Sistema de Gestión Web de Incidencias – WeTIL Help Desk

Entrevista N°1

Fecha: 12/04/2022.

Hora: 17:45

Lugar: Módulo de Informática, Apóstoles, Misiones. FCEQyN, UNaM.

Modalidad: Entrevista.

Tipo: Informal.

Entrevistada: Prof. Silvia Zajaczkowski - Administrativa Técnica.

Duración: 15 min.

Objetivo: Observar y tener un panorama general del ambiente de trabajo.

Preguntas:

1. ¿Qué actividades realiza la mesa de entrada?
2. ¿Qué servicios brinda?
3. ¿Posee un plan de acción en cuanto a los incidentes?
4. ¿Qué información se administra de los mismos?
5. ¿Cuáles son los inconvenientes más frecuentes que se presentan?
6. ¿Estaría interesado en un sistema de gestión de incidentes web?

Se llevó a cabo, la primera entrevista, de tipo informal, con la cual se pudo tomar conocimiento acerca del área de estudio, logrando constatar que la misma, actualmente, maneja las incidencias vía canales, como ser: celular, email, redes sociales. No cuenta con un plan de incidencias, así como también, del manejo de la gestión de los mismos, por ende no dispone de documentación al respecto, quedando registradas solo por estos medios. Se mencionó el uso de un sistema anteriormente, el cual quedó en desuso.

Podemos observar y concluir que, ***la falta de un sistema para la automatización del proceso de incidencias en la organización, es crucial para la toma de decisiones***. Por lo cual, se planteó realizar un sistema de gestión de incidencias web, que sirva como mesa de ayuda para los usuarios.

Se cerró la reunión acordando la próxima entrevista, de tipo formal.

Entrevista N°2

Fecha: 25/04/2022.

Hora: 10:45

Lugar: Módulo de Informática, Apóstoles, Misiones. FCEQyN, UNaM.

Modalidad: Entrevista.

Tipo: Formal.

Entrevistada: Prof. Silvia Zajaczkowski - Administrativa Técnica.

Duración: 45 min.

Objetivo: Observar y tener un panorama más detallado del ambiente de trabajo.

Preguntas:

1. ¿Cuál es la medida que se maneja de prioridad y de gravedad de las incidencias? ¿Cómo afectan a la organización?
2. ¿Cuáles son los servicios y activos que poseen un mayor o menor impacto – riesgo, crucial para la organización?
3. ¿Cómo actúan frente a incidencias frecuentes?
4. ¿Cómo gestiona un incidente? Descripción de la solución de un incidente leve y grave. ¿Quiénes intervienen?
5. ¿Cuál sería una gestión ideal?
6. ¿Posee una forma medible del impacto, tiempo, recurso, dinero, otros?
7. ¿Posee información del mantenimiento de los activos? ¿Quién está a cargo del mantenimiento y como reporta un evento o incidente?

Se llevó a cabo, la segunda entrevista, de tipo formal, con la cual se pudo determinar aspectos importantes a tener en cuenta a la hora gestionar un incidente, como ser las categorías y la gravedad, impacto.

Los servicios y los activos que se administran son, ordenados de mayor a menor relevancia en cuanto a prioridad de acción ante un eventual incidente:

* Conectividad de gestión SIU, Servidor SIU, SIU Guaraní 3.
* Conectividad al aula virtual.
* Seguridad.
* Nivel Rectorado.
* Alumnado.
* Biblioteca.
* Nivel hardware.
* Nivel Software.

Es importante remarcar y tener en cuenta las incidencias frecuentes, es crucial, ya que, se pueden volver graves y afectar a toda la entidad, recursos, tiempo, capital, etc.

Los incidentes son tratados vía mensajes, mail, llamadas o redes sociales. La mesa de entrada, informa al módulo de informática, cundo se ocasiona algún incidente, que requiera su intervención. Estos a su vez derivan a otros especialistas o al Rectorado, si la solicitud no está a su alcance de resolución.

Se dispone de una planilla con el listado de los activos con que se cuenta, los mismos son gestionados por el módulo de informática, pero no cuenta con una herramienta para poder medir el impacto, tiempo, recurso, esfuerzo, capital, lo cual podría ser útil para la toma de decisiones.