

HOJA DE PRODUCTO

Gestión de Problemas, Cambios y Entregas



La Gestión de Problemas de Proactivanet tiene como objetivo fundamental la **mejora continua en la prestación del servicio**, ayudando a **disminuir el volumen total de incidencias, así como su tiempo de resolución**. Adicionalmente, la Gestión de Problemas ayuda a identificar debilidades y oportunidades de mejora en la organización, antes incluso de que se hayan generado las incidencias (Gestión de Problemas proactiva).

Cuando la resolución definitiva de un problema requiera de un cambio, o incluso cuando dicho cambio venga derivado de cualquier otro origen (resolución de incidencias o peticiones, mejora del servicio, entrada de nuevos servicios, etc.) la **Gestión de Cambios y Entregas de Proactivanet** garantizará que dicho cambio se realice de manera ordenada, controlada y planificada, minimizando

los riesgos para la organización y estimulando al negocio a innovar continuamente a través de la evolución continua de sus servicios tecnológicos.

Para aquellas organizaciones que no cuenten con herramientas específicas para la gestión de proyectos, la Gestión de Cambios de Proactivanet es además una estupenda forma de comenzar una gestión sencilla y al mismo tiempo eficiente, que habilita a las áreas tecnológicas para controlar mejor sus proyectos mientras adoptan las prácticas de gestión de servicios mediante ITIL e ISO 20000.

Por todo lo anterior, la Gestión de Problemas, Cambios y Entregas de Proactivanet se presenta como el siguiente paso evolutivo en la madurez de los procesos de gestión del servicio y el Service Desk.

INCLUYE:



Soluciones adaptadas a las necesidades de su organización



¿NECESIDADES? ¿DIFICULTADES?

¿Algunas incidencias son recurrentes y parece que nunca llegan a desaparecer? ¿Los técnicos pierden tiempo en resolver las mismas incidencias una y otra vez?

¿Hay dificultades para centralizar y publicar el conocimiento? ¿Los técnicos re-investigan una y otra vez las mismas incidencias? ¿Existe la sensación de que se está reinventando la rueda una y otra vez?

¿Las incidencias y quejas de los usuarios se disparan después de cada cambio?

¿Los técnicos de soporte no tienen visibilidad de lo que hacen otras áreas y se quejan de que los cambios llegan sin avisar? ¿Es muy laborioso y artesanal determinar qué cambios se han realizado sobre un elemento de infraestructura o servicio a lo largo del tiempo?

¿Surgen conflictos entre los recursos involucrados en la implementación de los cambios? ¿Las planificaciones interfieren unas con otras?

¿Hay conflictos en la autorización de los cambios? ¿Quién toma la decisión y asume responsabilidades?

¿La organización presiona para implementar planes de mejora, pero no es fácil identificar por dónde empezar?

¿La gestión de proyectos hace aguas y no es fácil saber por dónde comenzar a poner orden?



¡SOLUCIONES!

El proceso de Gestión de Problemas es el único **capaz de reducir el número de incidencias** atacando directamente a su causa raíz, especialmente aquellas repetitivas o que tengan una gravedad tal que no sea asumible que se repitan.

Como parte de la Gestión de Problemas en Proactivanet, una vez que se encuentre la **causa raíz** de un problema se documentará como error conocido con sus potenciales soluciones temporales, integrado todo ello con la base de datos de conocimiento. Con esto se logra una identificación más rápida de las incidencias afectadas por un problema, y la aplicación de hotfixes o soluciones temporales.

La Gestión de Cambios y Entregas de Proactivanet, de manera conjunta con Proactivanet CMDB, permiten **controlar los cambios de principio a fin**, asegurando que se cubren los aspectos críticos e imprescindibles que ITIL recomienda, y sobre todo, simplificando la realización de un análisis de riesgo exhaustivo que no ponga en riesgo la disponibilidad de los servicios, ni tampoco la satisfacción de los usuarios.

Proactivanet integra los procesos de Gestión de Incidencias, Peticiones, Problemas, Cambios y Entregas en la misma herramienta, todo ellos trazados con la CMDB, lo que permite que los técnicos puedan tener acceso al **Calendario de Cambios Programados (SC)**, así como conocer el histórico de cambios realizados para cada elemento gestionado en la CMDB.

Proactivanet Gestión de Cambios habilita la planificación e implementación de los cambios usando **tarefas e hitos**, de forma similar a la gestión de proyectos. Estos son asignados a los distintos miembros del equipo de trabajo, y así no solo se gana transparencia, sino que además se evitan conflictos cuando los técnicos pertenecen a distintas áreas y/o están trabajando en varios cambios al mismo tiempo.

La Gestión de Cambios de Proactivanet establece criterios de autorización claros, definidos objetivamente, y automatizados según la naturaleza del cambio, seleccionando qué **Consejo Asesor del Cambio (CAB)** es el más adecuado según la naturaleza del mismo, y estableciendo distintos criterios de votación para su aprobación definitiva.

La Gestión de Problemas, integrada con el módulo de CMDB puede ser un muy buen comienzo, ya que trabajará en **reducir el número de incidencias**, eliminando aquellas recurrentes de mayor impacto, y porque también se encargará de identificar potenciales dificultades, ¡¡antes incluso de que ocurran!! Después, todas estas oportunidades de mejora pueden ser canalizadas a través de la Gestión de Cambios para su implementación definitiva, de manera **ordenada y sin riesgos**.

Aunque la gestión de cambios y de proyectos no son exactamente lo mismo, la primera de ellas puede ser un muy buen punto de partida para la segunda. Proactivanet Gestión de Cambios va un paso más allá, y sienta las bases para una **primera Gestión de Proyectos** que posteriormente pueda ir madurando conforme a lo vaya haciendo la propia organización.

¿Qué beneficios proporciona la implantación de Proactivanet Gestión de Problemas, Cambios y Entregas?



Reducción de costes



- Planificando adecuadamente los cambios, lo cual **reduce tareas innecesarias** y conflictos, eliminando esfuerzos improductivos.
- Reduciendo esfuerzos de re-investigación y solución de **incidencias recurrentes** gracias a la Gestión de Problemas.



Mejora en la productividad de los técnicos de soporte



- Mejorando la coordinación entre los equipos de trabajo, tanto los encargados de implementar los cambios, como los encargados de desplegarlos y mantenerlos posteriormente.
- Simplificando la transferencia de conocimiento entre los equipos de desarrollo y los de operaciones, a través de la base de datos de conocimiento integrada.
- Mediante la publicación de **soluciones temporales** que permitan resolver la causa raíz de las incidencias asociadas a los problemas durante su fase de investigación.



Mejora en la productividad de los usuarios finales



- Disminución del **número de incidencias recurrentes**, así como menor impacto negativo en la liberación de los cambios.
- **Mejores tiempos de resolución** de incidencias, gracias a las soluciones temporales para los problemas y errores conocidos.



Mayor valor generado al negocio



- Mejorando las **tasas de éxito** de los cambios implementados, maximizando su ROI, reduciendo las interrupciones no planificadas y minimizando las incidencias derivadas de cambios mal implementados.



Disminución de riesgos para la continuidad de los servicios



- Reducción del número de incidencias derivadas de cambios mal analizados o planificados de incorrectamente, que podrían afectar tanto al servicio que se está modificando, como a otros que se van afectados colateralmente.
- Eliminación de **potenciales puntos de fallo** gracias a la gestión proactiva de problemas, antes incluso de que ocurran las incidencias.



Mayor calidad en la prestación de servicios TI al negocio



- Mayor agilidad y coordinación en la liberación de cambios, reducción de los tiempos de resolución de incidencias, e incluso disminución de su número, redundando todo ello en un mejor servicio al usuario final.



Simplifica la transformación digital de los negocios



- Al establecer métodos de trabajo ágiles que permitan la rápida adopción de cambios y digitalización de procesos de negocio, de manera segura y ordenada.

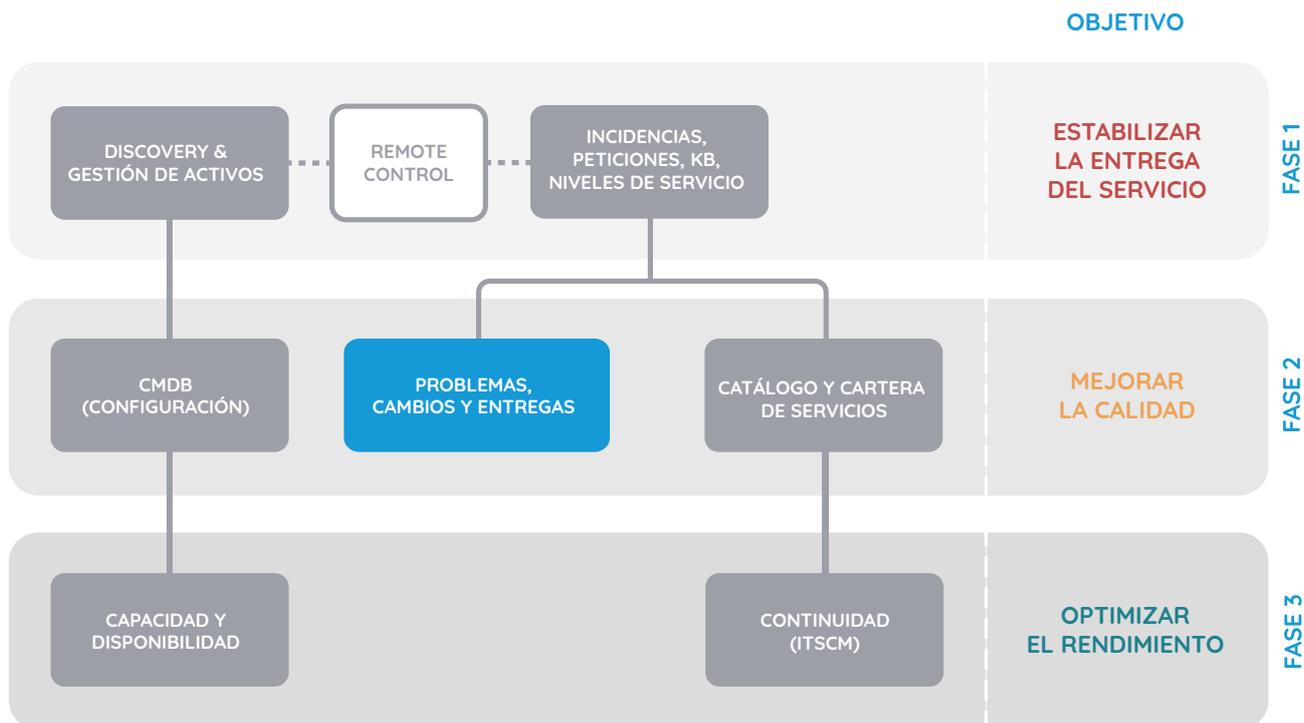
Funcionalidades clave de este módulo

- **Gestión integral de todo el ciclo de vida de los problemas, errores conocidos, cambios y entregas** alineado a las mejores prácticas ITIL, e integrados con el resto de proceso de Gestión del Servicio (Incidencias, Peticiones, Conocimiento, Niveles de Servicio...).
- **Relación y notificaciones** entre registros de incidencias con problemas/errores conocidos y cambios.
- **Acceso directo** a problemas, errores conocidos y/o entregas potencialmente relacionadas con las incidencias y peticiones que se están gestionando.
- **Sincronización de los ciclos de vida** de las incidencias/peticiones con los problemas y/o cambios.
- **Análisis de causa raíz** para la gestión de problemas, con independencia de su origen.
- Publicación de **soluciones temporales** a problemas integradas en la **base de datos de conocimiento**.
- Documentación de **posibles soluciones definitivas** a problemas, con análisis de coste/beneficio individualizado, e integración con la gestión de cambios para la implementación de las seleccionadas.
- Parametrización de distintos ciclos de vida de los cambios, diferenciando entre **cambios estándar** preautorizados, cambios que requieren **autorización** o cambios de **emergencia**.
- Cálculo automatizado del **Consejo Asesor del Cambio** (CAB o ECAB) más adecuado en cada caso, en función de la naturaleza del cambio a realizar, con distintos métodos de votación para cada uno, y posibilitando también la inclusión de usuarios finales, no solo técnicos.
- Seguimiento del **avance de los cambios en el portal de usuarios** para los miembros del consejo asesor del cambio y/u otros usuarios relacionados (*stakeholders*).
- Gestión de **equipos de trabajo** vinculados a cada cambio.
- **Planificación de hitos y tareas**, relación entre ellas y asignación de responsables, con visualización gráfica

mediante diagrama de Gantt, o a nivel global en el calendario de cambios planificados (FSC).

- Estimación de **esfuerzo previsto y control del esfuerzo real** para la implementación del cambio.
- Gestión de **escalados y asignaciones** de problemas y cambios entre los distintos grupos de técnicos en función de criterios de clasificación totalmente parametrizables.
- **Bitácora completa de todas las acciones realizadas** a lo largo del ciclo de vida del problema o cambio, identificando en cada caso el tipo de acción realizada.
- Sistema automático (y manual) de **notificaciones personalizables** a técnicos y usuarios, incluyendo informes periódicos de seguimiento y avance.
- **Campos personalizados** adicionales en función de la clasificación del problema o cambio.
- **Ficheros adjuntos** a problemas, errores conocidos, cambios, entregas, soluciones temporales,... para favorecer su documentación.
- Explotación de datos adaptable a las necesidades concretas de cada organización gracias a los **informes avanzados**, listados totalmente personalizados, y **cuadros de mando (dashboards) para la representación gráfica e interactiva** de la información recopilada.
- Integración nativa con **Proactivanet Gestión de la Configuración (CMDB) y Proactivanet Discovery & Gestión de Activos** (módulos opcionales) para establecer relaciones bidireccionales entre los problemas y cambios con los activos y/o elementos de configuración involucrados.
- Integración nativa con el **resto de módulos de Proactivanet Service Desk** (módulos opcionales), como la gestión del catálogo y cartera de servicios, niveles de servicio, continuidad, capacidad, disponibilidad,...
- **Configuración sin programación**, directamente desde la propia interface web (*code-less*), y con mantenimiento de la configuración la actualización de versiones.

Mapa de Soluciones & Ficha Técnica



Relación del módulo dentro del Mapa de Soluciones

FICHA TÉCNICA	
NOMBRE DEL MÓDULO	Proactivanet Gestión de Problemas, Cambios y Entregas.
DEPENDENCIAS CON OTROS MÓDULOS	Es necesario disponer del módulo de Gestión de Incidencias/Peticiones/KB/SLM
MODALIDADES DE CONTRATACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Licencia Perpetua OnPremise. • Alquiler Anual OnPremise (incluye soporte y suscripción de versiones). • Servicio SaaS (incluye soporte y suscripción de versiones e infraestructura en la nube).
FORMA DE LICENCIAMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Licencia nominal: Licencia asociada a cada uno de los técnicos de soporte. • Licencia concurrente: Licencia que puede ser asociada a múltiples técnicos, pero utilizada solo de forma concurrente por uno de ellos. • Licencia mixta: Combinando en el mismo proyecto varias licencias nominales y concurrentes.