

Cómo se da prioridad a las incidencias por el Servicio Técnico

Article ID: KB0039457

Created: 2025-01-28 10:12:24

Updated: 2025-01-28 13:03:18

Author: {'link':

'https://fmcnadev.service-now.com/api/now/table/sys_user/acaf843397d74958f7e3bb8fe153afe3',

'value': 'acaf843397d74958f7e3bb8fe153afe3'}

Category: {'link':

'https://fmcnadev.service-now.com/api/now/table/kb_category/4fc5804cc3421a100acd3300150131d6',

'value': '4fc5804cc3421a100acd3300150131d6'}

Cuando reportes un problema a través del IT Service Portal, email o por teléfono, recibes una notificación automática por e-mail de tu incidente con un número de incidencia único y un nivel de prioridad como se ve en la siguiente imagen.

El Service Desk gestiona todos los tickets de incidencias de acuerdo a su nivel de prioridad. Este artículo explica cómo se priorizan tus tickets por el Servicio Técnico.

¿Qué es una prioridad?

Prioridad es una categoría usada para identificar la importancia relativa a un incidente, problema o cambio. Está basado en el impacto (e.g. número de personas afectadas) y la urgencia (e.g. la criticidad del proceso del negocio impactado) del incidente (como se explica debajo), y es usado para identificar el tiempo requerido para que las acciones se lleven a cabo.

Si envías el problema a través de teléfono o email, el agente del servicio técnico determinará el impacto y la urgencia basado en tu información. Si envías el problema a través del IT Service Portal, puedes seleccionar el número de usuarios afectados como indicación del impacto y el agente del servicio técnico determinará la urgencia basado en tu descripción del problema.

Detalles:

Impact

Urgency

= a measure of the effect of an Incident, Problem or Change on Business Processes.

Impact is often based on how agreed Service Levels will be affected and may be assessed by considering the number and business roles of the people affected or the business functions supported by the systems affected.

= a measure of how long it will be until an Incident, Problem or Change has a significant Impact on the Business.

Please note: A high Impact Incident does not necessarily have an immediate Impact.

Priority

= a category used to identify the relative importance of an Incident, Problem and Change.

Priority is based on Impact and Urgency and is used to identify required times for actions to be taken.

Al incidente, problema y cambio se le asignará un nivel de prioridad basado en una evaluación del impacto y la urgencia como se presenta en el matriz siguiente:

Priority "5 –Only Planning" (Solo planificación) – e.g. para desarrollar/testar los sistemas afectados .

Descripción de Niveles de Prioridad

Prioridad

Descripción

Prioridad 1

Muy alta

(incidente crítico

Alto impacto y alta urgencia

Un Incidente de Prioridad Crítica tiene prioridad sobre todos los demás incidentes y actividades y requiere el nivel más alto de respuesta con notificación inmediata de la gestión.

(1) No hay elusión o solución alternativa disponible; y

(2) un cambio de emergencia puede ser requerido.

Prioridad 2

Alta

Alto impacto y urgencia media; o Impacto medio y urgencia alta

Un incidente de Alta Prioridad tiene prioridad sobre todos los demás incidente con la excepción de los incidentes de Prioridad Crítica. Los incidentes designados con el nivel de prioridad requerirán esfuerzo continuo para resolver y notificación inmediata de la gestión.

(1) normalmente hay una elusión o solución alternativa disponible; y

(2) no se requiere un cambio de emergencia pero un cambio normal puede ser requerido en una fecha y hora en un futuro cercano especificado por el cliente.

Prioridad 3

Media

Bajo impacto y alta urgencia; o impacto medio y urgencia media; o impacto alto y baja urgencia

Un incidente de Prioridad Media tiene prioridad sobre incidentes de Baja Prioridad y Prioridad de Planificación. Los incidentes designados con este nivel de prioridad generalmente serán gestionados por las áreas de soporte de segunda línea.

(1) normalmente hay una elusión o solución alternativa disponible; o

(2) no se requiere un cambio de emergencia, pero un cambio normal puede ser requerido en una fecha y hora en un futuro cercano especificado por el cliente.

Prioridad 4

Baja

Bajo impacto y alta urgencia; o impacto medio y urgencia media; o impacto alto y baja urgencia

Un incidente de Prioridad Media tiene prioridad sobre incidentes de Baja Prioridad y Prioridad de Planificación. Los incidentes designados con este nivel de prioridad generalmente serán gestionados por las áreas de soporte de segunda línea.

(1) normalmente hay una elusión o solución alternativa disponible; o

(2) no se requiere un cambio de emergencia, pero un cambio normal puede ser requerido en una fecha y hora en un futuro cercano especificado por el cliente.

Prioridad 5

Muy baja

(planeado)

Impacto bajo y urgencia baja

Un incidente de Prioridad de Planificación tiene la prioridad más baja de todos los incidentes. Los incidentes designados con este nivel de prioridad generalmente serán gestionados por las áreas de soporte de primera línea o el Servicio Técnico.

(1) hay una elusión o solución alternativa; o

(2) hay un cambio estándar disponible, o cualquier cambio normal puede ser planificado para una fecha y hora aceptada mutuamente por las dos partes.

Ejemplos de Niveles de Prioridad

#

Short description

Impact

(affected user)

Urgency

(time-criticality)

Priority

1

Sistema Central de SAP ERP caído

High

High

1

2

Acceso a internet en una localización interrumpido

High

Medium

2

3

Punto de acceso WLAN para un edificio/planta averiado

Medium

Medium

3

4

Instalación de un programa a través del Sistema de Distribución de Programas fallido para un usuario

Low

Medium

4

5

Departamento completo (dominio AD) incapaces de iniciar sesión

Medium

High

2

6

Olvido de contraseña de usuario

Low

High

3

7

Páginas de internet del cliente (FME o KAbi) no disponibles

Medium

Medium

3

8

Batería del portátil de usuario averiada

Low

Medium

4

9

Controlador SSD del usuario estropeado

Low