

Ejemplificación de indicadores y métricas

Para poder llevar a cabo toda la metodología descrita, en algún momento habrá que concretar cómo realizar las medidas y especificar los datos que se consideran importantes para poder establecer los SLA. Es por ello que se deben especificar una serie de medidas y métricas. En el caso de las redes, hay varios parámetros a medir que se pueden considerar importantes, aunque es posible que, por supuesto dependiendo de la red y el cliente, puedan surgir nuevas necesidades y por tanto nuevas medidas. Pero, definiendo algunas de las medidas importantes, en algunos casos imprescindibles, se pueden listar.

La medida fundamental para la priorización y el posterior análisis de la incidencia es el impacto que tiene esta falta o merma de servicio debido al incidente que aparece en la red de la que hace uso este servicio y depende de:

- La importancia de la red que ha sufrido esta falta de servicio.
- La cantidad de tiempo en la que no se ha dado servicio y en la que, en caso de una solución temporal, ha tenido un servicio parcial.
- La cantidad de clientes que se ven afectados, siendo en este caso más o menos críticos.
- La criticidad de los servicios mermados o que faltan debido a la caída de la red en la que funcionan.
- Coste de la gestión y solución del Incidente
- Cantidad del uso de recursos tanto técnicos como humanos para la resolución de la incidencia.

Describiendo casos reales: hay una red que da servicio a una oficina que tiene venta directa al público de ropa y usa Internet para hacer los pedidos a proveedores, para consultar las cuentas del banco y para intercambiar mensajes de correo electrónico con los proveedores y con los clientes, y otra que es de un banco, en la que todas las transacciones que se realizan se hacen a través de la red, ya que el programa que utilizan es global y lo que tienen en la oficina es un terminal que no tiene más capacidad que conectarse a Internet. Evidentemente, en este caso sería más grave que falle la segunda red que la primera, ya que el primer comercio puede seguir trabajando por un tiempo razonable, pero el segundo no. También depende del acuerdo SLA al que se haya llegado con el cliente.

La red de un banco importante que, como ya es habitual, tiene todos sus recursos también por Internet. Entre ellos, se encuentran la red de oficinas, en la que todas las oficinas físicas están conectadas a través de esta red, y la red corporativa de la sede central (estas dos estarían conectadas entre sí, aunque sean dos subredes). Además de otras también está la red de clientes. Aquí hay varias redes que pueden dar distintas medidas dentro de una misma organización.

Así, por ejemplo, uno de los parámetros importantes a medir es el coste que supone una red que tiene una incidencia, ya que el hecho de no tener servicio le supone una pérdida económica al banco.

Otro es el tiempo que permanece la red que sea sin servicio.

Es importante tener en cuenta la hora del día en la que ocurre el incidente, así se deduce que es grave para las oficinas y para la red corporativa de la sede central en el horario laboral y en el resto del tiempo no es crítica.

Otro dato que podría medirse es la fecha del mes en el que ocurre la incidencia. Para un banco, no es lo mismo el primero de mes, en el que se realizan todos los pagos y remesas, que mediados. El hecho de una falta de servicio a primeros de mes supone una mala imagen para los clientes del banco y una gran pérdida económica. A las oficinas también le afectan estas fechas.

Todo esto se definiría a la hora de la contratación del servicio y la red en el SLA. Por supuesto, esto es un ejemplo y habría muchas más medidas a realizar, dependiendo de cada caso en concreto, según los parámetros y las consideraciones del cliente que va a implantar la red y los servicios.

En cuanto a la métrica que se puede usar para la metodología en sí, es la siguiente:

- Cantidad total de incidentes que lleva asociada la falta o mengua de servicio de la red: podrá conocerse cuántos incidentes en total ha tenido dicha red desde que empezara su funcionamiento.
- Tiempo de falta de servicio desde que se dio el primer aviso: es importante que quede registrada la hora en el que se recibe aviso de la incidencia concreta, para poder tener una estimación de cuánto tiempo lleva esta falta, ya que repercute en el acuerdo SLA al que se haya llegado.
- Cantidad de incidentes acumulados: tanto incidentes acumulados por una sola primera incidencia como el total de incidencias en la vida total de la red.
- Cantidad de incidentes graves: se realiza un examen y se estudia el que realmente se considera grave, dependiendo de el SLA.
- Tiempo medio de resolución de incidentes: es decir, obtener la media de cuánto se tarda en resolver todos los incidentes acaecidos hasta ahora.

Así se podrá realizar una aproximación de la efectividad de la metodología aplicada.

- Coste del incidente: tanto económico como temporal e incluso se puede valorar el coste en la imagen de la compañía.
- Cantidad de incidentes reabiertos y su relación con el total.
- Cantidad incidentes escalados o no correcta o incorrectamente: algunas veces, no hay escalado de las incidencias porque se resuelven en primera línea. Así que se registrará si se han escalado o no, hacia qué departamento y si ha sido correcto este escalado.
- Cantidad de incidentes gestionados en el plazo acordado, según el SLA: el SLA da unos plazos de tiempo que se acuerdan cuando se contrata el servicio. Normalmente, la incidencia se debe resolver dentro de los plazos que fija este acuerdo. En este campo, se registraría si ha sido así o no.
- Desglose de incidentes por una periodicidad determinada, dependiendo de la cantidad y de la dimensión de la red y de la empresa gestionada. Se podrá estudiar por horas, días, semanas, meses, etc.

Este es un ejemplo de métricas a usar, pero puede variar: pueden no usarse todos estos valores siempre y pueden usarse otros nuevos que se consideren importantes, por la topología de la red, por los servicios que soporta, por los clientes que tenga, por la empresa que lo gestiona, etc.

POSIBLES MEDIDAS

Cantidad total de incidentes

Tiempo de falta de servicio

Cantidad de incidentes acumulados

Cantidad de incidentes graves

Tiempo medio de resolución

Coste del incidente

Cantidad de incidentes reabiertos

Cantidad de incidentes escalados

Cantidad de incidentes gestionados en el plazo acordado

Desglose de incidentes por una periodicidad determinada

Va a formar parte del equipo de gestión de la red de un banco que va a ofrecer su servicio por Internet. Le piden que diseñe los requisitos mínimos que debe cumplir la red para que le pueda pasar el SLA al equipo de gestión de incidencias. Describa 3 puntos prioritarios que pondría, detallando medidas concretas.

Solución:

Falta de servicio de la red, tiempo máximo de 12 h. Todo el tiempo que la red esté sin servicio son operaciones que se pierden, detrimento de la calidad del servicio y posible pérdida de clientes, además de una mala imagen.

Cantidad máxima de clientes simultáneos en la red, sin que la red mengüe ni falte el servicio de 5.000 clientes.

Pérdida parcial de servicio o pérdida de ciertas aplicaciones. Tiempo máximo de 24 h, siempre y cuando haya servicios que se ofrezcan y la página principal funcione.