Informe Mensual

CLIENTE: MIGRACION COLOMBIA
SERVICIO: SISTEMA INFOTURNOS
MES: AGOSTO / 2021

Tabla de contenido

Tabla de contenido.....2

1. Alcance de la Solución a Último Mes 3
2. Disponibilidad General de la Solución (servicios, plataforma e infraestructura). 4
3. Análisis de Eventos Críticos 4
4. Plan de acción y/o mejora continua de la solución 4
5. Eventos, Incidentes y Requerimientos 5
6. Gestión de Cambios y Actualizaciones 5
7. Información de atenciones AGOSTO.....6
8. Conclusiones 10

1. Alcance de la Solución a Último Mes

Descripción de los servicios y equipos soportados por Stefanini / reporte de novedades con corte al último mes.

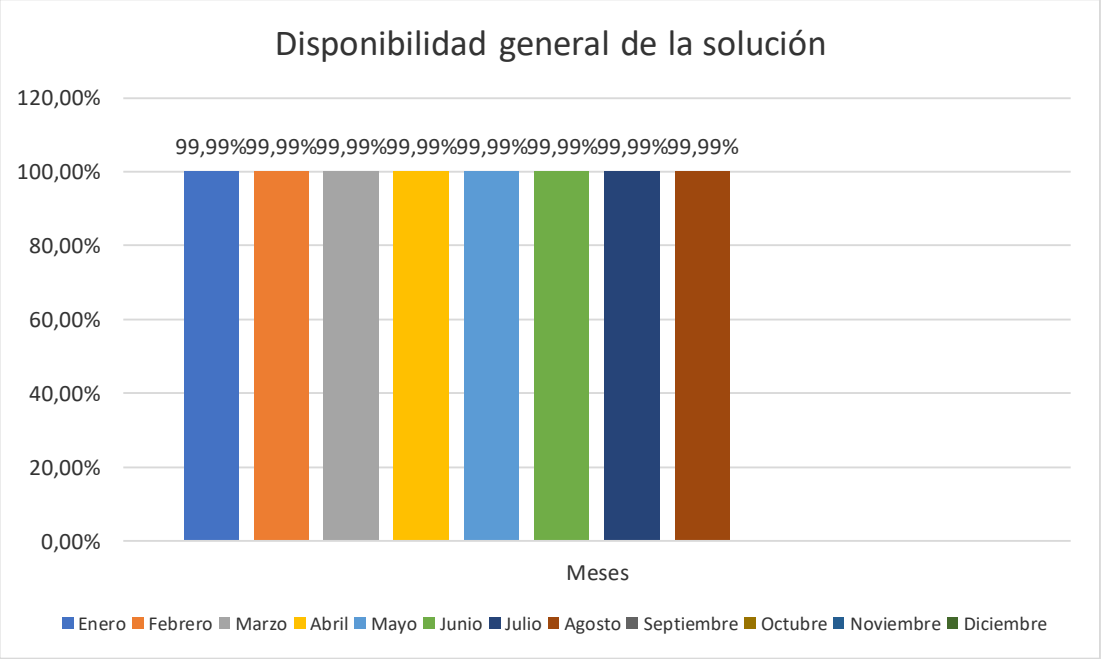
Se prestan servicios a sucursales cliente Migración Colombia, durante el mes de AGOSTO 2021:

SUCURSAL	DIRECCIÓN
CALLE 100	Calle 100 No. 11B - 27
EL DORADO	Aeropuerto el Dorado

El alcance va por conexión remota vía vpn y escritorio remoto.

2. Disponibilidad General de la Solución (servicios, plataforma e infraestructura).

La disponibilidad general de la solución prestada es:



Para el mes de AGOSTO se tuvo una disponibilidad de 99,99% en la solución.

3. Análisis de Eventos Críticos

A continuación, se realiza un análisis de cada uno de los eventos críticos que se presentaron en el mes:

Número de Caso:
Cliente:
Falla:
Tiempo de Afectación:
No se presentaron eventos críticos durante el mes de AGOSTO 2021.

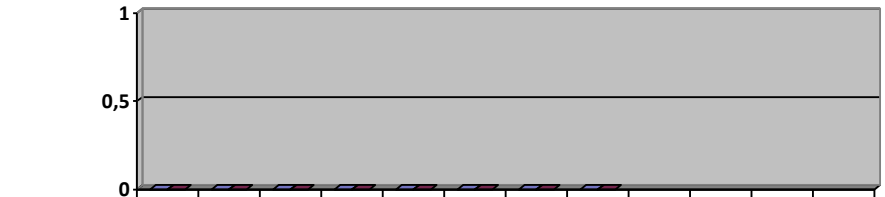
4. Plan de acción y/o mejora continua de la solución

. En estos momentos la solución está estable, estamos trabajando en mejora de la solución con requerimientos específicos del cliente.

5. Eventos, Incidentes y Requerimientos

No hubo eventos, incidentes ni requerimientos en el mes de AGOSTO.

6. Gestión de Cambios y Actualizaciones



	Enero	Febre	Marz	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agost	Septi	Octub	Novie	Dicie
Exitoso	0	0	0	0	0	0	0	0				
No Exitoso	0	0	0	0	0	0	0	0				

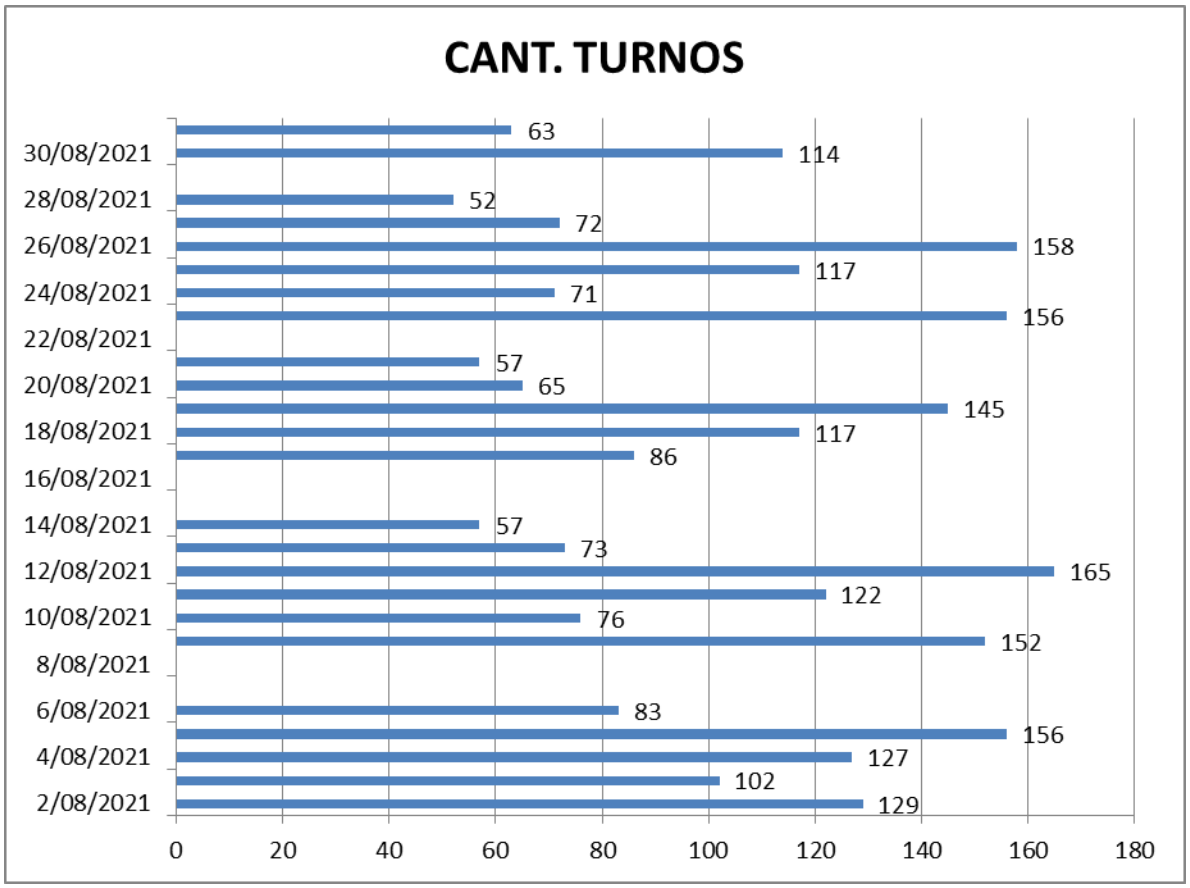
.

7. Información de atenciones AGOSTO

TURNOS ATENDIDOS AGOSTO 2021

FECHA	*CANT. TURNOS*
2/08/2021	129
3/08/2021	102
4/08/2021	127
5/08/2021	156
6/08/2021	83
9/08/2021	152
10/08/2021	76
11/08/2021	122
12/08/2021	165
13/08/2021	73
14/08/2021	57
17/08/2021	86
18/08/2021	117
19/08/2021	145
20/08/2021	65
21/08/2021	57
23/08/2021	156
24/08/2021	71
25/08/2021	117
26/08/2021	158
27/08/2021	72
28/08/2021	52
30/08/2021	114
31/08/2021	63
Total general	***2515***

Turnos atendidos AGOSTO tendencia

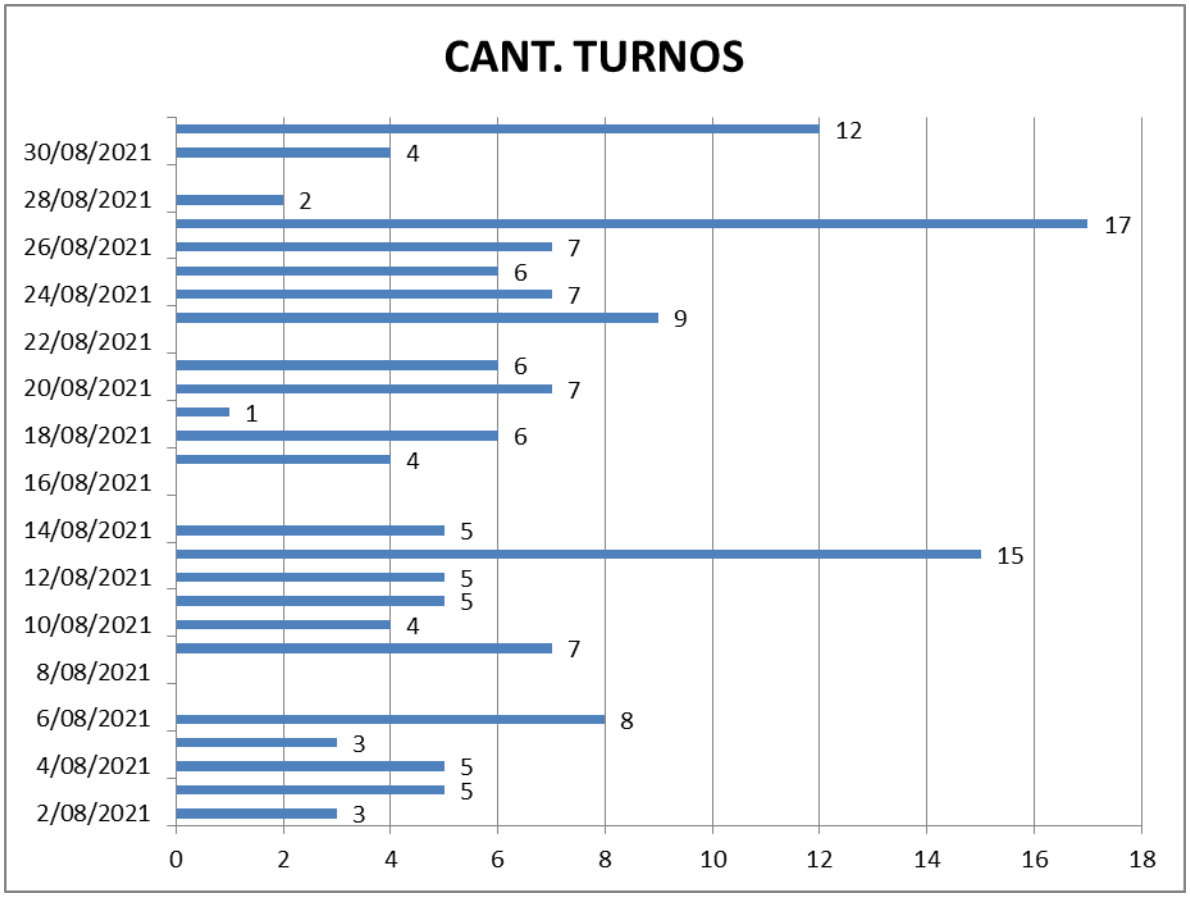


Se observa que los días con menor cantidad de turnos atendidos fueron el 14 - 21 y 28 de AGOSTO con menos de 60 atenciones.

Turnos abandonados AGOSTO

FECHA	*CANT. TURNOS*
2/08/2021	3
3/08/2021	5
4/08/2021	5
5/08/2021	3
6/08/2021	8
9/08/2021	7
10/08/2021	4
11/08/2021	5
12/08/2021	5
13/08/2021	15
14/08/2021	5
17/08/2021	4
18/08/2021	6
19/08/2021	1
20/08/2021	7
21/08/2021	6
23/08/2021	9
24/08/2021	7
25/08/2021	6
26/08/2021	7
27/08/2021	17
28/08/2021	2
30/08/2021	4
31/08/2021	12
Total general	***153***

Turnos Abandonados Agosto Tendencia



Se observa que los días con más de 10 abandonos son el 13 - 27 y 31 de Agosto.

8. Conclusiones

- Se ajustaron las funcionalidades de acuerdo con lo requerido por el negocio, adicionalmente continuamos en la búsqueda de mejoras con el fin de fortalecer la aplicación.
- Se soportaron los diferentes servicios reportados a nuestra mesa de ayuda, para garantizar el perfecto funcionamiento del sistema Infoturnos (Calle 100 y El Dorado).
- Durante este periodo, se realizaron ajustes a nivel de parametrización según solicitudes realizadas.