Informe Mensual

CLIENTE: MIGRACION COLOMBIA
SERVICIO: SISTEMA INFOTURNOS
MES: DICIEMBRE / 2022

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 5
5. Eventos, Incidentes y Requerimientos 5
6. Gestión de Cambios y Actualizaciones 5
7. Información de atenciones DICIEMBRE 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.

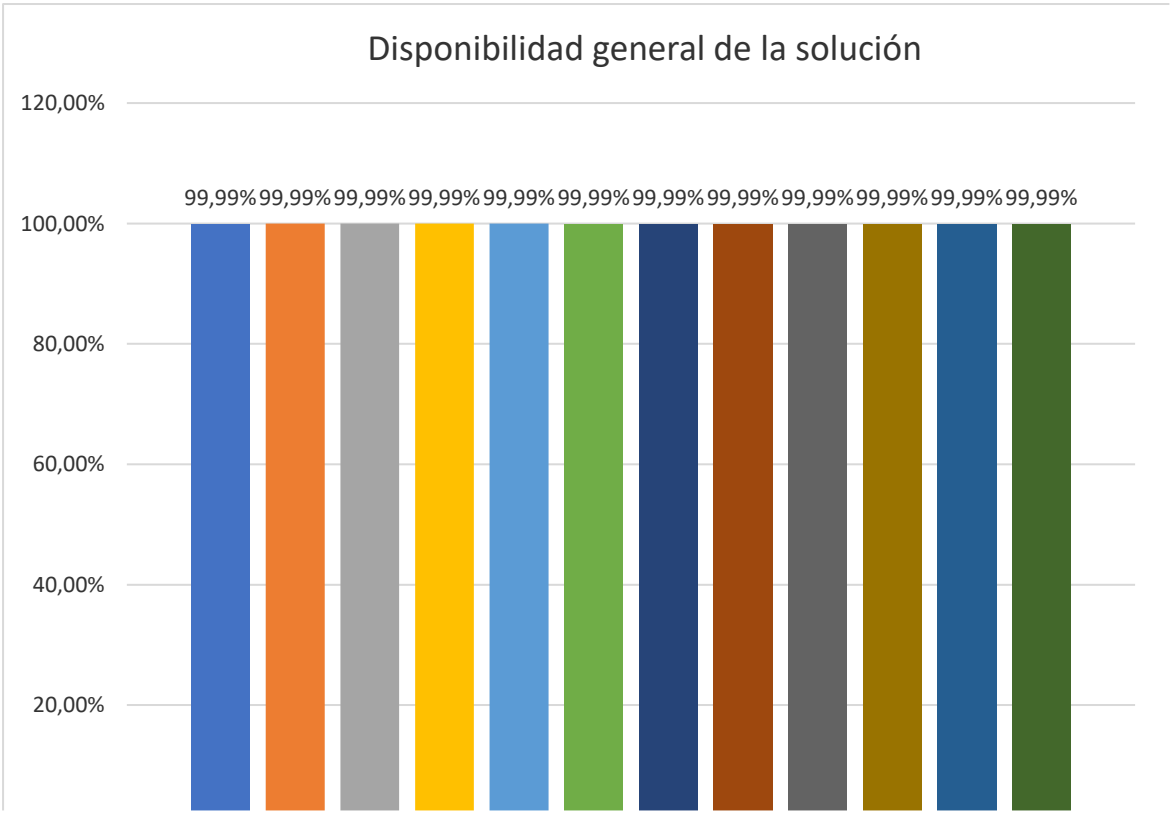
Se prestan servicios a sucursales cliente Migración Colombia, durante el mes de DICIEMBRE 2022:

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

El acceso a los servidores se realiza 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 DICIEMBRE 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:

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 o requerimientos en el periodo.

6. Gestión de Cambios y Actualizaciones



	Ene	Feb	Mar	Abr	Ma	Juni	Juli	Ago	Sep	Oct	Nov	Dici
Exitoso	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
No Exitoso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

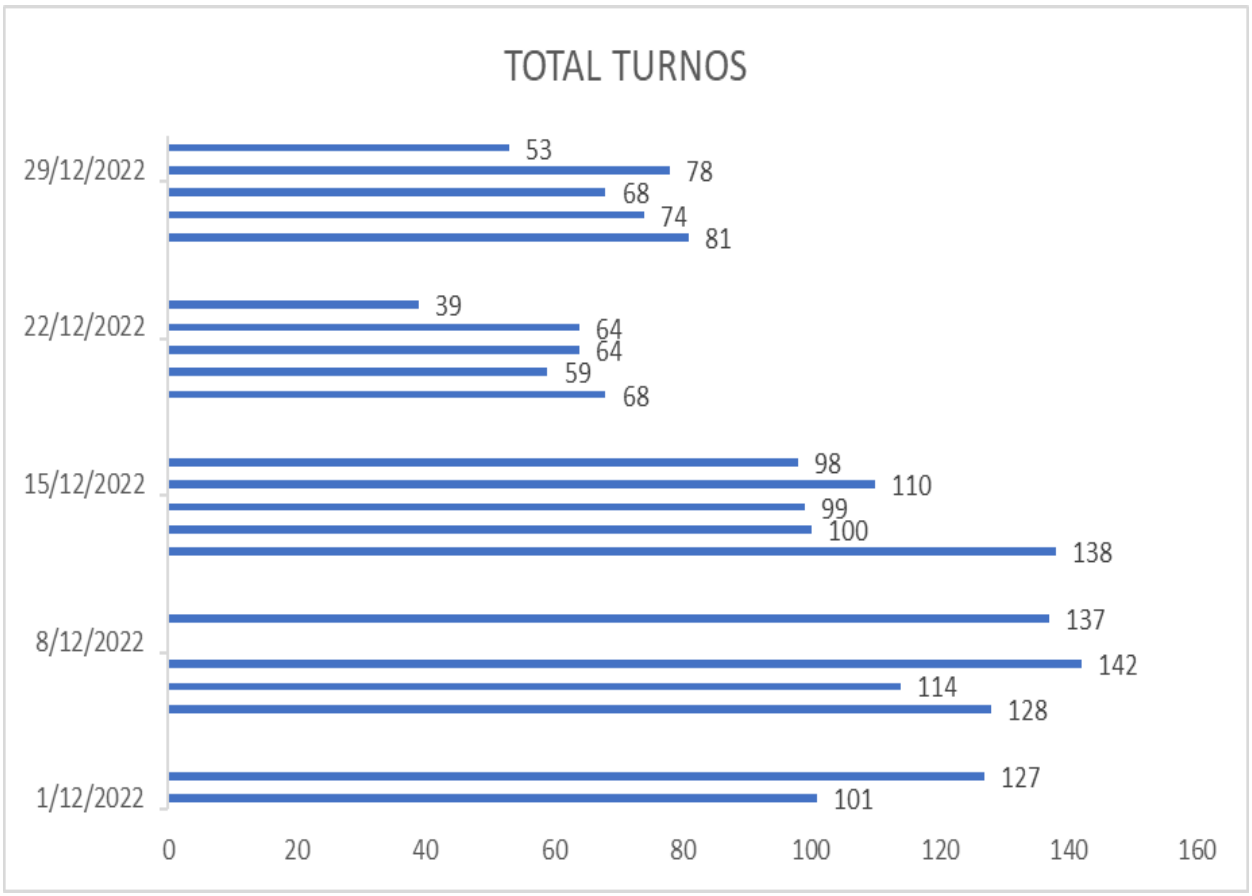
No hubo gestión de cambios ni actualizaciones en este período.
.

7. Información de atenciones DICIEMBRE

TURNOS ATENDIDOS DICIEMBRE 2022

FECHA	*TOTAL TURNOS*
1/12/2022	101
2/12/2022	127
5/12/2022	128
6/12/2022	114
7/12/2022	142
9/12/2022	137
12/12/2022	138
13/12/2022	100
14/12/2022	99
15/12/2022	110
16/12/2022	98
19/12/2022	68
20/12/2022	59
21/12/2022	64
22/12/2022	64
23/12/2022	39
26/12/2022	81
27/12/2022	74
28/12/2022	68
29/12/2022	78
30/12/2022	53
Total general	***1942***

Turnos atendidos DICIEMBRE tendencia

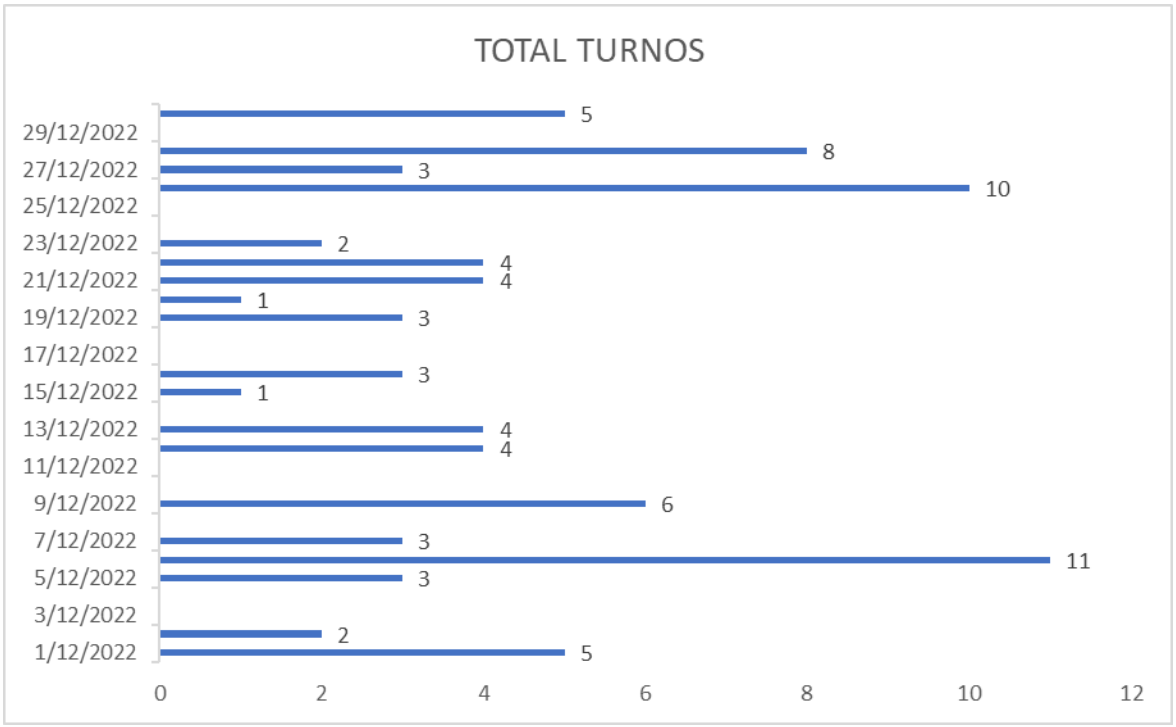


Se observa que los días con menos de 60 atenciones fueron el 20 – 23 y 30 de DICIEMBRE.

Turnos abandonados DICIEMBRE

FECHA	TOTAL TURNOS
1/12/2022	5
2/12/2022	2
5/12/2022	3
6/12/2022	11
7/12/2022	3
9/12/2022	6
12/12/2022	4
13/12/2022	4
15/12/2022	1
16/12/2022	3
19/12/2022	3
20/12/2022	1
21/12/2022	4
22/12/2022	4
23/12/2022	2
26/12/2022	10
27/12/2022	3
28/12/2022	8
30/12/2022	5
Total general	***82***

Turnos Abandonados DICIEMBRE Tendencia



Se observa que los días con más abandonos fueron 6 y el 26 de DICIEMBRE con más de 10 abandonos.

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.