

5.2.5. GESTIÓN DE INCIDENTES

El objetivo de la gestión de incidentes es minimizar su impacto negativo restaurando la operación normal del servicio lo más rápido posible.

Impacta la satisfacción del cliente y la percepción del proveedor. Cada incidente se registra y gestiona para cumplir con los plazos realistas acordados, priorizando aquellos de mayor impacto para asegurar expectativas cumplidas.

Las organizaciones deben diseñar su gestión de incidentes para asignar los recursos según su gravedad. Los incidentes menores se manejan eficientemente para evitar sobrecargar recursos, mientras que los críticos requieren más atención y recursos. Se establecen procesos distintos para incidentes mayores y de seguridad de la información.

La información de los incidentes se registra en herramientas que vinculan CI, cambios, problemas y errores conocidos para facilitar diagnósticos y recuperaciones físicas. Las herramientas actuales ofrecen análisis de datos que comparan incidentes similares, generando recomendaciones para futuras mejoras.

Los responsables de incidentes ofrecen información precisa y actualizada, detallando síntomas, impactos empresariales, activos de configuración afectados, y acciones realizadas y planificadas, cada una con marcas de tiempo y datos de participantes para una comunicación efectiva.

Herramientas de colaboración adecuadas son esenciales para mejorar la eficiencia en la resolución de problemas.

La resolución de incidentes implica diversos grupos según su complejidad, todos familiarizados con el proceso y su impacto en valor, resultados, costos y riesgos:

- Usuarios resuelven algunos con autoayuda, registrando su uso para mejoras.
- La mesa de servicios maneja otros.
- Incidentes complejos se escalan a equipos especializados según categoría.

- Proveedores se encargan de incidentes en sus productos.
- Los más grandes requieren equipos temporales con múltiples partes.
- La recuperación ante desastres se activa en casos extremos para continuidad del servicio.

Una gestión de incidentes eficaz depende de una colaboración estrecha entre la mesa de servicios, el soporte técnico, el soporte de aplicaciones y los proveedores. Esta colaboración promueve el intercambio de información y el aprendizaje, mejorando la resolución eficiente y efectiva de incidentes.

La gestión de servicios y productos de terceros incluye acuerdos de soporte que alinean las obligaciones del proveedor con los compromisos del servicio al cliente. Esta gestión puede requerir interacción frecuente con proveedores, quienes actúan como mesa de servicios al registrar y gestionar incidentes, escalando a expertos según sea necesario para cumplir con los términos contractuales y mantener la calidad del servicio.

Es crucial implementar un proceso formal para registrar y gestionar incidentes, el cual, aunque no especifica procedimientos detallados para resolverlos, puede incluir técnicas que optimizan la investigación y diagnóstico. Utilizar guiones en el contacto inicial ayuda a manejar incidentes simples eficientemente, mientras que los más complejos dependen principalmente de conocimiento y experiencia especializada.

Los incidentes pueden abordarse en cada actividad de la cadena de valores, aunque los más visibles son los de entornos operacionales.

La gestión de incidentes enriquece la cadena de valor del servicio, especialmente en involucrar, entregar y soportar. Salvo en la planificación, estos procesos utilizan la información de incidentes para establecer prioridades:

- Mejorar: Prioriza mejoras basadas en registros de incidentes por frecuencia y severidad.
- Involucrar: Comunica regularmente con usuarios y clientes sobre incidentes visibles para gestionar expectativas y confirmar resoluciones.
- Diseño y transición: Gestiona incidentes durante pruebas, liberación y despliegue para asegurar resoluciones controladas.

- Obtener/construir: Asegura resolución oportuna en ambientes de desarrollo.
- Entregar y soportar: Contribuye significativamente al soporte al resolver incidentes y problemas.