

Itop - Sistema de tickets (Service Desk)

Definiciones previas

Incidentes

Los incidentes se utilizan para dar seguimiento a asuntos inesperados que tienen impacto en la provisión de los servicios. Ej:

- Sistema caído.
- Problemas de red.
- Fallo de la aplicación.

Requerimientos de servicio

Se utilizan para requerimientos de nuevos servicios. Ej:

- Una PC nueva.
- Una casilla de correo nueva.
- Una máquina virtual nueva

Solicitudes de Cambios

Se utilizan para hacer seguimiento de modificaciones de TI. Ej:

- Aplicación de patches
- Cambios de configuración de un sistema
- Actualizaciones de Sistema Operativo
- Instalación de software

Manejados con ITIL V3 se distinguen entre tres tipos de cambios:

- Cambios de rutina
- Cambios normales
- Cambios de emergencia

Cada uno de estos tienen un flujo de procesamiento distinto

Problemas

Un problema es la causa de uno o más incidentes que ocurren en el entorno TI. Cuando se registra un problema, la causa todavía puede ser desconocida. Los tickets de problemas se utilizan para documentar todas las acciones tomadas para encontrar la causa raíz, y darle solución.

La diferencia principal entre un incidente y un problema, es que el incidente debe solucionarse prontamente, para restaurar la disponibilidad del servicio, mientras que el problema, busca atacar la causa que lo origina.

Errores conocidos

Los errores conocidos son parte del proceso de administración de problemas. Se utilizan para documentar inconvenientes, aún cuando el problema no esté completamente solucionado, por ejemplo, brindando soluciones alternativas.

Un error conocido, puede estar relacionado con un ítem de la configuración (un hardware, un software, un stack, etc.). Cuando un ticket se relaciona con un Ítem de configuración (CI), entonces los errores conocidos relacionados con el mismo, se despliegan automáticamente en el ticket. También se pueden relacionar documentos a un Error Conocido.

Manejo de tickets de incidentes y requerimientos en ITop

En iTop hay dos formas de administrar estas solicitudes. Estas formas están relacionadas con dos módulos:

- Simple Ticket Management
- User Request Management ITIL V3

El primero unifica en un solo flujo de trabajo, los tickets de requerimientos y los incidentes. Los operadores pueden reclasificar un requerimiento, sin tener que crear uno nuevo

El segundo, se centra en requerimientos de servicio únicamente, con un flujo especializado. Si se instala este módulo, y se quieren manejar también incidentes, debe instalarse el módulo

- Incident Management

En la instalación de opsop.tecsol.ar, se usa ITIL V3, y están instalados los siguientes módulos:

- Configuration Management Core
- Data Center Devices
- End-User Devices
- Storage Devices

- Virtualization
- Service Management for Service Providers
- User Request Management
- Incident Management
- Customer Portal
- ITIL Compliant Tickets Management

Generalidades del procesamiento

Sea cual sea el módulo que se instale, los requerimientos de usuarios pueden ser creados a través del portal, o directamente en ITop. El agente de soporte puede entonces modificar y comunicarse con el cliente a través de un registro, llamado "Bitácora pública". También puede comunicarse con los equipos internos de la empresa, a través de un registro llamado "Bitácora privada"

El cliente ve la Bitácora pública únicamente. El requerimiento es controlado por un flujo de trabajo predefinido, para asegurarse de que se maneja de acuerdo a un proceso. Solo los usuarios autorizados pueden manejar y actualizar los requerimientos y cambiar su estado.

Un requerimiento puede ser relacionado con un "Problema" padre, un "Cambio" padre, y en el caso de que esté instalado el módulo User Request ITIL V3, también puede tener un "Incidente" padre.

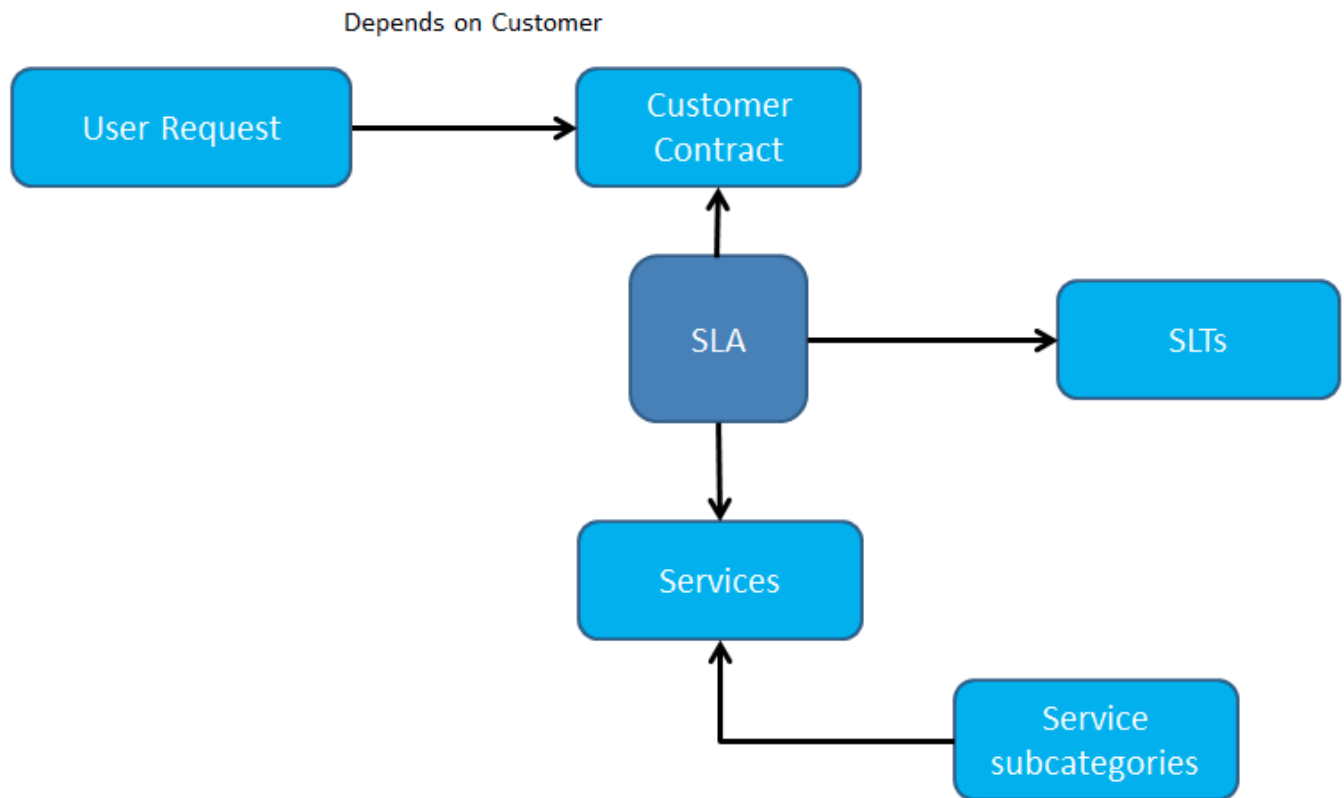
También es posible reagrupar varios requerimientos en uno.

Relación con el Catálogo de Servicios

El sistema de tickets está relacionado con el catálogo de servicio para:

- Definir que servicios y subcategorías de servicios tiene disponible un cliente dado.
- Definir a qué equipo se puede asignar un ticket.
- Calcular el "Time To Own" (TTO) o tiempo hasta la asignación, y el Time To Resolve (TTR) o tiempo hasta la resolución
- La subcategoría del servicio define si el ticket generado será de requerimiento o de Incidente

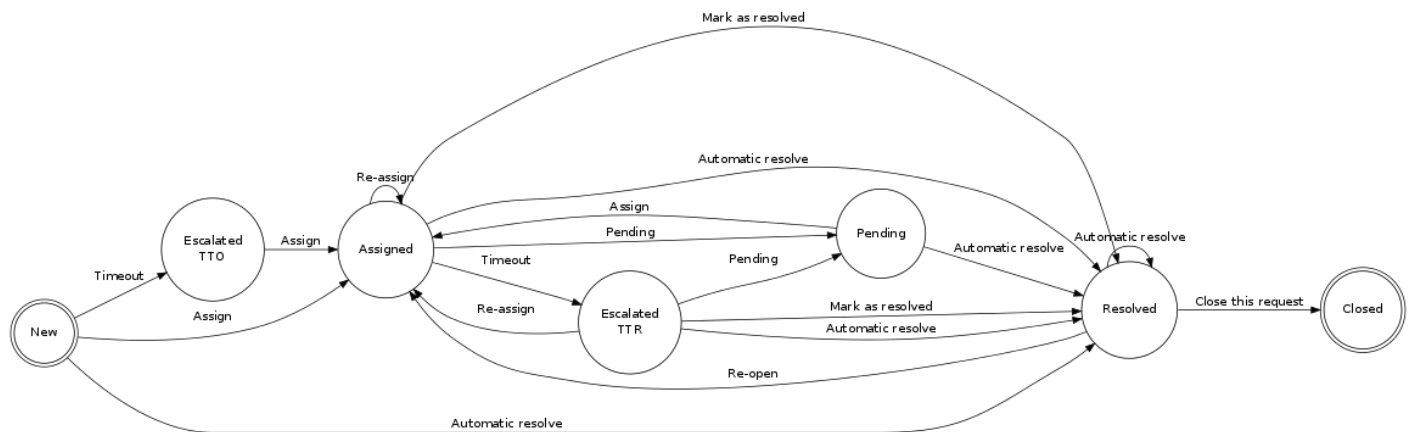
Cuando un cliente ingresa a la lista de servicios, solo ve los relacionados con los Contratos de Servicio que tiene en el sistema. Respecto a las subcategorías de servicio, solo se le mostrarán las correspondientes al servicio seleccionado.



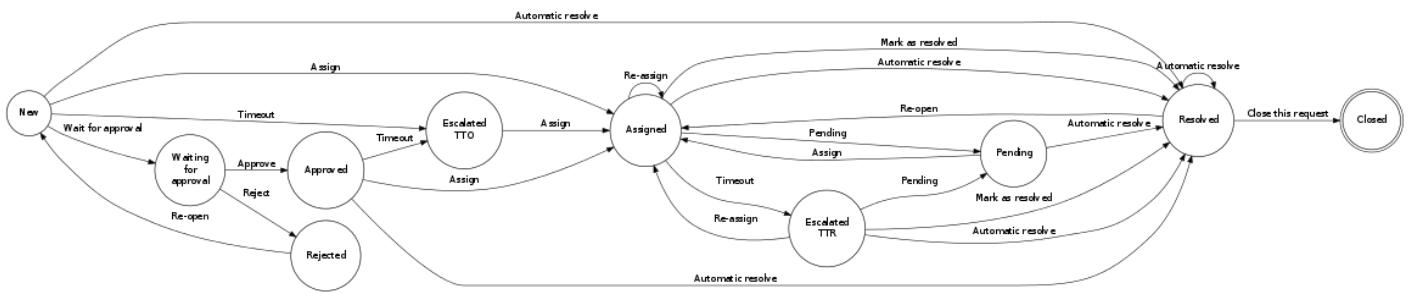
Relación con los agentes y equipos

La lista de equipos que se pueden asignar a un requerimiento, están definidos por el Delivery Model o Modelo de Entrega asignado a la organización (un cliente o un área del cliente por ejemplo)

Flujo de Incidentes



Flujo de requerimientos del usuario



Manejo de cambios en ITop

El registrar en el sistema todos los cambios que se realizan, permite que si hay incidentes, se pueda identificar si están relacionados con alguno de los cambios que se han hecho..

El módulo de manejo de cambios, también permite analizar automáticamente el impacto de estos cambios en la infraestructura (dado que puede relacionarse a la dependencia de todos los elementos brindada por el módulo de administración de la configuración.

Los cambios son administrados por las personas que tienen los siguientes perfiles:

- **Change implementors** planifican e implementan los cambios.
- **Change supervisors** hacen un seguimiento de los cambios.
- **Change managers** aprueban los cambios.

Cambios de emergencia

En ITIL son la máxima prioridad de cambio. Son cambios que necesitan ser evaluados y aprobados o rechazados en un corto período de tiempo. En teoría el consejo de asesoramiento de cambios de emergencia debe evaluarlo y proveer consejo a la persona responsable de aprobar o rechazar el cambio de emergencia.

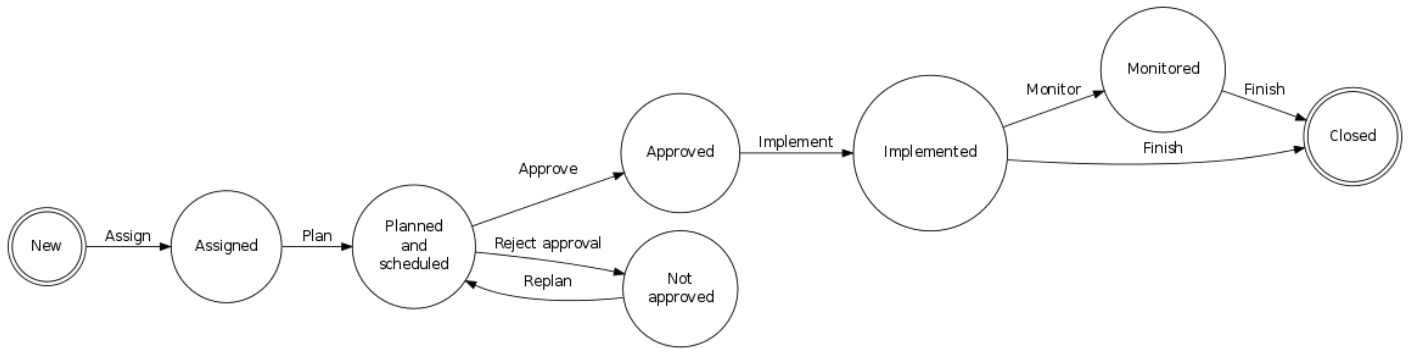
Cambios normales

En ITIL los cambios normales se refieren a cambios que deben seguir el proceso de administración de cambios completo. O sea debe pasar por todos los pasos, y eventualmente ser revisado por el consejo de asesoramiento de cambios (CAB), que deberá asesorar a la persona responsable de aprobar o rechazar el cambio normal.

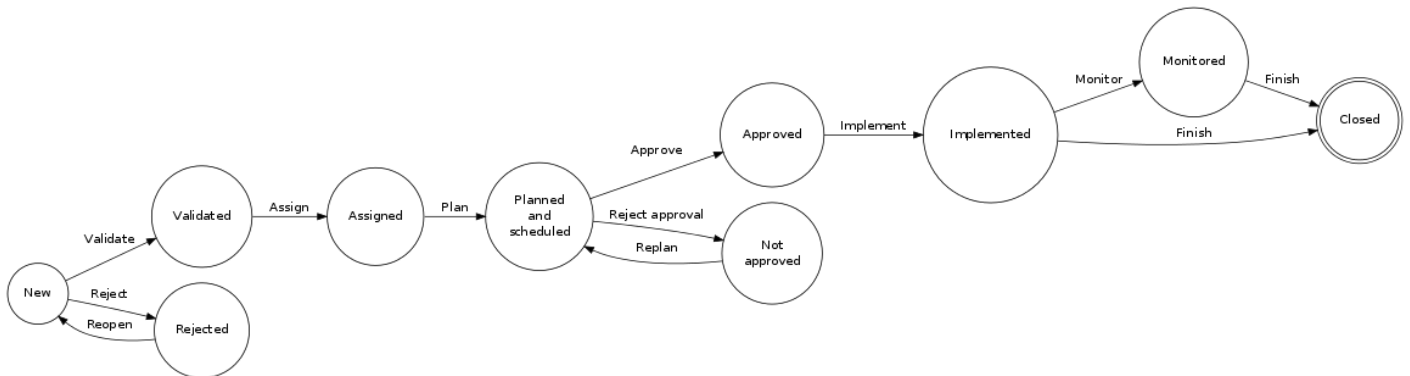
Cambios de rutina

En ITIL refieren simplemente a cambios pre-aprobados. Pueden ser definidos para una variedad de tareas , pero que son típicamente de bajo riesgo y bajo esfuerzo, que tienen un costo bajo o bien conocido.

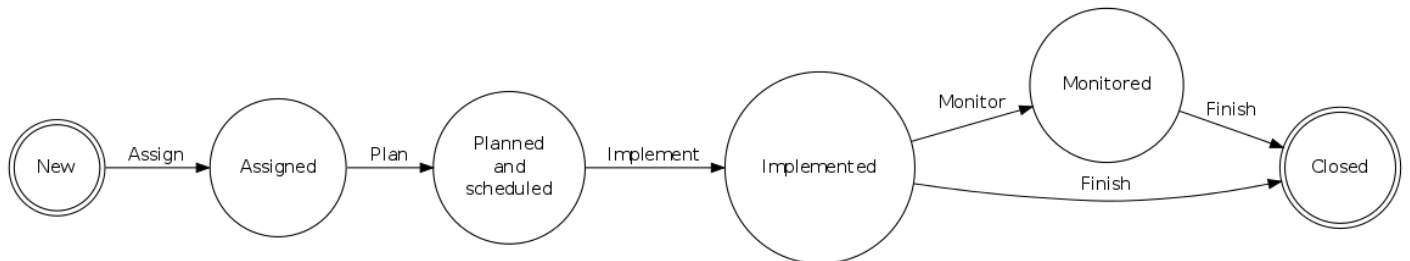
Flujo de cambios de emergencia



Flujo de cambios normales



Flujo de cambios de rutina

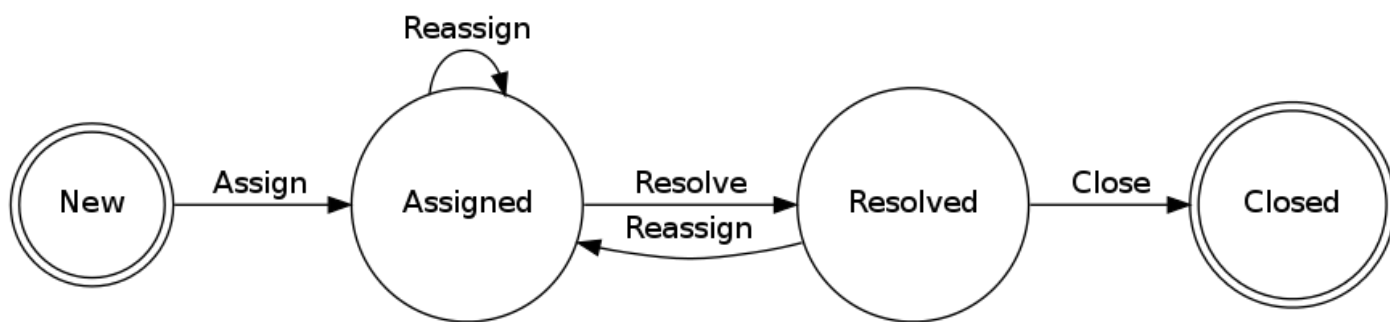


Menejo de Problemas en ITop

Son manejados por la persona con el perfil de:

- Problem manager

Flujo de problemas



Creado 2025-10-02 13:43:22 UTC por Gustavo Benjamin

Actualizado 2025-10-17 19:20:28 UTC por Gustavo Benjamin