

Checklist Descargable: Implementando tu Proceso de Gestión de Incidentes ITIL

Etapa 1: Identificación

- Definir canales de reporte de incidentes claros para usuarios (teléfono, email, portal de autoservicio).
- Implementar herramientas de monitorización de sistemas para detección proactiva de incidentes.
- Capacitar al equipo IT para identificar y reconocer incidentes.

Etapa 2: Registro

- Implementar un sistema de registro centralizado de incidentes (Help Desk como **MyHelpDesk**).
- Definir campos obligatorios en el formulario de registro de incidentes (usuario, servicio, descripción, fecha/hora).
- Capacitar a usuarios y equipo IT sobre cómo registrar incidentes correctamente.

Etapa 3: Categorización

- Definir un catálogo de categorías y subcategorías de incidentes, adaptado a los servicios IT de la organización.
- Asociar categorías a equipos de soporte especializados.
- Configurar **MyHelpDesk** (u otra herramienta) con el catálogo de categorías.

Etapa 4: Priorización

- Definir una matriz de priorización basada en impacto y urgencia, alineada con SLAs.
- Establecer niveles de prioridad (Crítico, Alto, Medio, Bajo).
- Configurar **MyHelpDesk** (u otra herramienta) para la priorización automática de incidentes.

Etapa 5: Resolución

- Establecer procesos para el diagnóstico y resolución de incidentes por parte del equipo de soporte.
- Fomentar el uso de la base de conocimiento para la resolución rápida.
- Integrar la base de conocimiento en **MyHelpDesk** (u otra herramienta).

Etapa 6: Cierre

- Definir un proceso para la verificación con el usuario y el cierre formal de incidentes.
- Capacitar al equipo de soporte sobre el proceso de cierre.
- Configurar **MyHelpDesk** (u otra herramienta) para el cierre formal y la documentación de soluciones.

SLAs (Acuerdos de Nivel de Servicio)

- Definir SLAs de tiempo de respuesta y resolución para diferentes prioridades de incidentes.
- Comunicar los SLAs a los usuarios.
- Monitorizar el cumplimiento de SLAs con informes y métricas en **MyHelpDesk** (u otra herramienta).

Mejora Continua

- Revisar y mejorar el proceso de Gestión de Incidentes de forma regular, basándose en datos y feedback.
- Analizar informes de incidentes en **MyHelpDesk** (u otra herramienta) para identificar tendencias y áreas de mejora.

