

Sistema de gestión de Incidencias PAU-GEST

1. Objetivo

Resumir brevemente los principios de funcionamiento de PAU-GEST, historia del mismo, esquema general, alcances y desarrollo del sistema.

2. Historia

El continuo avance de las tecnologías aplicadas a los servicios y los resultados que se generan con dicha interacción son un esquema real y necesario en cualquier escala de maduración de servicio ya sea en áreas de mantenimiento general, limpieza, sistemas, gestiones de diversas actividades de empleados, circuitos con empresas externas etc etc.

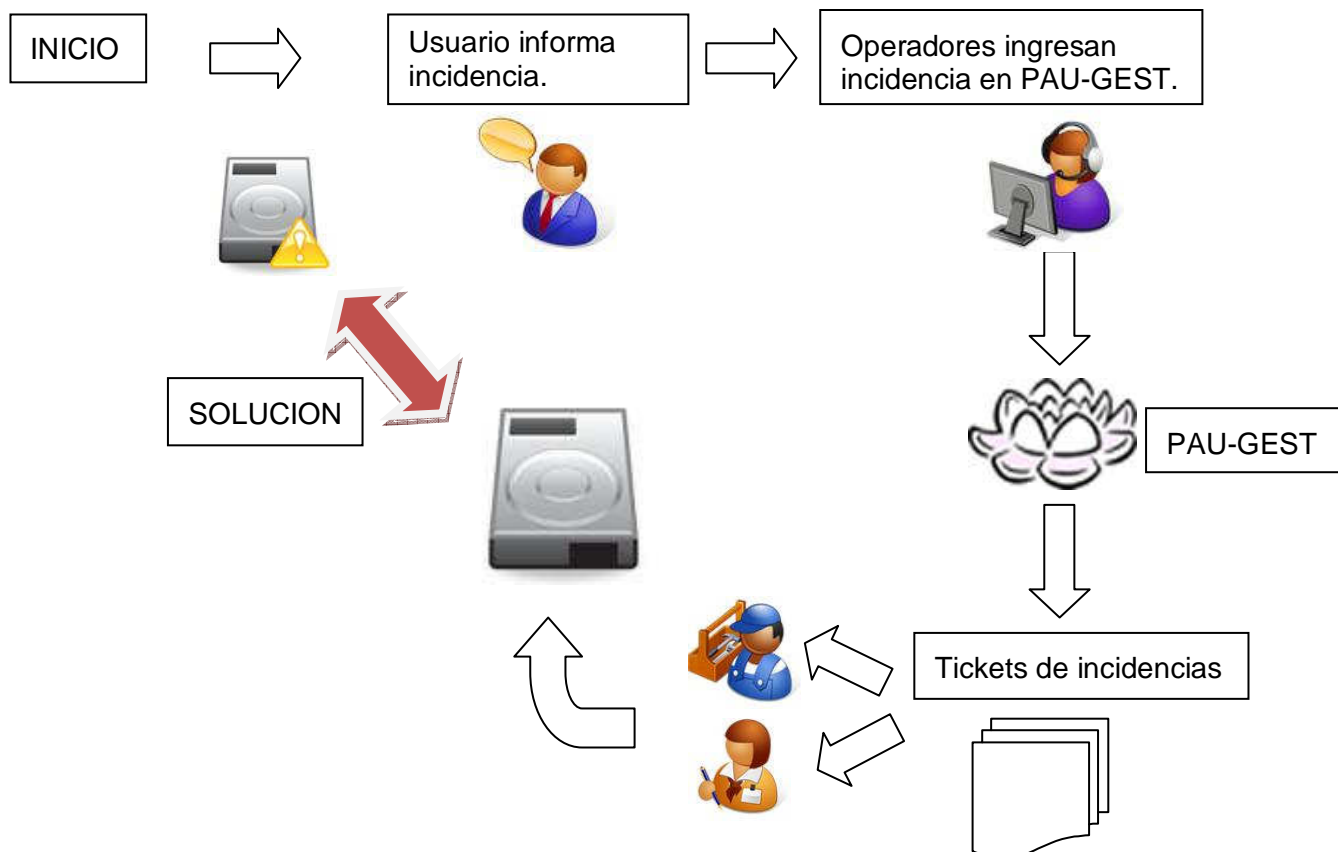
Poder llevar un seguimiento y control en todos los casos requiere de tiempo y esfuerzo de los encargados y directivos.

Contemplando un esquema como este, se plantea la pregunta de “se puede ayudar desde el área de sistemas con alguna herramienta que de soluciones, índices, estadísticas y ahorro de tiempo a los encargados y directivos ¿?”.

La respuesta fue “sí”, con la implementación de un sistema de incidencias, la situación se convierte en una unificación de datos, visión del estado general de las incidencias de cada sector y un ahorro de tiempo significativo.

3. Esquema general

El circuito de funcionamiento básico en su primera fase de maduración es el siguiente:



Sistema de gestión de Incidencias PAU-GEST

4. Alcance

El sistema está preparado para ser utilizado como una herramienta de carga de incidencias, derivación a técnicos y seguimiento de las mismas, desde cualquier zona geográfica con acceso por ordenador a el servidor de incidencias ya sea en LAN y WAN sin necesidad de instalación ya que su base de funcionamiento es un servicio web.

5. Desarrollo

5.1 Atención de la Consulta

5.1.1 En primer lugar se recibe la consulta por parte del usuario a la mesa de ayuda (M.A.) a través de los siguientes medios, comenzando por el más usado:

Teléfono
Mail
PAU-GEST

5.1.2 La información será imputada en el sistema de Incidencias donde se clasificará según el tipo de incidencia y se dejará abierta en el listado general o se asignará directamente al departamento que determine el operador técnico.

Los tipos de incidencias se pueden clasificar en:

- Software.
- Hardware.
- Cableado.
- Comunicaciones.
- Sistemas propietarios.
- Aplicaciones de ofimática (Word, Excel).
- Cualquier otro tipo de tipificación que se requiera para el caso o departamento.

5.2 Registrar el incidente del Usuario

5.2.1 El tipo de registración estará en función de las prestaciones de la M.A., y se realizará sobre el software definido por la misma.

5.2.2 En el caso de una llamada telefónica (en gral. el medio más común y mas eficiente para comunicar un problema) la persona interactúa con un analista, el cual le permite el análisis de las llamadas entrantes y su direccionamiento a un puesto de atención.

Independientemente del medio de registración se tomarán los siguientes datos:

- Fecha. (Dato que impacta automáticamente en PAU-PEST)
- Identificación del Usuario.
- Consulta / Problema
- Ubicación

Sistema de gestión de Incidencias PAU-GEST

5.3 Identificar el Problema, Diagnóstico y Asignar prioridad.

El analista a través del diálogo directo o el medio disponible formula las preguntas necesarias hasta caracterizar el problema y establecer un **diagnóstico**, y lo registra en el medio electrónico definido (ídem 5.2).

5.4 Los problemas identificados por una M.A. se analizan por su grado de **severidad**, el cual es definido respetando los siguientes criterios:

- Cantidad de usuarios afectados.
- Calidad de usuarios afectados (según la criticidad de la tarea o la jerarquía en la organización).
- Cantidad de recursos afectados.
- Funciones del negocio que se vean afectadas.

5.5 A partir de este punto se asigna una **prioridad** para la gestión de la solución. Se define que a mayor severidad mayor prioridad, para la cual se opta por una de las opciones de la escala: **ALTA**, **MEDIA** y **BAJA**.

6. Resolver el problema – Asignar incidencia

Cuando el analista de la M.A. atiende una consulta y resuelve el incidente sin requerir de la participación de especialistas en áreas específicas, se dice que la solución alcanzada es de **1er. Nivel**. Cuando la solución excede las posibilidades del analista o existan políticas internas por las que no corresponde que este otorgue directamente la solución, se asigna la incidencia a otro sector. Cualquiera de los sectores de asignación se denomina de **2do. Nivel**.

Si la resolución es de **1er. Nivel** se verifica inmediatamente con el usuario, se registra la confirmación y se cierra el reclamo registrándolo en la base de soluciones disponible.

Si no se resuelve se **asigna** un Nro. de incidencia que se registra en el medio disponible (No se da en caso de que el cliente pida lo contrario). Esto significa la derivación de la incidencia a un especialista o grupo de resolución.

Se asigna la tarea, sin desentenderse del seguimiento del proceso de solución, ni de la comunicación con el cliente que originó la incidencia.

A la derivación sucesiva de la incidencia a profesionales cada vez más especializados se le llama **escalamiento**.

Seguimiento y Control de la Incidencia

Durante esta etapa se realiza el seguimiento de la incidencia hasta su resolución, en el cual el Jefe de Servicio decide si se informa al usuario el estado de la misma. Además durante la misma se realiza:

- Verificación de pendientes
- Control de la resolución de la incidencia.
- Verificación del estado de la incidencia con los grupos de resolución.
- Es posible que de los tres primeros se reasignen las incidencias no resueltas o se genere un escalamiento.

Cierre

Si se soluciona el problema se registra la misma en el medio disponible en la M.A.

Si el usuario está de acuerdo se confirma la satisfacción del mismo respecto de la solución proporcionada.