Informe Mensual

CLIENTE: MIGRACION COLOMBIA
SERVICIO: SISTEMA INFOTURNOS
MES: SEPTIEMBRE / 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 SEPTIEMBRE 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.

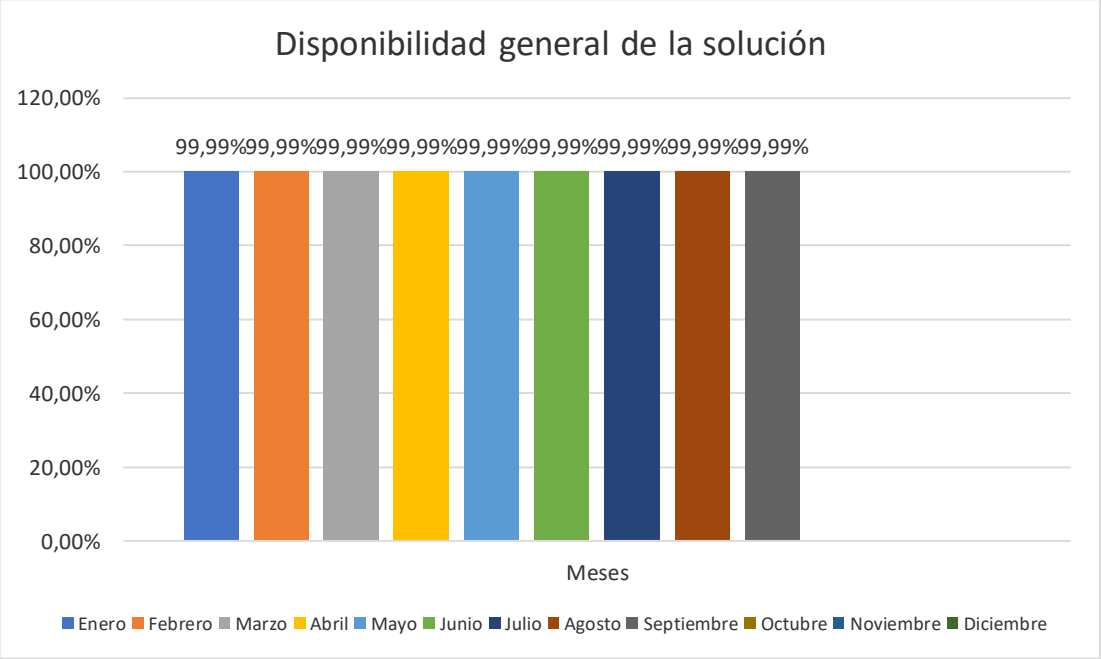
Se prestan servicios a sucursales cliente Migración Colombia, durante el mes de SEPTIEMBRE 2021:

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 SEPTIEMBRE 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 SEPTIEMBRE 2021.

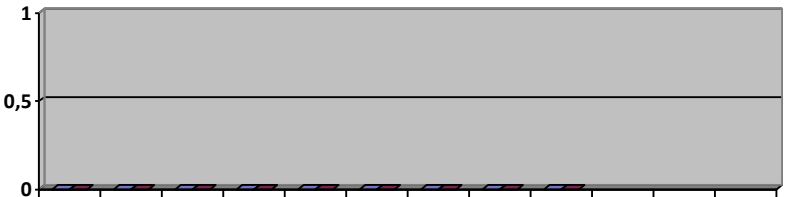
4. Plan de acción y/o mejora continua de la solución

. 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 SEPTIEMBRE.

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	0			
No Exitoso	0	0	0	0	0	0	0	0	0			

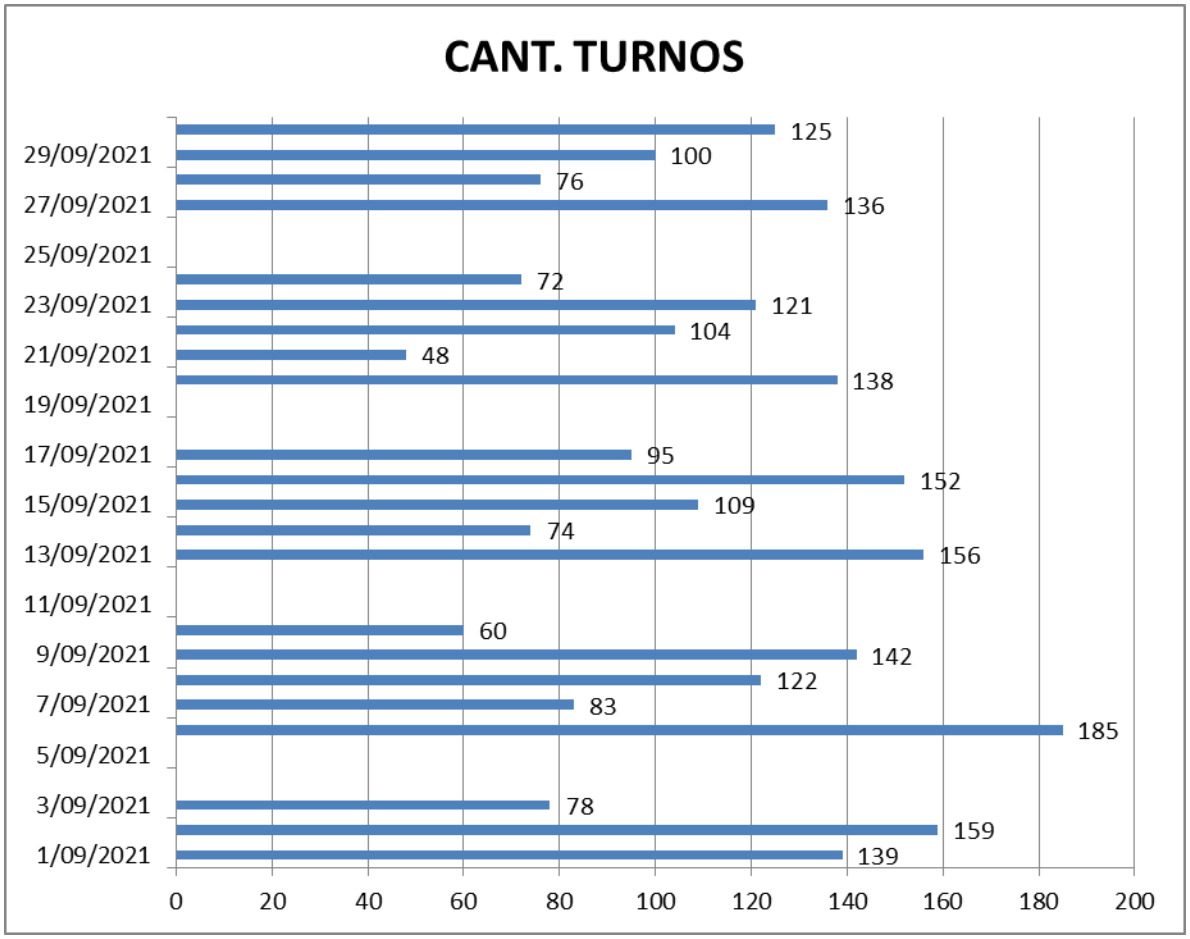
.

7. Información de atenciones SEPTIEMBRE

TURNOS ATENDIDOS SEPTIEMBRE 2021

FECHA	*CANT. TURNOS*
1/09/2021	139
2/09/2021	159
3/09/2021	78
6/09/2021	185
7/09/2021	83
8/09/2021	122
9/09/2021	142
10/09/2021	60
13/09/2021	156
14/09/2021	74
15/09/2021	109
16/09/2021	152
17/09/2021	95
20/09/2021	138
21/09/2021	48
22/09/2021	104
23/09/2021	121
24/09/2021	72
27/09/2021	136
28/09/2021	76
29/09/2021	100
30/09/2021	125
Total general	***2474***

Turnos atendidos SEPTIEMBRE tendencia

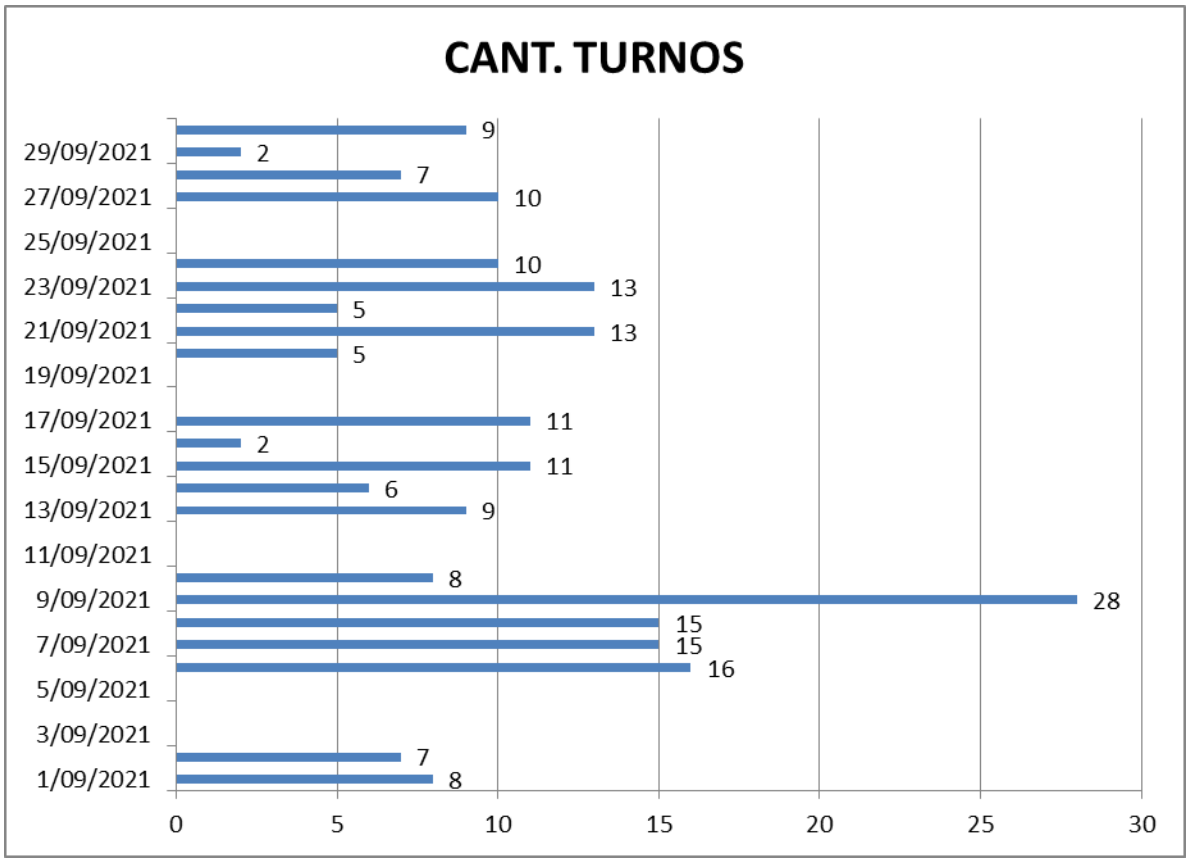


Se observa que el día con menor cantidad de turnos atendidos fue el 21 de SEPTIEMBRE con menos de 60 atenciones.

Turnos abandonados SEPTIEMBRE

FECHA	CANT. TURNOS
1/09/2021	8
2/09/2021	7
6/09/2021	16
7/09/2021	15
8/09/2021	15
9/09/2021	28
10/09/2021	8
13/09/2021	9
14/09/2021	6
15/09/2021	11
16/09/2021	2
17/09/2021	11
20/09/2021	5
21/09/2021	13
22/09/2021	5
23/09/2021	13
24/09/2021	10
27/09/2021	10
28/09/2021	7
29/09/2021	2
30/09/2021	9
Total general	***210***

Turnos Abandonados Septiembre Tendencia



Se observa que los días con más de 15 abandonos son el 6 y 28 de Septiembre.

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.