

GESTIÓN DE INCIDENTES - BUGZILLA

El primer objetivo de la gestión de incidentes es recuperar el nivel habitual de funcionamiento del servicio.

Los incidentes que no pueden ser resueltos por el propio usuario, son asignados a un especialista del equipo de soporte técnico.

La terminología ITIL define un incidente como:

Cualquier evento que no forma parte del desarrollo habitual del servicio y que causa, o puede causar una interrupción del mismo o una reducción de la calidad de dicho servicio. El objetivo de ITIL es reiniciar el funcionamiento normal tan rápido como sea posible con el menor impacto para el negocio y el usuario con el menor coste posible.

Un incidente puede coincidir con un “Problema conocido” (fallo sin un origen conocido) o con un “Error conocido” (fallo con origen conocido) bajo el control de la gestión de problemas y registrado en la base de datos de errores conocidos. En el caso de ser conocidos se irán agregando a la wiki para que así el propio usuario pueda intentar alternativas de solución en casos razonablemente complejos.

El proceso habitual de gestión de incidentes es el siguiente:

- Detección y registro del incidente.
- Clasificación y soporte inicial.
- Investigación y diagnóstico.
- Resolución y recuperación.
- Cierre del incidente.
- Monitorización, seguimiento y comunicación del incidente.

La gestión de incidencias, se materializa en una herramienta que permite realizar el seguimiento de las incidencias según un *workflow* definido. El mecanismo de control de flujo se activa en el momento en el que se crea una petición de asistencia. El usuario puede abrir la incidencia directamente a través de la web, o un técnico puede abrirla en su nombre como resultado de una llamada telefónica (en caso de que la herramienta no esté disponible).

Cada uno de los usuarios puede ver el estado de todas sus peticiones así como un histórico de las peticiones que ha realizado. Por su parte, el grupo o grupos técnicos pueden ver y tratar todas las peticiones que tienen asignadas y van pasando la incidencia de estado.

A cada cambio de estado, el sistema registra quién y en qué momento se produce el cambio,

de forma que con posterioridad puede analizarse el tiempo empleado para dar respuesta a cada petición. Esta es una información básica para el control del SLA (Nivel de Atención del Servicio). El flujo de tratamiento de las incidencias puede personalizarse para cada caso concreto, pueden programarse avisos automáticos por correo electrónico a los usuarios o a los técnicos a medida que la petición avanza por el flujo, y con la misma plataforma puede disponerse de distintos módulos de gestión de incidencias, para distintos grupos y con distintos workflows. En particular el que utilizamos se denomina Bugzilla.

Bugzilla es una aplicación para la gestión de incidencias. Las incidencias pueden ser de error, fallas o de tareas. La gente del proyecto Mozilla creó esta herramienta para gestionar los partes del proyecto Mozilla, el cual es un magnífico ejemplo de proyecto abierto de alta tecnología y gran cantidad de desarrolladores dispersos por el mundo.

Cualquier proyecto cuando alcanza un tamaño y número de participantes determinado necesita una gestión de errores/tareas. Aunque ya se usen herramientas de trabajo en grupo como el correo electrónico llega un momento en el que es muy trabajoso saber en cada momento qué pasa con cada actividad o quién está haciendo qué cosa o arreglando tal o cual parte del proyecto. Entonces es cuando entra en juego esta clase de herramientas.

Bugzilla permite a todos los implicados conocer el estado de las tareas, quién las tiene asignadas y facilita la entrada de nuevos integrantes del proyecto.

Además funciona a través de la web desde cualquier lugar de una Internet/intranet/extranet. Para los usuarios recién llegados puede parecer que Bugzilla es una aplicación bastante compleja y realmente lo es. Afortunadamente el funcionamiento normal es extremadamente sencillo la mayor parte del tiempo, incluso cuando el usuario tenga algunas responsabilidades de administración.

Por lo pronto tenemos dos elementos básicos: tareas y usuarios. La tarea, o «bug» en terminología Bugzilla, es una incidencia/bug/algo-por-hacer y el usuario es un ser humano registrado en el sistema Bugzilla. En el caso de la institución los usuarios ya están registrados a través de sus direcciones de correo. La contraseña para la autenticación es la misma que para el mail.

Es importante decir que una tarea de Bugzilla siempre tendrá asignado un técnico. No existe otra posibilidad. Si ese técnico creyese que la tarea no es de su incumbencia será libre de reasignarla a otro técnico del sistema.

A través de la url de la herramienta, el usuario podrá dar seguimiento a sus peticiones a lo largo de todo el ciclo de vida, así como consultar el histórico de sus peticiones pasadas.

Las llamadas telefónicas serán eliminadas como vía válida para realizar reclamos a menos que no exista posibilidad de la utilización de la herramienta.