

Proyecto de implementación de mesa de servicio

	Salidas	Descripción
DSS02.01 Definir esquemas de clasificación de incidentes y peticiones de servicio.		
Acuerdos de Niveles de Servicio	Esquemas y modelos de clasificación de incidentes y peticiones de servicio.	De acuerdo a los niveles de servicio planteado por ITIL se clasifica el incidente en orden de priorización, según sea su impacto al cliente.
Repositorio de configuración	Reglas para escalado de incidentes	Según las reglas establecidas, en caso de que un incidente se deba escalar, el encargado de soporte técnico debe cumplir con las reglas de escalación, dependiendo de la priorización del punto anterior.
Repositorio actualizado con elementos de configuración	Criterios para registro de problemas	Basados en el tema de gestión del conocimiento de ITIL, se implementa una base de conocimiento contenga recopilado y ordenando la información de las soluciones de la empresa, llámese algún programa al que se le brinda soporte o algún programa de dominio propio que utilicen clientes.
Informes de estado de configuración		
Reglas de monitorización de activos y condiciones de eventos		
Esquema de clasificación de problemas		
Acciones y comunicaciones de respuesta a incidentes		
DSS02.02 Registrar, clasificar y priorizar peticiones e incidentes.		

ANSs	Registro de incidentes y peticiones de servicio	El evento disparador es la llamada del cliente donde un agente de soporte tomará su llamada, se deberá crear un caso en el sistema de reporte de incidente que está instalado en la Intranet.
Procedimiento de emergencia y escalado	Incidentes y peticiones de servicio clasificados y priorizados	Después de realizar el análisis del caso, se registra en el sistema de tiquetes de la Intranet el problema reportado por el cliente. Posteriormente se busca en el informe de estado de configuración y en el esquema de clasificación de errores para saber cómo se debe proceder con el actual incidente.
Tiques de incidentes. Reglas de supervisión de activos y condiciones de eventos		
Tiques de incidentes de seguridad		
DSS02.03 Verificar, aprobar y resolver peticiones de servicio.		
Causas raíz relacionadas con riesgos	Peticiones de servicio aprobadas	Verificar que las peticiones de servicio cumplen los criterios de petición definidos.
	Peticiones de servicio completas	El agente de soporte técnico realiza una evaluación de la solicitud de servicio, en caso de que la misma pueda ser atendida y resuelta.
DSS02.04 Investigar, diagnosticar y localizar incidentes.		
Plan de soporte adicional	Síntomas de incidentes	El departamento calidad durante el análisis del incidente de será el encargado de diagnosticar las posibles causas que pueden estar generando el problema.
	Registro de problemas	Actualizar el veredicto del incidente en la Intranet del caso relacionado para que se mantenga actualizado el registro de problemas.
DSS02.05 Resolver y recuperarse ante incidentes.		

Planes de respuesta a incidentes relacionados con riesgos	Resoluciones de incidentes	Después del análisis del caso se procede a reproducir el escenario del incidente, en caso de que se requiera una escalación el departamento de calidad deberá de asignarlo al departamento correspondiente. Es después todo ese proceso que el departamento encargado se pone a resolver el incidente.
Registros de errores conocidos		
Comunicación de conocimiento aprendido		
DSS02.06 Cerrar peticiones de servicio e incidentes.		
Registros de problemas cerrados	Peticiones de servicio e incidentes cerrados	La validación del departamento de calidad responde a que el incidente ha sido resultado correctamente por ellos o el departamento encargado.
	Confirmación del usuario de resolución o cumplimiento satisfactorios	El departamento de calidad notifica al de soporte para que gestione una comunicación con el cliente y verificar la solución.
DSS02.07 Seguir el estado y emitir de informes.		
OLAs	Informe de estado y tendencias de incidentes	Gracias al registro de incidentes en la intranet, se podrán generar reportes y métricas de tendencias en los incidentes que sean trabajados por el departamento de soporte o el de calidad. Utilizar la información como entrada a la planificación de la mejora continua
Informes de estado de problemas		
Informes de resolución de problemas		
Informes de monitorización de resolución de problemas	Informes de estado de cumplimiento de peticiones y tendencias	Identificar la frecuencia y el medio para informarles. Producir y distribuir informes en tiempo o proporcionar acceso controlado a datos online.