionada necesita o no ser implementada usando una petición de cambio o de servicio. En caso afirmativo, vaya a SO 2.6.1 para que el coordinador de incidentes determine cómo resolver el incidente. En caso contrario, vaya a SO 2.4.3 para determinar si el analista está autorizado a implementar la resolución.	Analista de incidentes
SO 2.4.3	¿Analista con derecho a implementar la resolución?	El analista de incidentes debe juzgar si tiene permisos para implementar la resolución. En caso afirmativo, continúe con SO 2.4.4. En caso contrario, vaya a SO 2.4.7.	Analista de incidentes
SO 2.4.4	Implementar resolución	El analista de incidentes prueba la resolución y la implementa en el entorno de producción.	Analista de incidentes
SO 2.4.5	¿Se han producido errores?	Si hay errores durante la implementación de una resolución, el analista de incidentes revierte la solución y el incidente se devuelve a la fase de diagnóstico e investigación. En caso afirmativo, vaya a SO 2.4.6. En caso contrario, continúe con SO 2.5.1.	Analista de incidentes
SO 2.4.6	¿Se requiere escalado?	Determine si se requiere el escalado al coordinador de incidentes en este punto del proceso de resolución. En caso afirmativo, vaya al proceso Escalado de incidentes. En caso contrario, vaya a SO 2.3.3.	Analista de incidentes
SO 2.4.7	Reasignar a otro grupo	Si el analista de incidentes no tiene derecho a implementar la solución, tiene que reasignar el incidente a un grupo de soporte que pueda implementar la solución.	Analista de incidentes

Cierre de incidentes (proceso SO 2.5)

El proceso **Incident Closure** (Cierre de incidentes) incluye varios pasos para comprobar el éxito de las soluciones implementadas y para comprobar que los tickets de incidentes son precisos y están completos.

Una vez implementada la solución para un incidente, ésta debe comprobarse, por lo general por el grupo que la ha implementado. Si es necesario, se puede poner en contacto con el usuario para verificar la solución. El grupo de resolución cierra el incidente y notifica al centro de servicios el cierre de la interacción relacionada. Al cerrar un incidente, debe comprobarse para confirmar que es correcta la categorización inicial del incidente. Si la categoría no es correcta, el registro debe actualizarse con la categoría de cierre correcta. Si falta información del ticket de incidente, dicha información debe añadirse para que el ticket de incidente esté completo. El paso final en el proceso Cierre de incidentes es determinar la probabilidad de que vuelva a ocurrir el incidente y elegir en consecuencia la categoría de cierre. La categoría de cierre desencadena el proceso Gestión de problemas, si es aplicable.

En la siguiente figura y tabla se pueden ver los detalles de este proceso.

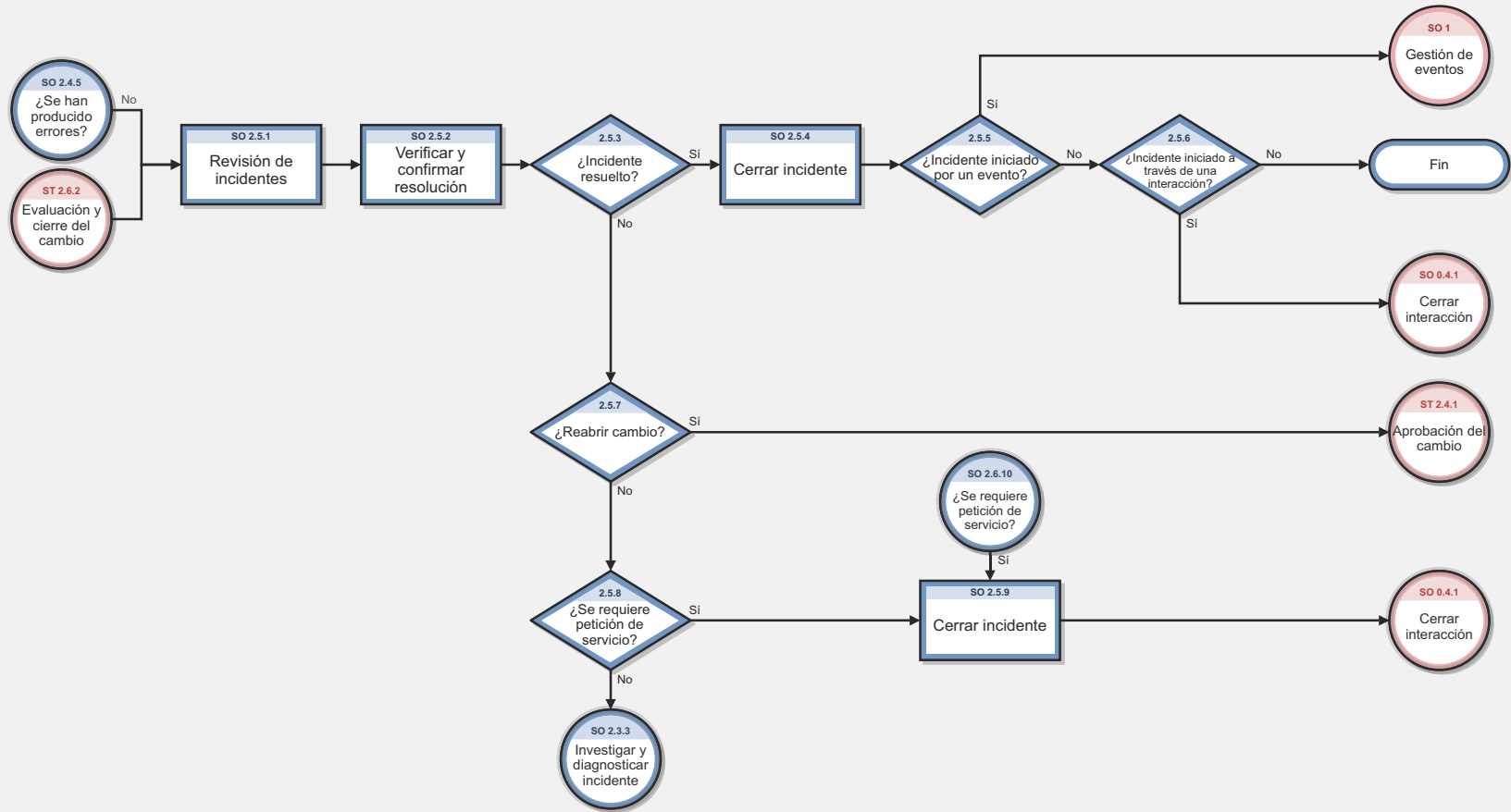


Figura 6-5 Flujo de trabajo de Cierre de incidentes

Tabla 6-5 Proceso Cierre de incidentes

ID del proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
SO 2.5.1	Revisar incidente	El analista de incidentes revisa la descripción de la resolución de incidentes.	Analista de incidentes
SO 2.5.2	Verificar y confirmar resolución	El analista de incidentes verifica que la resolución es correcta y completa y confirma la resolución. Si se requiere, el analista de incidentes está capacitado para ponerse en contacto con el usuario (consulte SO 2.7.3) para validar la resolución.	Analista de incidentes
SO 2.5.3	¿Incidente resuelto?	¿Se ha solucionado el incidente con la resolución ofrecida? En caso afirmativo, continúe con SO 2.5.4. En caso contrario, vaya a SO 2.5.7.	Analista de incidentes
SO 2.5.4	Cerrar incidente	El analista de incidentes cierra el ticket de incidente y selecciona el código de resolución aplicable.	Analista de incidentes
SO 2.5.5	¿Incidente iniciado por un evento?	¿Fue el incidente iniciado por un evento? En caso afirmativo, el evento tiene que confirmarse mediante el proceso de gestión de eventos. En caso contrario, vaya a SO 2.5.6.	Analista de incidentes
SO 2.5.6	¿Incidente iniciado a través de una interacción?	¿Fue el incidente iniciado por una interacción? En caso afirmativo, continúe con el proceso Cierre de interacciones. En caso contrario, finalice.	Analista de incidentes
SO 2.5.7	¿Reabrir cambio?	¿Se ha implementado la resolución usando un cambio que debe reabrirse? En caso afirmativo, continúe con el proceso de reapertura de cambio. En caso contrario, vaya a SO 2.5.8.	Analista de incidentes
SO 2.5.8	¿Se requiere petición de servicio?	Determine si una petición de servicio necesita abrirse para resolver el incidente. En caso afirmativo, vaya a SO 2.5.9 para cerrar el incidente. En caso contrario, vaya a SO 2.3.3 para investigar y diagnosticar el incidente.	Analista de incidentes
SO 2.5.9	Cerrar incidente	El analista de incidentes cierra el ticket de incidente y selecciona el código de resolución aplicable.	Analista de incidentes

Escalado de incidentes (proceso SO 2.6)

Cuando un analista de incidentes no puede resolver un incidente asignado dentro del tiempo previsto, el analista escala el incidente al coordinador de incidentes. El coordinador de incidentes determina cómo se puede resolver mejor el incidente consultando al analista de incidentes y, si fuera necesario, a otros analistas de incidentes. Si un incidente es grave (por ejemplo, designado como de Prioridad 1), los directores de TI pertinentes deben ser notificados para que puedan anticiparse y prepararse para un escalado.

Los incidentes se escalan cuando el proceso Investigación y diagnóstico de incidentes o el proceso Resolución y recuperación de incidentes excede los objetivos del acuerdo de nivel de servicio o si es probable que estos objetivos no se cumplan. Si los pasos para resolver un incidente están tardando demasiado o resultan ser demasiado difíciles, el coordinador de incidentes determina lo siguiente:

- Si un analista de incidentes puede proporcionar los recursos necesarios para resolver el incidente.
- Si hay que implementar un cambio.
- Si es necesario una petición de servicio.

Cuando se escala un incidente, el escalado debería ascender por la cadena de administración. Los directores senior se les notifica de la situación para que se puedan preparar para tomar las medidas necesarias, como la asignación de recursos adicionales o la implicación de proveedores.

En la siguiente figura y tabla se pueden ver los detalles de este proceso.

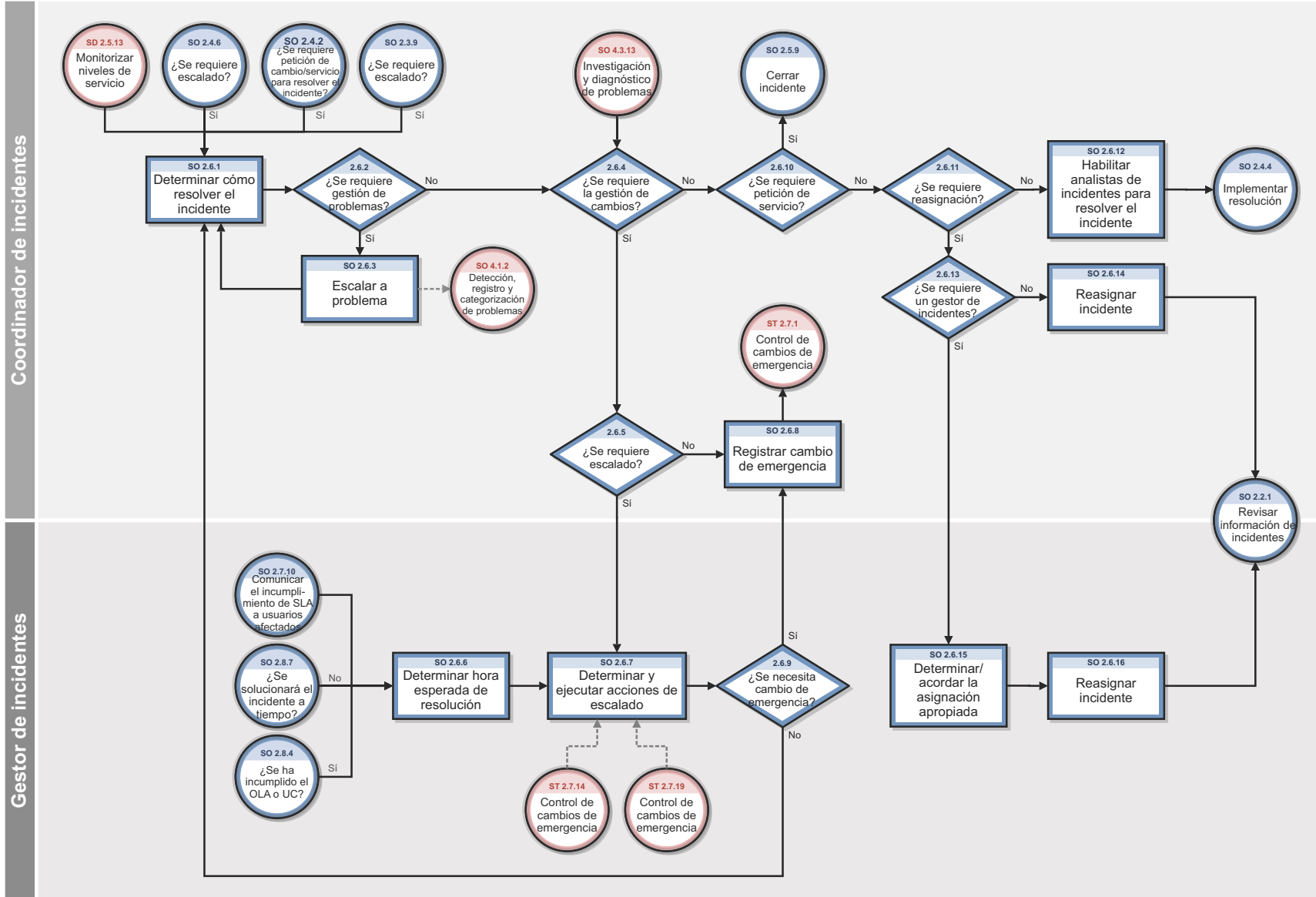


Figura 6-6 Flujo de trabajo de Escalado de incidentes

Tabla 6-6 Proceso Escalado de incidentes

ID del proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
SO 2.6.1	Determinar cómo resolver el incidente	El coordinador de incidentes recopila la información de los analistas de incidentes acerca del estado de la resolución del incidente y determina cómo se puede resolverlo mejor. El coordinador de incidentes verifica que la hora de resolución prevista coincide con el nivel acordado, como la especificado en un acuerdo de nivel de servicio (SLA).	Coordinador de incidentes
SO 2.6.2	¿Se requiere gestión de problemas?	¿Se requiere la gestión de problemas para resolver el incidente? En caso afirmativo, continúe con SO 2.6.3. En caso contrario, vaya a SO 2.6.4.	Coordinador de incidentes
SO 2.6.3	¿Escalar a problema?	En caso afirmativo, vaya a SO 2.6.1 para determinar cómo resolver el incidente.	Coordinador de incidentes
SO 2.6.4	¿Se requiere la gestión de cambios?	¿Se requiere un cambio para resolver el incidente? En caso afirmativo, continúe con SO 2.6.5. En caso contrario, vaya a SO 2.6.10.	Coordinador de incidentes
SO 2.6.5	¿Se requiere escalado?	Determine si se requiere el escalado para que el gestor de incidentes revise la acción que hay que tomar con la petición de cambio. En caso afirmativo, vaya a SO 2.6.7 para determinar y ejecutar las acciones de escalado. En caso contrario, vaya a SO 2.6.8 para registrar un cambio de emergencia.	Coordinador de incidentes
SO 2.6.6	Determinar hora de resolución prevista	El gestor de incidentes verifica que la hora de resolución prevista cumple los objetivos del acuerdo de nivel de servicio (SLA).	Gestor de incidentes
SO 2.6.7	Determinar y ejecutar acciones de escalado	El gestor de incidentes determina las acciones que se van a realizar para solucionar el incidente dentro de los tiempos objetivo y designa el personal de escalado con los que ponerse en contacto en caso necesario. Esto puede incluir que el centro de servicios envíe un boletín de información a los usuarios afectados y partes interesadas.	Gestor de incidentes
SO 2.6.8	Registrar cambio de emergencia	Basándose en la petición del gestor de incidentes, el coordinador de incidentes registra una petición de cambio de emergencia y se pone en contacto con el gestor de cambios para informarle sobre la petición, iniciando por tanto el proceso de Gestión de cambios de emergencia.	Coordinador de incidentes
SO 2.6.9	¿Se necesita cambio de emergencia?	En caso afirmativo, vaya a SO 2.6.8. En caso contrario, vaya a SO 2.6.1.	Gestor de incidentes
SO 2.6.10	¿Se requiere petición de servicio?	En caso afirmativo, cierre el incidente. En caso contrario, vaya a SO 2.6.11.	Coordinador de incidentes

Tabla 6-6 Proceso Escalado de incidentes (continuación)

ID del proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
SO 2.6.11	¿Se requiere reasignación?	¿Es necesario reasignar el incidente un grupo de soporte diferente con más conocimiento (es decir, un escalado funcional)? En caso afirmativo, continúe con SO 2.6.13. En caso contrario, vaya a SO 2.6.12.	Coordinador de incidentes
SO 2.6.12	Habilitar analistas de incidentes para resolver el incidente	El coordinador de incidentes permite que los analistas de incidentes se concentren únicamente en la resolución del incidente y les proporciona todos los medios necesarios para acelerar la resolución. Vaya a SO 2.4.4.	Coordinador de incidentes
SO 2.6.13	¿Se requiere un gestor de incidentes?	Se puede requerir un escalado para que el gestor de incidentes acuerde la asignación apropiada al incidente. Esto se puede requerir donde exista una disputa sobre qué grupo debería poseer el incidente. Si el gestor de incidentes debe implicarse, vaya a SO 2.6.15. En caso contrario, vaya a SO 2.6.14.	Coordinador de incidentes
SO 2.6.14	Reasignar incidente	El gestor de incidentes reasigna el incidente a otro grupo de soporte de segunda o tercera línea.	Coordinador de incidentes
SO 2.6.15	Determinar/acordar la asignación apropiada	El gestor de incidentes revisa el incidente para determinar el grupo de asignación apropiado en función de las destrezas/conocimiento o permisos requeridos para resolver el incidente.	Gestor de incidentes
SO 2.6.16	Reasignar incidente	El gestor de incidentes reasigna el incidente a otro grupo de soporte de segunda o tercera línea.	Gestor de incidentes

Monitorización de SLA (proceso SO 2.7)

Los acuerdos de nivel de servicio (SLA) contienen estándares para el rendimiento de la resolución de incidentes. Este proceso describe las actividades para monitorizar todas las interacciones relacionadas con los incidentes, desde la inicialización a la resolución. El proceso SLA Monitoring (Monitorización SLA) también determina si se cumplen los objetivos de tiempo para la resolución de incidentes e indica si se requiere el escalado para cumplir la fecha de resolución prevista de acuerdo con el SLA asociado. La monitorización de SLA es un proceso continuado que realiza el centro de servicios.

En la siguiente figura y tabla se pueden ver los detalles de este proceso.

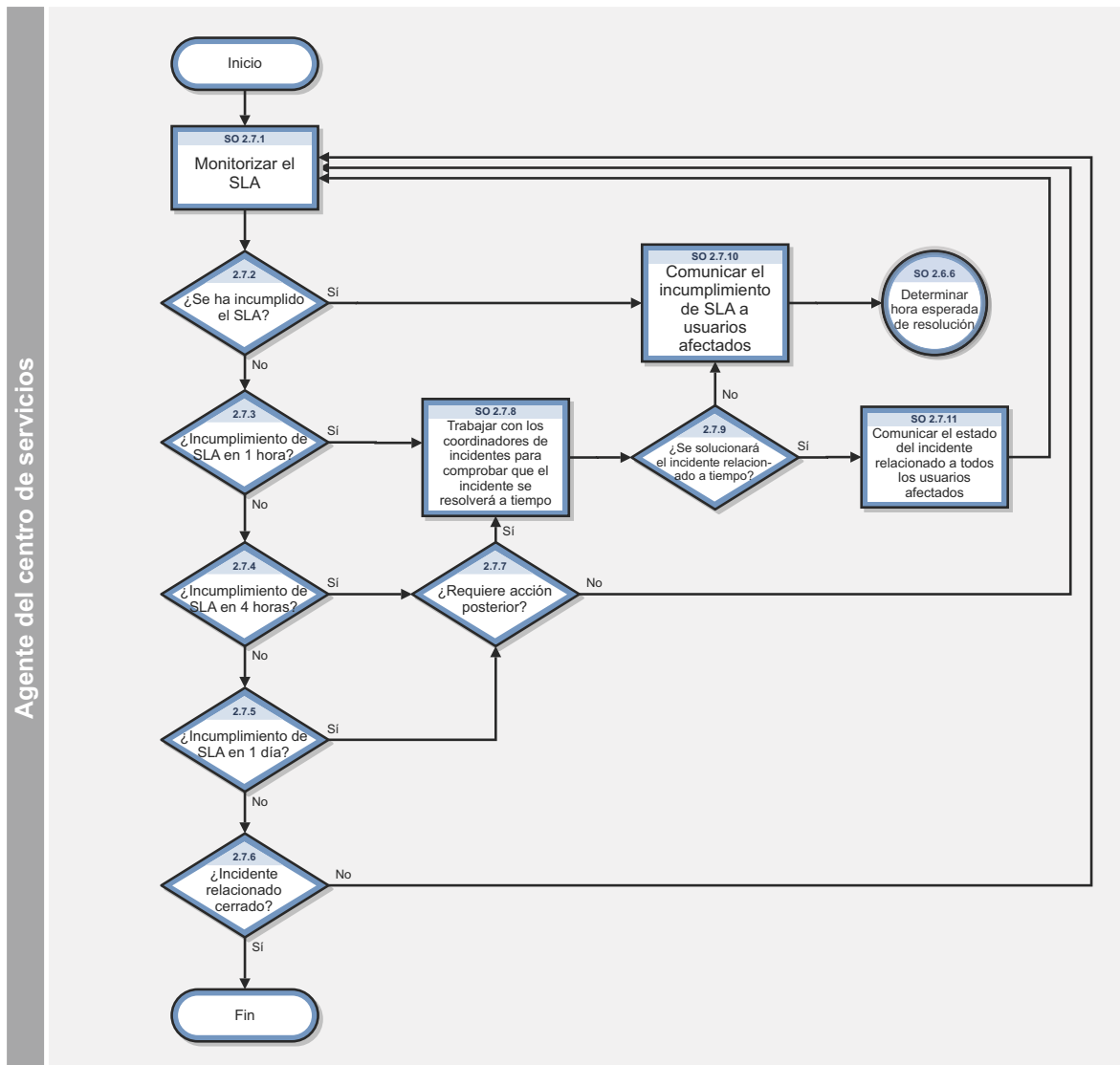


Figura 6-7 Flujo de trabajo de Monitorización de SLA

Tabla 6-7 Proceso Monitorización de SLA

ID del proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
SO 2.7.1	Monitorizar el SLA	El agente del centro de servicios monitoriza el SLA.	Agente del centro de servicios
SO 2.7.2	¿Se ha incumplido el SLA?	¿Se ha excedido la fecha/hora objetivo de SLA para esta interacción? En caso afirmativo, inicie el proceso de Escalado de incidentes (SO 2.6.10). En caso contrario, vaya a SO 2.7.3.	Agente del centro de servicios
SO 2.7.3	¿Incumplimiento de SLA en 1 hora?	¿Necesita la interacción ser resuelta en 1 hora para alcanzar la fecha/hora objetivo de SLA? En caso afirmativo, vaya a SO 2.7.8. En caso contrario, vaya a SO 2.7.4.	Agente del centro de servicios
SO 2.7.4	¿Incumplimiento de SLA en 4 horas?	¿Necesita la interacción ser resuelta en 4 horas para alcanzar la fecha/hora objetivo de SLA? En caso afirmativo, vaya a SO 2.7.7. En caso contrario, vaya a SO 2.7.5.	Agente del centro de servicios
SO 2.7.5	¿Incumplimiento de SLA en 1 día?	¿Necesita la interacción ser resuelta en 1 día para alcanzar la fecha/hora objetivo de SLA? En caso afirmativo, vaya a SO 2.7.7. En caso contrario, vaya a SO 2.7.6.	Agente del centro de servicios
SO 2.7.6	¿Incidente relacionado cerrado?	En caso afirmativo, no se requiere ninguna acción posterior. En caso contrario, vaya a SO 2.7.1.	Agente del centro de servicios
SO 2.7.7	¿Solicitar acción adicional?	Revise el incidente y determine si se requiere una acción adicional para asegurar que se resolverá dentro de la fecha/hora prevista del SLA. En caso afirmativo, vaya a SO 2.7.8 para trabajar con los coordinadores de incidentes para comprobar que el incidente se resolverá a tiempo. En caso contrario, vaya a SO 2.7.1 para continuar monitorizando el SLA.	Agente del centro de servicios
SO 2.7.8	Trabajar con los coordinadores de incidentes para comprobar que el incidente se resuelve a tiempo	Póngase en contacto con el coordinador de incidentes a cuyo grupo está asignado el incidente relacionado. Determine si el grupo puede solucionar el incidente a tiempo sin soporte adicional.	Agente del centro de servicios

Tabla 6-7 Proceso Monitorización de SLA (continuación)

ID del proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
SO 2.7.9	¿Se solucionará el incidente relacionado a tiempo?	En caso afirmativo, si el coordinador de incidentes del grupo asignado estima que el incidente relacionado todavía puede resolverse a tiempo, vaya a SO 2.7.11. En caso contrario, vaya a SO 2.6.10 para escalar el incidente inmediatamente.	Agente del centro de servicios
SO 2.7.10	Comunicar el incumplimiento de SLA a usuarios afectados	Identifique qué usuarios o grupos de usuarios están afectados por el incumplimiento de SLA. Envíe un boletín de comunicación para informar a todos los usuarios afectados.	Agente del centro de servicios
SO 2.7.11	Comunicar el estado del incidente relacionado a todos los usuarios afectados	Identifica qué usuarios o grupos de usuarios están afectados por el incidente relacionado. Envía un boletín de comunicación para informar a todos los usuarios afectados del estado del incidente y de la hora de resolución prevista.	Agente del centro de servicios

Monitorización de OLA y UC (proceso SO 2.8)

Una medida de la resolución de incidentes correcta es el rendimiento de los grupos de soporte individuales y los proveedores aplicables. El rendimiento de los grupos de soporte se miden por objetivos establecidos en los acuerdos de nivel de servicio (OLA). El rendimiento de los proveedores se mide por objetivos establecidos en los contratos de asistencia técnica (UC).

El coordinador de incidentes monitoriza todos los incidentes asignados al grupo de soporte y proveedores aplicables. El seguimiento del rendimiento se realiza hasta que los incidentes se resuelvan o se escalen para cumplir las fechas y horas del acuerdo previstas. La fecha prevista de un OLA y UC suele depender de la prioridad y categoría del incidente. El coordinador de incidentes puede escalar un incidente al gestor de incidentes si la hora prevista se excede o está a punto de hacerlo.

En la siguiente figura y tabla se pueden ver los detalles de este proceso.

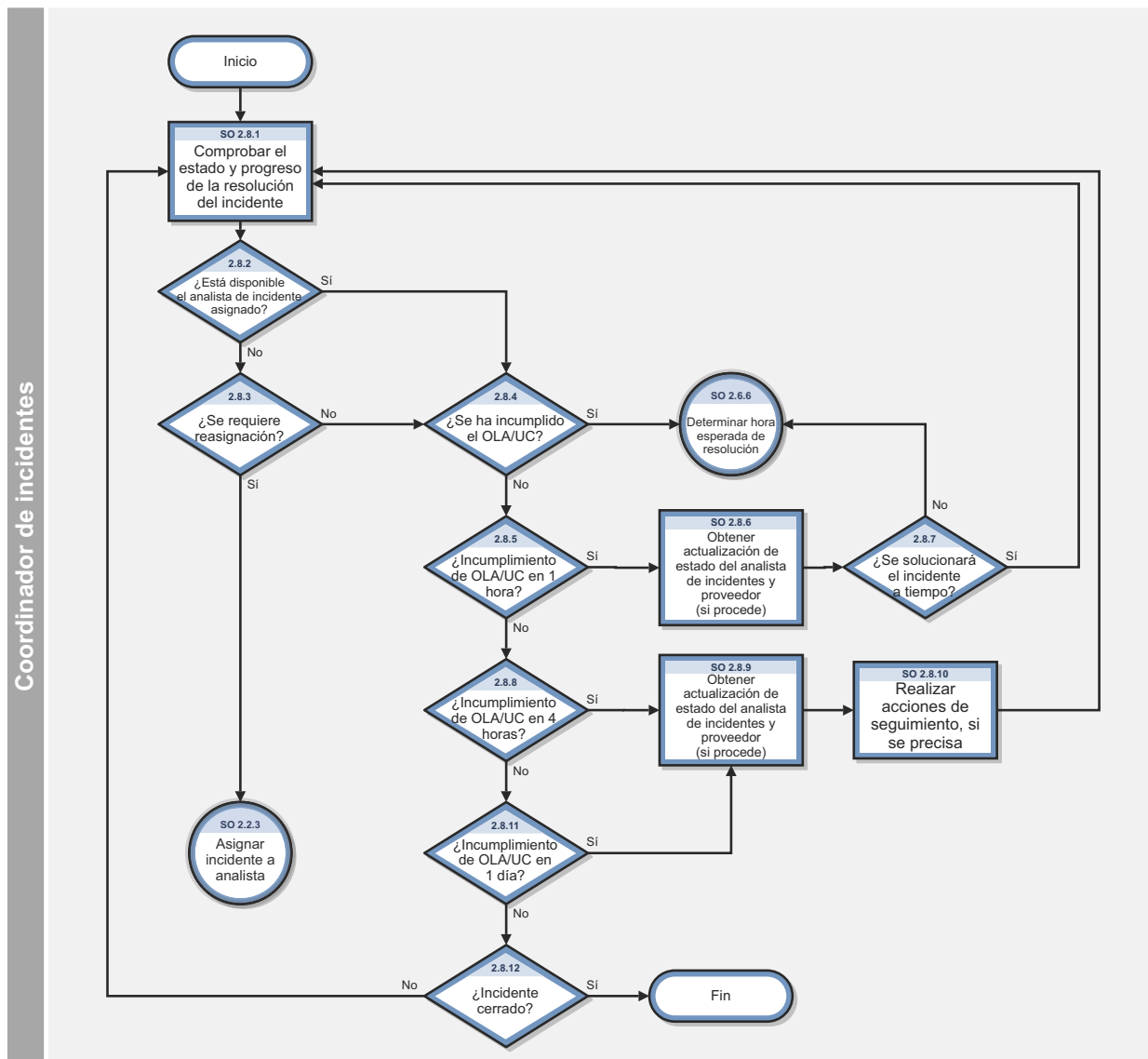


Figura 6-8 Flujo de trabajo de Monitorización de OLA y UC

Tabla 6-8 Proceso Monitorización de OLA y UC

ID del proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
SO 2.8.1	Comprobar el estado y progreso de la resolución del incidente	Compruebe el estado y progreso de la resolución del incidente. Compruebe que el incidente se resolverá antes de que la fecha y hora previstas especificadas en el acuerdo de nivel de operación (OLA) y en el contrato de asistencia técnica (UC) aplicables.	Coordinador de incidentes
SO 2.8.2	¿Está disponible el analista de incidente asignado?	Circunstancias externas (por ejemplo, fin del turno de trabajo, enfermedad o días festivos) pueden causar que un analista de incidentes asignado no esté disponible. Si el incidente tiene que asignarse, vaya a SO 2.8.4. En caso contrario, vaya a SO 2.8.3.	Coordinador de incidentes
SO 2.8.3	¿Se requiere reasignación?	En caso afirmativo, vaya a SO 2.2.3. En caso contrario, vaya a SO 2.8.4.	Coordinador de incidentes
SO 2.8.4	¿Se ha incumplido el OLA o UC?	En caso afirmativo, inicie el proceso Escalado de incidentes (SO 2.6.6). En caso contrario, vaya a SO 2.8.5.	Coordinador de incidentes
SO 2.8.5	¿Se ha incumplido el OLA/UC en 1 hora?	En caso afirmativo, vaya a SO 2.8.6. En caso contrario, vaya a SO 2.8.8.	Coordinador de incidentes
SO 2.8.6	Obtener actualización de estado del analista de incidentes y proveedor (si procede)	Póngase en contacto con el analista de incidentes asignado para recibir una actualización de estado del incidente. Si el incidente se ha informado a un proveedor, póngase en contacto con el proveedor para una actualización del estado.	Coordinador de incidentes
SO 2.8.7	¿Se solucionará el incidente a tiempo?	El coordinador de incidentes calcula si el incidente se podrá resolver a tiempo o no. En caso afirmativo, vaya a SO 2.8.1. En caso contrario, vaya a SO 2.6.6 para determinar la hora de resolución prevista.	Coordinador de incidentes
SO 2.8.8	¿Se ha incumplido el OLA/UC en 4 horas?	¿Necesita el incidente ser resuelto en 4 horas para alcanzar la fecha/hora prevista de OLA/UC? En caso afirmativo, vaya a SO 2.8.9. En caso contrario, vaya a SO 2.8.11.	Coordinador de incidentes
SO 2.8.9	Obtener actualización de estado del analista de incidentes y proveedor (si procede)	Póngase en contacto con el analista de incidentes asignado para recibir una actualización de estado del incidente. Si el incidente se ha informado a un proveedor, póngase en contacto con el proveedor para una actualización del estado.	Coordinador de incidentes

Tabla 6-8 Proceso Monitorización de OLA y UC (continuación)

ID del proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
SO 2.8.10	Realizar acciones de seguimiento, si se precisa	El coordinador de incidentes determina si se requieren acciones de seguimiento para resolver el incidente de acuerdo con el OLA/UC. Si se requiere, el coordinador de incidentes realiza las acciones requeridas.	Coordinador de incidentes
SO 2.8.11	¿Se ha incumplido el OLA/UC en 1 día?	En caso afirmativo, vaya a SO 2.8.9. En caso contrario, vaya a SO 2.8.12.	Coordinador de incidentes
SO 2.8.12	¿Incidente cerrado?	En caso afirmativo, no se requiere ninguna acción posterior. En caso contrario, vaya a SO 2.8.1.	Coordinador de incidentes

Control de reclamaciones (proceso SO 2.9)

Complaint Handling (Control de reclamaciones) es el proceso en que el gestor del centro de servicios controla las reclamaciones. La categoría de la reclamación se usa sobre todo para indicar un servicio poco satisfactorio recibido por un usuario en las categorías de soporte o prestación de servicios.

Cuando el gestor del centro de servicios recibe incidentes asignados en la cola de incidentes o de tareas pendientes, el gestor acepta el incidente. El gestor investiga la causa de la reclamación evaluando la información relevante y hablando con las personas implicadas. El gestor busca una respuesta o solución para satisfacer al usuario que ha formulado la reclamación, actualiza el ticket de incidente con los detalles acordados y finalmente cierra el ticket de incidente. En la siguiente figura y tabla se pueden ver los detalles de este proceso.

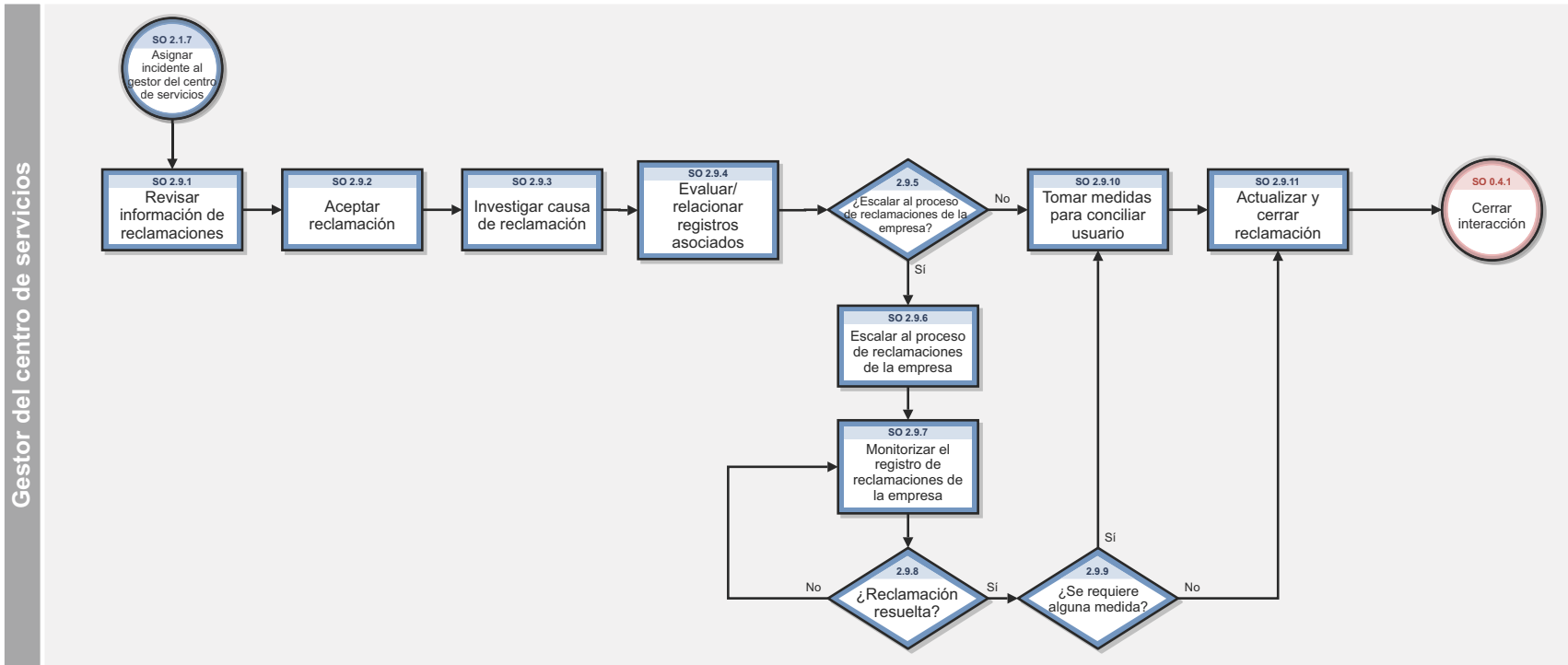


Figura 6-9 Flujo de trabajo de Control de reclamaciones

Tabla 6-9 Proceso Control de reclamaciones

ID del proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
SO 2.9.1	Revisar información de reclamaciones	El gestor del centro de servicios monitoriza la cola de incidente y revisa los incidentes asignados. El gestor del centro de servicios comprueba el contenido de la reclamación.	Gestor del centro de servicios
SO 2.9.2	Aceptar reclamación	El gestor del centro de servicios acepta el ticket de incidente para investigar la causa de la reclamación.	Gestor del centro de servicios
SO 2.9.3	Investigar causa de reclamación	El gestor de centro de servicios investiga la causa de la reclamación consultando la información relevante y hablando con las personas implicadas. El gestor del centro de servicios también busca una respuesta o solución que satisfaga al usuario que ha realizado la reclamación.	Gestor del centro de servicios
SO 2.9.4	Evaluar/relacionar registros asociados	El gestor del centro de servicios evalúa los registros asociados y los relaciona con los registros existentes, si procede.	Gestor del centro de servicios
SO 2.9.5	¿Escalar al proceso de reclamaciones de la empresa?	El gestor del centro de servicios evalúa la reclamación y determina si está dentro del ámbito del proceso de reclamaciones de la empresa. Si es preciso el escalado, vaya a SO 2.9.6. En caso contrario, vaya a SO 2.9.10.	Gestor del centro de servicios
SO 2.9.6	Proceso de reclamaciones de la empresa	El gestor del centro de servicios escala para que la reclamación quede registrada en el proceso de reclamaciones de la empresa y actualiza el registro de incidente.	Gestor del centro de servicios
SO 2.9.7	Monitorizar el registro de reclamaciones de la empresa	El gestor del centro de servicios monitoriza la reclamación a través del proceso de reclamaciones de la empresa.	Gestor del centro de servicios
SO 2.9.8	¿Reclamación resuelta?	Si la reclamación se resuelve, continúe con SO 2.9.9. En caso contrario, vaya a SO 2.9.8.	Gestor del centro de servicios
SO 2.9.9	¿Se requiere alguna medida?	Si la reclamación se ha resuelto pero se debe tomar alguna medida adicional, vaya a SO 2.9.10. Si no se requiere una acción adicional, vaya a SO 2.9.11.	Gestor del centro de servicios
SO 2.9.10	Tomar medidas para conciliar usuario	El gestor del centro de servicios se pone en contacto con el usuario para resolver su problema e intenta llegar a un acuerdo.	Gestor del centro de servicios
SO 2.9.11	Actualizar y cerrar reclamación	El gestor del centro de servicios actualiza el ticket de incidente con los detalles acordados y lo cierra.	Gestor del centro de servicios

7 Información detallada de Gestión de incidentes

HP Service Manager utiliza la aplicación Gestión de incidentes para habilitar el proceso de Gestión de incidentes. La función principal de Gestión de incidentes es monitorizar, realizar un seguimiento y registrar las llamadas e incidentes abiertos, según sea necesario.

En Gestión de incidentes, un analista de incidentes investiga, diagnostica y propone soluciones para los incidentes. El analista de incidentes escala aquellos incidentes que requieren un cambio al coordinador de incidentes.

En esta sección se describen los campos de Gestión de incidentes seleccionados en el sistema de Service Manager de serie.

En esta sección se incluyen los siguientes temas:

- [Formulario de incidente tras el escalado desde Centro de servicios](#) en la página 98
- [Formulario de actualización de un incidente](#) en la página 99
- [Información detallada de los formularios de Gestión de incidentes](#) en la página 100

Formulario de incidente tras el escalado desde Centro de servicios

El coordinador de incidentes revisa los incidentes escalados desde Centro de servicios y acepta o rechaza cada incidente. A continuación, el coordinador de incidentes asigna el incidente a un analista de incidentes para la investigación y diagnóstico.

Detalles del incidente

ID de incidente	IM10152	Grupo de asignación *	Hardware
Estado	Work In Progress	Asignatario	Incident.Analyst
Servicio afectado *	MyDevices	Proveedor	
CI afectado		Ticket del proveedor	
<input type="checkbox"/> El CI está operativo (no hay interrupción de servicio)		Categoría	incident
Inicio de la interrupción de se	10/06/30 00:00:00	Área *	performance
Fin de la interrupción de serv.		Subárea *	performance degradation
Contrato de servicios		Impacto *	4 - Usuario
		Urgencia *	2 - Alta

Actividades

Registros relacionados

ID	Tipo
SD10001	Interaction
SD10011	Interaction
SD10016	Interaction

Figura 7-1 Incidente escalado desde Centro de servicios

Formulario de actualización de un incidente

El coordinador de incidentes utiliza el formulario de actualización de un incidente para revisar la información y asignar el incidente a un analista de incidentes del grupo de soporte adecuado. El analista de incidentes utiliza el formulario de actualización del incidente para analizar el problema y determinar si puede resolverse el incidente y, a continuación, actualiza el formulario en consecuencia. El gestor de incidentes utiliza el formulario de actualización del incidente para monitorizar el cumplimiento del acuerdo de nivel de servicio (SLA), iniciar las acciones de escalado o registrar una petición de cambio de emergencia. Los campos y fichas disponibles para actualizar dependen de la función de usuario asignada, el grupo de asignación y el estado del incidente.

Actividades

Nuevo tipo de actualización Visible para el cliente

Nueva actualización

Actualizaciones de diarios

07/23/08 17:44:03 US/Mountain (prietke):
test
07/23/08 16:24:22 US/Mountain (prietke):
test
07/23/08 14:45:54 US/Mountain (prietke):
test

Tipo de actividad

Fecha/Hora	Tipo	Operador	Descripción
07/09/02 21:51:00	Open	Jurr.Flejjs	Webmail can't be can't find it
07/09/02 21:51:00	Status Change	Jurr.Flejjs	Incident Status C Progress from C

Registros relacionados

Datos adjuntos

Servicios afectados

SLA

Objetivos de tiempo de respuesta

Figura 7-2 Formulario de actualización de un incidente

Información detallada de los formularios de Gestión de incidentes

La siguiente tabla identifica y describe algunas de las funciones de los formularios de Gestión de incidentes.



Al configurar eventos o servicios Web para crear incidentes automáticamente, debe asegurarse de incluir todos los campos obligatorios para el incidente.

Tabla 7-1 Información detallada de los formularios de Gestión de incidentes

Etiqueta	Descripción
ID de incidente	El ID único generado por el sistema para este incidente.
Estado	<p>Muestra el estado del incidente.</p> <p>Estos estados están disponibles de serie:</p> <ul style="list-style-type: none">• Open (Abierto): el incidente se ha abierto, pero actualmente no se está trabajando en él.• Closed (Cerrado): el incidente se ha resuelto y el cliente lo acepta.• Pending Other (Pendiente de otro): necesita algo de una fuente externa que no sea un cliente ni proveedor.• Resolved (Resuelto): hay una resolución, pero el cliente aún no la ha verificado.• Accepted (Aceptado): acepta la responsabilidad del ticket.• Rejected (Rechazado): otra persona es responsable del ticket.• Work In Progress (Trabajo en curso): se está tratando el incidente.• Pending Customer (Pendiente del cliente): necesita más información del cliente.• Pending Vendor (Pendiente del proveedor): necesita algo del proveedor.• Pending Change (Cambio pendiente): hay un cambio de emergencia relacionado abierto, que espera ser cerrado.• Suspended (Suspendido): el cliente ha aceptado suspender el incidente durante un tiempo; el ticket no aparecerá en la bandeja de entrada durante ese periodo.
Contacto	<p>Este campo contiene el nombre del contacto relacionado con la compañía para esta interacción. La persona de contacto no es necesariamente la misma persona que el destinatario del servicio. Este campo garantiza que se notificará a la persona correcta las actualizaciones de la interacción.</p> <p>Este campo incluye un formulario interactivo que muestra el nombre, teléfono y dirección de correo electrónico del contacto, si están disponibles.</p> <p>Es un campo obligatorio.</p>
Asignatario	El nombre de la persona asignada para trabajar en este incidente. Esta persona es un miembro del grupo de soporte asignado. Los asignatarios pueden pertenecer a uno o varios grupos de asignación, según las necesidades de la compañía.
Proveedor	El nombre del proveedor al que se ha asignado el incidente. Se utiliza cuando un proveedor debe involucrarse para solucionar el incidente.

Tabla 7-1 Información detallada de los formularios de Gestión de incidentes (continuación)

Etiqueta	Descripción
Ticket del proveedor	Este número hace referencia al número de incidente del sistema de registro del proveedor. Este campo informativo sólo es de referencia.
Grupo de asignación	<p>El grupo de soporte asignado para trabajar en este incidente. El servicio especificado en el formulario de interacción determina qué grupo de asignación predeterminado asigna el sistema a los incidentes que se escalaron desde las interacciones. Un administrador asigna el grupo de asignación predeterminado para un servicio en el formulario de detalles de elemento de configuración (CI) para el CI. Si busca el servicio en Gestión de configuraciones (Gestión de configuraciones > Recursos > Búsqueda de CI), puede ver el grupo de asignación predeterminado para el servicio especificado en el campo Grupo de administradores de configuración. Si escala una interacción a un incidente, el grupo de asignación se rellena previamente, según el servicio seleccionado en la interacción. Puede cambiar el grupo de asignación, en caso necesario.</p> <p>Si utiliza el asistente de escalado, la asignación tiene grupos predeterminados y permitidos como se han definido para el servicio, así como el grupo predeterminado para el CI, si se ha registrado uno.</p> <p>Los datos de serie constan de grupos de asignación predeterminados para su uso como ejemplos de los tipos de grupos de asignación.</p> <p>Sugerencia: puede adaptar los grupos de asignación de ejemplo en función de sus necesidades.</p> <p>Estos grupos de asignación están disponibles de serie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Application (Aplicación) • Email / Webmail (Correo electrónico/Correo Web) • Field Support (Soporte de campo) • Hardware • Intranet / Internet Support (Soporte Intranet/Internet) • Network (Red) • Office Supplies (Materiales de oficina) • Office Support (Soporte de oficina) • Operating System Support (Soporte de sistema operativo) • SAP Support (Soporte SAP) • Service Desk (Centro de servicios) • Service Manager <p>Es un campo obligatorio.</p>
Servicio afectado	<p>El servicio afectado por este incidente. Este campo se rellena con datos del registro de interacción. Para obtener más información, consulte la sección Información detallada de los formularios de Gestión de interacciones de usuario en la página 48.</p> <p>Es un campo obligatorio.</p>

Tabla 7-1 Información detallada de los formularios de Gestión de incidentes (continuación)

Etiqueta	Descripción
CI afectado	El elemento de configuración (CI) que está afectando negativamente al servicio. Este campo se rellena con datos del registro de interacción. Para obtener más información, consulte la sección Información detallada de los formularios de Gestión de interacciones de usuario en la página 48. Este campo incluye un formulario interactivo que muestra las casillas de verificación CI crítico y Cambio pendiente para indicar si estos atributos se aplican al CI o no.
El CI está operativo (no hay interrupción de servicio)	Si se selecciona (se establece en true), indica que el elemento está operativo actualmente y que no hay ninguna interrupción de servicio. De forma predeterminada, cuando abre un incidente en un CI, el CI se muestra como inactivo. Si el CI sigue funcionando, debe marcar este campo.
Inicio de la interrupción de servicio	La fecha y hora cuando se inició la interrupción de servicio. Las horas de inicio y finalización de la interrupción de servicio se utilizan para medir la disponibilidad para los acuerdos de nivel de servicio (SLA). Si el CI se marca como inactivo, los SLA de disponibilidad empiezan a contar en el CI. El valor de disponibilidad se establece de forma predeterminada en las horas de apertura y cierre del incidente, pero debe cambiar esto para notificar los periodos de inicio y finalización de la interrupción de servicio reales porque pueden ser varios minutos u horas antes de que el incidente se abra o se cierre. Por ejemplo, es posible que el dispositivo se interrumpa durante la noche y el incidente no se abra hasta que alguien notifique el problema. En este caso, la hora de apertura predeterminada no refleja con precisión la hora de interrupción del servicio.
Fin de la interrupción de servicio	La fecha y hora cuando finalizó la interrupción de servicio. Las horas de inicio y finalización de la interrupción de servicio se utilizan para medir la disponibilidad de los SLA. Si el CI se marca como inactivo, los SLA de disponibilidad empiezan a contar en el CI. El valor de disponibilidad se establece de forma predeterminada en las horas de apertura y cierre del incidente, pero debe cambiar esto para notificar las horas de finalización de la interrupción de servicio reales. Por ejemplo, el CI puede pasar a estar operativo tras reiniciarse, pero tardará varios minutos u horas para que alguien actualice el registro para informar que el incidente se ha cerrado. En este caso, la hora de cierre predeterminada no refleja con precisión la hora de interrupción del servicio real.
Ubicación	La ubicación para la que el incidente se ha notificado. Este campo se rellena previamente con datos de una interacción escalada. Este campo sólo es con fines informativos. Los datos de ubicación son específicos del cliente y la implementación.
Título	Una descripción breve que resume el incidente. Este campo se rellena previamente con datos de una interacción escalada. Es un campo obligatorio.
Descripción	Una descripción detallada del incidente. Este campo se rellena previamente con datos de una interacción escalada. Es un campo obligatorio.

Tabla 7-1 Información detallada de los formularios de Gestión de incidentes (continuación)

Etiqueta	Descripción
Categoría	<p>Este campo describe el tipo de incidente, basado en procesos centrados en servicios ITIL. Este campo se rellena previamente con datos de una interacción escalada.</p> <p>Para los incidentes que tienen asignados, el coordinador de incidentes, el gestor de incidentes y el analista de incidentes pueden actualizar este campo y los campos de área y subárea relacionados, en caso necesario.</p> <p>Los datos de serie son los mismos que en Gestión de interacciones. Para obtener más información, consulte la sección Información detallada de los formularios de Gestión de interacciones de usuario en la página 48 y Categorías de interacción en la página 55.</p>
Área	<p>Este campo se rellena previamente con datos de una interacción escalada. Las selecciones del área dependen de la categoría.</p> <p>Los datos de serie son los mismos que en Gestión de interacciones. Para obtener más información, consulte la sección Información detallada de los formularios de Gestión de interacciones de usuario en la página 48 y Categorías de interacción en la página 55.</p>
Subárea	<p>El tercer nivel de clasificación de una interacción, utilizado principalmente con fines de generación de informes. Este campo se rellena previamente con datos de una interacción escalada.</p> <p>Service Manager muestra varias listas de subáreas, según el área seleccionada. Para obtener más información sobre las categorías y las áreas y subáreas asociadas a ellas, consulte la sección Categorías de interacción en la página 55.</p> <p>Es un campo obligatorio.</p> <p>Los datos de serie son los mismos que en Gestión de interacciones. Para obtener más información, consulte la sección Información detallada de los formularios de Gestión de interacciones de usuario en la página 48.</p>
Impacto	<p>Este campo se rellena previamente con datos de una interacción escalada. Especifica el impacto que tiene el incidente en el negocio. El impacto y la urgencia se utilizan para calcular la prioridad.</p> <p>Estos impactos están disponibles de serie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 - Empresa • 2 - Sitio/Dpto. • 3 - Varios usuarios • 4 - Usuario
Urgencia	<p>Este campo se rellena previamente con datos de una interacción escalada. La urgencia indica cuán apremiante es el incidente para la organización. La urgencia y el impacto se utilizan para calcular la prioridad. Para obtener más información, consulte la sección Información detallada de los formularios de Gestión de interacciones de usuario en la página 48.</p>
Prioridad	<p>El orden que debe seguirse para tratar este incidente en comparación con otros. El valor de prioridad se calcula usando el impacto inicial y la urgencia. Este campo sólo aparece para los incidentes que se están actualizando o que se han escalado desde las interacciones.</p>

Tabla 7-1 Información detallada de los formularios de Gestión de incidentes (continuación)

Etiqueta	Descripción
Contrato de servicios	<p>Especifica el contrato que cubre el equipo afectado. Este campo se rellena según la información del acuerdo de nivel de servicio (SLA). Los registros de SLA contienen información de contrato de servicios, por lo que cuando un SLA se aplica a un incidente, el contrato de servicios también se rellena según el SLA.</p> <p>Nota: en el sistema de serie actual, no hay ningún SLA definido con un contrato de servicios. Por consiguiente, no hay ningún valor de serie disponible para este campo.</p> <p>Los contratos de servicios son acuerdos financieros que definen los servicios que deben proporcionarse y las implicaciones financieras derivadas del uso de aquellos servicios. Esta información se utiliza para:</p> <p>Cargar al cliente los costes incurridos durante el trabajo con incidentes, la gestión de interacciones de centro de servicios o la implementación de cambios para un contrato de servicios específico.</p> <p>Enlazar incidentes discretos e interacciones a contratos de servicios para ofrecer información actualizada acerca del estado de cada contrato, incluidas sus asignaciones presupuestadas y el número real de interacciones e incidentes aplicados a cada contrato.</p> <p>Asociar los contratos de servicios con el tiempo y el material gastados mediante Centro de servicios, Gestión de incidentes y Gestión de cambios a fin de computar el coste real de la gestión de cada incidente y cada interacción de centro de servicios, así como para calcular el coste de gestionar cada contrato de servicios.</p>
Fecha prevista de SLA	<p>La fecha y hora en que vence el siguiente Objetivo de nivel de servicio (SLO). Este campo se rellena según los SLO que coinciden con la información del incidente. La fecha utilizada es el SLO más próximo a un incumplimiento antes de que se incumpla el acuerdo. Por ejemplo, si hay dos SLO para ese incidente y uno vence en una hora y el otro vence en una semana, este campo contiene el valor de la hora actual +1h.</p> <p>Este campo es el mismo que el campo Próximo vencimiento que aparece en la sección SLA.</p>
Posible problema	<p>Si se selecciona (se establece en true), este campo indica que lo que causó el incidente es muy probable que sea un problema. Si se selecciona, debería haberse creado un ticket de problema o el incidente debería haberse asociado a otros problemas o errores conocidos. Este campo sólo está habilitado para usuarios que tienen derechos para marcar incidentes como posibles problemas. Esta capacidad se especifica en el formulario de perfil de seguridad de Gestión de incidentes. Para el sistema de serie, estos perfiles incluyen el analista de incidentes, el coordinador de incidentes, el gestor de incidentes y el operador. Si el campo Candidato para Gestión de problemas se selecciona para el incidente, el ticket de incidente aparece en la vista predeterminada de incidentes del gestor de problemas. A continuación, el gestor de problemas puede revisar el incidente para decidir si hay que abrir o no un problema relacionado. Como ejemplos de posibles problemas se incluyen casos en que varios clientes notifican el mismo problema o en que un problema se repite varias veces.</p>

Tabla 7-1 Información detallada de los formularios de Gestión de incidentes (continuación)

Etiqueta	Descripción
Candidato a la base de conocimiento	<p>Este campo está destinado para clientes que no tienen el módulo Gestión del conocimiento (KM).</p> <p>Si se selecciona (se establece en true), indica que la solución es útil para otros incidentes y debe almacenarse en la base de conocimientos.</p> <p>Este campo se utiliza para la recuperación de información (las tablas core y protcore de IR Expert). Cuando cierra incidentes marcados como soluciones posibles, el archivo candidato (protcore) se rellena. Los ingenieros del conocimiento examinan estas soluciones propuestas y las promueven a la base de conocimientos central (core) si es aplicable. IR Expert está deshabilitado de serie para las instalaciones que tienen el módulo KM.</p> <p>Los clientes que tienen el módulo KM pueden buscar un incidente en la biblioteca de incidentes. Si tiene los derechos, puede crear un artículo de la base de conocimiento a partir de un incidente existente.</p>
Código de cierre	<p>Especifica un código de cierre predefinido para describir cómo se ha resuelto el incidente. Las opciones de serie en este campo se basan en los datos de referencia del cliente.</p> <p>Sugerencia: tal vez desee personalizar estas opciones para que coincidan con sus necesidades empresariales.</p> <p>Estos códigos de cierre están disponibles de serie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Not Reproducible (No reproducible) • Out of Scope (Fuera del alcance) • Request Rejected (Petición rechazada) • Solved by Change/Service Request (Solucionado por petición de servicio/cambio) • Solved by User Instruction (Solucionado por instrucción de usuario) • Solved by Workaround (Solucionado por solución temporal) • Unable to Solve (No se ha podido solucionar) • Withdrawn by User (Retirado por el usuario)
Solución	Proporciona una descripción de la solución para el incidente.
Servicios afectados	Esta sección proporciona una lista de servicios afectados para el ticket de incidente. Cuando se añade o actualiza un elemento de configuración para el incidente, se crea un registro de planificación que ejecuta una rutina para actualizar la lista de servicios afectados. Si se bloquea el ticket de incidente, la rutina vuelve a programar el registro de programación para 5 minutos después.
SLA > Objetivos de tiempo de respuesta	Esta subsección proporciona una lista de SLO de respuesta relacionados con el incidente. La información incluye el título del SLA, estado, nombre del SLO, especificaciones De y A para el SLA y vencimiento. Las interacciones, problemas y cambios disponen de información similar.

Tabla 7-1 Información detallada de los formularios de Gestión de incidentes (continuación)

Etiqueta	Descripción
SLA > Objetivos de tiempo de actividad	<p>Esta subsección muestra los datos de disponibilidad de tiempo de actividad para los SLO relacionados con el incidente.</p> <p>Los datos mostrados incluyen la información siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Estado• Nombre del SLO• Disponibilidad mensual requerida (%)• Withdrawn by User (Retirado por el usuario)• Actualización actual de este mes (%)• Próximo vencimiento• CI afectado• ID de SLO <p>Las interacciones, problemas y cambios disponen de información similar.</p>
SLA > Objetivos de duración máxima	<p>Esta subsección muestra los datos de disponibilidad de duración para los SLO relacionados con el incidente.</p> <p>Los datos mostrados incluyen la información siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Estado• Nombre del SLO• Interrupciones totales durante este mes• Duración promedio de la interrupción• Próximo vencimiento• CI afectado• ID de SLO <p>Las interacciones, problemas y cambios disponen de información similar.</p>
SLA > Próximas alertas	<p>Esta subsección muestra todas las próximas alertas de SLA para ayudar a los usuarios a priorizar los incidentes que requieren atención.</p> <p>Los datos mostrados incluyen la información siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Nombre de la alerta• Nombre del SLO• Hora de la alerta <p>Nota: Para obtener información adicional, consulte el tema de la Ayuda en línea Alertas de Acuerdo de nivel de servicio.</p>

8 Descripción general de Gestión de peticiones

La aplicación Gestión de peticiones de HP Service Manager, a la que se hace referencia como Gestión de peticiones en todo este capítulo, admite el proceso Gestión de peticiones. Le permite dirigir y respaldar todas las peticiones de servicios operativos no estándares de una forma eficaz y asegurar que las peticiones no comprometerán las actividades operativas diarias.

En esta sección se describe cómo Gestión de peticiones implementa las directrices de prácticas recomendadas para los procesos de Gestión de peticiones.

En esta sección se incluyen los siguientes temas:

- [Gestión de peticiones dentro del marco de trabajo ITIL](#) en la página 108
- [Aplicación Gestión de peticiones](#) en la página 108
- [Descripción general del proceso Gestión de peticiones](#) en la página 112
- [Entrada y salida de Gestión de peticiones](#) en la página 116
- [Indicadores clave de rendimiento para Gestión de peticiones](#) en la página 116
- [Matriz RACI para Gestión de peticiones](#) en la página 117

Gestión de peticiones dentro del marco de trabajo ITIL

Gestión de peticiones se aborda en la publicación *Service Operation* (Operación de servicio) de ITIL. El documento describe Gestión de peticiones como el proceso responsable de tratar con las peticiones de servicio. Muchas de ellas en realidad son pequeños cambios, que ocurren con frecuencia y de bajo riesgo que utilizan un proceso similar al de Gestión de incidentes.

Gestión de peticiones le permite cumplir los siguientes objetivos de negocio:

- Proporcionar un canal para que los usuarios soliciten y reciban servicios estándar para los cuales exista un proceso de aprobación y cualificación predefinido.
- Proporcionar a los usuarios información sobre la disponibilidad de servicios así como los procedimientos para obtenerlos.
- Suministrar y entregar los componentes para los servicios estándar solicitados.
- Ayudar con información general, reclamaciones o comentarios.

Gestión de peticiones incluye las siguientes funciones clave:

- Estimación automatizada, aprobación gerencial y seguimiento de procesamiento de pedidos de productos y servicios.
- Un catálogo personalizable y detallado de productos y servicios, incluidos los servicios y las piezas en componentes y en secuencia.
- Planificación e integración de peticiones de servicio y pedidos de trabajo con peticiones de compra.
- Combinación de varias estimaciones en pedidos sencillas o múltiples sobre la base del proveedor.
- Suministro para proveedores externos y grupos de trabajo internos.
- Integración con otras aplicaciones de Service Manager, como Gestión de configuraciones y Gestión de cambios.
- Entradas y aprobaciones de estimación en línea secuencial y condicional.
- Notificaciones y alertas de correo automatizadas para los eventos normales y excepcionales.
- Control de clientes, consolidación de adquisiciones y gestión del ciclo de vida.
- Estimación - Pedido - Recepción - Procesos de anotación.

Aplicación Gestión de peticiones

Gestión de peticiones de HP Service Manager es una aplicación que sirve para gestionar peticiones de productos y servicios por parte de los usuarios. Las peticiones afectan sólo a la persona que las hace, o a un grupo subordinado de empleados. Algunos ejemplos son restablecimiento de contraseñas, actualizaciones individuales de PC y configuración de nuevos empleados.

La aplicación Gestión de peticiones permite al personal empresarial mejorar su productividad o la calidad de los servicios y productos empresariales. También puede ayudar a reducir el coste de proporcionar servicios y reducir el esfuerzo implicado en solicitar y recibir acceso a los servicios. Es más, el uso de la aplicación Gestión de peticiones puede aumentar el nivel de control de los servicios de una organización así como el número de peticiones cumplimentadas.

Diferencias entre Gestión de peticiones y Gestión de cambios

Gestión de peticiones y Gestión de cambios son procesos independientes, aunque están estrechamente relacionados. Gestión de peticiones maneja las peticiones comunes de los usuarios para productos y servicios. Generalmente, dichas peticiones sólo afectan a la persona que los efectúa o a un pequeño grupo de personas a su cargo. La aplicación Gestión de cambios maneja todos aquellos cambios sufridos por su entorno comercial que modificarán o alterarán el estado actual del entorno. En la mayoría de los casos, estas modificaciones, o alteraciones, afectarán a varios usuarios o unidades de negocio.

- Gestión de peticiones
 - Maneja peticiones comunes de productos y servicios.
 - Afecta a un número pequeño o limitado de usuarios.
 - El alcance es limitado.
- Gestión de cambios
 - Gestiona cambios (implementaciones) que modifican un entorno empresarial.
 - Afecta a muchos usuarios.
 - El alcance suele ser grande, incluyendo grandes grupos o varias unidades de negocio.

Elementos clave de Gestión de peticiones

Gestión de peticiones incluye los siguientes elementos clave:

Catálogo

El catálogo de Gestión de peticiones es un catálogo predefinido de piezas y servicios. El catálogo define los modelos de artículos que se pueden solicitar o encargar. Las piezas y servicios pueden ser tan sencillos o tan detallados como necesite la implementación, y pueden estar agrupados y secuenciados.

El catálogo de Gestión de peticiones admite definiciones serializadas/no serializadas e inventariadas/no inventariadas. Las peticiones se pueden cumplimentar por grupos internos o adquirirse a proveedores externos. Se rastrea el coste de las piezas y servicios para cada petición.

Los artículos del catálogo se representan como registros en la tabla `model`.

Proveedores

Los proveedores son suministradores internos y externos de piezas y servicios. Los proveedores pueden tener una relación muchos-a-muchos con artículos del catálogo, y pueden interactuar o no con Service Manager. Al crear selecciones del catálogo de artículos "empaquetados" y proveedores preferidos, se pueden establecer los estándares de compra y controlar los costes.

Los proveedores se representan como registros en la tabla `vendor`. Los términos bajo los que un proveedor específico proporcionará un artículo de catálogo específico se almacenan en la tabla `modelvendor`.

Elementos

Los elementos son instancias específicas de un artículo de catálogo. Cada artículo es un registro independiente y puede relacionarse a estimaciones o a pedidos. Los registros de elementos se generan y se asocian a nuevas estimaciones o a nuevos pedidos.

Los elementos se almacenan en la tabla `ocml`.

Peticiones (estimaciones)

Una estimación es un registro de alto nivel que define información de peticiones básica, como solicitante, fechas requeridas, coordinador y descripción. Un registro de estimación no contiene información detallada de las piezas. Los registros de peticiones (también conocidos como registros de estimaciones) son los "tickets" que rastrean el flujo de trabajo de una petición desde la perspectiva del usuario, entrada de datos y adición de elementos, mediante aprobaciones, realización de pedidos y seguimiento.

Los registros de estimaciones se almacenan en la tabla `ocmq`.

Pedidos

Los registros de pedidos son los "tickets" que rastrean el flujo de trabajo de un pedido real de un elemento o de varios elementos desde la perspectiva del pedido y recepción. Pueden cumplimentar los elementos desde una o varias estimaciones. Los pedidos se crean manualmente por usuarios autorizados o por procesos automatizados en segundo plano. Los elementos solicitados, después de ser elegibles para el encargo, pueden causar inmediatamente la creación de nuevos pedidos (con sus elementos de pedido relacionados). Un proceso planificado automático en segundo plano también puede crear periódicamente pedidos para lotes de elementos relacionados.

Los registros de pedidos se almacenan en la tabla `ocmo`.

Grupos

Un grupo es una colección de usuarios que comparten un conjunto común de responsabilidades. Los grupos se recomiendan para permitir una mayor flexibilidad a la hora de definir los tipos de participantes en el proceso de Gestión de peticiones que podrían permitir la especificación de usuarios individuales en los distintos flujos del proceso (como aprobaciones).

Los operadores no pueden añadirse directamente a los grupos de Gestión de peticiones. Los perfiles de Gestión de peticiones definen los grupos asociados a ellos. Cuando especifique un perfil de Gestión de peticiones (por ejemplo, aprobador de peticiones) en el registro de operador de un usuario, el nombre de inicio de sesión del usuario se añadirá automáticamente a los grupos correspondientes. Si ha cambiado el registro de perfil listado en la matriz del registro de operador del usuario, los registros de los grupos correspondientes actualizan automáticamente las matrices de miembros y aprobadores con el nombre de inicio de sesión del usuario. Los grupos se calculan cuando se actualizan los registros de operador o se selecciona la opción Regenerar grupo.

Las definiciones de grupos resumen qué operadores son miembros y aprobadores para cada grupo. Las definiciones de grupos afectan a lo siguiente:

- Seguridad/Aprobaciones
- Mensajes/Notificaciones

Al configurar los perfiles de grupo, los registros de grupos sirven para dos propósitos:

- Dar significado a los miembros y aprobadores del grupo.
- Designar a los destinatarios de los mensajes.

Si los usuarios que pertenecen a los grupos de miembros (revisores) o a los grupos de aprobación (aprobadores) no se muestran en el registro de grupos, no recibirán mensajes ni formarán parte del proceso de aprobación de su grupo.

Los grupos se almacenan en la tabla `ocmggroups`.

Procesamiento de aprobaciones

El proceso de aprobación automatiza y formaliza la evaluación técnica y empresarial en los niveles apropiados de gestión de estimaciones, pedidos y elementos. El control de aprobaciones acepta el riesgo, coste y responsabilidad de una estimación/pedido y sus elementos. Cuando un elemento o problema requiere la revisión y evaluación de los responsables en tomar decisiones, se asigna un requisito de aprobación. Las aprobaciones crean "cadenas" de grupos que pueden requerirse para aprobar estimaciones, pedidos o elementos antes de poder avanzar en su ciclo de vida. Las aprobaciones pueden tener condiciones adjuntas, como coste total, requisitos de plazo e impacto.

Un requisito de aprobación se define por los siguientes tipos de registro:

- Estimaciones y pedidos
- Elementos
- Números de piezas

Cada fase de estimación, fase de pedido o fase de elemento define las aprobaciones.

Las definiciones de aprobaciones se almacenan en la tabla `ApprovalDef`, que define las aprobaciones usadas en todas las fases; la tabla `ApprovalLog` rastrea todas las acciones de aprobación y todas las aprobaciones necesarias y completadas.

El número de secuencia, definido en los archivos `ApprovalDef` y `ApprovalLog`, controla el pedido de los requisitos de aprobación. Las opciones de secuenciación incluyen las siguientes:

- Uno a la vez, en un orden específico.
- Simultáneamente.
- Una combinación de ambos.

Alertas y notificaciones

Las definiciones de alerta definen las pruebas que se van a realizar en momentos específicos, por lo general relacionados con campos o eventos en estimaciones, pedidos o elementos. Si las pruebas cumplen las condiciones en los períodos especificados, las alertas toman medidas, incluyendo el envío de notificaciones. Las alertas y notificaciones están basadas en eventos y basadas en tiempo y se calculan dinámicamente.

Las definiciones de alertas se almacenan en la tabla `AlertDef`.

Descripción general del proceso Gestión de peticiones

El proceso Gestión de peticiones incluye las actividades requeridas para seleccionar elementos del menú y enviar una petición de servicio, para dar aprobaciones empresariales y financieras, para aprovisionar y satisfacer las peticiones de servicio. Es responsable de asegurar que se ofrece un soporte de TI para las prácticas de autoayuda y las peticiones que se pueden completar eficazmente después de las aprobaciones necesarias.

A continuación, en la [Figura 8-1](#) en la página 113 se muestra una descripción general de los procesos y flujos de trabajo de Gestión de peticiones. Se describen con detalle en los flujos de trabajo de Gestión de peticiones.

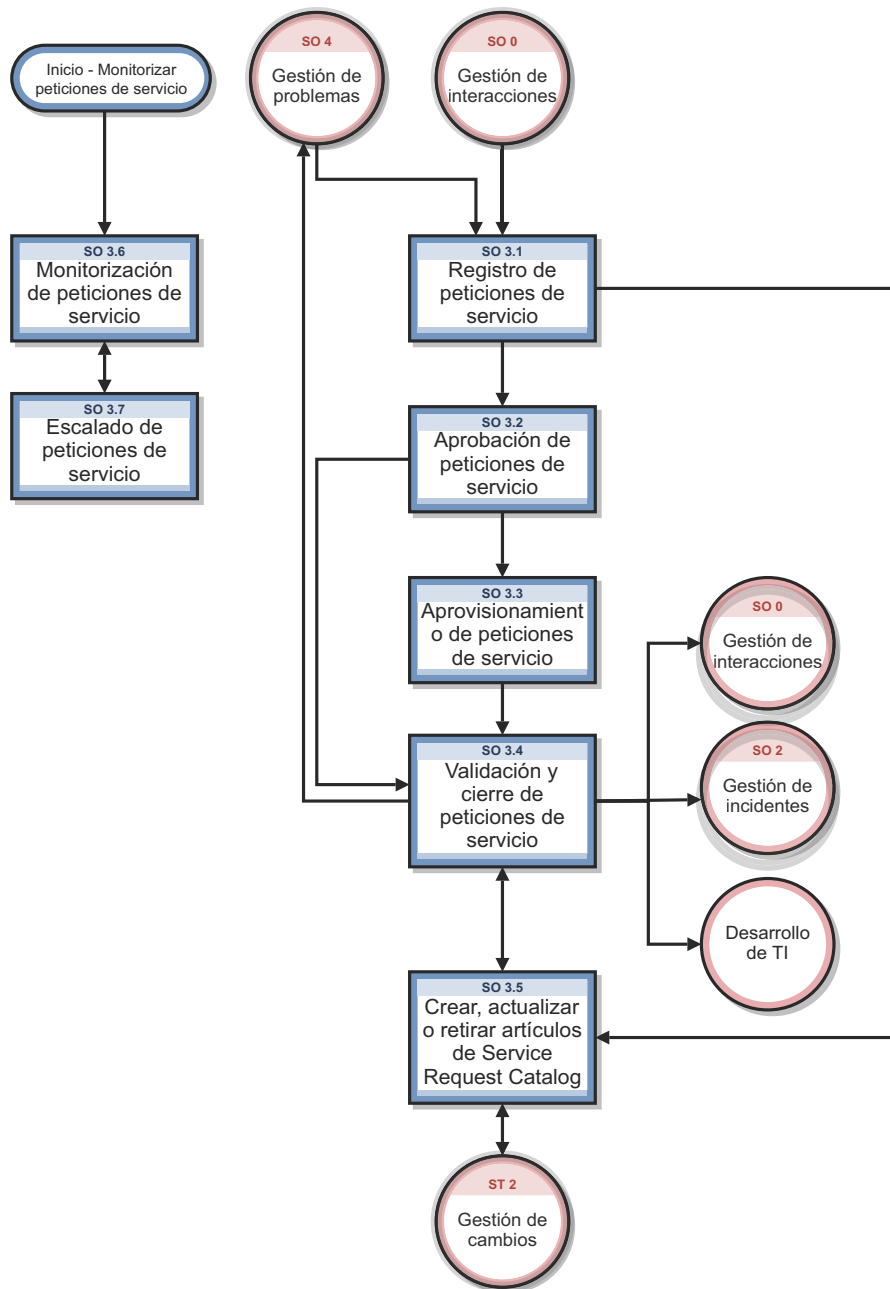


Figura 8-1 Diagrama de procesos de Gestión de peticiones

Funciones de usuario de Gestión de peticiones

La [Tabla 8-1](#) describe las responsabilidades de las funciones de usuario de Gestión de peticiones.

Tabla 8-1 Funciones de usuario de Gestión de peticiones

Función	Responsabilidades
Propietario del proceso de cumplimentación de peticiones	<ul style="list-style-type: none">• Responsable de la definición, gestión, gobernanza y mejora del proceso de cumplimentación de peticiones.• Garantiza que el proceso de cumplimentación de peticiones y las prácticas de trabajo son efectivas y eficientes.• Garantiza que todas las partes interesadas están suficientemente implicadas en el proceso de cumplimentación de peticiones.• Garantiza que la gestión (empresarial) está suficientemente informada del volumen, impacto y coste de las peticiones de servicio.• Asegura un estrecho vínculo entre el proceso de peticiones de servicio y otros procesos relacionados.
Solicitante	<ul style="list-style-type: none">• Utiliza el autoservicio o el Centro de servicios para registrar las peticiones de servicio apropiadas.
Analista de peticiones de servicio	<ul style="list-style-type: none">• Registra las peticiones de servicio basadas en interacciones de usuario y las asigna al grupo de soporte correcto.• Proporciona actualizaciones de estado a los usuarios a petición.• Revisa el progreso de las peticiones de servicio.• Monitoriza los SLA de todas las peticiones de servicio y determina si se requiere el escalado.
Aprobador de peticiones de servicio	<ul style="list-style-type: none">• Revisa los detalles de las peticiones de servicio.• Confirma que los detalles de las peticiones de servicio es correcta.• Aprueba/rechaza las peticiones de servicio.

Tabla 8-1 Funciones de usuario de Gestión de peticiones

Función	Responsabilidades
Grupo de cumplimentación de peticiones de servicio	<ul style="list-style-type: none">• Responsable del aprovisionamiento de las peticiones de servicio en el SLA acordado.
Gestor de peticiones de servicio	<ul style="list-style-type: none">• Valida las propuestas de la petición de servicio.• Notifica la comunidad apropiada de cualquier cambio de los artículos de Service Request Catalog.• Está implicado en el escalado de peticiones de servicio.
Propietario de Service Request Catalog	<ul style="list-style-type: none">• Responsable de producir y mantener artículos precisos de Service Request Catalog.• Crea planes de retirada para los artículos de Service Request Catalog.• Recopila detalles para los nuevos artículos de Service Request Catalog.• Identifica a los propietarios y el impacto para los artículos de Service Request Catalog.• Confirma que los SLA se pueden cumplirse.• Identifica los costes y los mecanismos de carga para los artículos de Service Request Catalog.• Define el uso y ubicaciones de los artículos de Service Request Catalog.

Entrada y salida de Gestión de peticiones

Las peticiones se pueden desencadenar y resolver de varias formas. La [Tabla 8-2](#) describe las entradas y salidas del proceso de Gestión de peticiones.

Tabla 8-2 Entrada y salida de Gestión de peticiones

Entrada a Gestión de peticiones	Salida de Gestión de peticiones
<ul style="list-style-type: none">• Llamada al centro de servicios o petición de autoservicio• Sistema de Gestión de configuraciones (CMS)	<ul style="list-style-type: none">• Solicitud cumplimentada (p. ej. hardware enviado, contraseña restablecida)• Informes de satisfacción del usuario

Indicadores clave de rendimiento para Gestión de peticiones

Los indicadores clave del rendimiento (KPI) de la [Tabla 8-3](#) son útiles para evaluar los procesos de Gestión de peticiones. Para visualizar la información de tendencias, es útil realizar un gráfico de los datos KPI periódicamente. Además de los datos proporcionados por Service Manager, es posible que necesite herramientas adicionales para informar de todos los requisitos de KPI.

Tabla 8-3 Indicadores clave de rendimiento para Gestión de peticiones

Título	Descripción
Número de peticiones de servicio	El número total de peticiones de servicio. El indicador se utiliza como una medida de control.
Tamaño del registro actual	El tamaño actual del registro del servicio pendiente.
Tiempo transcurrido	El tiempo transcurrido para gestionar cada tipo de petición de servicio.
Coste promedio	El coste promedio por tipo de petición de servicio.
Satisfacción del cliente	El nivel de satisfacción del cliente con el manejo de peticiones de servicio (medido en alguna forma de encuesta de satisfacción).

Para formalización, también se incluyen los KPI de ITIL v.3 y COBIT 4.1.

Indicadores clave de rendimiento de ITIL V3

A continuación se indican los KPI V3 de ITIL de Gestión de peticiones:

- El número total de peticiones de servicio
- Desglose de peticiones de servicio en cada etapa
- El tamaño del registro actual de las peticiones de servicio pendientes
- El tiempo medio transcurrido para gestionar cada tipo de petición de servicio

- El número y porcentaje de peticiones de servicio completadas con los tiempos objetivo acordados
- El coste promedio por tipo de petición de servicio
- El nivel de satisfacción del cliente con el manejo de peticiones de servicio

Matriz RACI para Gestión de peticiones

Se utiliza un diagrama RACI, es decir, Responsable (R), Contabilizable (A), Consultado (C) e Informado (I) o matriz RACI para describir las funciones y responsabilidades de los diversos equipos y personas al entregar un proceso o hacerlo funcionar. Es especialmente útil a la hora de clarificar funciones y responsabilidades en los procesos y procesos departamentales y entre funciones. La matriz RACI para Gestión de peticiones se muestra en la [Tabla 8-4](#).

Tabla 8-4 Matriz RACI para Gestión de peticiones

ID del proceso	Actividad	Solicitante	Analista de peticiones de servicio	Aprobador de peticiones de servicio	Grupo de cumplimentación de peticiones de servicio	Gestor de peticiones de servicio	Propietario del catálogo de peticiones de servicio
SO 3.1	Registro de peticiones de servicio	R	R			A	
SO 3.2	Aprobación de peticiones de servicio	C	R	R		A	
SO 3.3	Aprovisionamiento de peticiones de servicio		R		R	A	
SO 3.4	Validación y cierre de peticiones de servicio	I	R			A	
SO 3.5	Creación, actualización o retirada de artículos de Service Request Catalog	I	R			A/R	R
SO 3.6	Monitorización de peticiones de servicio		R			A/R	
SO 3.7	Escalado de peticiones de servicio		R			A/R	

9 Flujos de trabajo de Gestión de peticiones

El proceso Gestión de peticiones incluye las actividades requeridas para seleccionar elementos del menú y enviar una petición de servicio, para dar aprobaciones empresariales y financieras, para aprovisionar y satisfacer las peticiones de servicio. Es responsable de asegurar que se ofrece un soporte de TI para las prácticas de autoayuda y las peticiones que se pueden completar eficazmente después de las aprobaciones necesarias.

El proceso Gestión de peticiones consta de los siguientes procesos, que se incluyen en este capítulo:

- Registro de peticiones de servicio (proceso SO 3.1) en la página 119
- Aprobación de peticiones de servicio (proceso SO 3.2) en la página 122
- Aprovisionamiento de peticiones de servicio (proceso SO 3.3) en la página 125
- Validación y cierre de peticiones de servicio (proceso SO 3.4) en la página 127
- Creación, actualización o retirada de artículos de Service Request Catalog (proceso SO 3.5) en la página 130
- Monitorización de peticiones de servicio (proceso SO 3.6) en la página 134
- Escalado de peticiones de servicio (proceso SO 3.7) en la página 136

Registro de peticiones de servicio (proceso SO 3.1)

El proceso Registro de peticiones de servicio comienza cuando un solicitante utiliza el autoservicio o el Centro de servicios para registrar las peticiones de servicio apropiadas. Una petición de servicio enviada por el solicitante puede ser una petición de un artículo de Service Request Catalog, una petición para un nuevo servicio o una enmienda a Service Request Catalog. El analista de peticiones de servicios necesita enlazar los detalles de usuario con la nueva petición de servicio, analizar la petición y después decidir qué hacer después. Como resultado del proceso Registro de peticiones de servicio, se enviará una petición de servicio. Una interacción de origen puede ser cancelada si se precisa.

Las siguientes funciones de usuario pueden realizar el registro de peticiones de servicio:

- Solicitante
- Analista de peticiones de servicio

En la siguiente figura y tabla se pueden ver los detalles de este proceso.

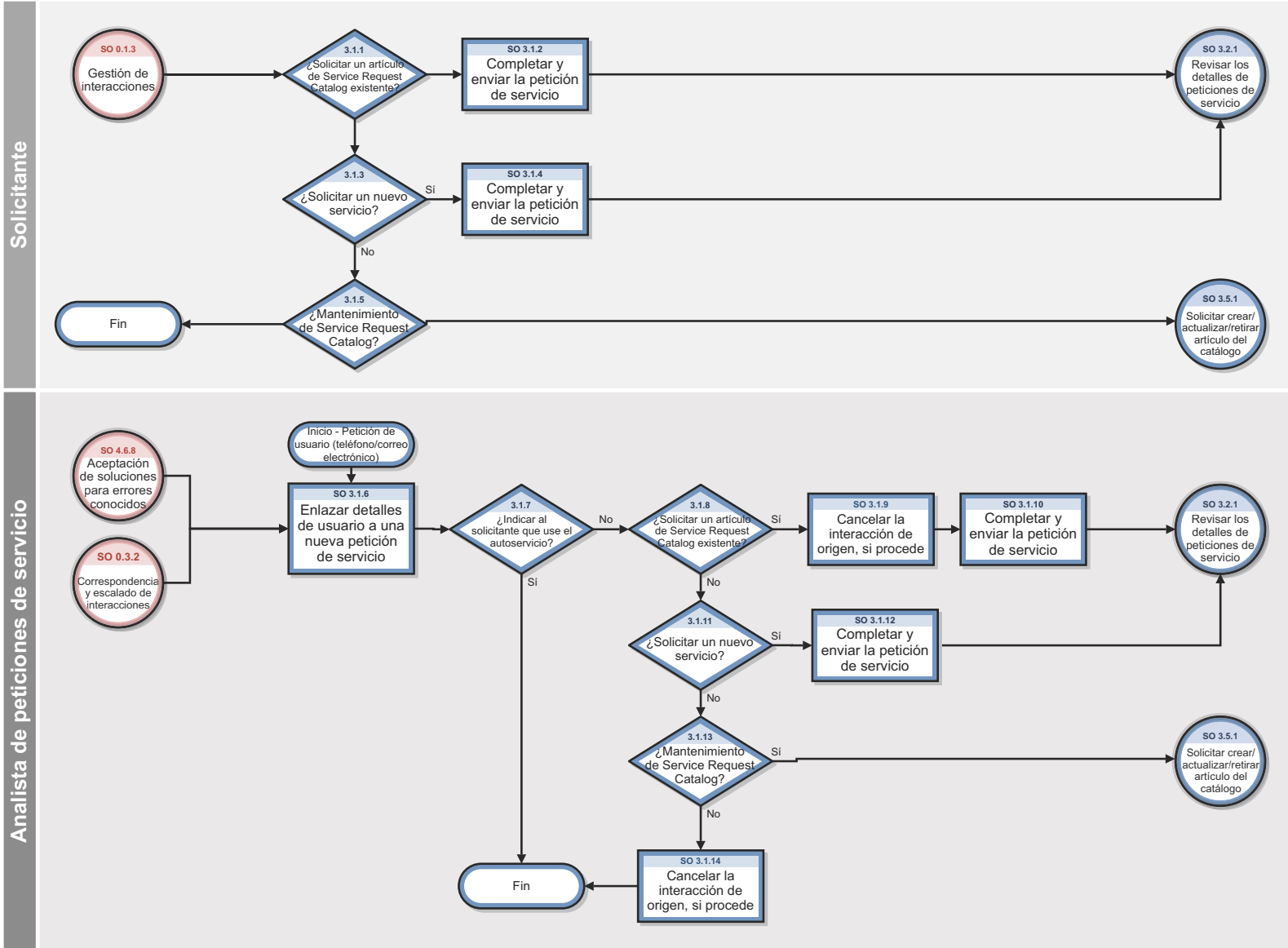


Figura 9-1 Flujo de trabajo de Registro de peticiones de servicio

Tabla 9-1 Proceso Registro de peticiones de servicio

ID del proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
SO 3.1.1	¿Solicitar un artículo de Service Request Catalog existente?	En caso afirmativo, vaya a SO 3.1.2; en caso contrario, vaya a SO 3.13 para determinar si la petición de servicio es para un nuevo servicio.	Solicitante
SO 3.1.2	Completar y enviar la petición de servicio	Introduzca los detalles requeridos en el registro de petición de servicios y envíelo. Vaya a SO 3.2.1 para que el aprobador de peticiones de servicio revise los detalles de petición de servicio en el proceso Aprobación de peticiones de servicio.	Solicitante
SO 3.1.3	¿Solicitar un nuevo servicio?	Un ejemplo de un nuevo servicio puede ser un nuevo correo electrónico cifrado o un sistema telefónico. Esencialmente una nueva oferta a la que se pueden suscribir los usuarios. En caso afirmativo, vaya a SO 3.1.4; en caso contrario, vaya a SO 3.1.5 para determinar si la petición de servicio es para una corrección a Service Request Catalog.	Solicitante
SO 3.1.4	Completar y enviar la petición de servicio	Introduzca los detalles requeridos en el registro de petición de servicios y envíelo. Vaya a SO 3.2.1 para que el aprobador de peticiones de servicio revise los detalles de petición de servicio en el proceso Aprobación de peticiones de servicio.	Solicitante
SO 3.1.5	¿Solicitar crear/actualizar/retirar artículos de Service Request Catalog?	En caso afirmativo, vaya a SO 3.5.1 para que el analista de peticiones de servicio revise el proceso Creación, actualización o retirada de artículos de Service Request Catalog; en caso contrario, el proceso Registro de petición de servicio.	Solicitante
SO 3.1.6	Enlazar detalles de usuario a una nueva petición de servicio	Rellene el nombre del solicitante en el campo Persona de contacto y el nombre de usuario en el campo Destinatario del servicio (si es diferente). Vaya a SO 3.1.7 para indicar al solicitante que se dirija autoservicio, si procede.	Analista de peticiones de servicio
SO 3.1.7	¿Indicar al solicitante que use el autoservicio?	Si el solicitante está de acuerdo en usar la herramienta de autoservicio, finaliza el proceso Registro de peticiones de servicio. En caso contrario, vaya a SO 3.1.8 para determinar si la petición es para un artículo de Service Request Catalog existente.	Analista de peticiones de servicio
SO 3.1.8	¿Solicitar un artículo de Service Request Catalog existente?	En caso afirmativo, vaya a SO 3.1.9; en caso contrario, vaya a SO 3.1.11 para determinar si la petición de servicio es para un nuevo servicio.	Analista de peticiones de servicio
SO 3.1.9	Cancelar la interacción de origen, si procede	Si se ha abierto una interacción, cáncélela.	Analista de peticiones de servicio

Tabla 9-1 Proceso Registro de peticiones de servicio (continuación)

ID del proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
SO 3.1.10	Completar y enviar la petición de servicio	Introduzca los detalles requeridos en el registro de petición de servicios y envíelo. Vaya a SO 3.2.1 para que el aprobador de peticiones de servicio revise los detalles de petición de servicio en el proceso Aprobación de peticiones de servicio.	Analista de peticiones de servicio
SO 3.1.11	¿Solicitar un nuevo servicio?	Un ejemplo de un nuevo servicio puede ser un nuevo correo electrónico cifrado o un sistema telefónico. Esencialmente una nueva oferta a la que se pueden suscribir los usuarios. En caso afirmativo, vaya a SO 3.1.12; en caso contrario, vaya a SO 3.1.13 para determinar si la petición de servicio es para una corrección a Service Request Catalog.	Analista de peticiones de servicio
SO 3.1.12	Completar y enviar la petición de servicio	Introduzca los detalles requeridos en el registro de petición de servicios y envíelo. Vaya a SO 3.2.1 para que el aprobador de peticiones de servicio revise los detalles de petición de servicio en el proceso Aprobación de peticiones de servicio.	Analista de peticiones de servicio
SO 3.1.13	¿Solicitar crear/actualizar/retirar artículos de Service Request Catalog?	En caso afirmativo, vaya a SO 3.5.1 para que el analista de peticiones de servicio revise el proceso Creación, actualización o retirada de artículos de Service Request Catalog; en caso contrario, vaya a SO 3.1.14 para cancelar la interacción de origen, si procede.	Analista de peticiones de servicio
SO 3.1.14	Cancelar la interacción de origen, si procede	Si se ha abierto una interacción, cáncélela.	Analista de peticiones de servicio

Aprobación de peticiones de servicio (proceso SO 3.2)

La información de usuario y de petición de una petición de servicio iniciada por el solicitante se incluye automáticamente en la petición de servicio. Después de que se registre la petición de servicio, el aprobador de peticiones de servicio revisa los detalles de la petición de servicio. Si se necesita más información, el aprobador de peticiones de servicio se pondrá en contacto con el solicitante para que complete la información y, a continuación, apruebe o rechace la petición. Cuando se han recibido todas las aprobaciones, el analista de peticiones de servicio actualice la petición de servicio y se asegura que toda la información de petición de servicio está actualizada.

Las siguientes funciones de usuario pueden realizar la aprobación de peticiones de servicio:

- Analista de peticiones de servicio
- Aprobador de peticiones de servicio

En la siguiente figura y tabla se pueden ver los detalles de este proceso.

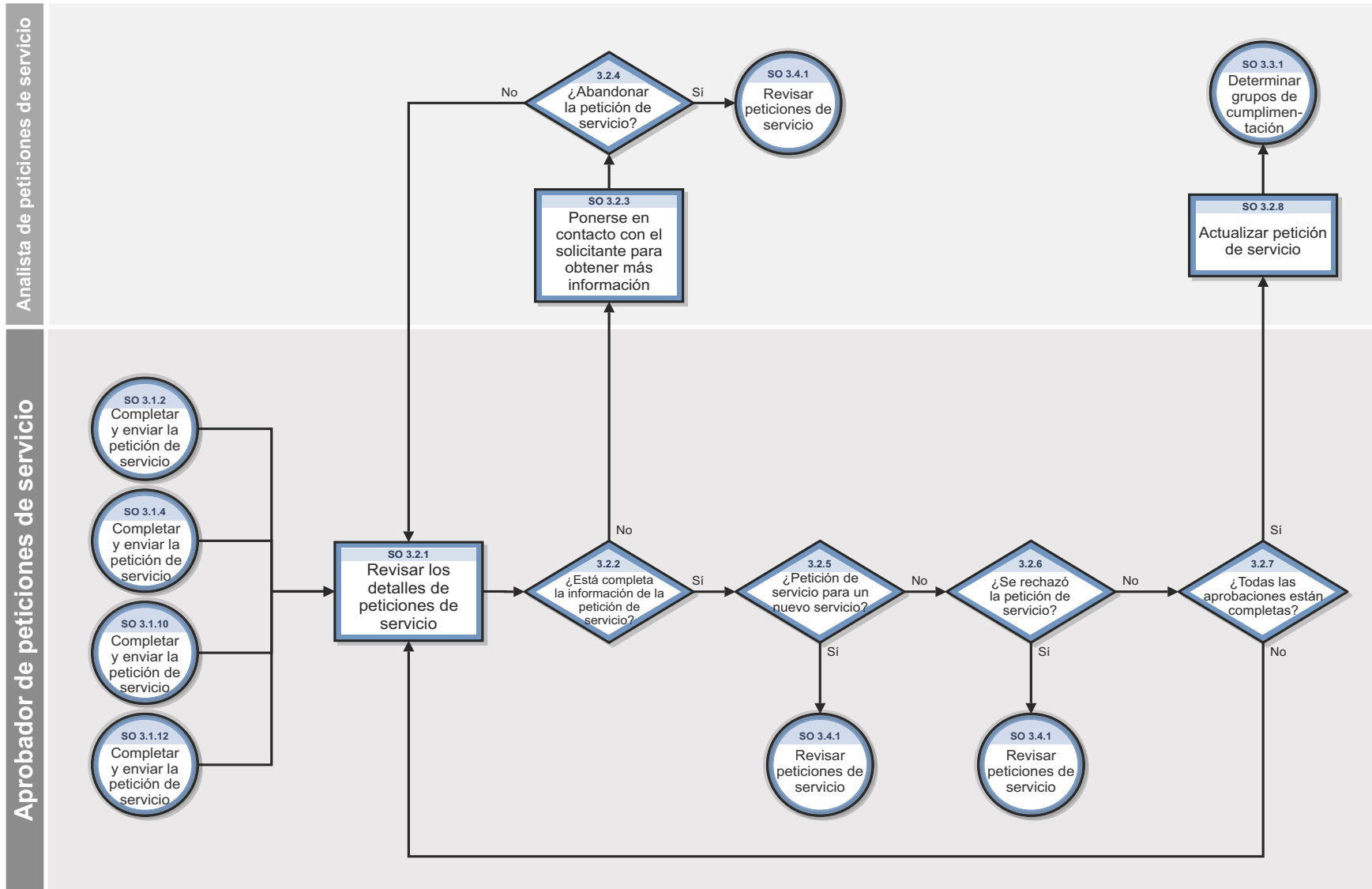


Figura 9-2 Flujo de trabajo de Aprobación de peticiones de servicio

Tabla 9-2 Proceso Aprobación de peticiones de servicio

ID del proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
SO 3.2.1	Revisar los detalles de peticiones de servicio	El aprobador de peticiones de servicio revisa la petición de servicio y evalúa si hay suficiente información, que no hay discrepancias o se están solicitando requisitos adicionales. Vaya a SO 3.2.2 para determinar si está completa la información de la petición de servicio.	Aprobador de peticiones de servicio
SO 3.2.2	¿Está completa la información de la petición de servicio?	En caso afirmativo, vaya a SO 3.2.5; en caso contrario, determine si la petición de servicio es para un nuevo servicio. Si no es así, vaya a SO 3.2.3 para ponerse en contacto con el solicitante y obtener información adicional.	Aprobador de peticiones de servicio
SO 3.2.3	Ponerse en contacto con el solicitante para obtener más información	Póngase en contacto con el solicitante para obtener información adicional. Es posible que tras una conversión adicional el solicitante decida que ya no se necesita cumplimentar la petición de servicio. Vaya a SO 3.2.4 para determinar si se desea abandonar la petición de servicio.	Analista de peticiones de servicio
SO 3.2.4	¿Abandonar la petición de servicio?	En caso afirmativo, vaya a SO 3.4.1 para revisar el estado de progreso de la Petición de servicio dentro del proceso Validación y cierre de peticiones de servicio. En caso contrario, vaya a SO 3.2.1 para revisar los detalles y el progreso de la petición de servicio.	Analista de peticiones de servicio
SO 3.2.5	¿Petición de servicio para un nuevo servicio?	En caso afirmativo, vaya a SO 3.4.1 para revisar el estado de progreso de la Petición de servicio dentro del proceso Validación y cierre de peticiones de servicio. En caso contrario, vaya a SO 3.2.6 para determinar si se debe rechazar la petición de servicio.	Aprobador de peticiones de servicio
SO 3.2.6	¿Se rechazó la petición de servicio?	En caso afirmativo, vaya a SO 3.4.1 para revisar el estado de progreso de la Petición de servicio dentro del proceso Validación y cierre de peticiones de servicio. En caso contrario, vaya a SO 3.2.7 para determinar si todas las aprobaciones están completas.	Aprobador de peticiones de servicio
SO 3.2.7	¿Todas las aprobaciones están completas?	En caso afirmativo, vaya a SO 3.2.8 para actualizar la petición del servicio. En caso contrario, vaya a SO 3.2.1 para revisar los detalles de la petición de servicio.	Aprobador de peticiones de servicio
SO 3.2.8	Actualizar petición de servicio	Cuando todas las aprobaciones se han recibido, asegúrese de que toda la información relativa a las peticiones de servicio está actualizada. Vaya a SO 3.3.1 para determinar los grupos de peticiones de servicio dentro del proceso Aprovisionamiento de peticiones de servicio.	Analista de peticiones de servicio

Aprovisionamiento de peticiones de servicio (proceso SO 3.3)

En el proceso Aprovisionamiento de peticiones de servicio, el analista de peticiones de servicio identifica qué grupos de peticiones de servicio pueden cumplimentar la petición de servicio. Este paso también lo puede realizar Service Manager. La herramienta puede asignar registros automáticamente al grupo apropiado basándose en la categorización del registro. Después de eso, las tareas de Aprovisionamiento de peticiones de servicio se crean para que el grupo las cumplimente.

Las siguientes funciones de usuario pueden realizar la aprobación de peticiones de servicio:

- Herramienta/Analista de peticiones de servicio
- Grupo de cumplimentación de peticiones de servicio

En la siguiente figura y tabla se pueden ver los detalles de este proceso.

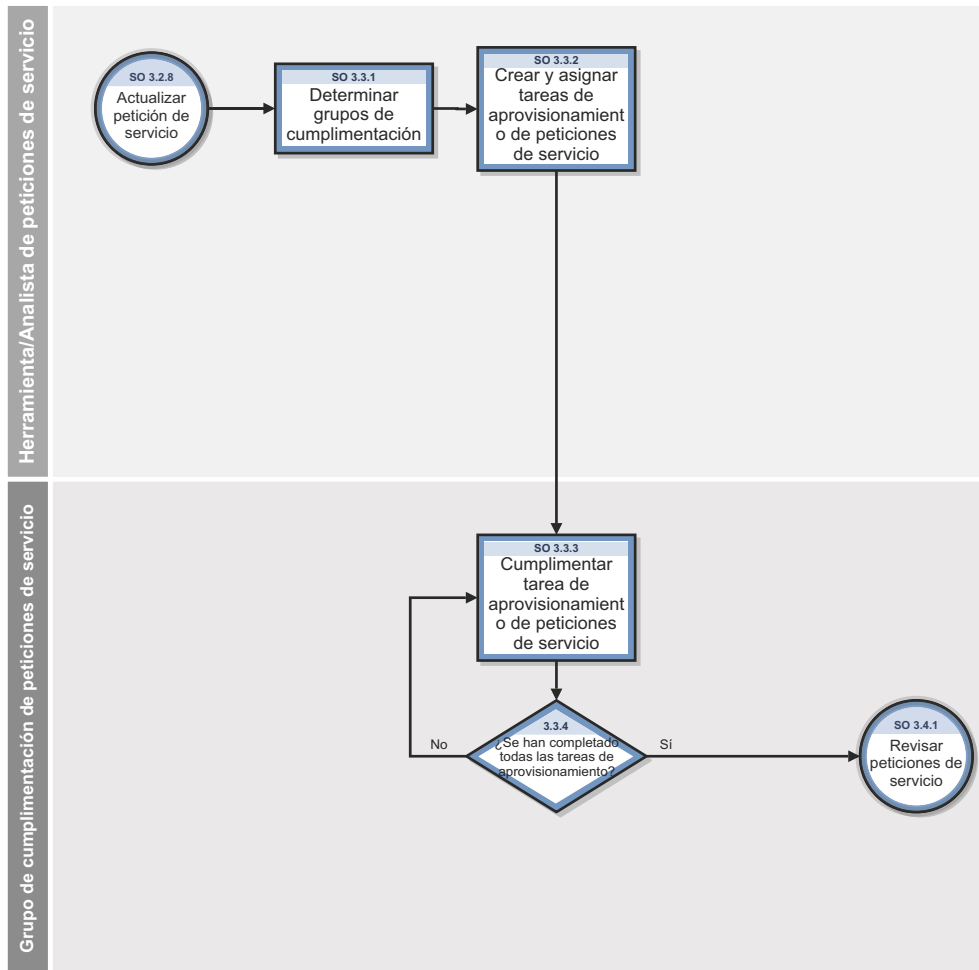


Figura 9-3 Flujo de trabajo de Aprovisionamiento de peticiones de servicio

Tabla 9-3 Proceso Aprovisionamiento de peticiones de servicio

ID del proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
SO 3.3.1	Determinar el grupo de cumplimentación de peticiones de servicio	Identifique qué grupo de cumplimentación de peticiones de servicio puede cumplimentar la petición de servicio. Service Manager puede asignar registros automáticamente al grupo apropiado basándose en la categorización del registro. Vaya a SO 3.3.2 para crear y asignar tareas de aprovisionamiento de peticiones de servicio.	Herramienta/ Analista de peticiones de servicio
SO 3.3.2	Crear y asignar tareas de aprovisionamiento de peticiones de servicio	Cree y asigne una tarea de aprovisionamiento de peticiones de servicio para cada grupo de cumplimentación de peticiones de servicio. Vaya a SO 3.3.3 para cumplimentar la tarea de aprovisionamiento de peticiones de servicio.	Analista de peticiones de servicio
SO 3.3.3	Cumplimentar tarea de aprovisionamiento de peticiones de servicio	Complete todas las acciones necesarias para cumplimentar la tarea de aprovisionamiento de peticiones de servicio. Vaya a SO 3.3.4 para determinar si se han completado todas las tareas de aprovisionamiento de peticiones de servicio.	Grupo de cumplimentación de peticiones de servicio
SO 3.3.4	¿Se han completado todas las tareas de aprovisionamiento de peticiones de servicio?	En caso afirmativo, vaya a SO 3.4.1 para revisar el progreso de la petición de servicio dentro del proceso Aprovisionamiento de peticiones de servicio. Vaya a SO 3.3.3 para continuar la cumplimentación de las tareas de aprovisionamiento de peticiones de servicio.	Grupo de cumplimentación de peticiones de servicio

Validación y cierre de peticiones de servicio (proceso SO 3.4)

Una vez aprobada y cumplimentada una petición de servicio, el analista de peticiones de servicio comienza a revisar, validar y después a cerrar la petición. Una petición de servicio se puede cerrar cuando el analista de peticiones de servicio finaliza una de las tareas siguientes:

- Notificar al solicitante el motivo del rechazo, si la petición de servicio se abandona y se rechaza.
- Notificar al solicitante que el desarrollo de TI gestionará la petición de servicio tras su validación para un nuevo servicio.
- Comprobar con el solicitante de servicio que la petición de servicio está correctamente cumplimentada.
- Registrar un ticket de incidente para el solicitante si la petición de servicio no se realizó correctamente.

Todas las tareas del proceso Validación y cierre de peticiones de servicio las realiza el analista de peticiones de servicio.

En la siguiente figura y tabla se pueden ver los detalles de este proceso.

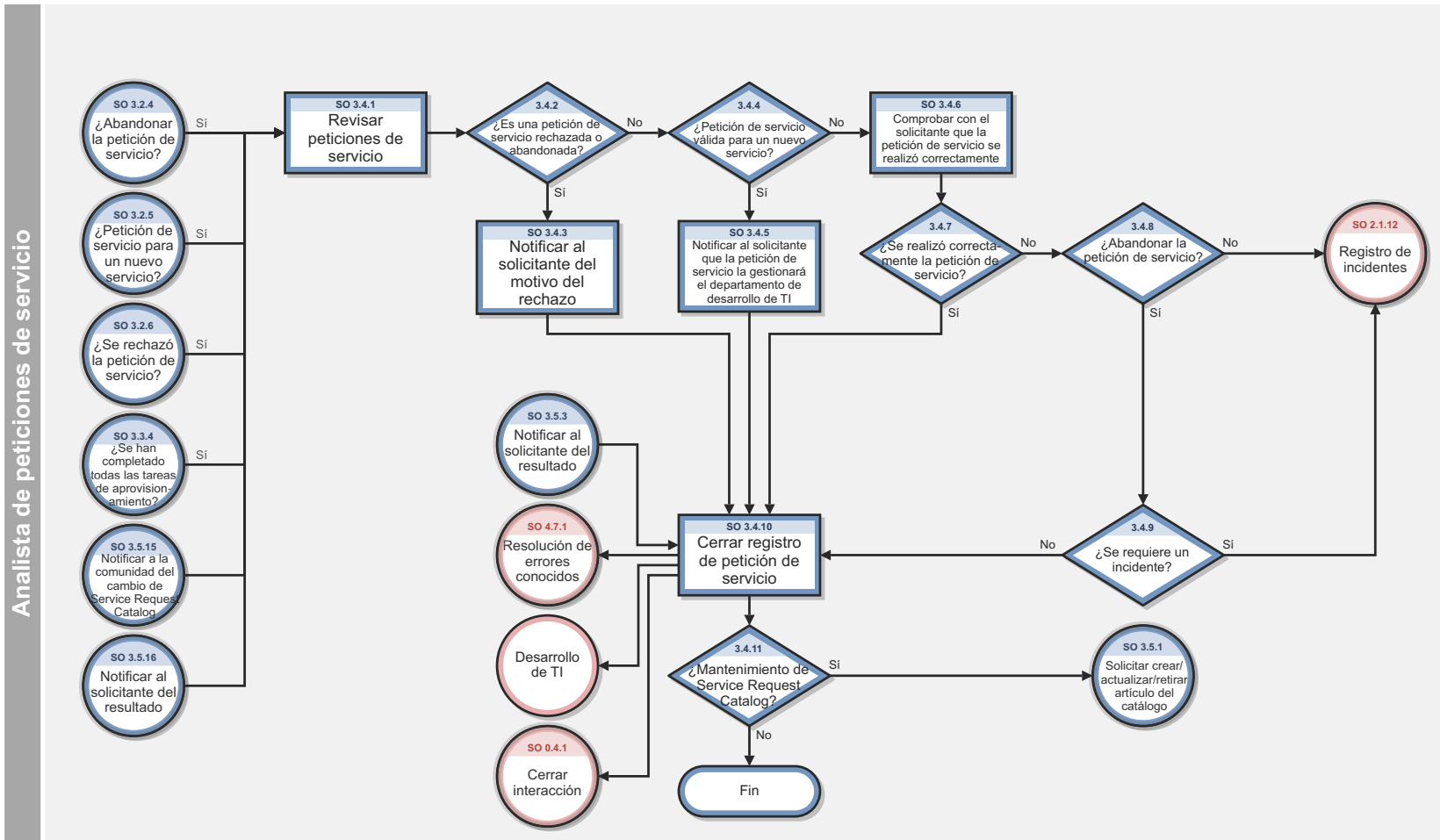


Figura 9-4 Flujo de trabajo de Validación y cierre de peticiones de servicio

Tabla 9-4 Proceso Validación y cierre de peticiones de servicio

ID del proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
SO 3.4.1	Revisar peticiones de servicio	La petición de servicio está revisada para determinar su estado de progreso. Vaya a SO 3.4.2 para determinar si la petición de servicio se ha rechazado o abandonado.	Analista de peticiones de servicio
SO 3.4.2	¿Es una petición de servicio rechazada o abandonada?	En caso afirmativo, vaya a SO 3.4.3 para notificar al solicitante del rechazo. En caso contrario, vaya a SO 3.4.4 para determinar si la petición de servicio es una petición válida para un nuevo servicio.	Analista de peticiones de servicio
SO 3.4.3	Notificar al solicitante del motivo del rechazo	Póngase en contacto con el solicitante e indíquelo el motivo del rechazo de la petición de servicio. Vaya a SO 3.4.10 para cerrar la petición de servicio.	Analista de peticiones de servicio
SO 3.4.4	¿Petición de servicio válida para un nuevo servicio?	En caso afirmativo, vaya a SO 3.4.5 para notificar al solicitante que la petición de servicio la gestionará el departamento de desarrollo de TI. En caso contrario, vaya a SO 3.4.6 para confirmar con el solicitante si la petición de servicio se ha realizado correctamente o no.	Analista de peticiones de servicio
SO 3.4.5	Notificar al solicitante que la petición de servicio la gestionará el departamento de desarrollo de TI	Notifique al solicitante que la petición de servicio la gestionará el departamento de desarrollo de TI. Vaya a SO 3.4.10 para cerrar la petición de servicio.	Analista de peticiones de servicio
SO 3.4.6	Comprobar con el solicitante que la petición de servicio se realizó correctamente	Póngase en contacto con el solicitante para confirmar si la petición de servicio se realizó correctamente. Vaya a SO 3.4.7 para determinar si la petición de servicio se realizó correctamente.	Analista de peticiones de servicio
SO 3.4.7	¿Se realizó correctamente la petición de servicio?	En caso afirmativo, vaya a SO 3.4.10 para cerrar la petición del servicio. En caso contrario, vaya a SO 3.4.8 para determinar si se desea abandonar la petición de servicio.	Analista de peticiones de servicio
SO 3.4.8	¿Abandonar la petición de servicio?	Si una petición de servicio ha fallado, se puede elevar un incidente para investigar y resolver el problema. Si el solicitante todavía requiere que se cumplimente la petición de servicio, se elevará un incidente. Si el solicitante ya no requiere la petición de servicio, es posible que un incidente se pueda elevar dependiendo del fallo. Si se abandona la petición de servicio, vaya a SO 3.4.9 para determinar si se requiere un incidente. Si no se requiere, vaya al registro de incidentes (SO 2.1.12) para crear un nuevo incidente.	Analista de peticiones de servicio

Tabla 9-4 Proceso Validación y cierre de peticiones de servicio

ID del proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
SO 3.4.9	¿Se requiere un incidente?	En caso afirmativo, vaya al registro de incidentes (SO 2.1.12) para crear un nuevo incidente. En caso contrario, vaya a SO 3.4.10 para cerrar la petición del servicio.	Analista de peticiones de servicio
SO 3.4.10	Cerrar registro de peticiones de servicio	Revise la petición de servicio y asegure que toda la información está completa y que todas las actualizaciones de CI se han completado. Vaya a SO 3.4.11 para determinar si Service Request Catalog tiene que actualizarse. Si la petición de servicio ha fallado y se cree que es debido a un error conocido, vaya a Gestión de problemas (SO 4.7.1) para coordinar las acciones correctivas. Si la petición de servicio fue una petición válida para un nuevo servicio, vaya a Desarrollo de TI. El desarrollo de TI es responsable de gestionar la petición para un nuevo servicio, que debería gestionarse como un cambio.	Analista de peticiones de servicio
SO 3.4.11	¿Mantenimiento de Service Request Catalog?	En caso afirmativo, vaya a SO 3.5.1 para revisar la actualización de Service Request Catalog dentro del proceso Creación, actualización o retirada de artículos de Service Request Catalog. En caso contrario, el proceso Validación y cierre de peticiones de servicio finaliza.	Analista de peticiones de servicio

Creación, actualización o retirada de artículos de Service Request Catalog (proceso SO 3.5)

El analista de peticiones de servicio solicita actualizar Service Request Catalog cuando se precisa su mantenimiento. El propietario de Service Request Catalog es responsable de crear un plan de retirada de un artículo de Service Request Catalog o un diseño actualizado de Service Request Catalog después de asegurarse de que se pueden cumplir todos los requisitos. Cuando el plan o diseño se haya enviado para su implementación, se gestionará como parte del proceso Gestión de cambios. Al solicitante que inició al solicitante y a las partes interesadas apropiadas se les notificarán de los resultados de la implementación del cambio.

El proceso Creación, actualización o retirada de artículos de Service Request Catalog lo realizan las siguientes funciones:

- Analista de peticiones de servicio
- Gestor de peticiones de servicio
- Propietario de Service Request Catalog

En la siguiente figura y tabla se pueden ver los detalles de este proceso.

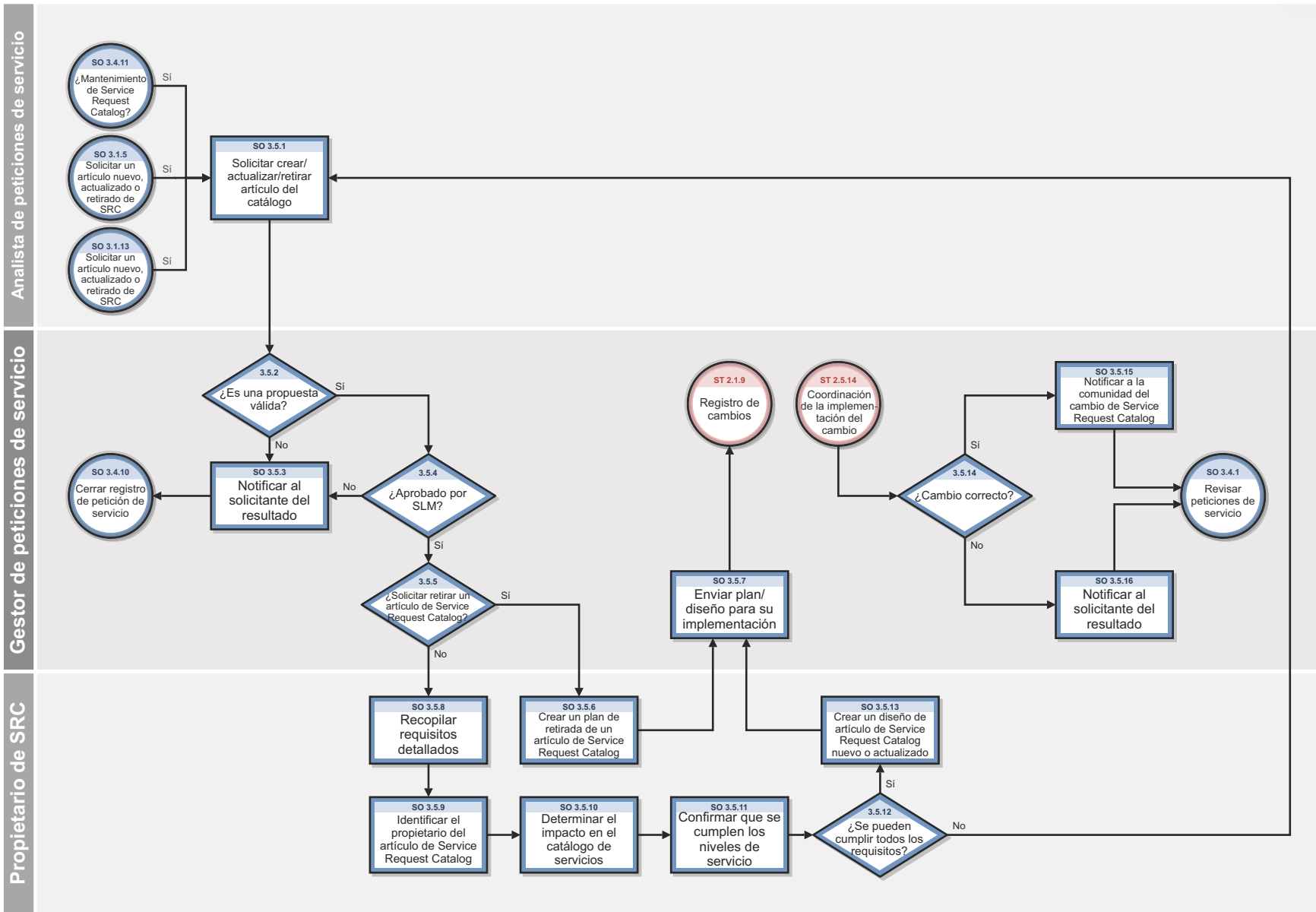


Figura 9-5 Flujo de trabajo de Creación, actualización o retirada de artículos de Service Request Catalog

Table 9.1 Proceso Creación, actualización o retirada de artículos de Service Request Catalog

ID del proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
SO 3.5.1	Solicitar crear/actualizar/retirar un artículo de Service Request Catalog	La petición es revisada para comprobar su validez y para asegurar que se proporciona toda la información necesaria. Vaya a SO 3.5.2 para determinar si la propuesta es válida.	Analista de peticiones de servicio
SO 3.5.2	¿Es una propuesta válida?	En caso afirmativo, vaya a SO 3.5.4 para determinar si la propuesta se ha aprobado por la Gestión de niveles de servicio (SLM). Se requiere la aprobación de SLM para asegurar que los cambios realizados en Service Request Catalog no comprometen la capacidad de cumplir los acuerdos de nivel de servicio acordados con el cliente (o acuerdos de nivel de operaciones o contratos de asistencia técnica). En caso contrario, vaya a SO 3.5.3 para notificar al solicitante.	Gestor de peticiones de servicio
SO 3.5.3	Notificar el resultado al solicitante	Notifique al solicitante que la propuesta no es válida o que no pudo recibir la aprobación de SLM. Vaya a SO 3.4.10 para cerrar la petición de servicio dentro del proceso Validación y cierre de peticiones de servicio.	Gestor de peticiones de servicio
SO 3.5.4	¿Aprobado por SLM?	En caso afirmativo, vaya a SO 3.5.5 para determinar si la petición consiste en retirar un artículo de Service Request Catalog. En caso contrario, vaya a SO 3.5.3 para notificar al solicitante.	Gestor de peticiones de servicio
SO 3.5.5	¿Solicitar retirar un artículo de Service Request Catalog?	En caso afirmativo, vaya a SO 3.5.6 para que el propietario de Service Request Catalog cree un plan de retirada. En caso contrario, vaya a SO 3.5.8 para que el propietario de Service Request Catalog para reunir los requisitos detallados.	Gestor de peticiones de servicio
SO 3.5.6	Crear un plan de retirada	Cree un plan para retirar del servicio el artículo de Service Request Catalog de Service Request Catalog, eliminando todas las entradas del sistema, integraciones del sistema, integraciones del proceso, mecanismos de notificaciones y matrices de aprobaciones. Vaya a SO 3.5.7 para enviar el plan para su implementación.	Propietario de Service Request Catalog
SO 3.5.7	Enviar plan/diseño para su implementación	El nuevo diseño o plan de retirada de artículos de Service Request Catalog debe enviarse para su implementación y se gestionará como parte del proceso Gestión de cambios. Vaya a Registro de cambios (ST 2.1.9)	Gestor de peticiones de servicio

Table 9.1 Proceso Creación, actualización o retirada de artículos de Service Request Catalog

ID del proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
SO 3.5.8	Recopilar requisitos detallados	<p>El propietario de Service Request Catalog se compromete con grupos de TI y de negocio relevantes para recopilar los requisitos detallados para el artículo de Service Request Catalog nuevo o actualizado. Estos requisitos incluirán:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descripción • Ámbito • Requisitos de nivel de servicio • Carga de modelo • Propietario • Coste • Relaciones del catálogo de servicios • Tareas de cumplimentación que hay que llevar a cabo <p>Vaya a SO 3.5.9 para identificar al propietario del artículo de Service Request Catalog.</p>	Propietario de Service Request Catalog
SO 3.5.9	Identificar el propietario del artículo de Service Request Catalog	<p>Se identifica al propietario del artículo de Service Request Catalog nuevo o corregido como el responsable de su calidad e integridad durante toda su vida. Son responsables de la revisión periódica de la validez, alineación a las necesidades empresariales y precisión de las tareas.</p> <p>Vaya a SO 3.5.10 para determinar el impacto del artículo de Service Request Catalog nuevo o corregido en el catálogo de servicios.</p>	Propietario de Service Request Catalog
SO 3.5.10	Determinar el impacto en el catálogo de servicios	<p>El artículo de Service Request Catalog nuevo o corregido debe apoyarse en el catálogo de servicios y no puede modificar ningún atributo de los servicios mantenidos en él, por tanto se debe determinar el impacto y cualquier actualización requerida en el catálogo de servicios.</p> <p>Vaya a SO 3.5.11 para confirmar que se cumplen los niveles de servicio.</p>	Propietario de Service Request Catalog
SO 3.5.11	Confirmar que se cumplen los niveles de servicio	<p>Asegúrese de que se cumplen los requisitos de nivel de servicio previstos para el artículo de Service Request Catalog nuevo o corregido.</p> <p>Vaya a SO 3.5.12 para determinar si se cumplen todos los requisitos.</p>	Propietario de Service Request Catalog
SO 3.5.12	¿Se pueden cumplir todos los requisitos?	<p>En caso afirmativo, vaya a SO 3.5.13 para diseñar el artículo de Service Request Catalog nuevo o corregido.</p> <p>En caso contrario, vaya a SO 3.5.1 para volver a revisar la propuesta.</p>	Propietario de Service Request Catalog

Table 9.1 Proceso Creación, actualización o retirada de artículos de Service Request Catalog

ID del proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
SO 3.5.13	Diseñar un artículo de Service Request Catalog nuevo o corregido	El artículo de Service Request Catalog nuevo o corregido debe ser diseñado en la herramienta. Esto incluirá las entradas del catálogo, un modelo de petición, criterios de autorización y matrices de aprobación. Vaya a SO 3.5.7 para enviar el diseño del artículo de Service Request Catalog para su implementación.	Propietario de Service Request Catalog
SO 3.5.14	¿Cambio correcto?	Una vez que el coordinador de cambios ha determinado que el cambio se implementó correctamente (ST 2.5.14), se le notifica al gestor de peticiones de servicio. En caso afirmativo, vaya a SO 3.5.15 para notificar a la comunidad de un cambio en Service Request Catalog. En caso contrario, vaya a SO 3.5.16 para notificar al solicitante.	Gestor de peticiones de servicio
SO 3.5.15	Notificar a la comunidad del cambio de Service Request Catalog	Cuando se ha implementado correctamente el cambio de Service Request Catalog, notifíquelo a las partes interesadas apropiadas. Vaya a SO 3.4.1 para revisar la petición de servicio dentro del proceso Validación y cierre de peticiones de servicio.	Gestor de peticiones de servicio
SO 3.5.16	Notificar el resultado al solicitante	Si el cambio de Service Request Catalog no se realizó correctamente, notifique el resultado al solicitante. Vaya a SO 3.4.1 para revisar la petición de servicio dentro del proceso Validación y cierre de peticiones de servicio.	Gestor de peticiones de servicio

Monitorización de peticiones de servicio (proceso SO 3.6)

El proceso Monitorización de peticiones de servicio describe las actividades que monitorizan todas las peticiones de servicio abiertas, desde la inicialización a la resolución. Este proceso también determina si se requiere una acción o escalado para cumplir la resolución de destino de acuerdo al SLA asociado. Por ejemplo, se necesita una acción si las peticiones son superiores al 50% del SLA caducado. Monitorización de peticiones de servicio es un proceso continuo realizado por el analista de peticiones de servicio y el gestor de peticiones de servicio.

En la siguiente figura y tabla se pueden ver los detalles de este proceso.

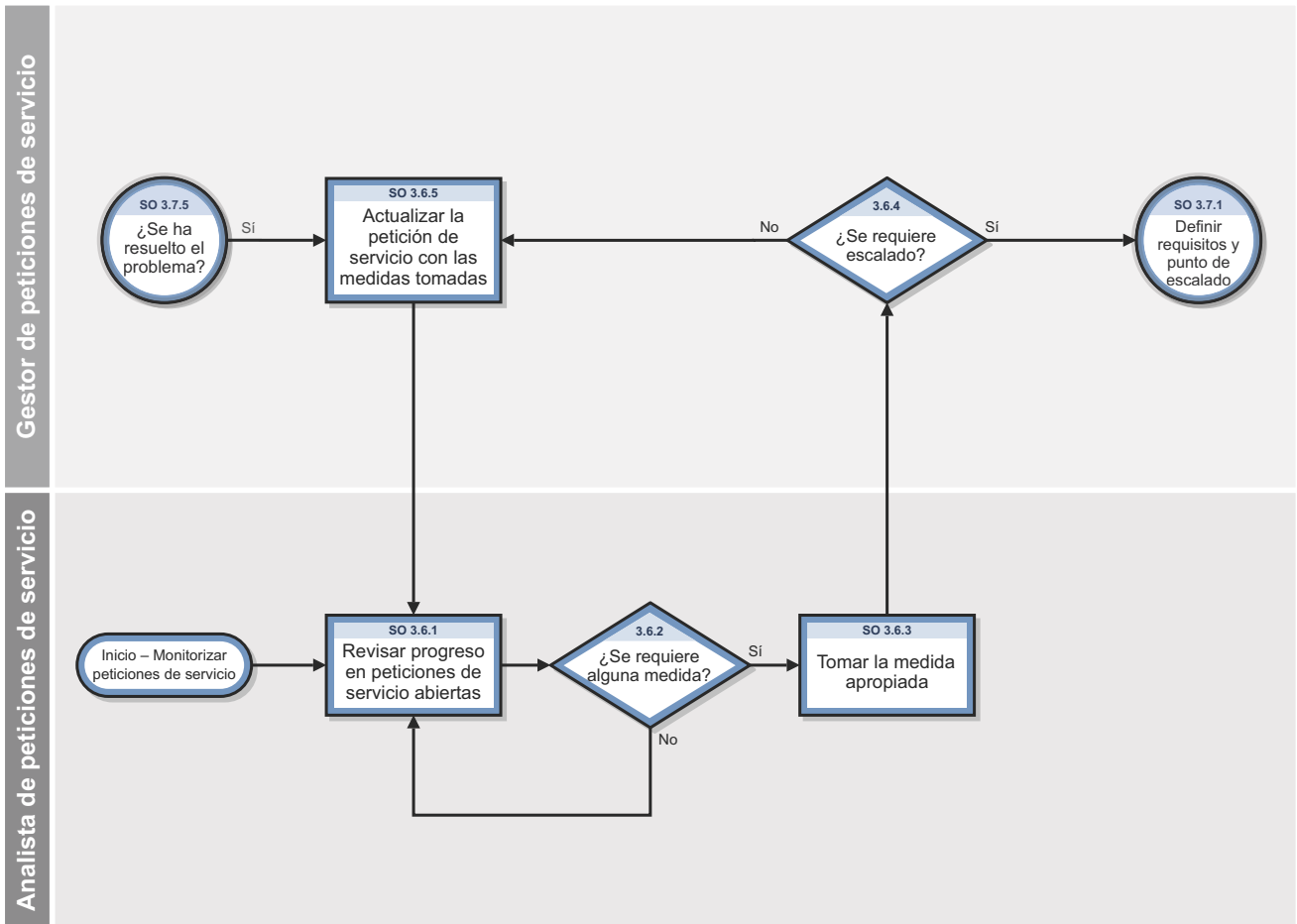


Figura 9-6 Flujo de trabajo de Monitorización de peticiones de servicio

Tabla 9-5 Proceso Monitorización de peticiones de servicio (SO 3.6)

ID del proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
SO 3.6.1	Revisar progreso en peticiones de servicio abiertas	<p>Revise regularmente (varias veces al día) el progreso en peticiones de servicio abiertas.</p> <p>Entre los ejemplos de tipos de problemas que se van a monitorizar están los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peticiones incorrectamente compiladas • Peticiones de usuarios VIP • Peticiones > 100% de SLA caducado (con escalado del cliente) • Peticiones > 50% de SLA caducado • Peticiones > 100% de SLA caducado (sin escalado del cliente) • Peticiones < 50% de SLA caducado <p>Vaya a SO 3.6.2 para determinar si se requiere alguna acción.</p>	Analista de peticiones de servicio
SO 3.6.2	¿Se requiere alguna medida?	<p>En caso afirmativo, vaya a SO 3.6.3 para tomar la medida apropiada.</p> <p>En caso contrario, vaya a SO 3.6.1 para revisar el progreso en peticiones de servicio abiertas.</p>	Analista de peticiones de servicio
SO 3.6.3	Tomar la medida apropiada	<p>Implemente las medidas para resolver el problema con la petición de servicio.</p> <p>Vaya a SO 3.6.4 para determinar si se requiere el escalado para resolver el problema.</p>	Analista de peticiones de servicio
SO 3.6.4	¿Se requiere escalado?	<p>En caso afirmativo, vaya a SO 3.7.1 para definir los requisitos y el punto de escalado dentro del proceso Escalado de peticiones de servicio.</p> <p>En caso contrario, vaya a SO 3.6.5 para actualizar la petición del servicio con las medidas tomadas.</p>	Gestor de peticiones de servicio
SO 3.6.5	Actualizar la petición de servicio con las medidas tomadas	<p>Asegúrese de que la petición de servicio está actualizada para reflejar las medidas tomadas.</p> <p>Vaya a SO 3.6.1 para que el analista de peticiones de servicio revise el progreso de las peticiones de servicio abiertas.</p>	Gestor de peticiones de servicio

Escalado de peticiones de servicio (proceso SO 3.7)

Cuando un analista de peticiones de servicio informa al gestor de peticiones de servicio de la medida tomada para resolver el problema con la petición de servicio, el gestor determina si se necesita el escalado. El proceso Escalado de peticiones de servicio se inicia desde los requisitos y punto de escalado definidos por el gestor de peticiones de servicio y el analista procura definir las medidas que deberían tomarse y la ejecución de la medida hasta que el problema se resuelva.

El proceso Escalado de peticiones de servicio es realizado por el analista de peticiones de servicio y el gestor de peticiones de servicio.

En la siguiente figura y tabla se pueden ver los detalles de este proceso.

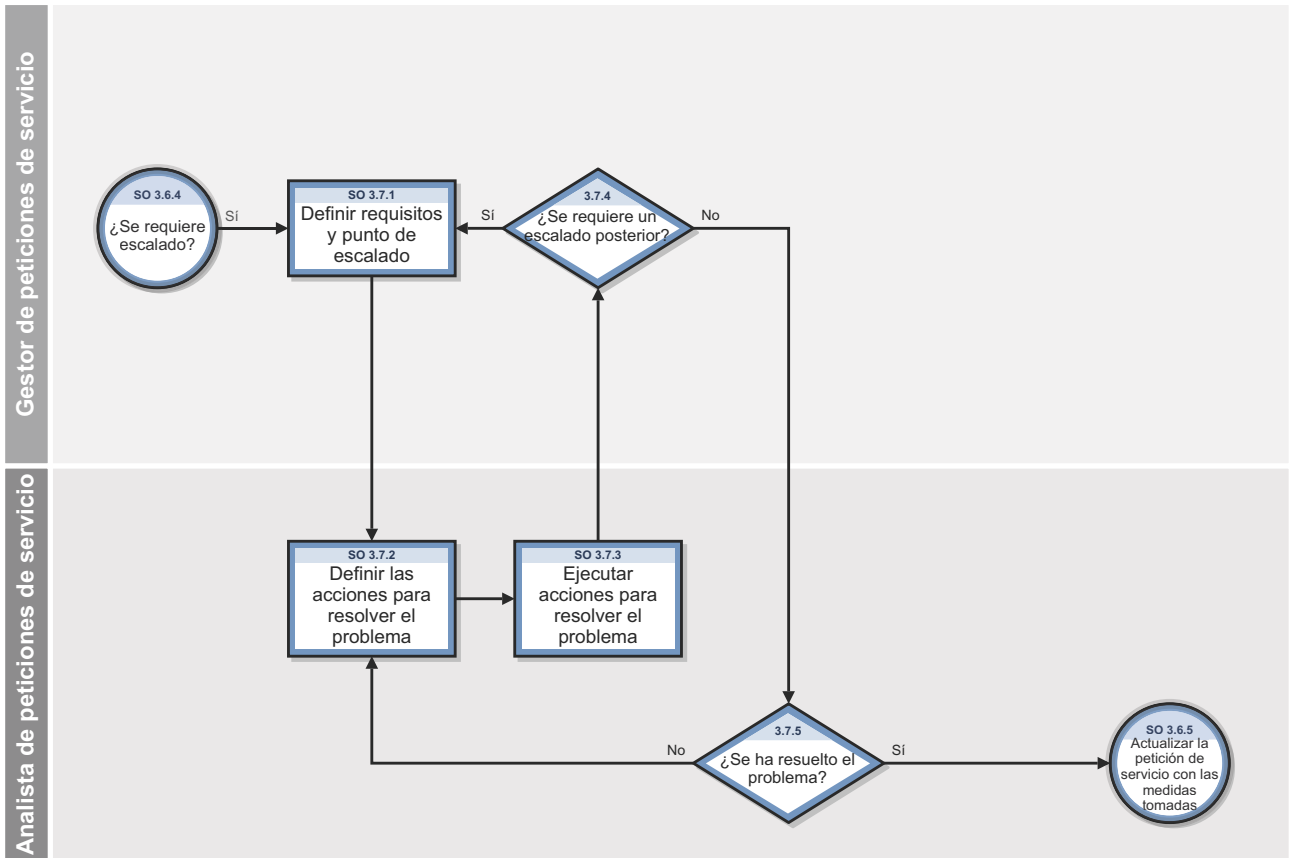


Figura 9-7 Flujo de trabajo de Escalado de peticiones de servicio

Tabla 9-6 Proceso Escalado de peticiones de servicio

ID de proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
SO 3.7.1	Definir requisitos y punto de escalado	<p>Asegúrese que se que define claramente el motivo del escalado, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una clara descripción del motivo del escalado • Una evaluación del riesgo • Si es posible, la acción requerida para resolver el problema. <p>Identifique el punto de escalado más adecuado. En la mayoría de los casos, será el gestor de línea inmediato. En caso contrario, acuerde con el gestor de línea quién debería ser el punto de escalado. Asegúrese de que la petición de servicio está actualizada con toda la información o decisiones.</p> <p>Vaya a SO 3.7.2 para que el analista de peticiones de servicio defina las acciones que van a resolver el problema.</p>	Gestor de peticiones de servicio
SO 3.7.2	Definir las acciones para resolver el problema	<p>El punto de escalado acordado debería:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar el problema/motivo para el escalado/riesgo • Determinar el curso de acción más apropiado • Asumir la responsabilidad y orientar la resolución <p>Si no sienten que son el punto de escalado apropiado, deben conservar la responsabilidad del problema y responsabilizarse de asegurar que se pasa al punto de escalado correcto.</p> <p>Vaya a SO 3.7.3 para ejecutar las acciones para resolver el problema.</p>	Analista de peticiones de servicio
SO 3.7.3	Ejecutar acciones para resolver el problema	<p>El punto de escalado debe realizar o delegar todas las acciones definidas dentro del ámbito de su autoridad. Todas las demás acciones deben avanzar mediante un escalado adicional.</p> <p>Vaya a SO 3.7.4 para determinar si se requiere un escalado posterior.</p>	Analista de peticiones de servicio
SO 3.7.4	¿Se requiere un escalado posterior?	<p>En caso afirmativo, vaya a SO 3.7.1 para definir los requisitos y el punto de escalado.</p> <p>En caso contrario, vaya a SO 3.7.5 para determinar si se ha resuelto el problema.</p>	Analista de peticiones de servicio
SO 3.7.5	¿Se ha resuelto el problema?	<p>En caso afirmativo, vaya a SO 3.6.5 para actualizar la petición de servicio con las medidas tomadas dentro del proceso Monitorización de peticiones de servicio.</p> <p>En caso contrario, vaya a SO 3.7.2 para definir las medidas para resolver el problema.</p>	Gestor de cambios

10 Información detallada de Gestión de peticiones

HP Service Manager utiliza la aplicación Gestión de peticiones para habilitar el proceso Gestión de peticiones. La función principal de este proceso consiste en estandarizar los métodos y procesos que utiliza la organización empresarial para registrar, aprobar, validar, monitorizar y escalar las peticiones de servicio, si es preciso.

En el flujo de trabajo de Gestión de peticiones de servicio, el analista de peticiones de servicio crea y asigna registros de tareas de aprovisionamiento de peticiones de servicio a los grupos de cumplimentación de peticiones de servicio apropiados, cumplimenta la petición de servicio y comprueba que el solicitante está satisfecho con el resultado. En el flujo de trabajo Mantenimiento de Service Request Catalog, el gestor de peticiones de servicio determina si la propuesta es válida y se asegura que se recibe la aprobación de Gestión de nivel de servicio. El propietario de Service Request Catalog crea una estimación de peticiones de servicio, nueva o actualizada, y la envía al gestor de peticiones de servicio. Cuando se ha implementado el cambio creado por el gestor, el analista de peticiones de servicio comprueba que el solicitante está satisfecho con el resultado y cierra la petición de servicio.

En esta sección se describen los campos seleccionados de Gestión de peticiones en el sistema Service Manager de serie.

En esta sección se incluyen los siguientes temas:

- [Categorías y fases de Gestión de peticiones](#) en la página 142
- [Flujo de trabajo del proceso Gestión de peticiones](#) en la página 150
- [Proceso de generación de pedidos](#) en la página 151
- [Formulario Modelo](#) en la página 154
- [Detalles del formulario Modelo](#) en la página 155
- [Formulario Resumen de elementos](#) en la página 162
- [Detalles del formulario Resumen de elementos](#) en la página 163
- [Formulario Estimación](#) en la página 166
- [Detalles del formulario Estimación](#) en la página 167
- [Formulario Pedido](#) en la página 170
- [Detalles del formulario Pedido](#) en la página 171

Categorías y fases de Gestión de peticiones

La categoría es una clasificación de registros dentro de cada una de tres áreas funcionales: estimaciones, pedidos y elementos. Una fase es un paso administrativo en el ciclo de vida de un registro.

Las categorías de estimación y pedido se pueden subdividir en varias fases. Cada categoría de elemento solo tiene una fase. La definición de fase controla las opciones y comportamientos del sistema para cada fase.

Categorías de elementos

Las categorías de elementos son las principales agrupaciones de distintos productos y servicios. Cada producto o servicio debe tener una categoría de elemento. A continuación se muestran ejemplos de categorías de elementos:

- Equipos informáticos y materiales relacionados
- Materiales de oficina
- Categorías de software
- Instalación

Las categorías de elementos se almacenan en la tabla `ocmlcat`.

Los campos de las categorías de elementos se describen en la [Tabla 10-1](#).

Tabla 10-1 Descripciones de los campos de Categorías de elementos

Etiqueta	Descripción
Nombre	(Obligatorio) Un identificador único para la categoría de elementos.
Descripción	Una breve descripción de la categoría.
Disponibilidad	La condición evaluada al añadir un proceso de elementos para determinar si el usuario puede seleccionar elementos en la categoría. También controla los elementos que pueden ver o actualizar los usuarios. El valor predeterminado es <code>false</code> si se deja en blanco.
Formulario QBE	Permite la designación de una lista de registros diferente para una categoría que no sea el formulario <code>ocml.qbe</code> predeterminado.
Listar mapa de bits	Este campo le permite añadir un mapa de bits a su formulario de Service Manager.
Secuencia	Este campo ya no se utiliza.

Tabla 10-1 Descripciones de los campos de Categorías de elementos (continuación)

Etiqueta	Descripción
Asignar número antes de confirmar	Si este campo está seleccionado (establecido en true), el sistema asigna un número al artículo antes de mostrar una pantalla de confirmación si dicha opción de activación está activada. Si no está seleccionado (establecido en NULL), el valor predeterminado de este campo es false.
Categorías de estimaciones, Categorías de pedidos	Las categorías de estimaciones/pedidos que se pueden seleccionar en la categoría de elementos. Si es NULL, la categoría de elementos está disponible en todas las categorías de estimaciones/pedidos (pendiente del uso de categorías maestras).
Fase del elemento	(Obligatorio, y solo visualización) El nombre de la fase de esta categoría asume automáticamente un valor predeterminado (a través de Control de formatos) para que coincida con el nombre de la categoría.

Fases de elementos

La definición de la fase del elemento determina cuándo y cómo se solicitan los elementos. Los elementos se asocian a una categoría de estimación o de pedido, no a la fase. Una fase de estimación o pedido puede cambiar, pero el estado de los elementos en la estimación o pedido no cambia hasta que se cierre la última fase de la estimación/pedido principal.

Solo hay una fase para cada elemento. De manera predeterminada, el nombre de la fase del elemento es el nombre de la categoría del elemento.

Nota: el registro de Control de formatos muestra el nombre de la fase igual que el nombre de la categoría. Se puede modificar para diferenciar la fase del elemento del nombre de la categoría.

Cuando se crea una categoría de elemento, se debe crear también la fase correspondiente (con el mismo nombre) en la tabla de definición de fase (ocmoptions). Cuando se usa el proceso Creación de categorías de elementos para crear una nueva categoría de elementos y, cuando el usuario pulsa Añadir, el sistema abre el formulario de definición de fases de elementos para su finalización.

Los campos de las fases de elementos se describen en la [Tabla 10-2](#).

Tabla 10-2 Descripciones de los campos de Fases de elementos

Etiqueta	Descripción
Ficha Definición	
Nombre	(Obligatorio) El nombre de la fase.
Descripción	Un identificador único de la fase (mostrado en las fichas del flujo de trabajo).
Área	(Obligatorio) El área funcional al que se aplica la fase (definida como Elementos).
Área de nivel superior	(Exclusiva para elementos) Designa el área principal (pedidos o estimaciones) que es válida para un elemento en esta fase. Si este campo se establece en NULL, ambos están disponibles.
Riesgo >> Máximo	El valor máximo que se asignará por cálculos de riesgo.
Riesgo > Cálculo	Si se establece en true, el riesgo se calcula automáticamente.

Tabla 10-2 Descripciones de los campos de Fases de elementos (continuación)

Etiqueta	Descripción
Histórico > Páginas	Si se establece en true, los registros se crearán en la tabla <code>ocmlpage</code> cada vez que se actualiza un elemento de esta fase.
Histórico > Enlace de página	Registro de enlace usado para copiar campos del registro <code>ocml</code> al registro <code>ocmlpage</code> (todos los campos se copian si este campo está en blanco).
Histórico > Registros de auditoría	Si se establece en true, se crearán los registros de auditoría cuando se actualicen los campos auditados de un elemento de esta fase.
Actualizar	Si se establece en true, los campos del elemento se pueden modificar.
Aprobar	Si se establece en true, los operadores con autoridad para aprobar pueden realizar acciones de aprobación (irrelevante para las fases de elementos).
Cerrar	Si se establece en true, el elemento se puede cerrar (o recibir).
Cerrar ID mensaje	Identifica la etiqueta del botón de cierre de fase usando un registro <code>scmessage</code> . Debe ser un ID de mensaje válido para un mensaje definido en la tabla <code>scmessage</code> con una clase de mensaje de <code>ocm</code> .
Cerrar descr.	La descripción de la opción usada para cerrar la fase (por ejemplo, Cerrar o Fase siguiente).
Reabrir	Si se establece en true, el elemento cerrado se puede volver a abrir.
Mensajes/Eventos	Este campo es obsoleto y se incluye por compatibilidad con versiones anteriores de Service Center, como la versión 3 y anterior.
Confirmar la acción	Si se establece en true, los operadores con la configuración de confirmación de acción en su perfil se les pedirá que confirmen las acciones realizadas en el elemento.

Ficha Alertas

Alerta	Registros de alerta que se aplican a la fase del elemento.
Controles de alerta > Restablecer	<p>Establece el estado en inactivo de todos los registros de alerta actuales asociados a la fase del elemento actual y marca el último campo de acción como restablecido.</p> <p>A continuación, planifica un registro de alerta de cálculo para volver a calcular las alertas del elemento y reiniciar el proceso de estas.</p>
Controles de alerta > Volver a evaluar	<p>Si se establece en true, recupera las alertas asociadas a la fase del elemento y las procesa.</p> <p>Si el estado de alerta es activo, Service Manager vuelve a evaluar la condición de alerta y actualiza la alerta para reflejar el estado correcto.</p> <p>Si el estado de alerta no es activo, Service Manager vuelve a evaluar la condición de alerta. Si la condición es true, Service Manager hace lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establece el estado como Planificado. • Establece la última acción como Recalc. • Establece la hora de la acción como la fecha/hora actual. • Vuelve a evaluar la condición de planificación.

Ficha Aprobaciones

Tabla 10-2 Descripciones de los campos de Fases de elementos (continuación)

Etiqueta	Descripción
Nombre de la aprobación	El nombre de un registro de definición de aprobación que se aplica a la fase del elemento.
Controles de aprobación > Restablecer	Si se establece en true, restablece todas las aprobaciones y vuelve a evaluar las condiciones en todas las definiciones de aprobaciones posibles.
Controles de aprobación > Volver a calcular	Si se establece en true, vuelve a calcular las definiciones de aprobaciones para todas las aprobaciones actuales.
Controles de aprobación > Retener	Si se establece en true, retiene las aprobaciones actuales si cambia la fase.
Ficha Modelo/Elementos	
Modelo	(Opcional) Número de un elemento existente que se utilizará como un "modelo" (los valores desde ese elemento se copiarán en los elementos que introducen esta fase).
Enlazar	(Opcional) El registro del enlace usado para especificar qué campos se copian del elemento "modelo" a los elementos introducidos en esta fase (todos los campos se copian si este valor se deja en blanco).
Modificar fechas	(Exclusivo para los elementos) Si se establece en true, un operador puede cambiar las fechas de un elemento.
Formulario de recepción	(Exclusivo para los elementos) El nombre del formulario presentado para el proceso de recepción de elementos.
Ficha Archivos de comandos/Vistas	
Archivos de comandos	Define los archivos de comandos que se van a ejecutar en la fase Abrir, Actualizar, Cerrar, Reabrir o Copiar y abrir.
Vista predeterminada	Define el formulario utilizado para mostrar los elementos de esta fase.
Ficha Informes	
Informe, Formulario	La ficha Informes se incluye por compatibilidad con las implementaciones más antiguas. Práctica recomendada: Suprima todos los valores de esta ficha (o déjelos todos en blanco). De esta forma se evitará un paso de validación adicional al guardar o crear la definición de fase.

Categorías maestras

Las categorías maestras permiten agrupaciones de elementos similares. Utilice categorías maestras para estructurar el proceso de selección de piezas al crear agrupaciones de alto nivel de categorías de artículos relacionados y al definir la categoría de estimaciones para las que estarán disponibles estas categorías de elementos.

Ejemplo: si no hubiera ninguna categoría maestra para equipos de oficina y recursos humanos, todas las categorías de elementos aparecerían para su selección: Chairs (Sillas), Contractor Conversion (Conversión de contratistas), Desks (Escritorios), Employee Promotion (Promoción de empleados), Employee Termination (Cese de empleados), Employee Transfer

(Transferencia de empleados), Lamps (Lámparas), New Employee Setup (Nueva disposición de empleados) y Office Accessories (Accesorios de oficina). Al utilizar categorías maestras, puede agrupar las categorías de elementos en selecciones lógicas como las siguientes:

- Office Equipment (Equipo de oficina)
 - Desks (Escritorios)
 - Chairs (Sillas)
 - Lamps (Lámparas)
 - Accessories (Accesorios)
- Human Resources (Recursos humanos)
 - Contractor Conversion (Conversión de contratistas)
 - New Hire (Nueva contratación)
 - Reassignment (Reasignación)
 - Termination (Cese)
 - Transfer (Transferencia)

En el catálogo, cada pieza debe tener una categoría de elementos. La categoría maestra no aparece en ningún registro del catálogo de piezas; organiza los elementos en grupos relevantes. Las piezas se seleccionan mediante la categoría de elementos de la pieza. Las categorías maestras se agrupan en categorías de estimación y pedido específicas o están disponibles en todas las categorías de estimaciones y pedidos.

La jerarquía de organización de la categoría maestra es la siguiente:

- Categorías de estimaciones/pedidos
- Categorías maestras
- Categorías de elementos

Los campos de las categorías maestras se describen en la [Tabla 10-3](#).

Tabla 10-3 Descripciones de los campos de Categorías maestras

Etiqueta	Descripción
Nombre	(Obligatorio) Un identificador único para la categoría maestra de elementos.
Descripción	Una descripción breve y significativa de la categoría mostrada en las listas de registros.
Disponibilidad	La condición evaluada para determinar si el usuario puede seleccionar elementos en la categoría maestra mientras añade un proceso de elementos. El valor predeterminado es false si se deja en blanco.
Visualización de categorías	La condición se evalúa después de que el usuario selecciona la categoría maestra para determinar si se muestra la lista de categorías de elementos bajo esta categoría maestra. Si se establece en false, no se mostrará la lista de categorías de elementos; en su lugar, se mostrarán todas las piezas (o elementos) con una categoría de elemento que coincida con cualquier categoría de elemento de la categoría maestra. El valor predeterminado es false si se deja en blanco.

Tabla 10-3 Descripciones de los campos de Categorías maestras (continuación)

Etiqueta	Descripción
Secuencia	Este campo es obsoleto (no se utiliza).
Categorías de estimaciones, Categorías de pedidos	Las categorías de estimaciones/pedidos en las que se ajusta la categoría maestra de elementos. Si se establece en NULL, la categoría maestra de elementos está disponible para todas las categorías de estimaciones/pedidos.
Categorías de elementos	Las categorías de elementos disponibles en la categoría maestra de elementos.

Categorías de estimaciones

Las categorías de estimaciones constituyen la principal clasificación de las peticiones entrantes de los usuarios. Las estimaciones, también conocidas como peticiones, representan la descripción de las categorías de nivel superior. Las principales determinaciones para establecer las categorías de estimaciones son las siguientes:

- El número de productos y servicios ofrecidos
- Las necesidades de generación de informes de la organización

Las categorías de estimaciones incluyen varias fase como las siguientes:

- Fase inicial: entrada inicial y establecimiento del precio de la petición
- Fase de aprobaciones: aprobación de la gestión.
- Fase de solicitud de pedidos: permite que las piezas y servicios se soliciten, se reciban y se cierren.
- Fase de seguimiento: el cliente comprueba el cumplimiento satisfactorio.

Los campos de las categorías de estimaciones se describen en la [Tabla 10-4](#).

Tabla 10-4 Descripciones de los campos de Categorías de estimaciones

Etiqueta	Descripción
Nombre	(Obligatorio) Un identificador único para la categoría de estimaciones.
Descripción	Una descripción significativa de la categoría, que se muestra en las listas de registros.
Disponibilidad	La condición evaluada al abrir una estimación o al cambiar una categoría para determinar si el usuario puede seleccionar esta categoría. Si se establece en false, la categoría no se muestra en la lista. Controla qué usuarios pueden ver o actualizar las estimaciones. El valor predeterminado es false si se deja en blanco.
Formulario QBE	Permite la designación de una lista de registros diferente para una categoría que no sea el formulario ocml.qbe predeterminado.
Selección múltiple	Un campo lógico cuyo valor determinado es true. Permite al usuario añadir elementos adicionales si se requiere antes de que se creen las estimaciones. Si el campo se establece en false, el usuario solo puede especificar un artículo del catálogo por estimación.

Tabla 10-4 Descripciones de los campos de Categorías de estimaciones (continuación)

Etiqueta	Descripción
Asignar número antes de confirmar	Si está seleccionado (establecido en true), el sistema asigna un número antes de mostrar una pantalla de confirmación (si esa opción de visualización está activada). El valor predeterminado es false si se deja en blanco.
Fases > Nombre de fase	(Se requiere una) Define las fases seguidas de estimaciones de esta categoría, desde la parte superior de la matriz a la inferior.
Fases > Condición	(Requerido para cada nombre de fase) La condición que se debe evaluar en true para que se procese la fase asociada.

Fases de estimaciones

Cuando se crea una categoría de estimaciones, las fases mostradas también deben existir en la tabla (`options`) de la definición de fase. Cuando se usa el proceso Creación de categorías de estimaciones para crear una nueva categoría de estimaciones y, cuando el usuario pulsa Añadir, el sistema abre el formulario de definición de fases de estimaciones para su finalización. Cada categoría de estimaciones debe tener al menos una fase de aprobación y una fase de solicitud de pedidos.

Los registros de las fases de estimaciones son similares a las fases de elementos. Los registros de fases de estimaciones tienen las siguientes diferencias con relación a las fases de elementos:

- No tienen un campo Área de nivel superior.
- Nuevos campos de administrador en la ficha Definición.
- Plazo: el número de días de previo aviso requeridos para entregar el producto o servicio.
- Hora de seguimiento: número de días permitidos para el seguimiento.
- Plan de trabajo: el nombre de la tabla de calendario de servicios para calcular el plazo y la hora de seguimiento para llegar a esa fecha (valor predeterminado 24x7).
- Controla la separación en su propia ficha.
- No hay ficha Informes.

El formulario predeterminado de serie usado para mostrar las estimaciones es el formulario `ocmq.view.summary` (especificado en la ficha Archivos de comandos/Vistas).

En la ficha Controles existen los siguientes campos específicos de las estimaciones:

- Generar pedidos: si se establece en true, permite la generación de pedidos desde los elementos aunque la estimación esté en esta fase.
- Cerrar si el último elemento está cerrado: si se establece en true, las estimaciones de esta fase avanzan automáticamente a la fase siguiente cuando se cierra el último elemento relacionado (puede no ser inmediato, debido al procesamiento en segundo plano).

Nota: como las estimaciones progresan a través de varias fases, la referencias a Cerrar indican el cierre de la fase y el avance de la cuota a la fase siguiente, no necesariamente al cierre de la estimación.

Los campos siguientes específicos de las estimaciones se encuentran dentro del grupo Controles de elementos en la ficha Modelo/Elementos:

- **Añadir:** si se establece en true, permite a los operadores autorizados añadir elementos adicionales a una estimación en esta fase recorriendo el proceso de selección de catálogo.
- **Cerrar automáticamente:** si se establece en true, el cierre de elementos de pedido relacionados puede causar inmediatamente el cierre de los elementos relacionados con la estimación en esta fase, sin intervención del usuario (solo se aplica en una fase de generación de pedidos).
- **Marcar automáticamente disponibilidad de pedidos:** si se establece en true, los elementos de la estimación de esta fase pueden tener automáticamente sus valores de Pedido disponible establecidos en true por el sistema, dependiendo del plazo y de la planificación (solo es true en una fase de generación de pedidos).
- **Marcar manualmente disponibilidad de pedidos:** si se establece en true, los operadores pueden establecer manualmente en true los valores de Pedido disponible de elementos relacionados, evitando la planificación y el procesamiento (solo se aplica en una fase de generación de pedidos).

Los registros de la fase de estimaciones se almacenan en la tabla `ocmoptions`.

Categoría de pedidos

Las categorías de pedidos son la principal clasificación de los pedidos generados. Las categorías de pedidos contienen los mismos campos y ajustes que las categorías de estimaciones (excepto que no contienen la configuración de Selecciones múltiples). Las categorías de pedidos están referenciadas en los registros `modelvendedor` para determinar el tipo de pedido generado para un elemento específico.

Las determinaciones principales para establecer las categorías de pedidos son las siguientes:

- El número de productos y servicios ofrecidos
- Las necesidades de generación de informes de la organización

Algunas posibilidades de rastrear los proveedores en los pedidos:

- Permitir varios proveedores en cada categoría de pedido.
- Clasificar pedidos sobre la base de proveedores.
- Definir una categoría única para cada proveedor.

Una implementación configura una fase por categoría de pedido. Las categorías de pedidos de serie incluyen las siguientes: Lease (Leasing), Purchase (Compra), Rental (Alquiler), Return (Devolución) y Work (Trabajo).

Los registros de categorías de pedidos se almacenan en la tabla `ocmocat`.

Fases de pedidos

Las fases de pedidos son similares a las fases de elementos. Solo hay una fase por categoría de pedido. Las fases de pedidos se establecen en un valor de cerrado cuando se cierra el último elemento de pedido.

El formulario predeterminado de serie usado para mostrar los pedidos es el formulario `ocmo.view.summary` (especificado en la ficha Archivos de comandos/Vistas).

Los registros de la fase de pedidos se almacenan en la tabla `ocmoptions`.

Flujo de trabajo del proceso Gestión de peticiones

El flujo de trabajo del proceso Gestión de peticiones en Service Manager es el siguiente.

Flujo de trabajo de peticiones

A continuación se describe el flujo de trabajo de petición (estimación) en Service manager:

- 1 Un usuario abre una petición para productos o servicios, seleccionando artículos del catálogo.
- 2 Se crea la estimación, en su primera fase, con sus elementos de estimación relacionados. Cuando sea apropiado, los grupos de aprobación evalúan la petición.
- 3 Dependiendo de la configuración, la estimación o bien avanza automáticamente a la fase de solicitud de pedido, o el usuario lo mueve a la fase de solicitud de pedido. En la fase de solicitud de pedido, los elementos asociados a la estimación se marcan automáticamente como "Pedido disponible", dependencias pendientes y plazos.
- 4 El sistema cierra automáticamente los elementos (pendiente de los resultados del flujo de trabajo de pedidos) o los cierra manualmente el usuario.
- 5 Si existen dependencias de elementos, estos se convertirán en "Pedido disponible" con el cierre de otros elementos.

Ejemplo: una vez recibido un nuevo PC, el elemento de estimación específica que se deben pedir servicios de configuración. Cuando todos los elementos de la estimación están marcados como cerrados, la estimación sale automáticamente de la fase de generación de pedidos. Dependiendo de la configuración, la estimación se cierra automáticamente o la cierra el usuario.

Flujo de trabajo de pedidos

A continuación se describe el flujo de trabajo de pedidos en Service Manager:

- 1 Se crea un registro de pedidos con los elementos solicitados. Una estimación puede crear varios elementos de pedido diferentes y los elementos generados desde varias estimaciones diferentes pueden agruparse y relacionarse con el mismo pedido. Para obtener más información sobre el proceso de generación de pedidos, consulte [Proceso de generación de pedidos](#) en la página 151.

Ejemplo: un servidor se puede adquirir a un proveedor y un router a otro. Los usuarios finales pueden solicitar una variedad de cartuchos de tóner, que pueden agruparse en un único pedido. Cuando se reciben los elementos de un pedido, se inicia el proceso de recepción. Las piezas y los materiales se reciben; los servicios se cierran.

- 2 Cuando se cierran los elementos, el sistema cierra automáticamente los elementos de estimación relacionados. Cuando se cierran todos los elementos de un pedido, este se cierra automáticamente.

Proceso de generación de pedidos

Los pedidos se pueden generar de manera manual o automáticamente a través de la generación de pedidos en segundo plano.

Consideraciones para el campo Pedido disponible

La generación de pedidos en segundo plano solo tiene lugar en los elementos con el valor Pedido disponible establecido en `true`. Este campo puede establecerse automáticamente de acuerdo con el registro de definición de fase. Las relaciones de secuencia, plazo y relaciones principales/secundarias se evalúan para determinar cuando se convertirán en `true`.

En función de las reglas, dependencias, secuenciación y método de generación de pedidos definidos en el catálogo, los elementos preparados para la generación de pedidos se marcan en el campo Pedido disponible como `true`. Se crea un registro de planificación que, cuando se procesa, crea un pedido para el elemento.

Nota: el acceso a las vistas de elementos `ocml.view.default.g`, `ocml.view.control.g` o `ocml.view.detail.g` proporciona los controles de generación de pedidos configurados en el catálogo para la pieza y copiados en el elemento durante el proceso de petición.

La generación de pedidos en segundo plano tiene las características siguientes:

- No es para estimaciones con elementos diferidos.
- No es para elementos que se consolidan en el elemento principal.
- No es para elementos que consumen inventario disponible (el campo Disponible para consumo se establece en `true`).

El campo Pedido disponible se puede establecer manualmente si lo permiten la definición de la fase de estimación y el perfil de usuario.

Métodos de generación de pedidos

Gestión de peticiones admite los métodos siguientes para la generación de pedidos.

Generación de pedidos manual

Utilice este método para crear manualmente un pedido. Esto es similar para crear una estimación con elementos; pero, en lugar de una estimación, producirá un pedido con elementos.

Generación de pedidos manual usando la opción Generar pedidos

Use este método para generar un pedido directamente desde una estimación a través de la opción Generar pedidos desde el menú Más acciones. La opción Generar pedidos crea un registro de planificación del proceso en segundo plano. Se crea un pedido para cada elemento de la estimación marcado como disponible para su pedido con un pedido para cada elemento.

Si una pieza o servicio de un elemento tiene que pedirse inmediatamente y la definición de fase para la estimación le permite generar los pedidos manualmente, se usa la opción Generar pedidos. Esta opción reemplaza el proceso de generación de pedidos estándar y abre inmediatamente los pedidos para los elementos de una estimación. La opción solo está disponible mientras se visualizan las estimaciones.

Para generar manualmente un pedido para elementos de estimación, seleccione **Generar pedidos** en el menú Más acciones. Se muestra el registro Gestión de peticiones - Registro de planificación de generación de pedidos en segundo plano. Pulse **Aceptar** para pedir el artículo o bien en **Omitir** para que siga su procesamiento normal. Continúe hasta que se hayan pedido todos los elementos deseados.

Generación de pedidos por lote inmediata

Cuando un elemento con un tipo de renovación de pedido "Inmediato" está marcado como preparado para el pedido, se crea un registro de planificación. Se crea un pedido para el elemento. El pedido creado tiene un elemento que se corresponde con el elemento de la estimación (uno a uno). Se solicita con independencia de la fecha del pedido prevista. Cuando se cierran los elementos del pedido, también se cierran los elementos de la estimación correspondiente.

Práctica recomendada: utilice este método para los elementos de trabajo, servicio o de máxima prioridad.

Generación de pedidos por lote a demanda

Este tipo de generación de pedidos agrupa periódicamente todos los elementos marcados como preparados para el pedido como tipos de renovación de pedido "por lote" o para elementos cuya fecha de pedido prevista haya expirado. Los pedidos creados utilizan las pausas altas y bajas tal como se establecen en el registro de planificación de generación de pedidos en segundo plano. En este caso, los elementos de pedidos pueden tener varios elementos de estimaciones que se han combinado para las compras por volumen. Cuando se cierran los elementos del pedido, también se cierran los elementos de la estimación correspondiente.

Los registros de planificación de generación de pedidos en segundo plano de Gestión de peticiones (también conocido como registros de planificación a demanda) se utilizan para el proceso de generación de pedidos por lote a demanda.

Registros de planificación de generación de pedidos en segundo plano

Los registros de planificación determinan cuándo y con qué frecuencia se generan los pedidos. Pueden haber más de un registro de planificación a demanda en la tabla schedule en un momento dado. Se pueden procesar en intervalos diferentes y ejecutar distintas consultas. También definen los valores del campo que causan una interrupción en un nuevo pedido a medida que se procesan las estimaciones.

Tenga en cuenta lo siguiente:

- ¿Qué cambiaría para que cada pedido se relacione a una única estimación en lugar de a un pedido que contiene varias estimaciones?
- ¿Qué podría cambiar para que cada elemento se aplique solo a un código del presupuesto?

Para acceder al registro de planificación de generación de pedidos en segundo plano, vaya a **Gestión de peticiones > Mantenimiento > Administración** y pulse dos veces **Plan de creación de pedidos**.

Práctica recomendada: el acceso administrativo a los registros de planificación de pedidos desde la aplicación Gestión de peticiones permite más flexibilidad en el uso de campos de datos adicionales que ver estos registros en la tabla schedule.

La [Tabla 10-5](#) describe algunos de los campos del registro de planificación de generación de pedidos.

Tabla 10-5 Campos del registro de planificación de generación de pedidos en segundo plano

Etiqueta	Descripción
Consulta de elemento (opcional)	Si se especifica un valor, la consulta reemplaza la consulta predeterminada ejecutada en la tabla ocml. Valor predeterminado: avail.to.order=true and reorder.type="b" and open=true and quantity.balance>0 and target.order<=tod().
Categoría del pedido (opcional)	Si se especifica un valor, la categoría del pedido usada cuando se crea el nuevo pedido reemplaza la categoría de pedido predeterminada, que es la categoría de pedido asociada al elemento, tal como se define en el registro modelvendedor. En el sistema básico, Service Manager proporciona un registro de planificación, OCM Create Order. Si este registro no se abre, escriba Create default en el campo Nombre y, a continuación, pulse Añadir . El registro se crea y se guarda en el sistema.
Pausas entre pedidos	Campos que provocan una interrupción en un nuevo pedido. De serie, los campos son los siguientes: vendor, vendor.contract.no, trans.type, bill.to.code, ship.to.code, tax.rate, payment.terms y shipping.terms.
Pausas entre elementos	Campos que provocan una interrupción en un nuevo elemento de pedido. De serie, los campos son los siguientes: part.no, unit.cost, unit.of.measure, discount, payment.freq, no.of.payments.

Para personalizar su procesamiento de pedidos, los campos de matrices Pausas entre pedidos y Pausas entre elementos en el registro de planificación a demanda permiten una lista de nombres de campos de elementos de estimación en una secuencia que coincide con una clave en el registro de definición del sistema ocml. A medida que se procesa cada registro, el sistema busca diferencias entre estos nombres de campos. De esta forma, puede controlar la hora de finalización del pedido o elemento actual y después interrumpir e iniciar otro nuevo.

Importante: De serie, en el registro de definición del sistema ocml hay una clave que contiene los campos avail.to.order, reorder.type, open, quantity.balance y target.order. Asegúrese de no modificar esta clave.

Generación de pedidos por lote anticipada

La generación de pedidos por lote anticipada es un proceso planificado. De manera predeterminada, este proceso revisa la tabla model, buscando artículos del catálogo de tipo de renovación de pedidos "por lote" o que tengan una cantidad de renovación mayor que cero, o que tengan un punto de renovación de pedido mayor que la suma de los pedidos disponibles, pedidos y en espera. Este proceso crea pedidos para las piezas específicas.

Verificación de disponibilidad del registro de planificación de generación de pedidos

Los registros de verificación de disponibilidad del registro de planificación de generación de pedidos de Gestión de peticiones se utilizan para un proceso de generación de pedidos por lote anticipado. Puede acceder a los registros de planificación desde **Gestión de peticiones > Mantenimiento > Administración > Comprobación del plan disponible**.

Los registros de planificación usan el campo Control de procesamiento tal como se describe en la tabla siguiente.

Etiqueta	Descripción
Consulta de modelo	(Opcional) Si se especifica, la consulta reemplaza la consulta predeterminada ejecutada en la tabla model: <ul style="list-style-type: none">• <code>reorder.type="b" and reorder.amount>0</code>• <code>reorder.point>=available+on.order+ back.ord</code>

Práctica recomendada: el acceso administrativo a los registros de planificación de pedidos desde la aplicación Gestión de peticiones permite más flexibilidad en el uso de campos de datos que ver esos registros desde la tabla schedule.

Formulario Modelo

Cada registro modelo define una "pieza" que se va a solicitar o a pedir. El formulario Modelo le permite llevar a cabo lo siguiente:

- Especificar la categoría del elemento en la que se ajusta la pieza.
- Establecer las opciones de selección del usuario para la pieza (si el usuario puede seleccionar entre varios proveedores que suministran el artículo).
- Determinar si los registros de los elementos mediante la selección del usuario de este elemento y si estos elementos de estimación generarán los elementos de pedidos correspondientes.
- Establecer reglas sobre cómo se generan elementos de pedidos por la pieza que se está gestionando (cerrada, recibida o serializada).
- Ver información relativa a la cantidad de elementos.
- Establecer reglas para realizar pedidos y renovar los pedidos de un elemento (generación de pedidos inmediata o por lote, cantidades de pedido mínimas y máximas).
- Establecer información de instalación y de licencia para el software.

Figura 10-1 muestra el formulario Modelo estándar.

The screenshot shows a web form titled "Info. del modelo" with several tabs: "Generalidades", "Cantidades actuales", "Renovación de pedidos", "Proveedores", "Catálogo", "Software", and "Imagen". The "Generalidades" tab is active, displaying the following fields:

- Información general:**
 - Núm. de pieza: 07N4776
 - Descripción breve: 60 GIG Hard Drive
 - Fabricante: IBM North America
 - Modelo: Deskstar 75GXP
 - Ext. de modelo: (empty)
 - Serializado
 - Coste: 425.00
 - Divisa: USD
 - Número Libro mayor: (empty)
 - Prioridad predeterminada: (empty)
 - Cantidad predeterminada: (empty)
 - Archivo de configuración: (empty)
- Descripción detallada:**

60 GIG IBM Deskstar Hard Drive.
 Rotational speed - 7200 RPM
 Interface - Ultra ATA/100
 Sustained data transfer rates - 40 MB/sec
 Average seek time - 8.5 ms
- Instrucciones:** (empty)

Figura 10-1 Formulario Modelo

Detalles del formulario Modelo

En la tabla siguiente se identifican y describen algunas de las funciones del formulario Modelo.

Nota: La entrada **Catálogo** en **Archivos de soporte** también muestra los registros de la tabla model, usando un formulario alternativo que muestra un número más pequeño de configuraciones para cada registro de modelo. El uso de este formulario se ha reemplazado fundamentalmente con el uso de la ficha **Catálogo** en el formulario Modelo estándar.

Tabla 10-6 Descripciones de los campos de Modelo

Etiqueta	Descripción
Ficha Generalidades	
Núm. de pieza	Un identificador único del elemento. Su valor se puede definir manualmente o, si se deja en blanco cuando se añade un registro, tendrá un valor asignado automáticamente basado en el registro de pieza de modelo en la tabla number.
Descripción breve	Una breve descripción del elemento. La descripción se mostrará en la lista de registro cuando selecciona artículos del catálogo para añadirlos a una estimación.
Fabricante	El fabricante del elemento. Debe coincidir con un registro vendor existente.
Modelo	La identificación del modelo del fabricante del elemento; se copia de los elementos de configuración si se crean el artículo del catálogo.
Ext. de modelo	Extensión de la identificación del modelo del fabricante.

Tabla 10-6 Descripciones de los campos de Modelo (continuación)

Etiqueta	Descripción
Serializado	Determina si se debe recopilar información de identificación única cuando se reciben piezas individuales de este elemento en el proceso de pedido.
Coste, Divisa	Sustituido por la información de coste en los registros modelvendedor.
Número Libro Mayor	El número del Libro Mayor con fines contables.
Prioridad predeterminada	Este campo ya no se utiliza.
Cantidad predeterminada	La cantidad de elementos que se van a solicitar a no ser que el usuario pueda modificar las cantidades.
Archivo de configuración	Tabla para crear registros de CI (por lo general, device, si se usa).
Ficha Cantidades actuales	
Por depósito, Total	Muestra la información del depósito y la información total de existencias del elemento. Nota: no debe modificar manualmente los campos en esta ficha. Estos campos se actualizan automáticamente por los procesos de estimación y pedido existentes y terminados. Puede forzar actualizaciones seleccionando la opción Take Inventory (Tomar inventario) del menú Más acciones.
Ficha Renovación de pedidos	
Cantidad mín. pedido	Si un operador solicita una cantidad inferior, Service Manager aumenta la cantidad solicitada hasta esta cantidad.
Cantidad máx. pedido	Si un operador solicita una cantidad superior, Service Manager reduce la cantidad solicitada hasta esta cantidad.
Tamaño del lote (Ord.)	El tamaño del lote que se va a usar al solicitar el elemento de un proveedor. La cantidad de pedido es un múltiplo de este número. En caso contrario, Service Manager la ajusta en consecuencia.
Unidad/Medida	La unidad estándar de medida para este elemento (usando una tabla de validez).
Tipo de pedido renovado	El tipo de procesamiento que se va a usar al renovar el pedido del elemento: <ul style="list-style-type: none"> • Inmediato: Tan pronto como la fase de pedido se introduce para una estimación, los elementos de esta pieza crearán pedidos y elementos de pedido. • Lote: se crearán los elementos del pedido para los elementos solicitados de este tipo cuando estén disponibles para su solicitud en una planificación definida por la frecuencia del planificador en segundo plano. • Fantasma: no se generarán elementos de pedido para esta pieza, aunque haya elementos de petición usados para paquetes.
Grupo de compra	El grupo que va a pedir esta pieza. Un grupo de compra es internamente responsable de la adquisición de ciertos tipos de materiales.
Grupo de materiales	El tipo de materiales o servicios necesarios. Este campo rastrea las categorías de materiales que haya definido.

Tabla 10-6 Descripciones de los campos de Modelo (continuación)

Etiqueta	Descripción
Disponible para consumo	Si se selecciona, consume las existencias disponibles cuando se procesan elementos de un pedido (el valor predeterminado es false). No seleccione esta opción en equipo no inventariado.
Combinar	Si se selecciona, combina las cantidades de elementos de estimación en un elemento de pedido al procesarlos. Si se borra, se crea un pedido y un elemento de pedido único para cada elemento de estimación (el valor predeterminado es false).
Rastrear recepción	<p>Cuando el valor de esta opción es true, Service Manager rastrea la llegada del elemento pedido para este componente y registra la información en el registro de recepción. Si se borra, los elementos se cierran pero no se reciben.</p> <p>Este campo controla el proceso de recepción de la pieza. Este campo es independiente del campo Serializado. El campo Serializado impacta en el proceso de recepción; sin embargo, los elementos se pueden recibir sin estar sujetos a la gestión de configuraciones. En otras palabras, la pieza no tiene que ser serializada para ser recibida.</p> <p>Ejemplo: si se recibieron tres elementos serializados, debe especificarse el número de serie para cada uno de ellos durante la recepción. Se deben crear tres registros en el registro de recepción.</p>
Ficha Proveedores	
Proveedor, Coste unitario, Tipo de trans., Cant. de pagos, Importe pago	Muestra las relaciones del elemento con los proveedores que lo suministran. La información se almacena en la tabla model vendor y se muestra usando una unión virtual.
Mostrar todos los proveedores	Este botón muestra los registros del proveedor modelo de esta pieza.
Añadir un proveedor	Este botón crea un nuevo registro del proveedor modelo para esta pieza, estableciendo una relación del elemento con el proveedor.
Ficha Catálogo	
Info. de catálogo > Categoría de elementos	Define la categoría de elementos para agrupar el artículo del catálogo.
Info. de catálogo > Secuencia	Este campo ya no se utiliza.
Info. de catálogo > Dpto. asignado	Este campo define un departamento predeterminado para tickets de esta pieza.

Tabla 10-6 Descripciones de los campos de Modelo (continuación)

Etiqueta	Descripción
<p>Info. de catálogo > Componentes</p> <p>Info. de catálogo > Info. de catálogo</p>	<p>Se utiliza al crear paquetes de artículos del catálogo. Un paquete es el elemento principal de elementos específicos. Para acceder a piezas específicas, puede recorrer un paquete de piezas seleccionado. Existen dos formas de designar una lista como paquete:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seleccione Fantasma en el Tipo de pedido renovado en el formulario Modelo. Nota: los paquetes de este tipo se pueden enumerar como elementos inmediatamente debajo de una categoría de elementos y se pueden seleccionar como artículos del catálogo. • Especifique una categoría de elementos fantasma para una entrada de la tabla model. Nota: los paquetes de este tipo solo se usan para agrupar otros artículos del catálogo y ellos mismos siempre tienen al menos un nivel de paquete superior "sobre" ellos. <p>Número de pieza, Cantidad y Tipo de opción son los tres campos que hay que cumplimentar para cada línea de componente de un paquete. Los tipos de opción para componentes son los siguientes: predeterminado, obligatorio y opcional. Si los elementos deben tener dependencias planificadas, deben tener una etiqueta introducida en el campo Grupo, que se utiliza entonces en la matriz Dependencias para mostrar las dependencias del grupo, estableciendo el orden en el que el sistema hará que los elementos sean "Pedidos disponibles". Los tipos de dependencias de serie son las siguientes: En existencia y Cerrado.</p>
<p>Condiciones de pieza > Selección de usuario</p>	<p>Debe evaluarse a true para que el usuario recoja este artículo del catálogo.</p>
<p>Condiciones de pieza > Mostrar resumen</p>	<p>Permite al operador ver una vista previa de los subcomponentes de la pieza antes de continuar con la selección de la pieza y proveedor.</p>
<p>Condiciones de pieza > Copiar a elemento</p>	<p>Si se selecciona (se establece en true), la entrada del catálogo creará un elemento asociado a la estimación.</p> <p>El campo Postergar la selección reemplaza este campo. Si el campo Postergar la selección se establece en true, Service Manager copia la entrada al elemento con independencia del valor de este campo.</p> <p>Nota: como los paquetes no son bienes ni servicios reales, no tendrán seleccionadas las opciones Copiar a elemento o Generar pedido.</p>
<p>Condiciones de pieza > Generar pedido</p>	<p>Si está seleccionado (se establece en true), permite el control sobre los elementos de estimación que estén disponibles para el procesamiento de pedidos.</p> <p>Nota: como los paquetes no son bienes ni servicios reales, no tendrán seleccionadas las opciones Copiar a elemento o Generar pedido.</p>
<p>Condiciones de pieza > Crear único</p>	<p>Si se selecciona (se establece en true), crea varios elementos para esta pieza si el usuario establece la cantidad a más de uno.</p>
<p>Condiciones de pieza > Consolidar nivel superior</p>	<p>Si se selecciona (se establece en true), consolida esta pieza a la pieza de nivel superior. El campo del elemento de nivel superior apunta al número de elemento que se ha abierto, para cumplimentar los requisitos de este elemento de nivel superior de la pieza.</p> <p>Cuando este campo se establece en true, no se pueden consumir las existencias de esta pieza del elemento de nivel superior.</p>

Tabla 10-6 Descripciones de los campos de Modelo (continuación)

Etiqueta	Descripción
Condiciones de pieza > Seleccionar proveedor	Si se selecciona (se establece en true), permite al operador seleccionar al proveedor entregar este elemento. Si este campo se establece en false, se utiliza un proveedor predeterminado (definido en los registros modelvendedor) o bien otro usuario puede seleccionar manualmente el proveedor para este elemento.
Condiciones de pieza > Cantidad modificada por el usuario	Si se seleccionada (se establece en true), permite al operador reemplazar las cantidades de pedido predeterminadas durante el proceso de apertura de elementos (usado sobre todo cuando la pieza se hace referencia dentro de un paquete mayor). Si no está seleccionado, el usuario no puede cambiar la cantidad de este elemento dentro de un paquete.
Condiciones de pieza > Mostrar confirmación	Si se selecciona (se establece en true), permite al operador ver las pantallas de resumen y confirmación de las piezas seleccionadas antes de realizar las selecciones de piezas o de proveedor.
Condiciones de componente > Mensaje de solicitud de confirmación	El mensaje mostrado durante el proceso de selección de elementos del paquete.
Condiciones de componte > Se puede seleccionar uno	El usuario puede seleccionar un componente del paquete durante el proceso de selección de elementos del paquete.
Condiciones de componte > Se pueden seleccionar varios	El usuario puede seleccionar varios componentes del paquete durante el proceso de selección de elementos del paquete.
Condiciones de componte > No se puede seleccionar ninguno	El usuario no puede seleccionar ningún componente del paquete durante el proceso de selección de elementos del paquete.
Condiciones de componente > Postergar la selección	Permite la selección de componentes que tendrá lugar en el futuro.
Condiciones de componente > Seleccionar automáticamente todos los predeterminados	Si está seleccionada, esta opción selecciona automáticamente los componentes predeterminados para este elemento. Esto puede impedir que el usuario suprima componentes predeterminados o añadir otros opcionales.

Tabla 10-6 Descripciones de los campos de Modelo (continuación)

Etiqueta	Descripción
Aprobaciones/Alertas	Esta subficha proporciona la información siguiente de este elemento. <ul style="list-style-type: none">• Nombres de la aprobación: los grupos o personas de aprobación que deben aprobar la estimación cuando este elemento (pieza) se abre como una definición de elemento. La definición de este campo a nivel de pieza (en lugar de a nivel de fase dentro de una categoría) proporciona una forma de diferenciar elementos particulares para la aprobación. Por ejemplo, si dos piezas están en la misma categoría de elementos pero una tiene un valor NULL en este campo y el otro tiene un grupo de aprobación válido definido, el último requiere aprobación de ese grupo.• Nombres de alertas: La definición de alerta planificada para su procesamiento cuando este elemento (pieza) se abre como un elemento.
Info. de recepción > Formulario de recepción	El nombre del formulario presentado para el proceso de recepción del elemento.
Info. de recepción > Nombre del núm. de identificación de activo	Un número de identificación del elemento de configuración para identificar la pieza.
Info. de recepción > Nombre del campo, Descripción del campo, ¿Requerido?, Valor predeterminado, Tipo de dato	Información del campo en el que se va a registrar la información de recepción de esta pieza.
Ficha Software	
Información de software	Nombre de la aplicación: el nombre del producto de software con licencia.

Tabla 10-6 Descripciones de los campos de Modelo (continuación)

Etiqueta	Descripción
Info. de la licencia	<p>Esta sección proporciona las opciones siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un solo usuario: si se selecciona (se establece en true), indica una licencia que permite la instalación del software en una única estación de trabajo para su uso por un único usuario. • Varios usuarios: si se selecciona (se establece en true), indica una licencia que permite la instalación del software en varias estaciones de trabajo para su uso por varios usuarios. Cuando selecciona Varios usuarios, Service Manager muestra una lista. Seleccione un elemento de la lista. <ul style="list-style-type: none"> — Por estación de trabajo reconocida: un tipo de licencia multiusuario que permite varias instalaciones de software por varias estaciones de trabajo. — Por usuario reconocido: un tipo de licencia multiusuario que permite a personas concretas tener acceso al software. — Por accesos simultáneos: un tipo de licencia multiusuario que permite a un número concreto de personas tener acceso al software al mismo tiempo. • Núm. total de instalaciones: el contenido de este campo cambia en función del tipo de licencia seleccionado. <ul style="list-style-type: none"> — Single User Licenses (Licencias para un solo usuario): Este campo muestra el número de instalaciones del software. — Multi-User Licenses (Licencias para varios usuarios): Si ha seleccionado la opción por estación de trabajo reconocida, especifique el número máximo de veces que se puede instalar el software; si ha seleccionado por usuario reconocido en la lista Varios usuarios, especifique el número máximo de usuarios designados que pueden tener acceso al software; si ha seleccionado por accesos simultáneos, especifique el número de usuarios que pueden acceder al software al mismo tiempo. • Derechos de evaluación: el número máximo de instalaciones permitidas con fines de demostración o evaluación.
Info. de la instalación	<p>Esta sección proporciona las opciones siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puntos por instalación: el número de puntos que consume cada derecho de licencia. • Versión: el número de versión del producto de software. • Autorizado: si está seleccionado (establecido en true), indica que es una versión autorizada.

Ficha Imagen

Esta ficha le permite añadir una imagen de este artículo (pieza) del catálogo.

Formulario Resumen de elementos

Cuando se crea una estimación o un pedido, los elementos de la estimación o del pedido se muestran en la sección Elementos. Puede abrir cada uno de los elementos para ver la información de resumen.

Resumen del elemento de estimación

Número	Q1001-001	Categoría	Computer Accessories
Estado	closed	Estimación principal	Q1001
ID del proyecto		Elemento de nivel su	
		Elemento principal de	

Info. de proveedores

Proveedor	Compaq	Coordinador	Andrea Young
Tipo de trans.	purchase	Dpto. asignado	
Núm. de contrato del		Asignado a	
Compañía	advantage	Destinatario de petici	ATLANTA, MANDY
		Dpto. a facturar	advantage/North Americ

Información del elemento

Núm. de pieza	266	Coste total	\$79.00
Descripción de pieza	Speakers w/ subwoofer	Cantidad original	1
Fabricante	Compaq	Cantidad recibida	1
Modelo	Monsoon MH-500	En existencias	0
		Saldo	0

Figura 10-2 Resumen de elementos de estimación

Detalles del formulario Resumen de elementos

En la tabla siguiente se identifican y describen algunas de las funciones del formulario Resumen de elementos.

Nota: de serie, Service Manager proporciona siete formularios alternativos para los registros de elementos. Su accesibilidad a través de la opción Formularios alternativos está controlada por el registro de control de formularios en la vista predeterminada de la categoría del elemento.

Tabla 10-7 Descripciones de los campos de Elementos

Etiqueta	Descripción
Número	Un identificador exclusivo asignado automáticamente por Service Manager. El formato de este identificador está regido por una combinación de un registro en la tabla numbers (números secuenciales) y ajustes en el registro Entorno de elementos.
Estado	Este campo indica el estado de un elemento. Los estados de serie son los siguientes: <ul style="list-style-type: none">• Requested (Solicitado)• Ordered (Pedido)• Canceled (Cancelado)• Closed (Cerrado)• Reopened (Reabierto)• Error• Deferred (Diferido) (disponible solo cuando se ha seleccionado la opción Postergar la selección de la ficha Catálogo > subficha Condiciones de componente del registro modelo del elemento).
ID del proyecto	El número de identificación dado al proyecto.
Categoría	Determinada por la categoría del artículo seleccionada. Todos los artículos del catálogo deben pertenecer a una categoría de elementos.
Estimación/Pedido de nivel superior	Hace referencia a generar número de estimación o de pedido.
Elemento de nivel superior	El elemento de nivel superior del elemento actual. Este campo apunta al número de elemento que se ha abierto, para cumplimentar los requisitos de este elemento de nivel superior de la pieza.
Principal de grupo	El paquete al que pertenece el elemento.
Proveedor	El nombre del proveedor que proporcionará los elementos del pedido.
Tipo de trans.	El tipo de servicio suministrado por el proveedor para este elemento. Se determina por la combinación del artículo del catálogo y el proveedor seleccionado por el solicitante. Esto determinará qué categoría de pedido se genera.
Núm. de contrato de proveedor	El número de contrato entre la organización solicitante y el proveedor de la relación comercial (se copia en el elemento de estimación).

Tabla 10-7 Descripciones de los campos de Elementos (continuación)

Etiqueta	Descripción
Compañía	Identifica la compañía del usuario cuyo nombre se muestra en el campo Destinatario de petición del formulario Estimación. El nombre de la compañía lo genera el sistema si el operador mostrado en el campo Destinatario de petición tiene una compañía definida en el registro de contactos.
Coordinador	El nombre de la persona responsable de coordinar la implementación del pedido relacionado con el elemento. Cada coordinador puede pertenecer a varios grupos de asignación. Cada grupo puede tener sólo un coordinador de pedidos.
Dpto. asignado	Este campo identifica el departamento que se asigna para que trabaje en la estimación o pedido relacionados con este elemento.
Asignado a	El nombre de la persona asignada para que trabaje en esta estimación o pedido relacionados con este elemento. Esta persona es un miembro del grupo de soporte asignado.
Destinatario de petición	El nombre del usuario para el que el solicitante envía esta petición.
Dpto. de facturación	El departamento al que el proveedor debe enviar por correo la factura del pedido. Los departamentos disponibles para su selección se definen en Administración del sistema > Configuración básica del sistema > Departamentos.
Núm. de pieza	El identificador de pieza del artículo mostrado en el catálogo. Es un campo obligatorio.
Descripción de pieza	Una breve descripción de la pieza.
Fabricante	La compañía que produce los bienes del elemento.
Modelo	El nombre de código definido para los elementos solicitados o pedidos. El valor de este campo se rellena con el campo Modelo del registro modelo del elemento (Gestión de peticiones > Mantenimiento > Archivos de soporte > Modelo).
Coste total	Es un campo generado por el sistema que proporciona un coste para el artículo. El número de coste se determina por la combinación del artículo del catálogo, cantidad y proveedor.
Cantidad original	El número de elementos solicitados o pedidos.
Cantidad recibida	El número de elementos de un pedido parcialmente recibidos.
En existencias	El número de elementos de un pedido que todavía no se han enviado.
Saldo	Igual a la cantidad original menos la cantidad recibida, menos la cantidad en existencias. Debe ser igual a cero para el elemento que se puede cerrar. Los campos Cantidad recibida y En existencias se pueden establecer manualmente para los elementos solicitados, si se determina que dichos elementos no tienen que generar pedidos ni elementos de pedidos; sin embargo, esto omitirá el proceso automatizado de recepción y pedido.

Tabla 10-7 Descripciones de los campos de Elementos (continuación)

Etiqueta	Descripción
Fechas/Descripción	<p>Esta sección proporciona información adicional sobre el elemento. Los campos y las casillas son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Finalización prevista: en Estimación de nivel superior, se tienen en cuenta las dependencias de elementos.• Pedido previsto: se calcula automáticamente sumando la Finalización prevista y el Plazo.• Plazo: se establece por combinación de elemento y proveedor.• Plan de trabajo: el nombre de la tabla del calendario de servicios para calcular el plazo para llegar a una fecha (el valor predeterminado es 24x7).• Zona horaria: zona horaria del proveedor (se utiliza en los cálculos temporales).• Generar pedido: indica si se genera un pedido desde la estimación.• ¿Pedido disponible?: los elementos preparados para el pedido se marcan en el campo Pedido disponible como true.• Descripción: información adicional para la información de las fechas, si se precisa.
Info. destinatario de petición > Recursos humanos	Esta subsección registra la información personal y la información de contacto del usuario al que se envía la petición.
Info. destinatario de petición > Equipo	Esta subsección proporciona la información del equipo del usuario al que se envía la petición, como el CI principal, tipo y número de serie.

Formulario Estimación

Cuando el solicitante envía una petición de servicio a través del Catálogo de servicios, se crea automáticamente una nueva estimación en espera que el aprobador de peticiones de servicio la apruebe. También puede abrir manualmente una nueva estimación.

☰ Detalles de la estimación

ID de estimación	Q1001	Estado	initial
Fase actual	Ordering	Estado de aproba	approved
Desc. breve	Missing a chair and speakers for new office.		
Destinatario de pe	ATLANTA, MANDY	Compañía	advantage
Fecha solicitada	02/01/01 10:00:00	Ubicación de factu	North America
Solicitado por	STUDT, FERGIE	Departamento de	advantage/North Ame
Dpto. asignado		ID del proyecto	
Asignado a		Enviar a	North America
Coordinador		Motivo	
Gestor de trabajo	Chan.Approver	Prioridad	
Coste total	\$158.99		
Descripción			

Figura 10-3 Formulario de detalles de la estimación

Detalles del formulario Estimación

En la tabla siguiente se identifican y describen algunas de las funciones del formulario de detalles de la estimación.

Tabla 10-8 Descripciones de los campos de Estimaciones

Etiqueta	Descripción
ID de estimación	El ID único generado por el sistema para esta estimación.
Fase actual	<p>Es un campo generado por el sistema que especifica el nombre de la fase actual de la estimación.</p> <p>Las fases para una estimación se determinan por la categoría de la estimación seleccionada al abrir la estimación.</p> <p>Hay tres categorías de estimaciones de serie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Customer Procurement Requests (Peticiones de adquisición de clientes) • Human Resources (Recursos humanos) • Employee Office Move Process (Proceso de desplazamiento de material de oficina por empleados) <p>Por ejemplo, hay tres fases secuenciales para la categoría Customer Procurement Requests:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manager Approval (Aprobación del gestor) • Ordering (Generación de pedidos) • Customer follow-up (Seguimiento del cliente) <p>Cuando se completan las aprobaciones de la fase actual, la estimación se desplaza a la fase siguiente, por ejemplo, de Manager Approval a Ordering. Las fases de la estimación se definen en Gestión de peticiones > Estimaciones > Fases de estimaciones. Las aprobaciones para cada fase se definen en la ficha Aprobaciones de cada registro de fase.</p>
Estado	<p>Este campo indica el estado de la estimación. Estos estados están disponibles de serie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Initial (Inicial): la petición de estimación está abierta • Reopened (Reabierto): la estimación se había cerrado y luego se ha vuelto a abrir • Closed (Cerrado): la petición de estimación se ha cerrado
Estado de aprobación	<p>Es un campo generado por el sistema que define el estado de aprobación global para la estimación, no para una única aprobación. El sistema establece este campo dependiendo del estado de las aprobaciones definidas en la fase actual del módulo.</p> <p>Estos estados de aprobación están disponibles de serie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pending (Pendiente) • Approved (Aprobado) • Denied (Denegado)
Desc. breve	Una breve descripción de la estimación.
Destinatario de petición	El nombre del usuario para el que el solicitante envía esta petición.

Tabla 10-8 Descripciones de los campos de Estimaciones (continuación)

Etiqueta	Descripción
Fecha solicitada	El sistema rellena este campo. Este campo se utiliza junto con los plazos del artículo del catálogo para determinar cuándo se deben generar los pedidos para los distintos elementos de la estimación. Si no se rellena, este campo se calcula en función de la cantidad mínima de tiempo requerida para cumplimentar la petición. Si el solicitante establece una fecha no suficientemente amplia para satisfacer la petición, el sistema la recalcula también.
Solicitado por	El nombre de la persona que ha enviado la petición de servicio.
Dpto. asignado	Este campo identifica el departamento que se ha asignado para trabajar en esta estimación.
Asignado a	El nombre de la persona asignada para trabajar en esta estimación. Esta persona es un miembro del grupo de soporte asignado.
Coordinador	El nombre de la persona responsable de coordinar la implementación de la estimación. Cada coordinador puede pertenecer a varios grupos de asignación. Cada grupo puede tener solo un coordinador de estimaciones.
Gestor de trabajo	El nombre del gestor a cargo de la asignación de estimaciones. En muchos casos la función puede ser la misma que la del coordinador.
Coste total	Es un campo generado por el sistema que proporciona un coste para esta estimación. El número de coste se determina por la combinación del artículo del catálogo, cantidad y proveedor.
Compañía	Identifica la compañía del usuario cuyo nombre se muestra en el campo Destinatario de petición. El nombre de la compañía lo genera el sistema si el operador mostrado en el campo Destinatario de petición tiene una compañía definida en el registro de contactos.
Ubicación de facturación	La ubicación a la que el proveedor debe enviar por correo la factura de los elementos enviados. Las ubicaciones disponibles se definen en Administración del sistema > Configuración básica del sistema > Ubicaciones.
Departamento de facturación	El departamento al que el proveedor debe enviar la factura de los elementos enviados. Los departamentos disponibles para su selección se definen en Administración del sistema > Configuración básica del sistema > Departamentos.
ID del proyecto	El número de identificación dado al proyecto.
Enviar a	La ubicación de destino a la que deben enviarse los elementos solicitados.
Motivo	Seleccione el motivo para solicitar la estimación: <ul style="list-style-type: none">• Conversión• Legal• Petición del cliente• Mantenimiento• Nuevo• Resolución de problemas

Tabla 10-8 Descripciones de los campos de Estimaciones (continuación)

Etiqueta	Descripción
Prioridad	<p>Este campo describe el orden que debe seguirse para tratar esta estimación en comparación con otras. Contiene un valor de prioridad calculado por $(\text{impacto} + \text{urgencia})/2$. Los decimales están truncados.</p> <p>El valor almacenado basado en el cálculo puede ser 1-4, como se indica a continuación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 – Baja • 2 - Media • 3 – Alta • 4 - Emergencia
Descripción	Proporciona una descripción más detallada de la estimación.
Paquetes	Esta sección informa sobre el nombre, cantidad y coste de los paquetes.
Elementos	Esta sección enumera todos los elementos relacionados con esta estimación. Puede pulsar cada elemento para ver el resumen de los elementos de la estimación.
Comentarios	Aquí se registran los comentarios y el histórico de justificaciones.
Sección Aprobaciones > Aprobaciones actuales	<p>Esta sección proporciona una descripción general de las aprobaciones actuales relacionadas con la estimación así como información importante, como estado de aprobación, aprobadores, etc. Esto incluye una lista de grupos de operadores que deben reconocer o aceptar el riesgo, coste, etc., asociados con la cumplimentación de una estimación. Las aprobaciones dan a las autoridades de control la capacidad de detener el trabajo y controlar cuándo pueden continuar determinadas actividades de trabajo. Los datos mostrados incluyen la información siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de aprobación • Estado de aprobación • Cant. aprobadas • Cant. denegadas • Cant. pendientes
Sección Aprobaciones > Registro de aprobaciones	<p>Esta subsección proporciona una descripción general de las aprobaciones antiguas relacionadas con la estimación así como información importante, como estado de aprobación y aprobadores. Los datos mostrados incluyen la información siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acción • Aprobador/Operador • Por • Fecha/Hora • Fase
Info. del solicitante > Recursos humanos	En esta subsección se registra la información personal y la información de contacto del solicitante para referencia de los aprobadores.
Info. del solicitante > Equipo	En esta subsección se proporciona la información del equipo del solicitante, como CI principal, tipo y número de serie.





Tabla 10-8 Descripciones de los campos de Estimaciones (continuación)

Etiqueta	Descripción
Estado	Este campo indica el estado del pedido. Estos estados están disponibles de serie: <ul style="list-style-type: none"> • Initial (Inicial): el pedido está abierto. • Reopened (Reabierto): el pedido se había cerrado y luego se ha vuelto a abrir • Closed (Cerrado): el pedido se ha cerrado
Estado de aprobación	Es un campo generado por el sistema que define el estado de aprobación global para el pedido, no para una única aprobación. El sistema establece este campo dependiendo del estado de las aprobaciones definidas en la fase actual del módulo. Estos estados de aprobación están disponibles de serie: <ul style="list-style-type: none"> • Pending (Pendiente) • Approved (Aprobado) • Denied (Denegado)
Proveedor	El nombre del proveedor que proporcionará los elementos del pedido.

Formulario Pedido

Los pedidos se pueden generar manual o automáticamente desde una o varias estimaciones.

☐ Detalles del pedido

ID de pedido *	<input type="text" value="O2001"/>	Estado	<input type="text" value="initial"/>
Fase actual	<input type="text" value="purchase"/>	Estado de aprobación	<input type="text" value="approved"/>
Proveedor	<input type="text" value="Hewlett-Packard"/>  	FOB	<input type="text"/>
Transportista	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	Alerta activada
Coordinador	<input type="text"/>  		
Descripción	<input type="text" value="Auto Order Create: Hewlett-Packard"/>		

Elementos [+](#) [Añadir](#) Elementos totales: 1 Coste total: **\$255.00**

Número	Estado	Descripción	Cantidad	Coste total
O2001-001	ordered	toner for hp 4si printer	1	255

Figura 10-4 Formulario Pedido

Detalles del formulario Pedido

En la tabla siguiente se identifican y describen algunas de las funciones del formulario de detalles del pedido.

Tabla 10-9 Descripciones de los campos de Pedidos

Etiqueta	Descripción
ID de pedido	Service Manager rellena este campo con identificador único cuando se abre un pedido por primera vez o se genera desde una o varias estimaciones.
Fase actual	<p>Las fases para un pedido se determinan por la categoría del pedido seleccionada al abrir el pedido. Hay cinco categorías de pedidos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Lease Category for All Vendors (Categoría de leasing para todos los proveedores)• Purchasing Category for All Vendors (Categoría de compras para todos los proveedores)• Rental Category for All Vendors (Categoría de alquiler para todos los proveedores)• Return Category for All Vendors (Categoría de devoluciones para todos los proveedores)• Work Category for All Vendors (Categoría de trabajo para todos los proveedores) <p>Por ejemplo, hay solo una fase llamada "lease" para la categoría Lease Category for All Vendors.</p> <p>Cuando se han completado las aprobaciones para la fase actual, el pedido pasa a la fase siguiente. Las fases del pedido se definen en Gestión de peticiones > Pedidos > Fases de pedidos.</p> <p>Las aprobaciones para cada fase se definen en la ficha Aprobaciones de cada registro de fase. Para definir aprobaciones, vaya a Gestión de peticiones > Archivos de soporte > Definiciones de aprobaciones.</p>
Estado	<p>Este campo indica el estado del pedido. Estos estados están disponibles de serie:</p> <ul style="list-style-type: none">• Initial (Inicial): el pedido está abierto.• Reopened (Reabierto): el pedido se había cerrado y luego se ha vuelto a abrir• Closed (Cerrado): el pedido se ha cerrado

Tabla 10-9 Descripciones de los campos de Pedidos (continuación)

Etiqueta	Descripción
Estado de aprobación	<p>Es un campo generado por el sistema que define el estado de aprobación global para el pedido, no para una única aprobación. El sistema establece este campo dependiendo del estado de las aprobaciones definidas en la fase actual del módulo.</p> <p>Estos estados de aprobación están disponibles de serie:</p> <ul style="list-style-type: none">• Pending (Pendiente)• Approved (Aprobado)• Denied (Denegado)
Proveedor	El nombre del proveedor que proporcionará los elementos del pedido.
Transportista	Especifique el nombre del transportista responsable de la entrega del pedido.
Coordinador	El nombre de la persona responsable de coordinar la implementación del pedido. Cada coordinador puede pertenecer a varios grupos de asignación. Cada grupo puede tener sólo un coordinador de pedidos.
FOB	Este campo especifica qué parte (comprador o vendedor) paga los costes de envío y carga, y a dónde se transfiere la responsabilidad por los bienes. Es importante determinar la responsabilidad de los bienes perdidos o dañados en tránsito del vendedor al comprador.
Alerta activada	Esta casilla indica si hay alertas activadas para el pedido. Los pedidos progresan en fases de acuerdo a un plan predefinido. Las alertas monitorizan el progreso de estas fases y toman medidas cuando las circunstancias exigen una respuesta automatizada, como cuando se retrasa el progreso.
Descripción	Proporciona una descripción más detallada del pedido.

11 Descripción general de Gestión de problemas

La aplicación Gestión de problemas de HP Service Manager, a la que se hace referencia como Gestión de problemas en este capítulo, admite todo el proceso de Gestión de problemas. Esta aplicación proporciona una Gestión de problemas general que le permite encontrar, corregir y evitar problemas en la infraestructura TI, procesos y servicios.

Gestión de problemas evita problemas y sus incidentes resultantes, elimina incidentes recurrentes y minimiza el impacto de los incidentes que no se pueden prevenir. Maximiza la disponibilidad del sistema, mejora los niveles de servicio, reduce los costes y mejora la comodidad y satisfacción de los clientes.

En esta sección se describe cómo Gestión de problemas implementa las directrices de prácticas recomendadas para los procesos de Gestión de problemas.

En esta sección se incluyen los siguientes temas:

- [Gestión de problemas dentro del marco de trabajo ITIL](#) en la página 174
- [Aplicación Gestión de problemas](#) en la página 174
- [Descripción general del proceso Gestión de problemas](#) en la página 175
- [Entrada y salida de Gestión de problemas](#) en la página 180
- [Indicadores clave de rendimiento para Gestión de problemas](#) en la página 181
- [Matriz RACI para Gestión de problemas](#) en la página 182

Gestión de problemas dentro del marco de trabajo ITIL

Gestión de problemas se aborda en la publicación *Service Operation* (Operación de servicio) de ITIL. El documento describe Gestión de problemas como el proceso responsable de gestionar el ciclo de vida de todos los problemas.

Las principales ventajas de Gestión de problemas son la calidad del servicio y la fiabilidad mejoradas. A medida que los incidentes se resuelven, se captura la información sobre su resolución. Esta información se utiliza para identificar y resolver rápidamente incidentes similares futuros y, a continuación, identificar y corregir la causa raíz de dichos incidentes.

Gestión de problemas funciona tanto reactiva como proactivamente.

- La aplicación Gestión de problemas reactiva resuelve situaciones relacionadas con incidentes. La aplicación Gestión de problemas reactiva se ejecuta por lo general como parte de la Operación de servicios y se basa en el histórico de incidentes.
- La Gestión de problemas proactiva identifica y resuelve los problemas y errores conocidos, antes de que ocurran los incidentes. Por lo general, forma parte de la mejora del servicio continuo.

Al prevenir activamente los incidentes, en lugar de reaccionar ante ellos, las empresas ofrecen un mejor servicio y una mayor eficacia.

Diferencias entre Gestión de problemas y Gestión de incidentes

Gestión de incidentes y Gestión de problemas son procesos independientes, aunque están estrechamente relacionados. Gestión de incidentes se encarga de la restauración del servicio a los usuarios, mientras que Gestión de problemas se ocupa del ciclo de vida de todos los problemas y está implicado en la identificación y eliminación de las causas subyacentes de los incidentes.

Aplicación Gestión de problemas

La aplicación Gestión de problemas le ayuda a minimizar los efectos de los incidentes causados por errores de la infraestructura TI. También ayuda a evitar que estos errores se repitan. Con Gestión de problemas, los usuarios apropiados pueden identificar errores conocidos, implementar soluciones temporales y proporcionar soluciones permanentes. Le permite identificar errores de la infraestructura TI, registrarlos, hacer un seguimiento de su histórico, encontrarles soluciones y evitar que vuelvan a ocurrir.

La aplicación Gestión de problemas permite al personal registrar resoluciones y ponerlas fácilmente a disposición de los grupos de usuarios afectados, para reaccionar con más rapidez a los problemas relacionados con incidentes y resolver de manera proactiva los problemas antes de que tengan lugar los incidentes. A largo plazo, el uso de Gestión de problemas conduce a la reducción del volumen de incidentes, además del ahorro de tiempo y de dinero.

Categorías de Gestión de problemas

Gestión de problemas incluye una categoría de serie para tickets de problemas y registros de errores conocidos, BPPM. La categoría BPPM garantiza que el flujo de trabajo del problema cumple automáticamente con el flujo de trabajo de ITIL.

Si su empresa necesita cambios en el flujo de trabajo de Gestión de problemas de serie, puede definir nuevas categorías con fases únicas, o bien puede realizar cambios en la categoría predeterminada. Cada nueva categoría que defina le da la oportunidad de designar un flujo de trabajo distinto para un ticket de problema.

Si define nuevas categorías, asegúrese de establecer una categoría predeterminada. Gestión de problemas requiere un valor de categoría cuando busca tickets de problemas o registros de errores conocidos. Al elegir una categoría predeterminada se asegura de que un administrador no tendrá que añadir manualmente un valor de categoría para cada registro heredado.

Tareas de problemas y errores conocidos

Las tareas de problemas y errores conocidos tienen una única categoría de serie denominada Valor predeterminado. Puede cambiarla o añadirle otras categorías de tareas. Puede definir categorías de tareas exclusivas para las tareas que asigne desde un ticket de problema. Al crear un error conocido de una tarea de problemas, el campo categoría muestra "Problema", no Valor predeterminado.

Alertas de Gestión de problemas

La aplicación Gestión de problemas crea alertas y notificaciones automáticas. Por ejemplo, crea notificaciones cuando un problema, una tarea o un error desconocido se abre, cambia el propietario o el estado. También escala problemas automáticamente cuando no se resuelven en las programaciones preacordadas. La fecha de resolución prevista se basa en varios elementos y se trata con las partes interesadas.

Descripción general del proceso Gestión de problemas

El proceso Gestión de problemas incluye las actividades necesarias para identificar y clasificar los problemas, para diagnosticar la causa raíz de los incidentes y para determinar la resolución de dichos problemas. Es responsable de garantizar que la resolución se implemente a través de los procesos de control adecuados, como Gestión de cambios.

Gestión de problemas incluye las actividades necesarias para evitar la repetición o duplicación de incidentes o errores conocidos. Le permite indicar recomendaciones para la mejora, mantener tickets de problemas y revisar el estado de acciones correctivas.

La aplicación Gestión de problemas proactiva abarca la prevención de incidentes, desde la prevención de incidentes individuales (por ejemplo, dificultades reiteradas con una función concreta de un sistema) hasta la formación de decisiones estratégicas de nivel superior. La última opción puede requerir mayores gastos de implementación, como una inversión en una red mejor. A este nivel, la Gestión de problemas proactiva se fusiona en la Gestión de disponibilidad. La prevención de problemas también incluye la información dada a los clientes para un uso futuro. Esta información reduce las futuras peticiones de información y ayuda a evitar incidentes causados por la falta de conocimiento o formación por parte del usuario.

A continuación, en la [Figura 11-1](#) se muestra una descripción general de los procesos y flujos de trabajo de Gestión de problemas. Se describen con detalle en la sección [Flujos de trabajo de Gestión de problemas](#) en la página 185.

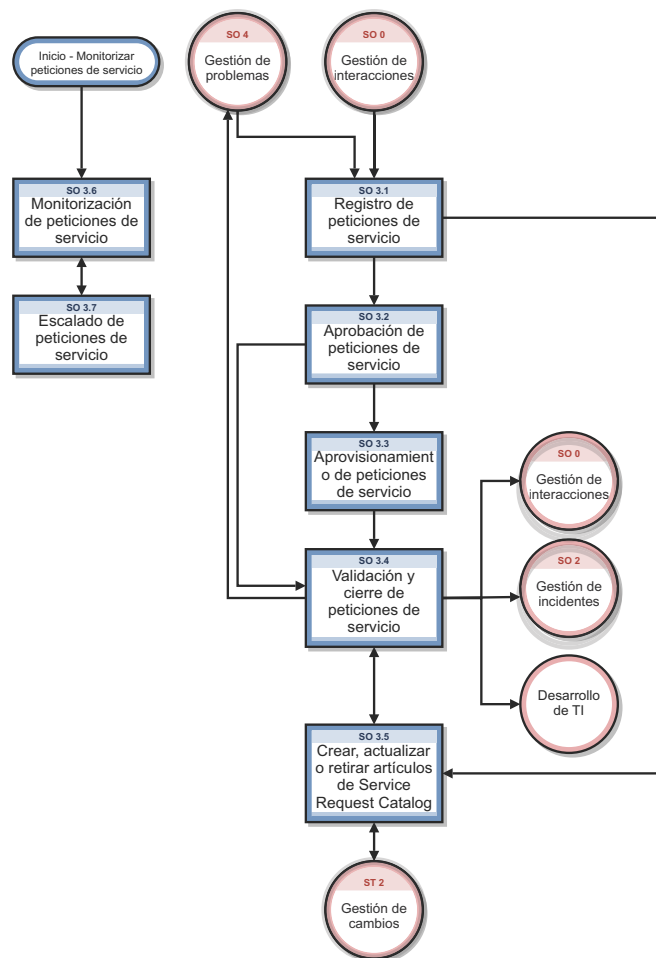


Figura 11-1 Diagrama del proceso de Gestión de problemas

Fases de Gestión de problemas

Las fases de Gestión de problemas son las actividades del ciclo de vida de un problema. Las fases representan los pasos del flujo de trabajo dentro del proceso. ITIL incluye todas las actividades de errores conocidos en una fase de Gestión de problemas, la fase Resolución de problemas. La aplicación Gestión de problemas presta más atención al control de errores como proceso y almacena los problemas y errores conocidos de manera separada debido a cómo se utilizan habitualmente.

- *Control de problemas* identifica el problema. Este flujo de trabajo de Gestión de problemas muestra cómo un problema se desplaza por Gestión de problemas. Cada cuadro representa una fase del proceso.



Figura 11-2 Fases de Control de problemas

- *Control de errores*, que está completamente integrado en la fase Resolución de problemas, identifica una solución que después entrega la aplicación Gestión de cambios. Este flujo de trabajo de la aplicación Gestión de problemas muestra cómo un error conocido se desplaza por Gestión de problemas. Cada cuadro representa una fase del proceso.

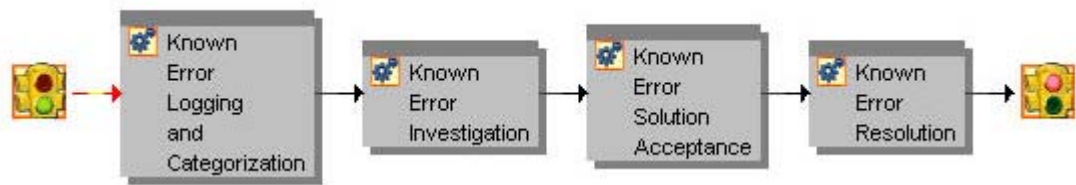


Figura 11-3 Fases de Control de errores

Las fases de Gestión de problemas enumeradas a continuación se describen con detalle en los [Flujos de trabajo de Gestión de problemas](#).

- [Detección, registro y categorización de problemas \(proceso SO 4.1\)](#) en la página 185, incluye las actividades implicadas en encontrar y luego describir el problema.
- [Priorización y planificación de problemas \(proceso SO 4.2\)](#) en la página 190, incluye las actividades necesarias para priorizar los problemas y para planificar las actividades de investigación y resolución.
- [Investigación y diagnóstico de problemas \(proceso SO 4.3\)](#) en la página 194, incluye las actividades que identifican la causa raíz de los problemas. **En esta fase, puede crear tareas de problemas.** Cada tarea pertenece a una fase. Todas las tareas asociadas a una fase deben completarse antes de que el ticket del problema puede desplazarse a la fase siguiente. Se asigna una tarea de problemas a una persona que es la responsable de completarla.
- *Resolución de problemas* incluye todas las actividades de Control de errores, desde el registro del error conocido hasta la resolución. Por lo general puede esperar una relación de uno a uno entre problemas y errores conocidos, pero puede haber excepciones. Service Manager permite que más de un error conocido se asocie a un problema, y también permite que varios problemas se asocien a un error conocido particular.
 - [Registro y categorización de errores conocidos \(proceso SO 4.4\)](#) en la página 198, incluye las actividades necesarias para la creación y categorización del registro de error conocido.
 - [Investigación de errores conocidos \(proceso SO 4.5\)](#) en la página 201, incluye las actividades necesarias para encontrar una solución temporal u otra permanente para el error conocido. En esta fase, puede crear tareas de error conocido. Todas las tareas asociadas a una fase deben completarse antes de pasar a la fase siguiente.
 - [Aceptación de soluciones para errores conocidos \(proceso SO 4.6\)](#) en la página 204, incluye las actividades necesarias para revisar y aprobar la solución para su implementación. No puede cerrar un error conocido si está abierto un cambio relacionado. Durante esta fase, puede crear una petición de cambio.

- Resolución de errores conocidos (proceso SO 4.7) en la página 208, incluye las actividades por las cuales las partes interesadas se aseguran de que se implementa una solución para un error conocido.

▶ Sólo puede crear una petición de cambio durante los procesos de errores conocidos, no durante los primeros procesos de Gestión de problemas. Sólo en este punto puede tener ya la información suficiente para describir el cambio que debe realizarse para resolver el problema.

- Cierre y revisión de problemas (proceso SO 4.8) en la página 211, incluye las actividades implicadas en determinar si se han resuelto el problema y todos los errores conocidos relacionados, buscando mejoras para el proceso y evitando que vuelvan a ocurrir incidentes o errores.

Funciones de usuario de Gestión de problemas

La [Tabla 11-1](#) describe las responsabilidades de las funciones de usuario de Gestión de problemas.

Tabla 11-1 Funciones de usuario de Gestión de problemas

Función	Responsabilidades
Gestor de problemas	<ul style="list-style-type: none"> • Priorizar y planificar problemas registrados por los coordinadores de problemas. • Comunicarse con las partes interesadas, si se precisa. • Informar al gestor de cambios, si se precisa. • Diferir los problemas, si es necesario. • Decidir después de la investigación de errores conocidos. • Registrar la petición de cambios o peticiones de servicio para resolver los errores conocidos. • Dirigir la revisión de problemas y documentar las lecciones aprendidas. • Cerrar el problema e informar las partes interesadas. • Monitorizar el progreso de la resolución del problema o del error conocido y tomar las medidas apropiadas.

Tabla 11-1 Funciones de usuario de Gestión de problemas (continuación)

Función	Responsabilidades
Coordinador de problemas	<ul style="list-style-type: none">• Realizar periódicamente el análisis para ver si es necesario registrar nuevos problemas.• Registrar problemas.• Asignar trabajo a los analistas de problemas y coordinar el análisis de causa raíz.• Registrar errores conocidos.• Informar al gestor de problemas.• Asignar el error conocido al analista de problemas.• Validar las soluciones propuestas a los errores conocidos.• Validar el resultado de los cambios cerrados y cerrar el error conocido.• Validar que un problema se ha resuelto.
Analista de problemas	<ul style="list-style-type: none">• Investigar y diagnosticar problemas asignados para soluciones temporales o causas raíces.• Revisar y aceptar o rechazar los errores conocidos asignados.• Investigar y diagnosticar errores conocidos asignados y proponer soluciones y soluciones temporales.• Implementar acciones correctivas y cerrar el error conocido.

Entrada y salida de Gestión de problemas

Los problemas se pueden desencadenar y resolver de varias formas. La [Tabla 11-2](#) describe las entradas y salidas del proceso de Gestión de problemas.

Tabla 11-2 Entrada y salida de Gestión de problemas

Entrada a Gestión de problemas	Salida de Gestión de problemas
<ul style="list-style-type: none"> • Incidentes cuya causa no se conoce y/o incidentes que es probable que se repitan (a partir de la Gestión de incidentes) • Incidentes que revelan que existe un problema subyacente (por ejemplo, error de aplicación o error) • Notificación de un proveedor o gestor de producto de que un problema existe (por ejemplo, del equipo de desarrollo, de la base de datos de errores conocidos del proveedor, etc.) • Potenciales infracciones de seguridad de los productos implantados en el entorno de TI (por ejemplo, de proveedores o analistas de seguridad). • Análisis de tendencias e histórico de incidentes (es decir, Gestión de problemas proactiva) • Gestión de incidentes <ul style="list-style-type: none"> — Incidentes clasificados como candidatos a problemas — Análisis de tendencias y revisión de incidentes cerrados (para los que se ha utilizado una solución temporal para resolver el incidente) — Informes de incidentes (tendencias, resumen) • Gestión de eventos <ul style="list-style-type: none"> — Análisis de tendencias y revisión de eventos (por ejemplo, eventos de rendimiento) — Registros de error • Gestión de configuraciones <ul style="list-style-type: none"> — Detalles de configuración y relaciones (modelo de servicio) • Gestión de cambios <ul style="list-style-type: none"> — RFC y estado de solicitud de cambio, aprobación y cierre. • Gestión de la seguridad <ul style="list-style-type: none"> — Notificación de posibles infracciones de seguridad que requieren resolución. • Proveedores (proveedores externos) • Notificación de problemas de proveedores/distribuidores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Problemas • Errores conocidos • Soluciones temporales • Informes de problemas (por ejemplo, actualizaciones de estado, tendencias y rendimiento) <p><i>Nota:</i> La información sobre soluciones temporales, soluciones permanentes o progreso de problemas se debe comunicar a los afectados o puede ser necesaria para dar soporte a los servicios afectados.</p>

Indicadores clave de rendimiento para Gestión de problemas

Los indicadores clave del rendimiento (KPI) de la [Tabla 11-3](#) son útiles para evaluar los procesos de Gestión de problemas. Además de los datos proporcionados por Service Manager, es posible que necesite herramientas adicionales para informar de todos los requisitos de KPI. Para visualizar la información de tendencias, es útil realizar un gráfico de los datos KPI.

Tabla 11-3 Indicadores clave de rendimiento para Gestión de problemas

Título	Descripción
Promedio de tiempo para el diagnóstico	Promedio de tiempo para diagnosticar problemas y localizar la causa raíz y los errores conocidos en un periodo de tiempo dado.
Promedio de tiempo para la solución	Promedio de tiempo para solucionar errores conocidos.
Número de problemas nuevos	Número total de problemas registrados en un periodo de tiempo dado.
Número de problemas resueltos	Número total de problemas resueltos en un periodo de tiempo dado.
Incidentes causados por problemas	Número de incidentes que suceden antes de que se soluciona el problema en un periodo de tiempo dado.

Para formalización, también se incluyen los KPI de ITIL v.3 y COBIT 4.1.

Indicadores clave de rendimiento de ITIL V3

A continuación se indican los KPI de ITIL V3 para Gestión de problemas:

- Número total de problemas registrados en el periodo (como medida de control)
- Porcentaje de problemas resueltos en destinos de SLA, porcentaje de no resueltos dentro de destinos de SLA
- Número y porcentaje de problemas que han superado sus fechas de resolución previstas
- Registro de problemas existentes y la tendencia (es decir, estática, en reducción o en aumento)
- Coste promedio de gestionar un problema
- Número de problemas principales, incluyendo abiertos, cerrados, registro
- Porcentaje de revisiones de problemas importantes realizadas satisfactoriamente
- Número de errores conocidos añadidos a la base de datos de errores conocidos (KEDB)
- Exactitud del porcentaje de la KEDB (de las auditorías de la base de datos)
- Porcentaje de revisiones de problemas importantes completadas satisfactoriamente y a tiempo

Indicadores clave de rendimiento de COBIT 4.1

A continuación se indican los KPI de COBIT 4.1 para Gestión de problemas:

- El número de problemas recurrentes con un impacto en la empresa
- Número de interrupciones en la empresa causadas por problemas operativos
- Porcentaje de problemas registrados y a los que se realiza seguimiento
- Porcentaje de problemas que se repiten (en un periodo de tiempo) por gravedad
- Porcentaje de problemas resueltos dentro del periodo de tiempo requerido
- Número de problemas abiertos/nuevos/cerrados, por gravedad
- Promedio y desviación estándar del lapso de tiempo entre la identificación y la resolución del problema
- Promedio y desviación estándar del lapso de tiempo entre la resolución y el cierre
- Promedio de duración entre el registro de un problema y la identificación de la causa raíz
- Porcentaje de problemas para los que se ha completado un análisis de la causa raíz
- Frecuencia de los informes o de las actualizaciones a un problema continuo, se basa en la gravedad del problema

Matriz RACI para Gestión de problemas

Se utiliza un diagrama RACI, es decir, Responsable (R), Contabilizable (A), Consultado (C) e Informado (I) o matriz RACI para describir las funciones y responsabilidades de los diversos equipos y personas al entregar un proceso o hacerlo funcionar. Es especialmente útil a la hora de clarificar funciones y responsabilidades en los procesos y procesos departamentales y entre funciones. La matriz RACI de Gestión de problemas se muestra en la [Tabla 11-4](#).

Tabla 11-4 Matriz RACI para Gestión de problemas

ID del proceso	Actividad	Gestor de problemas	Coordinador de problemas	Analista de problemas	Coordinador de cambios
SO 4.1	Detección, registro y categorización de problemas	A/I	R		
SO 4.2	Priorización y planificación de problemas	A/R	C		
SO 4.3	Investigación y diagnóstico de problemas	A	R	R	
SO 4.4	Registro y categorización de errores conocidos	A	R		
SO 4.5	Investigación de errores conocidos	A	R		
SO 4.6	Aceptación de soluciones para errores conocidos	A/R	C		

Tabla 11-4 Matriz RACI para Gestión de problemas (continuación)

ID del proceso	Actividad	Gestor de problemas	Coordinador de problemas	Analista de problemas	Coordinador de cambios
SO 4.7	Resolución de errores conocidos	A	R	R	R
SO 4.8	Cierre y revisión de problemas	A/R	C		
SO 4.9	Monitorización de errores conocidos y problemas	A/R	C		

12 Flujos de trabajo de Gestión de problemas

Gestión de problemas incluye las actividades necesarias para identificar y clasificar los problemas, para diagnosticar la causa raíz de los incidentes y para determinar la resolución de problemas relacionados. Es responsable de garantizar que la resolución se implemente a través de los procesos de control adecuados, como Gestión de cambios.

Gestión de problemas incluye las actividades necesarias para evitar la repetición o duplicación de incidentes o errores conocidos. Le permite indicar recomendaciones para la mejora, mantener tickets de problemas y revisar el estado de acciones correctivas.

El proceso Gestión de problemas consta de los siguientes procesos, que se incluyen en este capítulo:

- [Detección, registro y categorización de problemas \(proceso SO 4.1\)](#) en la página 185
- [Priorización y planificación de problemas \(proceso SO 4.2\)](#) en la página 190
- [Investigación y diagnóstico de problemas \(proceso SO 4.3\)](#) en la página 194
- [Resolución de problemas \(procesos de errores conocidos\)](#) en la página 198
- [Cierre y revisión de problemas \(proceso SO 4.8\)](#) en la página 211
- [Monitorización de errores conocidos y problemas \(proceso SO 4.9\)](#) en la página 214

Detección, registro y categorización de problemas (proceso SO 4.1)

El proceso Detección, registro y categorización de problemas se inicia cuando el coordinador de problemas determina que debe abrirse un ticket de problema para investigar un problema existente o potencial. Este proceso puede iniciarse como respuesta a un incidente o a una serie de incidentes relacionados, y también puede ser el resultado de una investigación proactiva de un posible problema.

Debe incluir referencias a información que ayuden en el análisis, como:

- Activo y configuración
- Gestión de cambios
- Error conocido publicado e información sobre problemas temporales procedente de los proveedores
- Información histórica de problemas similares
- Monitorización de registros de eventos y datos recopilados por herramientas de gestión del sistema

Se debe hacer referencia a los incidentes que iniciaron el ticket de problema, así como copiarse los detalles relevantes de los tickets de incidentes al ticket de problema. También se captura la solución temporal identificada, tal como la define el analista del incidente, si está disponible.

En la [Figura 12-1](#) y [Tabla 12-1](#) siguientes se pueden ver los detalles de este proceso.

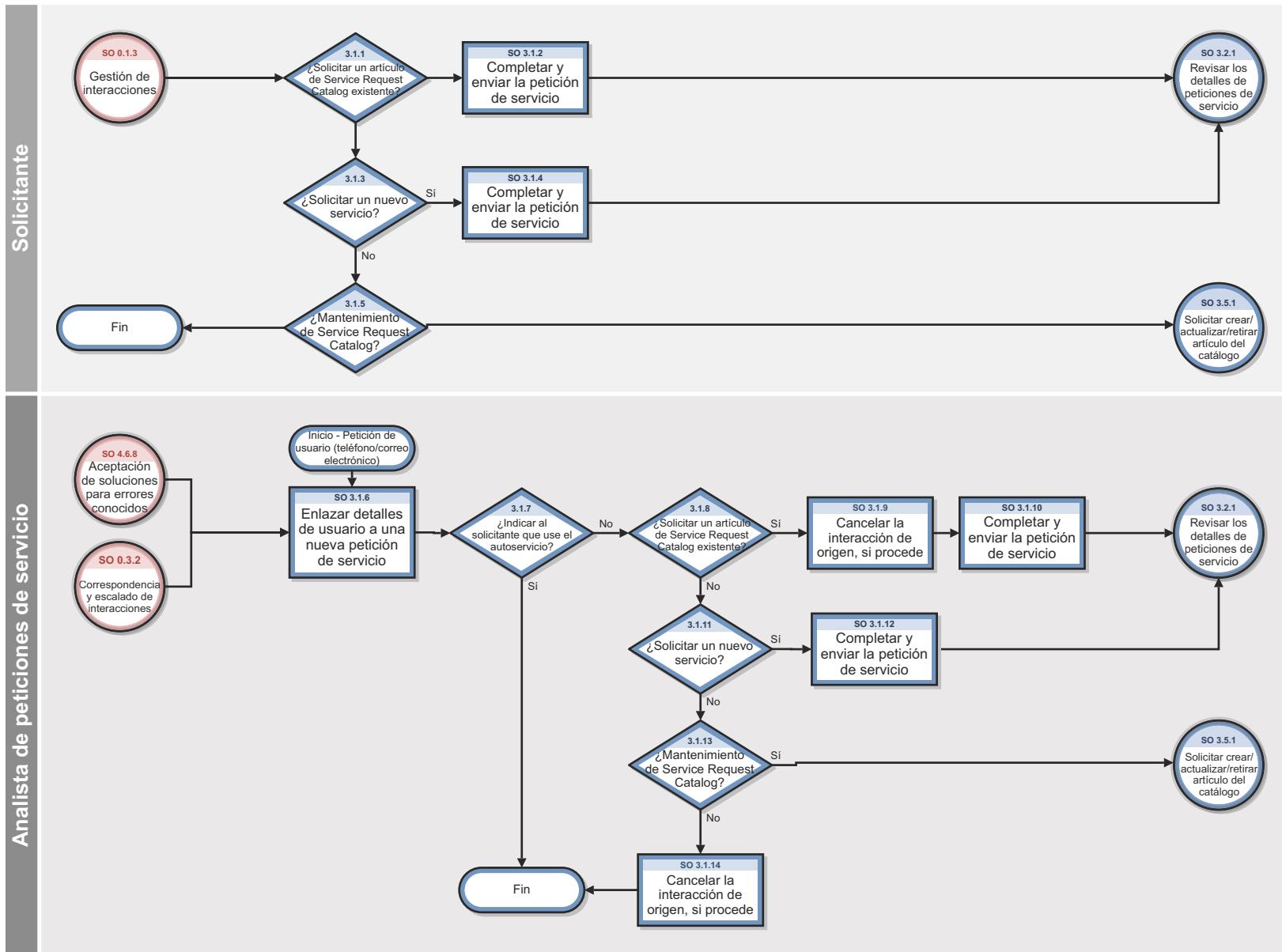


Figura 12-1 Flujo de trabajo de Detección, registro y categorización de problemas

Tabla 12-1 Proceso Detección, registro y categorización de problemas

ID de proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
SO 4.1.1	Revisar incidentes cerrados	<p>Periódicamente, el coordinador de problemas debe revisar los incidentes cerrados para detectar problemas nuevos o emparejar incidentes con problemas existentes que aún no se han resuelto. El análisis de los datos de incidentes puede revelar que se informen incidentes similares o reiterativos, lo que significa que se debe encontrar una solución permanente. Seleccione incidentes ocurridos desde la última revisión utilizando los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incidentes importantes (gran impacto) • Incidentes resueltos a través de una solución temporal que no coincidían con ningún problema. • Problemas sospechosos (identificados por las partes interesadas) • Problemas potenciales <p>Todos los incidentes cerrados no resueltos con una solución definitiva o solución temporal tienen que corresponder con problemas existentes o se debe crear un nuevo problema. Es posible que el personal de Gestión de incidentes ya haya enlazado los incidentes a problemas existentes (por ejemplo, si se ha aplicado una solución temporal).</p>	Coordinador de problemas
SO 4.1.2	¿Incidente causado por un problema pendiente?	<p>Compruebe si el incidente lo ha causado un problema pendiente. En caso afirmativo, vaya a SO 4.1.3. En caso contrario, vaya a SO 4.1.4. Es importante enlazar los incidentes a problemas existentes para monitorizar el número de incidentes recurrentes. Esto le ayudará a identificar los problemas que no están resueltos. El recuento de incidentes es el número de veces que un problema concreto has tenido como resultado un incidente y se actualiza en el ticket de problema. El recuento de incidentes ejerce influencia sobre la priorización, ya que proporciona una indicación de la frecuencia de ocurrencia y, por consiguiente, del impacto que este problema tiene en la empresa.</p>	Coordinador de problemas
SO 4.1.3	Relacionar incidente con problema pendiente	<p>Si el incidente lo ha causado un problema pendiente, debe enlazarse al ticket del problema. Si es necesario, se actualiza el ticket del problema y se envía una notificación al analista de problemas (por ejemplo, si se ha aplicado una solución temporal).</p>	Coordinador de problemas
SO 4.1.4	Crear nuevo problema	<p>Si no se ha establecido ningún ticket del problema con anterioridad, se creará un nuevo ticket (por ejemplo, basado en el ticket del incidente seleccionado). Los detalles del incidente se copian en el ticket del problema. Se puede crear un nuevo problema de un incidente registrado (reactivamente) o proactivamente al identificar problemas y errores conocidos antes de que ocurra el incidente.</p>	Coordinador de problemas

Tabla 12-1 Proceso Detección, registro y categorización de problemas (continuación)

ID de proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
SO 4.1.5	Capturar detalles del problema	<p>Cuando el problema se ha identificado o detectado, se debe registrar con precisión. El gestor de problemas rellena los detalles del problema (algunos campos se copian desde el incidente relacionado). Para definir el problema con mayor profundidad, se agregan (o se actualizan) una breve descripción y una descripción detallada. El problema se debe describir en términos de síntomas e impacto del mismo desde una perspectiva empresarial. El registro de los detalles de los problemas consta de las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar los servicios afectados y los elementos de configuración • Determinar el impacto sobre la empresa • Introducir un código de impacto y una descripción del mismo • Determinar el modelo, la versión o los tipos de elemento de configuración que tiene el problema concreto. • Determinar la frecuencia de la recurrencia del incidente • Determinar las condiciones específicas bajo las cuales puede ocurrir una interrupción del servicio 	Coordinador de problemas
SO 4.1.6	Determinar categorización del problema	Determine la categoría correcta del ticket del problema.	Coordinador de problemas
SO 4.1.7	¿Solución temporal disponible?	Compruebe si hay alguna solución temporal o definitiva disponible a través del histórico de incidentes. En caso afirmativo, vaya a SO 4.1.8. En caso contrario, vaya a SO 4.1.9.	Coordinador de problemas
SO 4.1.8	Documentar solución temporal	Documente la solución temporal capturada del incidente relacionado.	Coordinador de problemas
SO 4.1.9	Enviar problema	Revise y complete los detalles del ticket de problema, incluyendo una descripción. Guarde el ticket de problema y actualice la fase del problema a Priorización, asignación y planificación de problemas. Service Manager selecciona a continuación la prioridad predeterminada en función del impacto y del código de urgencia. Después, actualice la fase a Priorización y planificación de problemas y continúe con la actividad Evaluar la prioridad del problema SO 4.2.1.	Coordinador de problemas
SO 4.1.10	Comparar incidentes con el problema	Busque los incidentes que provoca este problema. Vincule dichos incidentes con el problema nuevo.	Coordinador de problemas

Tabla 12-1 Proceso Detección, registro y categorización de problemas (continuación)

ID de proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
SO 4.1.11	Mover fase a priorización y planificación	Actualice la fase a Priorización y planificación y guarde el registro. Vaya a SO 4.2.1 para evaluar la prioridad del problema.	Coordinador de problemas
SO 4.1.12	Dirigir análisis de tendencias	Revise el evento y los datos de monitorización (por ejemplo, las tendencias de rendimiento y disponibilidad). Identifique potenciales problemas, como los relacionados con la capacidad y el rendimiento. Analice los datos proporcionados por disponibilidad, capacidad y gestión de la seguridad para determinar los problemas potenciales.	Coordinador de problemas
SO 4.1.13	Revisar problemas publicados por el proveedor	Revise la información de los proveedores periódicamente para identificar problemas y errores conocidos (es decir, los errores conocidos que los proveedores han detectado y publicado). Un ejemplo de dicho elemento es un incumplimiento conocido de la seguridad.	Coordinador de problemas
SO 4.1.14	¿Relacionado con problema pendiente?	Una vez que se ha detectado un problema potencial a través del análisis de tendencias o de la información proporcionada por los proveedores o los equipos de desarrollo, hay que determinar si el problema ya se ha registrado como problema o error conocido. En caso afirmativo, vaya a SO 4.1.15. En caso contrario, continúe con SO 4.1.4.	Coordinador de problemas
SO 4.1.15	Actualizar problema pendiente	Actualice el ticket de problema (y cualquier error conocido relacionado) con información y detalles capturados tanto de proveedores como de otras fuentes. Después de la actualización, hay que informar a las partes interesadas y al analista responsable del problema de las novedades.	Coordinador de problemas

Priorización y planificación de problemas (proceso SO 4.2)

El proceso Priorización y planificación de problemas le permite establecer la prioridad de los problemas y planificar actividades de resolución, como establecer fechas de vencimiento para el análisis de causa raíz, la investigación de soluciones y fechas previstas de la resolución.

Priorice los problemas basados en el impacto y la urgencia de la misma forma que prioriza incidentes, pero tenga en cuenta también la gravedad.

- El *impacto* se basa en la escala del daño real o potencial a la empresa del cliente.
- La *urgencia* se basa en el tiempo que transcurre entre la detección del problema o incidente y el momento en que la empresa del cliente resulta afectada.
- La *gravedad* se basa en lo grave que es el problema desde una perspectiva de infraestructura así como la frecuencia y el impacto de los incidentes relacionados. Por ejemplo, ¿está muy extendido el problema (a cuántos elementos de configuración afecta)?

Trate el problema con las partes interesadas durante una reunión del problema y decida si hay que asignar recursos (con costes asociados) y fechas objetivos para investigar el problema. Base los objetivos de la resolución en el nivel de prioridad. Tenga en cuenta los factores siguientes al programar la resolución de los problemas:

- Prioridad
- Habilidades disponibles
- Requisitos de competencia de los recursos
- Esfuerzo o coste para proporcionar el método de resolución
- Tiempo transcurrido para proporcionar un método de resolución

En la [Figura 12-2](#) y [Tabla 12-2](#) siguientes se pueden ver los detalles de este proceso.

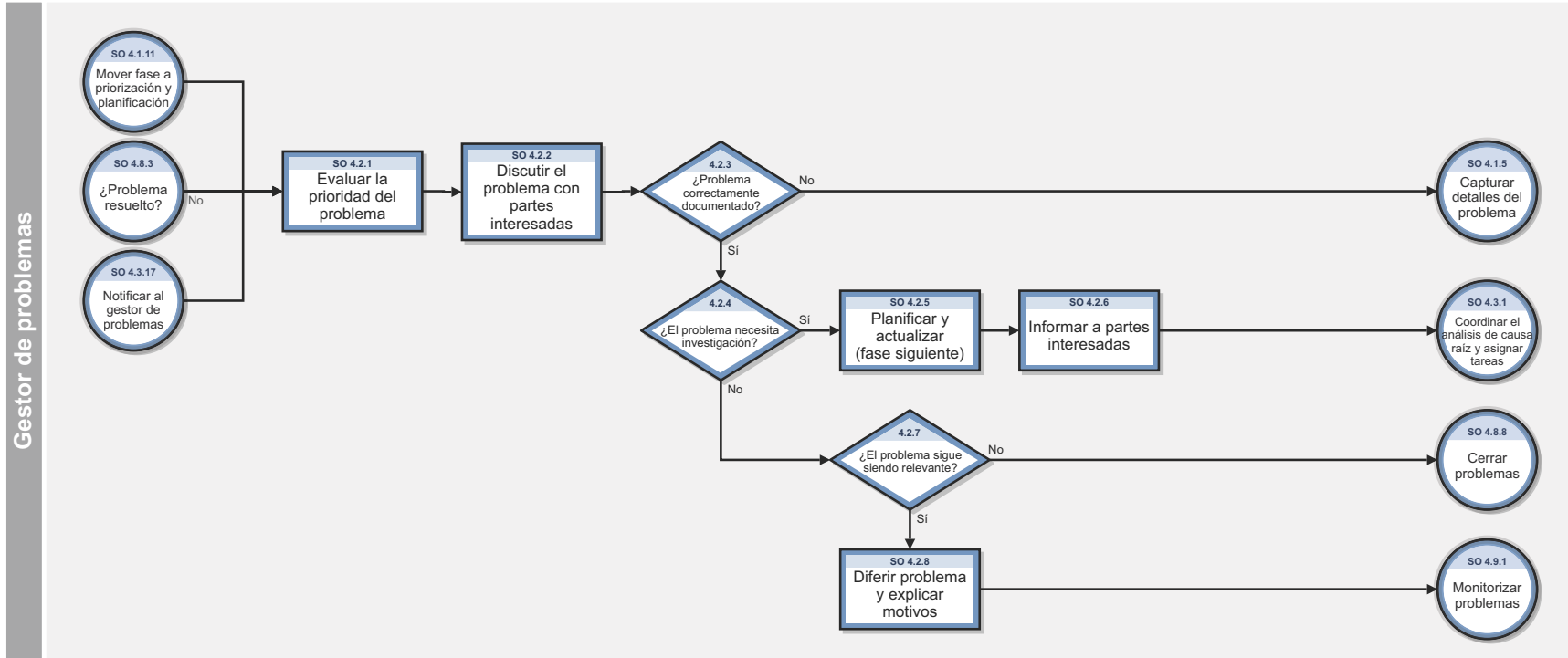


Figura 12-2 Flujo de trabajo de Priorización y planificación de problemas

Tabla 12-2 Proceso Priorización y planificación de problemas

ID del proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
SO 4.2.1	Evaluar la prioridad del problema	La prioridad del problema se evalúa en función del impacto, urgencia, gravedad, frecuencia y riesgo. Por ejemplo, la frecuencia con que vuelven a ocurrir los incidentes puede afectar a la urgencia para resolver el problema; también se puede necesitar una evaluación del riesgo. Dadas las limitaciones de recursos, es importante centrarse en los problemas que tiene más impacto en la empresa (por ejemplo, disponibilidad del servicio, riesgos y satisfacción del cliente).	Gestor de problemas
SO 4.2.2	Discutir el problema con partes interesadas	Trate el problema con las partes interesadas durante una reunión del problema para llegar a un acuerdo sobre la prioridad de la resolución del problema.	Gestor de problemas
SO 4.2.3	¿Problema correctamente documentado?	Basándose en la revisión con las partes interesadas, determine si el problema está correctamente documentado y categorizado. En caso afirmativo, continúe con la actividad SO 4.2.4. En caso contrario, vuelva a la actividad SO 4.1.5 para actualizar los detalles del problema.	Gestor de problemas
SO 4.2.4	¿El problema necesita investigación?	Después de revisar el problema con las partes interesadas, determine si va a continuar con la investigación del problema o va a diferirlo. Si desea continuar con la investigación del problema, vaya a SO 4.2.5. En caso contrario, vaya a SO 4.2.7.	Gestor de problemas
SO 4.2.5	Planificación y actualización (fase siguiente)	Determine las fechas previstas para los hitos del proyecto. Las fechas previstas se determinan en función de la prioridad e impacto en los servicios afectados. Esta planificación también considera si está disponible una solución temporal o resolución eficaz. El problema se asigna al grupo responsable. Actualice el problema a la siguiente fase, Investigación y diagnóstico de problemas.	Gestor de problemas
SO 4.2.6	Informar a partes interesadas	Se informa a las partes interesadas de la planificación y los recursos asignados para investigar el problema. Actualice al coordinador de problemas sobre el problema.	Gestor de problemas
SO 4.2.7	¿El problema sigue siendo relevante?	Determine si va a cerrar el problema o a diferirlo durante un periodo de tiempo (por ejemplo, para revisar el problema en una etapa posterior). Es posible que no haya ningún esfuerzo planificado actualmente para investigar el problema (por ejemplo, la probabilidad de que vuelva a ocurrir es bajo). Si el problema no se reconoce como un problema por las partes interesadas, ciérrelo y documente el motivo. Actualice la fase del problema a Cierre y revisión de problemas y continúe con SO 4.8.8. Si el problema sigue siendo relevante, continúe con SO 4.2.8.	Gestor de problemas
SO 4.2.8	Diferir el problema y explicar motivos	Aplazue el problema durante un periodo de tiempo especificado. Documente el motivo y actualice el estado del problema al estado diferido. Periódicamente, el gestor de problemas revisa los problemas diferidos para determinar las acciones apropiadas.	Gestor de problemas

Investigación y diagnóstico de problemas (proceso SO 4.3)

El proceso Investigación y diagnóstico de problemas le ayuda a identificar la causa raíz del problema. Donde sea pertinente, Gestión de problemas debe desarrollar y mantener soluciones temporales que permitan a Gestión de incidentes ayudar a la restauración del servicio. En este análisis de la causa raíz pueden estar implicados distintos especialistas. Si es necesario, consulte con recursos externos para comprobar si el problema ya se ha identificado y publicado por los proveedores. En la [Figura 12-3](#) y [Tabla 12-3](#) siguientes se pueden ver los detalles de este proceso.

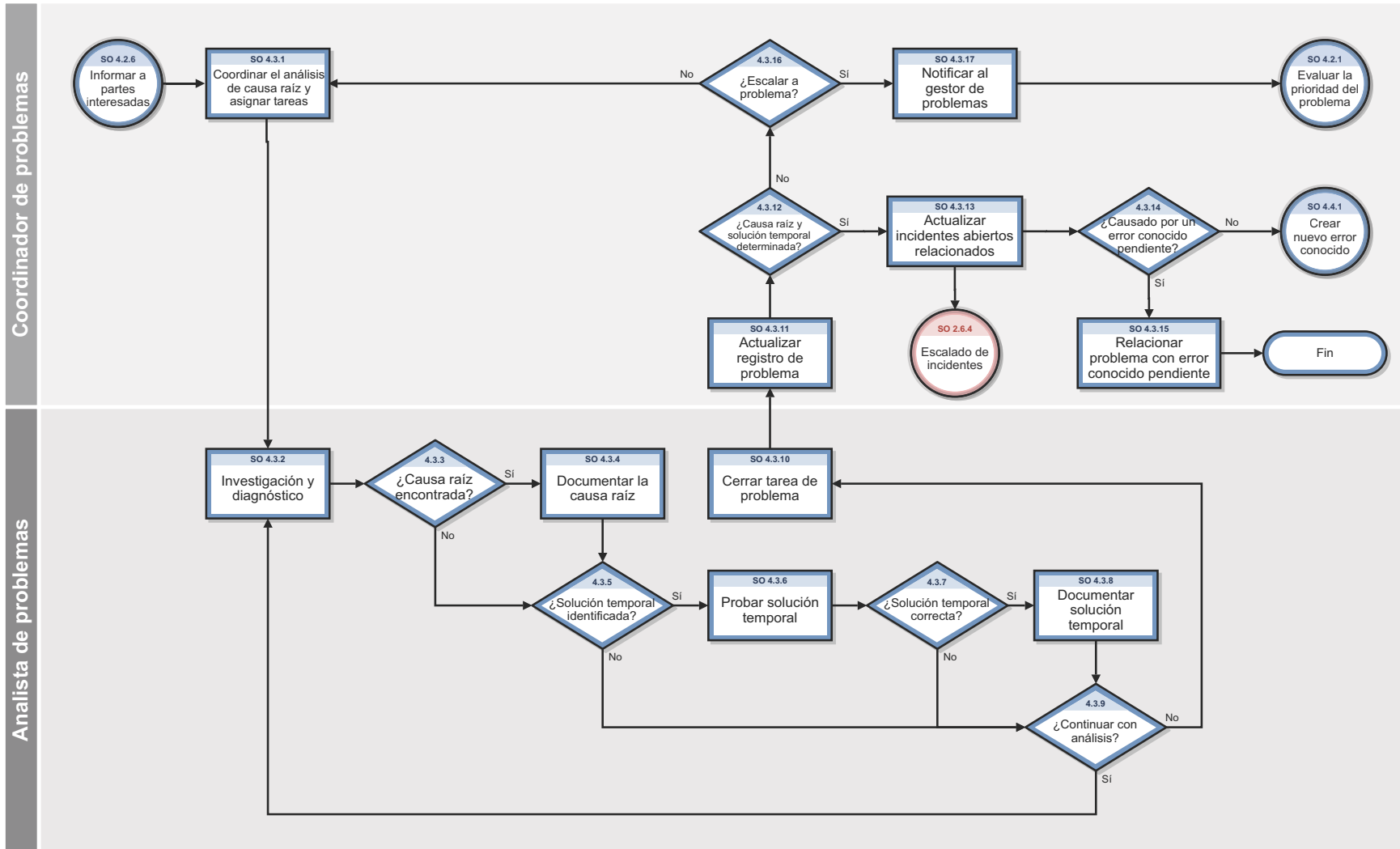


Figura 12-3 Flujo de trabajo de Investigación y diagnóstico de problemas

Tabla 12-3 Proceso Investigación y diagnóstico de problemas

ID del proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
SO 4.3.1	Coordinar el análisis de causa raíz y asignar tareas	Determine las habilidades y recursos necesarios para investigar el problema. Cree y asigne las tareas del problema a los analistas responsables del análisis de la causa raíz. La fecha de vencimiento de la tarea asignada la rellena el coordinador de problemas. Para el análisis se pueden utilizar recursos adicionales (por ejemplo, proveedores y otros especialistas). Monitorice las tareas pendientes del problema.	Coordinador de problemas
SO 4.3.2	Investigación y diagnóstico	El analista de problemas revisa la tarea de problema e investiga y diagnostica el problema. Determine la causa real y busque la causa raíz.	Analista de problemas
SO 4.3.3	¿Causa raíz encontrada?	En caso afirmativo, continúe con SO 4.3.4. En caso contrario, vaya a SO 4.3.5.	Analista de problemas
SO 4.3.4	Documentar la causa raíz	Documente la causa raíz en la tarea de problema. La tarea de problema se puede cerrar y el coordinador de problemas recibe información sobre el progreso. Continúe con SO 4.3.10.	Analista de problemas
SO 4.3.5	¿Solución temporal identificada?	En caso afirmativo, continúe con SO 4.3.6. En caso contrario, vaya a SO 4.3.9.	Analista de problemas
SO 4.3.6	Probar solución temporal	Pruebe la solución temporal identificada para validar su idoneidad para resolver incidentes relacionados.	Analista de problemas
SO 4.3.7	¿Solución temporal correcta?	En caso afirmativo, vaya a SO 4.3.8. En caso contrario, vaya a SO 4.3.9.	Analista de problemas
SO 4.3.8	Documentar solución temporal	Actualice la solución temporal (en el ticket de problema y error conocido) e informe a las partes interesadas.	Analista de problemas
SO 4.3.9	¿Continuar con análisis?	El analista de problemas determina si tiene las capacidades necesarias para investigar y determinar la causa raíz del problema (es decir, nivel de habilidades y tiempo disponible). En caso afirmativo, continúe con SO 4.3.2. En caso contrario, vaya a SO 4.3.10.	Analista de problemas
SO 4.3.10	Cerrar tarea de problema	El analista de problemas cierra la tarea y documenta los resultados. Si es aplicable, también documenta los motivos por los que no se encuentra la causa raíz. Si el analista de problemas no encuentra la causa raíz, cierra la tarea. Continúe con la actividad SO 4.3.11.	Analista de problemas
SO 4.3.11	Actualizar registro de problema	El coordinador de problemas monitoriza el progreso de las tareas relacionadas con un registro de problemas. Todas las tareas cerradas se revisan y se validan las soluciones temporales y detalles de la causa raíz de la tarea. El coordinador de problemas actualiza los campos relevantes en el registro del problema.	Coordinador de problemas

Tabla 12-3 Proceso Investigación y diagnóstico de problemas (continuación)

ID del proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
SO 4.3.12	¿Se determinó la causa raíz o solución temporal?	El coordinador de problemas valida los resultados de la tarea de problema. Si se determinó la causa raíz, continúe con SO 4.3.13. En caso contrario, vaya a SO 4.3.16 y determine si se precisan recursos adicionales o si se requiere un escalado.	Coordinador de problemas
SO 4.3.13	Actualizar incidentes abiertos relacionados	Revise los incidentes abiertos relacionados y avise al analista de incidentes asignado que se ha identificado una causa raíz o solución temporal. (Se realizará una actualización en el registro de actividad del registro de incidente cuando se guarda el registro del problema con una solución temporal actualizada).	Coordinador de problemas
SO 4.3.14	¿Causado por un error conocido pendiente?	Determine si la causa raíz de este problema está relacionada con un error conocido pendiente. En caso afirmativo, continúe con SO 4.3.15. En caso contrario, reenvíe el problema a la fase Resolución de problemas y cree un nuevo registro de error conocido (consulte el procedimiento SO 4.4.1).	Coordinador de problemas
SO 4.3.15	Relacionar problema con error conocido pendiente	El problema pasa a la fase Resolución de problemas y se enlaza con el registro de errores conocidos existente. La resolución del problema depende de la resolución de este error conocido (ya asignado a un coordinador de problemas).	Coordinador de problemas
SO 4.3.16	Notificar al gestor de problemas	Escale el problema al gestor de problemas. Informe al gestor de problemas que se necesitan recursos adicionales para resolver el problema y modifique la fase del problema a la fase anterior (Priorización y planificación de problemas). Continúe con SO 4.2.1.	Coordinador de problemas

Resolución de problemas (procesos de errores conocidos)

Cuando la fase Investigación y diagnóstico de Gestión de problemas ha identificado la causa raíz de un incidente, se inicia la fase Resolución de problemas. Esta fase incluye actividades de errores conocidos, desde la creación al hallazgo de una solución para un error conocido.

Los procesos de errores conocidos son los siguientes:

- Registro y categorización de errores conocidos (proceso SO 4.4) en la página 198
- Investigación de errores conocidos (proceso SO 4.5) en la página 201
- Aceptación de soluciones para errores conocidos (proceso SO 4.6) en la página 204
- Resolución de errores conocidos (proceso SO 4.7) en la página 208

Las actividades de errores conocidos se tratan con más detalles en cada uno de los procesos correspondientes.

Registro y categorización de errores conocidos (proceso SO 4.4)

El proceso Registro y categorización de errores conocidos incluye la creación de registros de errores conocidos y la elaboración de la descripción de la causa subyacente y posibles soluciones temporales (si se identifican).

Todos los errores conocidos se deben registrar en los registros actual o potencialmente afectados, además del elemento de configuración (CI) que se sospeche que no funciona. La información sobre los errores conocidos de los servicios que se introducen en el entorno en vivo se debe registrar en la base de conocimiento, junto con todas las soluciones temporales posibles. Ningún error conocido se debe cerrar hasta que se haya resuelto correctamente.

Tanto el cliente como el proveedor de servicios pueden decidir que la resolución es demasiado cara o que no beneficia a la empresa. Si este es el caso, se aplaza el problema o error conocido. Los motivos del aplazamiento de la resolución deben documentarse claramente. No obstante, el registro de errores conocidos debe permanecer abierto, ya que aún pueden producirse nuevos incidentes derivados que pueden necesitar soluciones temporales o una nueva evaluación de la decisión de resolverlos.

Si el problema lo provoca más de un error (por ejemplo, un error de aplicación y otro de infraestructura), se pueden crear varios errores conocidos. El gestor de problemas revisa el error conocido y determina la planificación de la investigación de la solución y de la resolución. Si se identifica una solución temporal efectiva, el error conocido tiene una prioridad menor y la resolución se puede aplazar durante un período especificado de tiempo.

En la [Figura 12-4](#) y [Tabla 12-4](#) siguientes se pueden ver los detalles de este proceso.

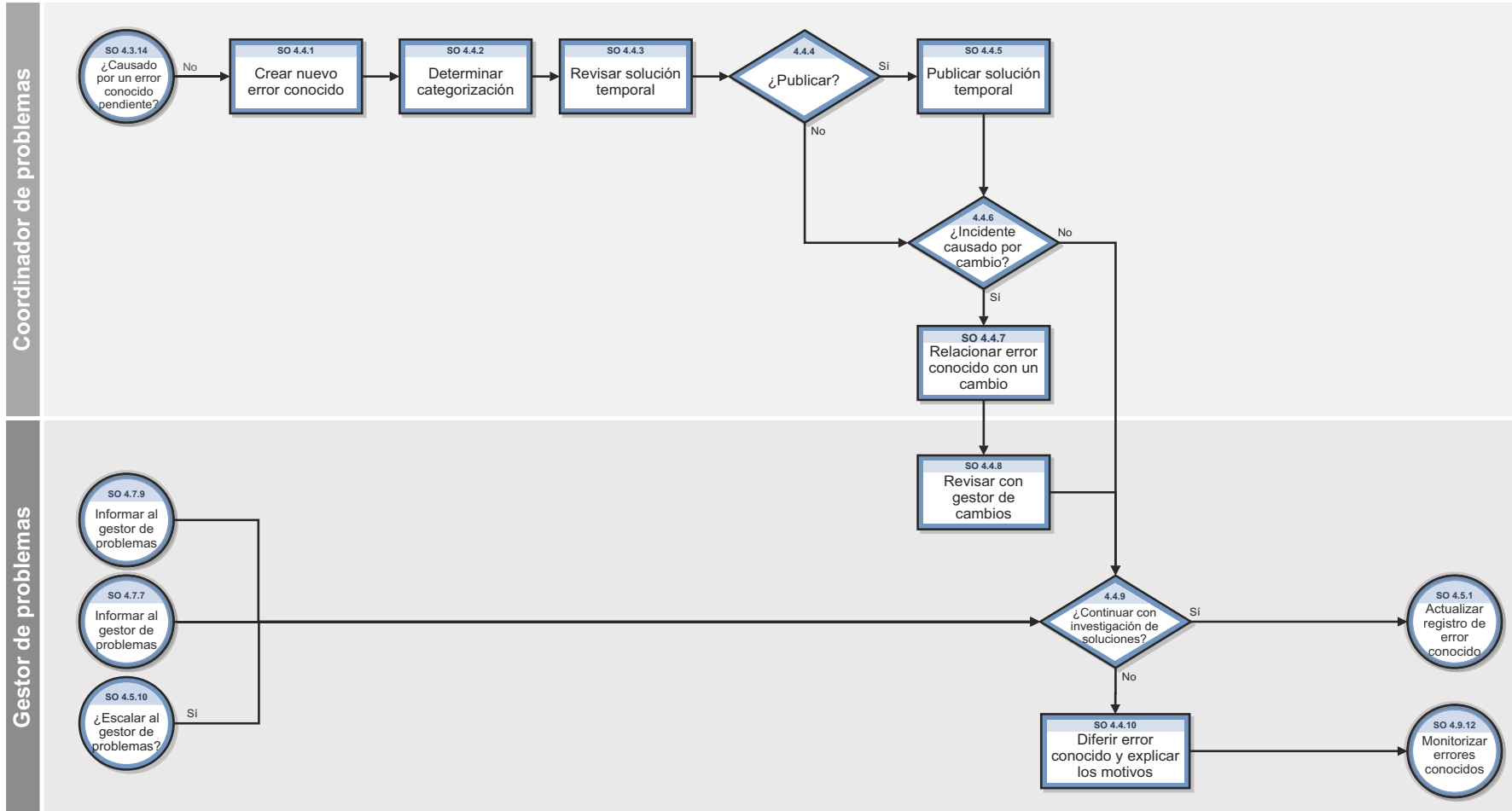


Figura 12-4 Flujo de trabajo de Registro y categorización de errores conocidos

Tabla 12-4 Proceso Registro y categorización de errores conocidos

ID del proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
SO 4.4.1	Crear nuevo error conocido	Una vez que el problema se haya diagnosticado correctamente, se crea un nuevo registro de error conocido utilizando los detalles del ticket de problema. Documente los detalles del error conocido, incluyendo la causa raíz y los elementos de configuración que no funcionan.	Coordinador de problemas
SO 4.4.2	Determinar categorización	Capture la categorización de la causa raíz, que se copia inicialmente del ticket de problema.	Coordinador de problemas
SO 4.4.3	Revisar solución temporal	Revise la solución temporal para determinar si se debe publicar.	Coordinador de problemas
SO 4.4.4	¿Publicar?	Decida si se va a publicar la solución temporal. En caso afirmativo, continúe con el paso SO 4.4.5. En caso contrario, vaya a SO 4.4.6.	Coordinador de problemas
SO 4.4.5	Publicar solución temporal	Actualice la solución temporal documentada en el ticket de problema y error conocido e informe a las partes interesadas.	Coordinador de problemas
SO 4.4.6	¿Error causado por un cambio?	Valide si el error lo ha introducido o provocado algún cambio o versión implementado recientemente (es decir, errores debidos a un cambio o a un cambio aplicado de forma incorrecta). <i>Nota:</i> los errores con frecuencia están provocados por cambios incorrectamente aplicados. Si el error lo introduce un cambio aplicado recientemente, es posible que dicho cambio tenga que anularse o volverse a abrir. En caso afirmativo, continúe con SO 4.4.7. En caso contrario, vaya a SO 4.4.9.	Coordinador de problemas
SO 4.4.7	Relacionar error conocido con el cambio	Relacione la causa raíz con el cambio original que provocó el problema.	Coordinador de problemas

Tabla 12-4 Proceso Registro y categorización de errores conocidos (continuación)

ID del proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
SO 4.4.8	Revisar gestor de cambios	Notifique al gestor de cambios y determine acciones correctivas, como remediar o implementar el cambio. Dependiendo del resultado de la acción correctiva, la investigación de la solución continúa.	
SO 4.4.9	Continuar con la investigación de soluciones	Determine si el error conocido se debe investigar de forma más detallada para encontrar una solución permanente o temporal. Si el error conocido requiere una investigación posterior, vaya a SO 4.5.1. En caso contrario, difiera el problema de acuerdo con la acción SO 4.4.10. Se determina una estimación de los recursos y habilidades necesarios para la investigación de la solución y la resolución en sí. Esto incluye el número de días de trabajo necesarios, duración y costes adicionales. Verifique si la solución temporal disponible modifica la prioridad o la planificación para resolver el problema. Si se encuentra una solución temporal eficaz, se pueden modificar las fechas previstas para resolver el error conocido. Si no se encuentra ninguna solución temporal, se puede elevar la prioridad del error conocido. Actualice la planificación y los hitos para la fecha límite de la investigación de la solución y de la resolución. Si es necesario, se trata y se revisa la planificación con las partes interesadas. Si el error conocido no se resuelve, debe tomarse una decisión para continuar con la definición de otras posibles soluciones o para diferir el problema.	Gestor de problemas
SO 4.4.10	Diferir problema y explicar motivos	El problema y el error conocido se diferieren durante un período de tiempo especificado cuando se les asigna una prioridad baja. Después del período especificado de tiempo, el problema se revisa para determinar los pasos siguientes.	Gestor de problemas

Investigación de errores conocidos (proceso SO 4.5)

El objetivo del proceso Investigación de errores conocidos es definir una solución temporal o permanente para el error conocido. Se pueden evaluar diferentes alternativas de solución hasta que se proponga una solución definitiva al gestor de problemas.

Durante esta etapa se pueden asignar diferentes recursos y habilidades para asegurarse de que se puede definir una solución permanente o temporal dentro del periodo de tiempo especificado.

En la siguiente figura y tabla se pueden ver los detalles de este proceso.

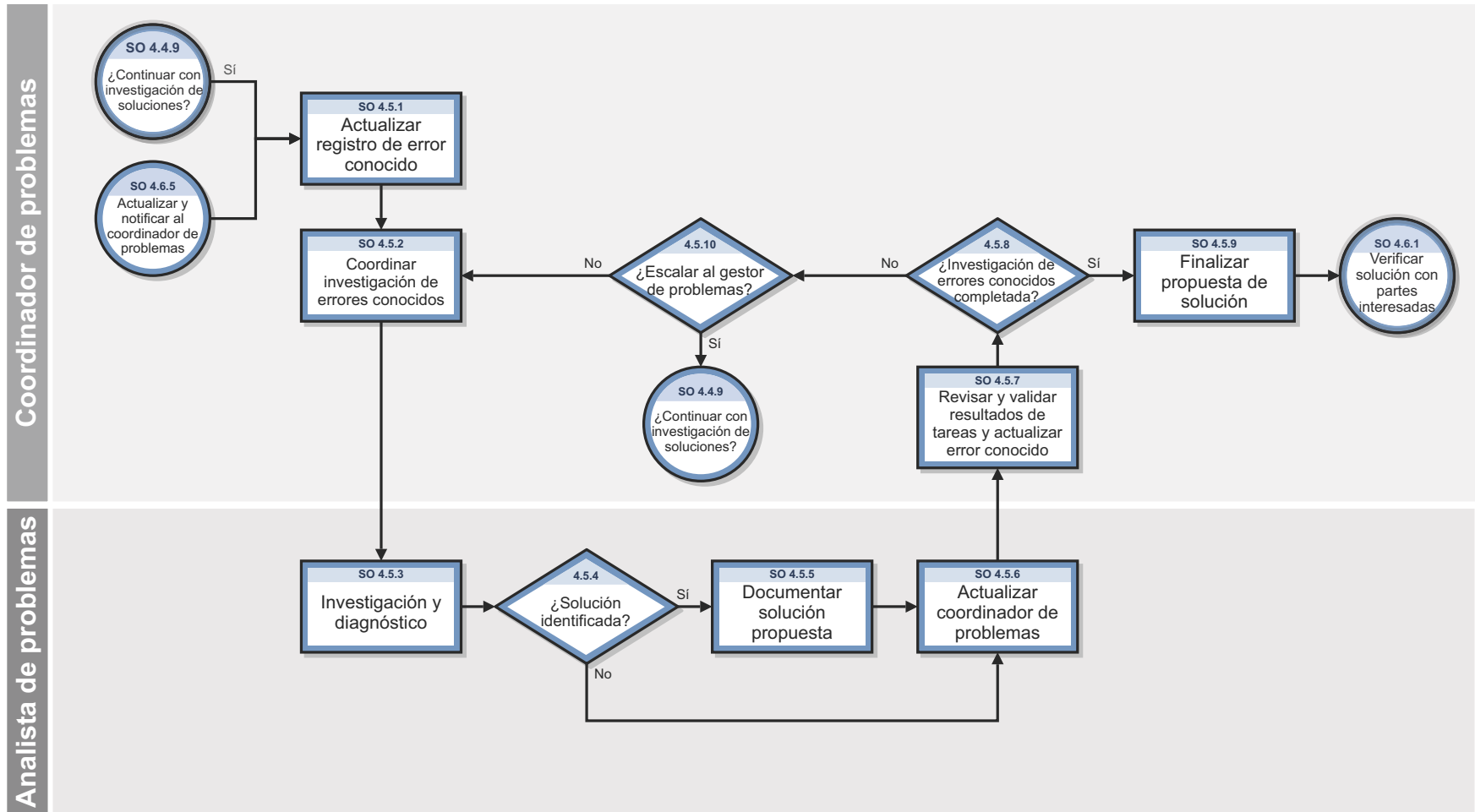


Figura 12-5 Flujo de trabajo de Investigación de errores conocidos

Tabla 12-5 Proceso Investigación de errores conocidos

ID de proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
SO 4.5.1	Actualizar registro de error conocido	El coordinador de problemas asigna una o varias tareas de errores conocidos a los analistas de problemas para que investiguen y determinen las soluciones apropiadas para el error conocido.	Coordinador de problemas
SO 4.5.2	Coordinar investigaciones de errores conocidos y asignar tareas	El coordinador de problemas asigna una o varias tareas de errores conocidos a los analistas de problemas para que investiguen y determinen las soluciones apropiadas para el error conocido. Introduzca una fecha prevista para la tarea, revise la información copia en el registro de error conocido y actualícelo si procede.	Coordinador de problemas
SO 4.5.3	Investigación y diagnóstico	<ul style="list-style-type: none"> • Determine la solución para el error. • Determine posibles soluciones temporales para el error conocido. • En función de la prioridad y del impacto del error conocido, el objetivo es definir una solución temporal que pueda proponerse o implementarse en un breve marco temporal. <p>Las soluciones temporales son una alternativa provisional para poder restaurar el servicio afectado o una mejora temporal del servicio hasta que está disponible una solución más permanente. Determine las posibles soluciones a resolver el error conocido. Si la solución temporal se tiene que implementar a través de un cambio, plantéese considerarla una posible solución. El analista de problemas determina si puede resolver este error o se necesitan recursos adicionales (es decir, tiempo o habilidades).</p>	Analista de problemas
SO 4.5.4	¿Solución identificada?	Si se encontró una posible solución, continúe con el paso SO 4.5.5. En caso contrario, vaya a SO 4.5.6.	Analista de problemas
SO 4.5.5	Documentar solución propuesta	Finalice la documentación de la solución en la tarea de error conocido. Asegúrese de incluir las acciones necesarias para implementar la solución. Continúe con SO 4.5.5.	Analista de problemas
SO 4.5.6	Actualizar coordinador de problemas	Actualice al coordinador de problemas.	Analista de problemas

Tabla 12-5 Proceso Investigación de errores conocidos (continuación)

ID de proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
SO 4.5.7	Revisar y validar resultados de tareas y actualizar error conocido	<p>Revise la solución propuesta, tal como la identificó el analista de problemas. La solución se define en la tarea. Actualice el error conocido con las actualizaciones de la tarea. Determine si la solución propuesta es aceptable (por ejemplo, realizando pruebas o discutiéndola con otros especialistas técnicos). Si se definen varias soluciones, seleccione la mejor. Asegúrese de que el proceso de validación incluye las siguientes consideraciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los costes y recursos necesarios para implementar la solución • Riesgos al implementar la solución 	Coordinador de problemas
SO 4.5.8	¿Investigación de errores conocidos completada?	<p>Determine si la investigación ha finalizado y se ha identificado y documentado una solución. Si se ha identificado una solución adecuada (incluidas las limitaciones de coste y recursos), vaya a SO 4.5.9. En caso contrario, vaya a SO 4.5.10.</p> <p>Si se determina una solución satisfactoriamente y aún no se ha encontrado una solución temporal, el coordinador de problemas (junto con el gestor de problemas) debe evaluar si aún es necesario buscar una solución temporal. Si la resolución permanente se puede implementar rápidamente, es posible que no sea necesario seguir trabajando en la definición de soluciones temporales. Si la planificación e implementación de una solución permanente puede requerir mucho tiempo o ser muy costosa, en este caso, debería continuar el trabajo de identificar una solución temporal eficaz.</p>	Coordinador de problemas
SO 4.5.9	Finalizar propuesta de solución	Documente la solución, e incluya una evaluación del impacto, el cálculo de los costes y los recursos necesarios para implementarla.	Coordinador de problemas
SO 4.5.10	Escalar al gestor de problemas	Si una solución no se ha identificado o si se ha identificado una solución pero todavía no se encontró una solución temporal, el coordinador de problemas determina si hay que continuar con el proceso Investigación y diagnóstico o escalar al gestor de problemas. En caso afirmativo, vaya a SO 4.4.9 para que el gestor de problemas determine si desea continuar con la investigación de soluciones. En caso contrario, vaya a SO 4.5.2 para coordinar la investigación de error conocido.	Coordinador de problemas

Aceptación de soluciones para errores conocidos (proceso SO 4.6)

El proceso Aceptación de soluciones para errores conocidos comienza cuando una solución se ha identificado y documentado. El proceso revisa y aprueba la solución para su implementación, teniendo en cuenta el coste y el impacto de la solución con las partes interesadas.

Cuando se ha identificado la causa raíz y se ha tomado una decisión para resolverla, la resolución debería avanzar a través del proceso de Gestión de cambios, con una petición de servicio, o asignarse a un coordinador de problemas para que un analista de problemas pueda aplicar directamente la solución.

En función de la solución, la resolución se puede aplicar a través de los métodos siguientes:

- Cambio que sigue al proceso de Gestión de cambios al crear una petición de cambio.
- Una petición estándar, que se puede solicitar a través de la petición de servicio desde el catálogo. Por ejemplo, puede incluir una sustitución de hardware o la instalación de software.
- Resoluciones que se aplican directamente. Por ejemplo, pueden incluir los procedimientos de operaciones y las actividades de mantenimiento diario.

La información sobre soluciones temporales, soluciones permanentes o progreso de problemas se debe comunicar a los afectados o puede ser necesaria para dar soporte a los servicios afectados. En el caso en que una solución no sea correcta o no se acepte, el gestor de problemas determina si hay que continuar investigando la solución o diferir el error conocido y problema.

En la siguiente figura y tabla se pueden ver los detalles de este proceso.

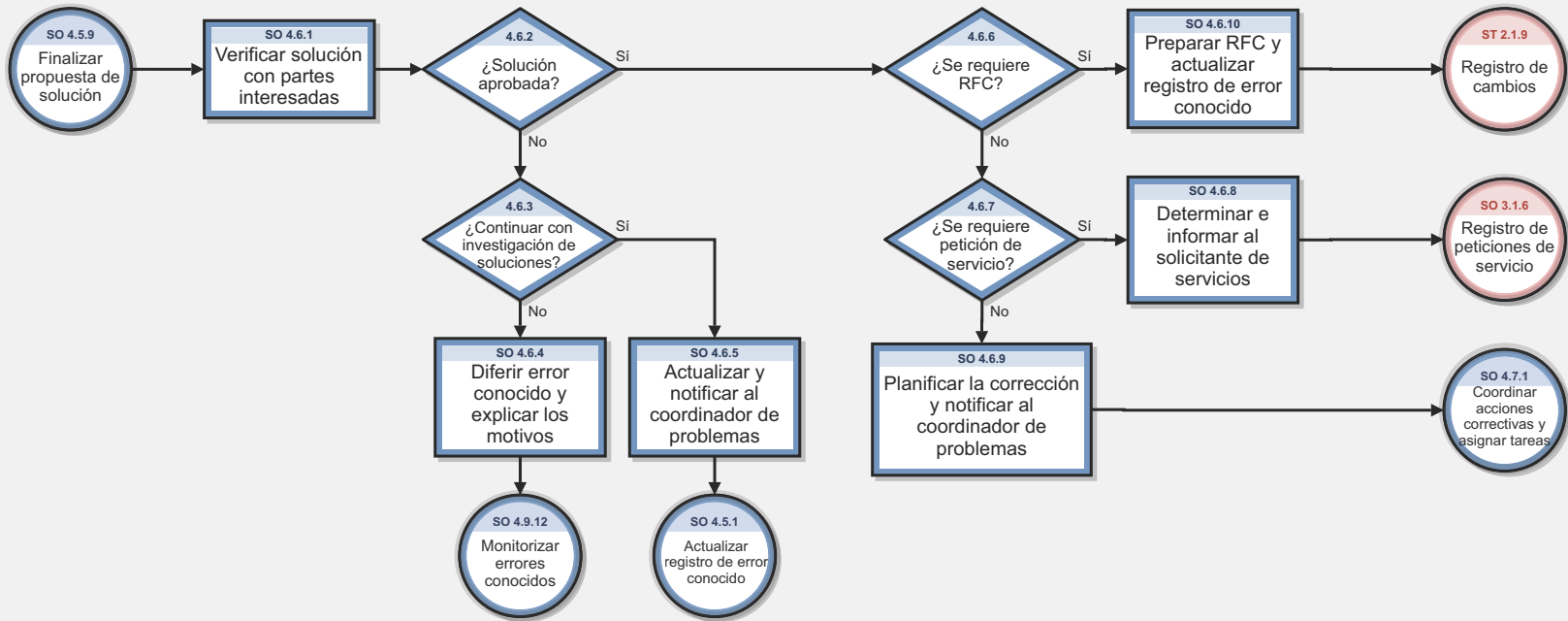


Figura 12-6 Flujo de trabajo de Aceptación de soluciones para errores conocidos

Tabla 12-6 Proceso Aceptación de soluciones para errores conocidos

ID del proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
SO 4.6.1	Verificar solución con partes interesadas	Revise y valide la solución propuesta. Discuta el coste e impacto de la solución con las partes interesadas durante una reunión de Gestión de problemas.	Gestor de problemas
SO 4.6.2	¿Solución aprobada?	En caso afirmativo, continúe con SO 4.6.6. En caso contrario, vaya a SO 4.6.3.	Gestor de problemas
SO 4.6.3	¿Continuar con investigación de soluciones?	Determine si se va a continuar con la fase de investigación de soluciones o se va a diferir el problema si no se puede proporcionar ninguna solución apropiada (por ejemplo, debido a limitaciones financieras y de recursos). Si desea continuar con la fase de investigación de soluciones, vaya a SO.4.5.1. En caso contrario, vaya a SO 4.6.4.	Gestor de problemas
SO 4.6.4	Diferir error conocido y explicar los motivos	El error conocido y el problema relacionado se aplazarán durante un periodo de tiempo especificado. Actualice el estado (Deferred), prioridad y programación del problema y del error conocido. Determine la fecha en que se deben revisar el problema y el error conocido para buscar acciones adicionales.	Gestor de problemas
SO 4.6.5	Actualizar y notificar al coordinador de problemas	Actualice el registro con la decisión de continuar con la investigación de soluciones y notificar al coordinador de problemas. Utilice la fase anterior para volver a la fase Investigación de errores conocidos.	Gestor de problemas
SO 4.6.6	¿Se requiere RFC?	Determine si la solución se debe implementar a través de un procedimiento de cambio formal. En caso afirmativo, vaya a SO 4.6.10. En caso contrario, vaya a SO 4.6.7.	Gestor de problemas
SO 4.6.7	¿Se requiere petición de servicio?	Determine si la solución se debe implementar a través de un procedimiento estándar de cumplimentación de peticiones. En caso afirmativo, vaya a SO 4.6.8. En caso contrario, vaya a SO 4.6.9.	Gestor de problemas
SO 4.6.8	Determinar e informar al solicitante de servicios	Identifique al solicitante de servicios y avise que se requiere una petición de servicio para hacer progresar la solución.	Gestor de problemas
SO 4.6.9	Planificar la corrección y notificar al coordinador de problemas	Programe la implementación de acciones correctivas que resuelvan el error conocido. Asigne el error conocido al coordinador de problemas apropiado y continúe con SO 4.7.1.	Gestor de problemas
SO 4.6.10	Preparar la petición de cambio (RFC) y actualizar el registro de error conocido	Prepárese para la RFC recopilando los detalles necesarios para su finalización. Siga los procedimientos definidos en Gestión de cambios para crear la RFC.	Gestor de problemas

Resolución de errores conocidos (proceso SO 4.7)

Resolución de errores conocidos es el proceso por el cual las partes interesadas se aseguran de que se implementa una solución para un error conocido. Esto ocurre después de que el analista de problemas ya ha determinado la solución para el error conocido, la ha validado el coordinador de problemas y la ha aprobado el gestor de problemas. Se ha tomado la determinación de que la solución se puede aplicar a través de la petición de cambios, petición de servicios o directamente por el analista de problemas.

Si se va a implementar una resolución de errores conocidos mediante una petición de cambio o petición de servicio, la implantación actual la ejecuta dicha aplicación de Service Manager. En todo el proceso de resolución, Gestión de problemas debería obtener informes regulares de Gestión de cambios sobre el progreso de la resolución de problemas y errores.

Un error conocido sólo debería cerrarse si se ha aplicado un cambio correctivo correctamente, o si el error ya no es aplicable (por ejemplo, debido a un servicio que no está en uso). Los pasos del proceso Resolución de errores conocidos los realizan las funciones siguientes:

- Coordinador de problemas
- Analista de problemas
- Coordinador de cambios

En la siguiente figura y tabla se pueden ver los detalles de este proceso.

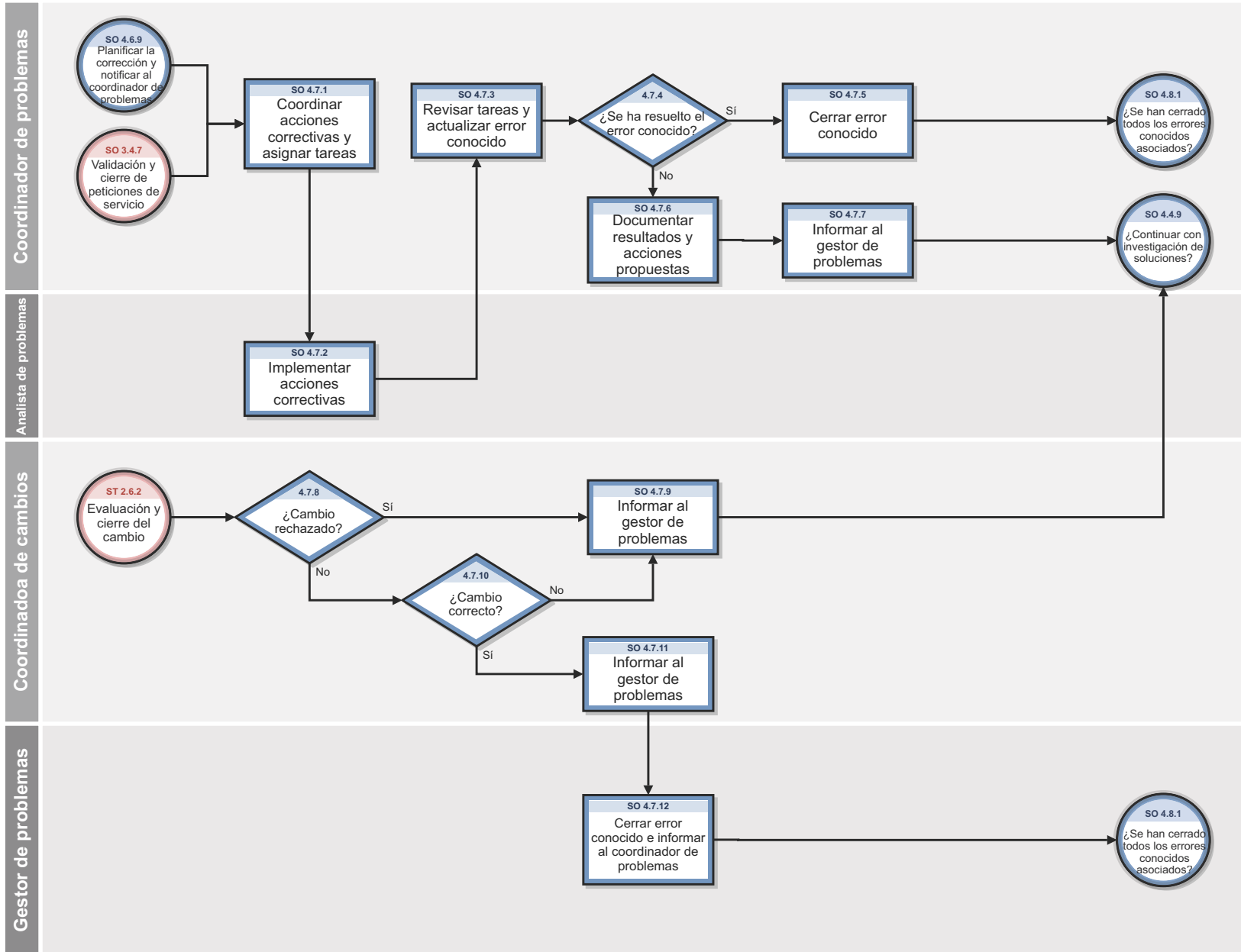


Figura 12-7 Flujo de trabajo de Resolución de errores conocidos

Tabla 12-7 Proceso Resolución de errores conocidos

ID del proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
SO 4.7.1	Coordinar acciones correctivas y asignar tareas	Asigne tareas a los analistas de problemas para que ejecuten las tareas de resolución necesarias para resolver el error conocido.	Coordinador de problemas
SO 4.7.2	Implementar acciones correctivas	El analista de problemas implementa la solución para eliminar el error conocido y, por lo tanto, evitar que se repitan los incidentes. Una vez finalizada, la tarea se cierra y se informa al coordinador de problemas.	Analista de problemas
SO 4.7.3	Revisar tareas y actualizar error conocido	El coordinador de problemas monitoriza el progreso de las tareas y, cuando se completan, revisa los detalles de la tarea y actualiza el registro de error conocido. Vaya a SO 4.7.4 para determinar si se ha resuelto el error conocido.	Coordinador de problemas
SO 4.7.4	¿Se ha resuelto el error conocido?	Asegúrese de que el error conocido se ha resuelto. En caso afirmativo, continúe con SO 4.7.5. En caso contrario, vaya a SO 4.7.6.	Coordinador de problemas
SO 4.7.5	Cerrar error conocido	Actualice el registro de errores conocidos (documente las acciones realizadas) y cierre el error conocido.	Coordinador de problemas
SO 4.7.6	Documentar resultados y acciones propuestas	Esta acción se desencadena si la solución aplicada no ha resuelto el error. Documente los resultados de las pruebas y determine las acciones apropiadas. Informe al gestor de problemas para que determine los siguientes pasos.	Coordinador de problemas
SO 4.7.7	Informar al gestor de problemas	El gestor de problemas se informa de que el registro del problema está preparado para revisión.	Coordinador de problemas
SO 4.7.8	¿Cambio rechazado?	En caso afirmativo, vaya a SO 4.7.9. En caso contrario, vaya a SO 4.7.10.	Coordinador de cambios
SO 4.7.9	Informar al gestor de problemas	El gestor de problemas se informa de que el registro del problema está preparado para revisión.	Coordinador de cambios
SO 4.7.10	¿Cambio correcto?	En caso afirmativo, continúe con SO 4.7.11. En caso contrario, vaya a SO 4.7.9.	Coordinador de cambios
SO 4.7.11	Informar al gestor de problemas	El gestor de problemas se informa de que el registro del problema está preparado para revisión.	Coordinador de cambios
SO 4.7.12	Cerrar error conocido e informar al controlador de problemas	Una vez resuelto el error conocido, el gestor de problemas cierra el error conocido e informa al coordinador de problemas.	Gestor de problemas

Cierre y revisión de problemas (proceso SO 4.8)

Una vez resuelto un error conocido, los problemas relacionados se reenvían automáticamente desde la fase Resolución de problemas a la fase Cierre y revisión de problemas. En esta fase, los problemas deben revisarse para determinar si se han resuelto todos los errores relacionados y para validar que el problema se ha resuelto también.

Se debe establecer un proceso para cerrar los tickets de problemas tras la confirmación de la eliminación correcta del error conocido o tras acordar con la empresa alguna forma alternativa de gestionar el problema.

Se debe programar la revisión de un problema siempre que lo justifique una investigación de problemas sin resolver, inusuales o de alto impacto. Su objetivo de la revisión de problemas es buscar mejoras en el proceso y evitar que se repitan los incidentes o errores.

Las revisiones de problemas por lo general incluyen los elementos siguientes:

- Revisiones de niveles de incidentes individuales y del estado de los problemas con respecto a los niveles de servicio.
- Revisiones de gestión para resaltar los problemas que requieren una acción inmediata.
- Revisiones de gestión para determinar y analizar tendencias, y proporcionar información a otros procesos, como la educación y formación de los usuarios.

Las revisiones de problemas por lo general incluyen los elementos siguientes:

- Tendencias (por ejemplo, problemas recurrentes, incidentes recurrentes y errores conocidos).
- Problemas recurrentes de un componente de la clasificación o ubicación concreto.
- Deficiencias provocadas por falta de recursos, formación o documentación.
- Incumplimientos (por ejemplo, de estándares, políticas y normativas legales).
- Errores conocidos en versiones planificadas.
- Compromiso de los recursos de personal al resolver incidentes y problemas.
- Recurrencia de incidentes o problemas resueltos.

Las mejoras en el servicio o en el proceso de Gestión de problemas se deben registrar e introducir en un plan para mejorar el servicio. La información debería añadirse a la base de conocimiento de Gestión de problemas. Debería actualizarse toda la documentación relevante (por ejemplo, guías de usuario y documentación del sistema).

En la siguiente figura y tabla se pueden ver los detalles de este proceso.

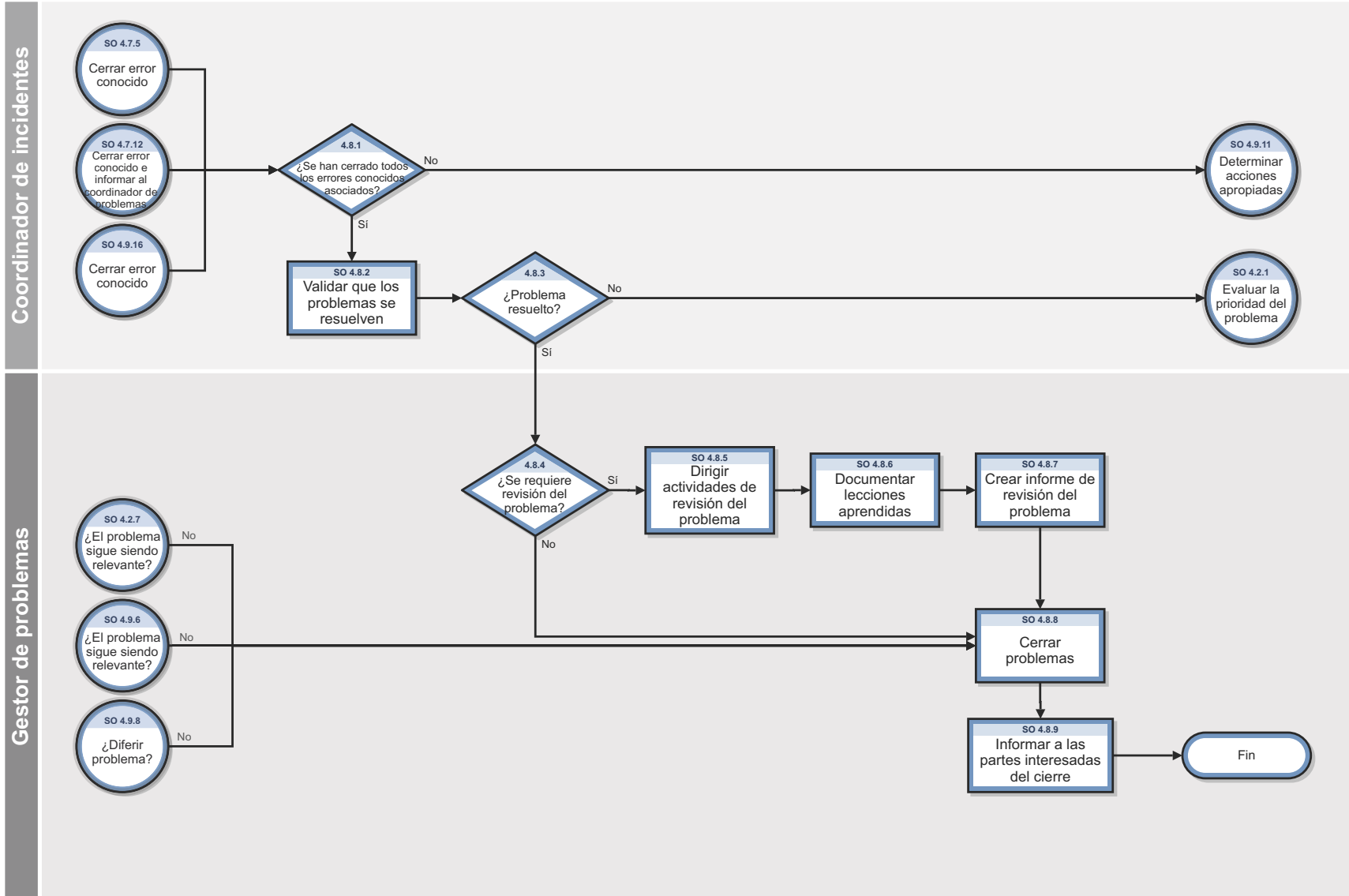


Figura 12-8 Flujo de trabajo de Cierre y revisión de problemas

Tabla 12-8 Proceso Cierre y revisión de problemas

ID del proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
SO 4.8.1	¿Se han cerrado todos los errores conocidos asociados?	Compruebe si todos los errores conocidos relacionados se han cerrado o resuelto. Si todos los errores conocidos se han cerrado, actualice la fase de Gestión de problemas a Cierre y revisión de problemas y continúe con SO 4.8.2. Si no se ha cerrado ningún error conocido, finaliza el proceso.	Coordinador de problemas
SO 4.8.2	Validar que los problemas se resuelven	Valide si el problema se ha resuelto y continúe con SO 4.8.3. Dependiendo de la naturaleza del problema, es posible que sea necesario mantener el problema abierto durante un periodo de tiempo (por ejemplo, durante un periodo de evaluación). Si no vuelven a producirse incidentes, el problema se puede cerrar.	Coordinador de problemas
SO 4.8.3	¿Problema resuelto?	En caso afirmativo, vaya a SO 4.8.4. En caso contrario, vaya a SO 4.2.1. En algunos casos, se vuelve evidente que otro error evita la resolución completa del problema (por ejemplo, si el problema está causado por varios errores). En ese caso, es posible que haya que investigar un nuevo error conocido.	Coordinador de problemas
SO 4.8.4	¿Se requiere revisión del problema?	Determine si es conveniente realizar una revisión formal del problema. En caso afirmativo, continúe con SO 4.8.5. En caso contrario, vaya a SO 4.8.8.	Gestor de problemas
SO 4.8.5	Dirigir actividades de revisión del problema	Inicie las actividades de revisión de problemas, coordine el proceso de revisión formal. Incluya a todas las partes involucradas en la resolución del problema.	Gestor de problemas
SO 4.8.6	Documentar lecciones aprendidas	Documente los resultados de la revisión del problema y las lecciones aprendidas.	Gestor de problemas
SO 4.8.7	Crear informe de revisión del problema	Cree un informe de la revisión formal del problema para mantener informadas a las partes interesadas.	Gestor de problemas
SO 4.8.8	Cerrar problemas	Actualice el ticket de problema antes de cerrarlo. Asegúrese de que toda la información sobre problema está completa y seleccione un código de cierre.	Gestor de problemas
SO 4.8.9	Informar a las partes interesadas del cierre	Informe a las partes interesadas de que el problema se ha resuelto.	Gestor de problemas

Monitorización de errores conocidos y problemas (proceso SO 4.9)

Gestión de problemas monitoriza el impacto continuado de problemas y errores conocidos en los servicios del usuario. En el proceso Monitorización de errores conocidos y problemas, el gestor de problemas revisa periódicamente los registros de problemas y errores conocidos, y monitoriza el progreso de las actividades en esos registros con las fechas previstas acordadas con las partes interesadas.

HP Service Manager realiza el seguimiento de problemas individuales y de sus actividades de errores conocidos asociadas. El gestor de problemas evalúa el progreso de esas actividades con los planes y el presupuesto asociado. En el caso que un impacto se convierta en grave, el gestor de problemas escala el problema. En algunos casos, el gestor de problemas refiere el problema escalado a un equipo apropiado para aumentar la prioridad de la petición de cambio o para implementar un cambio urgente, si fuera necesario.

El gestor de problemas monitoriza el progreso de la resolución de cada problema con los acuerdos de nivel de servicio e informa periódicamente a las partes interesadas de dicho progreso.

En la siguiente figura y tabla se pueden ver los detalles de este proceso.

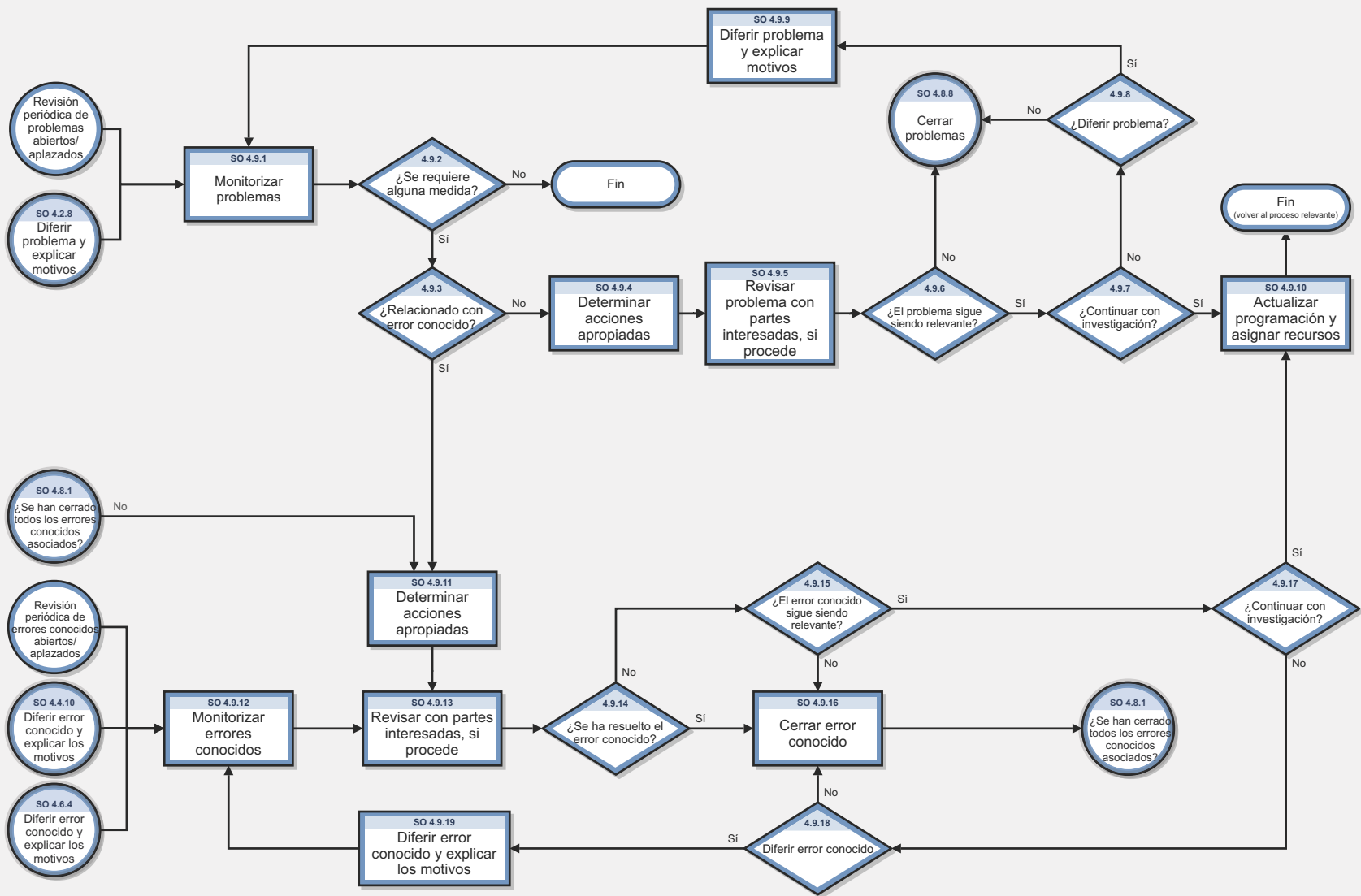


Figura 12-9 Flujo de trabajo de Monitorización de errores conocidos y problemas

Tabla 12-9 Proceso Monitorización de errores conocidos y problemas

ID del proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
SO 4.9.1	¿Monitorizar problemas?	El gestor de problemas compila periódicamente una lista o informe de registros de problemas para revisión, que incluyen: <ul style="list-style-type: none"> • Registros de problemas activos para evaluar el progreso en la planificación prevista y el presupuesto asociado. • Los registros de problemas diferidos para evaluar si deberían permanecer en un estado diferido. 	Gestor de problemas
SO 4.9.2	¿Se requiere alguna medida?	Revise cada registro para determinar si se requiere alguna acción. En caso afirmativo, vaya a SO 4.9.3 para comprobar si el problema está relacionado con un error conocido. En caso contrario, finaliza el proceso de monitorización del problema.	Gestor de problemas
SO 4.9.3	¿Relacionado con error conocido?	Revise el registro del problema para determina si el problema está relacionado con un registro de error conocido. En caso afirmativo, vaya a SO 4.9.11 para tomar las medidas apropiadas. En caso contrario, vaya a SO 4.9.4 para tomar las medidas apropiadas.	Gestor de problemas
SO 4.9.4	Determinar acciones apropiadas	El gestor de problemas investiga la causa del retraso y determina las acciones correctivas (por ejemplo, asignar más recursos o modificar la planificación).	Gestor de problemas
SO 4.9.5	Revisar problema con partes interesadas, si procede	Los ajustes de la planificación y de las acciones que se van a seguir se tratan con las partes interesadas. El progreso se debate con las partes interesadas para determinar prioridades y planes alternativos.	Gestor de problemas
SO 4.9.6	¿El problema sigue siendo relevante?	Determine si el problema sigue siendo relevante. En caso afirmativo, vaya a SO 4.9.7 para determinar si hay que continuar con la investigación. En caso contrario, vaya a SO 4.8.8 para cerrar el registro del problema.	Gestor de problemas
SO 4.9.7	¿Continuar con investigación?	Revise el problema y determine si hay que continuar con la investigación del problema. En caso afirmativo, vaya a SO 4.9.10 para actualizar la planificación y asignar los recursos. En caso contrario, vaya a SO 4.9.8 para determinar si se desea diferir el registro del problema.	Gestor de problemas
SO 4.9.8	¿Diferir problema?	Revise el problema y determine si se debería diferir una investigación y diagnóstico adicional durante un período específico. En caso afirmativo, vaya a SO 4.9.9 para diferir el problema y explique los motivos. En caso contrario, vaya a SO 4.8.8 para cerrar el registro del problema.	Gestor de problemas
SO 4.9.9	Diferir problema y explicar motivos	Tanto el problema como el error conocido se diferirán durante un periodo de tiempo especificado (prioridad baja). Después del período especificado de tiempo, el problema se revisa para determinar las acciones siguientes. Fin del proceso.	Gestor de problemas
SO 4.9.10	Actualizar programación y asignar recursos	Actualice la planificación y los recursos asignados al problema y, a continuación, continúe con el problema siguiente.	Gestor de problemas

Tabla 12-9 Proceso Monitorización de errores conocidos y problemas (continuación)

ID del proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
SO 4.9.11	Determinar acciones apropiadas	Determine las acciones apropiadas. Las acciones se pueden identificar para revisar la planificación prevista, para revisar los recursos disponibles, enmendar la prioridad o proponer que un problema diferido se reinvestigue. El registro de problema se actualiza con las acciones propuestas. Vaya a SO 4.9.5 para hablar con las partes interesadas, si procede.	
SO 4.9.12	Monitorizar errores conocidos	El gestor de problemas revisa periódicamente los errores diferidos para determinar si ha cambiado alguna circunstancia que requiera que se continúe con la investigación y resolución. El gestor de problemas crea una lista (o informe) de todos los errores conocidos diferidos.	Gestor de problemas
SO 4.9.13	Revisar con partes interesadas, si procede	Los ajustes de la planificación y de las acciones que se van a seguir se tratan con las partes interesadas. El progreso se debate con las partes interesadas para determinar prioridades y planes alternativos.	Gestor de problemas
SO 4.9.14	¿Se ha resuelto el error conocido?	Determine si se resuelve el error conocido (por ejemplo, debido a una actualización o cambio). Si el error se resuelve, vaya a SO 4.9.14 para cerrar el error conocido. De lo contrario, vaya a SO 4.9.6 para determinar los pasos siguientes.	Gestor de problemas
SO 4.9.15	¿El error conocido sigue siendo relevante?	Si el error conocido se resuelve o deja de ser relevante, se puede cerrar. Vaya a SO 4.9.16 para cerrar el problema. De lo contrario, vaya a SO 4.9.17 para determinar los pasos siguientes.	Gestor de problemas
SO 4.9.16	Cerrar error conocido	Vaya a SO 4.8.1 para cerrar el error conocido.	Gestor de problemas
SO 4.9.17	¿Continuar con investigación?	Revise el registro y determine si hay que continuar con la investigación. En caso afirmativo, vaya a SO 4.9.10 para actualizar la planificación y asignar los recursos. En caso contrario, vaya a SO 4.9.18 para determinar si se desea diferir el error conocido.	Gestor de problemas
SO 4.9.18	Diferir error conocido	El error conocido se diferirá durante un periodo de tiempo especificado (prioridad baja). Después del período especificado de tiempo, el problema se revisa para determinar las acciones siguientes. Fin del proceso.	Gestor de problemas
SO 4.9.19	Diferir problema y explicar motivos	El problema se diferirá durante un periodo de tiempo especificado (prioridad baja). Después del período especificado de tiempo, el problema se revisa para determinar las acciones siguientes. Fin del proceso.	Gestor de problemas

13 Información detallada de Gestión de problemas

HP Service Manager utiliza la aplicación Gestión de problemas para habilitar el proceso de Gestión de problemas. La principal función de Gestión de problemas consiste en identificar y resolver problemas y errores conocidos.

En Gestión de problemas, el gestor de problemas planifica y prioriza los problemas. El coordinador de problemas gestiona el análisis y la resolución de la causa raíz, y el analista de problemas diagnostica la causa raíz del problema y propone e implementa soluciones para ella.

En esta sección se describen campos seleccionados de Gestión de problemas en el sistema Service Manager de serie.

En esta sección se incluyen los siguientes temas:

- [Formulario de problemas después del escalado del incidente](#) en la página 220
- [Información detallada de los formularios de Control de problemas](#) en la página 221
- [Formulario de Gestión de problemas después del escalado a un error conocido](#) en la página 227
- [Información detallada de los formularios de Control de errores](#) en la página 228

Formulario de problemas después del escalado del incidente

Después de que se haya escalado el incidente, el ticket de problema pasa a la fase Detección, registro y categorización de problemas.

Detalle del problema

ID del problema *	PM10001	Grupo de asignación *	Hardware
Fase *	Problem Resolution	Coordinador de problemas	Problem.Coordinator
Estado *	Work In Progress	Número de incidentes relac	1
Servicio *	E-mail / Webmail (North America)	Categoría *	problem
CI principal *	adv-nam-server-mail	Área *	hardware
Cantidad de CI afectados	0	Subárea *	missing or stolen
Fecha prevista de SLA		Impacto *	4 - Usuario
Fecha identificada de la causa raíz *	07/09/03 11:49:00	Urgencia *	2 - Alta
Fecha identificada de la solución *	07/09/16 19:00:00	Prioridad	3 - Media
Fecha de resolución del problema *	07/09/28 07:00:00		
Título *	Not enough internal memory		
Descripción *	All laptop models 6720b are running out of memory when multiple severe applications are running.		
Descripción de causa raíz *	Desktop models xxx are suited with 512MB internal memory, which is by far not enough to process multiple severe applications.		

Figura 13-1 Nuevo formulario de problemas

Información detallada de los formularios de Control de problemas

En la siguiente tabla se identifican y describen algunas de las funciones de los formularios de Control de problemas.

Tabla 13-1 Gestión de problemas Información detallada de los formularios de Gestión de problemas

Etiqueta	Descripción
ID del problema	Especifica el identificador único del ticket de problema asociado. Es un campo generado por el sistema.
Fase	<p>Es un campo generado por el sistema.</p> <p>Estas fases están disponibles de serie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Problem Detection, Logging, and Categorization (Detección, registro y categorización de problemas) • Problem Prioritization and Planning (Priorización y planificación de problemas) • Problem Investigation and Diagnosis (Investigación y diagnóstico de problemas) • Problem Resolution (Resolución de problemas) • Problem Closure and Review (Cierre y revisión de problemas)
Estado	<p>Especifica el estado del problema. Este campo no está afectado por la fase del problema. La fase del problema no cambia automáticamente el estado excepto cuando abre un problema por primera vez. Todos los demás cambios de estado deben realizarse manualmente. Hay varios motivos para cambiar el estado de un ticket de problema, por ejemplo, cuando está esperando la información de un proveedor.</p> <p>Estos estados están disponibles de serie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Open (Abierto): el incidente se ha abierto, pero actualmente no se está trabajando en él. • Accepted (Aceptado): el coordinador de problemas ha aceptado este registro como responsabilidad suya. • Work In Progress (Trabajo en curso): se está tratando el problema. • Pending Vendor (Pendiente del proveedor): el coordinador de problemas se ha puesto en contacto con el proveedor y éste tiene que proporcionar información o enviar una pieza. • Pending User (Pendiente del usuario): el coordinador de problemas se ha puesto en contacto con el usuario y necesita más información proporcionada por de él. • Rejected (Rechazado): el coordinador de problemas ha rechazado la responsabilidad en relación a este registro. • Deferred (Diferido): debido a varias restricciones posibles, hay que posponer la solución del problema hasta una versión posterior. (Esto puede ocurrir en la priorización y planificación, pero también puede ocurrir posteriormente en el proceso.) <p>Es un campo obligatorio.</p>

Tabla 13-1 Gestión de problemas Información detallada de los formularios de Gestión de problemas (continuación)

Etiqueta	Descripción
Grupo de asignación	<p>El grupo asignado para trabajar en el problema. Para obtener una descripción de este campo, consulte la descripción del campo Grupo de asignación en (Información detallada de los formularios de Gestión de incidentes en la página 100), ya que este campo funciona de forma similar. Los datos de serie constan de grupos de asignación predeterminados para su uso como ejemplos de los tipos de grupos de asignación.</p> <p>Sugerencia: Puede cambiar los grupos de asignación de ejemplo en función de sus necesidades.</p> <p>Estos grupos de asignación están disponibles de serie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Application (Aplicación) • Email / Webmail (Correo electrónico/Correo Web) • Field Support (Soporte de campo) • Hardware • Intranet / Internet Support (Soporte Intranet/Internet) • Network (Red) • Office Supplies (Materiales de oficina) • Office Support (Soporte de oficina) • Operating System Support (Soporte de sistema operativo) • SAP Support (Soporte SAP) • Service Desk (Centro de servicios) • Service Manager <p>Es un campo obligatorio.</p>
Coordinador de problemas	<p>El nombre de la persona asignada para coordinar el trabajo en este problema. Si se rellena el Grupo de asignación, el sistema rellena este campo con el coordinador de problemas predefinido para ese grupo. Esta persona se puede cambiar por cualquier otro miembro del grupo mediante la función Rellenar. El operador seleccionado debe ser un miembro del grupo de asignación y debería tener la función de usuario de Coordinador de problemas para ser asignado como tal.</p>
Servicio	<p>Especifica el servicio afectado por el problema. Este campo se rellena con datos procedentes de un incidente cuando se crea un problema desde un incidente. Para obtener más información sobre la descripción de este campo, consulte Información detallada de los formularios de Gestión de interacciones de usuario en la página 48.</p> <p>Es un campo obligatorio.</p>
CI principal	<p>Especifica el nombre del elemento de configuración (CI) que ha fallado. El CI principal identifica el elemento de configuración que causa la inactividad o indisponibilidad del servicio. Los CI afectados de los incidentes e interacciones relacionados son todos los CI afectados por el servicio. Es el CI principal que debe corregirse para restaurar el servicio. Por ejemplo, si un servicio de correo está inactivo debido a un error de disco en el servidor, el servidor de correo es el CI principal. Cada CI que está conectado al servicio de correo (tiene Outlook instalado) es un CI afectado.</p>

Tabla 13-1 Gestión de problemas Información detallada de los formularios de Gestión de problemas (continuación)

Etiqueta	Descripción
Cantidad de CI afectados	Un recuento generado por el sistema del número de CI afectados por la interrupción de servicio. El recuento no incluye el CI principal. El valor de Cantidad de CI afectados se basa en el número de elementos introducidos en la sección de evaluación. Se calcula en función de lo que hay en la sección Evaluación de la tabla CI afectados.
Título	Una descripción breve que resume el problema. Este campo se rellena con datos procedentes de un incidente cuando un usuario abre un problema desde un incidente. Es un campo obligatorio.
Descripción	Una descripción detallada del problema. Este campo se rellena previamente con datos procedentes de un incidente cuando un usuario crea un problema desde un incidente. Es un campo obligatorio.
Descripción de causa raíz	Una descripción detallada de lo que ha causado el problema. No puede pasar de la fase Investigación y diagnóstico de problemas hasta que haya rellenado esta descripción. Esa fase no está completa hasta que se conozca la causa del problema.
Categoría	Este campo se rellena previamente con datos de "problema" valorado. Los datos de serie son los mismos que en Gestión de interacciones. Para obtener más información, consulte Información detallada de los formularios de Gestión de interacciones de usuario en la página 48 y Categorías de interacción en la página 55.
Área	Este campo se rellena previamente con datos de un incidente escalado. Service Manager muestra varias listas de áreas, según la categoría seleccionada. Para obtener más información sobre las categorías y las áreas y subáreas asociadas a ellas, consulte Categorías de interacción en la página 55. Los datos de serie son los mismos que en Gestión de interacciones. Para obtener más información, consulte Información detallada de los formularios de Gestión de interacciones de usuario en la página 48.
Subárea	El tercer nivel de clasificación, utilizado principalmente con fines de generación de informes. Este campo se rellena previamente con datos de un incidente escalado. Service Manager muestra varias listas de subáreas, según el área seleccionada. Para obtener más información sobre las categorías y las áreas y subáreas asociadas a ellas, consulte Categorías de interacción en la página 55. Los datos de serie son los mismos que en Gestión de interacciones. Para obtener más información, consulte Información detallada de los formularios de Gestión de interacciones de usuario en la página 48.

Tabla 13-1 Gestión de problemas Información detallada de los formularios de Gestión de problemas (continuación)

Etiqueta	Descripción
Impacto	<p>Este campo se rellena previamente con datos de un incidente. Especifica el impacto que tiene el problema en el negocio. El impacto y la urgencia se utilizan para calcular la prioridad.</p> <p>Estos impactos están disponibles de serie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 - Empresa • 2 - Sitio/Dpto. • 3 - Varios usuarios • 4 - Usuario <p>Los datos de serie son los mismos en Gestión de interacciones y Gestión de incidentes.</p>
Urgencia	<p>Este campo se rellena previamente con los datos del incidente. La urgencia indica cuán apremiante es el problema para la organización. La urgencia y el impacto se utilizan para calcular la prioridad. Para obtener más información, consulte Información detallada de los formularios de Gestión de interacciones de usuario en la página 48.</p>
Prioridad	<p>El orden que debe seguirse para tratar este problema en comparación con otros. El valor de prioridad se calcula usando el impacto inicial y la urgencia. Este campo sólo aparece para los problemas que se están actualizando o que se han escalado desde los incidentes.</p>
Fecha prevista de SLA	<p>Es un campo generado por el sistema que muestra la fecha y la hora en que tendrá lugar el siguiente SLO. La Fecha prevista de SLA es la fecha en la que el sistema genera las alertas debido al incumplimiento del SLA. Para obtener más información, consulte Información detallada de los formularios de Gestión de incidentes en la página 100.</p>
Fecha prevista de la causa raíz/Fecha identificada de la causa raíz	<p>Este campo especifica la fecha prevista para encontrar la causa raíz del problema. La etiqueta del campo (nombre) cambia a Fecha identificada de la causa raíz durante la fase Investigación y diagnóstico de problemas. Debería basar la fecha en las fechas prevista e identificada en el SLA. Cuando se encuentra la causa raíz, este campo se convierte en la fecha identificada. Este campo es obligatorio durante la fase Priorización y planificación para ayudar a la priorización y planificación en el procesamiento de Gestión de problemas.</p> <p>Es un campo obligatorio.</p>
Fecha identificada de la solución/Fecha prevista de la solución	<p>La etiqueta del campo (nombre) cambia a Fecha identificada de la solución durante la fase Investigación y diagnóstico de problemas. La fecha prevista de la solución es cuando identifica la solución. También es obligatorio durante esta fase.</p> <p>Es un campo obligatorio.</p>

Tabla 13-1 Gestión de problemas Información detallada de los formularios de Gestión de problemas (continuación)

Etiqueta	Descripción
Fecha de resolución del problema/Fecha prevista	<p>La fecha de resolución del problema debería ser aproximadamente la misma que la Fecha prevista de SLA. La fecha de resolución del problema es la fecha en la que piensa pulsar el botón Cerrar en el registro. Debería ser anterior a la Fecha prevista de SLA. Tiene la alerta de vencimiento de Gestión de problemas vinculada a ella. La etiqueta del campo (nombre) cambia a Fecha de resolución del problema durante la fase Investigación y diagnóstico de problemas. Este campo se requiere durante la fase de priorización y planificación.</p> <p>Es un campo obligatorio.</p>
Número de incidentes relacionados	<p>Es un campo generado por el sistema. El número de incidentes relacionados es la cantidad de incidentes que están relacionados con el problema, tal como se registra en la tabla screlation. Para relacionar un incidente a un problema, el usuario pulsa Más o el icono Más acciones y, a continuación Relacionados > Problemas > Asociados. Esto es lo que rellena este campo con datos.</p>
Código de cierre	<p>Se utiliza un código de cierre predefinido para especificar la forma en que se ha resuelto el problema. Este campo está habilitado y se requiere durante la fase Cierre y revisión de problemas. Los datos de serie son los mismos que para incidentes e interacciones. Para obtener más información, consulte Información detallada de los formularios de Gestión de interacciones de usuario en la página 48.</p> <p>Es un campo obligatorio.</p>
Solución temporal	<p>Describe una solución temporal. Hay que rellenar este campo antes de que se pueda crear un error conocido.</p>
Evaluación > N° estimado de días de trabajo	<p>Especifica una estimación de recursos para diagnosticar y resolver el problema. Estos datos no provocan ninguna acción y no son obligatorios.</p>
Evaluación > Costes estimados	<p>Especifica una estimación de recursos (coste) para diagnosticar y resolver el problema. Estos datos no provocan ninguna acción y no son obligatorios.</p>
Evaluación > Tabla de CI afectado	<p>Los elementos de configuración (CI) afectados son CI que tendrán un problema cuando el CI principal esté inactivo. Estos campos tienen que rellenarse manualmente y son meramente informativos. Estos datos no provocan ninguna acción y no son obligatorios.</p> <p>Los datos mostrados incluyen la información siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elemento de configuración • Tipo de dispositivo • Grupo de asignación

Tabla 13-1 Gestión de problemas Información detallada de los formularios de Gestión de problemas (continuación)

Etiqueta	Descripción
Tareas > ID de tarea	Esta sección sólo está habilitada para la fase Investigación y diagnóstico de problemas. Las tareas sólo se pueden abrir cuando la planificación esté completa. Las tareas tienen que finalizarse antes de que el problema pase a la fase siguiente. Pulse Más o el icono Más acciones y seleccione Crear una tarea para añadir una tarea a esta sección. Se mostrará un asistente para ayudarlo. El ID de tarea está generado por el sistema. El Asignatario es el usuario que forma parte del grupo de asignación definido por el CI. Por ejemplo, si las tareas se asignan al grupo de asignación de hardware, se puede asignar a la tarea a cualquier persona dentro del grupo.
Guardar	Esta acción crea (o abre) un ticket de problema una vez que todos los campos obligatorios se hayan completado.
Fase siguiente	Esta acción finaliza una fase y continúa a la siguiente una vez que todos los campos obligatorios se hayan completado.
Fase anterior	Esta acción cambia el problema de la fase actual a la fase anterior. Debería usar esta acción si algo está mal en el proceso. Por ejemplo, cuando se encuentre en la fase Investigación y diagnóstico de problemas y resulta que ha cometido un error en la fase Priorización y planificación de problemas, puede volver atrás a esta fase y comenzar de nuevo la planificación.
Pulse Más o el icono Más acciones > Abrir error conocido	Esta acción sólo está disponible en la fase Investigación y diagnóstico de problemas o posterior. La práctica recomendada es crear un error conocido en fases posteriores a la fase Investigación y diagnóstico de problemas.
Pulse Más o el icono Más acciones > Crear tarea	Esta acción crea o abre una tarea para el problema. Solo está disponible en la fase Investigación y diagnóstico de problemas o posterior.
Cerrar	Esta acción cierra el ticket del problema.

Formulario de Gestión de problemas después del escalado a un error conocido

Cuando se ha encontrado una solución temporal, el problema se escala a un error conocido.

☰ Detalles del error conocido

ID de error conocido	KE10013	Grupo de asignación *	Hardware
Fase	Known Error Logging and Categorization	Coordinador de problemas	Problem.Coordinator
Estado	Open	Total de interacciones relacionadas	0
Servicio *	E-mail / Webmail (North America)	Categoría	problem
CI principal *	adv-nam-server-mail	Área *	hardware
Cantidad de CI afectados		Subárea *	missing or stolen
Fecha identificada de la solución	07/09/16 19:00:00	Impacto *	4 - Usuario
Fecha de resolución		Urgencia *	2 - Alta
		Prioridad	3 - Media
Título *	Not enough internal memory		
Descripción *	All laptop models 6720b are running out of memory when multiple severe applications are running.		
Descripción de causa raíz *	Desktop models xxx are suited with 512MB internal memory, which is by far not enough to process multiple severe applications.		

Figura 13-2 Nuevo formulario de error conocido

Información detallada de los formularios de Control de errores

En la siguiente tabla se identifican y describen algunas de las funciones de los formularios de errores conocidos.

Tabla 13-2 Descripciones de los campos de los formularios de error conocido

Etiqueta	Descripción
ID de error conocido	Es un campo generado por el sistema.
Fase	<p>Es un campo generado por el sistema.</p> <p>Estas fases están disponibles de serie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Known Error Logging and Categorization (Registro y categorización de errores conocidos) • Known Error Investigation (Investigación de errores conocidos) • Known Error Solution Acceptance (Aceptación de soluciones para errores conocidos) • Known Error Resolution (Resolución de errores conocidos)
Estado	<p>Es un campo generado por el sistema.</p> <p>Los datos de serie son los mismos datos de estado que los de un incidente o interacción, excepto que un error conocido no tiene el estado Inactivo (Inactivo). El proceso de error conocido no cambia automáticamente el estado del registro. El estado se puede establecer de manera independiente a la fase y dentro de una fase el estado se puede establecer en cualquiera de los estados disponibles, porque estado y fase son independientes entre sí en el proceso de error conocido. Estos estados están disponibles de serie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Open (Abierto) • Accepted (Aceptado) • Work in Progress (Trabajo en curso) • Pending Vendor (Pendiente del proveedor) • Pending User (Pendiente del usuario) • Rejected (Rechazado) • Deferred (Diferido) <p>Es un campo obligatorio.</p>
Grupo de asignación	Los datos de este campo se heredan del ticket de problema y el campo funciona tal como se describió en el campo Grupos de asignación de un ticket de problema.
Coordinador de problemas	Este campo se hereda del ticket del problema y especifica la persona responsable de asegurar que este error conocido se resuelve. Este campo se puede actualizar para cambiar a la persona responsable del error conocido.
Servicio	Los datos de este campo se heredan del ticket de problema y el campo funciona tal como se describió en el campo Servicios de un ticket de problema. Para obtener más información, consulte la Tabla 13-1 en la página 221.
CI principal	Los datos de este campo se heredan del ticket de problema y el campo funciona tal como se describió en el campo Servicios de un ticket de problema. Para obtener más información, consulte la Tabla 13-1 en la página 221.

Tabla 13-2 Descripciones de los campos de los formularios de error conocido (continuación)

Etiqueta	Descripción
Cantidad de CI afectados	Un recuento generado por el sistema del número de CI afectados y relacionados por la interrupción de servicio. Para obtener más información, consulte la Tabla 13-1 en la página 221.
Título	Una breve descripción del error conocido que se hereda del ticket de problema. Es un campo obligatorio.
Descripción	Una descripción detallada del error conocido que se hereda del ticket de problema. Es un campo obligatorio.
Descripción de causa raíz	La descripción de causa raíz explica lo que ha causado el error conocido (problema) descrito en el campo Descripción. Este campo se hereda de la Descripción de causa raíz del ticket de problema y es un campo obligatorio porque no se puede continuar con el proceso del problema sin conocer la causa raíz del problema. Es un campo obligatorio.
Categoría	Es un campo generado por el sistema y para un sistema de serie la categoría es un problema. La categoría define el proceso relevante y garantiza que el proceso correcto asume el control.
Área	Este campo se hereda del ticket de problema. Proporciona los mismos datos de serie que el registro de la interacción y se puede actualizar. Para obtener más información, consulte la Tabla 4-1 en la página 48. Es un campo obligatorio.
Subárea	Este campo se hereda del ticket de problema. Proporciona los mismos datos de serie que el registro de la interacción y se puede actualizar. Para obtener más información, consulte la Tabla 4-1 en la página 48. Es un campo obligatorio.
Impacto	Este campo se hereda del ticket de problema. Proporciona los mismos datos de serie que el registro de la interacción y se puede actualizar. Para obtener más información, consulte la Tabla 4-1 en la página 48. Es un campo obligatorio.
Urgencia	Este campo se hereda del ticket de problema. Proporciona los mismos datos de serie que el registro de la interacción y se puede actualizar. Para obtener más información, consulte la Tabla 4-1 en la página 48. Es un campo obligatorio.
Prioridad	Es un campo generado por el sistema. Para obtener más información, consulte la Tabla 4-1 en la página 48.
Fecha identificada de la solución	Este campo se hereda del ticket de problema. Por lo general, se ha identificado la causa subyacente cuando se ha abierto el error conocido. El objetivo de este proceso es identificar la solución. Esta fecha indica cuándo se encontró la solución. Para obtener más información, consulte la Tabla 4-1 en la página 48. Es un campo obligatorio.

Tabla 13-2 Descripciones de los campos de los formularios de error conocido (continuación)

Etiqueta	Descripción
Fecha de resolución	El usuario especifica la fecha y la hora en las que se espera la resolución del error conocido. No afecta a ninguno de los otros campos. Es un campo obligatorio.
Total de interacciones relacionadas	Este campo muestra cuántas interacciones se cerraron directamente usando la solución temporal de este error conocido. Las interacciones se pueden cerrar durante el proceso de escalado, permitiendo la asociación a un error conocido. El total, por tanto, muestra la tasa de éxito de la solución temporal.
Código de cierre	Especifica un cierre predefinido para describir cómo se ha resuelto el error conocido. Este campo está habilitado y se requiere durante la fase Resolución de errores conocidos. Los datos de serie son los mismos que para problemas, incidentes e interacciones. Para obtener más información, consulte Información detallada de los formularios de Gestión de interacciones de usuario en la página 48 . Es un campo obligatorio.
Solución temporal	Este campo describe una solución temporal que permite a los usuarios resolver temporalmente el problema descrito en el ticket de problema.
Solución	Este campo debería describir la solución permanente para el error conocido. Este campo es obligatorio al finalizar la fase Investigación de errores conocidos.
Evaluación > N° estimado de días de trabajo	Especifica una estimación de recursos para diagnosticar y resolver el error conocido. Estos datos no provocan ninguna acción y no son obligatorios.
Evaluación > Costes estimados	Especifica una estimación de recursos (coste) para diagnosticar y resolver el problema. Estos datos no provocan ninguna acción y no son obligatorios.
Evaluación > CI afectados	Los CI afectados son elementos de configuración que tendrán un problema cuando el CI principal esté inactivo. Este campo se hereda del ticket de problema. Estos campos tienen que rellenarse manualmente y son meramente informativos. Estos datos no provocan ninguna acción y no son obligatorios. <ul style="list-style-type: none"> • Elemento de configuración • Tipo de dispositivo • Grupo de asignación
Tareas	Esta sección sólo está disponible cuando el registro se encuentra en la fase Investigación de errores conocidos. <ul style="list-style-type: none"> • ID de tarea • Estado • Asignatario • Elemento de configuración
Guardar	Esta acción crea (o abre) un registro una vez que todos los campos obligatorios se hayan completado.
Fase siguiente	Esta acción finaliza una fase y continúa a la siguiente una vez que todos los campos obligatorios se hayan completado.

Tabla 13-2 Descripciones de los campos de los formularios de error conocido (continuación)

Etiqueta	Descripción
Fase anterior	Esta acción cambia el error conocido de la fase actual a la fase anterior. Debería usar este botón si algo está mal en el proceso.
Pulse Más o el icono Más acciones > Crear tarea	Esta acción sólo está disponible en la fase Investigación de errores conocidos. Las tareas sólo se pueden abrir, por tanto la investigación y planificación debe completarse antes de que se acepte la solución. Las tareas deben finalizarse antes de que el error conocido pase a la fase siguiente.
Cerrar	Esta acción cierra el registro de error conocido.

14 Descripción general de Gestión de cambios

La aplicación HP Gestión de cambios de Service Manager, a la que se hace referencia como Gestión de cambios en todo este capítulo, admite el proceso Gestión de cambios. Controla el proceso para solicitar, gestionar, aprobar y controlar aquellos cambios que modifican la infraestructura de su organización. Esta infraestructura incluye activos, como el entorno de red, instalaciones, los medios de telefonía y los recursos. Gestión de cambios permite controlar los cambios en activos de servicio y elementos de configuración de la línea de base a lo largo de todo el ciclo de vida del servicio.

En esta sección se describe cómo Gestión de cambios implementa las directrices de prácticas recomendadas para los procesos de Gestión de cambios.

En esta sección se incluyen los siguientes temas:

- [Gestión de cambios dentro del marco de trabajo ITIL](#) en la página 234
- [Aplicación Gestión de cambios](#) en la página 234
- [Descripción general del proceso Gestión de cambios](#) en la página 235
- [Entrada y salida de Gestión de cambios](#) en la página 248
- [Indicadores clave de rendimiento para Gestión de cambios](#) en la página 248
- [Matriz RACI para Gestión de cambios](#) en la página 250

Gestión de cambios dentro del marco de trabajo ITIL

Gestión de cambios se aborda en la publicación *Service Transition* (Transición de servicio) de ITIL. El documento describe Gestión de cambios como el proceso responsable de garantizar que los cambios se registren, se evalúen, planifiquen, prueben, implementen y revisen de una forma controlada.

Gestión de cambios le permite cumplir los siguientes objetivos de negocio:

- Utilizar métodos y procedimientos estandarizados para garantizar el control eficaz y rápido de todos los cambios.
- Registrar todos los cambios que se realizan en los activos de servicio y en los elementos de configuración en el Sistema de gestión de configuraciones.
- Optimizar el riesgo de negocio general.
- Responder a los cambiantes requisitos empresariales de los clientes maximiza el valor y reduce los incidentes, las interrupciones y la duplicación del trabajo.
- Responder a las peticiones corporativas y de TI adecuará los servicios a las necesidades de la empresa.

El modelo de Gestión de cambios de ITIL incluye

- Los pasos que hay que realizar para gestionar un cambio
- El orden en que se realizan estos pasos
- Quién es responsable de determinada parte del proceso
- Programación y planificación
- Cuándo y cómo escalar un cambio

Aplicación Gestión de cambios

La aplicación Gestión de cambios admite el proceso Gestión de cambios por el cual se controla el ciclo de vida de los cambios. El objetivo principal de esta aplicación es permitir que se realicen cambios beneficiosos, con una interrupción mínima de los servicios TI. Los cambios se registran y, a continuación, se evalúan, autorizan, priorizan, planifican, prueban, implementan, documentan y revisan de forma controlada. Los objetivos de Gestión de cambios se consiguen a través de una rigurosa adherencia a los pasos del proceso.

La aplicación Gestión de cambios incorpora los conceptos esenciales de ITIL para garantizar que las prácticas recomendadas de la gestión de servicio de TI se aplican a Gestión de cambios para gestionar y controlar los cambios de TI dentro de la organización.

Diferencias entre Gestión de cambios y Gestión de peticiones

La Gestión de cambios realiza el seguimiento de los cambios en los elementos de configuración (CI) gestionados en su infraestructura. Gestión de peticiones sólo gestiona las peticiones de productos o servicios que no cambian un atributo gestionado en un elemento de configuración (CI). Por ejemplo, un PC es básicamente un elemento de configuración gestionado en la mayoría de las infraestructuras de negocio. Sin embargo, la contraseña de red que alguien utiliza para iniciar sesión en ese PC no es un CI gestionado porque varía para cada usuario.

- Puede usar Gestión de cambios para realizar el seguimiento de aquellas partes del PC que desea estandarizar por toda la infraestructura, como la cantidad de espacio de disco duro o la cantidad de RAM disponible.
- Utiliza Gestión de peticiones para gestionar productos y servicios que afectan a la persona o grupo que usa el PC, como una contraseña de red del usuario o un tema del escritorio.

Descripción general del proceso Gestión de cambios

El proceso de Gestión de cambios incluye las actividades necesarias para controlar los cambios en activos de servicio y elementos de configuración a lo largo de todo el ciclo de vida del servicio. Proporciona métodos y procedimientos estándares para utilizar al implementar todos los cambios.

El propósito de la Gestión de cambios es asegurar que:

- Los cambios siguen un proceso establecido.
- A los usuarios apropiados se les notifica en momentos clave del proceso.
- Se monitoriza la evolución de un cambio y se envían notificaciones cuando no se cumplen las fechas de vencimiento.
- Los cambios se admiten durante un ciclo vital simple o complejo.

Categorías y fases de cambio

Gestión de cambios utiliza categorías para clasificar el tipo de cambio solicitado. De serie, cada tipo de cambio tiene su propia categoría que define el flujo de trabajo y las fases necesarias para satisfacer la petición de cambio. Se describen con detalle en las secciones siguientes.

Como administrador de Service Manager, puede utilizar las categorías predeterminadas que se distribuyen con el producto o crear otras nuevas adecuadas para su negocio.

- Cuando cree una petición de cambio, debe seleccionar una categoría.
- Cada categoría tiene fases predefinidas para garantizar que el cambio ocurre en progresión de forma ordenada. Las fases no son más que pasos del ciclo de vida del cambio (o tarea). La fase determina el formulario que se usará con un registro, además de los comportamientos, como las aprobaciones y ediciones.
- Cada fase puede tener una tarea, varias tareas o ninguna. Una tarea es el trabajo requerido para completar una fase de cambio.
- Además, cada tarea tiene asignada su propia categoría, que es casi idéntica a la del cambio, aunque con algunas diferencias. La categoría de la tarea puede tener varias fases aunque, en la mayoría de los casos, solo tiene una.

A continuación, en la [Figura 14-1](#) se muestra una descripción general de los procesos y flujos de trabajo de Gestión de cambios. Se describen con detalle en el [Capítulo 15, Flujos de trabajo de Gestión de cambios](#).

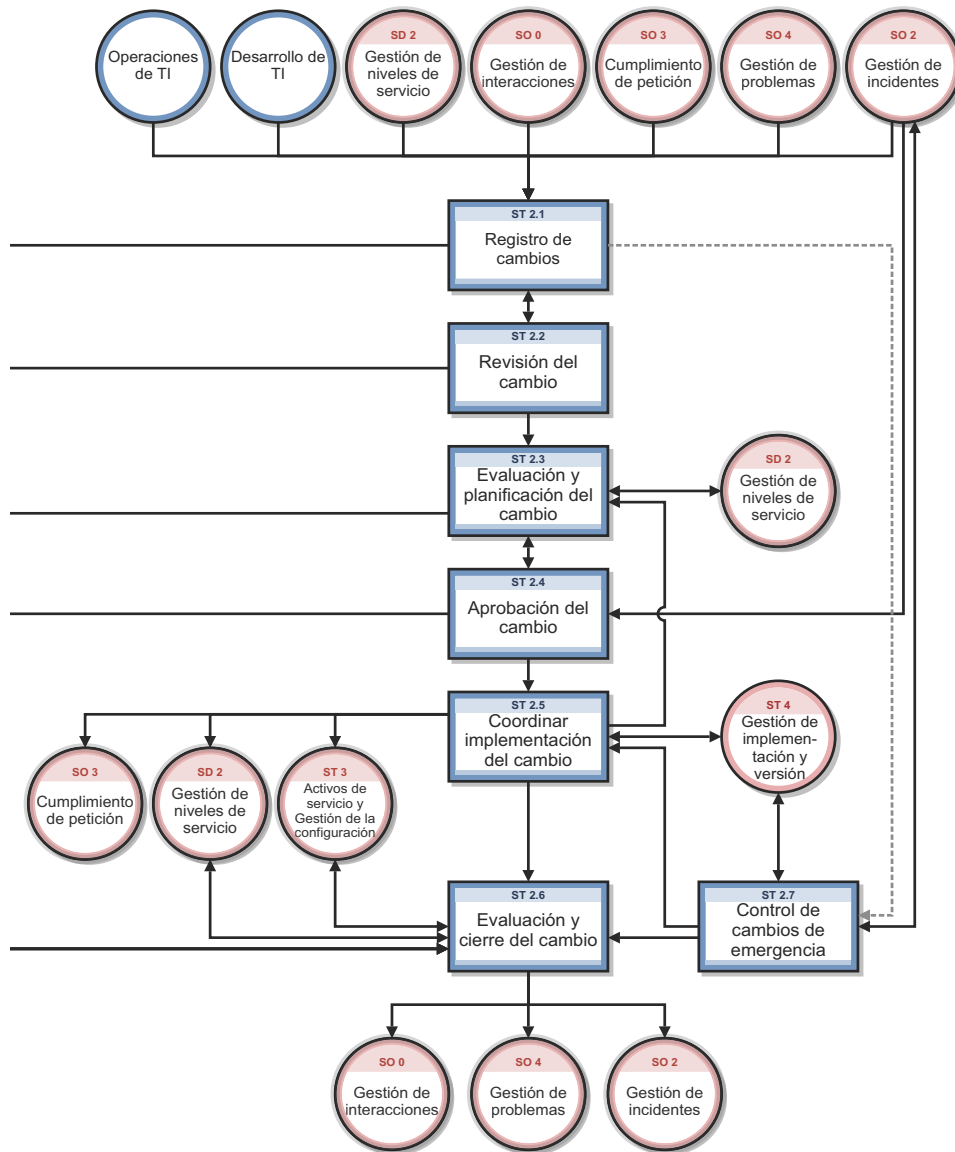


Figura 14-1 Diagrama del proceso de Gestión de cambios

Categorías de Gestión de cambios

Las categorías de Service Manager clasifican y definen el tipo de cambio solicitado. Cada categoría tiene su propio proceso de flujo de trabajo. Los pasos del flujo de trabajo se representan por las fases y tareas dentro de la fase. Service Manager requiere que cada cambio tenga una categoría y fase de cambio, pero las tareas son opcionales.

Service Manager proporciona diez categorías de serie, que se pueden usar para clasificar los cambios en el negocio. La [Tabla 14-1](#) describe las categorías de serie de Gestión de cambios. Ocho de estas diez categorías están disponibles para los usuarios regulares; las categorías Default (Predeterminada) y Unplanned Change (Cambio no planificado) se asignan cuando los cambios se abren desde otras aplicaciones de Service Manager.

Tabla 14-1 Categorías de Gestión de cambios están disponibles de serie

Categoría	Descripción
CI Group (Grupo de CI)	Gestiona los cambios de un grupo de elementos de configuración.
Default (Predeterminado)	Categoría asignada cuando se crea el cambio por escalado de un registro desde las aplicaciones Gestión de interacciones, incidentes o problemas. Consulte la sección Cómo trabajar con la categoría de cambio predeterminada a continuación de esta tabla para obtener más información.
Hardware	Gestiona los cambios de hardware.
KM Document (Documento KM)	Gestiona los documentos de Gestión del conocimiento.
Maintenance (Mantenimiento)	Gestiona los cambios relacionados con el mantenimiento.
Network (Red)	Gestiona los cambios relacionados con la red.
Release Management (Gestión de versiones)	Gestiona las versiones de hardware y software.
Software	Gestiona los cambios relacionados con el software.
Subscription (Suscripción)	Gestiona los cambios en las suscripciones de servicios empresariales.
Unplanned Change (Cambio no planificado)	Categoría asociada a la integración de Service Manager con HP Universal CMDB (UCMDB). Indica que ha ocurrido un cambio no programado. Consulte la sección Cómo trabajar con la categoría de cambio no planificado a continuación de esta tabla para obtener más información.

Cómo trabajar con la categoría de cambio predeterminada

Sólo debería usar la categoría de cambio predeterminada (Default) al crear nuevos cambios que son resultado del escalado de otras actividades de Service Manager, a saber, Gestión de interacciones, incidentes o problemas. La categoría predeterminada es una categoría temporal, dirigida a usuarios de Service Manager, como agentes del centro de servicios y gestores de problemas que es posible que no conozcan o comprendan el proceso de cambio y sus requisitos.

La categoría de cambio predeterminada intencionadamente no utiliza subcategorías para clasificar aún más los cambios. Esto se realiza posteriormente, cuando el gestor de cambios revisa el cambio y lo reasigna a la categoría correcta. Los gestores de cambios utilizan la información del cambio y registros relacionados al clasificar el cambio. No hay que actualizar un cambio que ya haya sido asignado a otra categoría para que utilice la categoría predeterminada.

Cómo trabajar con la categoría de cambio no planificado

La categoría Unplanned Change (Cambio no planificado) está pensada para usarse como parte de la integración de Service Manager con UCMDB. Si UCMDB detecta un cambio en un CI, una posible acción es abrir un cambio que se categoría como Unplanned Change, ya que el cambio ha ocurrido sin haber sido programado.

Como parte de proceso, el gestor decide si se debe aprobar o no el cambio en el CI. Si se aprueba, se actualiza la información del CI en Service Manager para que se corresponda con el cambio detectado por UCMDB. Si se rechaza el cambio, un técnico tiene que cambiar el CI a su estado original para que se corresponda con la información del CI en Service Manager.

Para obtener más información sobre UCMDB, consulte [HP Universal Configuration Management Database](#) en la página 292.

Fases de Gestión de cambios

Service Manager utiliza fases para describir los pasos secuenciales necesarios para completar una petición de cambio. La fase también determina los formularios que ven los usuarios, las aprobaciones requeridas para avanzar a la fase siguiente y las condiciones que provocan que el sistema envíe alertas. Las fases sólo se pueden completar secuencialmente. Utilice las tareas de cambios para completar las acciones en paralelo.

Por ejemplo, la pantalla siguiente muestra que la categoría CI Group consta de las siguientes fases, secuencialmente:

- 1 Diseño de un grupo de CI
- 2 Implementación de un grupo de CI
- 3 Aceptación de un grupo de CI



Figura 14-2 Fases de ejemplo de la categoría CI Group

Fases utilizadas en las categorías de serie

Tabla 14-2 enumera las fases que usan las categorías de serie para gestionar un cambio.

Tabla 14-2 Fases de Gestión de cambios para las categorías de serie

Categoría	Fases y flujo de trabajo
CI Group (Grupo de CI)	1. Change Logging (Registro de cambios) > 2. Implementing a CI Group (Implementación de un grupo de CI) > 3. Accept a CI Group (Aceptación de un grupo de CI)
Default (Predeterminado)	1. Change Logging (Registro de cambios) > 2. Change Review (Revisión de cambios) (en este punto el cambio debería volver a clasificarse en la categoría apropiada) > 3. Change Evaluation and Closure (Evaluación y cierre de cambios)
Hardware	1. Change Logging (Registro de cambios) > 2. Change Review (Revisión de cambios) > 3. Change Assessment and Planning (Evaluación y planificación de cambios) > 4. Prepare for Change Approval (Preparación para la aprobación de cambios) > 5. Change Approval (Aprobación de cambios) > 6. Change Implementation (Implementación de cambios) > 7. Change Evaluation and Closure (Evaluación y cierre de cambios)
KM Document (Documento KM)	1. Determine how to proceed with a Knowledge Document (Determinar cómo proceder con un documento de la base de conocimiento) > 2. Revise a KM Document (Revisar un documento de KM) > 3. View a working copy document and add feedback (Ver un documento de copia de trabajo y añadir comentarios) > 4. Determine whether to Publish, Retire, or Revert a KM Document (Determinar si publicar, retirar o revertir un documento de KM).
Maintenance (Mantenimiento)	1. Change Logging (Registro de cambios) > 2. Change Review (Revisión de cambios) > 3. Change Assessment and Planning (Evaluación y planificación de cambios) > 4. Prepare for Change Approval (Preparación para la aprobación de cambios) > 5. Change Approval (Aprobación de cambios) > 6. Change Implementation (Implementación de cambios) > 7. Change Evaluation and Closure (Evaluación y cierre de cambios)
Network (Red)	1. Change Logging (Registro de cambios) > 2. Change Review (Revisión de cambios) > 3. Change Assessment and Planning (Evaluación y planificación de cambios) > 4. Prepare for Change Approval (Preparación para la aprobación de cambios) > 5. Change Approval (Aprobación de cambios) > 6. Change Implementation (Implementación de cambios) > 7. Change Evaluation and Closure (Evaluación y cierre de cambios)
Release Management (Gestión de versiones)	1. Assess Release (Evaluación de la versión) > 2. Release plan and design (Plan y diseño de la versión) > 3. Release build and test (Creación y prueba de la versión) > 4. Release training (Formación en la versión) (opcional, dependiendo del tamaño del cambio) > 5. Release distribution (Distribución de la versión) > 6. Release back out (Reversión de la versión) (si falla la verificación) > 7. Release verification (Verificación de la versión)

Tabla 14-2 Fases de Gestión de cambios para las categorías de serie

Categoría	Fases y flujo de trabajo
Software	1. Change Logging (Registro de cambios) > 2. Change Review (Revisión de cambios) > 3. Change Assessment and Planning (Evaluación y planificación de cambios) > 4. Prepare for Change Approval (Preparación para la aprobación de cambios) > 5. Change Approval (Aprobación de cambios) > 6. Change Implementation (Implementación de cambios) > 7. Change Evaluation and Closure (Evaluación y cierre de cambios)
Subscription (Suscripción)	1. Approve request for subscription or unsubscribing (Aprobación de la petición para la suscripción o cancelación de suscripción) > 2. Implement request for subscription or unsubscribing (Implementación de la petición para la suscripción o cancelación de suscripción) > 3. Accept request for subscription or unsubscribing (Aceptación de la petición para la suscripción o cancelación de suscripción)
Unplanned Change (Cambio no planificado)	1. Discovery Assessment (Evaluación de la detección) > 2. Discovery Back Out (Reversión de la detección) > 3. Discovery Implementation (Implementación de la detección) > 4. Discovery Verification (Verificación de la detección)

Fases para cambios marcados como cambios de emergencia

Las categorías Default (Predeterminada), Hardware, Maintenance (Mantenimiento), Network (Red) y Software permiten que se configure un indicador de cambio de emergencia. Este indicador añade la aprobación del grupo de emergencia a la fase de aprobación del cambio. Si se abre un cambio como una emergencia, cuando se cierra la fase de registro del cambio, va directamente a la fase de preparación para la aprobación del cambio, omitiendo las fases de revisión del cambio y de evaluación y planificación del cambio.

Cuando se abre un cambio como una emergencia, Actividades > Actividades históricas muestra la siguiente descripción: “This change is logged as an Emergency Change” (Este cambio se ha registrado como un cambio de emergencia). Si un cambio se convierte posteriormente en una emergencia, la actividad indicará “This change has become an Emergency Change” (Este cambio se ha convertido en un cambio de emergencia). Cuando un indicador de emergencia no está señalado, la actividad indicará “This change has come back to the regular change process” (Este cambio ha vuelto al proceso de cambio regular). A la función del gestor de cambios también se le notifican las actualizaciones de los cambios de emergencia. Por ejemplo, cuando se abre, actualiza o cierra un cambio de emergencia.

La [Tabla 14-3](#) enumera las fases de los cambios que se han marcado como cambios de emergencia.

Tabla 14-3 Cambios de emergencia de las fases de Gestión de cambios

Categoría	Fases y flujo de trabajo
CI Group (Grupo de CI)	1. Designing a CI Group (Diseño de un grupo de CI) > 2. Implementing a CI Group (Implementación de un grupo de CI) > 3. Accept a CI group (Aceptación de un grupo de CI)
Default (Predeterminado)	1. Change Logging (Registro de cambios) > 2. Change Review (Revisión de cambios) > 3. (En este punto la categoría tiene que cambiarse por una de las otras enumeradas en esta tabla)
Hardware	1. Change Logging (Registro de cambios) > 2. Prepare for Change Approval (Preparación para la aprobación de cambios) > 3. Change Approval (Aprobación de cambios) > 4. Change Implementation (Implementación de cambios) > 5. Change Evaluation and Closure (Evaluación y cierre de cambios)
Maintenance (Mantenimiento)	1. Change Logging (Registro de cambios) > 2. Prepare for Change Approval (Preparación para la aprobación de cambios) > 3. Change Approval (Aprobación de cambios) > 4. Change Implementation (Implementación de cambios) > 5. Change Evaluation and Closure (Evaluación y cierre de cambios)
Network (Red)	1. Change Logging (Registro de cambios) > 2. Prepare for Change Approval (Preparación para la aprobación de cambios) > 3. Change Approval (Aprobación de cambios) > 4. Change Implementation (Implementación de cambios) > 5. Change Evaluation and Closure (Evaluación y cierre de cambios)
Software	1. Change Logging (Registro de cambios) > 2. Prepare for Change Approval (Preparación para la aprobación de cambios) > 3. Change Approval (Aprobación de cambios) > 4. Change Implementation (Implementación de cambios) > 5. Change Evaluation and Closure (Evaluación y cierre de cambios)

Nota: Estas fases se encuentran en el sistema de serie, pero no se implementan como parte de las prácticas recomendadas.

Aprobaciones de cambios

Cada fase del cambio puede tener una o varias aprobaciones. Una petición de cambio no se puede desplazar a la fase siguiente hasta que todas las aprobaciones asociadas a la fase actual se hayan conseguido. La adición de una aprobación a una fase del cambio permite a los miembros del grupo de aprobación revisar lo que subyace a la petición del cambio y aprobar o

denegarlos en consecuencia. Solo los administradores del sistema e implementadores de cambios pueden añadir aprobaciones a una fase de cambio. En la [Tabla 14-4](#) se enumeran las fases del cambio de serie que requieren aprobaciones del sistema de serie.

Tabla 14-4 Aprobaciones para las fases de serie


Fase del cambio	Aprobaciones necesarias
Build and Test (Creación y prueba)	Release Build and Test (Creación y prueba de la versión)
CIGroupDesign	<ul style="list-style-type: none"> • CIGroupCAB • CIGroupAdmin • CIGroupTech
CIGroupImplement	CIGroup
Aprobación de cambios	<ul style="list-style-type: none"> • Approval (Aprobación) • Emergency Group Approval (Aprobación del grupo de emergencia) • Approval Depending on RC Risk Value (Aprobación dependiendo del valor de riesgo de RC)
Discovery Assessment (Evaluación de la detección)	Assessment (Evaluación)
Distribution and Rollout (Distribución y despliegue)	Release Distribution and Rollout (Distribución y despliegue de versiones)
Plan and Design (Planificación y diseño)	<ul style="list-style-type: none"> • Release Plan and Design (Planificación y diseño de versiones) • Approval Depending on RC Risk Value (Aprobación dependiendo del valor de riesgo de RC)
Subscription Approval (Aprobación de suscripciones)	Subscription Approval (Aprobación de suscripciones)
Verification (Verificación)	Release Verification (Verificación de versiones)

Definiciones de aprobaciones

Cada aprobación requiere un registro de definición de aprobaciones. El registro de definición de aprobaciones enumera el operador o el grupo que puede aprobar o denegar el cambio, el orden en que el sistema solicita la aprobación y las condiciones bajo las cuales se requiere la revisión del aprobador. Por ejemplo, la imagen siguiente muestra que la aprobación de evaluación requiere la aprobación de tres operadores diferentes. El grupo COORDINATOR siempre debe aprobar el cambio, la aprobación del operador del centro de servicios solo es necesario si la evaluación del riesgo tiene un valor de 3, y la aprobación del operador de Service Manager solo es necesaria si la evaluación del riesgo tiene el valor de 1.

Figura 14-3 Registro de definición de aprobaciones de ejemplo

Aceptar Cancelar Anterior Siguiente Añadir Guardar Eliminar



Definición de aprobaciones

Nombre:

Condición de aprobación:

Tipo de aprobación:

Descripción de aprobación:

Grupo/oper.	Secuencia	Condición	Descripción
COORDINADOR	1	true	
Centro de servicios	2	risk.assessment in \$.L.file="3"	
Service Manager	3	risk.assessment in \$.L.file~="1"	

Service Manager tiene cuatro tipos de aprobación que determinan cuántos aprobadores se requieren para avanzar un cambio a la fase siguiente. La [Tabla 14-5](#) describe los tipos de

Tabla 14-5 Tipos de aprobación

Tipo de aprobación	Descripción
All must approve (Todos deben aprobar)	<p>Todos los grupos/operadores definidos en la definición de aprobaciones deben emitir una aprobación antes de que se pueda aprobar el cambio o tarea. Si sólo algunos (pero no todos) de los grupos/operadores emite una aprobación, en este caso Service Manager establece el estado del registro en "pendiente".</p> <p>Por ejemplo, supongamos que hay tres grupos/operadores en una definición de aprobación y sólo un grupo/operador ha aprobado el cambio. Service Manager establece el estado en "pendiente". La tabla Aprobación muestra una aprobación actualmente pendiente, una aprobación futura y una acción de aprobación completada.</p>
One must approve (Uno debe aprobar)	<p>El cambio o la tarea se puede aprobar con una aprobación de cualquier grupo/operador del grupo de aprobación. Este es el valor predeterminado de todas las aprobaciones de Service Manager.</p>
Quorum (Cuórum)	<p>El cambio o tarea se puede aprobar cuando la mayoría de los miembros del grupo de aprobación indica la aprobación.</p>
All must approve - immediate denial (Todos deben aprobar - denegación inmediata)	<p>Todos los grupos/operadores deben aprobar el registro. La primera denegación hace que Service Manager establezca el estado a Denegado. Es necesario que todos los aprobadores registren su acción de aprobación. En caso contrario, se deniega el registro cuando todos los grupos/operadores del grupo de aprobación emiten una denegación.</p>

aprobación.

Opciones de aprobación

Los operadores con derechos de aprobación están habilitados para aprobar, denegar o rechazar cambios y tareas. [Tabla 14-6](#) explica las opciones de aprobación.

Tabla 14-6 Opciones de aprobación disponibles en Gestión de cambios

Opción de aprobación	Descripción
Aprobar	El aprobador acepta la necesidad del cambio o la tarea y aprueba el compromiso de los recursos necesarios para completar la petición. Una vez finalizadas todas las aprobaciones, comienza el trabajo. Si selecciona esta opción, la petición de cambio cambiará al modo de visualización y la opción Retratar estará disponible. Si no es miembro de un grupo con derechos de aprobación de esta petición de cambio, Gestión de cambios generará un mensaje de error.
Denegar	El aprobador no está dispuesto a comprometer los recursos necesarios o no considera esenciales el cambio o la tarea. No se permiten aprobaciones adicionales hasta que se retracte la denegación. Se debe establecer un procedimiento administrativo para tratar las denegaciones. Si selecciona Denegar, se abre un cuadro de diálogo en el que se le pedirá que especifique las razones de su acción. Escriba una explicación y pulse Aceptar.
Retratar	El aprobador acepta la necesidad del cambio pero no está dispuesto a comprometer los recursos o tal vez existen incidentes técnicos en este momento. Retratar elimina las aprobaciones y las denegaciones anteriores y restablece la petición de cambio a su estado pendiente de aprobación, lo que requiere un nuevo ciclo de aprobación. Si selecciona Retratar, se abre un cuadro de diálogo en el que se le pedirá que especifique las razones de su acción. Escriba una explicación y pulse Aceptar.

Delegación de aprobación

La delegación de aprobación es una función opcional que permite a los usuarios con derechos de aprobación delegar temporalmente su autoridad de aprobación a otro operador cualificado. Los operadores con la opción "Delegar" activada en sus funciones de aplicación pueden delegar algunas o todas sus aprobaciones usando el asistente para la delegación de aprobación.

Con el asistente para la delegación de aprobación, un operador puede conceder a otro operador cualificado el derecho para ver temporalmente y actuar sobre los elementos de la cola de aprobación. El asistente ofrece las siguientes opciones de delegación:

- Delegar todas las aprobaciones a otro operador cualificado
- Delegar aprobaciones desde una aplicación particular a otro operador cualificado
 - Delegar aprobaciones directamente asignadas al usuario como operador
 - Delegar aprobaciones asignadas al usuario como miembro de un grupo de aprobación
- Delegar aprobaciones desde una fecha de inicio especificada a una fecha de finalización especificada



Sólo puede delegar a operadores individuales, no a grupos.

El asistente para la delegación de aprobación permite a un operador crear distintas combinaciones de delegación de aprobación, incluyendo la delegación de las mismas aprobaciones a varios operadores al mismo tiempo. Los delegadores también pueden actualizar una delegación de aprobación existente para cambiar las fechas de inicio y de finalización de la delegación, así como cambiar el nombre del delegado.



Service Manager impide que los delegadores eliminen las delegaciones antiguas por motivos de conformidad, como Sarbanes Oxley (SOX). Service Manager realiza el seguimiento de todos los cambios en las delegaciones de aprobación mediante la capacidad de auditoría de campos estándar.

Cuando los delegados se conectan a Service Manager, pueden ver tanto sus propias aprobaciones como las delegadas en su lista de aprobación. Por motivos de seguridad, los delegados siempre conservan sus funciones de aplicación originales y los registros de operador. Service Manager determina los derechos temporales que tienen los delegados cuando ven o actúan sobre una aprobación.

Tareas de Gestión de cambios

Las tareas de cambio de Service Manager describen el trabajo requerido para completar una fase particular. El trabajo no puede avanzar a la siguiente fase hasta que todas las tareas asociadas a las fases anteriores estén terminadas. Las tareas pueden ser secuenciales o paralelas. Por ejemplo, supongamos que se encuentra en la fase de implementación del cambio de un cambio de hardware para reemplazar un disco duro. Es posible que tenga tareas de cambio como realizar una copia de seguridad del disco duro, quitar el disco duro antiguo, instalar el nuevo, probar el nuevo disco duro y restaurar los datos en el nuevo disco duro. En este ejemplo, las tareas son secuenciales porque no se pueden restaurar los datos en un disco nuevo hasta que primero se haya hecho una copia de seguridad de los datos e instalar el nuevo disco duro. Las tareas paralelas pueden incluir determinar qué software de copia de seguridad utilizar, determinar a qué tipo de fabricante de discos duros comprar y determinar cuánto esfuerzo y riesgo podría entrañar el cambio del disco duro.

Las tareas generalmente incluyen una descripción de la tarea, la urgencia y prioridad de la tarea, información de planificación de la tarea y la asignación de la tarea.

Las tareas de Gestión de cambios incluyen:

- Abrir, asignar y asociar una tarea a un cambio.
- Buscar una tarea.
- Gestionar categorías, entornos y fases de tareas.
- Utilizar la cola de tareas.

Funciones de Gestión de cambios

La [Tabla 14-7](#) describe las responsabilidades de las funciones de Gestión de cambios.

Tabla 14-7 Gestión de cambios funciones de usuario

Función	Responsabilidades
Analista de cambios	<ul style="list-style-type: none"> • Puede estar implicado en la fase Evaluación y planificación de cambios para ofrecer una aportación al coordinador de cambios cuando se evalúe el impacto del cambio. • Verifica que las tareas están correctamente asignadas y rechaza tareas, si fuera necesario. • Crea, prueba e implementa los cambios basándose en el plan de cambios. • Ejecuta el plan de reserva, si se precisa.
Aprobador de cambios	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobar o denegar el cambio cuando se solicita Se puede realizar electrónicamente mediante la herramienta de Gestión de servicios o mediante una reunión del Consejo asesor de cambio (CAB) o del Consejo asesor de cambio de emergencia (E-CAB).
Coordinador de cambios	<ul style="list-style-type: none"> • Registra los cambios y aplica el modelo de cambio correcto y los detalles del cambio. • Programa los cambios de acuerdo con el plan creado anteriormente. • Crea las tareas del cambio para crear, probar e implementar el cambio. • Coordina la fase de evaluación del cambio y crea la planificación del cambio basándose en la información de la evaluación. • Verifica que el cambio ha pasado los criterios de prueba. • Verifica que el cambio se ha implementado correctamente en el entorno de producción. • Después de la implementación, evalúa el control del cambio y lo cierra. • Durante o después del fallo en la implementación del cambio, activa el plan de remedio para volver a la situación existente antes del cambio.
Gestor de cambios	<ul style="list-style-type: none"> • Revisa todos los cambios después de la fase de evaluación y planificación y los dirige a los aprobadores de cambios adecuados. • Organiza la reunión del Consejo asesor de cambio, si fuera necesario. • Actualiza el cambio después de concedida la aprobación. • Revisa periódicamente los cambios en una revisión postimplementación y determina y ejecuta acciones de seguimiento. • Coordina todas las actividades en caso de que se desencadene el procedimiento de control de cambio de emergencia.
E-CAB	<ul style="list-style-type: none"> • Selección de aprobadores de cambio que necesitan proporcionar aprobación en caso de un cambio de emergencia
Gestor de creación y empaquetado de versiones	<ul style="list-style-type: none"> • Analista de cambios que transfiere la nueva versión del desarrollo al entorno de prueba o desde la prueba al entorno de producción. Esta función no la puede realizar el analista de cambios que ha creado la nueva versión.

Entrada y salida de Gestión de cambios

Los cambios se pueden desencadenar y resolver de varias formas. La [Tabla 14-8](#) describe las entradas y salidas del proceso de Gestión de cambios.

Tabla 14-8 Entrada y salida de Gestión de cambios

Entrada a Gestión de cambios	Salida de Gestión de cambios
<ul style="list-style-type: none"> • Política y estrategias de cambio y versión • Petición de cambio • Propuesta de cambio • Planes (cambio, transición, versión, implantación, prueba, evaluación y remedio) • Planificación de cambios actual y la interrupción de servicio prevista (PSO) • Activos o elementos de configuración actuales • Línea de base de configuración planificada • Resultados de la prueba, informe de la prueba e informe de la evaluación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Petición rechazada de cambios (RFC) • RFC aprobadas • Cambio a un servicio o infraestructura • Activos o CI nuevos, cambiados o desechados • Planificación del cambio • PSO revisado • Planes de cambio autorizados • Decisiones y acciones del cambio • Documentos y registros del cambio • Informes de Gestión de cambios

Indicadores clave de rendimiento para Gestión de cambios

Los indicadores clave del rendimiento (KPI) de la [Tabla 14-9](#) son útiles para evaluar los procesos de Gestión de cambios. Para visualizar la información de tendencias, es útil realizar un gráfico de los datos KPI periódicamente. Además de los datos proporcionados por Service Manager, es posible que necesite herramientas adicionales para informar de todos los requisitos de KPI.

Tabla 14-9 Indicadores clave de rendimiento para Gestión de cambios

Título	Descripción
Porcentajes de cambios no autorizados	Porcentaje de cambios implementados no autorizados en un periodo de tiempo dado. Los cambios en la infraestructura sin ticket de cambio registrado se consideran no autorizados.
Porcentaje de incidentes provocados por los cambios	Porcentaje de incidentes provocados por la implementación de un cambio en un periodo dado.
Porcentaje de cambios de emergencia	Porcentaje del número total de cambios cerrados que eran de emergencia en un periodo dado.
Porcentaje de cambios correctos	Porcentaje del número total de cambios cerrados que se han implementado correctamente en un periodo dado.

Tabla 14-9 Indicadores clave de rendimiento para Gestión de cambios (cont d)

Título	Descripción
Porcentaje de cambios revertidos	Porcentaje del número total de cambios cerrados para los que se ha activado un plan de remedio en un periodo dado.
Porcentaje de cambios rechazados	Porcentaje del número total de cambios cerrados que se han rechazado en un periodo dado.
Tiempo medio por fase	Cantidad media de tiempo invertido en cada una de las distintas fases del cambio en un periodo dado: Revisión de cambios, Evaluación y planificación de cambios, Aprobación de cambios, Coordinación de la implementación de cambios y Evaluación y cierre de cambios.

Para formalización, también se incluyen los KPI de ITIL v.3 y COBIT 4.1.

Indicadores clave de rendimiento de ITIL V3

A continuación se indican los KPI de ITIL V3 para Gestión de cambios:

- Número de cambios implementados en los servicios que cumplen los requisitos del cliente (por ejemplo, calidad/coste/tiempo expresado como un porcentaje de todos los cambios)
- Beneficios del cambio expresados como el valor de las mejoras realizadas más el valor de los impactos negativos evitados o terminados, en comparación con los costes del proceso del cambio
- Reducción en el número de interrupciones en los servicios, los defectos y la duplicación del trabajo provocada por una especificación imprecisa o una evaluación del impacto deficiente o incompleta
- Reducción en el número de cambios no autorizados
- Reducción en el registro de peticiones de cambio
- Reducción en el número y porcentaje de cambios no planificados y soluciones de emergencia
- Tasa de éxito de los cambios (porcentaje de cambios que se consideraban correctos en la revisión, es decir, el número de RFC aprobadas)
- Reducción en el número de cambios en que se requiere un remedio
- Reducción en el número de cambios que han fallado
- Tiempo medio de implementación basada en el tipo de urgencia/prioridad/cambio
- Incidentes atribuibles a los cambios
- Porcentaje de precisión en la estimación de cambios.

Indicadores clave de rendimiento de COBIT 4.1

A continuación se indican los KPI de COBIT 4.1 para Gestión de cambios:

- Número de interrupciones o errores de datos provocados por especificaciones imprecisas o una evaluación incompleta del impacto
- Cantidad de trabajo repetido provocado por especificaciones inadecuadas del cambio

- Menor tiempo y esfuerzo necesarios para realizar los cambios
- Porcentaje de cambios totales que son soluciones de emergencia
- Porcentaje de cambios no correctos en la infraestructura debidos a especificaciones inadecuadas del cambio
- Número de cambios que no se han autorizado, ni informado ni se ha hecho un seguimiento formalmente
- Número de peticiones de cambio registradas
- Porcentaje de cambios registrados y a los que se realiza un seguimiento con herramientas automatizadas
- Porcentaje de cambios que siguen los procesos formales de control de cambios
- Relación de peticiones de cambio aceptadas y rechazadas
- Número de versiones diferentes de cada una de las aplicaciones o infraestructuras de empresa que se mantienen
- Número y tipo de cambios de emergencia en los componentes de la infraestructura
- Número y tipo de revisiones en los componentes de la infraestructura

Matriz RACI para Gestión de cambios

Se utiliza un diagrama RACI, es decir, Responsable (R), Contabilizable (A), Consultado (C) e Informado (I) o matriz RACI para describir las funciones y responsabilidades de los diversos equipos y personas al entregar un proceso o hacerlo funcionar. Es especialmente útil a la hora de clarificar funciones y responsabilidades en los procesos y procesos departamentales y entre funciones. La matriz RACI para Gestión de cambios se muestra en la [Tabla 14-10](#).

Tabla 14-10 Matriz RACI para Gestión de cambios

ID del proceso	Actividad	Gestor de cambios	Agente del centro de servicios	Gestor de incidentes	Gestor de problemas	Gestor de versiones	Coordinador de cambios	Aprobador de cambios (o CAB/E-CAB)	Analista de cambios	Gestor de creación y empaquetado de versiones
ST 2.1	Registro de cambios	A	R	R	R	R	R			
ST 2.2	Revisión de cambios	A		I	I	I	R			
ST 2.3	Evaluación y planificación de cambios	A	I	I	I	I	R		C/I	C/I
ST 2.4	Aprobación de cambios	R/A	I	I	I	I	I	R		

Tabla 14-10 Matriz RACI para Gestión de cambios (cont d)

ID del proceso	Actividad	Gestor de cambios	Agente del centro de servicios	Gestor de incidentes	Gestor de problemas	Gestor de versiones	Coordinador de cambios	Aprobador de cambios (o CAB/E-CAB)	Analista de cambios	Gestor de creación y empaquetado de versiones
ST 2.5	Coordinación de la implementación de cambios	A	I	I	I	I	R		R	R
ST 2.6	Evaluación y cierre de cambios	R/A	C	C	C	C	R		C	C
ST 2.7	Control de cambios de emergencia	R/A		C/I				R	R	R

15 Flujos de trabajo de Gestión de cambios

Gestión de cambios controla el proceso para solicitar, gestionar, aprobar y controlar aquellos cambios que modifican la infraestructura de su organización. Esta infraestructura gestionada incluye activos, como el entorno de la red, instalaciones, los medios de telefonía y los recursos. Para las peticiones de productos y servicios por parte de los usuarios, consulte Gestión de peticiones.

Gestión de cambios automatiza el proceso de aprobación, y elimina la necesidad de realizar llamadas telefónicas y enviar memorandos y mensajes electrónicos.

El proceso de Gestión de cambios consta de los siguientes procesos, que se incluyen en este capítulo:

- [Registro de cambios \(proceso ST 2.1\)](#) en la página 253
- [Revisión de cambios \(proceso ST 2.2\)](#) en la página 257
- [Evaluación y planificación de cambios \(proceso ST 2.3\)](#) en la página 260
- [Aprobación de cambios \(proceso ST 2.4\)](#) en la página 263
- [Coordinación de la implementación de cambios \(proceso ST 2.5\)](#) en la página 266
- [Evaluación y cierre de cambios \(proceso ST 2.6\)](#) en la página 272
- [Control de cambios de emergencia \(proceso ST 2.7\)](#) en la página 276

Registro de cambios (proceso ST 2.1)

Un individuo o grupo organizativo que necesita un cambio puede iniciar una petición de cambio (RFC). Las peticiones de cambios pueden iniciarse como parte de varios procesos de gestión, incluida la gestión de interacciones de usuario, la gestión de incidentes, la gestión de problemas y la gestión de versiones. Cada RFC debe registrarse de forma que pueda identificarse. HP Service Manager proporciona plantillas de cambios que estandarizan y aceleran el proceso Registro de cambios.

Las siguientes funciones de usuario pueden realizar el registro de cambios:

- Agente del centro de servicios
- Gestor de problemas
- Coordinador de cambios
- Gestor de versiones

En la siguiente figura y tabla se pueden ver los detalles de este proceso.

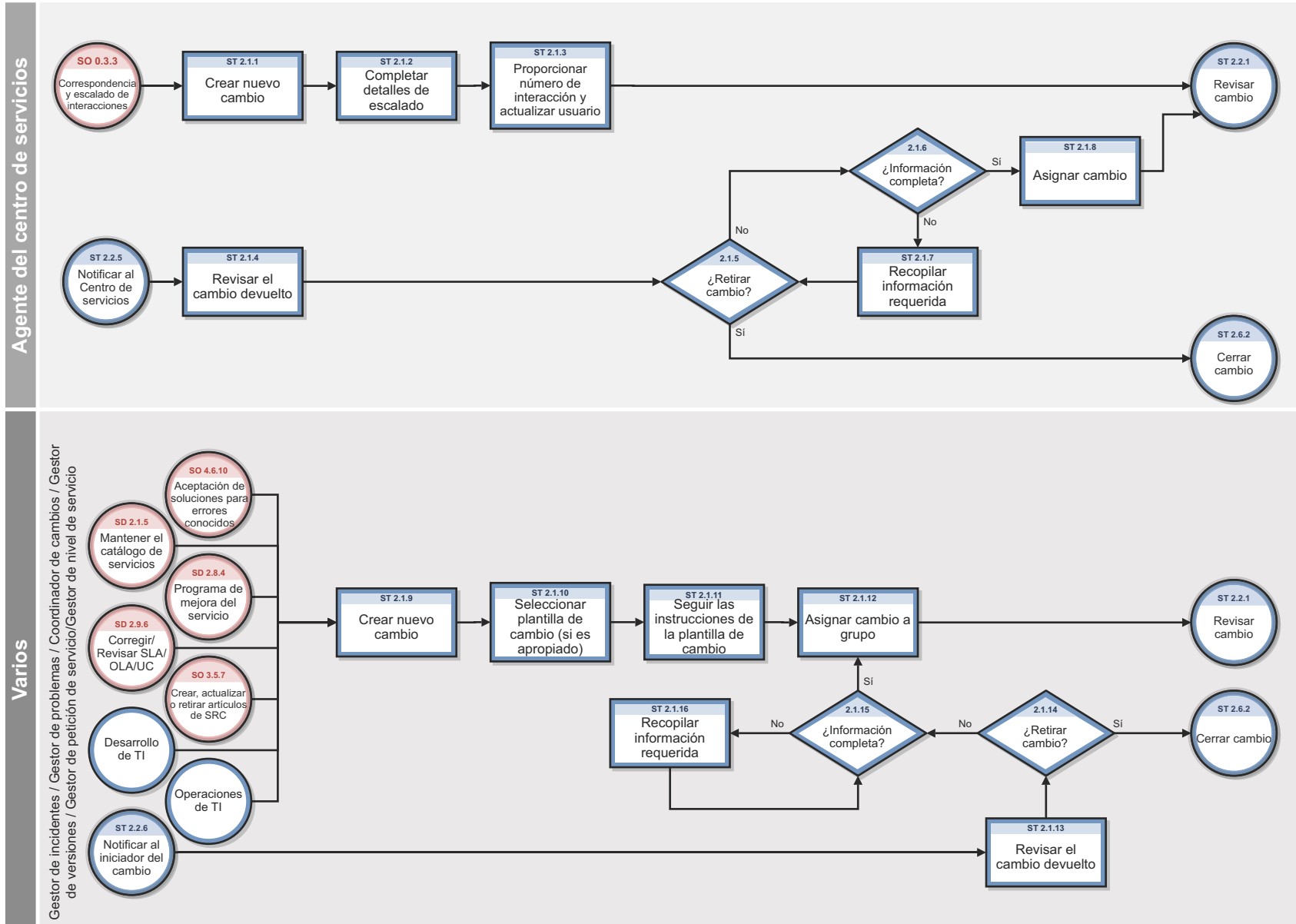


Figura 15-1 Flujo de trabajo de Registro de cambios

Tabla 15-1 Proceso Registro de cambios

ID del proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
ST 2.1.1	Crear nuevo cambio	Este procedimiento comienza cuando el agente del centro de servicios está trabajando en una interacción abierta inactiva con la categoría “Request for Change” (Petición de cambio) y la escala a través de la creación de una petición de cambio en la herramienta.	Agente del centro de servicios
ST 2.1.2	Completar detalles de escalado	Se revisa y actualiza si fuera preciso la ubicación, el grupo de asignación y la fecha final solicitada para el cambio.	Agente del centro de servicios
ST 2.1.3	Proporcionar número de interacción y actualizar usuario	Cuando se ha creado un cambio a partir de una interacción en una primera toma de contacto, el usuario recibe un número de interacción y se actualiza con las acciones que ha llevado a cabo el agente del centro de servicios. Una vez que la interacción se ha creado a través del autoservicio, el usuario se actualiza con el estado y acciones de la interacción. A continuación, el cambio se envía al procedimiento de revisión del cambio (ST 2.2.1).	Agente del centro de servicios
ST 2.1.4	Revisar el cambio devuelto	El coordinador de cambios ha devuelto la petición de cambio al revisar el contenido. El agente del centro de servicios comprueba el motivo y las acciones definidas.	Agente del centro de servicios
ST 2.1.5	¿Retirar cambio?	En función de la razón del rechazo, se puede decidir que la petición de cambio deje de tener validez y tenga que retirarse (p.ej. si no es factible enviar la información solicitada). El cambio se retira y se inicia el proceso Revisión y cierre de cambios (ST 2.6.2). Si el cambio no se retira, vaya a ST 2.1.6.	Agente del centro de servicios
ST 2.1.6	¿Información completa?	¿Se rechazó la petición de cambio porque no contenía toda la información necesaria? En caso afirmativo, continúe con ST 2.1.8. En caso contrario, vaya a ST 2.1.7.	Agente del centro de servicios
ST 2.1.7	Recopilar información requerida	El agente del centro de servicios se pone en contacto con el iniciador del cambio y recopila y registra la información necesaria.	Agente del centro de servicios

Tabla 15-1 Proceso Registro de cambios (continuación)

ID del proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
ST 2.1.8	Asignar cambio	<ul style="list-style-type: none"> • El gestor de problemas escala un error conocido a una petición de cambio • El gestor de versiones crea una nueva petición de cambio para implementar una versión nueva • El coordinador de cambios crea una nueva petición de cambio basándose en la petición directa de un especialista de TI de Operaciones o Desarrollo. <p>Si lo conoce, puede seleccionar de inmediato el modelo de cambios correcto. En caso contrario, elija el modelo de cambio "Cambio predeterminado".</p>	Gestor de problemas/ Gestor de versiones/ Coordinador de cambios
ST 2.1.9	Crear nuevo cambio	Se puede crear una petición de cambio en respuesta a un escalado desde otro proceso, p. ej., implementar una solución en un error conocido. Cree una nueva petición de cambio y, si se conoce, se puede seleccionar la categoría de cambio correcta. Si se desconoce, elija la categoría de cambio "Cambio predeterminado". Complete los campos obligatorios en el registro de cambio (algunos campos pueden estar ya rellenados si el cambio se ha escalado de otro registro).	Gestores de incidentes/ problemas/versiones/ Coordinador de cambios/ Gestor de nivel de servicio/petición de servicio
ST 2.1.10	Seleccionar plantilla de cambio (si es apropiado)	Si una plantilla de cambio existe para rellenar rápidamente el formulario de cambio, seleccione la plantilla en la que introducirá información predefinida para el cambio. Vaya a ST 2.1.11 para seguir instrucciones de la plantilla de cambio.	Gestores de incidentes/ problemas/versiones/ Coordinador de cambios/ Gestor de nivel de servicio/petición de servicio
ST 2.1.11	Seguir las instrucciones de la plantilla de cambio	Siga las instrucciones de la plantilla para completar los campos restantes. Vaya a ST 2.1.12 para asignar el cambio a un grupo.	Gestores de incidentes/ problemas/versiones/ Coordinador de cambios/ Gestor de nivel de servicio/petición de servicio
ST 2.1.12	Asignar cambio a grupo	Cuando la RFC se completa, se actualiza con el grupo de asignación y el coordinador de cambios. Vaya a ST 2.2.1 para que el coordinador de cambios revise el registro de cambio.	Gestores de incidentes/ problemas/versiones/ Coordinador de cambios/ Gestor de nivel de servicio/petición de servicio

Tabla 15-1 Proceso Registro de cambios (continuación)

ID del proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
ST 2.1.13	Revisar el cambio devuelto	Revise el cambio devuelto para determinar si se puede recopilar más información o si el cambio se debería retirar. Vaya a ST 2.1.14 para determinar si se puede retirar el cambio.	Gestores de incidentes/ problemas/versiones/ Coordinador de cambios/ Gestor de nivel de servicio/petición de servicio
ST 2.1.14	¿Retirar cambio?	En función de la razón del rechazo, se puede decidir que la petición de cambio deje de tener validez y tenga que retirarse (p.ej. si no es factible enviar la información solicitada). El cambio se retira y se inicia el proceso Revisión y cierre de cambios (ST 2.6.2). Si el cambio no se retira, vaya a ST 2.1.12.	Gestores de incidentes/ problemas/versiones/ Coordinador de cambios/ Gestor de nivel de servicio/petición de servicio
ST 2.1.15	¿Información incompleta?	Determine si están completos los detalles almacenados en el registro de cambio. En caso afirmativo, vaya a ST 2.1.12 para asignar el cambio al grupo correcto. En caso contrario, vaya a ST 2.1.16 para recopilar la información requerida.	Gestor de incidentes/ problemas/versiones/ Coordinador de cambios/ Gestor de nivel de servicio/petición de servicio
ST 2.1.16	Recopilar información requerida	Póngase en contacto con el iniciador del cambio para recopilar y registrar la información requerida. Vaya a ST 2.1.15 para determinar si está completa la información del registro de cambio.	Gestor de incidentes/ Gestor de problemas/ Gestor de versiones/ Coordinador de cambios/ Gestor de nivel de servicio/petición de servicio

Revisión de cambios (proceso ST 2.2)

Tras registrarse una petición de cambio, el coordinador de cambios verifica que la petición es lógica, factible, necesaria y completa. Si se requiere más información, el coordinador de cambios solicitará al iniciador que actualice la petición. El coordinador de cambios también comprueba si el cambio ya se ha enviado o rechazado anteriormente. Si un cambio solicitado no cumple los requisitos, el coordinador de cambios lo rechaza y comunica el motivo del rechazo al iniciador del cambio. El coordinador de cambios realiza el proceso Revisión de cambios.

En la siguiente figura y tabla se pueden ver los detalles de este proceso.

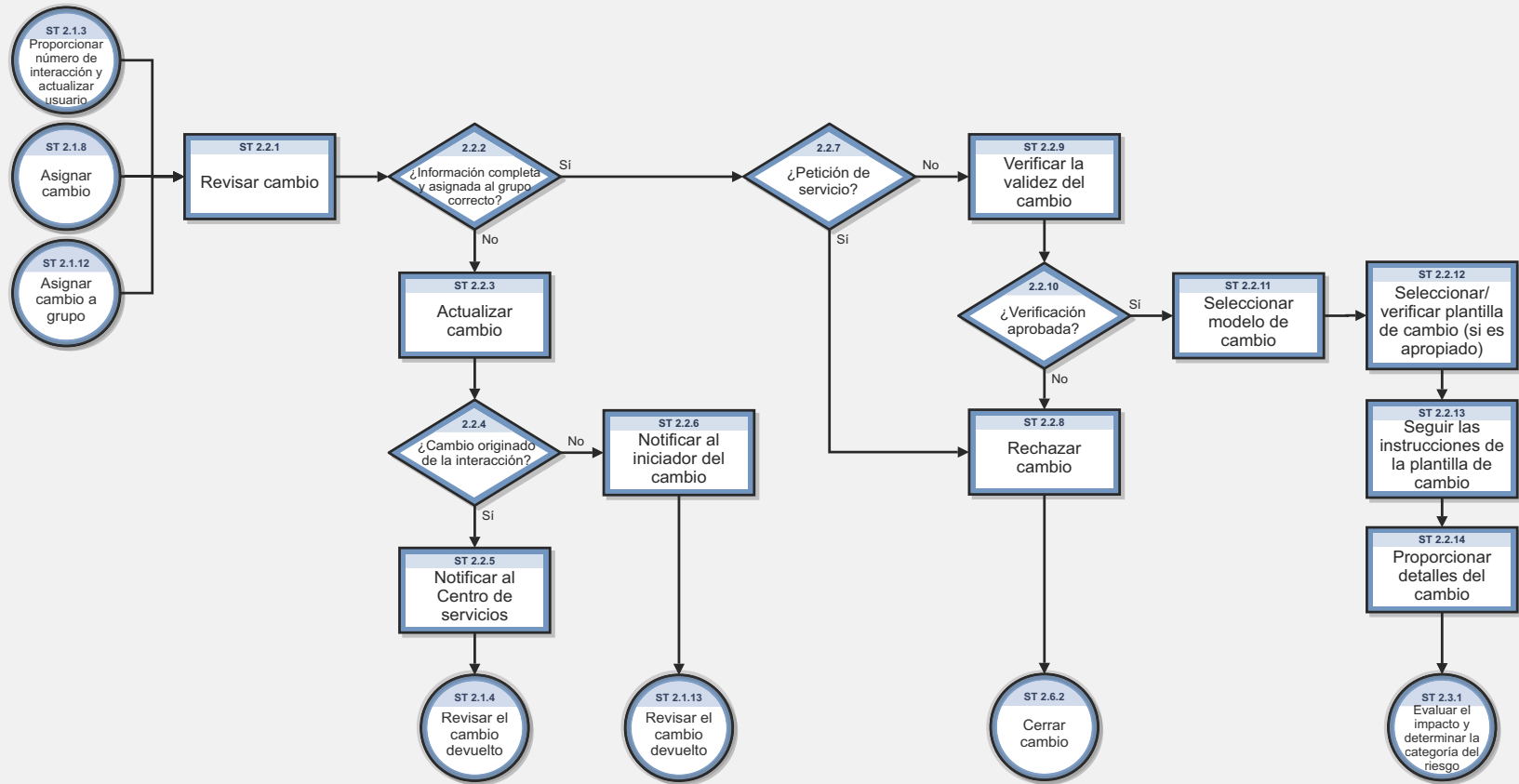


Figura 15-2 Flujo de trabajo de Revisión de cambios

Tabla 15-2 Proceso Revisión de cambios

ID del proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
ST 2.2.1	Revisar cambio	El coordinador de cambios selecciona un cambio en la nueva cola de peticiones de cambio y empieza a revisar la información del cambio.	Coordinador de cambios
ST 2.2.2	¿Información completa y asignada al grupo correcto?	El coordinador de cambios verifica si la información necesaria del cambio está disponible y si el cambio se ha asignado al grupo de soporte técnico correcto. En caso afirmativo, continúe con ST 2.2.7. En caso contrario, vaya a ST 2.2.3.	Coordinador de cambios
ST 2.2.3	Actualizar cambio	El coordinador de cambios actualiza el cambio indicando el motivo por el que el cambio se devuelve al iniciador de la petición.	Coordinador de cambios
ST 2.2.4	¿Cambio originado de la interacción?	El coordinador de cambios determina si la petición de cambio se creó a partir de una interacción o de un ticket de problema. Si se creó a partir de un registro de interacción, la petición de cambio rechazada se devuelve al Centro de servicios (ST 2.2.5). Si se creó a partir de un ticket de problema, el cambio rechazado se devuelve al gestor de problemas (ST 2.2.6).	Coordinador de cambios
ST 2.2.5	Notificar al Centro de servicios	El coordinador de cambios notifica al Centro de servicios el motivo por el que se devuelve el cambio (incluyendo las acciones necesarias).	Coordinador de cambios
ST 2.2.6	Notificar al iniciador del cambio	El coordinador de cambios notifica al iniciador el motivo por el que se devuelve el cambio, incluyendo las acciones necesarias.	Coordinador de cambios
ST 2.2.7	¿Petición de servicio?	El coordinador de cambios comprueba si la petición puede gestionarse a través de una petición de servicio. En caso afirmativo, vaya a ST 2.2.8 para rechazar el cambio. En caso contrario, vaya a ST 2.2.9 para verificar la validez del cambio.	Coordinador de cambios
ST 2.2.8	Rechazar cambio	El coordinador de cambios rechaza el cambio y actualiza el registro con el motivo del rechazo. A continuación, el cambio se envía al proceso Evaluación y cierre de cambios (ST 2.6.2).	Coordinador de cambios
ST 2.2.9	Verificar la validez del cambio	El coordinador de cambios verifica si el cambio es lógico, factible y necesario, se asegura de que no entre en contradicción con los estándares y políticas de la empresa y de que no se ha planteado y rechazado con anterioridad.	Coordinador de cambios
ST 2.2.10	¿Verificación aprobada?	Si el cambio pasa los criterios de validez, continúe con ST 2.2.12. En caso contrario, vaya a ST 2.2.11.	Coordinador de cambios
ST 2.2.11	Seleccionar modelo de cambio	Inicialmente, la petición de cambio se ha creado a partir de un modelo predeterminado. El coordinador de cambios selecciona la categoría de cambio adecuada.	Coordinador de cambios

Tabla 15-2 Proceso Revisión de cambios (continuación)

ID del proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
ST 2.2.12	Seleccionar/ verificar plantilla de cambio (si es apropiado)	Aplice una plantilla de cambio, si está disponible, o compruebe que la plantilla correcta se ha seleccionado y es apropiada. Esto rellenará los campos en el registro de cambio.	Coordinador de cambios
ST 2.2.13	Seguir las instrucciones de la plantilla de cambio	Siga las instrucciones de la plantilla de cambio.	Coordinador de cambios
ST 2.2.14	Proporcionar detalles del cambio	El cambio se completa con otra información que no se proporcionó automáticamente desde el modelo de cambio.	Coordinador de cambios

Evaluación y planificación de cambios (proceso ST 2.3)

En todos los cambios normales, el coordinador de cambios evalúa la necesidad de un cambio basándose en las respuestas a las siguientes preguntas:

- ¿Quién es el que recomendó la necesidad del cambio?
- ¿Cuál es la razón del cambio?
- ¿Qué resultado se requiere del cambio?
- ¿Cuáles son los riesgos implicados en el cambio?
- ¿Qué recursos se necesitan para presentar el cambio?
- ¿Quién es el responsable de la creación, prueba e implementación del cambio?
- ¿Cuál es la relación entre este cambio y los restantes?

En función de las respuestas, el cambio se categoriza, se prioriza, se planifica y se desarrolla un plan de remedio.

El coordinador de cambios realiza el proceso Revisión de cambios.

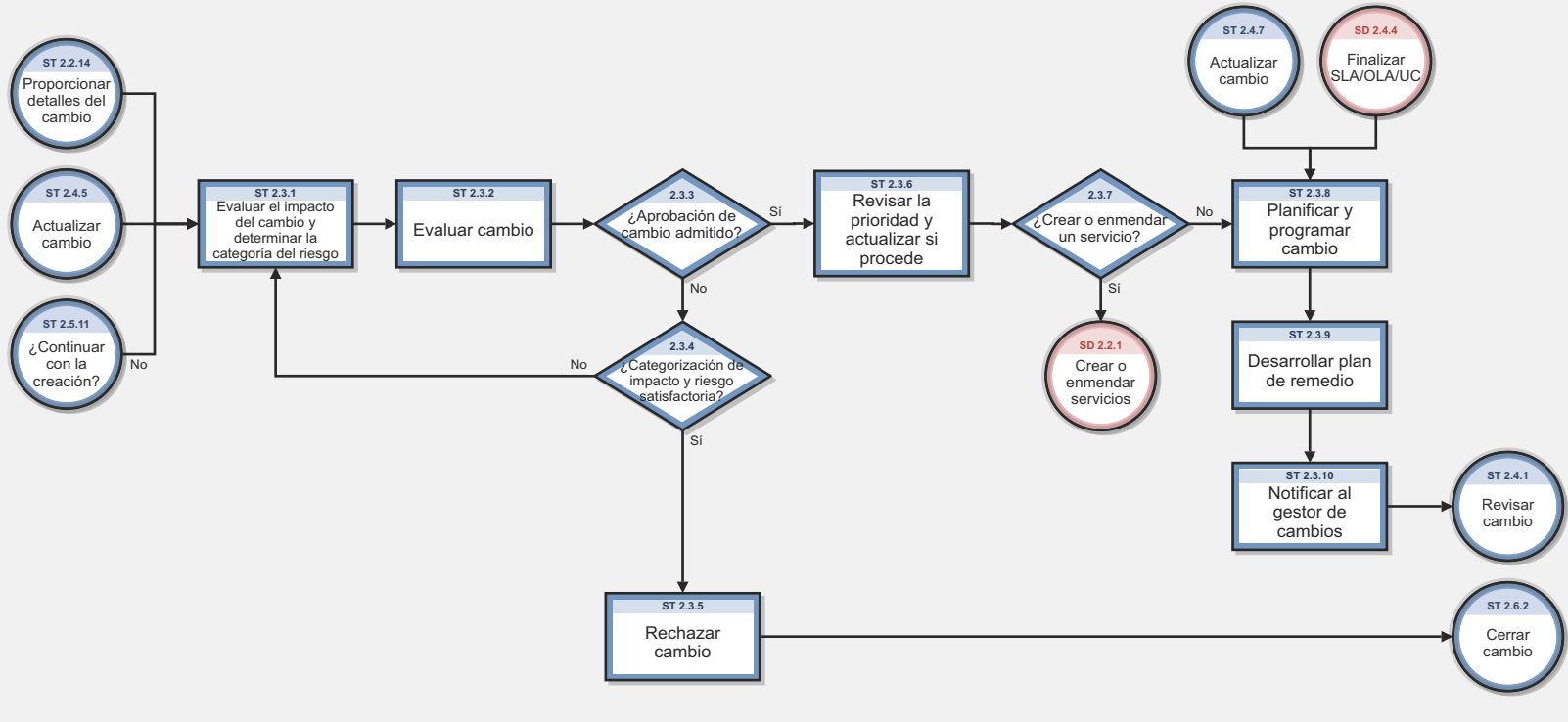


Figura 15-3 Flujo de trabajo de Evaluación y planificación de cambios

Tabla 15-3 Proceso Evaluación y planificación de cambios

ID del proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
ST 2.3.1	Evaluar el impacto del cambio y determinar la categoría del riesgo	<p>Al realizar la evaluación del impacto y de los recursos para los cambios, el coordinador de cambios tiene en cuenta las siguientes consideraciones importantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El impacto que el cambio tendrá en la operación empresarial del cliente • El efecto en la infraestructura y en el servicio de atención al cliente • El impacto en otros servicios que se ejecutan en la misma infraestructura (o en proyectos) • El impacto en las infraestructuras que no sean de TI de la organización • El efecto que tendría no implementar el cambio • Los recursos de TI, de la empresa y otros recursos necesarios para implementar el cambio, incluidos los costes probables, el número y disponibilidad de las personas necesarias, el tiempo transcurrido y todos los elementos nuevos de la infraestructura que se requieren • El programa de cambios (CS) actual y la interrupción de servicio prevista (PSO) • Los recursos constantes adicionales necesarios si se implementa el cambio • El impacto en el plan de continuidad, en el plan de capacidad, en el plan de seguridad, en los archivos de comandos de la prueba de regresión, en el entorno de datos y pruebas, y en las prácticas de las operaciones de servicio. <p>Si es necesario, el coordinador de cambios puede incluir los requisitos de los propietarios de la empresa y de los analistas técnicos, así como la probabilidad de riesgo. A continuación, se puede calcular o medir el nivel de riesgo apropiado e incluirlo en el proceso y en la decisión de realizar el cambio. En función del impacto y de la probabilidad de que ocurra el cambio, se determina la categoría de riesgo.</p>	Coordinador de cambios
ST 2.3.2	Evaluar cambio	El coordinador de cambios se pone en contacto con los analistas de cambios (por ejemplo, especialistas de TI, responsable de seguridad y administrador del sistema) tras la evaluación del cambio. Los analistas de cambios evalúan la información e indican si admiten la aprobación del cambio.	Coordinador de cambios
ST 2.3.3	¿Aprobación de cambio admitido?	Basándose en la evaluación del cambio, el coordinador de cambios determina si el cambio se admite para su aprobación. En caso negativo, continúe con ST 2.3.4. En caso contrario, continúe con ST 2.3.6.	Coordinador de cambios
ST 2.3.4	¿Categorización de impacto y riesgo satisfactoria?	¿Se ha aprobado el cambio porque la categorización de impacto y riesgo es satisfactoria? En caso afirmativo, vaya a ST 2.3.1. En caso contrario, continúe con ST 2.3.5.	Coordinador de cambios

Tabla 15-3 Proceso Evaluación y planificación de cambios (continuación)

ID del proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
ST 2.3.5	Rechazar cambio	El coordinador de cambios rechaza el cambio y lo actualiza con el motivo del rechazo. A continuación, el cambio se envía al proceso Evaluación y cierre de cambios (ST 2.6.2).	Coordinador de cambios
ST 2.3.6	Revisar la prioridad y actualizar si procede	Revise la prioridad (que se ha calculado en función del impacto y urgencia del cambio) y actualice el impacto o la urgencia, si se precisa, para revisar la prioridad. La prioridad establece el orden en que se procesan los cambios. Vaya a ST 2.3.7 para determinar si el cambio está relacionado con la creación o enmienda de un servicio.	Coordinador de cambios
ST 2.3.7	¿Crear o enmendar un servicio?	¿Está el cambio relacionado con la creación o enmienda de un servicio? En caso afirmativo, vaya a Gestión de nivel de servicio (SD 2.2.1) para crear o enmendar servicios. En caso contrario, vaya a ST 2.3.8 para planificar y programar el cambio.	Coordinador de cambios
ST 2.3.8	Planificar y programar cambio	El coordinador de cambios planifica y programa el cambio con sumo cuidado. Se crea una planificación detallada del cambio que indique las actividades que hay que realizar para implementar el cambio. La planificación del cambio se debe visualizar en las tareas de cambio. Si se crea una planificación muy detallada, es posible que sea más conveniente vincularla al cambio como datos adjuntos. Para publicar el cambio en el calendario de cambios, hay que rellenar el campo Fecha de inicio y finalización del cambio planificado. Antes de programar el cambio, el calendario de cambios se debe comprobar para ver si en el periodo programado no hay otros cambios que entren en conflicto con él. Si es posible, el cambio se debe programar en la ventana de mantenimiento de los servicios que resulten afectados, tal como se ha aceptado en el SLA.	Coordinador de cambios
ST 2.3.9	Desarrollar plan de remedio	El coordinador de cambios desarrolla un plan de remedio que contiene una situación de remedio alternativo que describe cómo deshacer el cambio.	Coordinador de cambios
ST 2.3.10	Notificar al gestor de cambios	Notifique al gestor de cambios y cierre la fase para actualizar el estado del cambio.	Coordinador de cambios

Aprobación de cambios (proceso ST 2.4)

Todos los cambios requieren una autorización formal de una autoridad del cambio, que puede ser una función, una persona o un grupo de personas. Los niveles de autorización de un tipo concreto de cambio se juzgan por el tipo, tamaño o riesgo del cambio.

En la siguiente figura y tabla se pueden ver los detalles de este proceso.

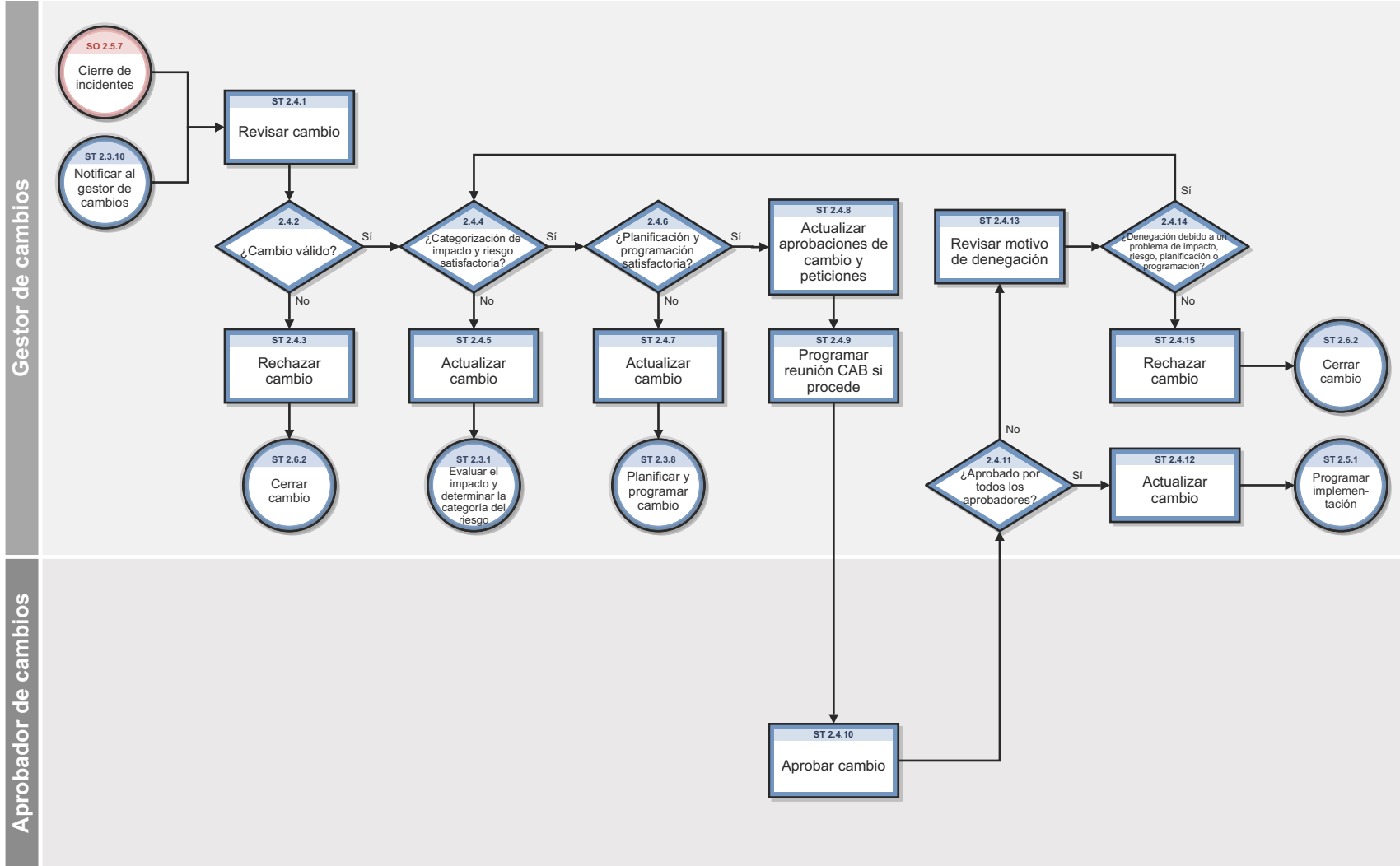


Figura 15-4 Flujo de trabajo de Aprobación de cambios

Tabla 15-4 Proceso Aprobación de cambios

ID del proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
ST 2.4.1	Revisar cambio	El gestor de cambios verifica que el cambio sea lógico, posible y necesario. También se asegura de que el cambio no entre en conflicto con los estándares y políticas de la compañía y comprueba si el cambio propuesto se propuso y rechazó en el pasado. El coordinador de cambios también suele efectuar este paso de verificación en una fase anterior del proceso, pero por cuestión de separación de obligaciones es importante que el gestor de cambios valide de nuevo los cambios.	Gestor de cambios
ST 2.4.2	¿Cambio válido?	En caso afirmativo, vaya a ST 2.4.4. En caso contrario, vaya a ST 2.4.3.	Gestor de cambios
ST 2.4.3	Rechazar cambio	Si el cambio no es válido, lo rechaza el gestor de cambios y se introduce para el proceso Evaluación y cierre de cambios.	Gestor de cambios
ST 2.4.4	¿Análisis de impacto y riesgo satisfactorio?	En caso afirmativo, (es decir, si la evaluación del impacto del cambio y el análisis y determinación de la categoría del riesgo es satisfactoria), vaya a ST 2.4.6. En caso contrario, vaya a ST 2.4.5.	Gestor de cambios
ST 2.4.5	Actualizar cambio	Actualice el cambio con los comentarios sobre el análisis del riesgo y del impacto, y solicite al coordinador de cambios que actualice el cambio.	Gestor de cambios
ST 2.4.6	¿Planificación y programación satisfactoria?	En caso afirmativo, vaya a ST 2.4.8. En caso contrario, vaya a ST 2.4.7.	Gestor de cambios
ST 2.4.7	Actualizar cambio	Actualice el cambio con los comentarios sobre la planificación y programación, y solicite al coordinador de cambios que actualice el cambio.	Gestor de cambios
ST 2.4.8	Actualizar aprobaciones de cambio y peticiones	Los aprobadores se identificarán siguiendo la selección de la categoría de cambio. Actualice el registro de cambio y cierre la fase para actualizar el estado del cambio y envíe las peticiones de aprobación a los aprobadores identificados. Vaya a ST 2.4.9 para programar una reunión de CAB, si procede.	Gestor de cambios
ST 2.4.9	Programar reunión CAB si procede	El gestor de cambios determina si se debe programar una reunión CAB para debatir la aprobación del cambio o si el cambio se puede autorizar a través del correo electrónico o el sistema de registro de Gestión de cambios.	Gestor de cambios
ST 2.4.10	Aprobar cambio	El aprobador de cambios selecciona el cambio que tiene que aprobar, comprueba el contenido del cambio y aprueba o deniega el cambio. Si desea formular alguna pregunta antes de conceder la aprobación, el aprobador de cambios las dirige al coordinador de cambios. Cuando el cambio se deniega, el aprobador de cambios debe indicar el motivo de la denegación.	Aprobador de cambios

Tabla 15-4 Proceso Aprobación de cambios (continuación)

ID del proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
ST 2.4.11	¿Aprobado por todos los aprobadores?	Cuando todos los aprobadores hayan autorizado el cambio, el gestor de cambios comprueba si todos lo han aprobado. En caso afirmativo, continúe con ST 2.4.12. En caso contrario, vaya a ST 2.4.13.	Gestor de cambios
ST 2.4.12	Actualizar cambio	El gestor de cambios actualiza el cambio con la información de aprobación y pasa el cambio al coordinador de cambios para su implementación.	Gestor de cambios
ST 2.4.13	Revisar motivo de denegación	Revise los motivos por los cuales un aprobador de cambios ha denegado la autorización del cambio.	Gestor de cambios
ST 2.4.14	¿Denegación debido a un problema de impacto, riesgo, planificación o programación?	En caso afirmativo, vaya a ST 2.4.4. En caso contrario, vaya a ST 2.4.15.	Gestor de cambios
ST 2.4.15	Rechazar cambio	El gestor de cambios rechaza el cambio en función de los resultados de la aprobación. Rellena el motivo de rechazo y el cambio se envía al proceso Evaluación y cierre de cambios.	Gestor de cambios

Coordinación de la implementación de cambios (proceso ST 2.5)

Se debe pasar una petición de cambio autorizada a los grupos técnicos relevantes para crear, probar e implementar el cambio. El coordinador de cambios programa tareas para las fases de creación, prueba e implementación, y las asigna a los analistas de cambios responsables. Gestión de cambios se encarga de garantizar que los cambios se implementan como estaba previsto. La implementación real de los cambios autorizados la llevan a cabo los analistas de cambios de los grupos de especialistas.

En la siguiente figura y tabla se pueden ver los detalles de este proceso.

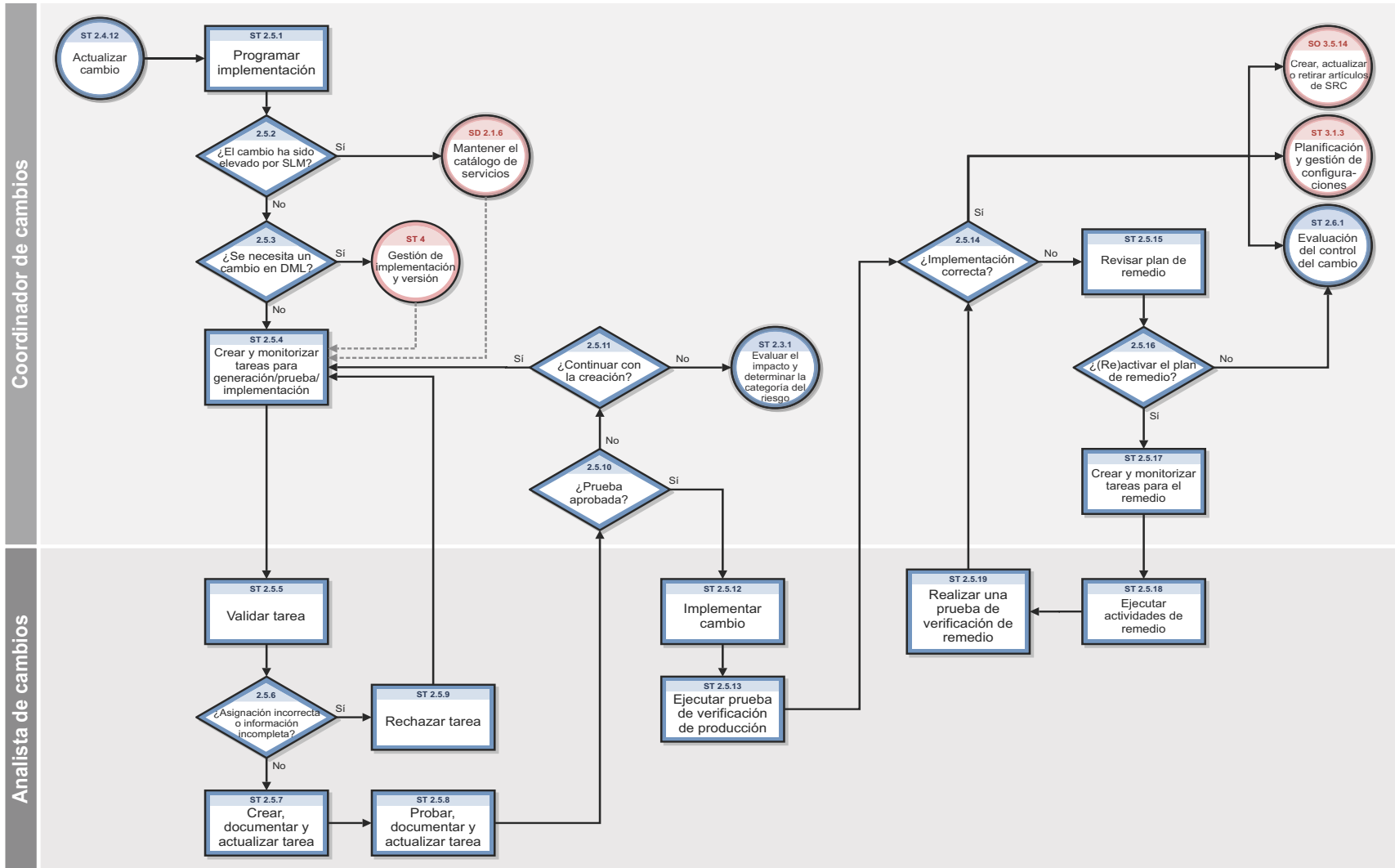


Figura 15-5 Flujo de trabajo de Coordinación de la implementación de cambios

Tabla 15-5 Proceso Coordinación de la implementación de cambios

ID del proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
ST 2.5.1	Programar implementación	El coordinador de cambios programa la gestión del cambio de acuerdo con la planificación creada anteriormente.	Coordinador de cambios
ST 2.5.2	¿El cambio ha sido elevado por SLM?	Determine si el cambio lo ha elevado SLM y requiere una actualización del catálogo de servicios o un documento de definición de servicios (SDD). En caso afirmativo, vaya a Gestión de nivel de servicio (SD 2.1.6) para mantener el catálogo de servicios. Una vez completado el proceso de cambio, continúe en ST 2.5.4. En caso contrario, vaya a ST 2.5.3 para determinar si se requiere una actualización de DML.	Coordinador de cambios
ST 2.5.3	¿Se necesita un cambio de DML (Biblioteca de medios definitiva)?	¿Requiere este cambio concreto un cambio en la Biblioteca de medios definitiva? (Por ejemplo, cambios relacionados con el desarrollo de software o un nuevo tipo de hardware). En caso negativo, continúe ST 2.5.3. En caso afirmativo, continúe con la Biblioteca de medios definitiva para realizar el cambio y, a continuación, reenvíe este cambio al proceso de versión e implementación, donde se ejecutarán las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> • Planificar la versión • Actualizar la Biblioteca de medios definitiva • Comunicarse con las partes interesadas • Crear la versión • Probar versión • Documentar la versión Una vez que la gestión de versiones e implementaciones ha finalizado el paquete de versiones, el cambio se devuelve al proceso de Gestión de cambios.	Coordinador de cambios
ST 2.5.4	Crear y monitorizar tareas para generación/prueba/implementación	El coordinador de cambios crea las tareas del cambio para crear, probar e implementar el cambio. Todas las tareas se programan y asignan al analista de cambios programados. A continuación, el coordinador de cambios monitoriza el progreso de las tareas del cambio y el cambio en sí.	Coordinador de cambios
ST 2.5.5	Validar tarea	El analista de cambios comprueba si la tarea del cambio se ha asignado correctamente y si la información es lo suficientemente completa para ejecutar la tarea del cambio.	Analista de cambios
ST 2.5.6	¿Asignación incorrecta o información incompleta?	Si la asignación no es correcta o la información está incompleta, vaya a ST 2.5.9. En caso contrario, vaya a ST 2.5.7.	Analista de cambios
ST 2.5.7	Crear, documentar y actualizar tarea	El analista de cambios crea o configura el cambio de la manera programada. Es importante que todos los cambios que se realicen en la infraestructura estén bien documentados. Al terminar de crear el cambio, el analista de cambios lo envía para la realización de pruebas.	Analista de cambios

Tabla 15-5 Proceso Coordinación de la implementación de cambios (continuación)

ID del proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
ST 2.5.8	Probar, documentar y actualizar cambio	Antes de implementar en producción todos los cambios del hardware y software, y las nuevas versiones, hay que probarlos. Debe haber planes de prueba para dar soporte a las actividades de prueba y los resultados de las pruebas se deben documentar.	Analista de cambios
ST 2.5.9	Rechazar tarea	La tarea del cambio se rechaza y se devuelve al coordinador de cambios.	Analista de cambios
ST 2.5.10	¿Prueba aprobada?	El coordinador de cambios comprueba si el cambio cumple los criterios de la prueba. Si los cumple, se autoriza la implementación del cambio en el entorno de producción; vaya a ST 2.5.12. En caso contrario, vaya a ST 2.5.11.	Coordinador de cambios
ST 2.5.11	¿Continuar con la creación?	El coordinador de cambios revisa los motivos por los que el cambio no se ha probado correctamente para determinar si es factible continuar la creación. En caso afirmativo, vaya a ST 2.5.4 Crear y monitorizar tareas para creación/prueba/implementación. En caso contrario, enmiende la fase a "Evaluación y planificación" y vaya a ST 2.3.1 para evaluar el impacto del cambio y determinar la categoría de riesgo.	Analista de cambios
ST 2.5.12	Implementar cambio	El analista de cambios implementa el cambio en el entorno de producción según el programa de implementación del cambio.	Analista de cambios
ST 2.5.13	Ejecutar prueba de producción	Inmediatamente después de implementar el cambio en el entorno de producción pruebe si la implementación del cambio fue correcta.	Analista de cambios

Tabla 15-5 Proceso Coordinación de la implementación de cambios (continuación)

ID del proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
ST 2.5.14	¿Implementación correcta?	<p>El coordinador de cambios comprueba si el cambio se ha implementado correctamente en el entorno de producción. Si las actividades de remedio se han ejecutado, el coordinador de cambios comprueba que se han conseguido los resultados esperados, tal como se describe en el plan de remedio.</p> <p>Compruebe y revise todas las tareas relacionadas y compruebe la integridad. Si se ejecutó el plan de remedio del cambio, asegúrese de que se han gestionado correctamente tanto el escenario como las tareas de remedio del cambio y que la administración del remedio del cambio está completa.</p> <p>En caso afirmativo, cierre la fase y vaya a ST 2.6.1 para evaluar la gestión del cambio. En caso afirmativo, vaya al proceso Planificación de gestión de configuraciones (ST 3.1.3) para que el gestor de configuraciones revise la tarea de cambio del sistema de Gestión de configuraciones (CMS). Ningún cambio se puede cerrar hasta que todos los cambios de los CI implicados se han registrado en el CMS.</p> <p>En caso afirmativo, vaya al proceso Gestión de cumplimentación de peticiones (SO 3.5.14) para notificar la audiencia apropiada de la creación, actualización o retirada correcta de un artículo del catálogo de servicios, si procede. En caso contrario, vaya a ST 2.5.15 para revisar el plan de remedio.</p>	Coordinador de cambios
ST 2.5.15	Revisar plan de remedio	<p>El coordinador de cambios revisa el plan de remedio para determinar si se va a activar el plan. Esto puede requerir la consulta con las partes interesadas técnicas y empresariales para acordar los pasos siguientes. Vaya a 2.5.16 para (re)activar el plan de remedio.</p>	Coordinador de cambios
ST 2.5.16	¿(Re)activar el plan de remedio?	<p>El coordinador de cambios evalúa si se va a activar (o si ya se ha realizado un intento de reactivar) un plan de remedio para devolver el entorno de producción a un estado acordado.</p>	Coordinador de cambios

Tabla 15-5 Proceso Coordinación de la implementación de cambios (continuación)

ID del proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
ST 2.5.17	Crear y monitorizar tareas para el remedio	Cree tareas tal como se indica en el plan de remedio y asígnelas a los analistas de cambios. Monitorice el progreso de las tareas. Vaya a ST 2.5.18 para que el analista de cambios ejecute las actividades de remedio.	Coordinador de cambios
ST 2.5.18	Ejecutar actividades de remedio	El analista de cambios es el experto que ejecuta las actividades de remedio, tal como se indica en las tareas. Vaya a ST 2.5.19 para realizar las pruebas de verificación del remedio.	Analista de cambios
ST 2.5.19	Realizar una prueba de verificación de remedio	Inmediatamente después de implementar las actividades de remedio en el entorno de producción, realice las pruebas de verificación para determinar si el remedio fue correcto. Actualice la tarea con los resultados y cierre la tarea con un código de cierre apropiado. Vaya a ST 2.5.14 para que el coordinador de cambios determine si el remedio se ha realizado correctamente.	Analista de cambios

Evaluación y cierre de cambios (proceso ST 2.6)

Al finalizar el cambio, se debe enviar un informe de los resultados a los responsables de la gestión de cambios y, a continuación, se debe presentar como cambio realizado para el acuerdo de las partes interesadas. Este proceso incluye el cierre de las interacciones de usuario, incidentes y errores conocidos.

Se realiza una evaluación del cambio (por ejemplo, una revisión posterior a la implementación, PIR) para confirmar que:

- El cambio cumple sus objetivos.
- Tanto el iniciador como las partes interesadas están satisfechos con los resultados.
- No se han producido efectos inesperados.
- Las lecciones aprendidas se incorporan en cambios posteriores.

El coordinador de cambios y el gestor de cambios realizan el proceso Revisión de cambios.

En la siguiente figura y tabla se pueden ver los detalles de este proceso.

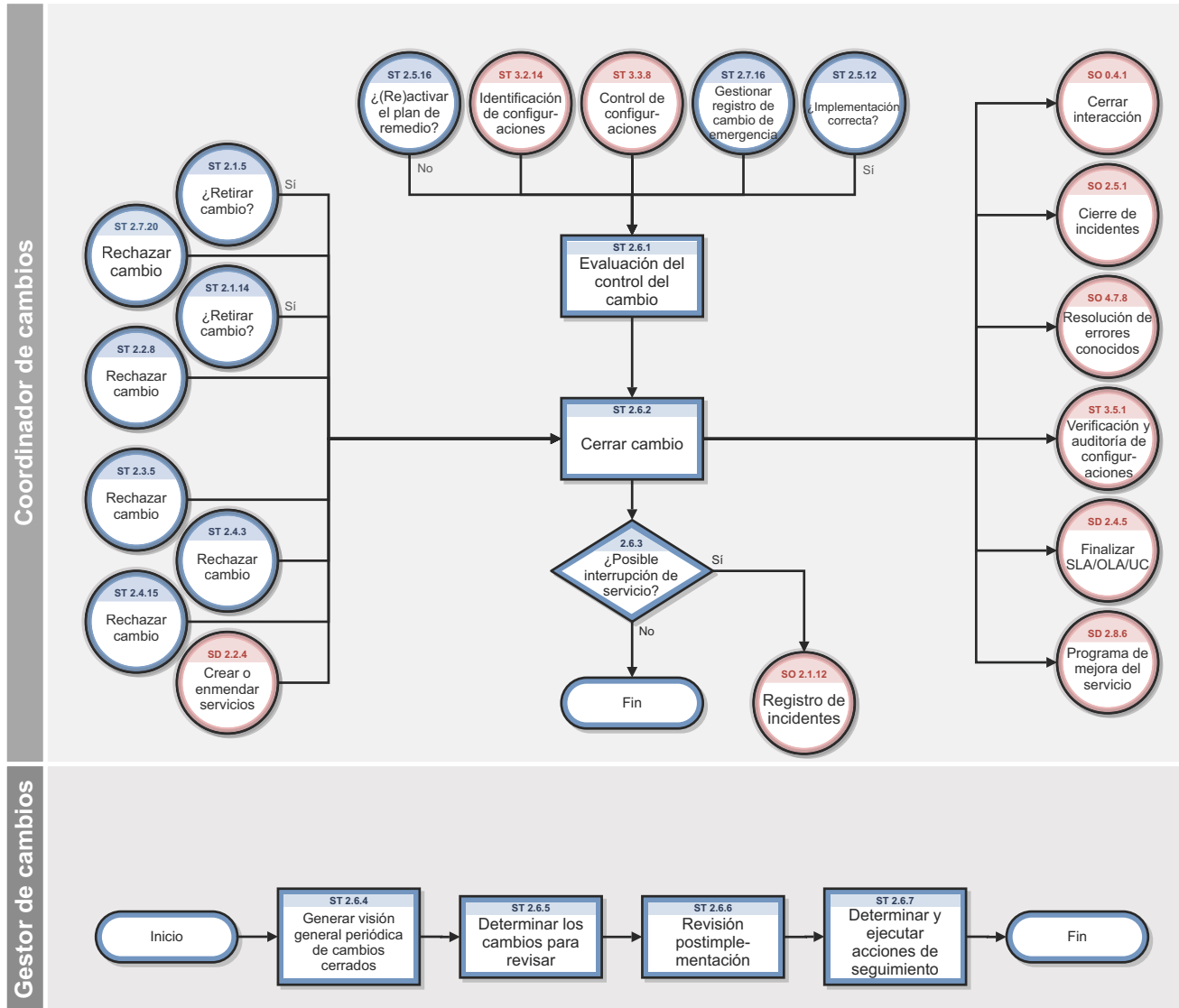


Figura 15-6 Flujo de trabajo de Evaluación y cierre de cambios

Tabla 15-6 Proceso Evaluación y cierre de cambios

ID del proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
ST 2.6.1	Evaluar el control del cambio	Tras la implementación del cambio, el coordinador de cambios verifica si el cambio se controló correctamente y si la administración del cambio ha finalizado. El coordinador de cambios también revisa el control de cambios para verificar que todos los tickets relacionados siguen siendo correctos.	Coordinador de cambios
ST 2.6.2	Cerrar cambio	El coordinador de cambios actualiza la petición de cambio y cierra el cambio. La petición de cambio ya está cerrada y todos los iniciadores del cambio reciben la notificación de que el cambio relacionado se ha implementado correctamente.	Coordinador de cambios
ST 2.6.3	¿Posible interrupción de servicio?	El coordinador de cambios revisa si existe una posibilidad de interrupción de servicio. Esto puede ocurrir si el cambio ha tenido un error o se han realizado actividades de remedio. En caso afirmativo, vaya a SO 2.1.12 para crear un nuevo incidente. En caso contrario, finaliza el proceso Evaluación y cierre de cambios.	Coordinador de cambios
ST 2.6.4	Generar descripción general periódica de cambios cerrados	El coordinador de cambios genera una descripción general de todos los cambios que se han cerrado desde la última revisión.	Coordinador de cambios

Tabla 15-6 Proceso Evaluación y cierre de cambios (continuación)

ID del proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
ST 2.6.5	Determinar los cambios para revisar	A continuación, el gestor de cambios restringe la descripción general a una lista de cambios que precisan revisión.	Gestor de cambios
ST 2.6.6	Revisión postimplementación (PIR)	<p>El gestor de cambios debe revisar ciertos cambios después de un periodo predefinido. Este proceso implica a miembros CAB y forma parte de la agenda CAB. El propósito de la revisión es establecer que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El cambio ha tenido el efecto deseado y ha cumplido sus objetivos. • Los usuarios, clientes y otras partes interesadas están satisfechos con los resultados o para identificar los defectos. • No hay efectos colaterales inesperados o no deseables en la funcionalidad, los niveles de servicios y las garantías (p.ej. disponibilidad, capacidad, seguridad, rendimiento y costes). • Los recursos utilizados para implementar el cambio eran los previstos. • El plan de implementación y versiones funcionaban correctamente (por lo que incluyen comentarios de los implementadores). • El cambio se implementó a tiempo y ajustándose al coste. • El plan de remedio funcionó correctamente, en caso necesario. 	Gestor de cambios
ST 2.6.7	Determinar y ejecutar acciones de seguimiento	Basándose en el resultado de la revisión postimplementación, el gestor de cambios define una lista de acciones e inicia la ejecución de las acciones definidas.	Gestor de cambios

Control de cambios de emergencia (proceso ST 2.7)

Los cambios de emergencia sólo pueden iniciarse desde el proceso de Gestión de incidentes. Sólo deben utilizarse para reparar un error de servicio de TI que tiene un impacto negativo en la empresa a un alto nivel de gravedad. Los cambios pensados para introducir mejoras necesarias en la empresa de inmediato se tratan como cambios normales, aunque se les asigne una prioridad alta en función de la urgencia de la mejora necesaria en la empresa.

El proceso de cambio de emergencia sigue los pasos del proceso de cambio normal, salvo para lo siguiente:

- La aprobación la dará el Consejo de aprobación de cambios de emergencia (E-CAB), en lugar de esperar a una reunión CAB habitual.
- Las pruebas se pueden reducir, o en casos extremos eliminar, si se considera necesario para presentar el cambio de inmediato.
- La actualización de la petición de cambio y los datos de configuración se puede diferir, normalmente hasta las horas de trabajo normales.

Cuando el E-CAB decide que un cambio de emergencia se puede tratar como un cambio normal, el cambio de emergencia se cambia de categoría y se implementa a través del proceso de cambio normal.

Las siguientes funciones de usuario están implicadas en el control de cambios de emergencia:

- Gestor de cambios
- Analista de cambios
- E-CAB
- Gestor de creación y empaquetado de versiones

En la siguiente figura y tabla se pueden ver los detalles de este proceso.

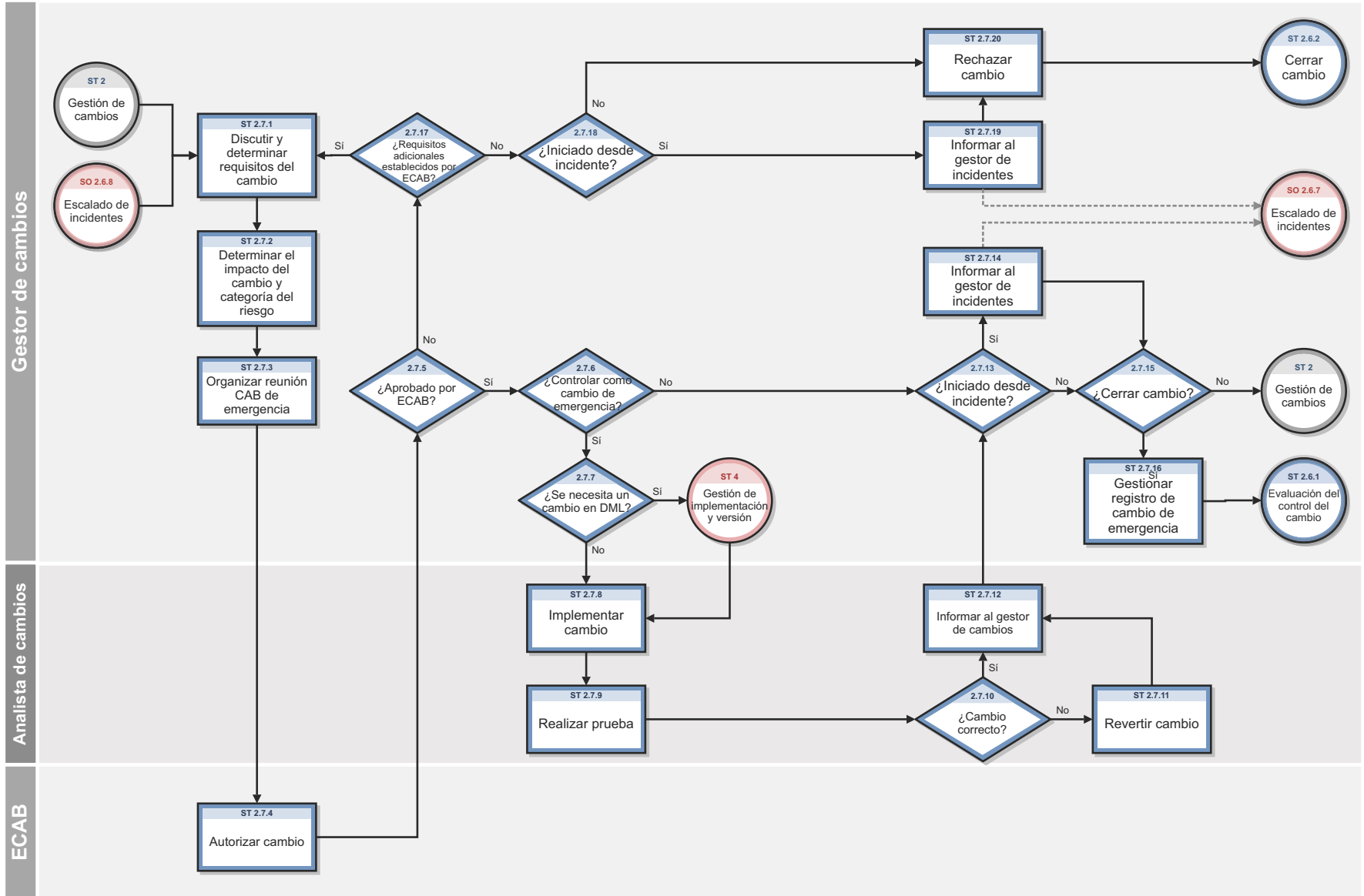


Figura 15-7 Flujo de trabajo de Control de cambios de emergencia

Tabla 15-7 Proceso Control de cambios de emergencia

ID de proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
ST 2.7.1	Discutir y determinar requisitos del cambio	El gestor de cambios explica los requisitos del cambio de emergencia en cooperación con el gestor de incidentes.	Gestor de cambios
ST 2.7.2	Determinar el impacto del cambio y categoría del riesgo	La categoría de impacto y riesgo del cambio se determina de la misma forma que para una petición de cambio normal, salvo que se le asigna una prioridad alta.	Gestor de cambios
ST 2.7.3	Organizar reunión CAB de emergencia	El gestor de cambios llama al CAB de emergencia (E-CAB) para autorizar el cambio. El E-CAB se compone de miembros autorizados para tomar decisiones sobre cambios de emergencia de gran impacto.	Gestor de cambios
ST 2.7.4	Autorizar cambio	Los miembros de E-CAB autorizan el cambio.	E-CAB
ST 2.7.5	¿Aprobado por E-CAB?	¿Ha aprobado el cambio de emergencia el miembro del E-CAB? En caso afirmativo, continúe con ST 2.7.6. En caso contrario, vaya a ST 2.7.17.	Gestor de cambios
ST 2.7.6	¿Controlar como cambio de emergencia?	¿Ha decidido el E-CAB controlar este cambio como cambio de emergencia? En caso afirmativo, vaya a ST 2.7.7. En caso contrario, vaya a ST 2.7.13.	Gestor de cambios
ST 2.7.7	¿Se necesita un cambio de DML (Biblioteca de medios definitiva)?	¿Requiere este cambio de emergencia un cambio en la Biblioteca de medios definitiva (DML)? En caso afirmativo, vaya a ST 4. En caso contrario, continúe con el paso ST 2.7.8.	Gestor de cambios
ST 2.7.8	Implementar cambio	El analista de cambios implementa el cambio en el entorno de producción con la máxima prioridad.	Analista de cambios
ST 2.7.9	Realizar prueba	Tras implementar el cambio de emergencia en producción, el analista de cambios realiza una prueba rápida para comprobar si el error se ha solucionado y no ha provocado otros errores.	Analista de cambios
ST 2.7.10	¿Cambio correcto?	Determine si el cambio de emergencia se realizó correctamente. En caso afirmativo, vaya a ST 2.7.12 para informar al gestor de cambios. En caso contrario, vaya a ST 2.7.11 para revertir el cambio de emergencia.	Analista de cambios
ST 2.7.11	Revertir cambio	El analista de cambios sigue el plan de remedio para restaurar el entorno de producción a su estado previo al cambio. Vaya a ST 2.7.12 para informar al gestor de cambios.	Analista de cambios

Tabla 15-7 Proceso Control de cambios de emergencia (continuación)

ID de proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
ST 2.7.12	Informar al gestor de cambios	El analista de cambios informa al gestor de cambios si el cambio de emergencia se implementó correctamente, o si el cambio ha tenido que revertirse. Vaya a ST 2.7.13 para determinar si el cambio se ha iniciado desde un incidente.	Analista de cambios
ST 2.7.13	Iniciado desde incidente	¿Se inició la petición de un cambio de emergencia desde un incidente? En caso afirmativo, vaya a ST 2.7.14 para informar al gestor de incidentes del estado. En caso contrario, vaya a ST 2.7.15 para determinar si se cierra el cambio.	Gestor de cambios
ST 2.7.14	Informar al gestor de incidentes	El gestor de cambios informa al gestor de incidentes si el E-CAB ha aprobado el cambio, pero ha determinado que el cambio no cumple con los criterios para ser gestionado como un cambio de emergencia y acuerda cómo continuar con la petición de cambio. (El gestor de incidentes determinará y ejecutará las acciones de escalado si se precisa en Escalado de incidentes (SO 2.6.7)). Si el cambio se ha gestionado como un cambio de emergencia, se indica al gestor de incidentes si el cambio de emergencia se ha implementado correctamente o si el cambio ha tenido que revertirse. Vaya a ST 2.7.15 para determinar si hay que cerrar el cambio.	Gestor de cambios
ST 2.7.15	¿Cerrar cambio?	Determine si se debe cerrar el registro de cambio. En caso afirmativo (no se requieren acciones adicionales para el cambio), vaya a ST 2.7.16, Gestionar registro de cambio de emergencia. En caso contrario, vaya a ST 2 Gestión de cambios, devuelva el cambio a la fase más apropiada, desactive el campo "Cambio de emergencia" y continúe con el proceso de cambio.	Gestor de cambios
ST 2.7.16	Gestionar registro de cambio de emergencia	El gestor de cambios actualiza el registro de cambio de emergencia con toda la información pertinente y cierra las fases del cambio apropiadas, y asigna las tareas del cambio para actualizar la Biblioteca de medios definitiva/CMS o para registrar las actividades del cambio. A continuación, el cambio de emergencia se pasa al proceso Evaluación y cierre de cambios. Normalmente esto se realiza después de la implementación del cambio.	Gestor de cambios
ST 2.7.17	¿Requisitos adicionales establecidos por E-CAB?	El gestor de cambios anota si el E-CAB deniega un cambio de emergencia propuesto debido a requisitos adicionales para el proceso de Gestión de cambios. Si hay requisitos adicionales, vaya a ST 2.7.1. En caso contrario, vaya a ST 2.7.18.	Gestor de cambios

Tabla 15-7 Proceso Control de cambios de emergencia (continuación)

ID de proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
ST 2.7.18	Iniciado desde incidente	¿Fue iniciado el cambio de emergencia desde un incidente? En caso afirmativo, vaya a ST 2.7.19 para informar al gestor de incidentes del estado. En caso contrario, vaya a ST 2.7.20 para rechazar el cambio.	Gestor de cambios
ST 2.7.19	Informar al gestor de incidentes	El gestor de cambios informa al gestor de incidentes que el cambio de emergencia lo ha rechazado el E-CAB y se cerrará. (El gestor de incidentes determinará y ejecutará las acciones de escalado si se precisa en Escalado de incidentes (SO 2.6.7)). Vaya a ST 2.7.20 para rechazar el cambio.	Gestor de cambios
ST 2.7.20	Rechazar cambio	El gestor de cambios rechaza el cambio de emergencia. Vaya a ST 2.6.2, Cerrar cambio.	Gestor de cambios

16 Información detallada de Gestión de cambios

HP Service Manager utiliza la aplicación Gestión de cambios para habilitar el proceso de Gestión de cambios. La función principal de esta aplicación consiste en estandarizar los métodos y procesos que utiliza la organización empresarial para planificar e implementar cambios. Gestión de cambios registra todos los cambios en activos de servicio y elementos de configuración en el Sistema de Gestión de configuraciones (CMS).

En Gestión de cambios, el gestor de cambios envía las peticiones de cambio a los aprobadores correctos y coordina la gestión de los cambios de emergencia, el aprobador de cambios aprueba o deniega la petición de cambio, el coordinador de cambios planifica la implementación del cambio y comprueba que el cambio se ha completado de manera satisfactoria y el analista de cambios implementa el cambio.

En esta sección se describen campos seleccionados de Gestión de cambios en el sistema Service Manager de serie.

En esta sección se incluyen los siguientes temas:

- [Formulario de Gestión de cambios después del escalado desde un error conocido](#) en la página 282
- [Información detallada de los formularios de Gestión de cambios](#) en la página 283

Formulario de Gestión de cambios después del escalado desde un error conocido

La figura siguiente muestra una nueva petición de cambio escalada desde un registro de error conocido en Gestión de problemas. Al igual que con cualquier nuevo cambio, debe proporcionar los campos requeridos antes de poder guardarlos. Consulte [Información detallada de los formularios de Gestión de cambios](#) en la página 283 para obtener una lista y descripción de los campos de este formulario.

Detalles del cambio

ID del cambio	C10001	Grupo de asignación *	Office Supplies (North America)
Fase	Change Review	Coordinador de cambios	Rachel.Boudreau
Estado	initial	Iniciado por *	ARMSTRONG, TRACY
Estado de aprobación	approved		
Servicio *	Printing (North America)	Categoría	Hardware
CI afectado	adv-nam-printer-hr-5550	Subcategoría	Install Hardware
		<input type="checkbox"/> Cambio de emergencia	
		<input type="checkbox"/> Gestión de versiones	
Ubicación		Impacto *	4 - Usuario
Fecha final solicitada *	07/09/15 10:21:00	Urgencia *	3 - Media
Etapa de alerta		Prioridad	3 - Media
Inicio programado		Evaluación de riesgo *	3 - Moderate Risk
Finalización programada		Ref. de proyecto ext.	
Inicio del tiempo de inactividad plani			
Fin del tiempo de inactividad planifi			
<input type="checkbox"/> Elemento de configuración inactivo			
Título *	Printer memory upgrade		
Descripción *	Internal memory printer should be doubled.		

Figura 16-1 Formulario de Gestión de cambios después del escalado desde un error conocido

Información detallada de los formularios de Gestión de cambios

En la tabla siguiente se identifican y describen algunas de las funciones de los formularios de Gestión de cambios.

Tabla 16-1 Gestión de cambios Descripciones de campos de Gestión de cambios

Etiqueta	Descripción
ID del cambio	Es un campo generado por el sistema que se asigna cuando se abre el cambio.
Fase	Es un campo generado por el sistema que especifica el nombre de la fase actual del cambio. Consulte Fases de Gestión de cambios en la página 238 para obtener una lista de las fases asociadas a las distintas categorías.
Estado	Es un campo generado por el sistema que especifica el estado del cambio con la fase. Estos estados están disponibles de serie: <ul style="list-style-type: none">• Initial (Inicial): la petición de cambio está abierta• Waiting (En espera): la fase de cambio anterior se ha cerrado y la fase siguiente está esperando ser abierta• Reopened (Reabierto): el cambio se había cerrado y luego se ha vuelto a abrir• Closed (Cerrado): la petición de cambio se ha cerrado
Estado de aprobación	Es un campo generado por el sistema que define el estado de aprobación global para el cambio, no para una única aprobación. El sistema establece este campo en función de las aprobaciones actuales y del tipo de aprobación definido por el módulo. Estos estados de aprobación están disponibles de serie: <ul style="list-style-type: none">• Pending (Pendiente)• Approved (Aprobado)• Denied (Denegado)
Iniciado por	El nombre del usuario que ha solicitado el cambio. Es un campo obligatorio. Este campo incluye un formulario interactivo que muestra el nombre, teléfono y dirección de correo electrónico, si están disponibles, del usuario que está solicitando el cambio.

Tabla 16-1 Gestión de cambios Descripciones de campos de Gestión de cambios

Etiqueta	Descripción
Grupo de asignación	<p>El grupo asignado para trabajar en el cambio. Para obtener una descripción de este campo, consulte la descripción del campo Grupo de asignación en (Información detallada de los formularios de Gestión de incidentes en la página 100), ya que este campo funciona de forma similar. Los datos de serie constan de grupos de asignación predeterminados para su uso como ejemplos de los tipos de grupos de asignación.</p> <p>Sugerencia: Puede cambiar los grupos de asignación de ejemplo en función de sus necesidades.</p> <p>Estos grupos de asignación están disponibles de serie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Application (Aplicación) • Email / Webmail (Correo electrónico/Correo Web) • Field Support (Soporte de campo) • Hardware • Intranet / Internet Support (Soporte Intranet/Internet) • Network (Red) • Office Supplies (Materiales de oficina) • Office Support (Soporte de oficina) • Operating System Support (Soporte de sistema operativo) • SAP Support (Soporte SAP) • Service Desk (Centro de servicios) • Service Manager <p>Es un campo obligatorio.</p>
Coordinador de cambios	<p>El nombre de la persona responsable de coordinar la implementación del cambio. Cada coordinador de cambios puede pertenecer a varios grupos de asignación. Cada grupo puede tener sólo un coordinador de cambios</p>
Servicio	<p>Especifica el servicio afectado por el cambio. Es un campo generado por el sistema y se rellena cuando se crea una petición de cambio desde una interacción.</p> <p>Es un campo obligatorio.</p>
CI afectado	<p>La lista de elementos de configuración (CI) afectados por el cambio. El sistema rellena este campo cuando se crea una petición de cambio desde un incidente o error conocido. Los usuarios pueden añadir CI adicionales. Este campo incluye un formulario interactivo que muestra casillas de verificación para CI crítico y Cambio pendiente.</p>
Ubicación	<p>Especifica la ubicación del cambio. El sistema rellena este campo cuando se crea el cambio al escalar una interacción.</p>
Título	<p>Proporciona una breve descripción del cambio.</p> <p>Es un campo obligatorio.</p>
Descripción	<p>Proporciona una descripción más detallada del cambio.</p> <p>Es un campo obligatorio.</p>

Tabla 16-1 Gestión de cambios Descripciones de campos de Gestión de cambios

Etiqueta	Descripción
Categoría	<p>Es un campo generado por el sistema que clasifica el tipo de cambio. Las categorías Default (Predeterminada) y Unplanned Change (Cambio no planificado) se utilizan para los cambios abiertos en segundo plano. Están disponibles a los gestores de cambios y a los administradores del sistema, pero no para los usuarios regulares.</p> <p>Las categorías se describen en Categorías de Gestión de cambios en la página 236.</p>
Cambio de emergencia	<p>Si se selecciona, el sistema maneja el cambio en función del proceso de cambio de emergencia. El sistema añade el requisito del grupo de aprobación de ECAB y esto permite que el cambio omita algunas aprobaciones y fases para que el cambio tenga lugar antes. Un cambio de emergencia salta las fases Revisión de cambios y Evaluación y planificación de cambios después de que se cierre la fase Registro de cambios. Los cambios de emergencia van directamente a la fase Preparación para la aprobación de cambios. El sistema también añade una aprobación del grupo de emergencia a la fase Aprobación de cambios y crea un registro de actividad que muestra “This change is logged as an Emergency Change” (Este cambio se ha registrado como un cambio de emergencia) en la sección Actividades > Actividades históricas.</p> <p>Si un cambio se convierte posteriormente en una emergencia, el registro de actividad indica “This change has become an Emergency Change” (Este cambio se ha convertido en un cambio de emergencia). También hay notificaciones al gestor de cambios cada vez que hay una actividad (abrir, actualizar o cerrar un cambio de emergencia).</p> <p>Nota: un cambio de emergencia no es igual que un cambio no planificado.</p>
Gestión de versiones	<p>Cuando se selecciona, el sistema gestiona este cambio con el módulo Gestión de versiones.</p>
Impacto	<p>Este campo se rellena con datos procedentes de un incidente cuando se crea un cambio desde un incidente. Especifica el impacto que tiene el problema en el negocio. El impacto y la urgencia se utilizan para calcular la prioridad.</p> <p>Estos impactos están disponibles de serie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 - Empresa • 2 - Sitio/Dpto. • 3 - Varios usuarios • 4 - Usuario <p>Los datos de serie son los mismos en Gestión de interacciones, Gestión de problemas y Gestión de incidentes.</p> <p>Es un campo obligatorio.</p>
Urgencia	<p>La urgencia indica cuán apremiante es el cambio para la organización. La urgencia y el impacto se utilizan para calcular la prioridad. Este campo funciona de forma similar al mismo campo en los tickets de interacciones, incidentes y problemas. Para obtener más información, consulte Información detallada de los formularios de Gestión de interacciones de usuario en la página 48.</p> <p>Es un campo obligatorio.</p>

Tabla 16-1 Gestión de cambios Descripciones de campos de Gestión de cambios

Etiqueta	Descripción
Prioridad	Es un campo generado por el sistema que utiliza la urgencia y el impacto del cambio. Este campo funciona de forma similar al mismo campo en los tickets de interacciones, incidentes y problemas. Para obtener más información, consulte Información detallada de los formularios de Gestión de interacciones de usuario en la página 48.
Evaluación de riesgo	<p>Especifica un código que indica el riesgo incurrido con la implementación del cambio. Este campo se convierte en obligatorio en la fase Planificación y evaluación de cambios.</p> <p>Estas evaluaciones de riesgo están disponibles de serie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 0 - No Risk (Sin riesgo) • 1 - Low Risk (Riesgo bajo) • 2 - Some Risk (Cierto riesgo) • 3 - Moderate Risk (Riesgo moderado) • 4 - High Risk (Riesgo alto) • 5 - Very High Risk (Riesgo muy alto) <p>Después de que un usuario haya seleccionado este campo, el cambio puede requerir aprobaciones adicionales basadas en el riesgo. La aprobación está basada en el número de riesgo del registro de aprobación de evaluación. Es un campo obligatorio.</p>
Fecha final solicitada	El sistema rellena este campo cuando se crea el cambio desde un escalado de interacción. Es la fecha cuando el iniciador de cambios solicita la implementación del cambio. Es un campo obligatorio si no está prerrellenado.
Etapa de alerta	Es un campo generado por el sistema que lista la etapa de alerta actual de esta petición. Gestión de cambios actualiza este campo automáticamente cuando se procesan alertas en este cambio. No se actualiza manualmente. Las alertas se procesan en un cambio usando la definición de fase. Este campo no está activo en un sistema de serie y debe habilitarse manualmente.
Inicio programado	Este campo especifica la fecha y la hora en que debe comenzar el trabajo de implementación del cambio. Este campo se convierte en obligatorio en la fase Planificación y evaluación de cambios.
Finalización programada	Este campo especifica la fecha y la hora en que debe finalizar el trabajo de implementación del cambio. Este campo se convierte en obligatorio en la fase Planificación y evaluación de cambios.
Inicio del tiempo de inactividad planificado	La fecha y la hora en la que está programado el comienzo del cambio. El tiempo de inactividad planificado sólo tiene que rellenarse cuando el servicio está inactivo, mientras se implementa el cambio.
Fin del tiempo de inactividad planificado	La fecha y la hora en la que está programado el fin del cambio. El tiempo de inactividad planificado sólo tiene que rellenarse cuando el servicio está inactivo, mientras se implementa el cambio.

Tabla 16-1 Gestión de cambios Descripciones de campos de Gestión de cambios

Etiqueta	Descripción
Elemento de configuración inactivo	Si se selecciona (se establece en true), indica que los elementos de configuración (CI) no están actualmente operativos y el tiempo de inactividad se programa. Los campos Inicio del tiempo de inactividad planificado y Fin del tiempo de inactividad planificado se utilizan junto con el campo Elemento de configuración inactivo para indicar el tiempo programado para dejar inactivo el CI. Estos campos nunca son obligatorios y sólo deberían rellenarse si piensa dejar inactivos los CI como parte del cambio. El intervalo seleccionado se aplica a todos los CI del cambio y no se puede especificar por CI individual. Cuando el cambio se cierra, puede obtener el formulario que confirma las horas de interrupción de servicio y, cuando cierra el cambio, los CI se configurarán como activos en Gestión de configuraciones.
Ref. de proyecto ext.	Este campo hace referencia a un número de proyecto externo.
Sección CI asociados> Finalizados/Cancelados Modificaciones CMDB	Los datos de esta sección los utiliza la integración UCMDB siempre sean cambios pasados a los valores registrados para el CI.
Sección Servicios afectados > Servicios afectados	Proporciona una lista de servicios afectados. Cuando se añade o actualiza un elemento de configuración para un incidente, se crea un registro de planificación que ejecuta una rutina para actualizar la lista de servicios afectados.
Sección Aprobaciones > Aprobaciones actuales >	Esta sección proporciona una descripción general de las aprobaciones actuales relacionadas con cualquier cambio del CI así como información importante, como estado de aprobación, aprobadores, etc. Esto incluye una lista de grupos de operadores que deben reconocer o aceptar el riesgo, coste, etc., asociados con la implementación de una petición de cambio o tarea. Las aprobaciones dan a las autoridades de control la capacidad de detener el trabajo y controlar cuándo pueden continuar determinadas actividades de trabajo. Los datos mostrados incluyen la información siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de aprobación • Estado de aprobación • Cant. aprobadas • Cant. denegadas • Cant. pendientes
Sección Aprobaciones> Registro de aprobaciones >	Esta subsección proporciona una descripción general de las aprobaciones antiguas relacionadas con los cambios del CI así como información importante, como estado de aprobación y aprobadores. Los datos mostrados incluyen la información siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Acción • Aprobador/Operador • Por • Fecha/Hora • Fase

Tabla 16-1 Gestión de cambios Descripciones de campos de Gestión de cambios

Etiqueta	Descripción
Sección Aprobación> Revisiones pendientes	Los nombres de los grupos o ID de operadores que deberían revisar el cambio del CI después de haber sido aprobado.
Tareas	<p>Siempre que un cambio esté en una fase en la que el usuario puede generar tareas, Service Manager permite al usuario una rápida visión de algunos de los campos más importantes de la tarea en la sección Tareas.</p> <p>Los datos mostrados incluyen la información siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">• N° tarea• Estado• Estado de aprobación• Asignado a• Descripción• Categoría
Método de reversión	Proporciona un método detallado para revertir el cambio si hubiera un problema al implementar el cambio. Es una entrada requerida para los cambios de la categoría de cambio no planificado. También se requiere en la fase Reversión de detección y para la categoría de gestión de versiones, para cerrar la fase Plan de versiones y la fase Diseño.

17 Descripción general de Gestión de configuraciones

La aplicación Gestión de configuraciones de HP Service Manager, a la que se hace referencia como Gestión de configuraciones en todo este capítulo, admite el proceso Gestión de configuraciones. Permite definir y controlar los componentes de servicios e infraestructura y mantener la información precisa de configuraciones en el estado histórico, planificado y actual de los servicios e infraestructura.

Gestión de configuraciones asegura que se identifican, se establece la línea de base y se mantienen los componentes seleccionados de un servicio, sistema o producto de TI completo como elementos de configuración, y que controla los cambios realizados en ellos al requerir aprobaciones formales. Gestión de configuraciones también asegura que se controlan las versiones en los entornos corporativos.

En esta sección se describe cómo Gestión de configuraciones implementa las directrices de prácticas recomendadas para los procesos de Gestión de configuraciones.

En esta sección se incluyen los siguientes temas:

- [Aplicación Gestión de configuraciones](#) en la página 291
- [Gestión de configuraciones dentro del marco de trabajo ITIL](#) en la página 290
- [Descripción general del proceso Gestión de configuraciones](#) en la página 296
- [Entrada y salida de Gestión de configuraciones](#) en la página 300
- [Indicadores clave de rendimiento para Gestión de configuraciones](#) en la página 300
- [Matriz RACI para Gestión de configuraciones](#) en la página 302

Gestión de configuraciones dentro del marco de trabajo ITIL

Gestión de configuraciones se aborda en la publicación *Service Transition* (Transición de servicio) de ITIL. El documento describe a Gestión de configuraciones como el proceso responsable de la gestión de servicios y activos para dar soporte a los demás procesos de gestión de servicios.

Gestión de configuraciones se planifica e implementa junto con Gestión de cambios y Gestión de versiones para asegurar que el proveedor de servicios puede gestionar sus activos y configuraciones de TI de manera eficaz. Gestión de configuraciones permite a las empresas identificar, controlar, mantener y verificar eficazmente las versiones de los CI que existen en su infraestructura. La planificación es una parte importante de Gestión de configuraciones, porque la planificación por adelantado le permite comprender el impacto que puede ejercer un incidente o cambio en su infraestructura.

La responsabilidad de implementar los controles puede delegarse pero la contabilidad se mantiene en el gestor responsable. Los que autorizan el cambio podrían requerir al gestor información sobre el coste, riesgos e impacto de un cambio propuesto así como una lista de los recursos requeridos para su implementación.

Gestión de configuraciones define y controla los componentes de servicios e infraestructura y mantiene la información precisa de configuraciones en el estado histórico, planificado y actual de los servicios e infraestructura.

Un proceso eficaz de Gestión de configuraciones proporciona los beneficios siguientes:

- Acomoda los cambios y vuelve a utilizar los estándares y prácticas recomendadas.
- Reduce significativamente el tiempo de resolución de incidentes utilizando un repositorio central para datos de infraestructura críticos a los que se puede acceder desde otras aplicaciones.
- Incluye agrupación de la configuración y relaciones empresariales.
- Permite cumplir los objetivos y requerimientos de control del cliente y del negocio.
- Proporciona información de configuración precisa para que las personas tomen decisiones en el momento adecuado. Por ejemplo, para autorizar cambios y versiones o para resolver incidentes y problemas con más rapidez.
- Minimiza el número de problemas de calidad y conformidad causados por la configuración incorrecta de servicios y activos.
- Optimiza los activos de servicio, configuraciones de TI, capacidades y recursos.

Aplicación Gestión de configuraciones

La aplicación Gestión de configuraciones identifica, define y rastrea los elementos de configuración de la organización mediante la creación y gestión de registros para dichos elementos. Otras aplicaciones de Service Manager pueden acceder después a estos registros desde un repositorio central. Por ejemplo, cuando crea un registro de incidente, puede acceder a la información del componente de hardware desde Gestión de configuraciones y rellenar el nuevo incidente con dicha información. El acceso a Gestión de configuraciones reduce significativamente el tiempo que se emplea en resolver el incidente y le avisa de otros posibles incidentes debidos a las relaciones y dependencias del componente definidas en la base de datos.

Gestión de configuraciones le asegura que se ejecutan las versiones en entornos controlados y uso operativo sobre la base de aprobaciones formales. Gestión de configuraciones también proporciona un modelo de configuración de servicios, activos e infraestructura al registrar las relaciones entre activos de servicio y elementos de configuración.

Todos los CI se definen en el archivo de dispositivos, la base de Gestión de configuraciones. Cada registro de CI puede incluir el contacto, ubicación, proveedor y el histórico de interrupciones de servicio. Otras aplicaciones de Service Manager, como Gestión de incidentes y Gestión de cambios, acceden a Gestión de configuraciones para rellenar los campos en formularios a través del uso de registros de enlaces.

Gestión de configuraciones le permite llevar a cabo lo siguiente:

- Identificar, controlar, registrar, informar, auditar y verificar los activos de servicio y CI, incluyendo versiones, líneas de base, componentes constituyentes, sus atributos y relaciones.
- Representar, gestionar y proteger la integridad de los activos de servicio y CI en todo el ciclo de vida de servicio al asegurar que sólo los componentes autorizados se utilizan y sólo se realizan los cambios autorizados.

A medida que los servicios nuevos y actualizados y los sistemas se lanzan y se distribuyen, la información de configuración exacta debe estar disponible para respaldar la planificación y el control de cambios. El flujo de trabajo de Gestión de configuraciones de serie de Service Manager rastrea los activos y configuraciones de TI que conforma la infraestructura. Estos activos pueden ser hardware, software y documentación asociada. También se monitorizan las interrelaciones entre estos componentes. Unos resultados eficaces integran los procesos de información de configuración del proveedor de servicios y de los de sus clientes y proveedores. Todos los principales activos y configuraciones deben explicarse y contar con un gestor responsable que asegure que se mantiene la protección y el control.

Los perfiles de usuario determinan el nivel de acceso en Gestión de configuraciones. Dependiendo de su nivel de acceso, puede hacer lo siguiente:

- Añadir, editar y guardar registros de CI.
- Gestionar CI utilizando vistas predefinidas para encontrarlos rápidamente.
- Ver y modificar la información de instalación del software.
- Ver la planificación de mantenimiento para un elemento de configuración.
- Ver y modificar la información de SLA.
- Añadir elementos de configuración a un contrato y gestionar los contratos existentes.

HP Universal Configuration Management Database

Una integración entre HP Universal CMDB (UCMDB) y HP Service Manager le permite compartir información sobre el estado real de un elemento de configuración (CI) entre su sistema de UCMDB y Service Manager. Cualquier organización que desee implementar los procesos ITIL de mejores prácticas de Gestión de cambios y Gestión de configuraciones pueden usar esta integración para verificar que los CI en realidad tienen los valores de atributos que ha acordado respaldar la organización.



Una UCMDB es opcional. La Gestión de cambios y Gestión de configuraciones de Service Manager 7.10 funcionarán sin ella.

Service Manager le permite definir mediante programación qué acciones hay que emprender en caso de que el estado real de un CI no coincida con el estado previsto, tal como se definió en el registro de CI. Por ejemplo, puede usar esta integración para automatizar la creación de tickets de cambio o incidentes de Service Manager para actualizar o revertir CI con valores de atributos no previstos.

La integración ofrece varias formas diferentes para que los usuarios vean la información del estado real del CI:

- De manera predeterminada, la integración actualiza automáticamente los campos gestionados de los registros de CI de Service Manager como parte de la programación de sincronización regular de UCMCB. Puede optar por configurar la integración para que cree automáticamente los tickets de incidentes o cambios en su lugar.
- Puede ver el estado real actual de un CI mirando la sección Estado real en el registro de CI de Service Manager. Para obtener más información, consulte [Líneas de base](#) en la página 292, [Estado gestionado](#) en la página 293 y [Estado real](#) en la página 294.
- Puede usar la vista de Service Manager en la opción UCMDB para iniciar sesión en el sistema UCMDB y ver los atributos de CI actuales desde UCMDB. El usuario de Service Manager debe tener un nombre de usuario y contraseña de UCMDB válidos para iniciar sesión en el sistema UCMDB.

Puede especificar directamente relaciones de CI en Service Manager o definir las en UCMDB e introducirlas en Service Manager como cualquier otro activo, usando los servicios Web. También puede crear relaciones de CI de UCMDB en los CI de Service Manager.

Líneas de base

Las líneas de base son una función opcional de Gestión de configuraciones que le permite definir un conjunto de atributos que deberían tener todas las instancias de un elemento de configuración (CI). Una línea de base es un CI de plantilla que define los atributos previstos o autorizados de un CI. Por lo general, una línea de base sólo describe los atributos que se espera que compartan los CI y no incluye los atributos que se espera que varíen. Por ejemplo, una línea de base que describe ordenadores puede requerir que todos los CI de ordenadores estén asignados al mismo número de modelo y versión del sistema operativo pero no al mismo propietario ni número de serie. En este ejemplo, el número de modelo y el sistema operativo debería tener atributos autorizados de línea de base, mientras que el propietario y el número de serie serán atributos individualmente gestionados.



Los registros de línea de base reemplazan los grupos de elementos de configuración de línea de base de las versiones anteriores de Service Manager. El proceso de actualización convierte los grupos de elementos de configuración de línea de base existente en grupos de consulta.

Los registros de líneas de base están separados de los registros de CI que gestionan. Primero debe crear un registro de línea de base antes de asociarlo a uno o más CI. Todos los registros de líneas de base deben tener un nombre, una lista de atributos autorizados y un estado. Los registros de líneas de base pueden tener opcionalmente un número de versión, que configuran los administradores desde el registro de entorno de Gestión de configuraciones. El estado del registro de línea de base determina si puede añadir o editar atributos o si puede asociar CI a la línea de base. Después de autorizar un registro de línea de base, sus atributos se bloquean y sólo se pueden asociar o suprimir los CI desde la línea de base.

Es responsabilidad del gestor de Gestión de configuraciones determinar si un CI que no es conforme con su línea de base es aceptable o requiere un cambio. Tenga presente que tanto el registro de CI como el registro de la base de datos describen el estado previsto o gestionado de un CI. El objetivo de un registro de línea de base es describir el estado previsto en varios elementos similares. Un registro de CI describe el estado previsto de un elemento individual.

Puede haber casos donde sea aceptable que un CI individual tenga un estado gestionado diferente al de otros CI en la misma línea de base. Por ejemplo, puede contar con una línea de base que requiere que todos los servidores de aplicaciones tengan 8 GB de RAM. Sin embargo, también puede querer que uno de los servidores de aplicaciones, el servidor Web, tenga 16 GB de RAM. Es posible que desee autorizar esta excepción de la línea de base en lugar de crear un nuevo registro de línea de base para describir sólo un CI.

Las líneas de base sólo comprueban la conformidad en el estado gestionado del CI. El estado real del CI es relevante para una verificación de conformidad de línea de base. Continuando con el ejemplo anterior, el registro de CI del servidor Web puede mostrar 16 GB de RAM como el estado gestionado. Esto hace que no esté conforme con la línea de base que requiere que todos los servidores de la aplicación tengan 8 GB de RAM. Si un proceso de detección revela posteriormente que el servidor Web en realidad sólo tiene 12 GB de RAM, esto podría causar que Service Manager abra un cambio no planificado, pero no causará una nueva infracción de la línea de base. Sólo importan las diferencias entre el estado gestionado de CI (16 GB de RAM) y la línea de base (8 GB de RAM).

Sección Línea de base

Todos los registros de CI cuentan con una sección de línea de base que muestra los detalles, si los hubiera, de la línea de base que está gestionando actualmente el CI. La sección de línea de base muestra el nombre de línea de base gestionada, su versión y una lista de los nombres y valores de los atributos que espera la línea de base. Si el CI tiene un valor distinto del valor de línea de base, Service Manager muestra un mensaje de advertencia de indica que el elemento de configuración no es conforme con la línea de base.

Estado gestionado

En Service Manager, el estado gestionado es el subconjunto de atributos de CI que se han definido como lo suficientemente críticos para ser gestionados estrechamente por un proceso de cambio formal y haber sido aprobados por ese proceso. Puede añadir información de estado gestionado a un CI en varias formas:

- Añadir automáticamente atributos de CI desde una integración a HP Universal CMDB
- Añadir automáticamente atributos de CI desde una integración a Connect-It y HP Universal CMDB
- Añadir manualmente atributos de CI

Después de añadir la información de estado gestionado a un CI, todos los cambios en los atributos de CI deben recorrer un proceso de Gestión de cambios.

Service Manager posee el estado gestionado de un CI y actúa como el origen definitivo de lo que deberían ser los atributos de CI. El estado real del CI puede diferir del estado gestionado y desencadenar acciones en Service Manager como una falta de cumplimiento con el mensaje de advertencia de la línea de base o la apertura de un cambio no planificado.

Sección Estado gestionado

La sección Estado gestionado utiliza subsecciones para mostrar datos sobre cada CI. Hay tres subsecciones para este propósito. La subsección Red y la subsección Varios se utilizan para todos los tipos de CI. La tercera subsección depende del CI y del tipo de CI seleccionado. Por ejemplo, Adobe Reader es un tipo de CI aplicación y por tanto incluye la subsección Aplicación en la sección Estado gestionado.

Estado real

El estado real de un CI es la lista actual de los atributos de CI. De manera predeterminada, Service Manager sólo almacena y muestra el estado previsto o gestionado de los CI. Service Manager sólo puede recibir información de estado real si configura una integración con HP Universal CMDB. Service Manager utiliza el estado real para determinar si un CI está en conformidad con su estado gestionado. Service Manager compara los valores de atributos gestionados listados en el registro de CI con los valores de los atributos enumerados en HP Universal CMDB. Si algunos de los valores de atributos gestionados difieren del estado gestionado, Service Manager toma medidas, tal como se definió en la configuración de Discovery Event Manager (DEM). De manera predeterminada, Service Manager abre un cambio no planificado cuando el estado real del atributo de un CI difiere del estado gestionado.

Sección Estado real

La sección Estado real muestra la lista de atributos de CI pasados desde una integración de HP Universal CMDB. La lista de atributos de CI varía de un CI a otro y es posible que no coincida con la lista de atributos gestionados del usuario. Es decir, la sección Estado real muestra todos los atributos de CI que recibe desde la integración de HP Universal CMDB ya sean campos gestionados en Service Manager o no.

Para ver el estado real del CI, primero debe crear una integración a un servidor de HP Universal CMDB. El servidor de HP Universal CMDB detecta periódicamente el estado real de los CI y registra el estado real en la base de datos de Gestión de configuraciones. Service Manager accede a la información de estado real usando una conexión de servicios Web. Service Manager envía el ID del CI al servidor de HP Universal CMDB y recibe una lista completa de los atributos para ese CI. Service Manager muestra los atributos de CI en la sección Estado real del formulario de Gestión de configuraciones.

Si un CI de Service Manager no tiene un CI coincidente en el servidor de HP Universal CMDB, Service Manager no muestra la sección Estado actual. Por ejemplo, puede rastrear los CI de mobiliario de oficina en Service Manager que no se hayan detectado y rastreado en HP Universal CMDB.

Relaciones de CI

Service Manager rastrea las relaciones ascendentes y descendentes entre CI. Una relación entre CI significa que hay alguna dependencia entre ellos. Si un CI ascendente tiene una interrupción de servicio, Service Manager asume que todos los CI con una relación

descendente con el CI afectado también tienen una interrupción de servicio. Por ejemplo, si un router de red tiene una interrupción de servicio, todos los servidores y PC conectados a ese router también tendrán una interrupción de servicio.

Cualquier CI dado por lo general tiene una relación ascendente y una o más relaciones descendentes. Los CI pueden tener relaciones lógicas o físicas basadas en el nombre lógico del elemento de configuración. Las relaciones de CI son independientes de los estados de línea de base, real o gestionado.

Sección Relación de CI (visualización de CI)

Todos los registros de CI tienen una sección que muestra gráficamente las relaciones entre CI así como el estado actual de cada elemento en la configuración. (UCMDB tiene un diagrama de relaciones similares.) Service Manager recopila la información de todas las aplicaciones disponibles para determinar el estado actual de un CI. Puede ver, añadir o actualizar relaciones usando la interfaz gráfica. Service Manager usa indicadores inteligentes para indicar si hay algún problema actual, registro relacionado o incumplimientos con los SLA de disponibilidad en el CI.

Descripción general del proceso Gestión de configuraciones

El proceso Gestión de configuraciones asegura que se identifican los componentes seleccionados de un servicio, sistema o producto de TI completo (el elemento de configuración), se establece su línea de base y se mantiene, y que los cambios realizados en ellos se controlan. Proporciona un modelo de configuración de los servicios, activos e infraestructura al registrar las relaciones entre los activos de servicio y los elementos de configuración. También asegura que se realizan las versiones en entornos controlados y uso operativo sobre la base de aprobaciones formales. Proporciona un modelo de configuración de los servicios, activos e infraestructura al registrar las relaciones entre los activos de servicio y los elementos de configuración (CI).

Gestión de configuraciones puede cubrir los activos que no son TI, productos de trabajo usados para desarrollar los servicios y elementos de configuración requeridos para dar soporte al servicio que no están formalmente clasificados como activos. Cualquier componente que requiera de gestión para prestar un servicio TI se considera parte del ámbito de Gestión de configuraciones.

La parte de la gestión de activos de este proceso gestiona los activos de servicio en todo el ciclo de vida del servicio, desde la adquisición hasta su desecho. Proporciona también un completo inventario de activos así como los propietarios asociados responsables de su control.

La parte de Gestión de configuraciones de este proceso conserva la información sobre cualquier CI requerido para prestar un servicio de TI, incluyendo sus relaciones. Esta información se gestiona a través del ciclo de vida del CI. El objetivo de Gestión de configuraciones es definir y controlar los componentes de un servicio de TI y su infraestructura y mantener una información precisa de la configuración.

El proceso Gestión de configuraciones gestiona los activos de servicio para dar soporte a los otros procesos de Gestión de servicios. Una Gestión de configuraciones eficaz facilita una mayor disponibilidad del sistema, minimiza los problemas de producción y resuelve los problemas con más eficacia.

El proceso Gestión de configuraciones asegura que se identifican los componentes seleccionados de un servicio, sistema o producto de TI completo (el elemento de configuración), se establece su línea de base y se mantiene, y que los cambios realizados en ellos se controlan. También asegura que se realizan las versiones en entornos controlados y uso operativo sobre la base de aprobaciones formales.

Gestión de configuraciones consta de cinco actividades básicas. El proceso de Gestión de configuraciones abarca todas estas actividades y asegura que los activos se rastreen y monitorizan eficazmente. Las actividades básicas dentro del ámbito de Gestión de configuraciones son las siguientes:

- **Planificación de Gestión de configuraciones (proceso ST 3.1)** en la página 303: incluye las actividades que le permiten planificar la función, ámbito y objetivos de Gestión de configuraciones para su organización.
- **Identificación de configuraciones (proceso ST 3.2)** en la página 307: incluye las actividades que le permiten identificar y etiquetar todos los componentes de TI existentes de la empresa. La información que rastrea incluye identificación de activos, contacto, relación de red de activos y datos de modelo o versión. Introduzca esta información en la base de datos.
- *Mantenimiento de inventario*
 - **Control de configuraciones (proceso ST 3.3)** en la página 311: incluye las actividades que le permiten asegurar que toda la información concerniente a los componentes de TI está actualizados y son exactos. Los componentes se pueden añadir, modificar o suprimir sólo durante el control de la documentación, como en una petición de cambio (RFC) aprobada.
 - **Gestión de datos maestros (proceso ST 3.6)** en la página 322: incluye las actividades que le permiten conciliar los datos de referencia maestros gestionados en otras administraciones.
- **Contabilización e informes de estado de configuraciones (proceso ST 3.4)** en la página 314: incluye las actividades que le permiten ejecutar informes de los datos históricos y actuales que conciernen a cada componente de TI durante todo su ciclo de vida. La contabilización del estado permite rastrear los cambios en los componentes.
- **Verificación y auditoría de configuraciones (proceso ST 3.5)** en la página 317: incluye las actividades que le permiten comprobar y verificar la existencia física de los componentes de TI y asegurar que están correctamente registrados en la base de datos.

A continuación, en la **Figura 17-1** se muestra una descripción general de los procesos y flujos de trabajo de Gestión de configuraciones. Se describen con detalle en el **Capítulo 18, Flujos de trabajo de Gestión de configuraciones**.

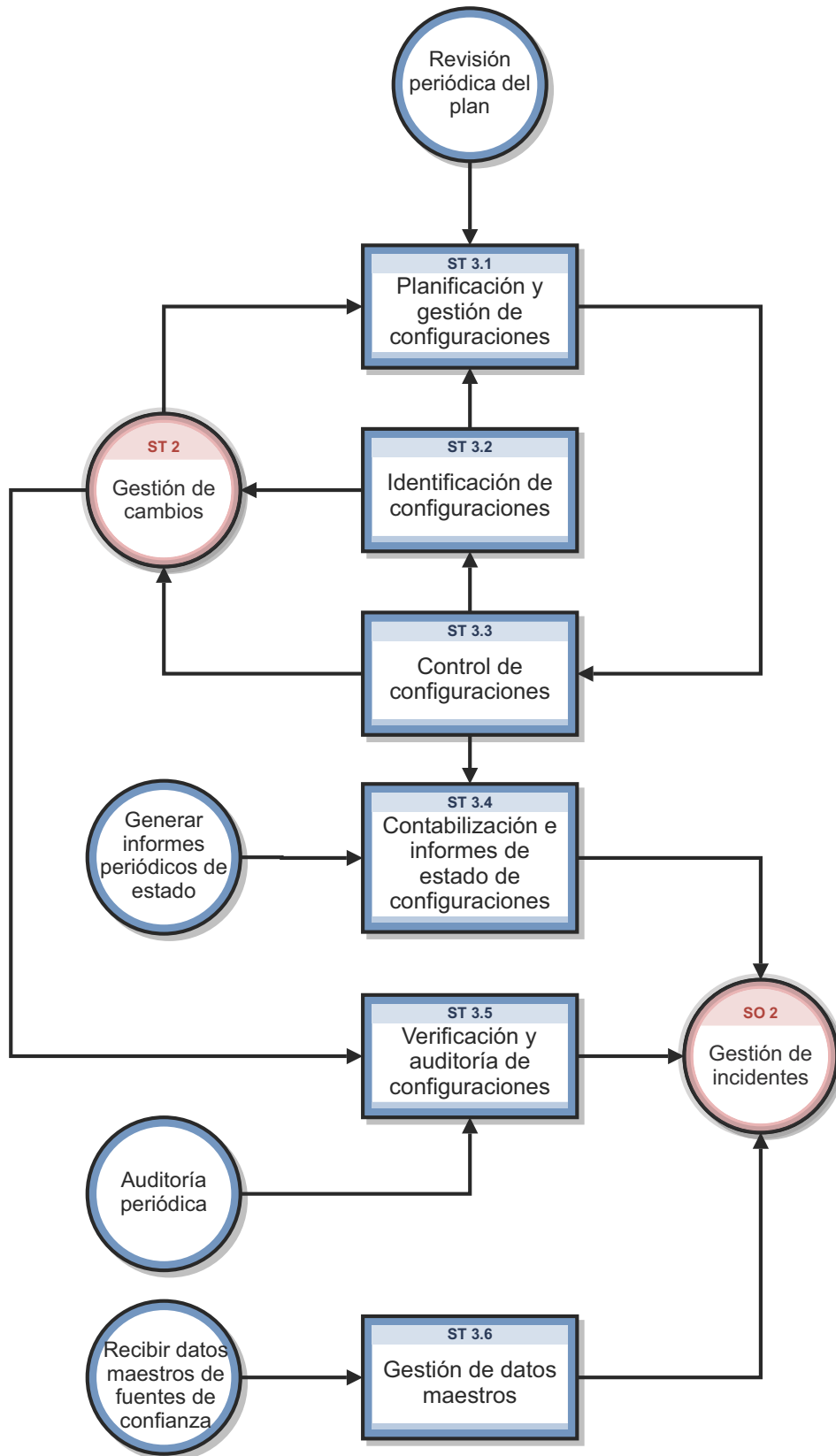


Figura 17-1 Diagrama del proceso de Gestión de configuraciones

Funciones de usuario de Gestión de configuraciones

La [Tabla 17-1](#) describe las responsabilidades de las funciones de usuario de Gestión de configuraciones.

Tabla 17-1 Funciones de usuario de Gestión de configuraciones

Función	Responsabilidades
Administrador de configuraciones	<ul style="list-style-type: none">• Revisa las actualizaciones propuestas para el sistema de Gestión de configuraciones (CMS)• Evalúa los estados de configuración previos y posteriores a la modificación.• Verifica que la información del CI es correcta y está completa y contiene una descripción de los atributos que se van a modificar.• Verifica que las modificaciones propuestas están conformes con las políticas de Gestión de configuraciones.• Verifica que los detalles de la configuración están actualizados en la base de datos de Gestión de configuraciones.
Auditor de configuraciones	<ul style="list-style-type: none">• Revisa y valida las actualizaciones de CMS y crea informes de excepción, si fuera necesario.• Realiza auditorías de configuración y toma las medidas apropiadas si se detecta un componente no registrado o si falta un componente.• Asegura que la información de Gestión de configuraciones es correcta y que todos los CI están registrados completamente y con precisión.
Gestor de configuraciones	<ul style="list-style-type: none">• Gestiona el plan y las políticas de Gestión de configuraciones.• Evalúa las tareas que requieren un cambio en el modelo de datos de CMS antes de que el gestor publique la tarea para su implementación. Por ejemplo, la introducción de un nuevo CI en la infraestructura de TI podría requerir una petición de cambio y una revisión de dicha petición antes de la implementación del cambio.• Verifica que no hay ningún tipo de CI existente que cumpla la necesidad del cambio y que el cambio del modelo de datos propuesto no entra en conflicto con ninguna otra parte del modelo.
Administrador de herramientas/ CMS	Configura el modelo de datos, políticas y tipos de CI en Service Manager.

Entrada y salida de Gestión de configuraciones

Las actividades de configuración se pueden desencadenar y resolver de varias formas. La [Tabla 17-2](#) describe las entradas y salidas del proceso de Gestión de configuraciones.

Tabla 17-2 Entrada y salida de Gestión de configuraciones

Entrada a Gestión de configuraciones	Salida de Gestión de configuraciones
<ul style="list-style-type: none"> • Cambios requeridos en el Sistema de Gestión de configuraciones (CMS) • Tareas iniciadas desde cambios o peticiones de servicio para crear o modificar elementos de configuración (CI) y relaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación de Gestión de configuraciones • Políticas de Gestión de configuraciones • Modelo de datos de Gestión de configuraciones (definición de tipos y atributos de CI) • Informes de configuración (por ejemplo, descripción general de elementos de configuración, suscripciones, informes de licencia, informes de existencias, informe de utilización de configuración, etc.) <ul style="list-style-type: none"> — Informe de auditoría de configuraciones • Incidentes registrados debido a discrepancias o cambios no autorizados detectados • Creación y modificación de CI y datos de configuración

Indicadores clave de rendimiento para Gestión de configuraciones

Los indicadores clave del rendimiento (KPI) de la [Tabla 17-3](#) son útiles para evaluar los procesos de Gestión de configuraciones. Para visualizar la información de tendencias, es útil realizar un gráfico de los datos KPI periódicamente. Observe que algunos KPI no pueden notificarse utilizando únicamente los datos de Service Manager.

Tabla 17-3 Indicadores clave de rendimiento para Gestión de configuraciones

Título	Descripción
% de CI relacionados con los servicios	Cantidad de CI que tienen una relación con uno o más servicios TI como un porcentaje del número total de CI registrados que se pueden relacionar con los servicios TI, en un período de tiempo determinado.
% de CI relacionados con otros CI	Cantidad de CI que tienen una relación con uno o más CI como un porcentaje del número total de CI registrados que se pueden relacionar con otros CI, en un período de tiempo determinado.
% de CI inexactos	Número de CI en el CMS que se han registrado con información inexacta como un porcentaje del número total de los CI registrados, en un período de tiempo determinado.

Para formalización, también se incluyen los KPI de ITIL v.3 y COBIT 4.1.

Indicadores clave de rendimiento de ITIL V3

A continuación se indican los KPI de ITIL V3 para Gestión de configuraciones:

- Mejora del porcentaje en la programación del mantenimiento sobre la vida de un activo
- Grado de alineación entre el mantenimiento proporcionado y soporte del negocio
- Activos identificados como la causa de los fallos de servicio
- Velocidad mejorada para la Gestión de Incidentes para identificar los CI con fallos y restaurar el servicio
- Impacto de incidentes y errores que afectan a tipos de CI particulares, por ejemplo, desde proveedores particulares o grupos de desarrollo para su uso en mejorar el servicio TI.
- Porcentaje de reutilización y redistribución de recursos y activos infrautilizados
- Grado de alineación de primas de seguro con las necesidades de negocio
- Relación de licencias usadas comparada con el pago por licencias (debería ser próximo al 100%)
- Coste promedio por usuario para licencias (es decir, opciones de carga más eficaces conseguidas)
- Exactitud conseguida en presupuestos y cargos por los activos utilizados por cada cliente o unidad de negocio
- Reducción de porcentaje en el impacto de negocio de las interrupciones de servicio e incidentes causados por la Gestión de configuraciones
- Conformidad de auditoría mejorada

Indicadores clave de rendimiento de COBIT 4.1

A continuación se indican los KPI de COBIT 4.1 para Gestión de configuraciones:

- Número de problemas de conformidad del negocio causados por una incorrecta configuración de los activos
- Número de desviaciones identificados entre el repositorio de configuración y las configuraciones de activos reales
- Porcentaje de licencias compradas y no registradas en el repositorio
- Período de tiempo de lapso promedio entre la identificación de una discrepancia y su rectificación
- Número de discrepancias relacionadas con información de configuración incompleta o que falta
- Porcentaje de elementos de configuración que cumplen niveles de servicio especificados de rendimiento, seguridad y disponibilidad

Matriz RACI para Gestión de configuraciones

Se utiliza un diagrama RACI, es decir, Responsable (R), Contabilizable (A), Consultado (C) e Informado (I) o matriz RACI para describir las funciones y responsabilidades de los diversos equipos y personas al entregar un proceso o hacerlo funcionar. Es especialmente útil a la hora de clarificar funciones y responsabilidades en los procesos y procesos departamentales y entre funciones. La matriz RACI para Gestión de configuraciones se muestra en la [Tabla 17-4](#).

Tabla 17-4 Matriz RACI para Gestión de configuraciones

ID del proceso	Actividad	Gestor de configuraciones	Administrador de Herramientas/CMS	Administrador de configuraciones	Auditor de configuraciones	Coordinador de cambios
ST 3.1	Planificación de Gestión de configuraciones	A/R	R			
ST 3.2	Identificación de configuraciones	A/C		R		C/I
ST 3.3	Control de configuraciones	A/C		R		C/I
ST 3.4	Contabilización e informes de estado de configuraciones	A/I		R	R	
ST 3.5	Verificación y auditoría de configuraciones	A/C		R	R	
ST 3.6	Gestión de datos maestros	A		R		

18 Flujos de trabajo de Gestión de configuraciones

El proceso Gestión de configuraciones gestiona los activos de servicio para dar soporte a los otros procesos de Gestión de servicios. Una Gestión de configuraciones eficaz facilita una mayor disponibilidad del sistema, minimiza los problemas de producción y resuelve los problemas con más eficacia.

El proceso Gestión de configuraciones consta de los siguientes procesos, que se incluyen en este capítulo:

- [Planificación de Gestión de configuraciones \(proceso ST 3.1\)](#) en la página 303
- [Identificación de configuraciones \(proceso ST 3.2\)](#) en la página 307
- [Control de configuraciones \(proceso ST 3.3\)](#) en la página 311
- [Contabilización e informes de estado de configuraciones \(proceso ST 3.4\)](#) en la página 314
- [Verificación y auditoría de configuraciones \(proceso ST 3.5\)](#) en la página 317
- [Gestión de datos maestros \(proceso ST 3.6\)](#) en la página 322

Planificación de Gestión de configuraciones (proceso ST 3.1)

La infraestructura y servicios deberían tener un plan de Gestión de configuraciones actualizado, que puede ser independiente o formar parte de otros documentos planificados. El plan de Gestión de configuraciones debería incluir o describir lo siguiente:

- Ámbito, objetivos, políticas, estándares, funciones y responsabilidades
- Gestión de configuraciones los procesa para proporcionar los servicios siguientes:
 - Definir los elementos de configuración que comprenden servicios relacionados e infraestructura
 - Controlar los cambios en las configuraciones
 - Registrar y reportar el estado de los elementos de configuración
 - Comprobar que los elementos de configuración están completos y son correctos de acuerdo con los requisitos de contabilidad, seguimiento y auditoría
- Control de configuraciones (controles de acceso, protección, edición, compilación, versión)
- Proceso de control de interfaz para la identificación, registro y gestión de los CI e información en los límites comunes de dos o más organizaciones (por ejemplo, interfaces del sistema, versiones)
- Planificación y establecimiento de los recursos para traer activos y configuraciones bajo control y mantener el sistema de Gestión de configuraciones (por ejemplo, formación)
- Gestión de proveedores y subcontratistas que realizan la Gestión de configuraciones

En la siguiente figura y tabla se pueden ver los detalles de este proceso.

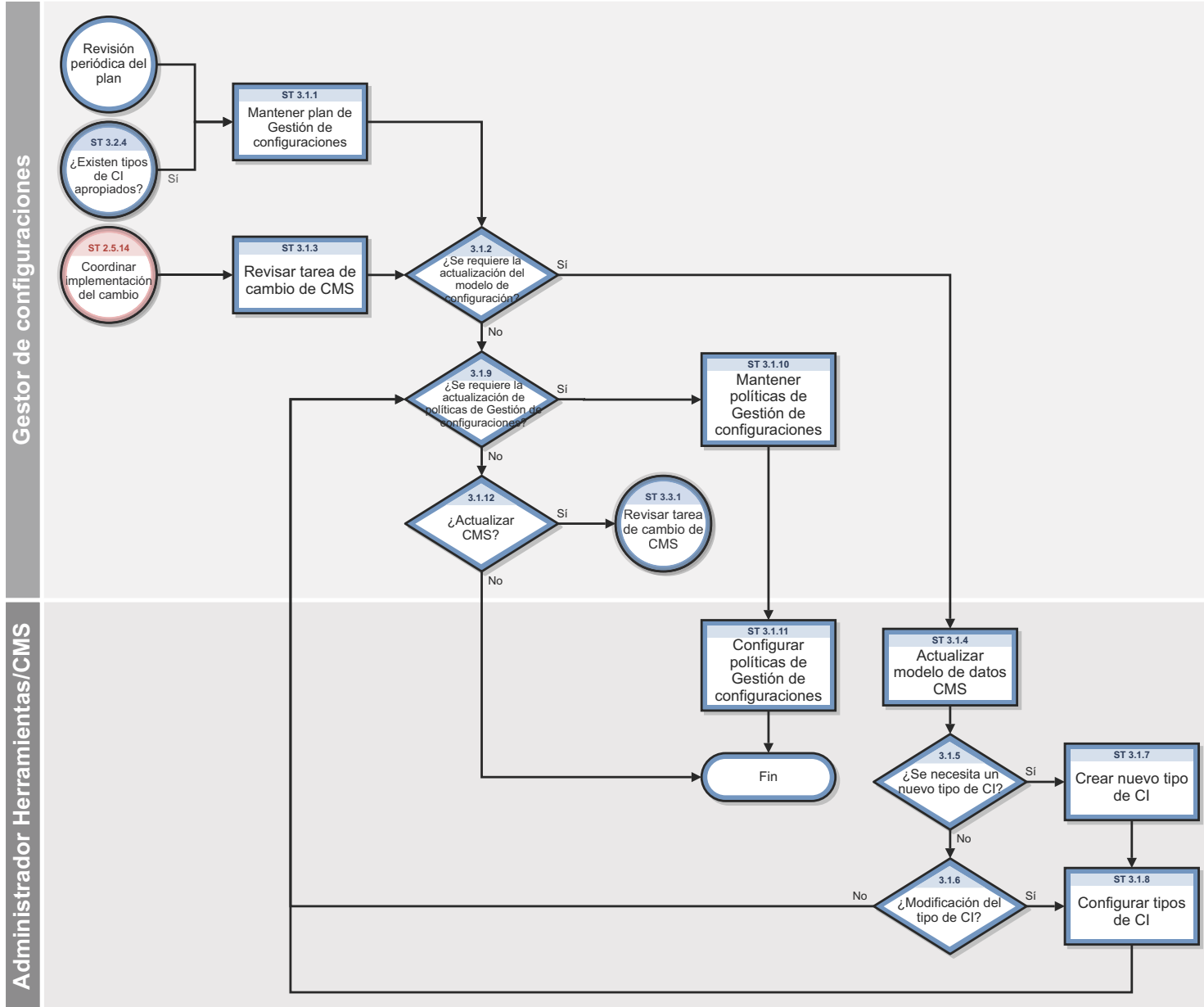


Figura 18-1 Flujo de trabajo de Planificación de Gestión de configuraciones

Tabla 18-1 Proceso Planificación de Gestión de configuraciones

ID del proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
ST 3.1.1	Mantener plan de Gestión de configuraciones	El gestor de configuraciones mantiene las políticas de Gestión de configuraciones, objetivos, ámbitos y principios. Periódicamente este plan se revisa para determinar las mejoras. El plan de Gestión de configuraciones (plan ACM) también define el ámbito y el nivel de detalle de los datos del elemento de configuración (CI) que se van a mantener en el CMS. Un plan de Gestión de configuraciones proporciona las pautas para documentar y modelar servicios de TI en el CMS (identificación de CI).	Gestor de configuraciones
ST 3.1.2	¿Se requiere la actualización del modelo de configuración?	Determine si el modelo de configuración debería actualizarse. En caso afirmativo, vaya a ST 3.1.4. En caso contrario, vaya a ST 3.1.9.	Gestor de configuraciones
ST 3.1.3	Revisar tarea de cambio CMS	El gestor de configuraciones recibe una tarea de Gestión de configuraciones para actualizar el modelo de datos de CMS (por ejemplo, cuando un nuevo tipo de CI se introduce en la infraestructura de TI como resultado de una versión).	Gestor de configuraciones
ST 3.1.4	Actualizar modelo de datos CMS	El modelo de datos define la estructura y el modelo de información del CMS. Esto incluye: <ul style="list-style-type: none"> • Modelo de servicios TI (desglose de servicios en componentes de servicio) • Tipos de relaciones de CI • Definición de tipos de CI • Definición de atributos de CI • Identificación de orígenes de datos (como un sistema de RRHH o ERP) El gestor de configuraciones determina el tipo de modificación que se requiere para el modelo del CMS.	Administrador de herramientas/CMS
ST 3.1.5	¿Se necesita un nuevo tipo de CI?	Si se necesita un nuevo tipo de CI, vaya a ST 3.1.7. En caso contrario, continúe con ST 3.1.6.	Administrador de herramientas/CMS
ST 3.1.6	¿Modificación del tipo de CI?	Si se requiere una modificación del tipo de CI, vaya a ST 3.1.8. En caso contrario, continúe con ST 3.1.9.	Administrador de herramientas/CMS
ST 3.1.7	Crear nuevo tipo de CI	El administrador de herramientas/CMS añade un nuevo tipo de CI (tipo de dispositivo). Esto incluye la definición de atributos de CI y el diseño de la pantalla.	Administrador de herramientas/CMS

Tabla 18-1 Proceso Planificación de Gestión de configuraciones (continuación)

ID del proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
ST 3.1.8	Configurar tipos de CI	<p>Cree o modifique la definición del tipo de CI. Esto incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Subtipos de CI • Definiciones de atributos • Diseño de pantalla • Tipos de relaciones de CI • Convenciones de nomenclatura • Reglas de negocio en los campos requeridos 	Administrador de herramientas/ CMS
ST 3.1.9	¿Se requiere la actualización de políticas de Gestión de configuraciones?	El administrador de configuraciones determina si las políticas de Gestión de configuraciones deben actualizarse (para reflejar el plan de SACM). En caso afirmativo, vaya a ST 3.1.12.	Gestor de configuraciones
ST 3.1.10	Mantener políticas de Gestión de configuraciones	<p>El gestor de configuraciones mantiene las políticas de Gestión de configuraciones. Las políticas pueden ser aplicables para tipos de activos específicos (o tipos de CI) o servicios. Las políticas pueden incluir reglas de negocio y requisitos para la información específica que debe mantenerse en el CMS (por ejemplo, para propósitos de conformidad o para monitorizar contratos). Las políticas determinan la frecuencia en que se requiere una auditoría de configuración. Las políticas también designan qué datos de un CI se pueden actualizar por herramientas de inventario, así como qué acciones deben ejecutarse si se detecta software no autorizado. Otros elementos cubiertos por políticas y reglas de negocio incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convenciones de nomenclatura • Reglas de etiquetado • Reglas de capitalización de activos (por ejemplo, para establecer la fecha de inicio de la depreciación) • Procedimientos para elementos perdidos o robados 	Gestor de configuraciones
ST 3.1.11	Configurar políticas de Gestión de configuraciones	Las políticas y requerimientos de Gestión de configuraciones se convierten en ajustes de herramientas (por ejemplo, campos requeridos, programación de inventario automatizado y descubrimiento y reglas de conciliación).	Administrador de herramientas/ CMS
ST 3.1.12	¿Actualizar CMS?	En caso afirmativo, vaya a ST 3.3.1. En caso contrario, el proceso ha finalizado.	Gestor de configuraciones

Identificación de configuraciones (proceso ST 3.2)

En el proceso Identificación de configuraciones, el administrador de configuraciones selecciona los elementos de configuración (CI), registra sus características identificadoras y asigna identificadores exclusivos para los elementos seleccionados. Este proceso permite asegurar el almacenamiento y recuperación eficaz de los datos.

El proceso Identificación de configuraciones le permite llevar a cabo lo siguiente:

- Identificar y registrar CI
- Asignar etiquetas únicas
- Registrar información de relaciones

La identificación de configuración es responsable de recopilar información sobre elementos de configuración y sus relaciones, y de cargar esta información en la Gestión de configuraciones. La identificación de configuración también es responsable de etiquetar los mismos CI, lo que permite encontrar los registros de configuración correspondientes.

En la siguiente figura y tabla se pueden ver los detalles de este proceso.

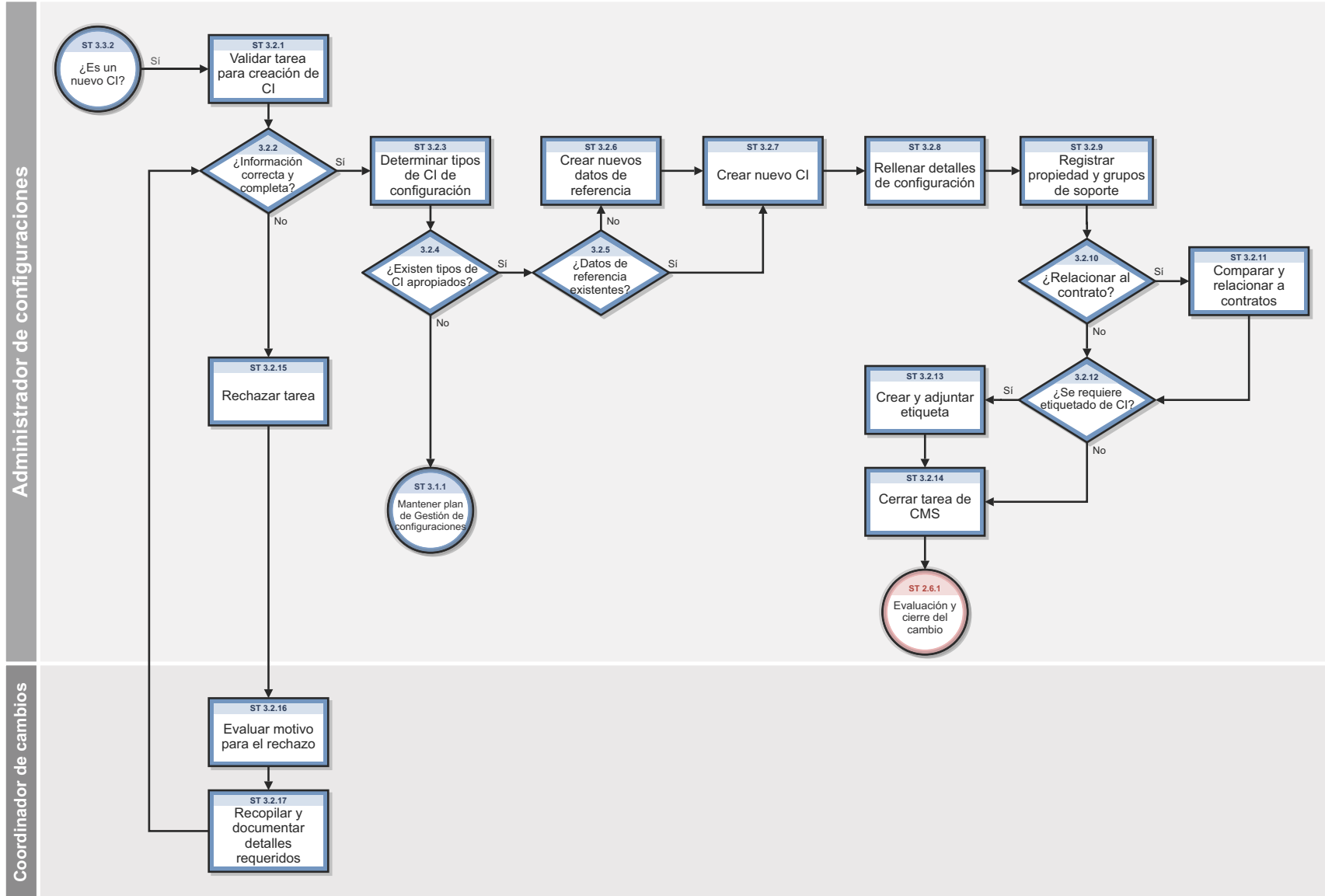


Figura 18-2 Flujo de trabajo de Identificación de configuraciones

Tabla 18-2 Proceso Identificación de configuraciones

ID del proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
ST 3.2.1	Validar tarea para creación de CI	El administrador de configuraciones revisa la tarea para comprobar que toda la información requerida para crear un nuevo elemento de configuración está completa y es correcta. La configuración describe un grupo de elementos de configuración que trabajan juntos para prestar un servicio TI, o una parte reconocible de un servicio TI. El término configuración también se refiere a la configuración de los parámetros para uno o más CI.	Administrador de configuraciones
ST 3.2.2	¿Información correcta y completa?	Si la información es correcta y está completa, continúe con ST 3.2.3. En caso contrario, continúe con ST 3.2.15 Rechazar tarea.	Administrador de configuraciones
ST 3.2.3	Determinar tipos de CI de configuración	Determine los tipos de CI necesarios para registrar los elementos de configuración. Un tipo de CI se utiliza como plantilla para documentar el CI, incluyendo los atributos y campos obligatorios.	Administrador de configuraciones
ST 3.2.4	¿Existen tipos de CI apropiados?	Un CI sólo se puede registrar si se conoce el tipo de CI y si la política de Gestión de configuraciones está disponible para estos tipos. Los tipos existentes deben coincidir con los atributos que tienen que gestionarse y permiten la designación de la persona que es responsable de mantener el CI. Los CI de un tipo registrado se pueden usar como plantillas para los nuevos CI. Si hay tipos de CI existentes, continúe con ST 3.2.5. En caso contrario, continúe con ST 3.2.11.	Administrador de configuraciones
ST 3.2.5	¿Datos de referencia existentes?	Compruebe si existen los datos de referencia (la definición de producto por parte del fabricante o proveedor) de la configuración. En no hay datos de referencia, vaya a ST 3.2.6. En caso afirmativo, vaya a ST 3.2.7.	Administrador de configuraciones
ST 3.2.6	Crear nuevos datos de referencia	Cree datos de referencia.	Administrador de configuraciones
ST 3.2.7	Crear nuevo CI	Cree la parte de los CI de la configuración. Se pueden crear uno o más CI. Seleccionar el tipo de CI (plantilla) Seleccione el modelo.	Administrador de configuraciones

Tabla 18-2 Proceso Identificación de configuraciones (continuación)

ID del proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
ST 3.2.8	Rellenar detalles de configuración	<p>Introduzca los atributos de CI requeridos de acuerdo con las políticas de Gestión de configuraciones. Capture las relaciones y dependencias entre los CI. Dependiendo del tipo de CI y reglas de negocio, los ejemplos de detalles pueden incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ubicación del número de serie (por ejemplo, en existencias) • Número de pedido de compra • Condiciones de la garantía de la fecha de recepción y fecha de vencimiento de garantía • Atributos específicos de CI 	Administrador de configuraciones
ST 3.2.9	Registrar propiedad y grupos de soporte	<p>Todos los CI deben asignarse a un propietario (es decir, una referencia a una entidad organizativa como un centro de costes) y a un administrador (es decir, el grupo responsable de la gestión del CI durante su ciclo de vida). Las actividades incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asignar propietario • Asignar administrador de configuraciones (grupo) • Asignar un grupo de soporte para la asignación de incidentes (por ejemplo, es necesario para la asignación automatizada en caso de eventos detectados en el dispositivo) 	Administrador de configuraciones
ST 3.2.10	¿Relacionar con el contrato?	<p>Determine los contratos relacionados de los componentes como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contratos de soporte o mantenimiento • Contratos financieros (por ejemplo, alquiler, leasing) • Contrato de licencia o contratos de servicio (por ejemplo, SLA, UC y OLA) <p>Si no hay ningún contrato relevante para esta configuración, vaya a ST 3.2.12. En caso afirmativo, continúe con ST 3.2.11 para enlazar estos elementos al contrato.</p>	Administrador de configuraciones
ST 3.2.11	Comparar y relacionar con contratos	<p>Enlace los CI a uno o más contratos. Capture la fecha de inclusión del CI al contrato. En caso necesario, informe al gestor de contratos de los nuevos elementos adjuntados al contrato.</p>	Administrador de configuraciones
ST 3.2.12	¿Se requiere etiquetado de CI?	<p>Determine si los CI tienen que etiquetarse de acuerdo con las políticas de Gestión de configuraciones. En caso negativo, vaya a ST 3.2.14. En caso afirmativo, vaya a ST 3.2.13.</p>	Administrador de configuraciones
ST 3.2.13	Crear y adjuntar etiqueta	<p>Cree e imprima una etiqueta. Adjunte físicamente la etiqueta al CI.</p>	Administrador de configuraciones

Tabla 18-2 Proceso Identificación de configuraciones (continuación)

ID del proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
ST 3.2.14	Cerrar tarea de Gestión de configuraciones	Después de la finalización de la tarea, se puede cerrar. Actualice el código de cierre.	Administrador de configuraciones
ST 3.2.15	Rechazar tarea	Si la tarea no se puede completar, rechácela. Actualice la tarea con los motivos y detalles de cualquier problema encontrado.	Administrador de configuraciones
ST 3.2.16	Evaluar motivo para el rechazo	El coordinador de cambios evalúa el motivo para el rechazo.	Coordinador de cambios
ST 3.2.17	Recopilar y documentar detalles requeridos	El coordinador de cambios documenta los detalles relacionados con la tarea rechazada.	Coordinador de cambios

Control de configuraciones (proceso ST 3.3)

En el proceso Control de configuraciones, el administrador de configuraciones revisa la tarea de Gestión de configuraciones para actualizar el sistema de Gestión de configuraciones (CMS) y evalúa la configuración en su estadio previo a la modificación y posterior a ella. El administrador de configuraciones comprueba que la información es correcta y que está completa, y contiene una descripción de los atributos que se van a modificar; las modificaciones propuestas cumplen con las políticas de Gestión de configuraciones; y que los detalles de la configuración se actualizan en la base de datos de Gestión de configuraciones.

En la siguiente figura y tabla se pueden ver los detalles de este proceso.

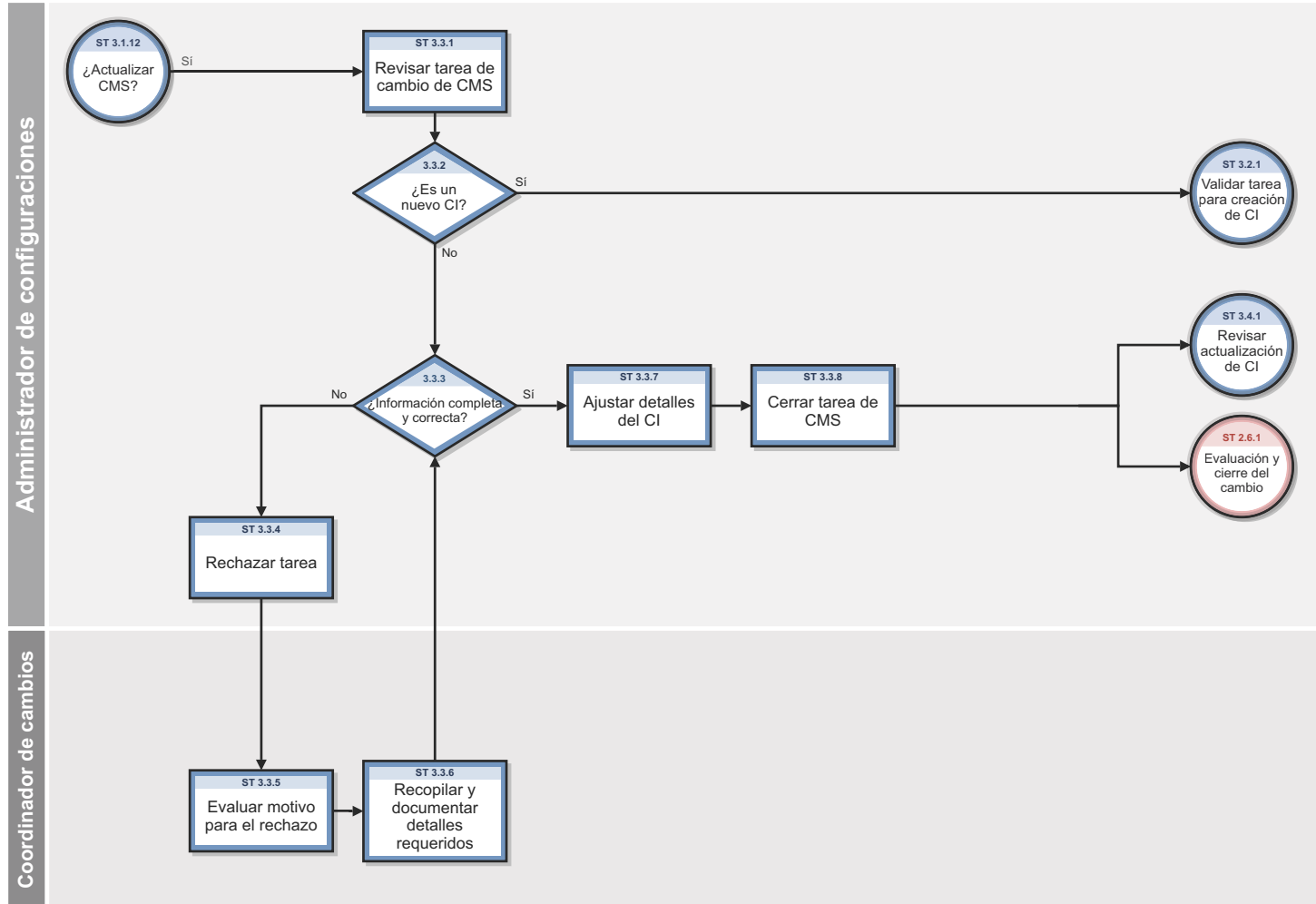


Figura 18-3 Flujo de trabajo de Control de configuraciones

Tabla 18-3 Proceso Control de configuraciones

ID de proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
ST 3.3.1	Revisar tarea de cambio de CMS	El administrador de configuraciones revisa la tarea para actualizar el Sistema de Gestión de configuraciones (CMS).	Administrador de configuraciones
ST 3.3.2	¿Es un nuevo CI?	Si la tarea se refiere a la creación de uno o más CI nuevos, vaya a ST 3.2.1 y siga el procedimiento Validar tarea para la creación de CI. Si la tarea está relacionada con la modificación de un CI existente, continúe con ST 3.3.3.	Administrador de configuraciones
ST 3.3.3	¿Información completa y correcta?	Compruebe que toda la información para actualizar los CI está disponible y es correcta. La tarea debería referirse al menos a uno de los CI que deben actualizarse. La tarea contiene una descripción de los atributos que se van a modificar. Si no toda la información está completa y es correcta, vaya a ST 3.3.4 Rechazar tarea. En caso afirmativo, continúe con ST 3.3.7.	Administrador de configuraciones
ST 3.3.4	Rechazar tarea	Si no se puede finalizar la actualización de la configuración, se rechaza la tarea. Se deben proporcionar un motivo y acciones recomendadas.	Administrador de configuraciones
ST 3.3.5	Evaluar motivo para el rechazo	El coordinador de cambios evalúa el motivo para el rechazo.	Coordinador de cambios
ST 3.3.6	Recopilar y documentar detalles requeridos	El coordinador de cambios documenta los detalles relacionados con la tarea rechazada.	Coordinador de cambios
ST 3.3.7	Ajustar detalles del CI	Modifique los detalles de configuración en la base de datos de Gestión de configuraciones. Las modificaciones de la configuración pueden incluir: <ul style="list-style-type: none"> • Estado (elementos transferidos de la prueba a producción o a su retirada) • Ubicación (movimientos) • Relaciones y dependencias • Instalación de software en el elemento • Transferencia de propiedad • Asignar contrato a un CI 	Administrador de configuraciones
ST 3.3.8	Cerrar tarea de CMS	Tras la finalización de las actualizaciones de la configuración, la tarea puede cerrarse.	Administrador de configuraciones

Contabilización e informes de estado de configuraciones (proceso ST 3.4)

El proceso Contabilización e informes de estado de configuraciones está relacionado con asegurar que todos los datos y documentación de la configuración se registran al igual que todos los procesos de CI durante su ciclo de vida (por ejemplo, desde la prueba a la producción y retirada). La información de la configuración debe mantenerse actualizada y estar disponible para la planificación, toma de decisiones y gestión de cambios en las configuraciones definidas.

La contabilización e informes de estado de configuraciones realiza un seguimiento de los siguientes cambios de estado de los CI:

- Nuevos elementos recibidos (como se evidencia por un procedimiento de recepción de bienes o desde el desarrollo)
- Instalación de elementos
- Transición desde la prueba a la producción
- Inactividad del sistema (basado en eventos)
- Elementos retirados o desechados
- Elementos perdidos o robados
- CI no autorizados y cambios de versión de CI

Los registros de configuración deberían mantenerse actualizados y exactos para reflejar los cambios en el estado, ubicación y versiones de los CI. El histórico de cada CI debe mantenerse. El seguimiento de los cambios en los CI se realiza a través de varios estados, como solicitado, recibido, en prueba de aceptación, activo, bajo un cambio, retirado o desechado.

Cuando se requiera, la información de la configuración debería estar accesible a los usuarios, clientes, proveedores y socios para ayudarles en su planificación y toma de decisiones. Por ejemplo, un proveedor de servicios externos puede hacer accesible la información de configuración al cliente y a otras partes para respaldar los otros procesos de gestión de servicios para el servicio de descentralización. El archivado de procedimientos debería definirse para los datos relacionados con CI retirados o desechados.

Los informes de Gestión de configuraciones deberían estar disponibles para todas las partes relevantes. Los informes deberían cubrir la identificación y el estado de los CI, incluyendo sus versiones y documentación asociada. Es necesario un gran conjunto de informes diferentes para las diferentes partes interesadas, por ejemplo, informes de auditoría, informes de conformidad del software e informes de transacciones devueltas.

En la siguiente figura y tabla se pueden ver los detalles de este proceso.

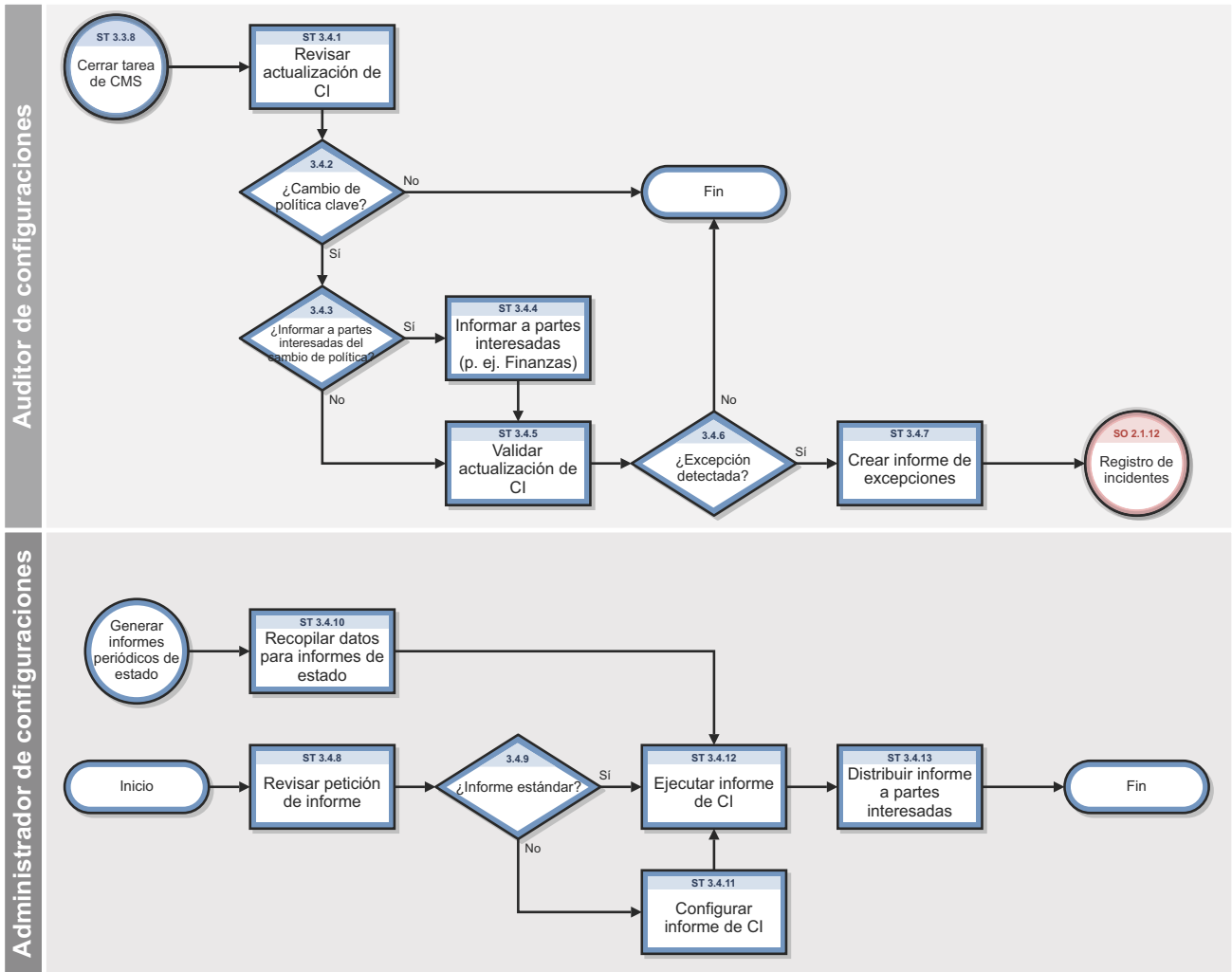


Figura 18-4 Flujo de trabajo de Contabilización e informes de estado de configuraciones

Tabla 18-4 Proceso Contabilización e informes de estado de configuraciones

ID del proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
ST 3.4.1	Revisar actualización de CI	<p>Las modificaciones de los atributos clave del CI se registran y se verifican en el registro del histórico. Durante las actividades de control e identificación de configuración se crean los registros de estado de configuración. Estos registros permiten que los cambios clave sean visibles y rastreables. Los atributos de CI que se pueden registrar incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • estado (por ejemplo, sistema inactivo) • número de versión • número de serie • fecha de instalación • estado de auditoría (por ejemplo, falta o perdido) • suprimido de un contrato <p>Los cambios de CI críticos se registran con un motivo, una marca de fecha, una marca de hora y la persona que realizó el cambio de estado.</p>	Auditor de configuraciones
ST 3.4.2	¿Cambio de política clave?	Determina si la política debe ser revisada o validada en función de las políticas de Gestión de configuraciones documentadas (y políticas relacionadas con financiación, adquisición, gestión de contratos y seguridad).	Auditor de configuraciones
ST 3.4.3	¿Informar a partes interesadas del cambio de política?	<p>Especifique los cambios que deben notificarse a las partes interesadas. Se incluyen los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adquisición • Financiación (por ejemplo, por vinculación al libro mayor) • Gestor de contratos <p>Verifique si el evento debe informarse. En caso negativo, vaya a ST 3.4.5. En caso afirmativo, vaya a ST 3.4.4.</p>	Auditor de configuraciones
ST 3.4.4	Informar a partes interesadas	<p>Informe a las partes interesadas del evento (por ejemplo, el gestor de contratos cuando se incluye un activo en el contrato o adquisición cuando se recibe un elemento). Entre los ejemplos de eventos que deberían desencadenar la notificación de las partes notificación se incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elementos recibidos y aceptados • Instalación del activo (por ejemplo, para la fecha de inicio de depreciación) • Elemento perdido o robado • Retiro o desecho de un elemento (por financiación) 	Auditor de configuraciones

Tabla 18-4 Proceso Contabilización e informes de estado de configuraciones (continuación)

ID del proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
ST 3.4.5	Validar actualización de CI	Confirme que todos los datos de estado relevantes documentados en el CI están completos y son correctos de acuerdo con las políticas de Gestión de configuraciones procedentes de acuerdos, legislación relevante y estándares. Asegúrese de que el cambio de estado o la actualización de la versión es un resultado de un cambio autorizado.	Auditor de configuraciones
ST 3.4.6	¿Excepción detectada?	Si la actualización del CI o los detalles del CI no son correctos o no están completos de acuerdo con las políticas de la configuración, continúe con SO 3.4.7.	Auditor de configuraciones
ST 3.4.7	Crear informe de excepciones	Cree un incidente nuevo (consulte SO 2.1.11).	Auditor de configuraciones
ST 3.4.8	Revisar petición de informe	El administrador de configuraciones revisa la petición de información de Gestión de configuraciones.	Administrador de configuraciones
ST 3.4.9	¿Informe estándar?	Gestión de configuraciones ha definido un número de informes estándar (por ejemplo, descripción general de los CI en existencia o por estado). Si la modificación de configuración es correcta, continúe con ST 3.4.12. En caso contrario, continúe con ST 3.4.11.	Administrador de configuraciones
ST 3.4.10	Recopilar datos para informes de estado	Periódicamente Gestión de configuraciones recopila informes de procedimientos para las diferentes partes interesadas, como gestores de activos financieros, gestores de contratos o adquisición.	Administrador de configuraciones
ST 3.4.11	Configurar informe de CI	Si no existe un informe estándar, el administrador de configuraciones crea una consulta para seleccionar en el CMS los datos que se van a mostrar.	Administrador de configuraciones
ST 3.4.12	Ejecutar informe de CI	El informe o consulta se ejecuta comparándolo con la base de datos. Los datos se recopilan en forma estándar.	Administrador de configuraciones
ST 3.4.13	Distribuir informe a partes interesadas	Proporcione los datos solicitados a las partes interesadas. Cierre la petición (si es aplicable).	Administrador de configuraciones

Verificación y auditoría de configuraciones (proceso ST 3.5)

El proceso Verificación y auditoría de configuraciones es responsable de asegurar que la información de Gestión de configuraciones es precisa y que todos los elementos de configuración (CIs) se han identificado y registrado en Gestión de configuraciones. El proceso puede realizarse manualmente o usando herramientas automatizadas de inventario y detección.

La verificación incluye las comprobaciones de rutina que forman parte de otros procesos (por ejemplo, la verificación del número de serie de un ordenador de sobremesa cuando un usuario registra un incidente). La auditoría es una comprobación periódica y formal. Debería verificar y auditar las configuraciones regularmente para asegurar el funcionamiento correcto del proceso completo de Gestión de configuraciones y para los procesos relacionados de Gestión de servicios de TI.

El objetivo de la verificación y auditoría para Gestión de configuraciones es detectar y gestionar todas las excepciones a las políticas de configuración, procesos y procedimientos. El proceso de verificación asegura que los registros de configuración son exactos y están completos y que se aprueba cualquier cambio registrado. Las auditorías de configuración ayudan a mantener la integridad del sistema de Gestión de configuraciones (CMS).

En el proceso de configuración y auditoría se incluye también la revisión periódica de software instalado comparándola con la política del uso de software para identificar el software personal o sin licencia o cualquier instancia de software que sobre en los acuerdos de licencia actuales.

Las actividades de auditoría y verificación de configuraciones incluyen las siguientes:

- Asegurar que las líneas de base y los estándares son conformes con los componentes reales del entorno de TI
- Comprobar que los servicios y productos se crean y se documentan de acuerdo con los requisitos, estándares o acuerdo contractual.
- Comprobar que existen las versiones correctas y autorizadas de cualquier CI y que están correctamente identificadas y descritas.
- Comprobar la existencia física de CI (por ejemplo, en la organización, en la Biblioteca de medios definitiva o en existencias).
- Comprobar que la documentación de versiones y la administración de configuraciones están presentes antes de realizar una versión.
- Confirmar que el entorno actual es el previsto y que está documentado en el CMS y que se han resuelto las peticiones de cambio.
- Comprobar que las modificaciones de configuración se implementan a través de cambios autorizados.
- Validar la existencia de un SLA en cada CI.
- Comprobar que las especificaciones de CI son conformes con las políticas y líneas de base de la configuración definidas.
- Validar que está disponible toda la documentación requerida para cada CI (por ejemplo, contratos de mantenimiento, registros de licencia o garantías).
- Comprobar que la calidad de los datos es exacta y está completa.
- Iniciar un ticket de incidente para los cambios detectados no autorizados.

A continuación se muestran ejemplos de discrepancias:

- Software no autorizado instalado
- Acceso no autorizado a recursos y servicios (por ejemplo, derechos de acceso no reflejados en suscripciones)
- Discrepancia de detalles de estado o configuración tal como están registradas en el CMS comparados con el estado real.

Los procesos de auditoría y verificación de configuraciones, tanto físicos como funcionales, se deberían programar y se realiza una comprobación para asegurar que los procesos y recursos adecuados están en su sitio. Entre las ventajas de este proceso se incluyen:

- La protección de las configuraciones físicas y el capital intelectual de la organización
- La verificación de que el proveedor de servicios controla sus configuraciones, copias maestras y licencias
- La confianza de que la información de configuración es exacta, controlada y visible
- La conformidad de los cambios, versiones, sistemas y entornos de TI con requisitos contratados o especificados
- La exactitud e integridad de los registros de configuración

Las auditorías de configuración deberían realizarse regularmente, antes y después de un cambio principal (o versión), después de un desastre y a intervalos aleatorios. Las deficiencias y las no conformidades deberían registrarse, evaluarse e iniciarse una acción correctiva, implementarse y comentarse a las partes pertinentes y planificarse para la mejora del servicio. Los elementos no autorizados o no registrados que se descubren durante la auditoría deberían investigarse y realizarse una acción correctiva para tratar los posibles problemas con procedimientos y el comportamiento del personal. Todas las excepciones se registran y se informan como incidentes. En la siguiente figura y tabla se pueden ver los detalles de este proceso.

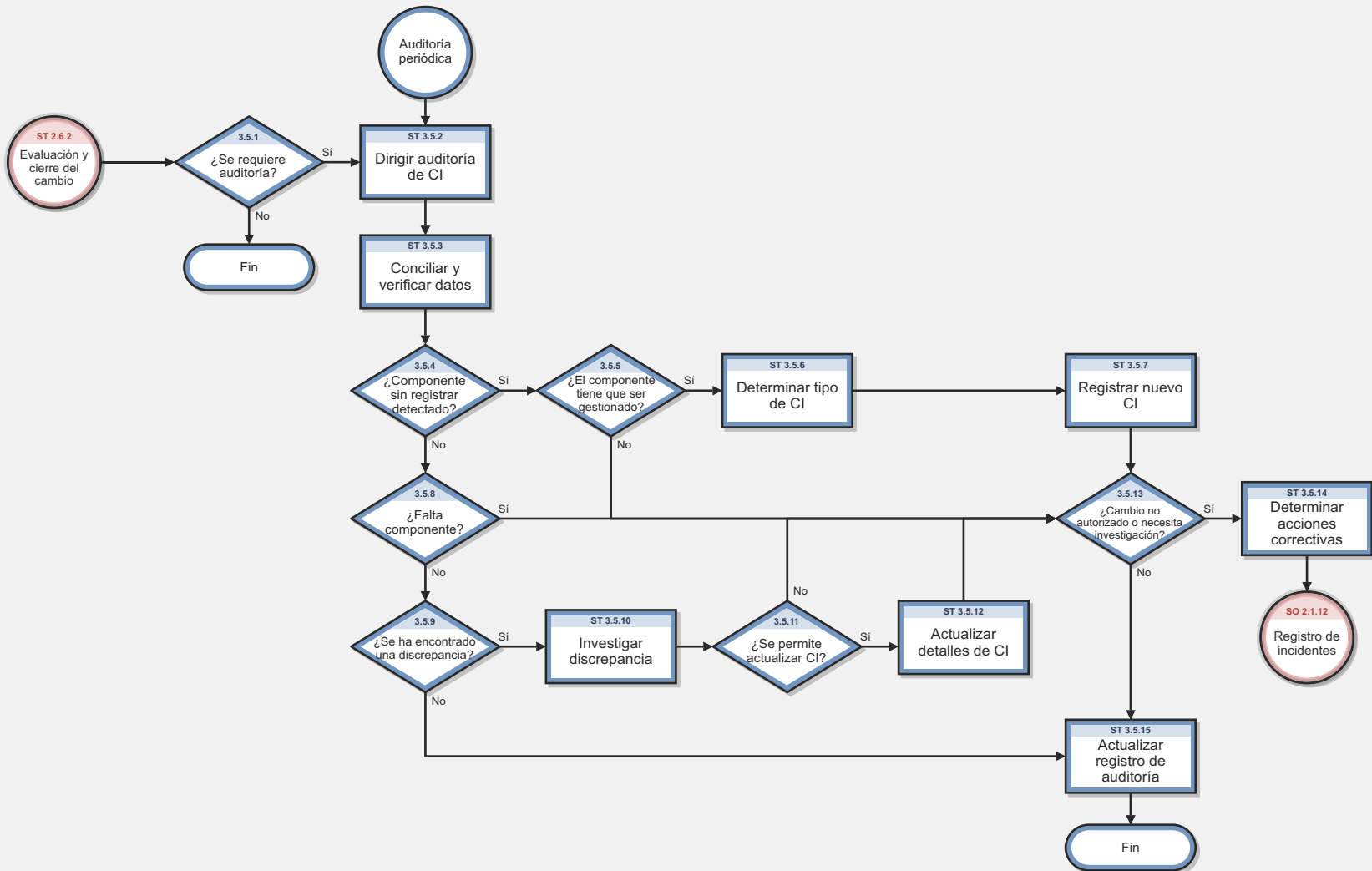


Figura 18-5 Flujo de trabajo de Verificación y auditoría de configuraciones

Tabla 18-5 Proceso Verificación y auditoría de configuraciones

ID de proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
ST 3.5.1	¿Se requiere auditoría?	Las auditorías de configuración deberían considerarse antes y después de un cambio o versión importante.	Auditor de configuraciones
ST 3.5.2	Dirigir auditoría de CI	Las auditorías de configuración (manual o automatizadas) se programan periódicamente. La auditoría verifica cada CI individual. Utiliza una herramienta de inventario automatizada para explorar el sistema. Otro método es explorar el entorno de TI y descubrir el componente conectado a la empresa. Se pueden descubrir nuevos componentes que requieren la gestión en el CMS.	Auditor de configuraciones
ST 3.5.3	Conciliar y verificar datos	Los datos recopilados procedentes de la auditoría deben conciliarse y compararse con los datos ya almacenados en el CMS. Las diferentes claves y reglas de conciliación se pueden aplicar para hacer coincidir el elemento descubierto con el CI en el CMS.	Auditor de configuraciones
ST 3.5.4	¿Componente sin registrar detectado?	Un componente no registrado se puede detectar en aquellos casos que el elemento no coincida y se encuentre en el CMS. Si se detecta un componente no registrado, vaya a ST 3.5.5. En caso contrario, continúe con ST 3.5.8.	Auditor de configuraciones
ST 3.5.5	¿El componente tiene que ser gestionado?	Determine si el nuevo componente tiene que registrarse en el CMS, basándose en el ámbito del CMS. En caso afirmativo, vaya a ST 3.5.6. En caso contrario, vaya a ST 3.5.13.	Auditor de configuraciones
ST 3.5.6	Determinar tipo de CI	El tipo de CI se selecciona en función de las propiedades del componente descubierto (por ejemplo, nombre de modelo o tipo de dispositivo).	Auditor de configuraciones
ST 3.5.7	Registrar nuevo CI	Cree un nuevo CI. Especifique los atributos adicionales del CI basándose en los datos de auditoría. Vaya a ST 3.5.13.	Auditor de configuraciones
ST 3.5.8	¿Falta componente?	Si el componente no se descubre durante una auditoría, podría ser que esté perdido o robado (por ejemplo, el CI no se ha conectado a la red durante algún período de tiempo). El estado de auditoría se actualiza a Perdido. En caso afirmativo, vaya a ST 3.5.13. En caso contrario, vaya a ST 3.5.9.	Auditor de configuraciones
ST 3.5.9	¿Se ha encontrado una discrepancia?	Basándose en la comparación entre la administración de CMS y los datos reales de la auditoría, se pueden detectar una o más discrepancias. En caso afirmativo, vaya a ST 3.5.10. En caso contrario, vaya a ST 3.5.15.	Auditor de configuraciones
ST 3.5.10	Investigar discrepancia	El desequilibrio entre la administración de CMS y la configuración real se investiga con más detalle. Para cada discrepancia, se investigan las diferencias de atributos y relaciones.	Auditor de configuraciones

Tabla 18-5 Proceso Verificación y auditoría de configuraciones (continuación)

ID de proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
ST 3.5.11	¿Se permite actualizar CI?	Para reducir el número de actividades manuales, algunos campos los rellenan las herramientas de detección y auditoría. Estos atributos no se mantendrán manualmente. Determine si las diferencias se pueden actualizar directamente sin un procedimiento de cambio formal. En caso afirmativo, vaya a ST 3.6.12. En caso contrario, vaya a ST 3.5.13.	Auditor de configuraciones
ST 3.5.12	Actualizar detalles de CI	Los detalles de configuración se actualizan en función de la fecha de auditoría para asegurar que la administración está reflejando correctamente la situación real.	Auditor de configuraciones
ST 3.5.13	¿Cambio no autorizado o necesita investigación?	Determine si la discrepancia entre la auditoría y la administración de CMS tiene que ser investigada con más detalle (por ejemplo, en caso de que se detecte software no autorizado). En caso afirmativo, vaya a ST 3.5.14. En caso contrario, vaya a ST 3.5.15.	Auditor de configuraciones
ST 3.5.14	Determinar acción correctiva	Documente la discrepancia y determine las acciones apropiadas (por ejemplo, si se necesita una investigación adicional). Se debe crear un incidente y se asigna a la persona responsable para ejecutar las acciones. Siga SO 2.1.11 para crear un nuevo incidente.	Auditor de configuraciones
ST 3.5.15	Actualizar registro de auditoría	El CI se actualiza con el estado de auditoría y la última fecha de auditoría.	Auditor de configuraciones

Gestión de datos maestros (proceso ST 3.6)

Los datos de referencia maestros son datos clave de los que depende el Sistema de Gestión de configuraciones (CMS) y que a menudo los proporcionan distintas funciones organizativas, como gestión de recursos humanos, finanzas e instalaciones. Por ejemplo, los datos maestros pueden incluir detalles sobre las unidades de la organización o centros de costes, datos de empleados y ubicaciones.

El objetivo del proceso Gestión de datos maestros es conciliar los datos de referencia maestros gestionados en otras administraciones. La modificación de los datos de referencia se procesan en el Sistema de Gestión de configuraciones (CMS).

Los cambios de las estructuras, ubicaciones y datos de empleados de la organización pueden provocar excepciones o incidentes debido al hecho de que los elementos de configuración (CI) y contratos existentes siguen asociados con estas entidades (por ejemplo, la jubilación de un empleado que todavía tiene asignado un portátil o teléfono móvil). La modificación de estos datos se debe revisar y se deben iniciar las acciones apropiadas.

En la siguiente figura y tabla se pueden ver los detalles de este proceso.

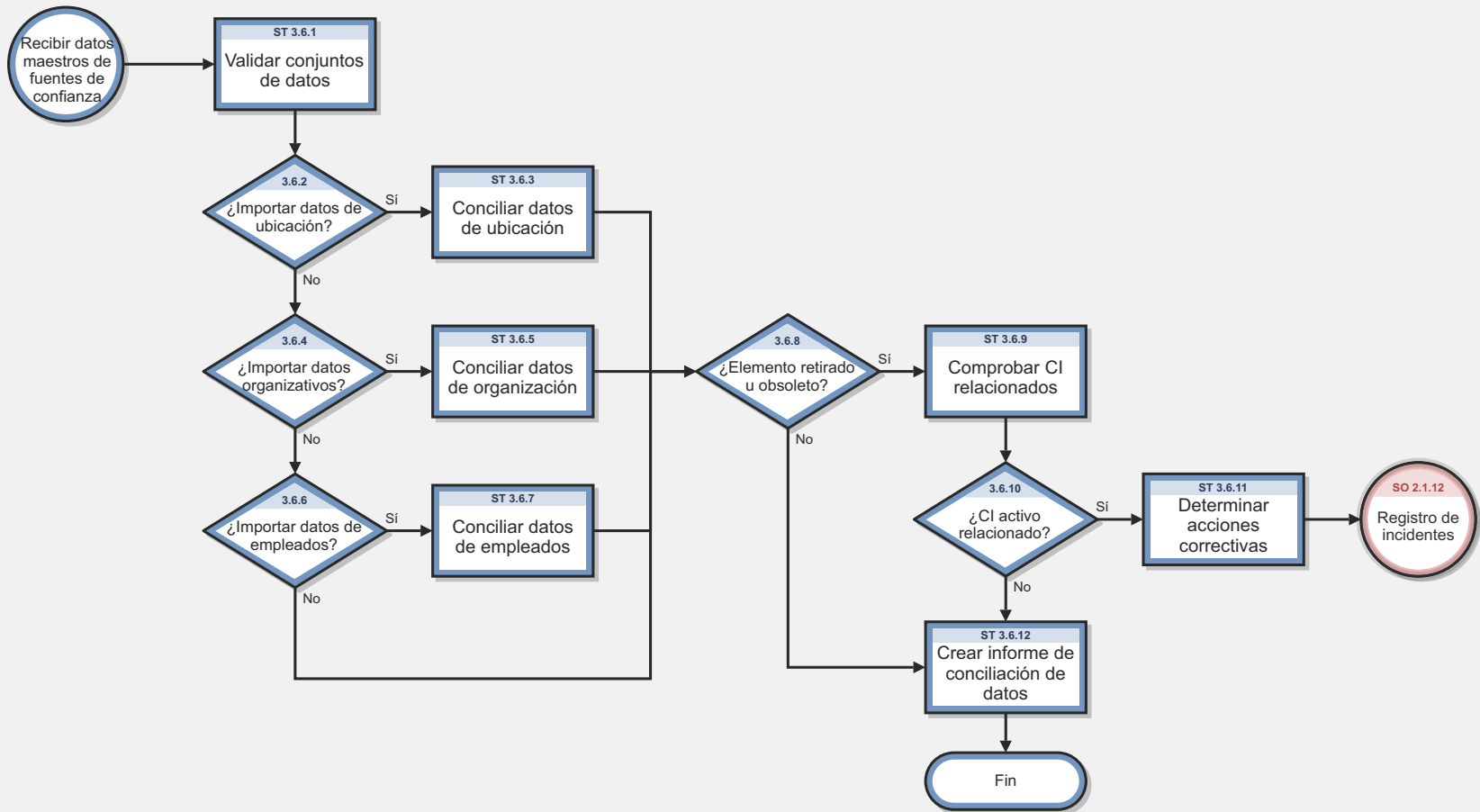


Figura 18-6 Flujos de trabajo de Gestión de datos maestros

Tabla 18-6 Proceso Gestión de datos maestros

ID del proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
ST 3.6.1	Validar conjuntos de datos	Periódicamente se reciben conjuntos de datos de orígenes de confianza. El administrador de configuraciones compara el formato y el contenido con las especificaciones definidas.	Administrador del sistema Administrador de configuraciones
ST 3.6.2	¿Importar datos de ubicación?	Si desea importar datos de la ubicación, continúe con ST 3.6.3. En caso contrario, continúe con ST 3.6.4.	Administrador del sistema Administrador de configuraciones
ST 3.6.3	Conciliar datos de ubicación	Importe y cargue los datos de la ubicación en el CMS.	Administrador del sistema Administrador de configuraciones
ST 3.6.4	¿Importar datos organizativos ?	Si desea importar datos organizativos, continúe con ST 3.6.5. En caso contrario, continúe con ST 3.6.6.	Administrador del sistema Administrador de configuraciones
ST 3.6.5	Conciliar datos organizativos	Importe y cargue los datos organizativos en el CMS.	Administrador del sistema Administrador de configuraciones
ST 3.6.6	¿Importar datos de empleados?	Si desea importar datos de empleados, continúe con ST 3.6.7. En caso contrario, deténgase.	Administrador del sistema Administrador de configuraciones
ST 3.6.7	Conciliar datos de empleados	Importe y cargue los datos de empleados en el CMS.	Administrador del sistema Administrador de configuraciones
ST 3.6.8	¿Elemento retirado u obsoleto?	Verifique que uno o varios elementos del conjunto de datos se han retirado o ya no están presentes. Asegúrese de actualizar el estado de los elementos en el CMS.	Administrador del sistema Administrador de configuraciones

Tabla 18-6 Proceso Gestión de datos maestros (continuación)

ID del proceso	Procedimiento o decisión	Descripción	Función
ST 3.6.9	Comprobar CI relacionados	<p>Verifique que uno o varios CI siguen relacionados con los elementos retirados del registro de datos maestros modificado. Por ejemplo, un usuario jubilado aún pueden tener una o varias suscripciones o CI de los que es responsable. Entre las actualizaciones de interés se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualizaciones del estado (por ejemplo, retirada) • Cambios en los perfiles de trabajo (para validar las suscripciones activas relacionadas y los derechos de acceso) • Reorganizaciones (por ejemplo, fusión o división de departamentos) • Cambios en el centro de costes <p>Se deben comprobar las modificaciones de los datos maestros para garantizar que estas actualizaciones no entren en conflicto con la administración de la configuración.</p>	<p>Administrador del sistema Administrador de configuraciones</p>
ST 3.6.10	¿CI activo relacionado?	<p>Si hay un CI activo relacionado, continúe con ST 3.6.11. En caso contrario, vaya a ST 3.6.12.</p>	<p>Administrador del sistema Administrador de configuraciones</p>
ST 3.6.11	Determinar acciones correctivas	<p>Siga el procedimiento para crear un nuevo incidente (consulte SO 2.1.11).</p>	<p>Administrador del sistema Administrador de configuraciones</p>
ST 3.6.12	Crear informe de conciliación de datos	<p>Cree un informe con un resumen de las modificaciones de datos y errores de conciliación, que incluya las estadísticas del número de modificaciones (por ejemplo, elementos nuevos y elementos retirados).</p>	<p>Administrador del sistema Administrador de configuraciones</p>

19 Información detallada de Gestión de configuraciones

HP Service Manager utiliza la aplicación Gestión de configuraciones para habilitar el proceso Gestión de configuraciones. La función principal de esta aplicación es identificar, establecer una línea de base, mantener los elementos de configuración (CI) y controlar los cambios efectuados en los mismos. También garantiza que la guía de aprobaciones formales se publique en entornos controlados y usos operativos.

Esta sección explica al administrador o desarrollador cómo los campos de Gestión de configuraciones seleccionados se implementan en el sistema de Service Manager de serie.

En esta sección se incluyen los siguientes temas:

- [Formulario del elemento de configuración MyDevices](#) en la página 328
- [Información detallada de los formularios de Gestión de configuraciones](#) en la página 329

Formulario del elemento de configuración MyDevices

El gestor de configuraciones puede ver y editar detalles sobre un CI en el formulario de elemento de configuración.

■ Detalles del elemento de configuración

Nombre del CI	CI10679	Tipo de CI	application
Identificador de CI *	Adobe Reader	Subtipo de CI	Development Tools
Identificación del activo		Entorno	
Estado *	Available	Clasificación de seguridad	
Propietario		Clasificación SOX	
Grupo de administradores *	Application	Clasificación de control de ex	
Grupos de soporte		<input type="checkbox"/> Plan de continuidad de servicio de TI activado	
Comentarios de soporte		<input type="checkbox"/> CI crítico	
Número de pieza		Prioridad	
Contrato de servicios		Impacto predeterminado	
Fabricante		Base de usuarios	
Modelo		<input type="checkbox"/> Sistema inactivo	
Versión	6.0 Professional	<input type="checkbox"/> Cambio pendiente	
Número de serie		<input type="checkbox"/> Permitir suscripción	
Título		Calcular registros relacionados	
Descripción			

Figura 19-1 Formulario del elemento de configuración MyDevices

Información detallada de los formularios de Gestión de configuraciones

En la siguiente tabla se identifican y describen los campos de los formularios de Gestión de configuraciones.

Tabla 19-1 Descripciones de campos de Gestión de configuraciones

Etiqueta	Descripción
Identificador de CI	Nombre del CI. Es un campo obligatorio.
Nombre de CI	Campo generado por el sistema que especifica el ID único del elemento de configuración (CI).
Identificación del activo	Se trata de un campo heredado para aquellos clientes que migran de versiones anteriores de Service Manager para realizar un seguimiento de la etiqueta colocada en activos físicos, como por ejemplo un código de barras.
Estado	<p>Este campo especifica el estado del CI. Los datos de serie son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Available (Disponible) • Planned/On order (Programado/Pedido) • Received (Recibido) • In Stock (En existencia) • Reserved (Reservado) • In use (En uso) • Maintenance (Mantenimiento) • Disposed/Retired (Eliminado/Retirado) • Installed (Instalado) <p>El campo se actualiza manualmente para reflejar el estado actual del CI. Es un campo obligatorio. El estado Installed (Instalado) es el valor predeterminado.</p>
Propietario	Este campo identifica el departamento que tiene el CI; por ejemplo, el departamento de RRHH puede tener los portátiles que utilizan sus empleados.
Grupo de administradores de configuración	Este campo identifica el grupo responsable de ofrecer soporte al CI mientras el propietario identifica el departamento que tiene el CI. Por ejemplo, el departamento de RRHH tiene un PC, pero TI es el grupo de administradores de configuración responsable de ofrecer soporte al CI. Es el grupo de asignación responsable de controlar las interacciones o incidentes para el CI. Es un campo obligatorio.
Grupos de soporte	Este campo identifica los grupos de asignación que reciben tickets cuando este CI forma parte de una interacción, así como al escalarlo a un incidente.
Comentarios de soporte	Este campo contiene comentarios que describen o proporcionan notas para los grupos de soporte.
Número de pieza	Este campo especifica el número de componente del inventario del CI como está definido por el número de inventario definido por la empresa en la tabla model. El sistema utiliza este número para proporcionar datos de los campos Fabricante, Modelo y Versión, si están disponibles.

Tabla 19-1 Descripciones de campos de Gestión de configuraciones (continuación)

Etiqueta	Descripción
Contrato de servicios	Este campo especifica el contrato de servicio que cubre el CI.
Fabricante	Este campo generado por el sistema especifica el fabricante del CI, si se ha asociado alguno al número de pieza. Este campo junto con el modelo y el número de serie identifican de forma única el CI.
Modelo	Este campo generado por el sistema especifica el modelo del fabricante, si se ha asociado alguno al número de pieza. Este campo junto con el fabricante y el número de serie identifican de forma única el elemento.
Versión	Este campo especifica el número de versión del fabricante del CI.
Número de serie	Este campo especifica el número de serie del fabricante del CI.
Título	Este campo especifica el tratamiento del propietario del CI; por ejemplo Sr o Sra.
Descripción	Este campo es un campo de texto sin formato para añadir información adicional sobre el CI.
Tipo de CI	<p>Este campo identifica el tipo de CI. Los datos de serie son:</p> <ul style="list-style-type: none">• Application (Aplicación)• Business Service (Servicio empresarial)• CI Group (Grupo de CI)• Computer (Equipo)• Display Device (Dispositivo de visualización)• Example (Ejemplo)• Furnishings (Mobiliario)• Hand Held Devices (Dispositivos portátiles)• Mainframe (Procesador central)• Network Components (Componentes de red)• Office Electronics (Dispositivos electrónicos para oficina)• Software License (Licencia de software)• Storage (Almacenamiento)• Telecommunications (Telecomunicaciones) <p>La sección Estado gestionado muestra diferentes campos según el tipo de CI seleccionado.</p>
Subtipo de CI	Este campo identifica el subtipo de CI. La lista de subtipos disponibles depende del tipo de CI que el usuario ha seleccionado. Para obtener más información, consulte la Tabla 19-2 en la página 336.
Entorno	<p>Este campo especifica si un CI pertenece a un entorno particular. Los datos de serie son:</p> <ul style="list-style-type: none">• Development (Desarrollo)• Test (Prueba)• Production (Producción)• Failover (Conmutación por error)• None (Ninguno)

Tabla 19-1 Descripciones de campos de Gestión de configuraciones (continuación)

Etiqueta	Descripción
Clasificación de seguridad	Este campo especifica si el CI tiene alguna restricción de seguridad. Los datos de serie son: <ul style="list-style-type: none">• Sin restricción• Restringido• Confidencial• Muy confidencial
Clasificación SOX	Este campo especifica si el CI tiene una clasificación Sarbanes Oxley (SOX) que se aplica al CI. Los datos de serie son: <ul style="list-style-type: none">• Critical (Crítica)• Non Critical (No crítica)
Clasificación de control de exportación	Este campo especifica si el CI tiene alguna clasificación de control de exportación. Los datos de serie son: <ul style="list-style-type: none">• EAR99 (Non Controlled) (EAR99 (no controlado))• 4D994• 5D991• 5D002• 5D992
Plan de continuidad de servicio de TI activado	Este campo especifica si el CI tiene un plan de continuidad de servicio de TI activado para él.
CI crítico	Este campo especifica si el CI es crítico para el funcionamiento diario, como el servidor de correo electrónico o el servidor RDBMS. Si abre un incidente en un CI crítico, el ticket de incidente indica que se trata de un CI crítico.
Prioridad	Este campo especifica la prioridad predeterminada de cualquier registro relacionado abierto para el CI. La información de este campo se utiliza para rellenar previamente la prioridad en un incidente o interacción. Cuando un usuario selecciona el CI en un incidente o interacción, rellena la prioridad del incidente o interacción según el campo de prioridad del CI. Los datos de serie son: <ul style="list-style-type: none">• 1 – Crítica• 2 – Alta• 3 – Media• 4 – Baja Para obtener más información, consulte la Tabla 7-1 en la página 100.

Tabla 19-1 Descripciones de campos de Gestión de configuraciones (continuación)

Etiqueta	Descripción
Impacto predeterminado	<p>Este campo especifica el impacto predeterminado de cualquier registro relacionado abierto para el CI. La información de este campo se utiliza para rellenar previamente el impacto en un incidente o interacción. Cuando un usuario selecciona el CI en un incidente o interacción, rellena el impacto del incidente o interacción según el campo Impacto predeterminado del CI. Los datos de serie son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 - Empresa • 2 - Sitio/Dpto. • 3 - Varios usuarios • 4 - Usuario <p>Para obtener más información, consulte la Tabla 7-1 en la página 100.</p>
Calcular registros relacionados	Si se pulsa este botón, se muestra un recuento de incidentes, problemas, errores conocidos y cambios relacionados que se abrieron para este CI.
Base de usuarios	Este campo muestra un recuento del número de usuarios que utilizan el CI.
Sistema inactivo	Este campo indica si el CI está operativo actualmente o si tiene un incidente abierto relacionado con el mismo que hace que ya no sea operativo. Al cerrar el ticket de incidente para el CI, esta acción borra el indicador. El CI ya no se marca como inactivo.
Cambio pendiente	Este campo indica si hay o no cambios pendientes para este CI. Al cerrar o abrir un cambio para el CI, esta acción establece o borra el indicador.
Permitir suscripción	Este campo determina si el CI está disponible para las suscripciones del Catálogo de servicios.
Línea de base > Línea de base	Este campo indica si el CI tiene una línea de base asociada y si el CI es conforme.
Línea de base > Versión de línea de base	Este campo indica la versión de línea de base con la cual se realiza un seguimiento del CI. Las versiones de línea de base le permiten tener CI con la misma configuración de línea de base pero con algunas diferencias. Puede tener varias versiones de esa línea de base o si tiene actualizaciones para una nueva versión de un software instalado, puede seleccionar una versión específica de una línea de base para un CI.
Estado gestionado	Esta sección enumera los valores previstos de los atributos de CI. Todos los cambios en los campos de esta sección requieren un registro de Gestión de cambios. Consulte la Tabla 19-3 en la página 339 para obtener las descripciones de los campos de la subsección Estado gestionado.
Estado real	En esta sección se muestran los valores reales de los atributos de CI si el sistema de Service Manager tiene una integración con HP Universal CMDB. Muestra la última información detectada en el UCMDDB o sus orígenes.
Cambios de CI > Cambios de atributos pendientes	Este campo enumera los atributos a la espera de ser cambiados a través de un registro de Gestión de cambios o cambios solicitados mediante un cambio imprevisto (requiere una integración de HP Universal CMDB). Los datos de este campo sólo pueden modificarse a través de Gestión de cambios. Cada CI tiene una serie de atributos gestionados que pueden cambiarse a través de Gestión de cambios.

Tabla 19-1 Descripciones de campos de Gestión de configuraciones (continuación)

Etiqueta	Descripción
Cambios de CI > Cambios de atributos históricos	Este campo enumera los atributos que ya se han cambiado a través de un registro de Gestión de cambios o cambios solicitados mediante un cambio imprevisto (requiere una integración de HP Universal CMDB).
Relaciones > Relaciones de flujo ascendente > Elemento de configuración de flujo ascendente, Nombre de relación, Tipo de relación, Subtipo de relación	Este campo muestra información sobre los CI de flujo ascendente que dependen del CI seleccionado. Los CI de flujo ascendente dependen del CI actual. Por ejemplo, el servicio de correo electrónico de flujo ascendente depende del servidor de correo electrónico de flujo descendente, la red y su programa de correo electrónico.
Relaciones > Relaciones de flujo ascendente > Añadir	Esta opción enlaza con la opción para añadir un nuevo registro de relación de CI que le permite añadir una nueva relación de flujo ascendente a este CI.
Relaciones > Relaciones de flujo ascendente > Ver tipo de relación (Todo, Lógico, Físico)	<p>Esta opción proporciona distintas vistas de las relaciones de CI de flujo ascendente para el CI especificado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todo: muestra todas las relaciones de CI de flujo ascendente para este CI, ya sean físicas o lógicas. • Lógico: muestra todas las relaciones lógicas de CI de flujo ascendente para el CI especificado. Una conexión lógica significa que puede acceder al CI pero que no hay ninguna conexión física directa con otros CI. Por ejemplo, una impresora de red que utilice. • Físico: muestra todas las relaciones físicas de CI de flujo ascendente para el CI especificado. Una conexión física es una conexión en que un CI está directamente conectado con otro dispositivo. Por ejemplo, un PC conectado a una impresora dedicada con un cable de impresora. <p>Para ver las relaciones de flujo ascendente Todo/Lógico/Físico del CI especificado, seleccione una opción en el campo Ver tipo de relación y, a continuación, pulse Filtrar. Se muestra una lista de registros de relaciones de CI. Pulse Cancelar en un registro de relaciones de CI para volver al CI especificado.</p>
Relaciones > Relaciones de flujo descendente > Nombre de relación, Tipo de relación, Subtipo de relación	Esta opción muestra los CI que tienen una dependencia de flujo descendente en este CI. Por ejemplo, el servicio de correo electrónico de flujo ascendente depende del servidor de correo electrónico de flujo descendente, la red y su programa de correo electrónico.
Relaciones > Relaciones de flujo descendente > Añadir	Esta opción enlaza con la opción para añadir un nuevo registro de relación de CI que le permite añadir una nueva relación de flujo descendente a este CI.

Tabla 19-1 Descripciones de campos de Gestión de configuraciones (continuación)

Etiqueta	Descripción
Relaciones > Relaciones de flujo descendente > Ver tipo de relación (Todo, Lógico, Físico)	<p>Esta opción proporciona distintas vistas de las relaciones de CI de flujo ascendente para el CI especificado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todo: muestra todas las relaciones de CI de flujo descendente para este CI, ya sean físicas o lógicas. • Lógico: muestra todas las relaciones lógicas de CI de flujo descendente para el CI especificado. Una conexión lógica significa que puede acceder al CI pero que no hay ninguna conexión física directa con otros CI. Por ejemplo, una impresora de red que utilice. • Físico: muestra todas las relaciones físicas de CI de flujo descendente para el CI especificado. Una conexión física es una conexión en que un CI está directamente conectado con otro dispositivo. Por ejemplo, un PC conectado a una impresora dedicada con un cable de impresora. <p>Para ver las relaciones de flujo descendente Todo/Lógico/Físico del CI especificado, seleccione una opción en el campo Ver tipo de relación y, a continuación, pulse Filtrar. Se muestra una lista de registros de relaciones de CI. Pulse Cancelar en un registro de relaciones de CI para volver al CI especificado.</p>
Diagrama de relaciones	<p>Esta sección muestra una representación gráfica de las relaciones de flujo ascendente y descendente para el CI.</p>
Software > Aplicaciones y Controladores	<p>Esta sección muestra información sobre el software y los controladores instalados en el CI. Por ejemplo, un PC puede enumerar Microsoft Office y Adobe Reader junto con la versión, la fecha de instalación y el ID de licencia de cada uno. Un administrador introduce estos datos mediante el menú Managed Software (Software gestionado).</p>
Propietario de CI > Contacto principal y Contactos de soporte	<p>Este campo muestra el propietario de CI, que es la persona asignada al CI y lo utiliza a diario. Los contactos de soporte son contactos secundarios que pueden tener acceso al CI. Por ejemplo, un suscriptor sería un departamento para una impresora, pero los usuarios serían todas las personas que utilizan la impresora para imprimir. El propietario de CI es la persona responsable de la impresora, como el jefe de departamento.</p>
Suscriptores > Suscriptor, Tipo, Estado	<p>Esta es una sección generada por el sistema que muestra todas las suscripciones (personas o departamentos) realizadas para el CI, y el estado de la suscripción. Ejemplo: las personas y departamentos pueden suscribirse a servicios o CI. Al mirar una interacción, el agente del centro de servicios ve una lista de todos los CI a los que está suscrita la persona que llama y su estado actual.</p>
Ubicación > Info. de ubicación y Comentarios de la ubicación	<p>Esta sección describe la ubicación física del CI y puede incluir información como requisitos de acceso especiales (por ejemplo, es posible que deba acceder con un identificador o que necesite estar acompañado de personal autorizado en algunas ubicaciones). Por ejemplo, la información de ubicación puede contener Australia, sitio principal, edificio principal, segunda planta, habitación 3.</p>
Proveedor > Información del proveedor y Info. de contrato y respuesta	<p>En esta sección se proporciona información del proveedor e información de contrato y respuesta sobre el CI para soporte y mantenimiento. Cuando el usuario introduce el nombre del proveedor, el sistema proporciona automáticamente los detalles adicionales.</p>

Tabla 19-1 Descripciones de campos de Gestión de configuraciones (continuación)

Etiqueta	Descripción
Auditoría > Política de auditoría, Estado de auditoría, Discrepancia de auditoría, Última fecha de auditoría, Siguiete auditoría programada, Auditado por última vez por	Estos campos muestran información de auditoría y sólo están habilitados para aquellos usuarios que tienen la capacidad de auditar CI. La función de usuario es la de auditor de configuraciones.
Mediciones > Histórico de interrupciones de servicio, Objetivos de tiempo de actividad, Objetivos de duración máxima	Esta sección muestra información relacionada con los datos de disponibilidad del SLA y el SLO para el CI.
Info. financiera > Contratos, Detalle de gastos, Mano de obra, Piezas	Esta sección muestra información de los contratos de servicios, piezas, mano de obra y gastos del CI.
Datos adjuntos	En esta sección se muestran el nombre de archivo y el tamaño de cada dato adjunto del registro de CI. Los usuarios pueden añadir nuevos datos adjuntos usando el botón Añadir archivo y quitar los datos adjuntos existentes pulsando el enlace Suprimir.

Tipos y subtipos de elementos de configuración

En la siguiente tabla se enumeran los tipos y subtipos disponibles para los nombres de elementos de configuración (CI) de serie.

Tabla 19-2 Tipos y subtipos de elementos de configuración

Nombre de CI	Tipo de CI	Subtipo de CI
Application (Aplicación)	application	Anti-Virus / Security (Antivirus/ Seguridad) Back-up (Copia de seguridad) Business (Empresa) Development Tools (Herramientas de desarrollo) Entertainment (Entretenimiento) Graphics (Gráficos) Internet/Web (Internet/Web) Networking (Redes) Operating System (Sistema operativo) Reference (Referencia) Other (Otro)
Business Service (Servicio empresarial)	bizservice	Business Service (Servicio empresarial) Application Service (Servicio de aplicación) Infrastructure Service (Servicio de infraestructura)
CI Group (Grupo de CI)	cigroup	Ad Hoc (Ad Hoc) Baseline (Línea de base)
Computer (Equipo)	computer	Desktop (Escritorio) Dumb Terminal (Terminal elemental) Laptop (Ordenador portátil) Tower (Torre) MAC (MAC) Server (Servidor) Host (Host) VAX (VAX) Windows (Windows) Unix (Unix) Mainframe (Procesador central) Logical Partition (Partición lógica) Terminal Server (Servidor de terminal)
Display Device (Dispositivo de visualización)	displaydevice	Monitor (Monitor) Projector (Proyector)
Example (Ejemplo)	example	

Tabla 19-2 Tipos y subtipos de elementos de configuración (continuación)

Nombre de CI	Tipo de CI	Subtipo de CI
Furnishings (Mobiliario)	furnishings	Artwork (Cuadros) Armoire (Armario) Bookcase (Librería) Chair (Silla) Computer Desk (Mesa de ordenador) Desk Collection (Colección de escritorio) File Cabinet (Archivador) Meeting Table (Mesa de reuniones)
Hand Held Devices (Dispositivos portátiles)	handhelds	PDA (PDA) Cell Phone (Teléfono móvil) Pager (Buscapersonas) Blackberry Device (Blackberry) GPS Device (GPS)
Mainframe (Procesador central)	mainframe	Controller (Controlador) Host CPU (CPU del host) FEP (FEP) NCP (NCP) LPAR (LPAR)
Network Components (Componentes de red)	networkcomponents	Router (Enrutador) Hub (Concentrador) Switch (Conmutador) Modem (Módem) Network Interface Card (Tarjeta de red) Gateway (Portal de acceso) Firewall (Cortafuegos) Network Component (Componente de red) ATM Switch (Conmutador ATM) RAS (RAS) LB (LB) Concentrator (Concentrador) Net Device (Dispositivo de red) Switch Router (Enrutador del conmutador)

Tabla 19-2 Tipos y subtipos de elementos de configuración (continuación)

Nombre de CI	Tipo de CI	Subtipo de CI
Office Electronics (Dispositivos electrónicos para oficina)	officeelectronics	Copy Machine (Fotocopiadora) Printer (Impresora) Fax Machine (Fax) Paper Shredder (Trituradora de papel) Camera (Cámara) Speaker (Altavoz) Calculator (Calculadora) Multifunction (Multifunción) Word Processor (Procesador de texto) Typewriter (Máquina de escribir) VCR (Vídeo) Television (Televisor) SAI Net Printer (Impresora de red)
Software License (Licencia de software)	softwarelicense	DBMS License (Licencia DBMS) Development Tool License (Licencia de herramienta de desarrollo) Enterprise Management License (Licencia de gestión empresarial) Operating System License (Licencia de sistema operativo) Outlook Productivity Tools License (Licencia de herramientas de productividad) Project Management License (Licencia de gestión de proyectos) Utility Software License (Licencia de una utilidad de software)
Storage (Almacenamiento)	storage	CDRW (CDRW) Direct Attached Storage (DAS) (Almacenamiento conectado directo, DAS) HDD (HDD) Network Attached Storage (NAS) (Almacenamiento conectado a la red, NAS) Storage Area Network (SAN) (Red de área de almacenamiento, SAN) ZIP CD Burner (Grabadora de CD)
Telecommunications (Telecomunicaciones)	telcom	Desk Phone (Teléfono fijo) Flush Wall Mount (Montaje mural) Headsets & Accessories (Auriculares y accesorios) NBX (NBX) PBX (PBX) Paging Solution (Solución de buscapersonas) Surface Mount (Montaje de superficie)

Subsecciones de Estado gestionado

La sección Estado gestionado utiliza subsecciones para mostrar datos sobre cada CI. Hay tres subsecciones para este propósito. La subsección Red y la subsección Varios se utilizan para todos los tipos de CI. La tercera subsección depende del CI y del tipo de CI seleccionado. Por ejemplo, Adobe Reader es un tipo de CI aplicación y por tanto incluye la subsección Aplicación en la sección Estado gestionado.

En la siguiente tabla se muestran las subsecciones y los campos disponibles para los tipos de CI diferentes.

Tabla 19-3 Subsecciones de Estado gestionado

Ficha secundaria	Condición visible	Etiqueta de campo	Nombre del campo
Hardware	Tipo: computer o Tipo: networkcomponents o Tipo: officeelectronics	Nombre de la máquina Dirección MAC principal Direcciones MAC adicionales Nombre de SO Fabricante de SO Versión de SO ID de Bios Fabricante del Bios Modelo de Bios Memoria física (Kb)	machine.name mac.address addlMacAddress operating.system os.manufacturer os.version bios.id bios.manufacturer bios.model physical.mem.total
Red	true	Nombre de red Dirección IP principal Máscara de subred Portal de acceso predeterminado Archivo de configuración Dirección IP adicional Máscara de subred adicional	network.name ip.address subnet.mask default.gateway config.file addlIPAddress addlSubnet
Aplicación	Tipo: application	Nombre de la aplicación URL/Puerto de administración Nivel de importación de empresa Cobertura de desastres/ recuperación Nivel de desastres/ recuperación Ruta principal del directorio Clasificación de datos Versión del producto Tipo de licencia Horas de servicio Grupo de notificación	ci.name admin.urlport business.import. level disaster.coverage recovery.tier primary.path data.classification product.version license.type service.hours notification.groups

Tabla 19-3 Subsecciones de Estado gestionado (continuación)

Ficha secundaria	Condición visible	Etiqueta de campo	Nombre del campo
Base de datos	Tipo: database	Privacidad de datos Clasificación de datos Número de puerto Cobertura de desastres/ recuperación Nivel de desastres/ recuperación URL/Puerto de administración Versión del producto Puerto de acceso del agente de escucha Grupo de notificación	data.privacy recovery.tier port.number NULL recovery.tier admin.urlport product.version listener.port notification.group
Telecomunicaciones	Tipo: telecom	ID de administrador Contraseña de administrador Teléfono de acceso remoto IP de acceso remoto Tipo de voz Cobertura de desastres/ recuperación Nivel de desastres/ recuperación Cuadrícula Nombre de servidor de conexión Monitorizado	admin.id admin.password remote.phone remote.ip NULL disaster.recovery recovery.tier grid login.server.name monitored
Servicio	Tipo: bizservice	Nombre de servicio Tipo de servicio Estado de servicio Permitir suscripciones URL/Puerto de administración Nivel de importación de empresa Cobertura de desastres/ recuperación Nivel de desastres/ recuperación Ruta principal del directorio	ci.name subtype service.status allowSubscription admin.urlport NULL NULL recovery.tier primary.path
Varios	true	Fabricante Nombre Tipo Descripción	addl.manufacturer addl.name addl.type addl.description

A Conformidad con estándares del sector

Conformidad de Service Manager con ISO 20000

ISO 20000-2 (es decir, Parte 2) es un “Código de práctica” que describe las recomendaciones para la gestión de servicios dentro del ámbito de ISO 20000-1. En la siguiente tabla se muestra la cobertura de las prácticas recomendadas de Service Manager de los elementos del Código de práctica.

Tabla 1 Cobertura de Service Manager del Código de práctica ISO 20000

Código de práctica ISO 20000	Cobertura de las prácticas recomendadas de Service Manager
Procesos de resolución	
7.2 Gestión de relaciones de negocio	
7.2.1 Reclamaciones de servicio	Gestión de incidentes > Control de reclamaciones (SO 2.9)
8.1 Antecedentes	
8.1.1 Establecimiento de prioridades	Gestión de interacciones > Control de interacciones (SO 0.2) La prioridad se deriva del impacto y la urgencia. La fecha prevista se establece según los SLA.
8.1.2 Soluciones temporales	<ul style="list-style-type: none">• Gestión de problemas > Detección, registro y categorización de problemas (SO 4.1)• Gestión de problemas > Investigación y diagnóstico de problemas (SO 4.3)• Gestión de problemas > Registro y categorización de errores conocidos (SO 4.4)• Gestión de problemas > Investigación de errores conocidos (SO 4.5) El registro y el mantenimiento de las soluciones temporales se realizan en todos los procedimientos anteriores.
8.2 Gestión de incidentes	
8.2.1 General	
Proceso proactivo y reactivo, respondiendo a incidentes que afectan o que podrían afectar al servicio	Gestión de incidentes > Registro de incidentes (SO 2.1) Los incidentes se pueden crear basándose en las interacciones del usuario así como en eventos.

Tabla 1 Cobertura de Service Manager del Código de práctica ISO 20000 (cont d)

Código de práctica ISO 20000	Cobertura de las prácticas recomendadas de Service Manager
Implicado con la restauración del servicio a los clientes, no con determinar la causa de los incidentes.	Gestión de incidentes > Resolución y recuperación de incidentes (SO 2.4) Los incidentes se solucionan preferiblemente mediante una solución temporal dejando la solución estructural al proceso de Gestión de problemas.
El proceso de Gestión de incidentes debería incluir lo siguiente:	
a) recepción de llamada, registro, asignación de prioridad, clasificación	Gestión de interacciones > Control de interacciones (SO 0.2)
b) resolución de primera línea o remisión	Gestión de interacciones > Control de interacciones (SO 0.2)
c) consideración de problemas de seguridad	Gestión de interacciones > Control de interacciones (SO 0.2) La seguridad es una de las áreas que puede seleccionar al registrar una interacción.
d) seguimiento de incidentes y gestión del ciclo de vida	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de incidentes > Monitorización del SLA (SO 2.7) • Gestión de incidentes > Monitorización de OLA y UC (SO 2.8)
e) verificación y cierre de incidentes	Gestión de interacciones > Cierre de interacciones (SO 0.3)
f) relación con el cliente de primera línea	Gestión de interacciones > Control de interacciones (SO 0.2)
g) escalado	Gestión de incidentes > Escalado de incidentes (SO 2.6)
Los incidentes se pueden informar mediante llamadas telefónicas, llamadas de voz, visitas cartas, faxes o correos electrónicos o registrarse directamente por los usuarios con acceso al sistema de registro de incidentes, o mediante un software de monitorización automática.	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de interacciones > Autoservicio por usuario (SO 0.1) • Gestión de interacciones > Control de interacciones (SO 0.2)
El progreso (o su ausencia) de la resolución de incidentes debe comunicarse a los que están realmente afectados, o a los que pudieran estarlo.	Gestión de incidentes > Escalado de incidentes (SO 2.6)
El cierre final de un incidente sólo debería tener lugar cuando al usuario iniciador se le ha dado la oportunidad de confirmar que el incidente ya se ha resuelto y se ha restaurado el servicio.	Gestión de interacciones > Cierre de interacciones (SO 0.3)
8.2.2 Incidentes principales	
Debe haber una clara definición de lo que constituye un incidente principal y de quién puede llamar a los cambios al funcionamiento normal del proceso de incidentes/problemas.	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de incidentes > Monitorización del SLA (SO 2.7) • Gestión de incidentes > Monitorización de OLA y UC (SO 2.8) <p>Los desencadenadores de escalado están claramente definidos, incluyen las funciones de procesos responsables del desencadenamiento del escalado.</p>

Tabla 1 Cobertura de Service Manager del Código de práctica ISO 20000 (cont d)

Código de práctica ISO 20000	Cobertura de las prácticas recomendadas de Service Manager
Todos los incidentes principales deberían tener siempre un gestor responsable claramente definido.	Gestión de incidentes > Escalado de incidentes (SO 2.6) Las funciones del proceso responsable de este procedimiento están claramente definidas.
8.3 Gestión de problemas	
8.3.1 Ámbito de la Gestión de problemas	Gestión de problemas (SO 4)
8.3.2 Iniciación de la Gestión de problemas	
Los incidentes deberían clasificarse para ayudar a determinar las causas de los problemas. La clasificación puede hacer referencia a problemas y cambios existentes.	Gestión de incidentes > Cierre de incidentes (SO 2.5) Después del cierre, debe revisarse y ajustarse la clasificación de incidentes, si fuera necesario.
8.3.3 Errores conocidos	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de problemas > Registro y categorización de errores conocidos (SO 4.4) • Gestión de problemas > Investigación de errores conocidos (SO 4.5) • Gestión de problemas > Aceptación de soluciones para errores conocidos (SO 4.6) • Gestión de problemas > Resolución de errores conocidos (SO 4.7)
8.3.4 Resolución de problemas	Gestión de problemas > Aceptación de soluciones para errores conocidos (SO 4.6) La implementación de la solución se solicita al proceso de Gestión de cambios.
8.3.5 Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de interacciones > Control de interacciones (SO 0.2) Tiene lugar la comparación con los errores conocidos publicados. • Gestión de incidentes > Investigación y diagnóstico de incidentes (SO 2.3). Tiene lugar la comparación con los errores conocidos publicados. • Gestión de problemas (SO 4) La información de los errores conocidos se registra y se mantiene en todo el proceso de Gestión de problemas.
8.3.6 Seguimiento y escalado	Gestión de problemas > Monitorización de problemas y errores conocidos (SO 4.9)
8.3.7 Cierre de ticket de problemas e incidentes	Gestión de problemas > Cierre y revisión de problemas (SO 4.8)
8.3.8 Revisiones de problemas	Gestión de problemas > Cierre y revisión de problemas (SO 4.8)
8.3.9 Temas para revisiones	Gestión de problemas > Cierre y revisión de problemas (SO 4.8)

Tabla 1 Cobertura de Service Manager del Código de práctica ISO 20000 (cont d)

Código de práctica ISO 20000	Cobertura de las prácticas recomendadas de Service Manager
8.3.10 Prevención de problemas	Gestión de problemas > Detección, registro y categorización de problemas (SO 4.1)
Procesos de control	
9.1 Gestión de configuraciones	
9.1.1 Implementación y planificación de la Gestión de configuraciones	Gestión de configuraciones > Planificación de Gestión de configuraciones (ST 3.1)
9.1.2 Identificación de configuraciones	Gestión de configuraciones > Identificación de configuraciones (ST 3.2)
9.1.3 Control de configuraciones	Gestión de configuraciones > Control de configuraciones (ST 3.3)
9.1.4 Contabilización e informes de estado de configuraciones	Gestión de configuraciones > Contabilización e informes de estado de configuraciones (ST 3.4)
9.1.5 Verificación y auditoría de configuraciones	Gestión de configuraciones > Verificación y auditoría de configuraciones (ST 3.5)
9.2 Gestión de cambios	
9.2.1 Planificación e implementación	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de cambios > Evaluación y planificación de cambios (ST 2.3) • Gestión de cambios > Aprobación de cambios (ST 2.4) • Gestión de cambios > Coordinación de la implementación de cambios (ST 2.5)
9.2.2 Cierre y revisión de la petición de cambio	Gestión de cambios > Evaluación y cierre de cambios (ST 2.6)
9.2.3 Cambios de emergencia	Gestión de cambios > Control de cambios de emergencia (ST 2.7)
9.2.4 Informes, análisis y acciones de Gestión de cambios	Gestión de cambios > Evaluación y cierre de cambios (ST 2.6)

Conformidad de Service Manager con COBIT 4.1

En la tabla siguiente se muestra la correspondencia entre los controles de COBIT 4.1 aplicables y la cobertura de estos controles en las prácticas recomendadas de Service Manager. Los objetivos de control se identifican por una referencia de dominio de dos caracteres (PO, AI, DS y ME) más un número de proceso y un número de objetivo de control. Para obtener más información sobre los controles de COBIT 4.1, consulte la documentación oficial de COBIT 4.1.

Tabla A-1 Cobertura de los controles de COBIT 4.1 de Service Manager

Control COBIT	Cobertura de las prácticas recomendadas de Service Manager
PO4 Planificar y organizar	
PO4.1 Marco del proceso de TI	Nivel 0 > Procesos
PO4.6 Establecimiento de funciones y responsabilidades	Nivel 0 > Modelo organizativo
PO4.11 Segregación de obligaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel 0 > Modelo organizativo > Funciones del proceso • Gestión de cambios > Control de cambios de emergencia (ST 2.7) Publicación de una nueva aplicación en caso de que se realice una situación de control de cambios de emergencia por el gestor de creación y empaquetado de versiones (otro analista de cambios). • Gestión de configuraciones > Planificación de Gestión de configuraciones (ST 3.1) El mantenimiento de los tipos de CI se ejecuta por otra función que la función de agregar/modificar la configuración
AI6 Gestionar cambios	
AI6.1 Procedimientos y estándares del cambio	Gestión de cambios (ST 2)
AI6.2 Evaluación del impacto, priorización y autorización	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de cambios > Aprobación de cambios (ST 2.4) • Gestión de cambios > Evaluación y planificación de cambios (ST 2.3)
AI6.3 Cambios de emergencia	Gestión de cambios > Control de cambios de emergencia (ST 2.7)
AI6.4 Informes y seguimiento del estado de cambios	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de cambios > Registro de cambios (ST 2.1) Permite el registro de los cambios en la herramienta de gestión de servicio. • Gestión de cambios > Evaluación y planificación de cambios (ST 2.3) Se crea la planificación que 'tras la aprobación' conduce a la implementación del cambio.
AI6.5 Documentación y cierre del cambio	Gestión de cambios > Evaluación y cierre de cambios (ST 2.6)
DS1 Definir y gestionar niveles de servicio	
DS1.2 Definición de servicios	Gestión de configuraciones (ST 3) Los servicios empresariales se almacenan en el sistema de gestión de configuraciones y están relacionados con los CI que admite el servicio.

Tabla A-1 Cobertura de los controles de COBIT 4.1 de Service Manager (cont d)

Control COBIT	Cobertura de las prácticas recomendadas de Service Manager
DS1.3 Acuerdos de nivel de servicio	Gestión de incidentes > Monitorización del SLA (SO 2.7) El principal aspecto de las prácticas recomendadas de Service Manager y la configuración de Service Manager es su orientación al servicio. Los tiempos de respuesta previstos para todas las interacciones y tickets relacionados se establecen de acuerdo con los SLA con los representantes de los usuarios.
DS1.4 Acuerdos de nivel de operaciones	Gestión de incidentes > Monitorización de OLA y UC (SO 2.8) Service Manager se ha configurado para habilitar medidas de OLA.
DS2 Gestionar servicios de terceros	
DS2.4 Monitorización del rendimiento de proveedores	Gestión de incidentes > Monitorización de OLA y UC (SO 2.8) Service Manager se ha configurado para habilitar medidas de UC.
DS8 Gestionar Centro de servicios e incidentes	
DS8.1 Centro de servicios	Gestión de interacciones > Control de interacciones (SO 0.2)
DS8.2 Registro de consultas de clientes	Gestión de interacciones > Control de interacciones (SO 0.2)
DS8.3 Escalado de incidentes	Gestión de incidentes > Escalado de incidentes (SO 2.6)
DS8.4 Cierre de incidentes	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de incidentes > Cierre de incidentes (SO 2.5) • Gestión de interacciones > Cierre de interacciones (SO 0.3)
DS9 Gestionar la configuración	
DS9.1 Repositorio y línea de base de configuraciones	Gestión de configuraciones (ST 3)
DS9.2 Identificación y mantenimiento de elementos de configuración	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de configuraciones > Identificación de configuraciones (ST 3.2) • Gestión de configuraciones > Control de configuraciones (ST 3.3) • Gestión de configuraciones > Gestión de datos maestros (ST 3.6)
DS9.3 Revisión de la integridad de configuraciones	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de configuraciones > Contabilización e informes de estado de configuraciones (ST 3.4) • Gestión de configuraciones > Verificación y auditoría de configuraciones (ST 3.5)
DS10 Gestionar problemas	
DS10.1 Identificación y clasificación de problemas	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de problemas > Detección, registro y categorización de problemas (SO 4.1) • Gestión de problemas > Priorización y planificación de problemas (SO 4.2) • Gestión de problemas > Registro y categorización de errores conocidos (SO 4.4)

Tabla A-1 Cobertura de los controles de COBIT 4.1 de Service Manager (cont d)

Control COBIT	Cobertura de las prácticas recomendadas de Service Manager
DS10.2 Seguimiento y resolución de problemas	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de problemas > Investigación y diagnóstico de problemas (SO 4.3) • Gestión de problemas > Investigación de errores conocidos (SO 4.5) • Gestión de problemas > Aceptación de soluciones para errores conocidos (SO 4.6) • Gestión de problemas > Monitorización de problemas y errores conocidos (SO 4.9)
DS10.3 Cierre de problemas	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de problemas > Resolución de errores conocidos (SO 4.7) • Gestión de problemas > Cierre y revisión de problemas (SO 4.8)
DS10.4 Integración de Gestión de configuraciones, incidentes y problemas	<p>Gestión de problemas > Detección, registro y categorización de problemas (SO 4.1)</p> <p>Los problemas se identifican en función de los tickets de incidentes.</p>

B Tablas de Service Manager

Tablas y campos de la aplicación Centro de servicios

La mayoría de campos importantes para la aplicación Centro de servicios se encuentran en la tabla incidents. Es posible que la etiqueta en el formulario no coincida siempre con el nombre de campo de la tabla. Esta tabla asocia la etiqueta y el nombre de campo en la tabla incidents.

Tabla B-1 Campos importantes de la tabla incidents

Etiqueta	Nombre del campo
ID de la interacción	incident.id
Contacto	callback.contact
Notificado por	callback.type
Destinatario del servicio	contact.name
Servicio afectado	affected.item
CI afectado	logical.name
Título	title
Descripción	description
Categoría	category
Área	subcategory
Subárea	product.type
Impacto	initial.impact
Urgencia	severity
Prioridad	priority.code
Fuente de conocimiento	kpf.id
Código de cierre	resolution.code
Solución	resolution
Estado	open
Estado de aprobación	approval.status

Tablas y campos de la aplicación Gestión de incidentes

La mayoría de campos importantes para la aplicación Gestión de incidentes se encuentran en la tabla `probsummary`. Es posible que la etiqueta en el formulario no coincida siempre con el nombre de campo de la tabla. Esta tabla asocia la etiqueta y el nombre de campo en la tabla `probsummary`.

Tabla B-2 Campos importantes de la tabla `probsummary`

Etiqueta	Nombre del campo
ID de incidente	<code>number</code>
Estado	<code>problem.status</code>
Grupo de asignación	<code>assignment</code>
Asignatario	<code>assignee.name</code>
Proveedor	<code>vendor</code>
Ticket del proveedor	<code>reference.no</code>
Servicio afectado	<code>affected.item</code>
CI afectado	<code>logical.name</code>
El CI está operativo (no hay interrupción de servicio)	<code>operational.device</code>
Inicio de la interrupción de servicio	<code>downtime.start</code>
Fin de la interrupción de servicio	<code>downtime.end</code>
Ubicación	<code>location.full.name</code>
Título	<code>brief.description</code>
Descripción	<code>action</code>
Categoría	<code>category</code>
Área	<code>subcategory</code>
Subárea	<code>product.type</code>
Impacto	<code>initial.impact</code>
Urgencia	<code>severity</code>
Prioridad	<code>priority.code</code>
Contrato de servicios	<code>contract.id</code>
Fecha prevista de SLA	<code>next.breach</code>
Candidato para Gestión de problemas	<code>prob.mgmt.candidat</code>
Candidato a la base de conocimiento	<code>solution.candidate</code>

Tabla B-2 Campos importantes de la tabla probsummary (cont d)

Etiqueta	Nombre del campo
Código de cierre	resolution.code
Solución	resolution
Servicios afectados	affected.services

Tablas y campos de la aplicación Gestión de peticiones

Gestión de peticiones ha evolucionado desde una aplicación denominada Order and Catalog Management (OCM). Por consiguiente, muchos de los nombres de tabla usados con la aplicación Gestión de peticiones comienza por "ocm". Las tablas en las que la aplicación Gestión de peticiones almacena los datos se documentan como se indica a continuación.

- [Petición \(estimación\)](#)
- [Pedido](#)
- [Elemento](#)

Petición (estimación)

En los flujos de trabajo de Gestión de peticiones, los registros de peticiones (también conocidos como registros de estimaciones) son los "tickets" que realizan el flujo de trabajo de una petición desde la perspectiva del usuario, entrada de datos y adición de elementos. Se almacenan en la tabla ocmq.

Tabla 3 Campos importantes de la tabla ocmq

Etiqueta	Nombre del campo
ID de estimación	number
Fase actual	current.phase
Estado	status
Estado de aprobación	approval.status
Desc. breve	brief.description
Destinatario de petición	requested.for
Fecha solicitada	requested.date
Solicitado por	requestor.name
Dpto. asignado	assigned.dept
Asignado a	assigned.to
Coordinador	coordinator
Gestor de trabajo	work.manager
Coste total	total.cost
Compañía	company
Ubicación de facturación	bill.to.code
Departamento de facturación	bill.to.dept
ID del proyecto	project.id
Enviar a	ship.to.code

Tabla 3 Campos importantes de la tabla ocmq (cont d)

Etiqueta	Nombre del campo
Motivo	reason
Prioridad	priority
Descripción	description

Pedido

Los registros de pedidos son los "tickets" que rastrean el flujo de trabajo de un pedido real de un elemento o de varios elementos desde la perspectiva del pedido y recepción. Pueden cumplimentar los elementos desde una o varias estimaciones. Se almacenan en la tabla ocmo.

Tabla 4 Campos importantes de la tabla ocmo

Etiqueta	Nombre del campo
ID de pedido	number
Fase actual	current.phase
Estado	status
Estado de aprobación	approval.status
Proveedor	vendor
Transportista	shipping.carrier
Coordinador	coordinator
FOB	freight.on.board
Alerta activada	alert
Descripción	description

Elemento

Los registros de elementos se generan y se asocian a nuevas estimaciones o a nuevos pedidos. Se almacenan en la tabla ocml.

Tabla 5 Campos importantes de la tabla ocml

Etiqueta	Nombre del campo
Número	number
Estado	status
ID del proyecto	project.id
Categoría	category
Estimación/Pedido de nivel superior	parent.quote
Elemento de nivel superior	parent.line.item

Tabla 5 Campos importantes de la tabla ocml (cont d)

Etiqueta	Nombre del campo
Principal de grupo	group.parent
Proveedor	vendor
Tipo de transacción	trans.type
Núm. de contrato de proveedor	vendor.contract.no
Compañía	company
Coordinador	coordinator
Dpto. asignado	assigned.dept
Asignado a	assigned.to
Destinatario de petición	contact.name
Dpto. de facturación	bill.to.dept
Núm. de pieza	part.no
Descripción de pieza	part.desc
Fabricante	manufacturer
Modelo	model
Coste total	total
Cantidad original	quantity
Cantidad recibida	quantity.received
En existencias	from.stock
Saldo	quantity.balance
Fechas/Descripción > Finalización prevista	target.completion
Fechas/Descripción > Finalización prevista	target.order
Fechas/Descripción > Plazo	normal.lead.time/target.lead.time
Fechas/Descripción > Plan de trabajo	duty.table
Fechas/Descripción > Zona horaria	vendor.time.zone
Fechas/Descripción > Descripción	description

Tablas y campos de la aplicación Gestión de problemas

La aplicación Gestión de problemas divide el proceso de gestión de problemas en dos etapas. Control de problemas, que identifica y realiza un seguimiento de los problemas, y Control de errores, que controla el proceso para encontrar soluciones.

La aplicación Gestión de problemas almacena los datos de Control de problemas y Control de errores en tablas distintas, como se documenta más abajo.

- [Control de problemas](#) en la página 355
- [Control de errores](#) en la página 357

Control de problemas

Muchos campos importantes para la aplicación Gestión de problemas se encuentran en la tabla rootcause. Es posible que la etiqueta en el formulario no coincida siempre con el nombre de campo de la tabla. Esta tabla asocia la etiqueta y el nombre de campo en la tabla rootcause.

Tabla B-1 Campos importantes de la tabla rootcause

Etiqueta	Nombre del campo
ID del problema	id
Fase	current.phase
Estado	rcStatus
Asignación > Grupo de asignación	assignment
Asignación > Coordinador de problemas	assignee.name
Elementos afectados > Servicios	affected.item
Elementos afectados > CI principal	logical.name
Elementos afectados > Cantidad de CI afectados	affected.ci.count
Título	brief.description
Descripción	description
Descripción de la causa raíz	root.cause
Detalle del problema > Categoría	incident.category Nota: la categoría de problema no se muestra en los formularios de problemas. La categoría que se muestra en dichos formularios es la de incidente.
Detalle del problema > Área	subcategory

Tabla B-1 Campos importantes de la tabla rootcause (cont d)

Etiqueta	Nombre del campo
Detalle del problema > Subárea	product.type
Detalle del problema > Impacto	initial.impact
Detalle del problema > Urgencia	severity
Detalle del problema > Prioridad	priority.code
Detalle del problema > Fecha prevista de SLA	next.breach
Detalle del problema > Fecha prevista de la causa raíz	rootcauseDate
Detalle del problema > Fecha prevista de la solución (Fecha de identificación de la solución)	solutionDate
Detalle del problema > Fecha prevista de la resolución (Fecha de resolución del problema)	expected.resolution.time
Detalle del problema > Número de incidentes relacionados	incident.count
Detalle del incidente > Código de cierre	closure.code
Detalle del problema > Solución temporal sugerida	workaround
Evaluación > Nº estimado de días de trabajo	estimatedMandays
Evaluación > Costes estimados	estimatedCost
Evaluación > Tabla de CI afectado	affected.ci

Control de errores

Otra tabla importante de la aplicación Gestión de problemas es la tabla known error. Los formularios de errores conocidos utilizan los campos de la tabla known error. Es posible que la etiqueta en el formulario no coincida siempre con el nombre de campo de la tabla. Esta tabla asocia la etiqueta y el nombre de campo en la tabla known error.

Tabla B-2 Campos importantes de la tabla known error

Etiqueta	Nombre del campo
ID de error conocido	id
Fase	current.phase
Estado	rcStatus
Asignación > Grupo de asignación	assignment
Asignación > Coordinador de problemas	assignee.name
Elementos afectados > Servicios	affected.item
Elementos afectados > CI principal	logical.name
Elementos afectados > Número de CI coincidentes	matching.ci.count
Título	brief.description
Descripción	description
Descripción de la causa raíz	root.cause
Detalle del error conocido > Categoría	incident.category
Detalle del error conocido > Área	subcategory
Detalle del error conocido > Subárea	product.type
Detalle del error conocido > Impacto	initial.impact
Detalle del error conocido > Urgencia	severity
Detalle del error conocido > Prioridad	priority.code
Detalle del error conocido > Fecha identificada de la solución	solutionDate
Detalle del error conocido > Fecha de resolución del error conocido	expected.resolution.time

Tabla B-2 Campos importantes de la tabla known error (cont d)

Etiqueta	Nombre del campo
Detalle del error conocido > Total de interacciones relacionadas	interaction.count
Detalle del error conocido > Código de cierre	closure.code
Detalle del error conocido > Solución temporal	workaround
Detalle del error conocido > Solución	resolution
Evaluación > Nº estimado de días de trabajo	estimatedMandays
Evaluación > Costes estimados	estimatedCost
Evaluación > Lista de elementos de configuración coincidentes	matching.ci

Tablas y campos de la aplicación Gestión de cambios

La mayoría de campos importantes para la aplicación Gestión de cambios se encuentran en la tabla cm3r. Es posible que la etiqueta en el formulario no coincida siempre con el nombre de campo de la tabla. Esta tabla asocia la etiqueta y el nombre de campo en la tabla cm3r.

Tabla B-3 Campos importantes de la tabla cm3r

Etiqueta	Nombre del campo
ID del cambio	number
Fase	current.phase
Estado	status
Estado de aprobación	approval.status
Iniciado por	requested.by
Nombre completo	full.name
Teléfono	contact.phone
Correo electrónico	email
Grupo de asignación	assign.dept
Coordinador de cambios	coordinator
Servicio	affected.item
CI afectado	assets

Tabla B-3 Campos importantes de la tabla cm3r (cont d)

Etiqueta	Nombre del campo
Ubicación	location.full.name
Título	brief.description
Descripción	description
Categoría	category
Cambio de emergencia	emergency
Gestión de versiones	releaseCandidate
Impacto	initial.impact

Tablas y campos de la aplicación Gestión de configuraciones

La mayoría de campos importantes para la aplicación Gestión de configuraciones se encuentran en la tabla device. Es posible que la etiqueta en el formulario no coincida siempre con el nombre de campo de la tabla. Esta tabla asocia la etiqueta y el nombre de campo en la tabla device.

Tabla B-4 Campos importantes de la tabla device

Etiqueta	Nombre del campo
Identificador de CI	id
Nombre de CI	logical.name
Identificación del activo	asset.tag
Estado	istatus
Asignaciones > Propietario	owner
Asignaciones > Grupo de administradores de configuración	assignment
Asignaciones > Grupos de soporte	support.groups
Asignaciones > Comentarios de soporte	support.remarks
Asignaciones > Número de pieza	part.no
Modelo > Fabricante	manufacturer
Modelo > Modelo	model
Modelo > Versión	version
Modelo > Número de serie	serial.no
Modelo > Título	title
Modelo > Descripción	comments

Tabla B-4 Campos importantes de la tabla device (cont d)

Etiqueta	Nombre del campo
Clasificación > Tipo de CI	type
Clasificación > Subtipo de CI	subtype
Clasificación > Entorno	environment
Clasificación > Clasificación de seguridad	securityClassification
Clasificación > Clasificación SOX	soxClassification
Clasificación > Clasificación de control de exportación	expcClassification
Clasificación > CI crítico	device.severity
Clasificación > Prioridad	problem.priority
Clasificación > Impacto predeterminado	default.impact
Clasificación > Base de usuarios	useBase
Clasificación > Sistema inactivo	is.down
Clasificación > Cambio pendiente	pending.change
Clasificación > Permitir suscripción	allow.subscription
Línea de base > Línea de base	baseline
Línea de base > Versión de línea de base	baseline.version
Auditoría > Política de auditoría	auditPolicy
Auditoría > Estado de auditoría	auditStatus
Auditoría > Discrepancia de auditoría	auditDiscrepancy
Auditoría > Última fecha de auditoría	auditDate
Auditoría > Siguiete auditoría programada	scheduledAudit
Auditoría > Auditado por última vez por	auditBy

Índice

- A**
- aceptación de soluciones para errores conocidos
 - diagrama de flujo de trabajo, 206
 - aceptar solución para errores conocidos
 - tabla de proceso, 207
 - administrador de configuraciones, función de usuario de Gestión de configuraciones, 306 a 325
 - administrador de herramientas/cms, 305 a 306
 - administrador de herramientas/cms, función de usuario de Gestión de configuraciones, 299
 - administrador del sistema, función de usuario de Gestión de configuraciones, 324 a 325
 - agente centro de servicios
 - función de usuario de Gestión de interacciones de usuario, 30
 - agente del centro de servicios
 - , 38 a 44
 - función de usuario de Gestión de cambios, 253 a 255
 - Gestión de incidentes, función de usuario, 67 a 88
 - alertas, Gestión de problemas, 175
 - analista de incidentes, función de usuario de Gestión de incidentes, 63, 71 a 82
 - analista de problemas, función de usuario de Gestión de problemas, 188 a 210
 - aplicaciones
 - Centro de servicios, 25 a 57
 - relación con otras aplicaciones, 22
 - Gestión de cambios, 233 a 288
 - relación con otras aplicaciones, 23
 - Gestión de configuraciones, 289 a 339
 - relación con otras aplicaciones, 24
 - Gestión de incidentes, 59 a 106
 - relación con otras aplicaciones, 22
 - Gestión de peticiones
 - relación con otras aplicaciones, 22
 - Gestión de problemas, 173 a 228
 - relación con otras aplicaciones, 23
 - aprobación de cambios
 - diagrama de flujo de trabajo, 264
 - tabla de proceso, 265
 - aprobador de cambios
 - función de usuario de Gestión de cambios, 265 a 266
 - asignación de incidentes
 - diagrama de flujo de trabajo, 72
 - tabla de proceso, 73
 - asistentes
 - Escalar interacción - Incidente, 57
 - Escalar interacción - RFC, 57
 - Escalar interacción - RFI, 57
 - auditor de configuraciones, función de usuario de Gestión de configuraciones, 316 a 322
 - auditor de configuraciones, función de usuario Gestión de configuraciones, 299
 - autoservicio por usuario
 - diagrama de flujo de trabajo, 34
 - tabla de proceso, 35
- B**
- Biblioteca de infraestructuras de tecnologías de la información
 - véase* ITIL
- C**
- categorías, 113, 235
 - Centro de servicios, 25 a 57
 - diagrama flujo trabajo
 - véase* Gestión de interacciones de usuario
 - diagramas de flujo de trabajo
 - véase* Gestión de interacciones de usuario
 - diagramas de flujo trabajo
 - véase* Gestión de interacciones de usuario
 - información detallada de formularios, 48 a 53
 - procesos
 - véase* Gestión de interacciones de usuario, procesos
 - relación con otras aplicaciones, 22
 - tablas de proceso
 - véase* Gestión de interacciones de usuario
 - véase* Gestión de interacciones de usuario, tablas proceso
 - centro de servicios
 - función ITIL, 26

- operación de servicio, 26
- responsabilidades de, 26
- cierre de incidentes
 - diagrama de flujo de trabajo, 81
 - tabla de proceso, 82
- cierre de interacciones
 - diagr. de flujo trabajo, 43
 - diagramas de flujo de trabajo, 40
 - tabla de proceso, 41, 44
- cierre en dos pasos, ticket de incidente, 61
- cierre en un paso, ticket de incidente, 61
- cierre y revisión de problemas
 - diagrama de flujo de trabajo, 212
 - tabla de proceso, 213
- COBIT, 13
 - Gestión de interacciones de usuario, KPI, 31
 - Gestión de problemas, KPI, 182
 - KPI de Gestión de cambios, 249
 - KPI de Gestión de incidentes, 66
 - Muestra de Gestión de configuraciones, 301
- contab./informes estado de config
 - diagrama de flujo de trabajo, 315
- contabilización e informes de estado de config
 - tabla de proceso, 316
- control de cambios de emergencia
 - diagrama de flujo de trabajo, 277
 - tabla de proceso, 278
- control de configuraciones
 - diagrama de flujo de trabajo, 312
 - tabla de proceso, 313
- control de interacciones
 - flujo de trabajo, diagrama, 37
 - tabla de proceso, 38
- control de reclamaciones
 - diagrama de flujo de trabajo, 94
 - tabla de proceso, 95
- coordinación de implementación de cambios
 - diagrama de flujo de trabajo, 267
 - tabla de proceso, 268
- Coordinador, 210
- coordinador de cambios
 - función de usuario de Gestión de cambios, 253 a 263
 - Gestión de problemas, función de usuario, 208 a 210

- coordinador de incidentes, función de usuario de Gestión de incidentes, 63, 71 a 92
- coordinador de problemas, función de usuario de Gestión de problemas, 185 a 190

D

- detección/registro/categorización de problemas
 - diagrama flujo trabajo, 187
 - tabla de proceso, 188
- diagr. de flujo trabajo
 - Gestión de interacciones de usuario
 - cierre de interacciones, 43
- diagramas de flujo de trabajo
 - véase* diagrama de flujo de trabajo
- Centro de servicios
 - véase* diagrama flujo trabajo
- Gestión de cambios
 - aprobación de cambios, 264
 - control de cambios de emergencia, 277
 - coordinación de implementación de cambios, 267
 - evaluación y cierre de cambios, 273
 - evaluación y planificación de cambios, 261
 - registro de cambios, 254
 - revisión de cambios, 258
- Gestión de configuraciones
 - contab./informes estado de config, 315
 - verificación y auditoría de config, 320
- Gestión de incidentes
 - asignación de incidentes, 72
 - cierre de incidentes, 81
 - control de reclamaciones, 94
 - escalado de incidentes, 84
 - monitorización de SLA, 87
 - registro de incidentes, 69
 - resolución y recuperación de incidentes, 79
- Gestión de interacciones de usuario
 - control de interacciones, 37
- Gestión de problemas
 - , 215
- diagramas del flujo de trabajo
 - Gestión de configuraciones
 - , 304
 - control de configuraciones, 312
 - gestión de datos maestros, 323
 - identificación de configuraciones, 308
 - Gestión de interacciones de usuario
 - autoservicio, usuario, 34
 - cierre de interacciones, 40

- Gestión de problemas
 - , 192
 - cierre y revisión de problemas, 212
 - investigación de errores conocidos, 202
 - investigación y diagnóstico de problemas, 195
 - resolución de errores conocidos, 209
- diagramas del proceso
 - Gestión de cambios, 236
- diagramas de proceso
 - Gestión de configuraciones, 298
 - Gestión de incidentes, 62
 - Gestión de interacciones de usuario, 28
 - Gestión de problemas, 176
- diagramas flujo de trabajo
 - Gestión de incidentes
 - , 90
 - investigación y diagnóstico de incidentes, 75
- diagramas flujo trabajo
 - Gestión de problemas
 - aceptar solución para errores conocidos, 206
 - detección/registro/categorización de problemas, 187
 - registro y categorización de errores conocidos, 199

E

- e-cab, función de usuario de Gestión de cambios, 276 a 278
- Entorno de tiempo de ejecución
 - véase* RTE
- entrada
 - Gestión de cambios, 248
 - Gestión de configuraciones, 300
 - Gestión de incidentes, 64
 - Gestión de interacciones de usuario, 30
 - Gestión de problemas, 180
- escalado de incidentes
 - diagrama de flujo de trabajo, 84
 - tabla de proceso, 85
- estándares del sector
 - COBIT 4.1, 16
 - ISO 20000, 15
 - ITIL V3, 14
- evaluación y cierre de cambios
 - diagrama de flujo de trabajo, 273
 - tabla de proceso, 274
- evaluación y planificación de cambios
 - diagrama de flujo de trabajo, 261
 - tabla de proceso, 262

F

- fases, Gestión de cambios, 113, 235
- formularios
 - Gestión de cambios, nueva petición de cambio, 282
 - Gestión de configuraciones, elemento de configuración, 328
 - Gestión de incidentes
 - incidente actualizado, 99
 - nuevo incidente, 98
 - Gestión de interacciones de usuario
 - interacción escalada, 47
 - nueva interacción, 46
 - Gestión de problemas
 - nuevo error conocido, 227
 - problema nuevo, 220
- función de usuario de, Gestión de interacciones de usuario, 30, 35 a 36
- función de usuario de, gestor de creación/empaquetado de versiones, Gestión de cambios, 276
- funciones de usuario
 - Gestión de cambios, 247
 - agente del centro de servicios, 253 a 255
 - analista de cambios, 247
 - aprobador de cambios, 247, 265 a 266
 - coordinador de cambios, 247, 253 a 263
 - e-cab, 247, 276 a 278
 - gestor creación/empaquetado versiones, 247, 276
 - gestor de cambios, 247, 265 a 279
 - gestor de problemas, 253 a 257
 - gestor de versiones, 253 a 257
 - Gestión de configuraciones, 299
 - administrador de configuraciones, 299, 306 a 325
 - administrador de herramientas/cms, 299, 305 a 306
 - administrador del sistema, 324 a 325
 - auditor de configuraciones, 299, 316 a 322
 - gestor de configuraciones, 299, 305 a 306
 - Gestión de incidentes, 63
 - agente del centro de servicios, 67 a 88
 - analista de incidentes, 63, 71 a 82
 - coordinador de incidentes, 63, 71 a 92
 - gestor de incidentes, 63, 85 a 90
 - gestor del centro de servicios, 70 a 95
 - operador, 63, 67 a 71
 - Gestión de interacciones de usuario, 30
 - agente del centro de servicios, 38 a 44
 - usuario, 30, 35 a 36

- Gestión de problemas, 178
 - analista de problemas, 179, 188 a 210
 - coordinador de cambios, 208 a 210
 - coordinador de problemas, 179, 185 a 190
 - gestor de problemas, 178, 193 a 217
- funciones usuario
 - Gestión de interacciones de usuario
 - agente centro de servicios, 30
- G**
- Gestión de cambios, 233 a 288
 - aplicación, 234
 - categorías, 113, 235
 - diagrama del proceso, 236
 - diagramas de flujo de trabajo
 - aprobación de cambios, 264
 - evaluación y cierre de cambios, 273
 - evaluación y planificación de cambios, 261
 - registro de cambios, 254
 - revisión de cambios, 258
 - diagramas flujo de trabajo
 - control de cambios de emergencia, 277
 - coordinación de implementación de cambios, 267
 - entrada, 248
 - formularios
 - información detallada, 283 a 288
 - nueva petición de cambio, 282
 - funciones de usuario, 247
 - agente del centro de servicios, 253 a 255
 - analista de cambios, 247
 - aprobador de cambios, 265 a 266
 - change approver, 247
 - coordinador de cambios, 247, 253 a 263
 - e-cab, 247, 276 a 278
 - gestor creación/empaquetado versiones, 247
 - gestor de cambios, 247, 265 a 279
 - gestor de problemas, 253 a 257
 - gestor de versiones, 253 a 257
 - funciones usuario
 - gestor creación/empaquetado, 276
 - función ITIL, 234
 - KPI
 - COBIT, 249
 - ITIL, 249
 - Service Manager, 248
 - matriz RACI, 250
 - procesos, 233 a 288
 - aprobación de cambios, 263 a 266
 - control de cambios de emergencia, 276 a 279
 - coordinación de implementación de cambios, 266 a 271
 - descripción general, 235
 - evaluación y cierre de cambios, 272 a 275
 - evaluación y planificación de cambios, 260 a 263
 - registro de cambios, 253 a 257
 - revisión de cambios, 257 a 260
 - relación con otras aplicaciones, 23
 - salida, 248
 - tablas de proceso
 - aprobación de cambios, 265
 - control de cambios de emergencia, 278
 - coordinación de implementación de cambios, 268
 - evaluación y cierre de cambios, 274
 - evaluación y planificación de cambios, 262
 - registro de cambios, 255
 - revisión de cambios, 259
 - transición de servicio, 234
- Gestión de configuraciones, 289 a 339
 - aplicación, 291
 - diagrama del proceso, 298
 - diagramas de flujo de trabajo
 - verificación y auditoría de config, 320
 - diagramas del flujo de trabajo
 - control de configuraciones, 312
 - gestión de configuraciones, planificación, 304
 - gestión de datos maestros, 323
 - identificación de configuraciones, 308
 - diagramas flujo de trabajo
 - contab./informes estado de config, 315
 - entrada, 300
 - formularios
 - elemento de configuración, 328
 - información detallada, 329 a 340
 - funciones de usuario, 299
 - administrador de configuraciones, 299, 306 a 325
 - administrador de herramientas/cms, 299, 305 a 306
 - administrador del sistema, 324 a 325
 - auditor de configuraciones, 299, 316 a 322
 - gestor de configuraciones, 299, 305 a 306
 - función ITIL, 290
 - KPI
 - COBIT, 301
 - ITIL, 301
 - Service Manager, 300
 - matriz RACI, 302

- procesos, 289 a 339
 - contab./informes de estado de config., 314 a 317
 - control de configuraciones, 311 a 313
 - descripción general, 296
 - gestión de configuraciones, planificación, 303 a 306
 - gestión de datos maestros, 322 a 325
 - identificación de configuraciones, 307 a 311
 - verificación y auditoría de config., 317 a 322
- relación con otras aplicaciones, 24
- salida, 300
- tablas de proceso
 - contab. e informes de estado de config, 316
 - control de configuraciones, 313
 - gestión de configuraciones, planificación, 305
 - gestión de datos maestros, 324
 - identificación de configuraciones, 309
 - verificación y auditoría de config., 321
- transición de servicio, 290
- gestión de configuraciones, planificación
 - diagrama de flujo de trabajo, 304
 - tabla de proceso, 305
- gestión de datos maestros
 - diagrama de flujo de trabajo, 323
 - tabla de proceso, 324
- Gestión de incidentes, 59 a 106
 - aplicación, 60
 - cierre en dos pasos, 61
 - cierre en un paso, 61
 - diagrama del proceso, 62
 - diagramas de flujo de trabajo
 - asignación de incidentes, 72
 - cierre de incidentes, 81
 - escalado de incidentes, 84
 - monitorización de SLA, 87
 - registro de incidentes, 69
 - resolución y recuperación de incidentes, 79
 - diagramas flujo de trabajo
 - investigación y diagnóstico de incidentes, 75
 - monitorización de OLA y UC, 90
 - entrada, 64
 - formularios
 - incidente actualizado, 99
 - información detallada, 100 a 106
 - nuevo incidente, 98
 - funciones de usuario, 63
 - agente del centro de servicios, 67 a 88
 - analista de incidentes, 63, 71 a 82
 - coordinador de incidentes, 63, 71 a 92
 - gestor de incidentes, 63, 85 a 90
 - gestor del centro de servicios, 70 a 95
 - operador, 63, 67 a 71
 - función ITIL, 60
- KPI
 - COBIT, 66
 - ITIL, 65
 - Service Manager, 65
- matriz RACI, 66
- notas de implementación, 61
- operación de servicio, 60
- procesos, 59 a 106
 - asignación de incidentes, 71 a 73
 - cierre de incidentes, 80 a 82
 - control de reclamaciones, 93 a 95
 - descripción general, 61
 - escalado de incidentes, 82 a 86
 - investigación y diagnóstico de incidentes, 74 a 77
 - monitorización de OLA y UC, 90 a 92
 - monitorización de SLA, 87 a 88
 - registro de incidentes, 67 a 71
 - resolución y recuperación de incidentes, 78 a 80
- relación con otras aplicaciones, 22
- salida, 64
- tablas de proceso
 - asignación de incidentes, 73
 - cierre de incidentes, 82
 - escalado de incidentes, 85
 - investigación y diagnóstico de incidentes, 76
 - monitorización de OLA y UC, 91
 - monitorización de SLA, 88
 - registro de incidentes, 70
 - resolución y recuperación de incidentes, 80
- Gestión de interacciones de usuario, 25 a 57
 - área, 55
 - categoría, 55
 - diagr. de flujo trabajo
 - cierre de interacciones, 43
 - diagrama del proceso, 28
 - diagramas de flujo de trabajo
 - cierre de interacciones, 40
 - control de interacciones, 37
 - diagramas flujo de trabajo
 - autoservicio, usuario, 34
 - entrada, 30
 - formularios
 - interacción escalada, 47
 - nueva interacción, 46
 - funciones de usuario, 30
 - agente del centro de servicios, 38 a 44
 - usuario, 35 a 36
 - funciones usuario
 - agente del centro de servicios, 30
 - usuario, 30

- KPI
 - COBIT, 31
 - ITIL, 31
 - Service Manager, 31
- matriz RACI, 32
- procesos, 25 a 57
 - autoservicio, usuario, 33 a 36
 - cierre de interacciones, 39 a 41, 42 a 44
 - control de interacciones, 36 a 39
- salida, 30
- subárea, 55
- tablas de proceso
 - autoservicio, usuario, 35
 - cierre de interacciones, 41, 44
 - control de interacciones, 38
- Gestión de peticiones
 - matriz RACI, 117
 - relación con otras aplicaciones, 22
- Gestión de problemas, 173 a 228
 - alertas, 175
 - aplicación, 174
 - diagrama del proceso, 176
 - diagramas de flujo de trabajo
 - aceptar solución para errores conocidos, 206
 - monitorización de errores conocidos y problemas, 215
 - diagramas del flujo de trabaj
 - priorización y planificación de problemas, 192
 - diagramas del flujo de trabajo
 - cierre y revisión de problemas, 212
 - investigación de errores conocidos, 202
 - investigación y diagnóstico de problemas, 195
 - resolución de errores conocidos, 209
 - diagramas flujo trabajo
 - detección/registro/categorización de problemas, 187
 - registro y categorización de errores conocidos, 199
 - entrada, 180
 - formularios
 - información detallada, 221 a 226
 - nuevo error conocido, 227
 - nuevo problema, 220
 - funciones de usuario, 178
 - analista de problemas, 179, 188 a 210
 - coordinador de cambios, 208 a 210
 - coordinador de problemas, 179, 185 a 190
 - gestor de problemas, 178, 193 a 217
 - función ITIL, 174
 - KPI
 - COBIT, 182
 - ITIL, 181
 - Service Manager, 181
 - matriz RACI, 182
 - notificaciones, 175
 - operación de servicio, 174
 - proactiva, 174
 - procesos, 173 a 228
 - aceptación de soluciones para errores conocidos, 204 a 207
 - cierre y revisión de problemas, 211 a 213
 - descripción general, 175
 - detección/registro/categorización de problemas, 185 a 190
 - investigación de errores conocidos, 201 a 204
 - investigación y diagnóstico de problemas, 194 a 197
 - monitorización de errores conocidos y problemas, 214 a 217
 - priorización y planificación de problemas, 190 a 193
 - registro y categorización de errores conocidos, 198 a 201
 - resolución de errores conocidos, 208 a 210
 - reactiva, 174
 - relación con otras aplicaciones, 23
 - salida, 180
 - tablas de proceso
 - aceptación de soluciones para errores conocidos, 207
 - cierre y revisión de problemas, 213
 - detección/registro/categorización de problemas, 188
 - investigación de errores conocidos, 203
 - investigación y diagnóstico de problemas, 196
 - monitorización de errores conocidos y problemas, 216
 - priorización y planificación de problemas, 193
 - registro y categorización de errores conocidos, 200
 - resolución de errores conocidos, 210
 - Gestión de servicios de tecnología de la información
 - véase ITSM*
 - gestor de cambios, función de usuario de Gestión de cambios, 265 a 279
 - gestor de configuraciones
 - Gestión de configuraciones, función de usuario, 299, 305 a 306

gestor de incidentes, función de usuario de Gestión de incidentes, 63, 85 a 90

gestor del centro de servicios, función de usuario de Gestión de incidentes, 70 a 95

gestor de problemas
función de usuario de Gestión de cambios, 253 a 257
Gestión de problemas, función de usuario, 193 a 217

gestor de versiones, función de usuario de Gestión de cambios, 253 a 257

I

identificación de configuraciones
diagrama de flujo de trabajo, 308
tabla de proceso, 309

Indicadores clave de rendimiento
véase KPI

información detallada
Gestión de cambios, 283 a 288
Gestión de configuraciones, 329 a 340
Gestión de incidentes, 100 a 106
Gestión de problemas, 221 a 226

información detallada de formularios
Centro de servicios, 48 a 53

investigación de errores conocidos
diagrama de flujo de trabajo, 202
tabla de proceso, 203

investigación y diagnóstico de incidentes
diagrama de flujo de trabajo, 75
tabla de proceso, 76

investigación y diagnóstico de problemas
diagrama de flujo de trabajo, 195
tabla de proceso, 196

ISO, 13

ITIL, 11
centro de servicios, función, 26
Gestión de cambios
función, 234
Gestión de configuraciones
función, 290
KPI, 301
Gestión de incidentes
función, 60
KPI, 65
Gestión de interacciones de usuario, KPI, 31
Gestión de problemas
función, 174
KPI, 181
KPI de Gestión de cambios, 249

ITSM, 11

K

KPI

COBIT

Gestión de cambios, 249
Gestión de configuraciones, 301
Gestión de incidentes, 66
Gestión de interacciones de usuario, 31
Gestión de problemas, 182

ITIL

Gestión de cambios, 249
Gestión de configuraciones, 301
Gestión de incidentes, 65
Gestión de interacciones de usuario, 31
Gestión de problemas, 181

Service Manager

Gestión de cambios, 248
Gestión de configuraciones, 300
Gestión de incidentes, 65
Gestión de interacciones de usuario, 31
Gestión de problemas, 181

M

matriz RACI

Gestión de cambios, 250
Gestión de configuraciones, 302
Gestión de incidentes, 66
Gestión de interacciones de usuario, 32
Gestión de peticiones, 117
Gestión de problemas, 182

módulos *véase* las aplicaciones

monitorización de errores conocidos y problemas

diagrama de flujo de trabajo, 215
tabla de proceso, 216

monitorización de OLA y UC

diagrama de flujo de trabajo, 90
tabla de proceso, 91

monitorización de SLA

diagrama de flujo de trabajo, 87
tabla de proceso, 88

N

notificaciones, Gestión de problemas, 175

O

objetivos de control y TI, estructura de procesos

véase COBIT

operación de servicio

centro de servicios, 26
Gestión de incidentes, 60

Gestión de problemas, 174

operador, función de usuario de Gestión de incidentes, 67 a 71

Organización Internacional para la Estandarización
véase ISO

P

priorización y planificación de problemas
diagrama de flujo de trabajo, 192
tabla de proceso, 193

proactiva, Gestión de problemas, 174

procesos

Gestión de cambios, 233 a 288
Gestión de configuraciones, 289 a 339
Gestión de incidentes, 59 a 106
Gestión de interacciones de usuario, 25 a 57
Gestión de problemas, 173 a 228

R

reactiva, Gestión de problemas, 174

registro de cambios

diagrama de flujo de trabajo, 254
tabla de proceso, 255

registro de incidentes

diagrama de flujo de trabajo, 69
tabla de proceso, 70

registro y categorización de errores conocidos

diagrama flujo trabajo, 199
tabla de proceso, 200

resolución de errores conocidos

diagrama de flujo de trabajo, 209
tabla de proceso, 210

resolución y recuperación de incidentes

diagrama de flujo de trabajo, 79
tabla de proceso, 80

Responsable, Contabilizable, Consultado e Informado

véase matriz RACI

revisión de cambios

diagrama de flujo de trabajo, 258
tabla de proceso, 259

RTE, 12

S

salida

Gestión de cambios, 248
Gestión de configuraciones, 300
Gestión de incidentes, 64
Gestión de interacciones de usuario, 30

Gestión de problemas, 180

Service Manager

aplicaciones, 13
arquitectura, 12
clientes, 12
cliente Web, 13
cliente Windows, 13
descripción general, 12
nivel Web, 13
procesos, 19
RTE, 12
servidor, 13

T

tablas de proceso

Gestión de cambios

aprobación de cambios, 265
control de cambios de emergencia, 278
coordinación de implementación de cambios,
268
evaluación y cierre de cambios, 274
evaluación y planificación de cambios, 262
registro de cambios, 255
revisión de cambios, 259

Gestión de configuraciones

contab. e informes estado de config., 316
control de configuraciones, 313
gestión de configuraciones, planificación, 305
gestión de datos maestros, 324
identificación de configuraciones, 309
verificación y auditoría, 321

Gestión de incidentes

asignación de incidentes, 73
cierre de incidentes, 82
control de reclamaciones, 95
escalado de incidentes, 85
investigación y diagnóstico de incidentes, 76
monitorización de OLA y UC, 91
monitorización de SLA, 88
registro de incidentes, 70
resolución y recuperación de incidentes, 80

Gestión de interacciones de usuario

, 41
autoservicio, usuario, 35
cierre de interacciones, 44
control de interacciones, 38

Gestión de problemas

- aceptación de soluciones para errores conocidos, 207
- cierre y revisión de problemas, 213
- detección/registro/categorización de problemas, 188
- investigación de errores conocidos, 203
- investigación y diagnóstico de problemas, 196
- monitorización de errores conocidos y problemas, 216
- priorización y planificación de problemas, 193
- registro y categorización de errores conocidos, 200
- resolución de errores conocidos, 210

tablas proceso

- Centro de servicios
véase tablas proceso

transición de servicio

- Gestión de cambios, 234
- Gestión de configuraciones, 290

V

verificación y auditoría de config

- diagrama de flujo de trabajo, 320

verificación y auditoría de config.

- tabla de proceso, 321

