

## Contenido

Problema clave.....	2
Procedimiento.....	2
Estadísticas.....	2
Requerimientos funcionales .....	2
Niveles de soporte técnico.....	3
Funcionamiento .....	3
Características del sistema.....	3
Consolidar estrategias omnichannel:.....	4
Seguimiento de métricas de servicio: .....	4
Métricas: .....	4
Necesidades y prioridades .....	4
Necesidades específicas:.....	4
Prioridades de la empresa.....	5
Preparar a la empresa para la implementación:.....	5

# Gestión de incidentes

---

## Problema clave

Se requiere subsanar el punto de la norma ISO 27001 el cual exige implementar un sistema de tickets para el control de incidentes informáticos dentro del área laboral de la empresa.

## Procedimiento

- ✚ Descripción del incidente
- ✚ ¿Dónde se descubrió?
- ✚ ¿Quién lo descubrió?
- ✚ ¿Cuándo lo descubrió?
- ✚ ¿Que hizo quien lo descubrió? ¿Reportó el incidente o lo ocultó?
- ✚ ¿A quién se reportó el incidente?
- ✚ ¿Cuándo se redactó el informe?
- ✚ Gravedad o clasificación del incidente
- ✚ ¿Cuándo se enteró el responsable?
- ✚ ¿Qué hizo el responsable?
- ✚ ¿Quién realizó el control de seguimiento?
- ✚ ¿Cuándo se realizó el seguimiento?

## Estadísticas

- ✚ Satisfacción = 48%
- ✚ Numero de tickets resueltos = 39%
- ✚ 42% = dentro de las primeras 24 horas
- ✚ 10% = dentro de los primeros 60 minutos
- ✚ 32% = dentro de los primeros 30 minutos

## Requerimientos funcionales

1. Recibir solicitud del usuario (por medio de distintos canales de comunicación) luego se convierten en Tickets de Soporte
2. Pasar Ticket de Soporte al campo NUEVOS
3. Posicionar al usuario de acuerdo al nivel de prioridad
4. Redirigir el incidente al encargado correspondiente (opcionalmente de forma manual)
5. Modificar el status a ABIERTO
6. Tener interacción con los usuarios por medio de comentarios (tomar registro de las interacciones)
7. Se notifica a los interesados las interacciones
8. Enviar notificación de CONCLUIDO una vez resuelta la incidencia
9. Revisar el historial cuando ocurran problemas frecuentes
10. Enviar Encuesta de Satisfacción una vez resuelta la incidencia

## Niveles de soporte técnico

- Nivel 1: incidencias básicas

Inconvenientes en: sistemas físicos, configuración de hardware, software, problemas de usuario y contraseña, actualizaciones, instalación de software

- Nivel 2: nivel técnico más especializado

Problemas de índole más técnica e informática: sistemas de comunicación, sistemas operativos, software y bases de datos





## Funcionamiento

- 🔧 El técnico recibe una notificación
  - 🔧 El técnico consulta el ticket
  - 🔧 El técnico accede al historial de interacciones
  - 🔧 El técnico soluciona el incidente
  - 🔧 El técnico marca como concluido
- 
- 👤 El usuario notifica una incidencia
  - 👤 El usuario realiza comentarios dentro del ticket
  - 👤 El usuario da como CONCLUIDO el incidente
  - 👤 El usuario consulta la sección de (FAQ) preguntas frecuentes según las peticiones o incidencias más frecuentes








## Características del sistema

- Gestión de entradas: organizar flujo de trabajo, asignar prioridades, llevar los tickets a una resolución correcta
- Asignar responsabilidades por categoría
- Permitir el acceso de varios usuarios y asignarles roles
- Cambiar el status de un incidente sin intervención manual
- Colocar notas privadas
- Automatización: En preguntas frecuentes se usan respuestas predefinidas
- Gestión de SLA: El acuerdo de nivel de servicio debe responder lo siguiente:
  - ¿Cuándo debe recibir el usuario final la primera respuesta?
  - ¿Cuál es el tiempo aceptable para resolver por completo un ticket?
  - ¿Qué tipo de prioridad tiene el usuario que generó el ticket?
- Generar informes en tiempo real
- Administración de una base de conocimiento: artículos de una base de conocimientos o (FAQ) se ponen a disposición de los usuarios finales para buscar y encontrar respuestas instantáneas





### Consolidar estrategias omnichannel:

-  Correo electrónico: 64%
-  Chat en vivo: 47%
-  Redes sociales: 36%
-  SMS: 28%
- Recepción de tickets por medio de la bandeja de entrada, remitiéndolo al agente encargado. Cuando se remite a otro agente este tendrá acceso al historial
- Fomentar el trabajo en equipo: transferencia de incidentes a los miembros de otros niveles de soporte
- Adición de notas visibles para los técnicos
- Automatizar procesos: el ticket se crea automáticamente una vez el usuario genera una consulta mediante un canal de comunicación, se asigna a los equipos

### Seguimiento de métricas de servicio:










-  Generación de informes:
-  El volumen de tickets,
-  Tiempo de resolución de tickets
-  La primera hora de respuesta
-  El cumplimiento de SLA
-  La actividad del técnico
-  La productividad

### Métricas:

-  velocidad media para responder = 79%
-  Número de incidentes registrados = 79%
-  Tasa media de abandono de llamadas = 68%
-  Tasa de resolución del primer contacto = 64%

## Necesidades y prioridades

### Necesidades específicas:

-  Omnicanal
-  Categorización automática de incidentes
-  Posibilidad de crear equipos de trabajo
-  Visualización simple de los incidentes
-  Informes detallados sobre la performance de los técnicos
-  Historial de incidentes e interacciones entre el usuario y el técnico
-  Base de conocimiento (FAQ)
-  Automatización de procesos
-  Chat interno

### **Prioridades de la empresa**

- ✚ Bajo costo
- ✚ Fácil de implementar
- ✚ Que no exija muchas capacitaciones
- ✚ Integración con aplicaciones y software que sean utilizados en la empresa
- ✚ Fácil de usar
- ✚ Que se acople a los protocolos de atención y soporte al cliente

### **Preparar a la empresa para la implementación:**

- ✚ Establecer un calendario de objetivos a corto y largo plazo
- ✚ Tiempo requerido para instalar el software en todos los dispositivos
- ✚ Tiempo requerido para crear los usuarios
- ✚ Tiempo requerido para capacitar al personal
- ✚ Plazo máximo para la implementación