Soporte de Servicios TI

1. Mesa de Servicio

1.1 ¿Cuenta con herramientas parametrizadas y automatizadas para brindar un soporte mas eficiente (por ejem. Chatbots, que soportan los canales tradicionales de reporte de servicios?)

1.2 ¿Se monitorea el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio?

1.3 ¿Los analistas o asesores de de la mesa de servicio cuentan con las heramieta adecudas para brnidar apoyo y soporte en la resolución de incidentes y solicitudes?

1.4 ¿Se tienen definidos criterios para identificar/separar los incidentes, las solicitudes y/o los problemas?

1.5 ¿Existen criterios para realizar la priorización de incidentes, solicitudes y/o problemas?

1.6 ¿Existen criterios para realizar la asignación de un Acuerdo de Nivel de Servicio a los incidentes, solicitudes y/o solicitudes?

1.7 ¿Todos los incidentes y/o solicitudes son asignados a una persona/grupo de resolución? ¿Existen criterios para realizar dicha asignación?

- Existen criterios para asignan los incidentes/solicitudes a grupos especializados cuando no se puedan resolver en el grupo de primer nivel.

2. Gestión de Incidentes y Solicitudes

2.1 ¿Los incidentes/solicitudes tienen relacionado el servicio afectado/involucrado?

2.2 ¿Los incidentes/solicitudes tienen relacionados los elementos de configuración afectados/involucrados?

2.3 ¿Se realiza la medición de la satisfacción de los clientes respecto a la atención/resolución de sus incidentes/solicitudes?

2.4 ¿Se usan los datos históricos y/o tendencias para prevenir la ocurrencia de incidentes?

2.5 ¿Se usan los datos históricos y/o tendencias para crear elementos de Auto-Ayuda que disminuyan la cantidad de solicitudes generadas por los usuarios?

3. Gestión de Problenas

3.1 ¿Se cuenta con un equipo multidisciplinar para el análisis e impacto de aquellos incidentes que pueden derivar en afectaciones más graves del servicio?

- ¿El análisis de problemas utiliza información sobre la arquitectura y la configuración del producto para identificar los elementos de configuración (CI) que probablemente causen los incidentes relevantes?

3.2 ¿Los problemos identificados, actualmente cuentan con un analisis de causa raíz ?

3.3 ¿Se cuenta con un control efectivo de los errores conocidos, es decir, se cuenta con información actualizada sobre todos los errores conocidos de sus productos, incluidos sus estados, y el impacto de estos en los servicios?

4. Investigación y resolución de los incidentes

4.1 ¿Se notifica formalmente a las partes interesadas sobre el estado de sus incidentes/solicitudes?

4.2 Cuando para la resolución del incidente/solicitud se requiere realizar un cambio, se realiza siguiendo un proceso/control de cambios

4.3 ¿Se mide el tiempo que tarda el incidente/solicitud en un área/equipo?

4.4 Cuando se cierra el incidente/solicitud, se detalla la solución aplicada? ¿Existen categorías para esta información?

- Confirmar con el usuario/grupo afectado que la solución aplicada a su incidentes/solicitud fue satisfactoria (antes de realizar el cierre en la herramienta)

4.5 Existe y se mantiene actualizada una Base de Conocimiento

- Registrar si se usaron soluciones temporales para resolver los incidentes

---

Revision #1
Created 21 January 2021 15:36:34 by CertMind
Updated 21 January 2021 15:51:26 by CertMind