

Manual Atención de un Incidente

BMC Remedy Service Desk: Gestión de Incidentes

Versión 9.1.03

Control de versiones del documento

VERSIÓN	COMENTARIO / DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE DE CREACIÓN / ACTUALIZACIÓN / REVISIÓN	FECHA DE CREACIÓN / ACTUALIZACIÓN / REVISIÓN
2.0	Generación del manual Atención de un incidente.	Creación / Actualización Ana Belen Martínez Álvarez	20/09/2022
2.0	Revisión del manual Atención de un incidente.	Revisión Guillermo Olvera Agüero	21/09/2022

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
OBJETIVO.....	4
SISTEMA.....	4
PERSMISOS DE APLICACIÓN.....	4
ATENCIÓN DE UN INCIDENTE.....	5

INTRODUCCIÓN

El objetivo principal del proceso de gestión de incidentes es restaurar la operación normal del servicio tan pronto como sea posible con la mínima interrupción del negocio y por consiguiente asegurar que se mantengan los mejores niveles alcanzables de disponibilidad y servicio.

El incidente es una Interrupción no planificada de un Servicio de TI o reducción en la Calidad de un Servicio de TI.

OBJETIVO

Contar con los conocimientos necesarios para atender una incidencia.

SISTEMA

NOMBRE	URL
BMC Remedy Action Request System	https://crmcau.ine.mx

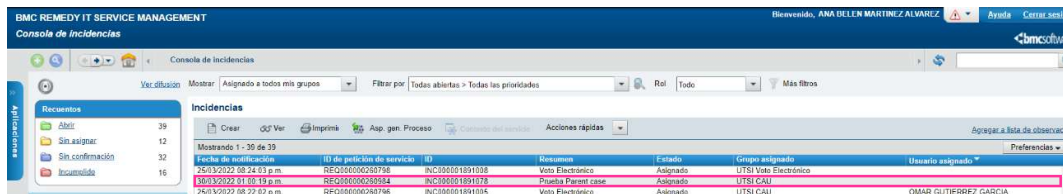
PERMISOS DE APLICACIÓN

CONSOLA	GRUPO DE PERMISOS	DESCRIPCIÓN
Gestión de Incidentes	Incident User	El permiso Incident User otorga acceso general al módulo de incidentes, se le permitirá al usuario abrir, consultar, enviar y modificar Incidentes e inherentemente obtener un acceso similar a todos los formularios de relación o secundarios del Incidente.

ATENCIÓN DE UN INCIDENTE

En el apartado **Consola de Incidencias**, se muestran todas las solicitudes asignadas a un grupo de soporte, en la columna **Usuario asignado** indica si ya cuenta o no con un especialista encargado de dar atención y seguimiento a la incidencia.

1. Para asignar una incidencia a un responsable, haga doble clic sobre el registro.



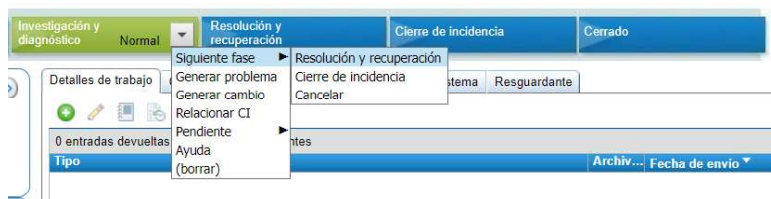
Se inicia con la fase.



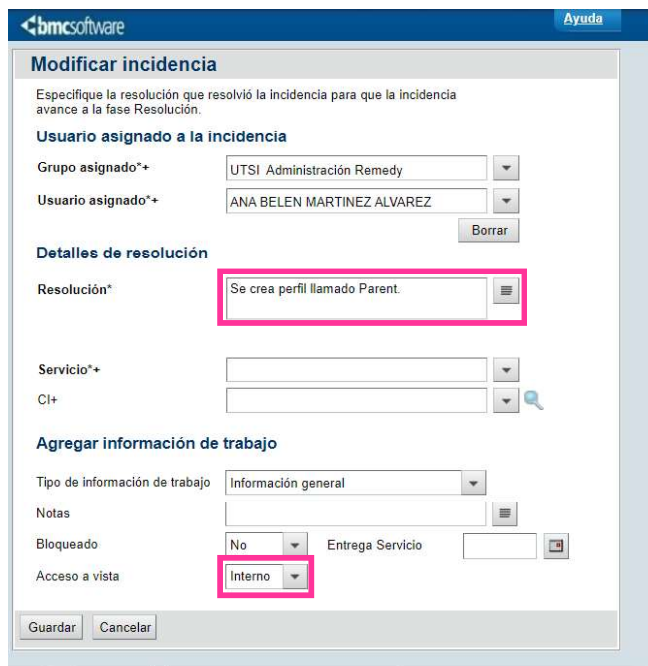
2. En la parte inferior de **Incidencias** haga clic en el botón lista desplegable del **Usuario asignado+** para seleccionar el nombre del especialista de segundo nivel que atenderá el caso, guarde cambios.



3. De la fase **Investigación y diagnóstico**, haga clic en el botón lista desplegable **Normal**, seleccione **Siguiente fase** y por último elija **Resolución y recuperación**.



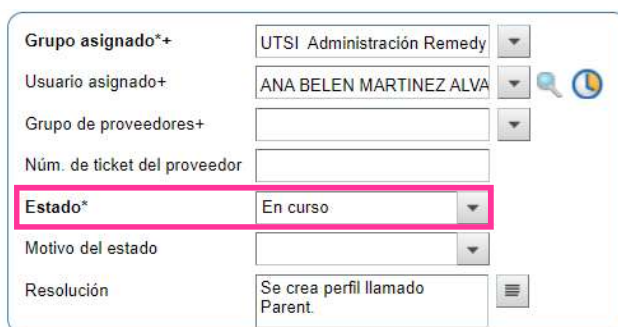
4. Se muestra la ventana de **Modificar Incidencia**. En el campo **Resolución*** ingrese la posible solución para la incidencia respectiva, para el campo **Notas** capture información relevante de diagnóstico. En el campo **Acceso a vista** seleccione la opción Interno si desea no mostrar el contenido de la nota al usuario.



La información se almacenará en **Detalles de trabajo**.

Detalles de trabajo				
Categorización Tareas Relaciones Fecha/sistema Resguardante				
3 entradas devueltas - 3 entradas coincidentes				
Tipo	Notas	Archivos	Fecha de envío	Remitente
Información general	Se crea perfil llamado Parent.		20/09/2022 01:12:43 p.m.	anabelen.martinez

En la parte inferior en **consola de incidencias**, en el campo **Estado***, se muestra un cambio de estado de **Asignado** a estado **En curso**.



Lo que significa que se está trabajando en el incidente por parte del usuario especialista de segundo nivel.

Nota: En consola de petición a usuarios, en *Detalles* del requerimiento se mostrará el estatus *En curso*.



Agregar información de trabajo




En la pestaña *Detalles de trabajo*.






En el apartado *Información de trabajo*, en el campo *Adjunto*, puede anexar un archivo de imagen, Word, Power Point siempre y cuando aporte valor a la solución del incidente con un máximo de 2 Mb, mediante un clic en el icono de *Examinar adjunto* (carpeta). Si desea agregar más archivos haga clic en el vínculo ► *Más Detalle*. Verifique que la información capturada sea correcta y presione el botón *Agregar*.




Agregar información de trabajo

Notas:

Adjunto:   

▼ Más detalles

Adjunto #2   

Adjunto #3   

Tipo de información de trabajo

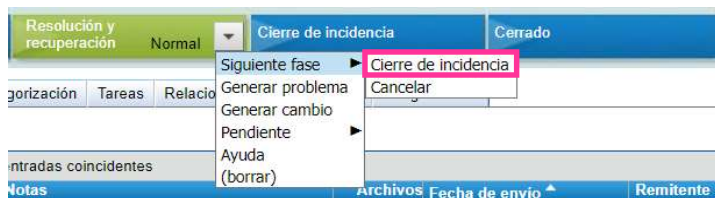
Bloqueado Sí No

Acceso a vista Interno Público

Nota: El campo *Acceso a vista* la opción *Interno* permite que la nota solo sea visible para personal de primer y segundo nivel, y la opción *Público* permite que la nota sea visible para el usuario final y al mismo tiempo, Remedy envía esta misma nota vía correo electrónico al usuario.

Es importante cuidar la ortografía y redacción antes de agregarla o guardar los cambios.

5. Cuando la atención se da por concluida, en la fase **Resolución y recuperación**, haga clic en el botón de la lista desplegable **Normal**, seleccione **Siguiente fase** y elija **Cierre de incidencia**.



Se muestra la ventana de **Modificar Incidencia**.

6. En el campo **Resolución*** describa brevemente la solución, en el campo **Motivo del estado** seleccione resolución autom. notificada, cambie el campo **Acceso a vista** a público, guarde cambios.

Modificar incidencia

Especifique información en este cuadro de diálogo para que la incidencia avance a la fase Cierre de incidencia.

Usuario asignado a la incidencia

Grupo asignado*+ ▼

Usuario asignado*+ ▼

Detalles de resolución

Resolución* [icon]

Motivo del estado ▼

Servicio*+ ▼

Cl+ ▼ [icon]

Agregar información de trabajo

Tipo de información de trabajo ▼

Notas [icon]

Bloqueado ▼ Entrega Servicio [icon]

Acceso a vista ▼

Se finaliza con la fase **Cierre de incidencia**.



Y en la parte inferior en consola de incidencias, en el campo **Estado***, se muestra un cambio de estado de **En curso** a estado **Resuelto**.

Grupo asignado**	UTSI Administración Remedy	▼
Usuario asignado+	ANA BELEN MARTINEZ ALVA	▼ 🔍 🕒
Grupo de proveedores+		▼
Núm. de ticket del proveedor		
Estado*	Resuelto	▼
Motivo del estado	Resolución autom. notifica	▼
Resolución	Se crea perfil llamado Parent.	☰