

Solución de Problemas sin Suposiciones – Gestión de Incidentes con VISULOX

Como con todas las cosas en la vida, especialmente cuando los humanos están involucrados, tarde o temprano algo saldrá mal. Y, cuando esto ocurre en TI, ya sea la falla de un servidor, una aplicación no disponible o una desconexión, hay mucha presión de todas las partes afectadas sobre el responsable de TI. Los usuarios demandan acceso, el servicio de atención al cliente quiere resolver los incidentes rápidamente y los niveles de escalamiento cambian rápidamente. En tales situaciones, para rectificar el problema, el primer paso es analizar lo que sucedió, por qué sucedió y qué hacer a continuación – y para obtener un panorama completo, se recopila toda la información posible, como archivos de registro, informes verbales de los colegas sobre el contexto del incidente y otras fuentes. Lamentablemente, sin embargo, esta es una forma poco certera de recopilar información, especialmente si un usuario, sin saberlo, cometió algún error.



VISULOX es diferente, porque ofrece una capacidad y calidad de recolección completamente nuevas al utilizar la información recopilada en el sistema. Por ejemplo, se puede ver de inmediato:

- ✓ ¿Quién estaba en el sistema?
- ✓ ¿Qué servidores y aplicaciones se utilizaban?
- ✓ ¿Qué datos / parches / actualizaciones se han cargado e instalado?
- ✓ Además, todos los videos de las actividades en cuestión pueden ser identificados y las posibles situaciones de error pueden ser vistas directamente.

Esta información estructurada permite realizar un análisis basado en hechos, lo que a su vez permite identificar la causa raíz del fallo de forma rápida y precisa para así corregirla.

En resumen, se puede reanudar la operación rápidamente, se identifican claramente las causas del error y se pueden adoptar las medidas necesarias para eliminar y prevenir futuros errores.



Toda la información necesaria para la solución de problemas específicos siempre está disponible



Fácil identificación de todos los videos grabados por VISULOX para la investigación forense de cada caso.



Reducción de los tiempos de inactividad y prevención eficiente de la repetición de errores.

