Solicitud de radicación informe de actividades Contrato 190-CNT2209-142

Marleny Velez Cardenas <mvelez@corantioquia.gov.co>
Jue 22/12/2022 5:28 PM
Para: Centro de Administracion de Documentos -CAD- CORANTIOQUIA <cad@corantioquia.gov.co>

Muy buenas tardes compañeros,

Me pueden hacer el favor de colaborarme con la radicación de estos informes de actividades del contrato 190-CNT2209-142.

Cualquier duda o inquietud con gusto será atendida.

Cordialmente,

Marleny Vélez Cárdenas
Técnico Operativo
Subdirección Administrativa y Financiera
GIT Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
mvelez@corantioquia.gov.co
Tel: 493 88 88 ext: 1127
Carrera 65 No. 44A – 32
www.corantioquia.gov.co

CORANTIOQUIA

CON EL CORAZÓN

CORANTIOQUIA
COMUNICACIONES OFICIALES EXTERNAS
WALTER BRIDGE Y CIA S.A.
Fecha: 23-dic-2022 08:45 AM Pág: 3
Anexos: DOS PÁGINAS
Archivar en: 190-CNT2209-142/WALTER BRIDGE Y CIA S.A./190-SA2208-19
Radicado por: Elizabeth Mira Gómez
180-COE2212-45312
Favor citar este número al responder

De: Maria Andrea Muñoz <mmunoz@walterbridge.com>
Enviado el: jueves, 22 de diciembre de 2022 4:10 p. m.
Para: Marleny Velez Cardenas <mvelez@corantioquia.gov.co>
Asunto: Fwd: Actividades CORANTIOQUIA

Buenas tardes Marleny, adjunto informes de actividades,

Cordial saludo

Maria Andrea Muñoz

Enviado desde Outlook para Android

From: Soporte WB <helpdesk@walterbridge.com>
Sent: Thursday, December 22, 2022 3:48:41 PM
To: Jorge Eliecer Henao <jhenao@walterbridge.com>
Cc: Maria Andrea Muñoz <mmunoz@walterbridge.com>
Subject: RE: Actividades CORANTIOQUIA

Buena tarde,

Envío lo solicitado.



180-COE2212-45312

|Martha Gomez Pizza|
|Gestora de requerimientos|
|PBX: 6034040 Bogotá - 3853000 Medellín|
|Extensión 1161|
|www.walterbridge.com|

De: Jorge Eliecer Henao <jhenao@walterbridge.com>
Enviado el: jueves, 22 de diciembre de 2022 11:07 a. m.
Para: Soporte WB <helpdesk@walterbridge.com>
CC: Maria Andrea Muñoz <mmunoz@walterbridge.com>
Asunto: RE: Actividades CORANTIOQUIA

Hola Martha, ayúdanos con este reporte.

Saludos,

De: Maria Andrea Muñoz <mmunoz@walterbridge.com>
Enviado el: jueves, 22 de diciembre de 2022 10:12 a. m.
Para: Jorge Eliecer Henao <jhenao@walterbridge.com>
Asunto: Actividades CORANTIOQUIA

Hola Jorge,

Por favor me compartes el informe de actividades del mes pasado y lo que va de este de CORANTIOQUIA

Mil gracias!!



|Maria Andrea Muñoz L.|
|Gerente de Cuenta|
|PBX: 6034040 Bogotá - 3853000 Medellín|
|Extensión 3104|Móvil 3013600430|
|www.walterbridge.com|

180-COE2212-45312



"Corantioquia está comprometida con el tratamiento legal, lícito, confidencial y seguro de sus datos personales. Por favor consulte nuestra Política de Tratamiento de datos personales en nuestra página web: www.corantioquia.gov.co, en donde puede conocer sus derechos constitucionales y legales así como la forma de ejercerlos. Con mucho gusto atenderemos todas sus observaciones, consultas o reclamos en: protecciondedatos@corantioquia.gov.co"

INFORME MENSUAL DE CASOS CORANTIOQUIA NOVIEMBRE 2022									
# Ticket	**Estado**	**Descripción**	**Solución Caso (Ingeniero)**	**Fecha de creación**	**Fecha Cierre Caso**	**Solución por Sedes: Nombre Solución por Sedes**	**Ingeniero asignado: Nombre Ingeniero**	**Nombre de la cuenta**	**Tipo de caso**
0039960	Cerrado	Buenas tardes, Se solicita su colaboración para revisar el teléfono de referencia AVAYA Vantage 05 el cual presenta un error al encenderlo. Cualquier inquietud con gusto será atendida,	Buenos días, Sr. Esteban Un gusto saludarle, sin más, indicar que de acuerdo a la solicitud. Se hace necesario que se tramite el envió del teléfono Vantage para reparación dado que se evidencio problemas con el táctil. En cuanto se tenga nuevamente el dispositivo, por favor abrir una nueva solicitud para seguir revisando la configuración. Muchas gracias por la atención prestada ¡¡ Cordial saludo	24/10/2022	02/11/2022	Avaya AURA	Manuel Leonardo Ayala	CORANTIOQUIA	Requerimiento
0040099	Cerrado	Capacitación	Buenas tardes, Un gusto saludarles, sin mas, indicar que se culminan las capacitaciones al cliente CORANTIOQUIA de manera satisfactoria. Cordial saludo	01/11/2022	09/11/2022	Avaya AURA	Manuel Leonardo Ayala	CORANTIOQUIA	Requerimiento
0039862	Cerrado	Buen día, Solicitamos su colaboración para revisar en la territorial Vegachí la siguiente dificultad: Al momento de realizar una llamada desde las extensiones, se escucha el tono de repique y el tono de llamado, pero cuando se contesta no se escucha sonido en ninguna de las 2 direcciones, esto pasa para llamadas entre sedes y externas, si se realiza la llamada entre dos extensiones de la misma territorial funciona sin problemas. Cualquier inquietud con gusto será atendida,	Buenos dias, Se cierra el caso, dado que actualmente se esta trabajando sobre la solicitud 40028 a nombre del Ing. Julian Castaño. Cordial saludo	14/10/2022	02/11/2022	IP OFFICE CORANTIOQUIA	Manuel Leonardo Ayala	CORANTIOQUIA	Incidente Prioridad Baja
0040122	Cerrado	Muy buenas tardes, De acuerdo a capacitación el día el día de ayer, les solicito muy amablemente la instalación de la aplicación Site Administration en el equipo del Datacenter y en el mio. Cualquier duda o inquietud con gusto será atendida. Cordialmente,	Resumen de la solución: Buenas tardes, Sra. Marleny Un gusto saludarle, sin más, indicar que de acuerdo a la solicitud. Se procede con la instalación y pruebas del aplicativo Site Administration para la gestión de la plataforma Avaya. Dada la solución al caso y con tu autorización se procede con el cierre del ticket.	02/11/2022	03/11/2022	Avaya AURA	Manuel Leonardo Ayala	CORANTIOQUIA	Incidente Prioridad Baja
0040263	Cerrado	Buenas tardes, Su colaboración para verificar la configuración de la extensión 2123 puesto que al digitar las opciones que presentan los IVR se cuelga la llamada. Cualquier inquietud con gusto será atendida,	Cordial Saludo, Ing. Esteban confirmo que se realiza revisión de la extensión 2123 en las Prueba con el Usuario (JORGE LUIS MONCADA MUNOZ) se marca la numero 6043853000 y luego la extensión 3105 donde los tonos DTMF funcionaron correctamente. También registre la extensión del Sr. Jorge 2123 y realice marcación a Claro (01 8000 341818) donde los tonos DTMF funcionaron correctamente. Tener presente que ustedes presentaban esta falla a nivel general la cual fue solucionada el dia 31 de octubre (ver historial del correo), de acuerdo a lo que hable con el señor Jorge él no realizaba marcación hace un rato por lo tanto no conocía que la solución se efectuó a nivel general como se explica en el Historial del Correo.	11/11/2022	15/11/2022	Avaya AURA	Julian Andrés Castaño Rojas	CORANTIOQUIA	Incidente Prioridad Baja
0040305	Cerrado	Título: Solicitud soporte línea telefónica extensión 5200 y demás extensiones de Citará Descripción: Buenos días compañeros: Amablemente les solicito soporte para la extensión 5200 y demás extensiones de la oficina Territorial Citará, ya que no salen las llamadas a otras extensiones. Quedo atenta y muchas gracias	Se cierre este caso ya que el incidente se esta atendiendo con el caso 0040028	16/11/2022	17/11/2022	IP OFFICE 500	Julian Andrés Castaño Rojas	CORANTIOQUIA	Incidente Prioridad Baja
0040427	Cerrado	Buenas tardes, En la Oficina Territorial Citará, solo funciona la extensión de la Secretaria: 5200, pero solo entran llamadas, no salen. Todas las demás extensiones están malas, y en los aparatos telefónicos salen estos mensajes: Access code; Acquiring service; Waiting for DHCP; Do you want to log out?. En vista de que son todas las extensiones, les solicitamos amablemente nos den este apoyo de manera presencial, ya que esto ya se había reportado a soporte y es muy demorado que cada funcionario lo haga de forma remota. A manera de prueba, le marqué al compañero Carlos Correa a la 5224 y me contestaron de recepción de Sede Central. Quedamos atentos y muchas gracias.	Cordial Saludo, Se realiza revisión de las extensiones de Citará y se encuentran que solo hay tres extensiones en la sede registrada. Se debe tener presente como se informó en correos anteriores que la comunicación de las regionales con la sede central está presentando problemas por lo que se tiene un caso con el proveedor UNE para dar solución. La comunicación por ahora solo se establece de las sedes remotas a Central pero las llamadas de Regionales a Central quedan sin Audio. Copio al Ingeniero Estaban de Corantoquia donde conoce los detalles del problema que esta proceso de resolución.	24/11/2022	28/11/2022	IP OFFICE 500	Julian Andrés Castaño Rojas	CORANTIOQUIA	Incidente Prioridad Baja
0040452	Cerrado	Muy buenas tardes, Me pueden hacer el favor de colaborarme con esta solicitud (llamadas no suena al repicar). Cualquier duda o inquietud con gusto será atendida. LUZ DARY CATAÑO LONDOÑO 7100 Al realizar llamadas no suena el repicar CAROLINA BAHAMON URREA 7101 Al realizar llamadas no suena el repicar LEIDY CAROLINA PARADA MUÑOZ 7105 Al realizar llamadas no suena el repicar ANA MARIA CORPUS DE ARCO 7108 Al realizar llamadas no suena el repicar ANA MARIA PRECIADO ESCOBAR 7110 Al realizar llamadas no suena el repicar ANA ELIZABETH GONZALEZ ESCOBAR 7112 Al realizar llamadas no suena el repicar LEIDY KARINA ESPARZA PINTO 7118 Al realizar llamadas no suena el repicar DANELY ELIANA SIERRA MONROY 7119 Al realizar llamadas no suena el repicar	Buenos días, Estimados El siguiente caso se estará trabajando bajo la solicitud similar 40028 a cargo del Ing. Julian Castaño referente al tema de canal y redes que afecta a toda la territorial. Muchas gracias por la atención prestada¡¡ Cordial saludo	25/11/2022	30/11/2022	IP OFFICE CORANTIOQUIA	Manuel Leonardo Ayala	CORANTIOQUIA	Incidente Prioridad Baja
0040042	Cerrado	Fase II	Buenas tardes, Se realiza la fase 1 del mantenimiento preventivo con apagado de manera satisfactoria. Cordial saludo	28/10/2022	17/11/2022	Avaya AURA	Manuel Leonardo Ayala	CORANTIOQUIA	Fase 1 - Mto. Preventivo con Apagado

Informes Mensuales x Cuenta
Copyright (c) 2000-2022 salesforce.com, inc. Reservados todos los derechos.
Información confidencial - Prohibida su distribución
Generado por: Gestión Solicitudes 22/12/2022 03:00 PM
Walter Bridge

180-COE2212-45312

INFORME MENSUAL DE CASOS CORANTIOQUIA DICIEMBRE 2022									
# Ticket	**Estado**	**Descripción**	**Solución Caso (Ingeniero)**	**Fecha de creación**	**Fecha Cierre Caso**	**Nombre Solución por Sedes**	**Nombre Ingeniero**	**Nombre de la cuenta**	**Tipo de caso**
0040311	Cerrado	MPCA	Buenas tardes, Ing. Jorge Comparto el informe de Mantenimiento CORANTIOQUIA sede Principal para tu visto bueno. Cordial saludo	16/11/2022	12/12/2022	Avaya AURA	Manuel Leonardo Ayala	CORANTIOQUIA	Fase 2 - Mto. Preventivo con Apagado

Informes Mensuales x Cuenta
Copyright (c) 2000-2022 salesforce.com, inc. Reservados todos los derechos.
Información confidencial - Prohibida su distribución
Generado por: Gestión Solicitudes 22/12/2022 03:40 PM
Walter Bridge