

GMF: Módulo de gestión de incidencias

Introducción.....	2
El módulo de Gestión de Incidencias.....	2
Vista de técnico.....	3
Vista de usuario.....	3
Workflow o flujo de trabajo.....	4
Personalización de los flujos de trabajo.....	5
Características generales.....	5
Requisitos de la plataforma.....	6
Configuración en modo portlet.....	6
Servicios ofrecidos por Genos.....	6

Introducción

Una herramienta de **gestión de incidencias**, también conocida como *Trouble Ticketing*, *HelpDesk*, o en terminología ITIL, *Incident Management*, es un sistema que permite gestionar los casos de averías técnicas de los usuarios, guardando toda la información relevante en referencia al caso y siguiendo un *workflow* determinado que define los estados por los que pasa el caso, los grupos de técnicos que lo deben tratar, y las notificaciones automáticas o acciones automáticas a realizar.

Se trata de una herramienta de gestión orientada a departamentos, normalmente de tipo técnico, que reciben un número importante de incidencias o deben cumplir unos niveles de servicio determinados (SLA).

El objetivo final es mejorar la calidad del servicio mediante:

- aplicación de un método estándar y consistente en la resolución de las incidencias
- mantener información relevante sobre los casos
- eliminación de casos perdidos
- mejorar el seguimiento de los niveles de servicio

Genos ofrece servicios de instalación y personalización del módulo de Gestión de Incidencias de GMF, que es una implementación de las recomendaciones ITIL en este área y que se engloba dentro del marco más general de la gestión de servicios TI (ITSM).

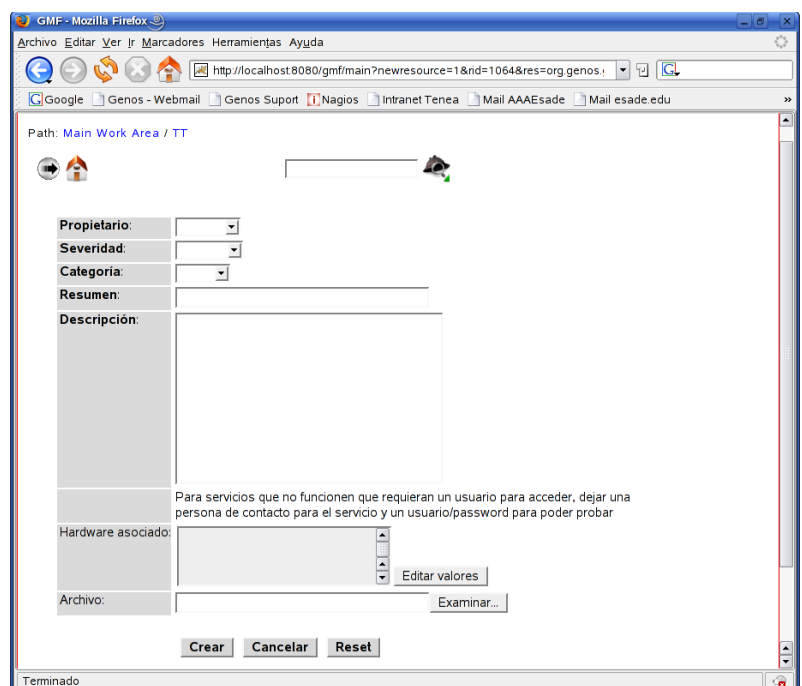
El módulo de Gestión de Incidencias

GMF es una herramienta con interfaz web (accesible con navegadores Firefox, Internet Explorer y otros).

El mecanismo de control de flujo se inicia en el momento de crear la incidencia. Esto puede hacerlo directamente el usuario accediendo a la web, o un técnico en nombre del usuario (por ejemplo, como respuesta a una llamada telefónica al centro de soporte).

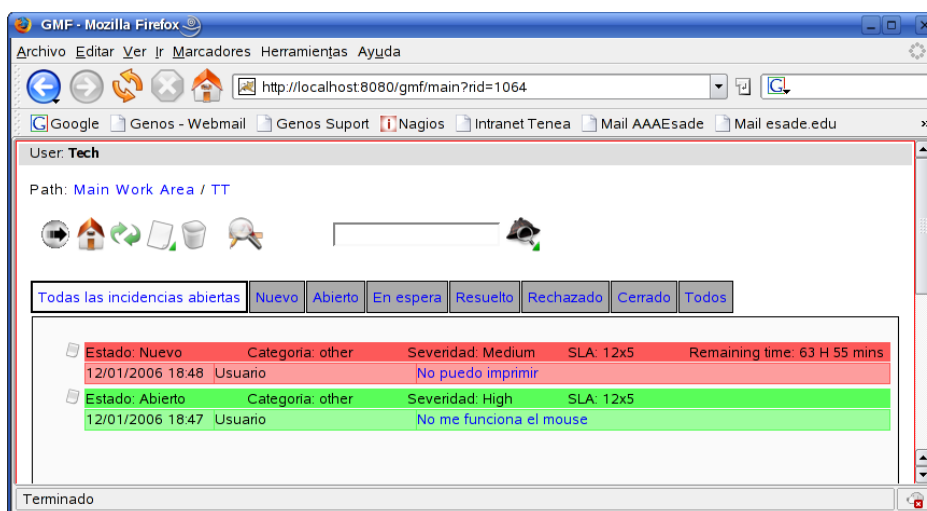
Cada usuario puede ver todas sus incidencias, tanto las abiertas como las que están cerradas en el histórico.

De esta forma, puede seguir en todo momento el estado de su incidencia y las acciones que se están realizando para solucionarla.



The screenshot shows a web browser window titled "GMF - Mozilla Firefox" with the address bar displaying "http://localhost:8080/gmf/main?newresource=1&rid=1064&res=org.genos.". The browser's address bar also shows several bookmarks: "Google", "Genos - Webmail", "Genos Suport", "Nagios", "Intranet Tenea", "Mail AAAsade", and "Mail esade.edu". The main content area of the browser shows a form titled "Path: Main Work Area / TT". The form includes several fields: "Propietario:" (a dropdown menu), "Severidad:" (a dropdown menu), "Categoría:" (a dropdown menu), "Resumen:" (a text input field), and "Descripción:" (a large text area). Below these fields, there is a note: "Para servicios que no funcionen que requieran un usuario para acceder, dejar una persona de contacto para el servicio y un usuario/password para poder probar". There are also fields for "Hardware asociado:" (a dropdown menu) and "Archivo:" (a text input field). At the bottom of the form, there are three buttons: "Crear", "Cancelar", and "Reset". The status bar at the bottom of the browser window shows "Terminado".

Vista de técnico



En el caso mostrado en la ilustración anterior, el técnico Tech tiene asignadas dos incidencias para resolver, del usuario “Usuario”, una con severidad “Alta” y otra “Mediana”, la primera en estado “Abierta” y la segunda en “Nueva”.

La severidad o criticidad de las incidencias, así como las categorías para la clasificación de las incidencias, pueden definirse a través de una página de gestión en la que el administrador del sitio puede modificar o añadir severidades o categorías. Respecto a los estados, estos vienen definidos por el *workflow* para las incidencias.

En la pantalla del técnico, si el hardware asociado a la incidencia está dentro de algún contrato de soporte con SLA definido, también aparece el tiempo que le resta al técnico para poder empezar a tratar el caso dentro del nivel de servicio definido.

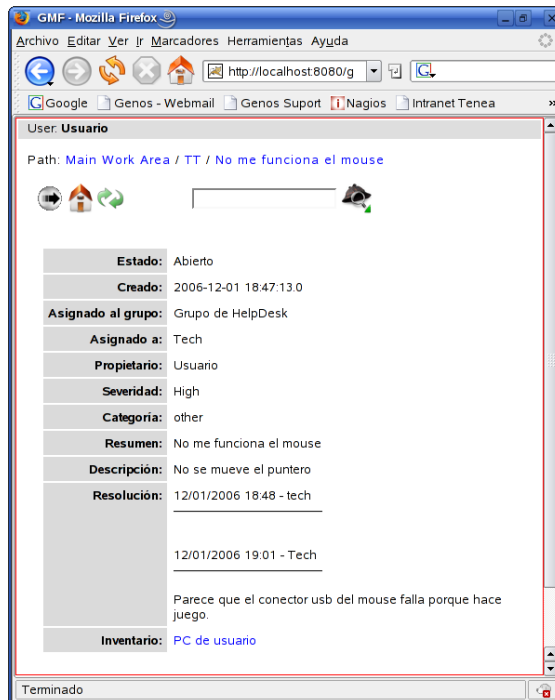
Esto se computa en función del tiempo de respuesta definido en el SLA y de la severidad de la incidencia (ya que normalmente, el tiempo de respuesta cambia en función de este parámetro).

Para un mismo gestor de incidencias, puede haber elementos de inventario con un SLA determinado (por ejemplo 8x5) y elementos con un SLA diferente (por ejemplo 24x7).

Cuando los técnicos editan las incidencias para añadir comentarios o cambiar de estado, tienen la posibilidad de reportar las horas que han dedicado al caso. Pueden reportar horas múltiples técnicos (se guardan las horas de cada uno de ellos por separado) o un mismo técnico puede reportar múltiples veces.

Vista de usuario

El usuario puede entrar a ver el listado de sus incidencias y el detalle de cada una de ellas, tal como se ve en la figura siguiente. En esta pantalla puede ver los comentarios que ha realizado el técnico.



Cuando el técnico pasa la incidencia a Resuelta, el usuario puede entrar para confirmar que la solución es correcta o reabrir el caso.

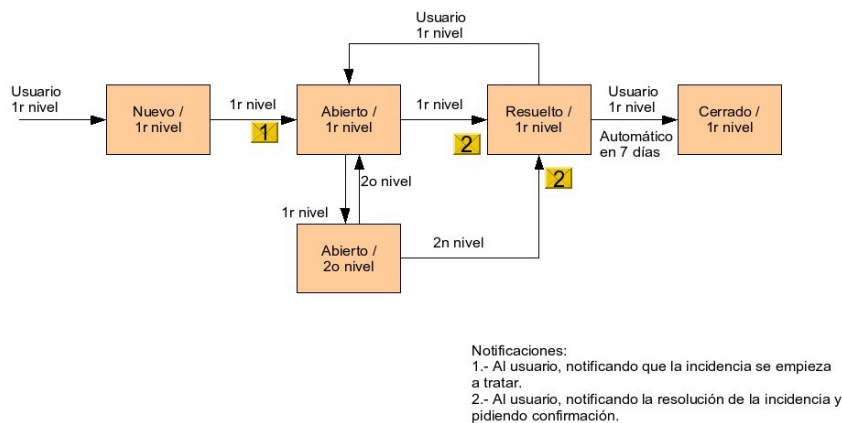
Workflow o flujo de trabajo

El módulo de gestión de incidencias incorpora un flujo de trabajo predefinido que se basa en la definición de cuatro grupos de trabajo, con dos niveles técnicos:

- *ttcallcenter*: grupo de técnicos de primer nivel o *call center*.
- *ttsystemadmins*: grupo de técnicos de segundo nivel.
- *ttmanagers*: gestores del módulo de gestión de incidencias. Pueden ver y modificar el estado de todas las incidencias.
- *ttusers*: usuarios del sistema que pueden crear incidencias.

Los miembros de los tres primeros grupos, que son los grupos de soporte, pueden crear incidencias en nombre de los usuarios, por ejemplo, como resultado de una llamada telefónica.

El flujo predefinido es el siguiente:



1

Personalización de los flujos de trabajo

Es posible adaptar el workflow predefinido o pueden definirse nuevos flujos, independientes unos de otros y totalmente personalizados, de forma que pueden convivir diferentes sistemas de gestión de incidencias (por ejemplo, para distintos departamentos) con workflows completamente distintos.

La definición de los flujos de trabajo se hace mediante un fichero XML que contiene la descripción de los estados, de las condiciones que han de cumplirse para poder saltar de estado y de qué agentes o perfiles de usuarios pueden realizar estos cambios de estado.

También pueden definirse acciones que se ejecuten en el momento de entrar o salir de un estado, como por ejemplo, el envío de notificaciones al usuario o al grupo de técnicos.

Características generales

- personalización completa del workflow y de los grupos de usuarios
- personalización completa de la interfaz gráfica para la integración con la intranet del cliente
- personalización de los campos de la incidencia
- categorización de las incidencias
- posibilidad de adjuntar ficheros
- reporting de horas de los técnicos
- notificaciones a usuarios y técnicos por correo
- escalaciones automáticas: generación automática de avisos o cambios de estado cuando se cumplen determinadas condiciones.
- integración con inventario hardware

- reports para cumplimiento de SLA
- integración con herramientas de inventario automático de red

Requisitos de la plataforma

GMF y el módulo de Gestión de Incidencias son aplicaciones Java con interfaz web, distribuidas bajo licencia GPL (<http://www.genos.org/gmf>).

Los requisitos para su ejecución son:

- servidor de aplicaciones Java Tomcat 5.x y Java 1.4/5 (<http://jakarta.apache.org/tomcat/index.html>).
- directorio LDAP (como OpenLDAP), contiene el repositorio de grupos y usuarios.
- servidor de base de datos MySQL.

El directorio de usuarios LDAP puede ser un directorio ya existente, con usuarios ya creados, como Active Directory de Windows.

Configuración en modo portlet

La aplicación puede configurarse en dos modos de trabajo bien diferenciados: como aplicación *stand-alone* o integrada en un portal que soporte la especificación de portlets o JSR-168 (como Liferay).

En la configuración en modo portlet, la aplicación delega en el motor de portal la validación de usuario.

Servicios ofrecidos por Genos

Genos ofrece servicios de instalación y configuración de sistemas GMF, y más concretamente, del módulo de gestión de incidencias. También realiza personalizaciones de la herramienta, adaptando el flujo existente o creando nuevos flujos y funcionalidades a medida.

Adicionalmente, Genos realiza el mantenimiento de la aplicación y de la plataforma Linux sobre la que se ejecuta, garantizando su completa disponibilidad y correcto funcionamiento.