

Modelo de servicio para incidentes

Descripción de los pasos del modelo de servicio de incidentes

El proceso inicia con :

Identificación de Incidente

Los incidentes generalmente son identificados de 2 formas:

Reporte de usuario final al Service Desk o por el sistema creados a partir de un evento.

Registro/Creación de Incidente

Los casos pueden ser creados por diferentes medios: Portal de ITHC, correo electrónico, llamadas o incluso eventos de sistema).

El registro debe incluir todos los detalles relevantes del caso, fecha/hora, información de usuario, descripción, CI afectado, etc.

Adicionalmente se realiza:

- Clasificación del incidente, con la selección apropiada de las categorías.
- Asignación de prioridad.

#	Descripción de paso
[1]	<p>Análisis El modelo de servicio inicia con este paso que consiste en comprender el incidente y restaurar su normal funcionamiento lo más pronto posible. El asesor puede hacer uso de la base de conocimiento e información de errores conocidos para realizar el diagnóstico y resolución del caso. Registrar en el campo acciones el diagnóstico y tareas resultado del análisis del caso y continuar con el paso [2] Solución. cómo atender un caso</p> <p>Durante esta etapa si no es posible encontrar un diagnóstico y solución el caso puede escalar a otro nivel de soporte más apropiado o recategorizar la solicitud. Ver herramienta categoría Ver herramientas de escalamiento</p>
[2]	<p>Solución En este paso se debe implementar la solución encontrada en el paso anterior. Documentar en el campo de acciones y continuar con el siguiente paso [3] Validación de la solución.</p> <p>De este paso se puede regresar al paso anterior [1] Análisis.</p>
[3]	<p>Validación de la solución En este paso se valida la solución y se comprueba con el usuario final mediante encuesta si el servicio a vuelto a la normalidad. Si el usuario confirma la solución, el caso pasará al paso [5] Encuesta de satisfacción. Si el usuario responde NO a la encuesta, el caso se redirecciona al paso de [4] No hay solución.</p> <p>En este paso el asesor no podrá ingresar acciones adicionales o realizar algún cambio en el caso.</p>

#	Descripción de paso
[4]	No hay solución Cuando el caso llega a este paso el sistema lo redireccionará al paso de [1] Análisis, donde comenzará de nuevo el proceso de diagnóstico y solución o requerirá de escalamiento a otro nivel/grupo.
[5]	Encuesta de satisfacción al cliente Al ser satisfactoria la solución proporcionada, el usuario debe calificar el servicio recibido. Cuando el usuario envía la calificación, el caso seguirá automáticamente al paso [6] Revisión del incidente.
[6]	<p>Revisión del incidente En este paso el Owner (propietario del caso) realizará las verificaciones finales y puede proceder al cierre del caso</p> <div data-bbox="167 660 1476 1870"><p style="text-align: center;">Diagrama de pasos ✕</p><p>Gráfico del modelo de atención.</p><pre>graph TD; A[3] Validación de solución --> B[5] Encuesta de satisfacción al cliente; B --> C[6] Revisión del incidente; C --> D[1] Análisis; C --> E[4] No hay solución; D --> F[2] Solución; E --> F; F --> A; F --> B; F --> C; F --> D; F --> E;</pre></div>

From:

<http://leverit.com/ithelpcenter/> - **IT Help Center**

Permanent link:

http://leverit.com/ithelpcenter/es:asesor:detalle_modelo

Last update: **2020/12/15 01:01**

