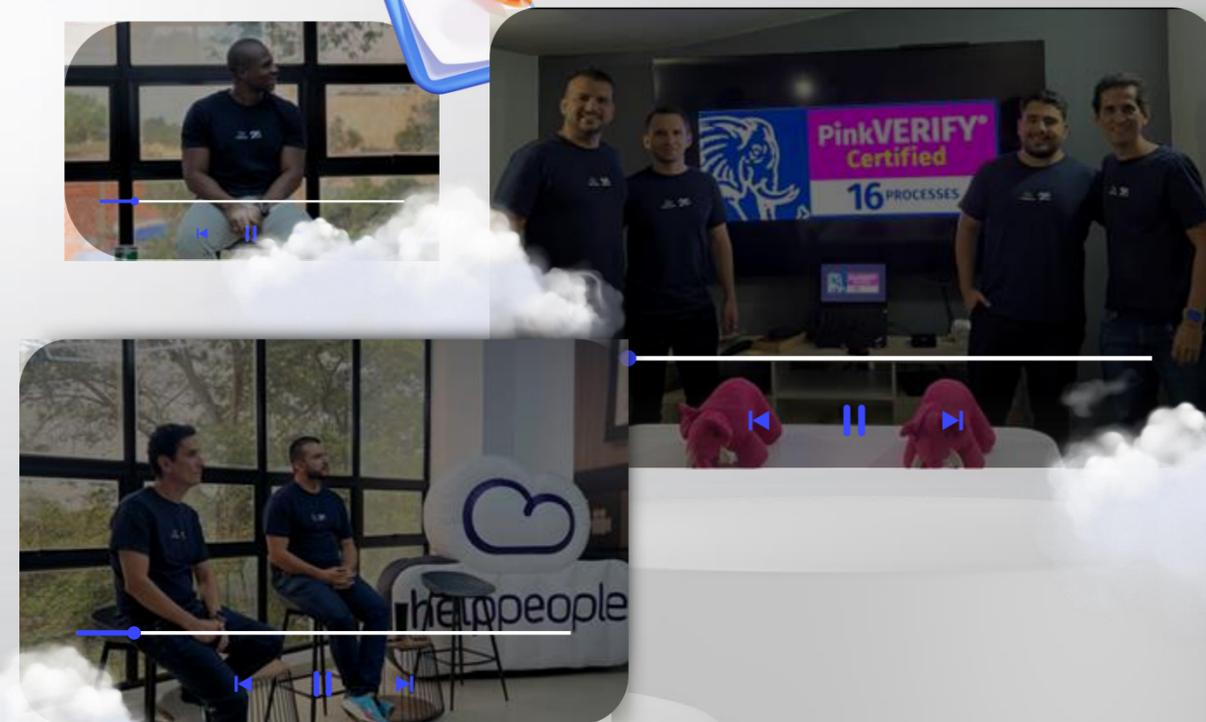


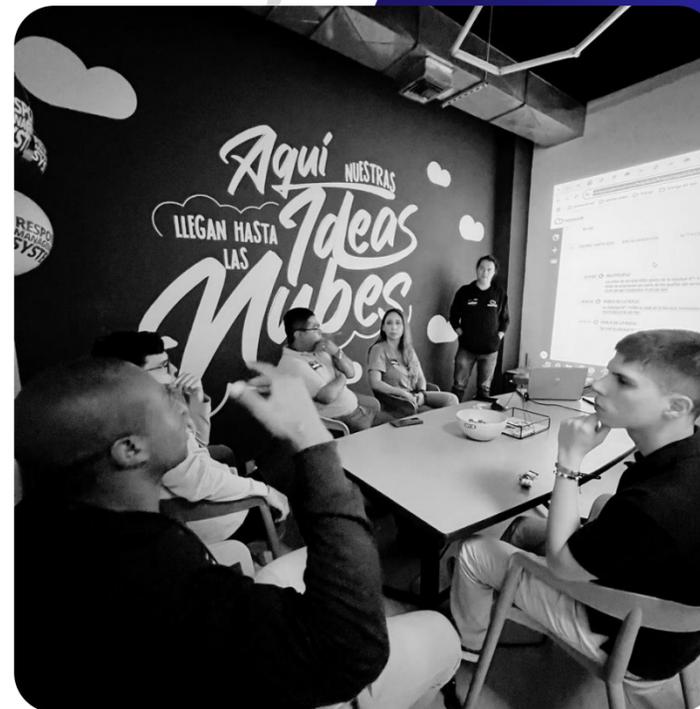
helppeople Gestión de Incidentes

www.helppeoplecloud.com
@ f x #WorkDifferent



Propósito

La gestión de **incidentes** es uno de los procesos fundamentales dentro del marco de buenas prácticas de ITIL. Es el proceso que se encarga de resolver rápidamente cualquier interrupción o problema en un servicio de TI, para que todo vuelva a funcionar de manera normal lo antes posible.





Objetivo

- Reducir los tiempos de interrupción.
- Mejorar la satisfacción de los usuarios.
- Identificar problemas recurrentes que puedan necesitar soluciones más profundas.
- Optimizar los recursos de TI mediante una atención estructurada y eficiente.

Actividades De la gestión

La gestión de incidentes sigue una serie de actividades estructuradas cuyo objetivo principal es detectar, registrar, analizar y resolver los incidentes de forma rápida y eficiente



- **Identificación.**
- **Registro.**
- **Categorización.**
- **Priorización.**
- **Diagnostico.**
- **Paso a nivel de soporte dos (Solo si es necesario)**
- **Cierre**
- **Comunicarse con el cliente.**