

Implementación del marco de trabajo ITIL para la gestión eficiente de incidentes en aplicaciones de una compañía de cruceros

PRACTICANTE: Víctor Manuel Osorio Garcia

PROGRAMA: Ingeniería de Sistemas

ASESORES: José Ignacio López Vélez & Jhonnatan Gil Chaves

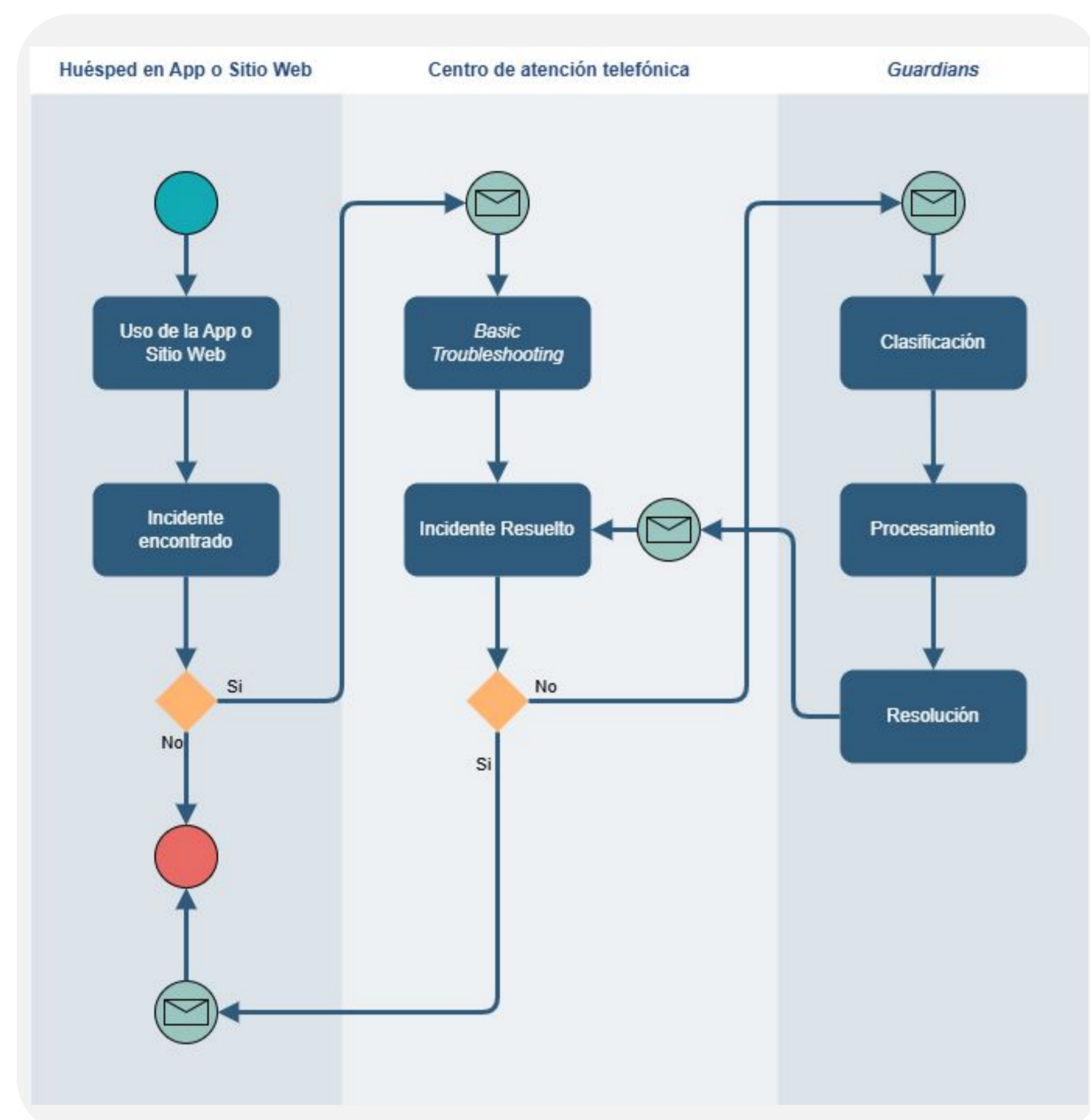
Semestre de la práctica: 2024-2

El proyecto mejoró la gestión de incidentes en aplicaciones de una compañía de cruceros utilizando el marco ITIL. Se clasificaron incidentes en categorías clave, optimizando su resolución y diseñando una guía adaptable para aplicar ITIL en diferentes entornos. También se identificaron áreas de mejora, como la automatización en la clasificación de incidencias.



Introducción

La gestión de incidentes es esencial para garantizar aplicaciones confiables y satisfactorias para los usuarios. Problemas en áreas críticas como inicio de sesión, gestión de cuentas, y pagos pueden afectar significativamente la experiencia del usuario y el rendimiento de las aplicaciones. El desarrollo de software enfrenta la gestión inadecuada de incidencias en áreas críticas debido a problemas técnicos, plazos ajustados y deuda técnica. Estos factores afectan la confiabilidad y seguridad de las aplicaciones de la compañía de cruceros. Por ello, es fundamental implementar procesos estandarizados y estructurados para resolver eficientemente los problemas, garantizando una experiencia de usuario óptima y el uso adecuado de los recursos.



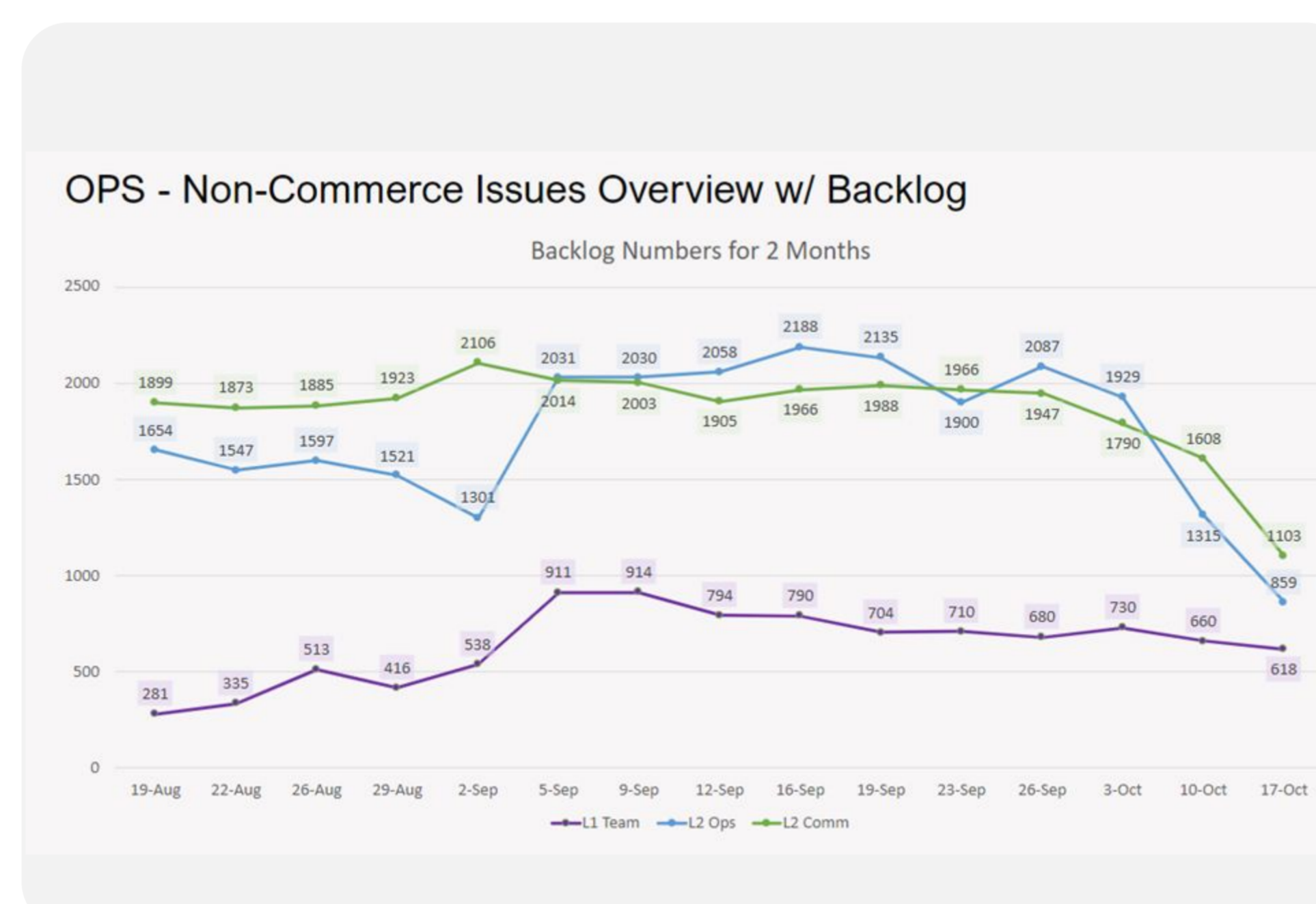
Objetivos

- ✓ Analizar las aplicaciones de la compañía de cruceros para identificar su estado actual y el manejo que se tiene para la gestión de incidencias.
- ✓ Integrar las herramientas de la compañía de cruceros para apoyar la implementación de ITIL.
- ✓ Proporcionar apoyo a las aplicaciones para mejorar la resolución de incidencias.
- ✓ Analizar las métricas para medir la eficacia en la solución de incidentes.
- ✓ Elaborar una guía que explique cómo implementar las prácticas de operación de servicios en diferentes aplicaciones.



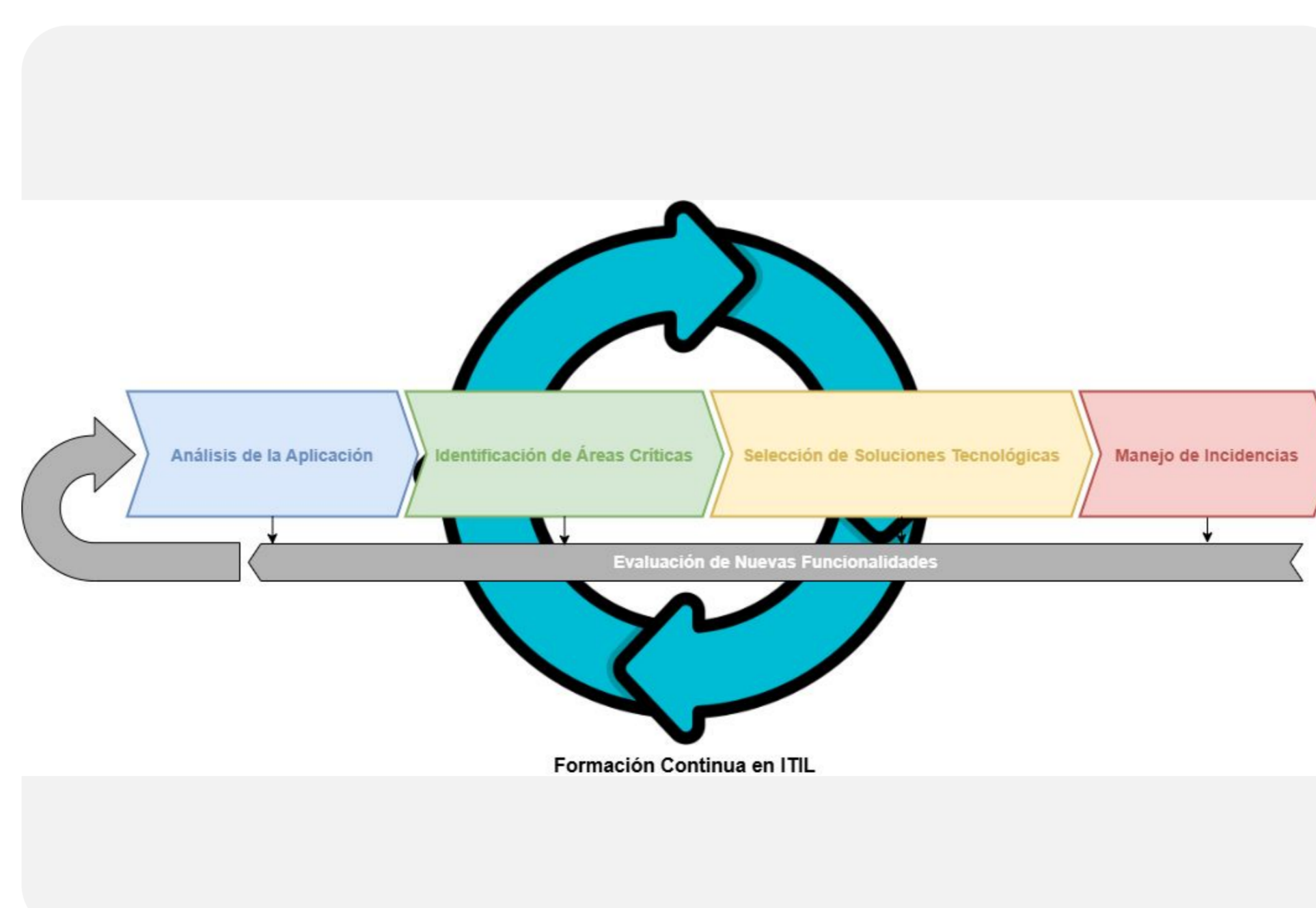
Metodología

Se evaluó el manejo de incidencias en las aplicaciones de una compañía de cruceros, identificando prácticas ITIL existentes. Se capacitó al personal en herramientas clave y habilidades de inglés técnico. Se implementaron ceremonias ágiles y se midieron métricas para mejorar procesos. Finalmente, se creó una guía para aplicar operaciones de servicio en distintas aplicaciones.



Resultados

Se identificaron problemas en dos aplicaciones de cruceros, clasificando los incidentes en comerciales, no comerciales y reservas. Se usaron equipos de soporte (Guardians y Relief), herramientas como Splunk y Postman, y un sistema de Problemas Recurrentes (PRB) para resolver errores críticos. Finalmente, se diseñó una guía basada en ITIL adaptada a diferentes aplicaciones para gestionar incidencias eficientemente.



Conclusiones

- ✓ La implementación de ITIL en la compañía de cruceros ha optimizado la gestión de incidentes y mejorado la experiencia del cliente.
- ✓ Las herramientas tecnológicas facilitaron una comunicación fluida entre equipos, reduciendo notablemente los incidentes no resueltos.
- ✓ La integración de ITIL garantizó la continuidad del servicio y aumentó la satisfacción de los huéspedes, fortaleciendo la resiliencia operativa.
- ✓ La automatización de la clasificación de incidentes es una mejora clave que requerirá un presupuesto para su implementación efectiva.