¿Cuál proceso minimiza el impacto de las disrupciones (caídas) de los servicios?

El proceso encargado es el llamado Incident Management y su objetivo es procesar y reestablecer la operación normal del servicio en el menor tiempo posible y minimizando el impacto sobre el negocio.

Lo anterior tiene cierto margen de acción previamente declarado en los SLA (Acuerdos de niveles de servicio), en el que se acuerda el tiempo efectivo que tiene que estar operativo el servicio.

En ITIL un incidente es la interrupción no planificada de un servicio TI, o la reducción de su calidad.

Los tiempos de escalamiento los define la organización, con el fin de manejar los incidentes de acuerdo con su nivel de dificultad o prioridad en la reposición.

Los escalamientos por lo general están documentados en los OLA (Operational Level Agreements), los cuales pueden ser delegados de forma interna o externa.

Los modelos de incidentes tienen una cronología definida y unas responsabilidades definidas para ser manejados.

La prioridad es una combinación del impacto con la urgencia.

**Gestión del cambio:** Es cuando un incidente requiere una solución o amerita RFC (Request for Change).

**Gestión de la capacidad:** Cuando se disparan actividades de monitoreo por problemas de rendimiento.

**Gestión de la disponibilidad:** Incidencia puede utilizar datos de disponibilidad para determinar en donde se puede mejorar el servicio.

**Dentro del proceso de gestión de incidentes**

**Detección y registro de incidente:** Con la afectación de uno o múltiples usuarios, o la detección por parte del sistema de monitoreo, se levanta una incidencia, a la cual se le da seguimiento generalmente con un sistema de tickets.

**Clasificación y soporte inicial:** Como se pueden recibir múltiples incidencias, se debe determinar el nivel de prioridad, esto según las reglas de negocio, generalmente se cuenta con sistemas que realizan esto automáticamente, la prioridad se asigna según **impacto y urgencia.**

**Escalamiento:** Sirve para agilizar la respuesta correctiva, puede darse por:

* Falta de conocimiento.
* Poca experiencia.
* Falta de recursos requeridos.

**Solución y restablecimiento del servicio:** Rápido restablecimiento del servicio y satisfacción del usuario, si no se tiene registro del incidente es importante añadirlo a la base de conocimientos.

**Cierre del incidente:** Después de reestablecido el servicio, el cliente confirma la solución y se cierra la incidencia documentando debidamente.

**Monitorización, seguimiento y comunicación del incidente:** Se analiza la repetición de incidencias, tiempos de respuesta y solución, mediante estos indicadores se medirá la calidad del área de soporte para la satisfacción del usuario.