

VIEJOLOBATO	Gestión de peticiones en ITIL.	
	Versión 1.0	18/08/2005

Gestión de Peticiones en ITIL.

Versión	Fecha	Autor
1.0	18/08/05	Luis Aparicio

Índice.

1.	Introducción.....	3
2.	Gestión de Peticiones dentro de Help-Desk.....	3
3.	Gestión de Peticiones a medida.....	4
4.	Gestión de Cambios.....	4
5.	Catálogo de Servicios.....	4
6.	Ideas para el futuro.....	4

1. Introducción.

A la hora de implantar los procesos ITIL en una empresa, siempre surge un tema espinoso: Gestión de Peticiones. Normalmente entendemos una petición como algo que no es una incidencia pero que tampoco tiene la suficiente envergadura para considerarse un cambio. Ejemplos de ello son las peticiones de reseteo de un usuario, de un nuevo usuario de red o de correo, o "necesito que me instalen el cliente de Oracle". ITIL se ha desentendido notoriamente de este tema. No lo considera uno de sus procesos y no da ninguna indicación de como abordarlo. Habla de pasada de "Service Requests", dentro de la función de Service Desk. Lógico.

ITIL está muy orientado a la reducción de costes y la Gestión de Peticiones no es algo en lo que haya mucho que rascar. La Gestión de Incidencias, los Problemas y los Cambios son fáciles de justificar. Se trata de reducir el tiempo de indisponibilidad de los sistemas, reduciendo así las pérdidas económicas. Pero las Peticiones son una molestia, un tío que no puede entrar a su correo porque olvidó la password tiene un impacto mínimo en la operación diaria (a menos que sea un VIP), y distrae recursos de la empresa que se querrían emplear en otra cosa. Sin embargo, en la vida real este tema es necesario y siempre surge cuando vamos a implementar ITIL con Remedy en una empresa.

La pregunta es ¿Donde metemos Gestión de Peticiones? ¿En Help-Desk? Remedy tiene un Case Type llamado Request para esto. ¿O hacemos una aplicación a medida?

Como siempre digo, no hay una solución idónea de por sí, sino que cada problema tiene su solución. Vamos a limitarnos a ver unas cuantas aproximaciones al problema y sus pros y contras:

2. Gestión de Peticiones dentro de Help-Desk

Como ya he dicho, podemos optar por integrar Gestión de Peticiones dentro de nuestro Help Desk, introduciendo la incidencia como Case Type = Request. La ventaja de esta aproximación es la rapidez. Implantada Gestión de Incidencias, implantada Gestión de Peticiones. El personal de Help Desk no tiene que complicarse la vida pensando en qué aplicación meter cada cosa. A nivel de SLAs y mediciones, se pueden separar fácilmente lo que son Incidencias de lo que son Peticiones.

La desventaja puede ser que los errores del personal de Help Desk al identificar un caso como Incidencia o Petición pueden falsear las mediciones de SLAs. Si las Peticiones tienen un Tiempo de Resolución más generoso, el Help Desk tenderá a clasificar como Petición los máximos tickets posibles. Esto se puede evitar con un Catálogo de Servicios cerrado, del que hablaremos posteriormente.

Queda el tema de las aprobaciones. Si usamos Remedy Help Desk, no hay integración con el Approval Server, y habrá peticiones que necesiten aprobación, p.ej., si se me ocurre pedir que me pongan una pantalla plana de sopotocientas pulgadas y un ratón inalámbrico. Un "workaround" para subsanar esto sería anexas en el ticket un correo de aprobación.

3. Gestión de Peticiones a medida

Separas el proceso y te haces una aplicación Remedy independiente de Gestión de Peticiones. El problema es que tienes que invertir tiempo y dinero para su desarrollo y mantenimiento.

4. Gestión de Cambios

Podríamos insertar Gestión de Peticiones como parte de Gestión de Cambios, utilizando el Approval Server para las aprobaciones y el tasking para subdividir peticiones complejas en tareas simples. A mí personalmente me cuesta ver dentro del mismo saco a un reseteo de password y un cambio complejo como la subida de versión de un servidor de SAP o la puesta en producción de una aplicación Websphere.

Hay algunos que hablan de Gestión de Cambios "end-to-end", es decir, una aplicación que registra desde la petición de un usuario para un nuevo empleado hasta un proyecto de un año para ofrecer un nuevo servicio de Telefonía Móvil.

Yo no veo que beneficios se pueden obtener de esto que puedan justificar la complejidad de esta propuesta.

La que más me gusta está claro que es la primera, la más barata y rápida.

5. Catálogo de Servicios

Para implantar una Gestión de Peticiones es indispensable añadir a la aplicación un Catálogo de Servicios. Este catálogo será una lista estandarizada de Peticiones que un empleado puede realizar, que automatice el proceso.

Lo ideal sería que el usuario tuviera un front-end en el que solo pudiera seleccionar de una lista lo que desea ("Reseteo de Password de Lotus Notes" o "Nuevo Usuario Corporativo"), rellenar los datos que se le soliciten y disparar la petición, que se lanzaría automáticamente sin intervención del Help Desk. Toda petición que no esté contemplada en el Catálogo no existe.

6. Ideas para el futuro

Como ya he dicho al principio, la Gestión de Peticiones es un proceso que en principio solo genera gastos y de difícil optimización. Sin embargo, hay cosas que se pueden hacer para que el proceso contribuya a la reducción de costes, aunque algunas medidas pueden resultar un poco impopulares.

P.ej., si un usuario se olvida repetidamente de su password tendremos registradas sus Peticiones y podríamos enviarle automáticamente desde Remedy un "mail de amonestación" para que sea más cuidadoso, cuando supere un límite de peticiones de reseteo. Si integramos la Gestión de Peticiones con la CMDB, podremos rechazar peticiones de material de usuarios que ya tienen material adecuado.

Con la Gestión de Peticiones bien hecha, el proceso de poner en marcha a un nuevo empleado en condiciones de producir, con su puesto informático y sus usuarios, se abrevia drásticamente.