PIEZA DE PENSAMIENTO

Cómo elegir un software de gestión de incidencias

Contáctenos
T (+44) 02380 111 420
E info@i2owater.com
2 Vancouver Wharf, Hazel Road, Woolston, Southampton,
SO19 7BN, Reino Unido
www.i2owater.com

PIEZA DE PENSAMIENTO:

CÓMO ELEGIR UN SOFTWARE DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS

Este artículo pretende ayudar a los equipos de operaciones y compras a seleccionar el software adecuado para gestionar las incidencias de forma más rápida y efectiva hasta su resolución.

Los incidentes en una compañía de aguas pueden ser de distinta índole:

- Operativos
  - Agua potable
    - Problemas en la calidad del agua
    - Falla
  - Aguas residuales
    - Inundación interna del alcantarillado
    - Inundación externa del alcantarillado
    - Desbordamiento combinado del alcantarillado
- Seguridad
  - Ataque físico
  - Ataque de Internet
- Salud y seguridad: alguien resulta herido

La capacidad para resolver las incidencias de manera rápida y efectiva es cada vez más importante para cumplir los objetivos internos y regulatorios, y evitar sanciones relacionadas con las fugas y la contaminación, así como para combatir las acciones delictivas de hackers o terroristas. Los principales problemas para gestionar con rapidez y eficacia todos estos problemas son:

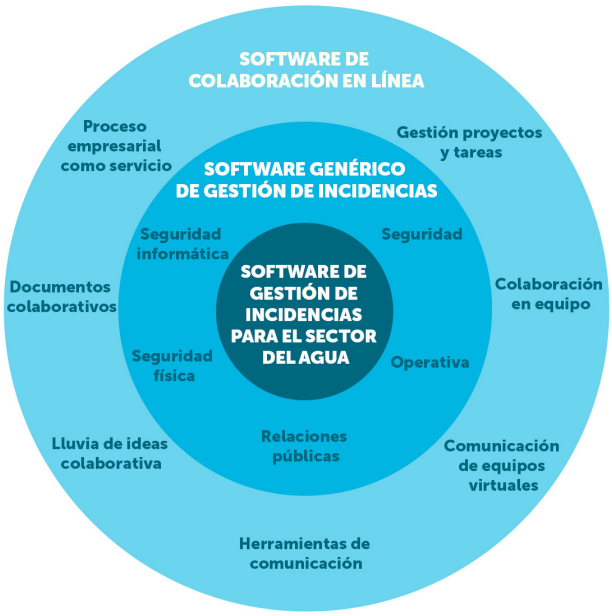
- No existe un lugar centralizado donde el responsable de tomar las decisiones pueda encontrar la lista de incidencias en curso, con su magnitud y duración.
- Normalmente no hay ninguna pauta de actuación establecida, por lo que se omiten pasos y se repiten acciones.
- Quienes lo necesitan no pueden acceder a información relevante ni compartirla al instante desde donde están: en casa, en la oficina, en una planta, sobre el terreno... Con demasiada frecuencia, muchas personas están mal informadas y todo el mundo tiene que empezar a cruzarse llamadas o acudir a la oficina a la hora que sea.
- Solo extraen conclusiones después de la incidencia si logran reunir toda la información y a las personas implicadas, y esto es algo que lleva mucho tiempo; muchos detalles se pierden porque la gente ya está ocupada en otra cosa.

Estos problemas definen la lista de funcionalidades imprescindibles:

1. Panel de control que muestre la ubicación, magnitud y duración
2. Proceso reglamentario para la gama de incidencias que se producen en una compañía de aguas, ya sea estándar (si no tiene ninguno) o completamente personalizable (en caso de tenerlo)
3. Accesibilidad desde todos los dispositivos en todas las ubicaciones
4. Informe posterior al incidente de calidad auditable, elaborado en cuanto se cierra la incidencia

Todo lo demás son extras. Parece bastante fácil, ¿verdad?

Lo que lo hace más difícil es que existe una cantidad abrumadora de tecnologías que podrían venir muy bien. En general, hay tres grupos con subcategorías:



Contáctenos
T (+44) 02380 111 420
E info@i2owater.com

2 Vancouver Wharf, Hazel Road, Woolston, Southampton, SO19 7BN, Reino Unido
www.i2owater.com

EL SOFTWARE

Empecemos con el denominado software «genérico» de gestión de incidencias. Generalmente se enmarca en dos ámbitos: seguridad y DevOps (o desarrollo y operaciones, las personas que ejecutan las plataformas de software). El problema es que está creado muy específicamente para esos entornos y no es fácil de aplicar en otros. Eche un vistazo a A1 Tracker, Zoho for Safety o VictorOps, un nuevo servicio para DevOps. O si busca algo un poco más genérico, pruebe Resolver.

A cierta distancia de estos, hay muchas otras categorías de programas de software que ofrecen algunas funciones relacionadas con la gestión de incidencias. Puede usar algunos de ellos para crear una solución, pero estos programas solo proporcionan una pequeña parte de la funcionalidad que necesita y, de hecho, es posible que aun así le interese usarlos conjuntamente con su propia solución de gestión de incidencias. Es posible que ya utilice alguno.

Entre estas categorías de software, se encuentran:

- Proceso empresarial como servicio: también conocido con los indescifrables acrónimos de hcaPaaS y hpaPaaS (high control and high-productivity business process as a service). Algunos son procesos empresariales específicos, como Salesforce para ventas, aunque la mayoría están orientados al desarrollo de aplicaciones. Pruebe ServiceNow.
- Gestión de proyectos y tareas: pruebe Teamwork o Basecamp en la gama básica, o LiquidPlanner en la gama alta.
- Comunicación de equipos virtuales: pruebe Slack.
- Colaboración en equipo: pruebe Asana o Microsoft Teams.
- Colaboración para documentos: pruebe Dropbox, Sharepoint, Google Docs, Google Drive.
- Colaboración para la lluvia de ideas: pruebe Trello.
- Herramientas de comunicación: pruebe Skype, Zoom o Google Hangouts.

Cuanto más genérica sea la herramienta, más lejos se encontrará del centro del diagrama, y normalmente más habrá que modificar el software para crear los pasos y reglas que su empresa necesita.

Cada una de estas tecnologías tiene su propia funcionalidad y, en cuanto uno se pone a especificar requisitos y a evaluar todas esas tecnologías detallando todas las funciones que ofrecen, la lista es kilométrica.

Pero solo cuatro de esas funciones son indispensables: panel de control, proceso reglamentario, accesibilidad desde todos los dispositivos y ubicaciones, y elaboración de informes tras los incidentes. Todo lo demás se puede priorizar — ya sea para ayudar a seleccionar entre programas de software que cumplan los cuatro criterios clave, crear un plan de desarrollo de la funcionalidad futura o planificar la integración del software de gestión de incidencias con otros programas de software— o asumir como una quimera inalcanzable.

Actualmente, solo eNet de i2O ofrece las cuatro funciones imprescindibles. También cuenta con un plan de desarrollo que nuestros clientes pueden ayudarnos a priorizar. Déjenos ayudarle a resolver las incidencias con rapidez y eficacia, alcanzar objetivos internos y regulatorios, evitar las sanciones relacionadas con las fugas y la contaminación, y combatir las amenazas.

Contáctenos
T (+44) 02380 111 420
E info@i2owater.com

2 Vancouver Wharf, Hazel Road, Woolston,
Southampton, SO19 7BN, Reino Unido
www.i2owater.com