Globaltech
Consulting

SERVICIOS MESA DE AYUDA

TECNOLOGIA I MARKETING
www.globaltech-consulting.com.co

MESA DE SERVICIOS

Globaltech Consulting

CONTENIDO

Metodología de Operación Mesa de Servicio.

Métricas KPI´s y SLA's

Indicadores.

N1 - Gestión de Tickets

N1- Métricas Gestión de Tickets

N2-Gestión de Tickets

N2- Tablero de Control de Métricas

Herramientas HelpDesk

METODOLOGÍA DE OPERACIÓN

Globaltech Consulting

MESA DE SERVICIOS

POOL DE USUARIOS- MESA DE AYUDA

- Mesa de Servicio
- Herramientas de Monitoreo (Gestión de eventos)
- Gestión de Incidentes
- Gestión de Problemas
- Gestión de Cambios
- Manejo de Solicitudes y Requerimientos
- Escalamiento N1- N2(G Solucionadores)
- Escalamiento Nivel 3 (Fabricantes)

GETIÓN DE LA CONFIGURACIÓN (CMDB)

REPORTE GESTIÓN DEL SERVICIO

Globaltech Consulting

MESA DE SERVICIOS

N1

REPORTES

1.Cantidad de ticket x Grupo solucionador .
2.Cantidad de ticket X Profesional.
3.Cantidad de ticket abiertos y cerrados (Semanal).
4.Cantidad de ticket abiertos y cerrados (Mensual).
5.Cantidad de ticket abiertos (Sede u oficina).

N2

REPORTES

1.Cantidad de ticket x Grupo solucionador .
2.Cantidad de ticket X Profesional.
3.Cantidad de ticket abiertos y cerrados (Semanal).
4.Cantidad de ticket abiertos y cerrados (Mensual).
5.Cantidad de ticket abiertos (Sede u oficina).

GESTIÓN DE EVENTOS – HERRAMIENTAS DE MONITOREO

Globaltech Consulting

MESA DE SERVICIOS

Definir e implementar una herramienta libre o comercial que permita alertar y gestionar cualquier evento sobre la infraestructura TI .

GESTIÓN DE INCIDENTES

Globaltech Consulting

MESA DE SERVICIOS

USUARIOS

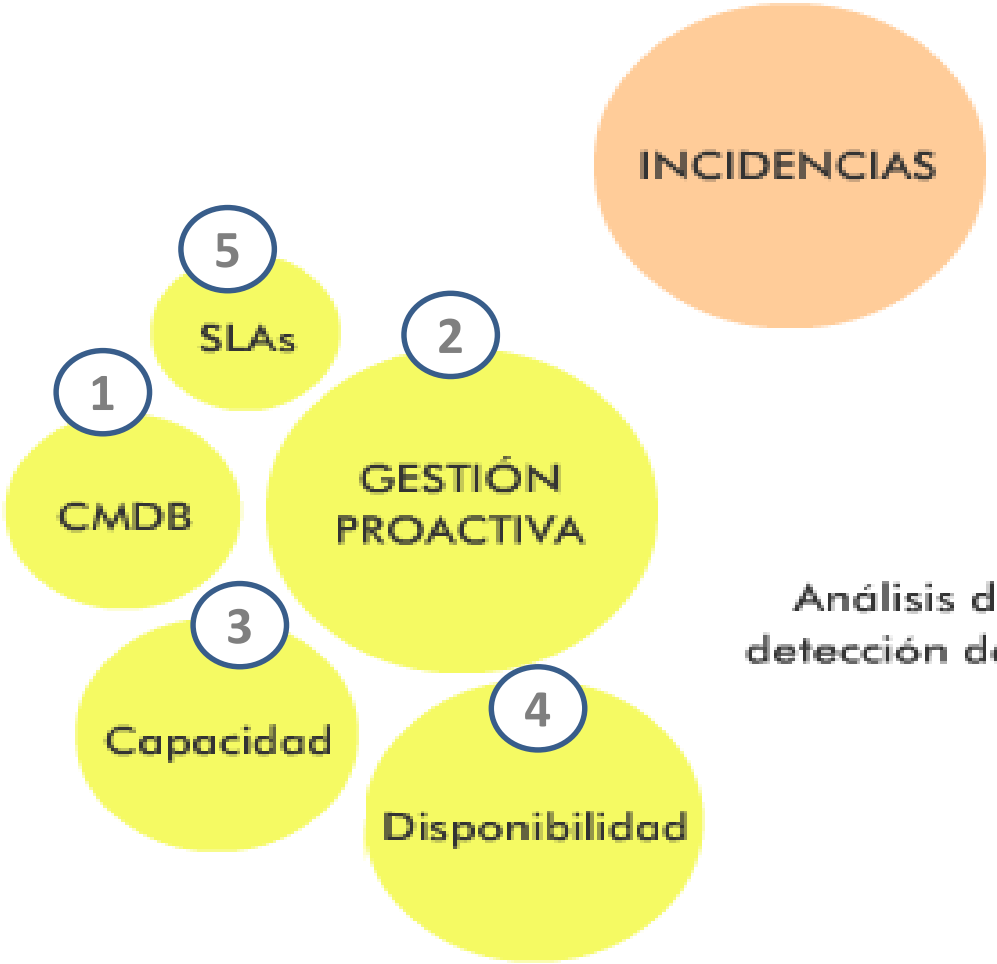
INCIDENTE

"Cualquier evento que no forma parte de la operación estándar del servicio y que causa, o puede causar, interrupción o una reducción de calidad del mismo".

GESTIÓN DE PROBLEMAS

Globaltech Consulting

MESA DE SERVICIOS



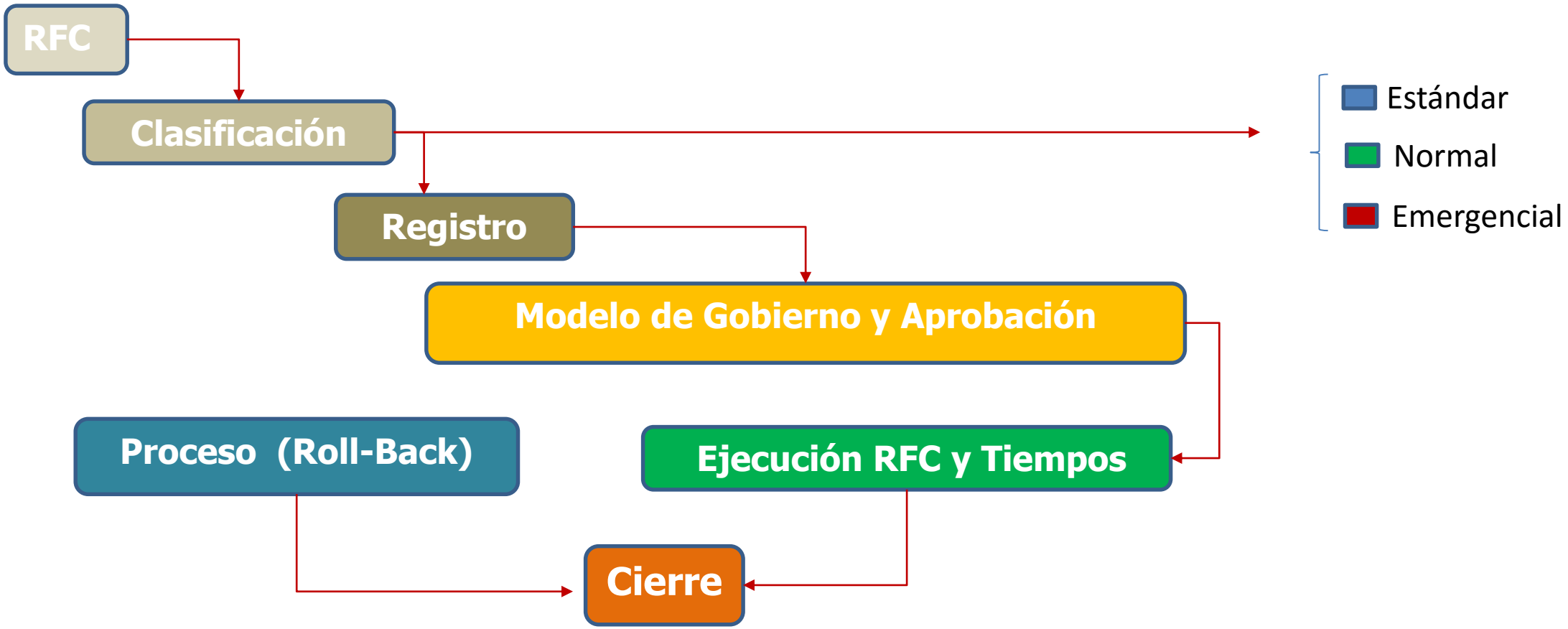
Cualquier interrupción o reducción de calidad del serrvicio

X

Análisis de la infraestructura y detección de incidentes potenciales

GESTIÓN DE CAMBIOS

MESA DE SERVICIOS



Se hace necesario implementar el proceso de cambios , con el fin de reducir los incidentes y problemas.

GESTIÓN DE SOLICTUDES Y REQUERIMIENTOS

Globaltech Consulting

MESA DE SERVICIOS

Apertura ticket

Revisión y Asignación de ticket

Atención Ticket

Documentación Ticket

Seguimiento Ticket

Cierre Ticket

Si el ticket sobrepasa las 48 Horas este deberá ser cerrado.

GESTIÓN DE ESCALAMIENTO

Globaltech Consulting

MESA DE SERVICIOS

MESA DE SERVICIOS

GERENTE DE OPERACIONES

N1

TEAM LEADER (SLA I)

AGENTES MESA DE SERVICIO -(AMS)

N2

COORDINADOR (SLA II)

AGENTES MESA DE SERVICIO -(AMS)

GESTIÓN DE ESCALAMIENTO N2 – N3

Globaltech Consulting

MESA DE SERVICIOS

N2

COORDINADOR (SLA)

N3

PROVEEDORES (GLOBAL)

Microsoft

IBM Lotus Notes.

CISCO

hp invent

LEXMARK

Canon

EPSON

ORACLE

HUAWEI

GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN- CMDB

Globaltech Consulting

MESA DE SERVICIOS

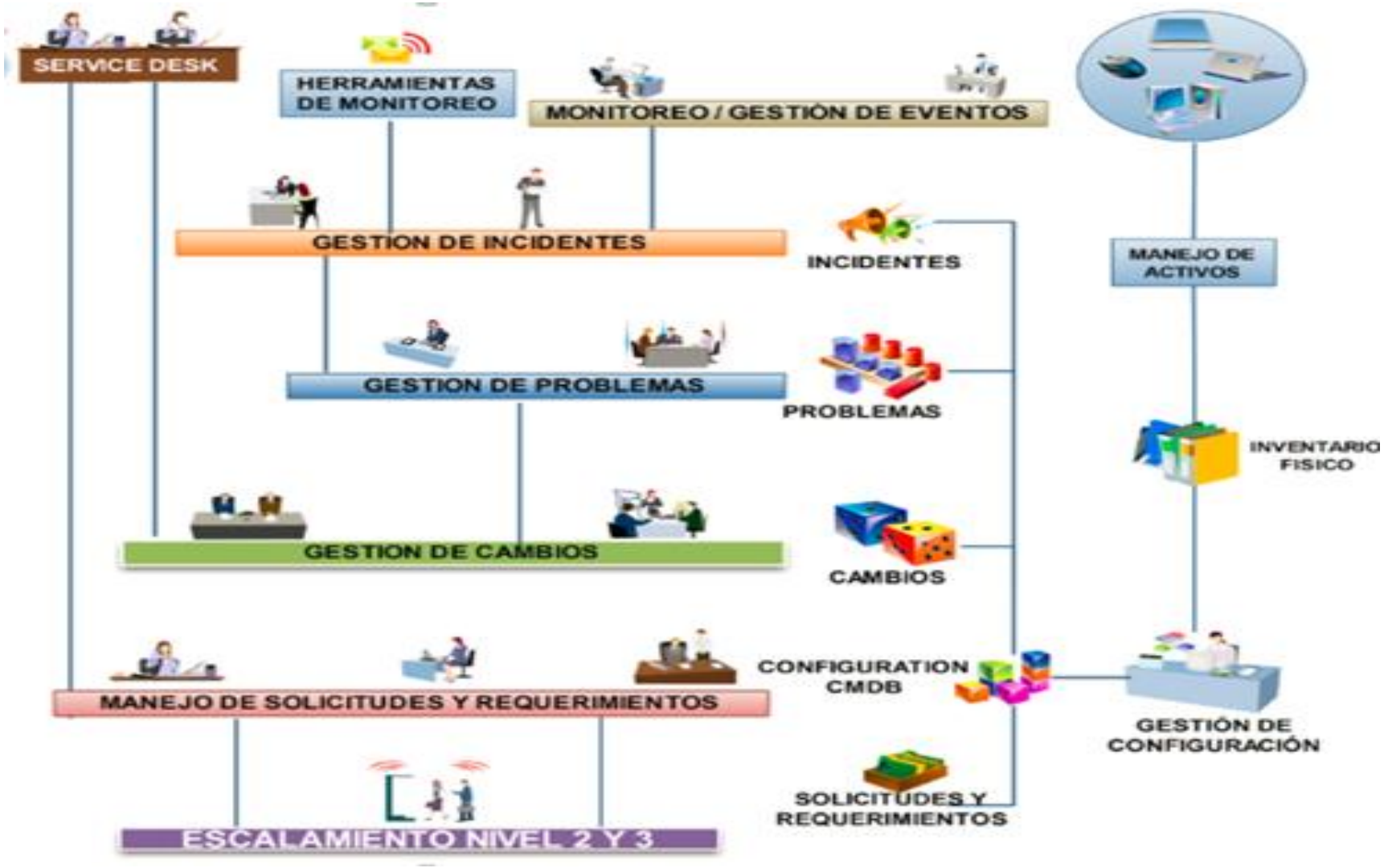
GETIÓN DE LA CONFIGURACIÓN

- CAMBIOS
- ITEMS CONFIGURACION
- INCIDENTES
- PROBLEMAS

METODOLOGIA DE OPERACIÓN

Globaltech Consulting

MESA DE SERVICIOS



GESTIÓN DE INDICADORES - SINDI

Globaltech Consulting

MESA DE SERVICIOS

NIVEL 1

- Gestión de Tickets
- Herramientas Help Desk

- Métricas, KPIs, SLAs – N1
- Tablero de Control Métricas KPIs - SLAs
- Cálculo de Disponibilidad
- Disponibilidad Acumulada
- Tablero de Control Herramientas TI

NIVEL 2

- Gestión de Tickets
- Herramientas Help Desk

- Métricas, KPIs, SLAs N2
- Tablero de Control Métricas KPIs - SLAs
- Cálculo de Disponibilidad
- Disponibilidad Acumulada
- Tablero de Control Herramientas TI

Globaltech
Consulting

GRACIAS

Enfocados en brindar soluciones a cada una de sus necesidades.