

ITIL HEROES' HANDBOOK



ITIL FOR THOSE WHO DON'T HAVE THE TIME

Hola a todos:

soy **Alex D Paul**. Trabajo para AdventNet como gestor de producto para las soluciones ManageEngine de ITIL.

Tras algunas presentaciones y discursos verdaderamente aburridos acerca de la biblioteca de infraestructura de tecnologías de la información (ITIL, por sus siglas en inglés) basados en el libro azul (soporte de servicio) que tuvieron lugar en Las Vegas, Los Ángeles, Londres, Sao Paulo, Singapur, Brisbane, Melbourne y Sidney, pensé que debía probar a escribir lo que realmente deben saber los gestores IT, de una manera atractiva para que se lo leyeran.

Con el debido respeto, el libro azul abarca todos los aspectos del soporte de servicio de ITIL y es la guía de referencia fundamental.

El presente documento está dirigido a todos aquellos que no tienen el tiempo y la paciencia suficientes pero que, sin embargo, quieren los resultados rápidamente.

No he encontrado nunca un artículo sobre soporte de servicio de ITIL que sea interesante, y este es mi intento de escribir uno. Espero que lo encuentre útil.

Me encantaría conocer sus opiniones, envíelas a:
alexdpaul@adventnet.com.

Capítulo

1

Introducción



¿Qué puede esperar de este White Paper? >

El objetivo de este White Paper es ayudarle a comprender ITIL en su verdadera esencia, sin que le despisten con los neologismos. Para que no se pierda, comenzaré con los aspectos básicos de ITIL aunque básicamente me centraré en la implementación de ITIL. No se preocupe si acaba de iniciarse en ITIL, su redacción es bastante simple para cualquiera que posea unos conocimientos básicos de IT.

Enfoque de ManageEngine sobre ITIL >

La mayoría de las soluciones de ITIL que existen en el mercado son demasiado complicadas. Cojamos un ejemplo en el que un cliente desea implementar una solución de ITIL. En primer lugar, los clientes han de contratar servicios de consultoría sobre ITIL, para definir los procesos de ITIL y alinearlos con los objetivos del negocio. El siguiente paso es comprar software de ITIL; la mayoría de las soluciones de ITIL ofrecen la gestión de incidentes, problemas y cambios como módulos diferentes. Incluso después de elegir el software, a los consultores de producto les lleva meses implementar el proceso. Los factores de costes y tiempo necesarios para implementar una solución de ITIL dejan fuera de juego a las PYMES (pequeñas y medianas empresas).

La misión de ManageEngine es hacer que ITIL sea simple, para que cualquier negocio pueda beneficiarse de ella. ManageEngine automatiza el soporte de servicio de ITIL, sin necesidad de despilfarrar el dinero en consultores o en tareas de personalización. Cuando instale los productos, obtendrá el marco del soporte de servicio de ITIL, con el marco de gestión de incidentes, problemas, cambios y versiones, construido sobre una base de datos de gestión de la configuración (CMDB, por sus siglas en inglés). Puede comenzar desde el primer día, con configuraciones mínimas que se adapten a sus necesidades.

¿Qué es ITIL? Hechos y no historia >

En este punto, es fundamental hacer un poco de historia:

ITIL es un marco de mejores prácticas para gestionar operaciones y servicios de IT, que fue definido a mediados de la década de los 80 por la Oficina de Comercio Gubernamental del Reino Unido. El principal objetivo de ITIL es alinear las empresas y la Tecnología de la Información, permitiendo a las organizaciones implementar aquellos aspectos que sean relevantes para su negocio. ITIL es sólo un elemento de sentido común, documentado a partir de años de aprendizaje de gestores de centros de asistencia técnica de todo el mundo.

Esto es lo que de verdad ha de saber

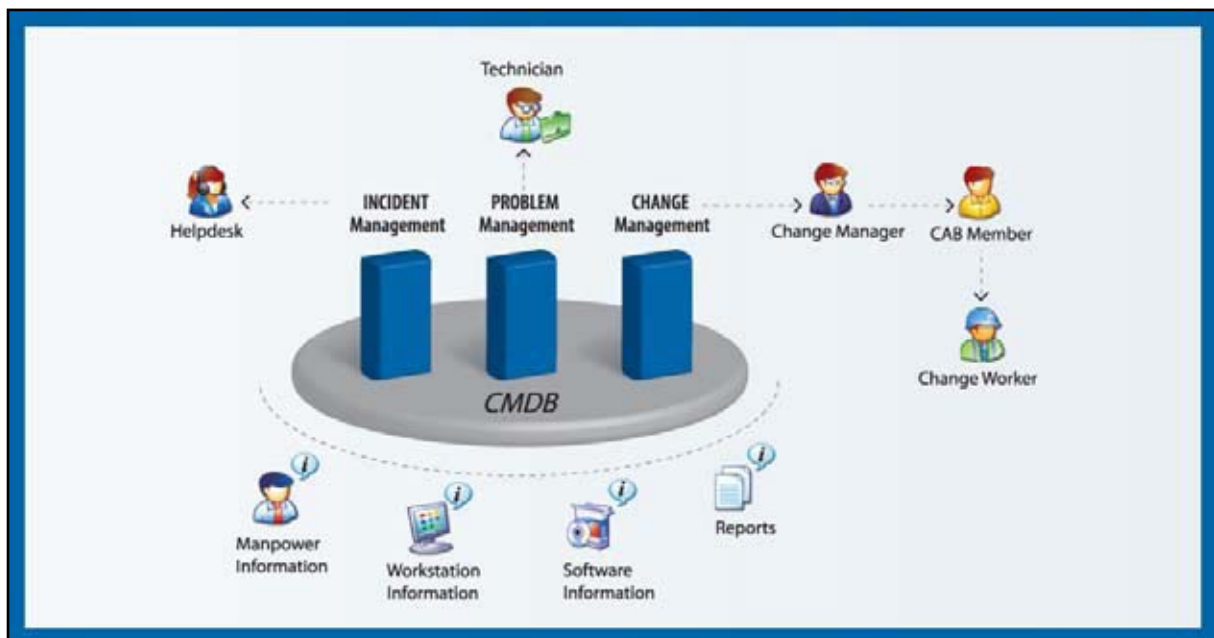
Información Básica	Explicación
ITIL no es un estándar	Considérelo un buen consejo de los Gestores de IT que lo conocen bien. Es Vd. quien debe decidir si adoptarlo o no. Puede implementar ITIL de la manera que más le convenga
No puede hacer que su Empresa obtenga una certificación ITIL	Si lo que busca es una Certificación, debe obtener los estándares ISO 20000 y BS 15000, basados en ITIL
No existen productos que cumplan con ITIL	Nadie puede certificar que un producto cumpla con ITIL. Es común que se refieran a la certificación de Pink Elephant. Léase la letra pequeña. https://www.pinkelephant.com/en-GB/ResourceCenter/PinkVerify/CompatibilityCompliance.htm
ITIL está pensado para pequeñas, medianas y grandes empresas	¡Es verdad! Cualquiera puede implementar ITIL. Sin embargo, cumple su función cuando el tamaño del equipo de su centro de asistencia técnica supera el número de 5.
ITIL no es una sola empresa o persona	ITIL no está respaldado por una sola empresa o persona. No reporta beneficios ni promoción personal.

ITIL no consiste en complicados mapas de proceso >

ITIL no va de complicados y estrictos mapas de proceso. Vd. no ha de seguir el proceso de otros o los procesos definidos en algún libro. Cuando aprenda ITIL, no comience a elaborar detallados mapas de proceso para todos los módulos, para después llevarlos a consultores, con el fin de plantear si concuerdan con las especificaciones ITIL. Lo cierto es que los consultores no le pueden ayudar sin antes comprender cómo funciona su soporte.

El soporte de servicio de ITIL será nuestro centro de atención >

En la actualidad, el centro de asistencia técnica de IT es la piedra angular de cualquier negocio, ya sea pequeño o grande. La mayoría de los gestores de IT y centros de asistencia técnica no paran de esforzarse para tener un servicio de asistencia técnica eficiente y productivo. Aquí nos centraremos en este problema. Puesto que el soporte de servicio de ITIL ofrece el marco de mejores prácticas para un centro de asistencia técnica de IT, vamos a ver cómo ITIL puede ser de utilidad a los gestores de IT y de los centros de asistencia técnica. El módulo de soporte de servicio de IT de ITIL ofrece las mejores prácticas, para garantizar que los servicios de IT estén disponibles el mayor tiempo posible. ManageEngine ServiceDesk Plus Enterprise Edition implementa estos módulos de soporte de servicio de IT.



Capítulo

2

Gestión de Incidentes

La gestión de incidentes en su trabajo cotidiano



Gestión de Incidentes

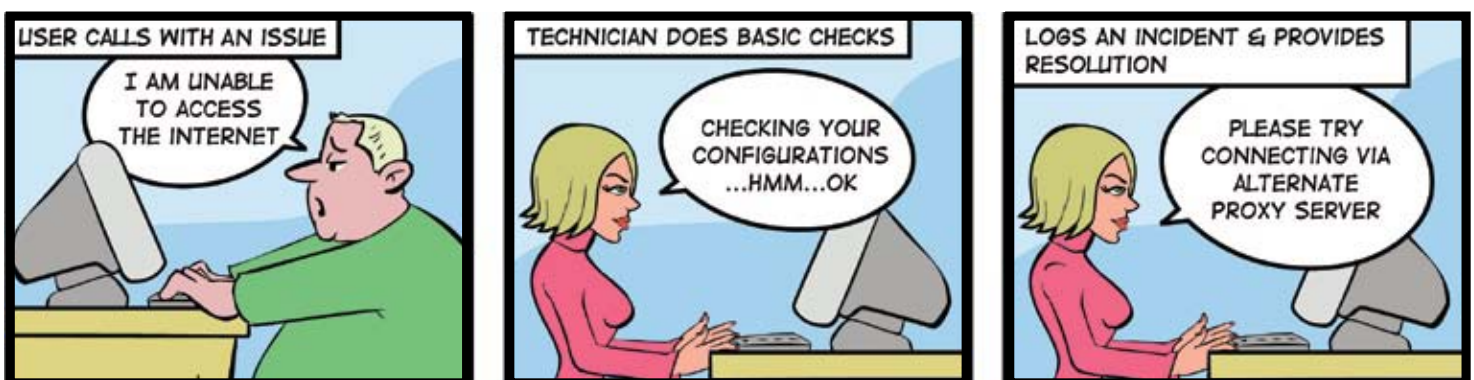
Un incidente es un trastorno en el servicio normal que afecta al usuario y a la empresa. El objetivo de la gestión de incidentes es restablecer la normalidad de los servicios de IT lo antes posible con soluciones temporales o definitivas que garanticen que el negocio no se vea afectado.

Un incidente es un evento que no forma parte del funcionamiento estándar; es un evento que Vd. no desea que suceda, pero que a veces ocurre. En pocas palabras, la Gestión de Incidentes es un proceso para gestionar los trastornos de los servicios críticos de IT y para restaurarlos lo antes posible.

Puede sonar a un sistema de tratamiento de incidencias complejo y edulcorado. Sin embargo, la gestión de incidentes le dice cómo implementar un centro de asistencia técnica de IT que comprenda y trabaje para satisfacer las prioridades de su negocio.

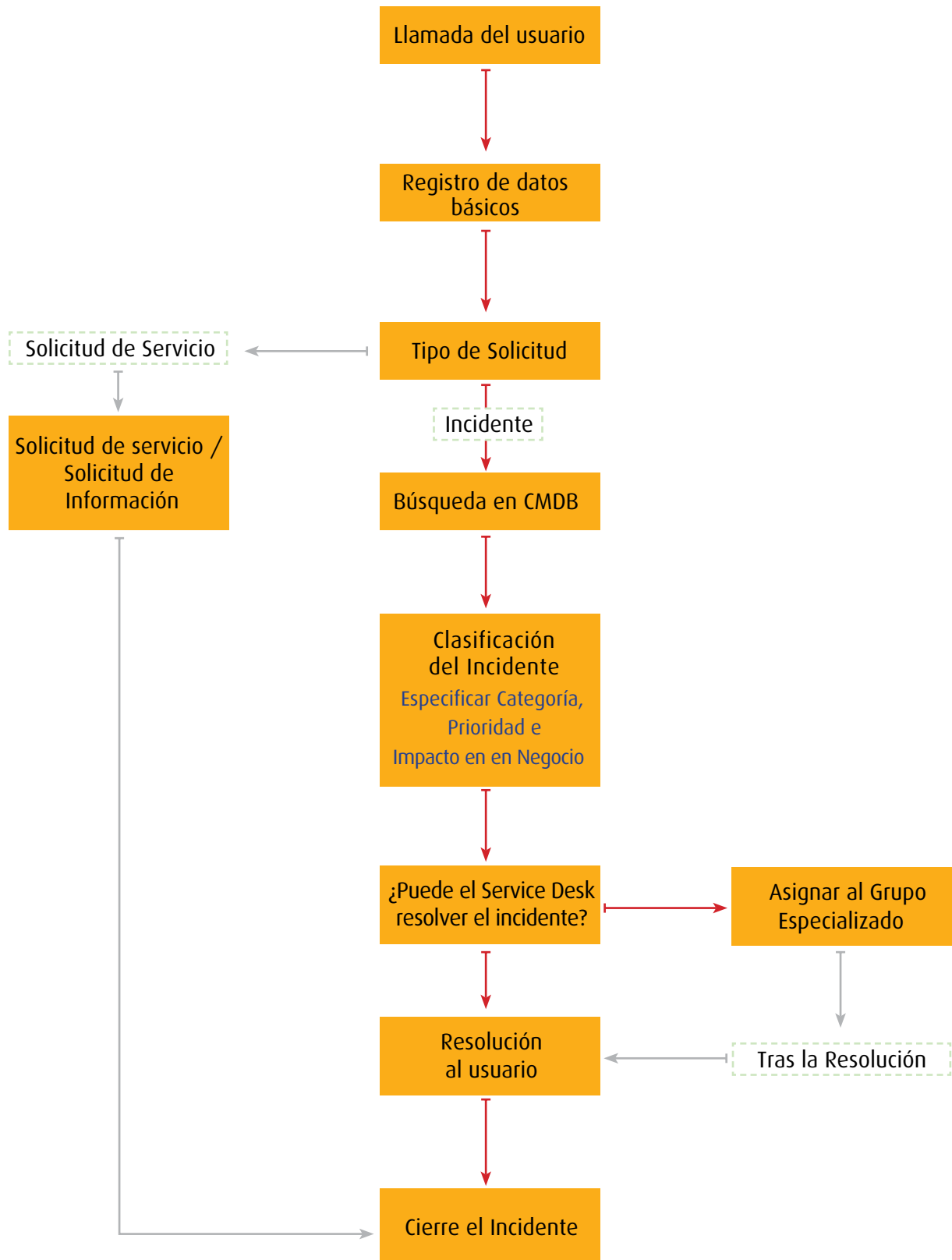
La gestión de incidentes subraya la necesidad de tener un proceso para restaurar los servicios. La función de ServiceDesk es la de unir los módulos de soporte de servicio junto con un punto único de contacto con el usuario y garantizar que los servicios de IT permanecen centrados en el negocio.

- Registrar los datos básicos del usuario
- ¿Está el usuario informando de una interrupción o solicitando un nuevo servicio?
- Si está solicitando un nuevo servicio - Solicitud de nuevo servicio
 - Instruya a los analistas de su centro de asistencia técnica para que vuelvan a poner se en contacto con usuarios que solicitan nuevos servicios.
 - Instrúyalos para que registren los datos de las solicitudes con urgencia y prioridad
 - Instruya al equipo de asistencia técnica para que busque planes e hitos de nuevos servicios
 - Enséñeles donde deben buscar las respuestas a las preguntas frecuentes
- ¿Está informando de una interrupción o trastorno? - Incidente
 - Determine si es un incidente o no con un diagnóstico básico
 - Compruebe si puede proporcionar una resolución a partir de la base de conocimientos
 - Asigne el Incidente a un grupo de soporte especializado
 - Trabaje estrechamente con el grupo de soporte especializado para proporcionar una resolución al usuario
 - Cierre el incidente con la confirmación del usuario



He aquí un ejemplo del flujo de trabajo de la gestión de incidentes. Considérela como un formato básico y haga todos los cambios que sean necesarios.

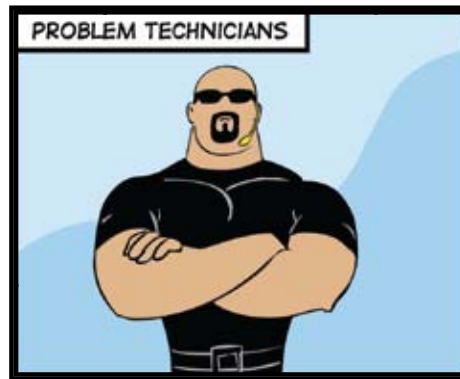
Flujo de Trabajo de la Gestión de Incidentes



Capítulo

3

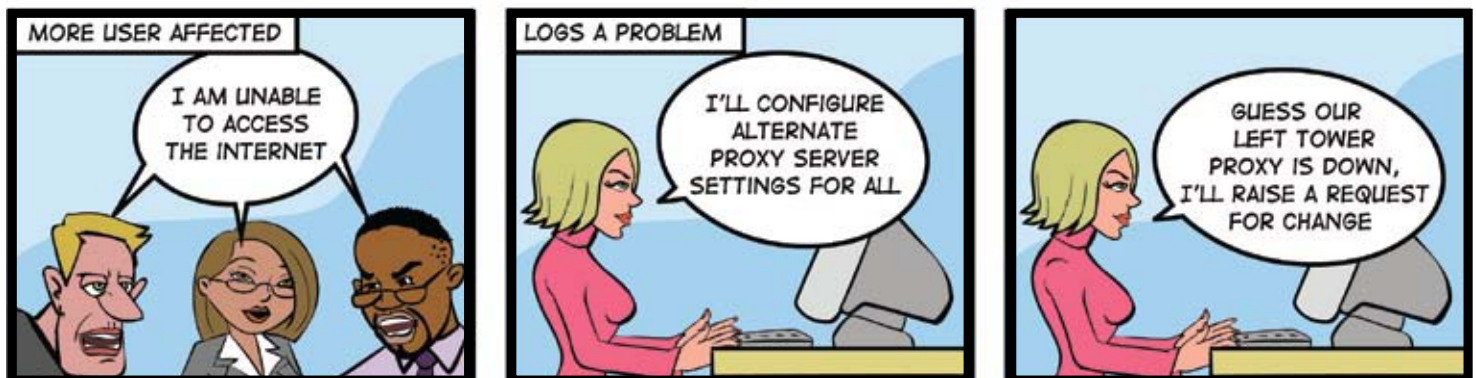
Gestión de Problemas



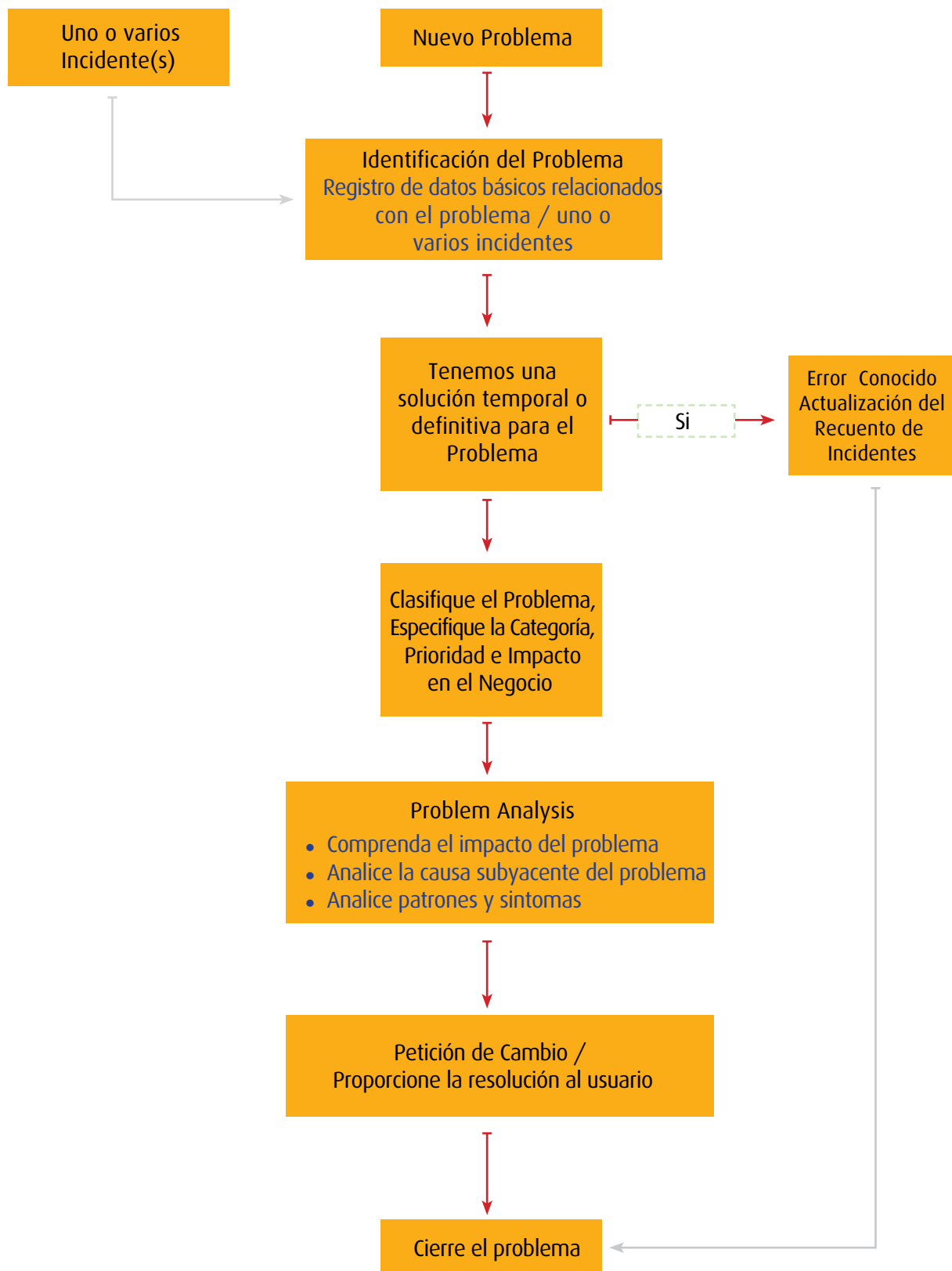
Gestión de Incidentes

El objetivo de la gestión de problemas es encontrar la causa subyacente de los incidentes y reducir el impacto en el negocio. La gestión de problemas es un enfoque proactivo que evita la repetición de incidentes

La gestión de problemas incluye la estrategia en su centro de asistencia técnica, le ayuda a adoptar una posición proactiva frente los problemas. Hablando claro, los problemas a los que se enfrentan los usuarios son, la mayoría de las veces, diferentes caras de un mismo problema. Al encontrar y eliminar la causa subyacente a todos los incidentes, también están previniendo futuros incidentes.



Flujo de Trabajo de la Gestión de Problemas



Registre el problema y compárelo con la base de datos de errores conocidos

Un problema puede plantearse por sí mismo o como combinación de uno o más incidentes. Una vez se registra el problema, los técnicos verificarán si se ha informado anteriormente del mismo y si existe ya una solución temporal o definitiva conocida.

Problemas que tienen una solución temporal o definitiva: Error conocido

Si el problema comunicado tiene una solución temporal o definitiva, es un error conocido. El técnico del centro de asistencia técnica puede ponerse en contacto con el usuario para ofrecerle dicha solución. El técnico ha de anotar que el problema ha ocurrido y actualizar el recuento de incidencias del problema con el objeto de calcular su repetición.

Clasifique el problema para determinar la prioridad correcta

Es importante clasificar el problema con:

- Categoría, subcategoría y artículo
- Impacto en el negocio y urgencia

La clasificación ayuda a los técnicos a determinar la prioridad del problema.

Analice el problema para determinar la causa subyacente

Cuando el problema está clasificado, proporciona un cuadro claro a los técnicos indicando les por donde empezar. Dependiendo de si el problema está en la máquina del usuario, en el servidor proxy o en el cortafuegos, los técnicos podrán utilizar diversas herramientas para diagnosticarlo y resolverlo. Los técnicos registran todos los síntomas y las causas subyacentes, además de una solución, ya sea temporal o definitiva.

Proporcione la resolución o inicie una petición de cambio

Los técnicos se pueden volver a poner en contacto con los usuarios si hay una resolución inmediatamente disponible. Si el problema requiere algunos cambios en el sistema, pueden proporcionar una solución temporal e iniciar una Petición de Cambio.

Ejemplo: Un grupo de usuarios no pueden acceder a Internet, y la causa subyacente de ello es el cortafuegos. Los técnicos pueden proporcionar a los usuarios una solución temporal para acceder a Internet e iniciar una Petición de Cambio para reemplazar el cortafuegos y, así, evitar los futuros cortes en el servicio de Internet.

Cierre el problema

Aunque los técnicos de resolución de problemas cierren el problema, los ingenieros del centro de asistencia técnica o del personal de soporte de primera línea son los encargados de informar a los usuarios de todas las operaciones llevadas a cabo. Cuando los usuarios tienen un punto único de contacto, no tienen que repetir lo mismo a diferentes técnicos. Además, el personal de primera línea que ha registrado la llamada se asegura de que la solución satisface exactamente las necesidades del usuario.

Capítulo

4

Gestión de Cambios



Gestión de Cambios

El proceso de gestión de cambios le ayuda a coordinar los cambios con unos trastornos mínimos y un riesgo asumido.



En la mayoría de las pequeñas empresas creen que la gestión de cambios es demasiado rígida y que no es posible implementar los cambios rápidamente cuando se instaura un proceso prolongado. La Gestión de Cambios no será complicada, a menos que Vd. pretenda complicarla. Se trata sólo de tener un plan y de organizarse para no tener sorpresas con el tiempo de inactividad.

En mi opinión, toda organización necesita la gestión de cambios. Ayuda a los gestores de IT y al personal de IT a mantener Informados a los ejecutivos y a las partes interesadas en los momentos en que tienen lugar cambios importantes. Cuando todo el mundo, desde los ejecutivos al personal de IT, está implicado en el proceso que va desde la toma de decisiones a su implementación, no hay margen para sorpresas no deseadas.

¿Por qué adoptamos la gestión de cambios?

Nuestro proceso de selección de estudiantes incluye dos partes: pruebas de aptitud y entrevistas personales. Los usuarios han de entrar en nuestra plataforma de pruebas, Zoho Challenge. Zoho Challenge estaba alojada en un servidor Windows. Los candidatos estaban todos sentados, trabajando con el documento de preparación de la prueba habitual. Se suponía que todo iba como se había planeado. De pronto, el servidor falló y nuestra aplicación de pruebas dejó de funcionar. Después de toda la arenga sobre la productividad y la eficiencia, era bastante bochornoso desdecirse e informar que el servidor había fallado y que todos tenían que esperar hasta que resolviéramos la situación.

Cuando comprobamos que había pasado, descubrimos que nuestro personal de asistencia técnica había aplicado el último parche de seguridad al sistema y que no había conseguido arrancar. Resultó que no era todo por su culpa, ya que seguían una política para garantizar que siempre se aplicaba el último parche de seguridad en todos los servidores.

Fue sólo una falta de comunicación, pero también un gran desprestigio.

Lección:

No teníamos un método para comunicar al departamento de RRHH la actualización del sistema. Si se les hubiera informado, podrían haber programado la prueba más tarde y, si se hubiera tratado de una prueba importante, la actualización se podría haber realizado más tarde, esa misma noche.

Resultado: Instauramos la gestión de cambios.

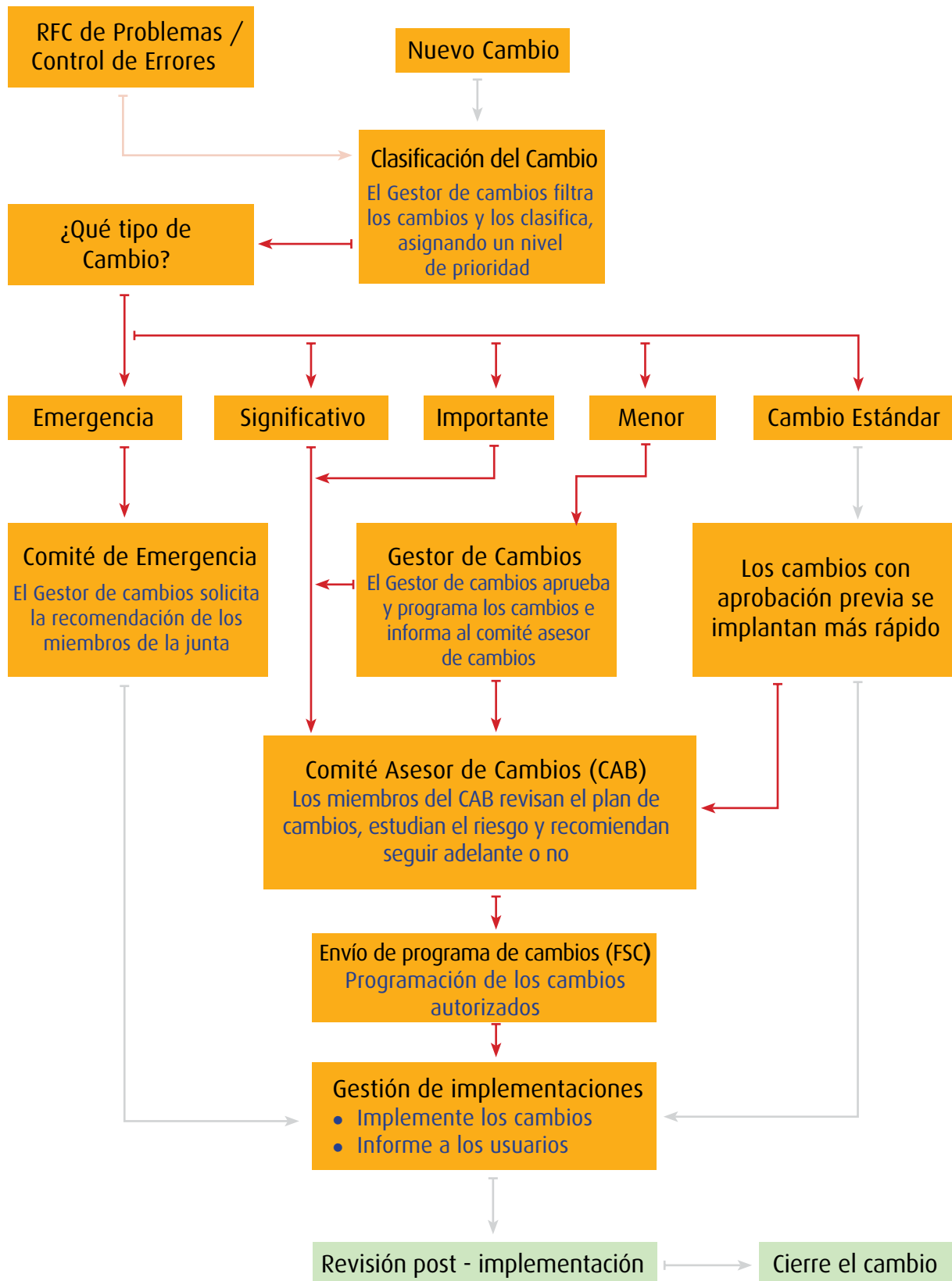
Implemente un Sistema de gestión de cambios sin complicaciones, instaure un sistema coherente que ayude a las personas.

He aquí un proceso de gestión de cambios simple y efectivo, que traza un plan de sentido común para ITIL.

Plan de sentido común	Plan de ITIL
<ul style="list-style-type: none"> ● Formule un plan bien definido ● Defina su propuesta de cambio ● ¿Cómo de complejo es el cambio?: mucho / poco / normal ● ¿Cómo y cuándo tiene planeado implantar este cambio? ● ¿Se verá afectado su negocio cuando esté implementando este cambio? ● Si sus planes de cambio fallan, ¿restaurará el último servicio correcto conocido? ● Haga una lista de verificación de los elementos que supone que estarán disponibles 	<p>Petición de cambio El plan de cambio debe contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Plan de implantación ● Plan de retorno ● Evaluación de impacto en el negocio ● Lista de verificación sobre dependencias
Identifique y obtenga la aprobación de las partes interesadas que se pueden ver afectadas por el cambio	Comité asesor de cambios
Priorice y programe el cambio	Reparto del programa de cambios
Pruebe el cambio en un entorno restringido e implémtelo	Gestión de Implementaciones
¿Cómo fue el cambio? Señale todos los problemas técnicos. Mejore su plan la próxima vez.	Revisión tras la implementación

Para grandes empresas que se plantean instaurar una gestión de cambios controlada con proyectos les recomiendo que visiten la página <http://www.PRINCE2.com>

Un flujo de trabajo sencillo basado en los siguientes elementos le ayudará a diseñar un proceso efectivo de gestión de cambios.



Capítulo

5

Gestión de Implementaciones



Gestión de Implementaciones: Cómo entregar y empaquetar el mensaje



Gestión de Implementaciones

El objetivo de la gestión de implementaciones es planificar, informar a los usuarios e implementar los cambios sin contratiempos

La gestión de implementaciones trabaja estrechamente con la gestión de cambios. La gestión de cambios es responsable de la planificación y la gestión de implementaciones de la ejecución / implementación.

Cojamos un ejemplo de nuestra vida diaria. Siempre que hay una reparación importante de la red de alcantarillado en una carretera transitada, el tráfico no se puede detener inmediatamente. Las autoridades de la ciudad informan a los usuarios de las reparaciones de la vía a través de los periódicos y de la televisión local, comunicándoles que la carretera estará cortada un determinado día, ofreciendo rutas alternativas. Los usuarios de la vía pueden planear su viaje por adelantado, para no llevarse una desagradable sorpresa y los cambios se realizan sin más contratiempo.

Eso es la Gestión de Implementaciones en acción.



Desde la perspectiva de IT, la gestión de implementaciones le ayuda a implantar con facilidad los cambios en su IT sin ningún trastorno.

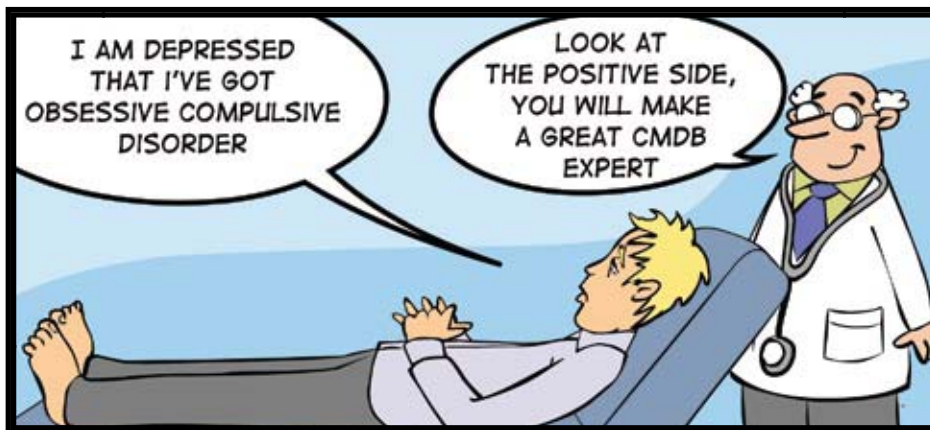
- Un plan de implementación con información sobre lo que se va a implantar, cómo se va a implantar y las especificaciones en las que funcionará
- El cambio que se va a implantar es sometido a unas pruebas exhaustivas en un entorno restringido similar al entorno real
- Guarde los valores esenciales de la configuración antes de aplicar el cambio.
- Implemente y distribuya según lo planeado
- Verifique y pruebe si los cambios solicitados se han llevado a cabo

Capítulo

6

CMDB

(Base de Datos de Gestión de la Configuración)



CMDB (Base de datos de gestión de la configuración)

El objetivo de la CMDB es elaborar y mantener una base de datos sobre el hardware, el software, sus documentos asociados y las relaciones entre ellos.

La principal idea de CMDB es elaborar un almacén de activos que se pueda identificar, controlar y gestionar de manera única.

¿Qué contendrá la CMDB?

La CMDB deberá contener información sobre todos los componentes críticos del negocio.

- **Personas:** Nombre de usuario, departamento al que pertenecen, ubicación, etc...
- **Activos:** Todos los activos que forman parte de la empresa, tales como terminales de trabajo, ordenadores de sobremesa, routers, impresoras
- **Software:** Todo el software comercial con licencia instalado en su entorno de IT

Los activos y componentes de la CMDB son elementos configurados (CI) y conocidos.

La cita de FedEx es también cierta para CMDB:

“La información sobre un paquete es tan importante como el paquete mismo”- Mike Glenn, Fedex.

¿Dónde debo comenzar?

Lo primero que necesita para implementar una CMDB es un plan. A continuación se indican unas cuantas directrices que le pueden ser de ayuda a la hora de elaborar un buen plan.

Planificación	Tenga una idea clara de: <ul style="list-style-type: none">● Formule un plan bien definido● Por qué debe tener una CMDB● Qué se plantea lograr● Quién la controlará y gestionará● Los procedimientos que se habrán de seguir
Identificación	Los activos / CI han de identificarse de modo único, así que debe disponer de un sistema para: <ul style="list-style-type: none">● Definir el patrón para el nombre de las etiquetas● Un identificador para cada elemento y su número de versión● Una medida para definir a los propietarios de los CI y relación con los demás CI

Control	Mantenga un entorno controlado de CI, para que la inclusión, modificación o eliminación de CI sólo se realice por medio de un procedimiento específico. No es obligatorio que todos sus activos estén en la CMDB; puede elegir los que realmente importan en su negocio.
Estatus de Gestión de la Vida Útil del Activo	Es importante realizar el seguimiento de los activos a lo largo de su vida útil que pueden estar en un entorno de mantenimiento, reparación o funcionamiento. Los informes sobre la vida útil de los activos son útiles para determinar la mantenibilidad y la fiabilidad de los activos.
Auditoría y Verificación	La CMDB no es un sistema que se elabore una sola vez. Realice las auditorías oportunas para garantizar que la CMDB refleja los entornos reales. Si no realiza actualizaciones periódicas, la CMDB no servirá de nada.

Comprenda la esencia de la CMDB

Además, recuerde que el objetivo de la CMDB es construir un almacén de activos con toda la información sobre dichos activos. Un almacén de activos puede ser lógico y estar distribuido. Construir una CMDB no significa intentar meterlo todo en una gran base de datos física.

Una biblioteca de software definitivo (DSL) es esencial

Al tener versiones de software cada trimestre y parches de seguridad cada semana, es importante incluir las copias del software en un entorno de funcionamiento. Si uno de sus servidores importantes se estropea y tiene el número de versión del software, pero no cuenta con una copia exacta de la misma versión, se puede ver en un gran problema.

Disponga de una configuración básica

La configuración básica es una instantánea de la CMDB. En cualquier entorno de IT hay muchos sistemas con diferentes configuraciones, software, memoria, procesadores, etc. Cuando se tienen tantas variables, ha de asegurarse de que cualquier cambio que realice soporta todas las versiones. De lo contrario lo único que hace es llamar a los problemas. Los gestores de IT han de planificar y reducir el número de variables, para tenerlas bajo control.

Puede estandarizar un sistema operativo y una versión de navegador estables, y garantizar que todos tienen una configuración básica óptima.

Ejemplo: Puede definir una configuración básica con los siguientes parámetros para garantizar que todas las aplicaciones de la empresa funcionan con normalidad.

- SO estándar: Windows XP
- **RAM: 1GB**
- Procesador: Intel Mobile Centrino
- Navegador soportado: IE7

Ahora puede generar la lista de usuarios que cumplen los estándares y entran dentro del estándar, y tiene que programar las modificaciones pertinentes para integrar a los usuarios que no cumplen la configuración básica, para que todas las acciones y reparaciones se puedan aplicar a todos.

Una biblioteca de software definitivo (DSL) es esencial

Ahora que ha comprendido el funcionamiento del soporte de servicio de ITIL, es momento para que elija la solución de ITIL correcta, que le ayude a aplicar el valor de ITIL. No elija nunca al líder del pasado sólo porque alguien llegó e hizo una fantástica presentación de ventas. Recuerde: las presentaciones de marketing y ventas han de ser impresionantes y los agentes de ventas desaparecen una vez que realice su venta. Intente evaluar al menos cuatro o cinco productos diferentes, desde el líder pasando por los recién llegados. Instálelo en su entorno, compruebe la facilidad de implantación, personalización y mantenimiento. Calcule cuánto va a pagar y tenga presente todas las variables. Sométalo a las pruebas más exigentes y diversas.

Antes de tomar su decisión, ¡haga sus deberes!

Permítame ayudarle a dar el primer paso hacia adelante.

Fabricantes	Soluciones de ITIL	Sitio Web
AdventNet	ManageEngine ServiceDesk Plus	http://www.servicedeskplus.com
Axios	Axios Assyst	http://www.axiossystems.com
BMC	BMC Incident and Problem Management BMC Change Management BMC Atrium (CMDB)	http://www.bmc.com
FrontRange	FrontRange ITSM	http://itsm.frontrange.com/detail.aspx?id=6018
Infra	ITIL Solutions	http://www.infra.co.uk/
Service Now	IT Service Management on demand	www.service-now.com
Symantec (formerly Altiris)	Altiris IT Lifecycle Management	http://www2.altiris.com/itil/
Numara Software	Footprints	http://www.numarasoftware.com/FootPrints.asp
Marval	ITIL Products and Consulting (login requerido)	http://www.marval.co.uk/

Capítulo

7

Implementación del soporte de servicio ITIL con Service Desk Plus



Procesos de ITIL



ServiceDesk Plus



Usted

Usted + Procesos de ITIL + ServiceDesk Plus - El camino correcto

Soporte de servicio de ITIL y ServiceDesk Plus

ServiceDesk Plus le proporciona el marco de soporte de servicio de ITIL completo, con gestión de incidentes, problemas y cambios, y la gestión de implementaciones con la CMDB. Verá todos los módulos en cuanto tenga instalado ServiceDesk Plus.

Instale ServiceDesk Plus: Con los ojos cerrados

La instalación de ServiceDesk Plus es simple y sencilla. Puede instalarse en cualquier servidor / terminal de trabajo Windows o servidor / terminal de trabajo Linux. No se requiere ninguna configuración de servidor web o base de datos. Incluye una base de datos MySQL y un servidor Apache Tomcat, que se configurará automáticamente cuando realice la instalación. Siga las instrucciones del asistente de instalación. Cuando haga clic en Terminar, habrá finalizado la instalación.



Incluye



Funciona con



SQL Server



Directorio Activo



Crystal Reports

Para comprender lo fácil que es comenzar, tiene que ponerlo en práctica.

Descárguese una versión de prueba de 30 días del sitio web

<http://www.servicedeskplus.com/download.html>

Una vez que efectúe la instalación e inicie su cliente web, lo verá en acción... ¡tachan!



Vamos a comenzar

Para ayudarle a comprender rápidamente cómo ServiceDesk Plus traza el proceso de soporte de servicio de ITIL, necesitamos **Usuarios, Solicitudes y Activos**.

Veamos lo rápido que los podemos incluir en el sistema.

1. Incluya a sus usuarios

Importe los usuarios del directorio activo

ServiceDesk Plus se integra con su directorio activo, ayudándole a asociar e importar usuarios. Para hacer que la demostración sea más fácil, seleccione sólo una unidad organizativa (OU) e importe los usuarios.

Admin > Usuarios > Directorio Activo



¿No dispone de un directorio activo?

Si no dispone de un directorio activo, no pasa nada, puede importar los usuarios de un archivo CSV o introducir algunos manualmente.



Configure el correo electrónico para recibir las solicitudes

Para asegurarse de que no interfiere en el sistema de producción, le recomiendo que ejecute toda esta configuración en un entorno de prueba.

1. Cree una cuenta de correo electrónica, "demo" en su servidor de correo
2. Para recibir las solicitudes, ha de ajustar la configuración del servidor de correo electrónico, en la pestaña Admin.
3. Especifique la dirección de correo que acaba de crear, demo@sunombredominio.com y el nombre de usuario
4. Seleccione el protocolo en el tipo de correo electrónico

Una vez que haya hecho esto, envíe un correo o pida a los solicitantes que envíen un correo electrónico, observará que será recibido y convertido en una solicitud.



No olvide que cuando los correos electrónicos se reciben en ServiceDesk Plus, se borran del servidor de correo. ¡Ya lo sabe!



Analice e incluya sus activos

ServiceDesk Plus le ayuda a incluir todos sus activos de IT y de otra índole.

Activos IT: Podrá analizar

- Todos los terminales de trabajo y Servidores - Windows, Linux, Macs de Apple y Thin Clients de HP
- Dispositivos en red: impresoras, routers, conmutadores y puntos de acceso (y la mayoría de los dispositivos que tienen una dirección IP)

Utilice el análisis de dominios de Windows para descubrir todos los terminales de trabajo y servidores de Windows y use el análisis de red para descubrir servidores Linux, terminales de trabajo Linux, Macs de Apple y todos los dispositivos en red. No se han de instalar agentes para analizar los activos. El análisis de Windows utiliza una WMI para conectarse a los terminales de trabajo / servidor. El análisis de red utiliza SSH para analizar Linux y Macs de Apple y SNMP para todos los dispositivos en red.



Domain List			
Showing 1-7 of 7 Show 7 per page			
	Domain Name	Domain Controller	Discovery Status
Public Domains			
	ADVENTHEIT	wm21master	Scanned
	HRLECESEDC	192.168.112.80	Yet to scan
	MDKGROUP		Yet to scan
	MSHOME		Yet to scan
Private Domains			
	NETELOW		Yet to scan
	VSMBU		Yet to scan
	WORKGROUP		Yet to scan

Network List		
Showing 1-4 of 4 Show 4 per page		
	Network / IP Range	Discovery Status
	192.168.112.221 - 192.168.112.223	Scanned
	192.168.110.0	Yet to scan
	192.168.112.0	Yet to scan
	192.168.7.7 - 192.168.7.7=0	Yet to scan

Gestión de Incidentes

Flujo de trabajo con incidentes en ServiceDesk Plus

- Detección del incidente
- Registro de los detalles del incidente
- Clasificación del incidente
- Ofrecimiento de una solución temporal o definitiva
- Escalada / Archivado de un nuevo problema o asociación a un problema existente
- Cierre del incidente

Paso 1: Detección del incidente

Cuando llega una solicitud, ServiceDesk Plus le ayuda a definir el Tipo de solicitud. Cuando la solicitud informa de una interrupción o disminución de la calidad del servicio, la solicitud se clasifica como un incidente. Cuando la solicitud requiere la intervención de un nuevo servicio, se clasifica como una solicitud de nuevo servicio.

Incident Detection: Determine whether request is Incident or new service request

New Request

Request details

Request Type -- Select Request Type --

Status -- Select Request Type --

- Incident
- Request For Information
- Service Request

Paso 2: Registro de los detalles del incidente

Record Incident Details

Impact -- Select Impact --

Impact Details -- Select Impact --

- Affects Business
- Affects Department
- Affects Group
- Affects User

Urgency -- Select Urgency --

Priority Normal

Subject *

Description

Rich text editor toolbar: Bold, Italic, Underline, Bulleted List, Numbered List

Cuando se detecta un nuevo incidente, la calificación del mismo es importante para el técnico del centro de asistencia. Los técnicos del centro de asistencia pueden calificar el incidente planteando las preguntas adecuadas, que ayudarán a los técnicos de Nivel 2 a resolver el problema más rápido. ServiceDesk Plus sirve para registrar todos los detalles del incidente.

Defina la matriz de prioridades

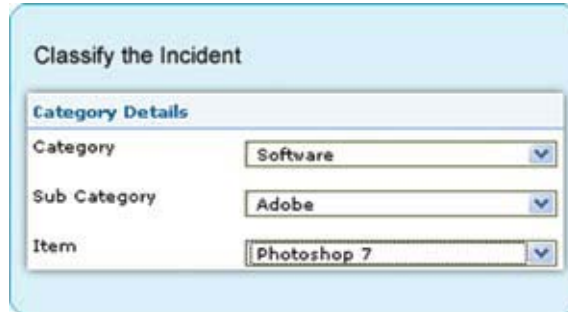
La matriz de prioridades le ayuda a determinar la prioridad apropiada, basándose en los valores dados de impacto en el negocio y de urgencia. Los gestores del centro de asistencia técnica pueden configurarlo una vez y ServiceDesk Plus atribuirá la prioridad adecuada. Esta es una de las mejores prácticas de la gestión de incidentes de ITIL. Sin embargo, está diseñada para ser lo suficientemente flexible como para que Ud. pueda ignorar la matriz de prioridades, permitiendo así que los técnicos y usuarios definan las prioridades (no se recomienda esto último)

Admin > Herramienta de Personalización de HelpDesk > Matriz de Prioridades



Paso 3: Clasificación del incidente

Los técnicos del centro de asistencia pueden clasificar el incidente mientras que crean un nuevo incidente o actualizan Categoría > Subcategoría > Elemento un incidente planteado por el usuario. La clasificación del incidente es muy importante para comprender el origen de todos los incidentes.



Paso 4: Ofrecimiento de una solución temporal o definitiva

Los técnicos del centro de asistencia pueden buscar soluciones temporales o definitivas a partir de la solicitud y volver a ponerse en contacto con los usuarios inmediatamente.



Paso 5: Archivado de un nuevo problema o asociación a un problema existente

Los técnicos del centro de asistencia han de agrupar los incidentes similares juntos, en la misma **Categoría > Subcategoría > Elemento** y archivar un nuevo problema o asociarlo a un problema existente. Una vez que se ha creado un problema, los técnicos de Nivel 2 o técnicos de resolución de problemas pueden asumir el control del mismo.



Paso 6: Cierre del incidente

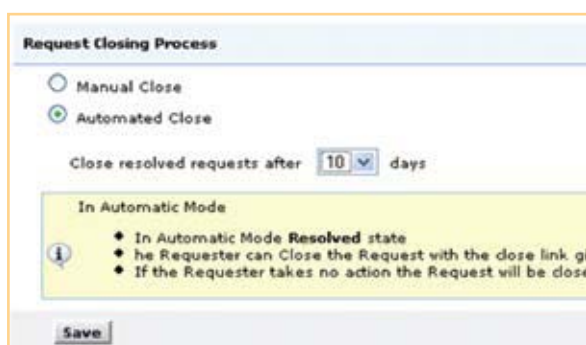
Un incidente debe cerrarse sólo cuando el usuario confirme que la solución le ha ayudado. Los técnicos del centro de asistencia han de ser el punto único de contacto y mantener a los usuarios informados, realizando el seguimiento del estado y asegurándose de que se han respondido y cerrado todos los incidentes. El asegurarse de que todos los usuarios confirman el cierre del incidente es un proceso muy desagradable.

Cree e informe a los usuarios acerca de sus políticas de cierre de incidentes

Puede establecer que sea el centro de asistencia técnica resuelva los problemas y se vuelva a poner en contacto con Vd. Los Usuarios deben confirmar si el incidente ha sido resuelto. Si no recibimos respuesta en el plazo de 10 días, asumiremos que está de acuerdo sobre el cierre del incidente.

ServiceDesk Plus le ayuda con el cierre de incidentes

Sus técnicos del centro de asistencia pueden resolver incidentes y cambiar el estado de la solicitud pasándola a "resuelto". ServiceDesk Plus enviará un correo electrónico al solicitante, preguntándole si la resolución le fue de utilidad. Si los usuarios no responden en el plazo de 10 días, la solicitud se cerrará automáticamente.

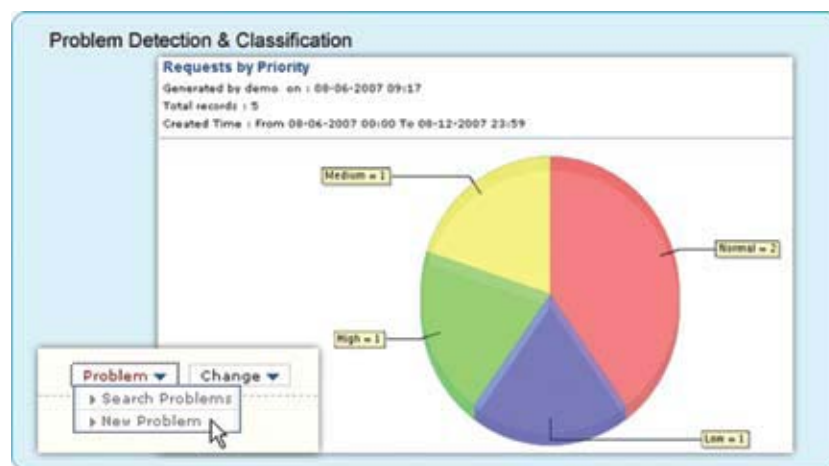


Flujo de trabajo de gestión de problemas en ServiceDesk Plus:

- Detección y clasificación del problema
- Prioridad del problema
- Análisis del problema
- Soluciones definitivas, soluciones temporales y registros de errores conocidos
- Cierre del problema

Paso 1: Detección y clasificación del problema

Los técnicos de resolución de problemas pueden investigar el origen de todos los incidentes, basándose en la clasificación, en Categoría > Subcategoría > Elemento. Los informes sobre los primeros 10 incidentes repetidos en una categoría ofrecen una imagen clara de qué se ha de arreglar primero.



Paso 2: Prioridad del problema

Problem Priority

Impact: Affects Business

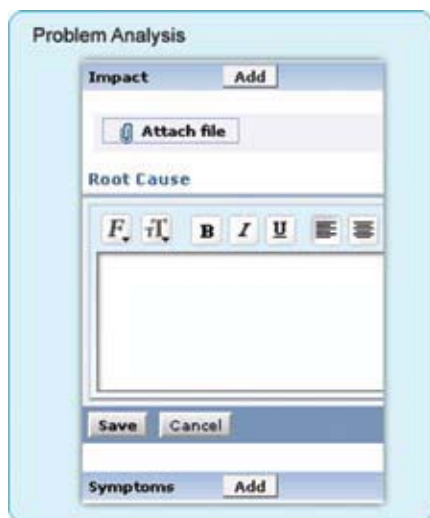
Urgency: High

Priority: High

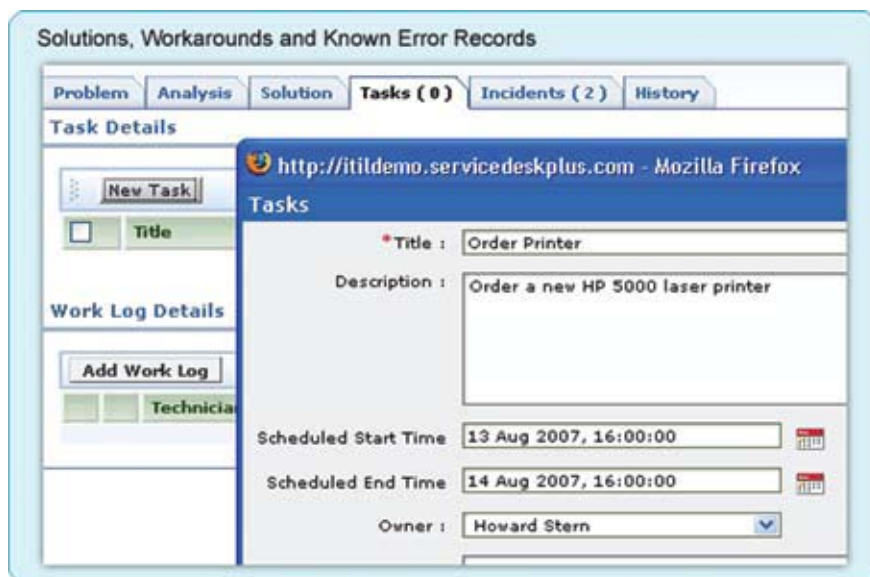
Dependiendo de la urgencia y del nivel de impacto del problema, se puede fijar una prioridad al problema. Esta jerarquización ayudará a los técnicos a evaluar los diversos problemas y a tomar las medidas necesarias, ocupándose primero de los problemas críticos.

Paso 3: Análisis del problema

Los técnicos pueden analizar la causa subyacente y el impacto de los problemas y adjuntarlos en SDP como parte del problema. Esto ayuda a hacerse una idea general de cuál puede ser la causa del problema y las soluciones definitivas o temporales que se pueden ofrecer.



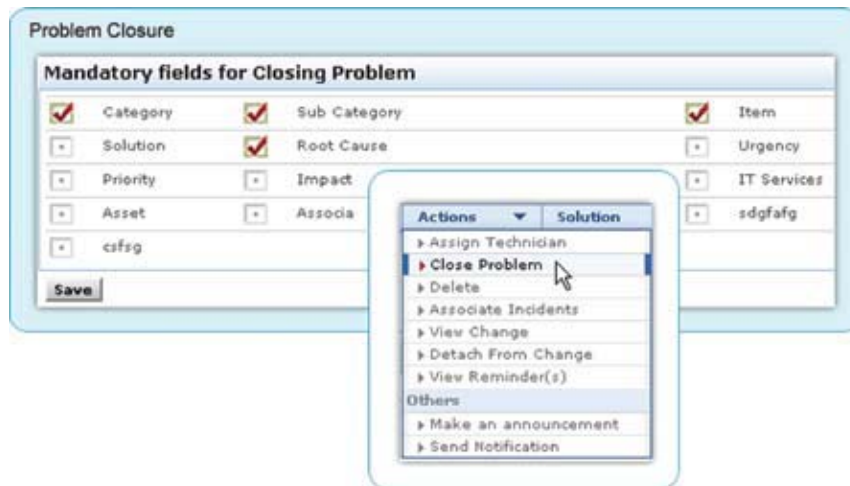
Paso 4: Soluciones definitivas, soluciones temporales y registros de errores conocidos



Las soluciones definitivas son arreglos permanentes a los problemas planteados. Las soluciones temporales pueden ser utilizadas por el técnico hasta que la solución definitiva esté lista. O también puede añadir Tareas que se han de llevar a cabo para solventar el incidente.

Paso 5: Cierre del problema

Los técnicos tienden a apresurarse a la hora de cerrar el problema, pero los gestores necesitan informes claros para analizar los patrones del problema. Las normas de cierre del problema permiten a los técnicos cerrar el problema únicamente si rellenan todos los campos obligatorios. Puede fijar las normas para el cierre de problemas en Admin > Administración de Problemas / Cambios > Normas de cierre de cambios. Un problema se podrá cerrar sólo si se completan los campos obligatorios.



Flujo de trabajo de la gestión de cambios

Flujo de trabajo con incidentes en ServiceDesk Plus

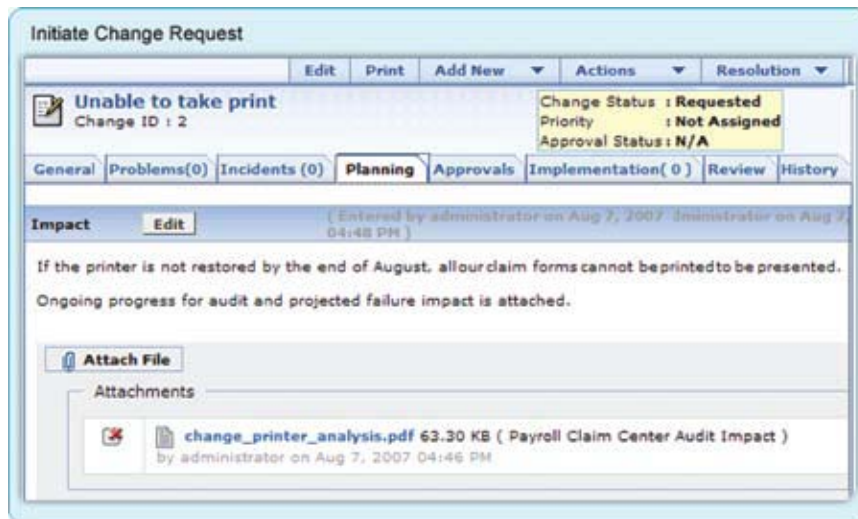
- Inicio de la petición de cambio
- Planes de cambio y comité asesor de cambios (CAB, por sus siglas en inglés)
- Aprobación de los miembros del CAB
- Coordinación de la implementación del cambio
- Revisión tras la implementación
- Historial de cambios

Inicio de la petición de cambio

Puede iniciar una nueva petición de cambio o iniciar un cambio a partir de uno o más problemas. La petición de cambio se analiza de acuerdo con el impacto en el negocio, la urgencia y la prioridad. El plan de cambio se formula para iniciar el proceso de cambio.

El plan de cambio ha de contener detalles completos acerca de los motivos para estudiar el cambio; por ej. cómo puede dicho cambio tener consecuencias en el negocio. La etapa de planificación del cambio ha de incluir la información siguiente, para que los gestores de cambios y el CAB dispongan de todos los detalles y, así, puedan tomar decisiones informadas.

- Análisis del impacto: Riesgo que conlleva la implementación del cambio
- Plan de implantación: Cómo se implementará el plan
- Aprobación de los miembros del CAB
- Plan de retorno: Plan para restaurar los elementos a su estado original en el caso de que el plan falle
- Lista de verificación: Lista de elementos obligatorios requeridos para que el plan tenga éxito



Planes de cambio y comité asesor de cambios (CAB)

ServiceDesk Plus ofrece 4 tipos diferentes de planes de cambio integrados:

- Cambio estándar
- Cambio menor
- Cambio importante
- Cambio significativo

ServiceDesk Plus le permite definir y configurar sus propios tipos de cambios mediante unos códigos cromáticos que reflejan la importancia.

Cambio estándar

Los Cambios Estándar son cambios con aprobación previa, autorizados por el gestor de cambios, basándose en las políticas de gestión. Los cambios frecuentes, como el aumento de RAM permitido en los PC de usuarios o la lista de aplicaciones de software permitidas, pueden ser aprobados previamente por el gestor de cambios, para que puedan llevarse a cabo más rápido.

Cambio menor

Un cambio menor se define como un cambio que tiene un impacto leve en el negocio y que no consume muchos recursos. El gestor de cambios aprueba los cambios menores.

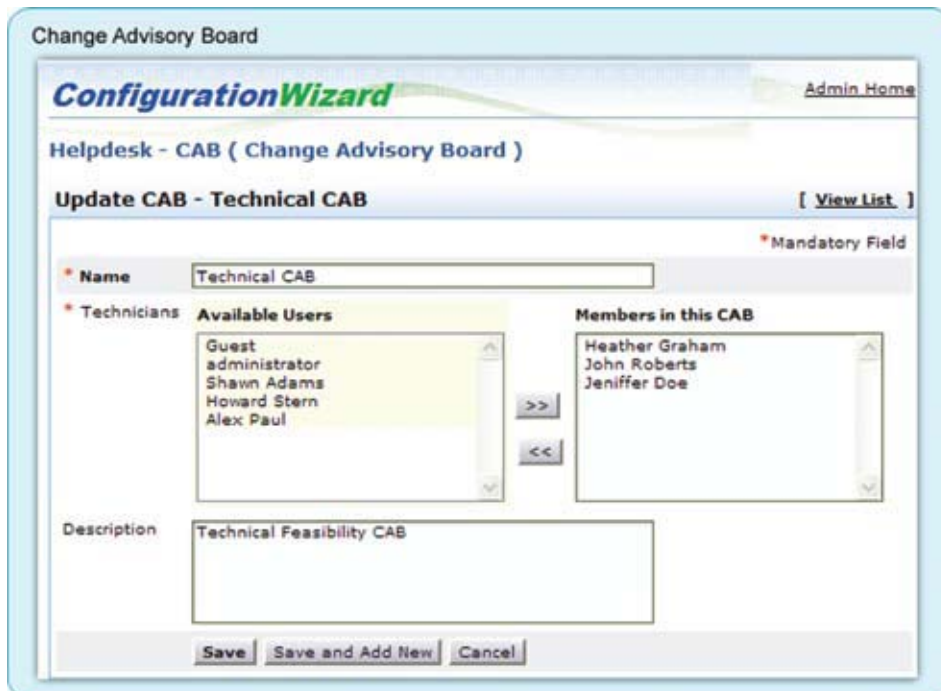
Cambios importantes y significativos

Los cambios importantes y significativos requieren las aprobaciones de todos los miembros del comité asesor de cambios y del gestor de cambios. Los miembros del CAB los eligen las partes interesadas que se verán afectadas por el cambio. Los miembros del CAB votarán y recomendarán Aceptar o Rechazar un plan de cambio de acuerdo con las disposiciones de los planes de cambio y en función del riesgo que conlleve.,



Comité asesor de cambios

ServiceDesk Plus le permite crear un CAB. En función del tipo de cambio definido, puede optar por enviar el plan de cambio para su aprobación por parte de los miembros del CAB. Puede crear diferentes CAB, como un CAB de emergencia, un CAB técnico, etc



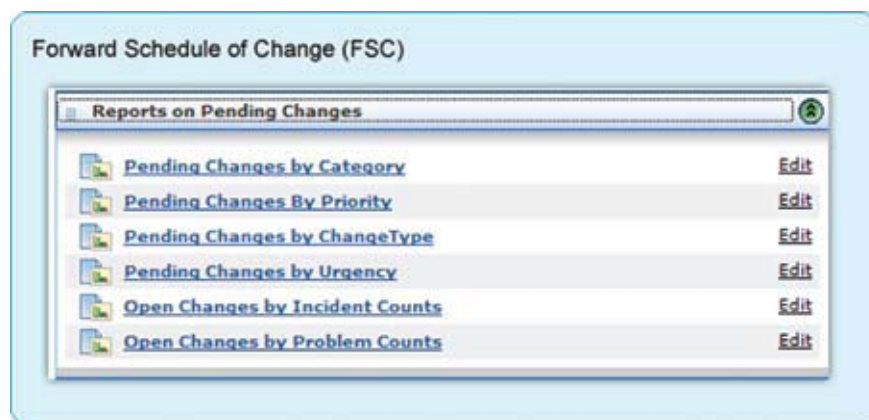
Aprobación de los miembros del CAB

Los miembros del CAB se reúnen quincenal o mensualmente para debatir los cambios que son enviados para su aprobación. Teniendo en cuenta el plan de cambio y en el análisis de riesgos, los miembros del CAB toman una decisión unánime para **Aceptar** o **Rechazar** un plan de cambio.

Coordinación de la implementación del cambio

- Envío del programa de cambio (FSC, por sus siglas en inglés)

Todos los cambios aprobados tienen que implementarse con el mínimo tiempo de inactividad del servicio. ServiceDesk Plus le proporciona informes integrados por prioridad, urgencia, incidente y recuento del problema, que ayudan a los gestores de cambios a jerarquizar y programar los cambios.



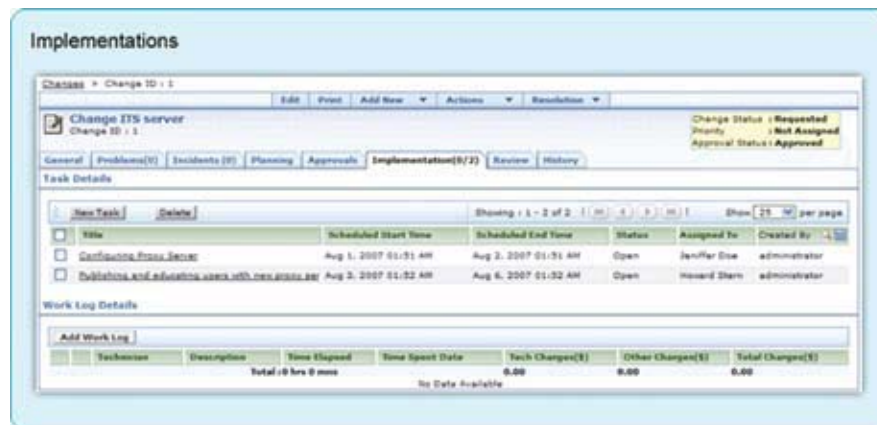
Calendario de cambios

Los cambios se programan y publican en virtud de los cambios analizados para la próxima implementación. El calendario de cambios mantiene a todo el mundo informado de cuando un servicio concreto estará inactivo por mantenimiento y de cuando se restaurará.



Implementaciones

ServiceDesk Plus le permite seguir las tareas importantes que conlleva la implementación de un cambio aprobado. La petición de cambio puede dividirse en varias tareas con diferentes responsables. El gestor de cambios puede delegar tareas en técnicos, programas y realizar el seguimiento del estado de terminación de la tarea. Las tareas confieren a los gestores de cambios un control más minucioso sobre la implementación de un cambio.



Aprobación de los miembros del CAB

La revisión tras la implementación ayuda al gestor de cambios a realizar el seguimiento del cambio ya implantado, para:

- Localizar los problemas técnicos que tuvieron lugar durante el cambio
- Realizar el seguimiento de los indicadores clave de rendimiento (KPI, por sus siglas en inglés), para calibrar la efectividad del cambio

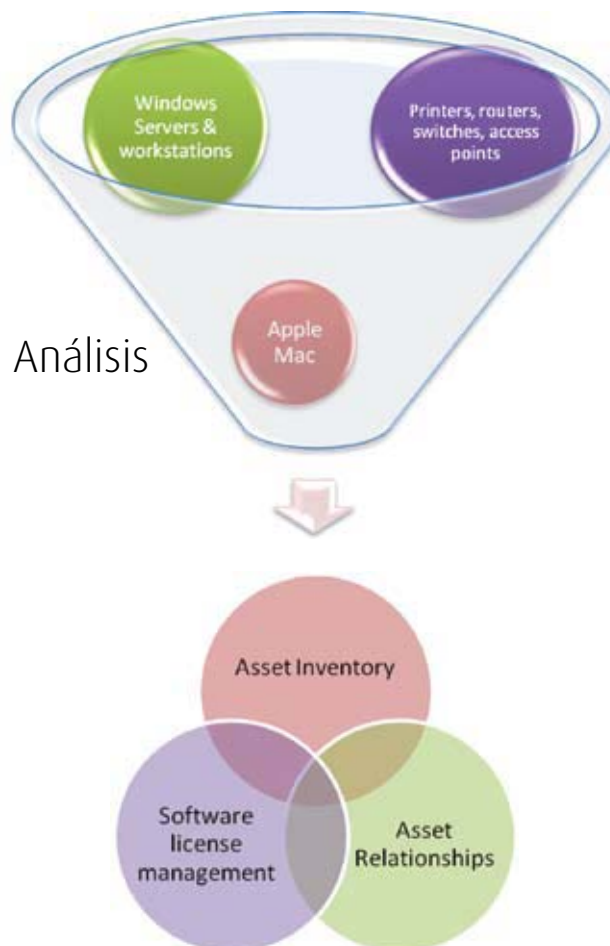


Seguimiento del historial de cambios:

Dado que la gestión de cambios afecta a negocios clave, es importante mantener una documentación clara acerca de los cambios. ServiceDesk Plus documenta el seguimiento de todo el historial de cambios. Esto posibilita la auditoría de los cambios y la obtención de cualquier información, como por ejemplo la relativa a cuándo se editó el plan de cambio, cuando se aprobó, quién lo aprobó y a qué hora. La vista Propiedades le ayuda a mantener un registro de todos los cambios para ser auditado.



Base de datos de gestión de la configuración (CMDB, por sus siglas en inglés)



Descubra sus activos:

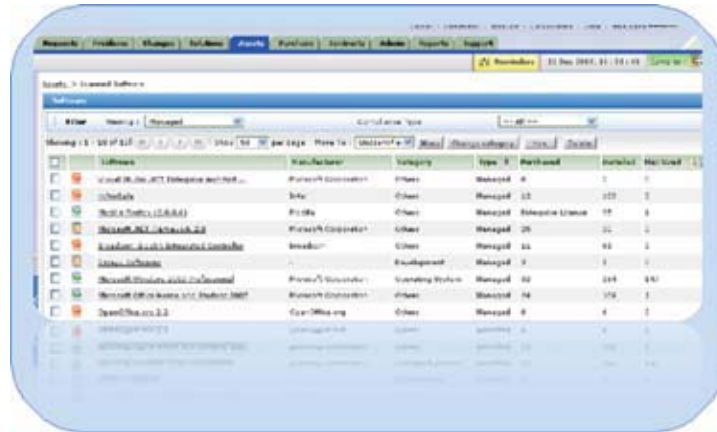
ServiceDesk Plus le ayuda a descubrir todos sus activos de IT, tales como terminales de trabajo (Windows, Linux y Mac de Apple), impresoras, routers, conmutadores y puntos de acceso y a guardar toda la información sobre sus activos en un mismo lugar. ServiceDesk Plus le permite asignar una identificación y nombre al activo, para identificarlo de manera única.

Base de datos de gestión de la configuración (CMDB)

El reconocimiento e identificación detallado proporciona información pormenorizada, como el número de modelo, el estado del activo y la configuración e inventario detallado de los activos.

Biblioteca de software

ServiceDesk Plus descubre todo el software instalado en su organización y elabora una biblioteca de software para o comprobar las licencias. Le permite obtener informes rápidos sobre el software instalado cotejándolo con el adquirido y con el software con licencia que usa poco, que le ayuda a hacer más efectiva la gestión de licencias de software.



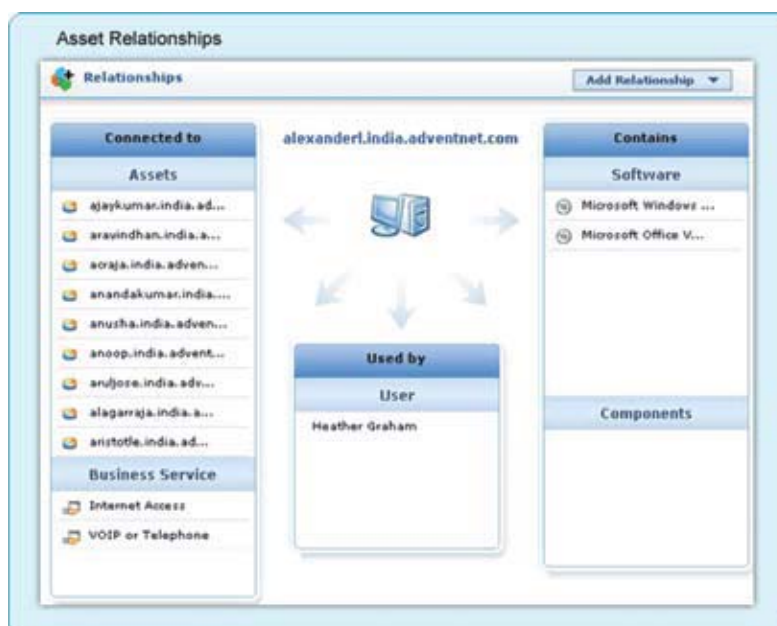
Software	Manufacturer	Category	Type	Part Used	Part Used	Part Used
Visual Studio .NET Enterprise Edition...	Microsoft Corporation	Other	Managed	0	0	0
Windows	Microsoft Corporation	Operating System	Managed	100	100	100
Microsoft Office Word 2003	Microsoft Corporation	Other	Managed	25	25	25
Microsoft Office Excel 2003	Microsoft Corporation	Other	Managed	25	25	25
Microsoft Office PowerPoint 2003	Microsoft Corporation	Other	Managed	25	25	25
Microsoft Office Access 2003	Microsoft Corporation	Other	Managed	25	25	25
Microsoft Office Outlook 2003	Microsoft Corporation	Other	Managed	25	25	25
Microsoft Office InfoPath 2003	Microsoft Corporation	Other	Managed	25	25	25
Microsoft Office Project 2003	Microsoft Corporation	Other	Managed	25	25	25
Microsoft Office Visio 2003	Microsoft Corporation	Other	Managed	25	25	25
Microsoft Office OneNote 2003	Microsoft Corporation	Other	Managed	25	25	25
Microsoft Office Publisher 2003	Microsoft Corporation	Other	Managed	25	25	25
Microsoft Office Word 2007	Microsoft Corporation	Other	Managed	25	25	25
Microsoft Office Excel 2007	Microsoft Corporation	Other	Managed	25	25	25
Microsoft Office PowerPoint 2007	Microsoft Corporation	Other	Managed	25	25	25
Microsoft Office Access 2007	Microsoft Corporation	Other	Managed	25	25	25
Microsoft Office Outlook 2007	Microsoft Corporation	Other	Managed	25	25	25
Microsoft Office InfoPath 2007	Microsoft Corporation	Other	Managed	25	25	25
Microsoft Office Project 2007	Microsoft Corporation	Other	Managed	25	25	25
Microsoft Office Visio 2007	Microsoft Corporation	Other	Managed	25	25	25
Microsoft Office OneNote 2007	Microsoft Corporation	Other	Managed	25	25	25
Microsoft Office Publisher 2007	Microsoft Corporation	Other	Managed	25	25	25

Relaciones entre activos

Cuando un servicio de IT falla, ¿necesita saber cuántos usuarios se verán afectados?.

ServiceDesk Plus le ayuda a definir y gestionar las relaciones entre activos. ServiceDesk Plus le ofrece tres tipos de relaciones que puede utilizar para indicar la relación entre activos

- Relación de conexión
- Relación de utilización
- Relación de contenedor



Resumen:

ITIL se creó para los negocios de todos los tamaños: pequeños, medianos y grandes. En la actualidad, la ITIL no ha recibido un trato justo dentro en el mercado de las PYMES, descartada la mayoría de las veces por ser complicada y cara. El Manual ITIL Heroes es una iniciativa que espera cambiar la perspectiva general y ayudar a los gestores y personal de IT a comprender ITIL en su verdadera esencia.

El libro blanco presenta un enfoque práctico de ITIL. Comience por utilizar unos procesos prácticos y flujos de trabajo de ITIL, que ya han funcionado en la mayoría de las empresas de todo el mundo. Implemente una solución de ITIL en un día; tiene que probarlo para creerlo.

www.ManageEngine.com

HEROES' HANDBOOK SERIES

When Saving The World Is Your Job

[8 a.m to 5 p.m]