Informe Mensual

CLIENTE: MIGRACION COLOMBIA
SERVICIO: SISTEMA INFOTURNOS
MES: FEBRERO / 2023

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 FEBRERO 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.

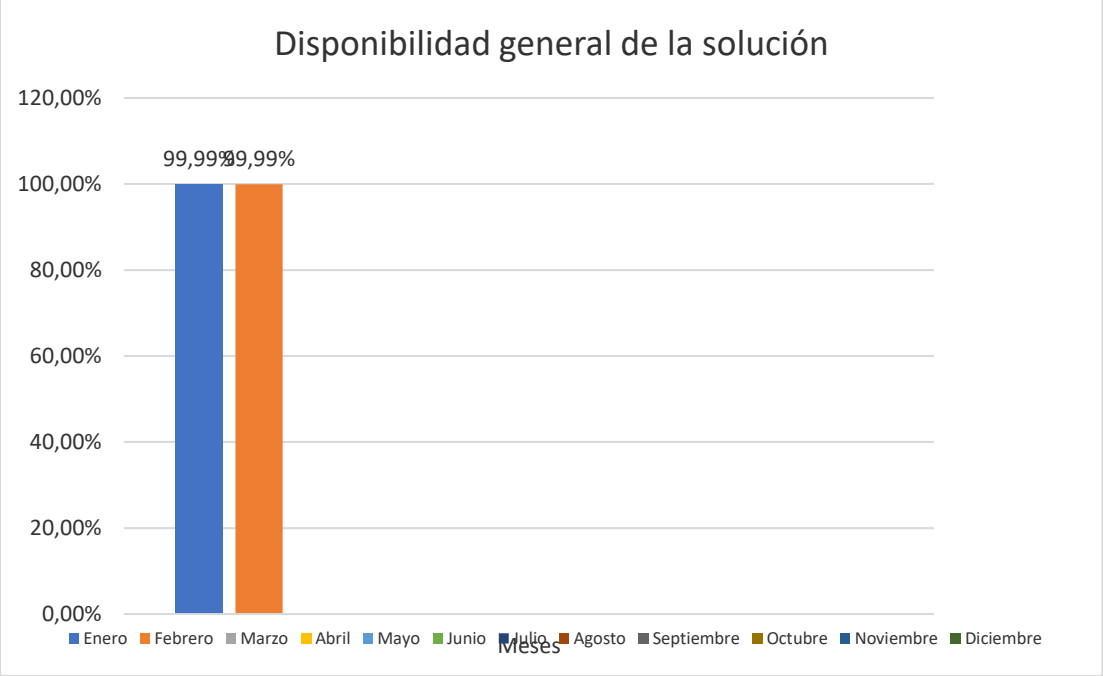
Se prestan servicios a sucursales cliente Migración Colombia, durante el mes de FEBRERO 2023:

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 FEBRERO 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: Migración
Falla:
Tiempo de Afectación:

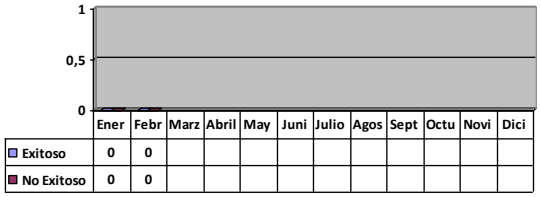
4. Plan de acción y/o mejora continua de la solución

. 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 se reportaron eventos, incidentes o requerimientos en el período.

6. Gestión de Cambios y Actualizaciones



	Ener	Febr	Marz	Abril	May	Juni	Julio	Agos	Sept	Octu	Novi	Dici
Exitoso	0	0										
No Exitoso	0	0										

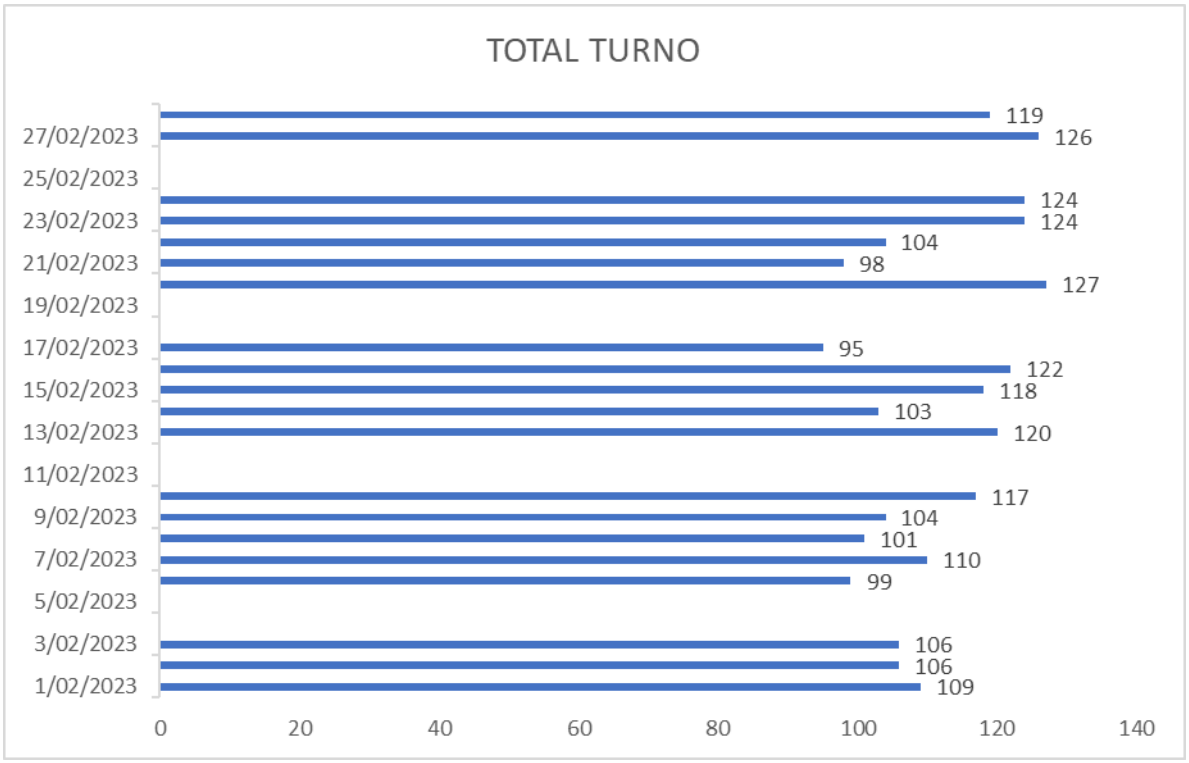
.

7. Información de atenciones FEBRERO

TURNOS ATENDIDOS FEBRERO 2023

FECHA	*TOTAL TURNO*
1/02/2023	109
2/02/2023	106
3/02/2023	106
6/02/2023	99
7/02/2023	110
8/02/2023	101
9/02/2023	104
10/02/2023	117
13/02/2023	120
14/02/2023	103
15/02/2023	118
16/02/2023	122
17/02/2023	95
20/02/2023	127
21/02/2023	98
22/02/2023	104
23/02/2023	124
24/02/2023	124
27/02/2023	126
28/02/2023	119
Total general	***2232***

Turnos atendidos FEBRERO tendencia

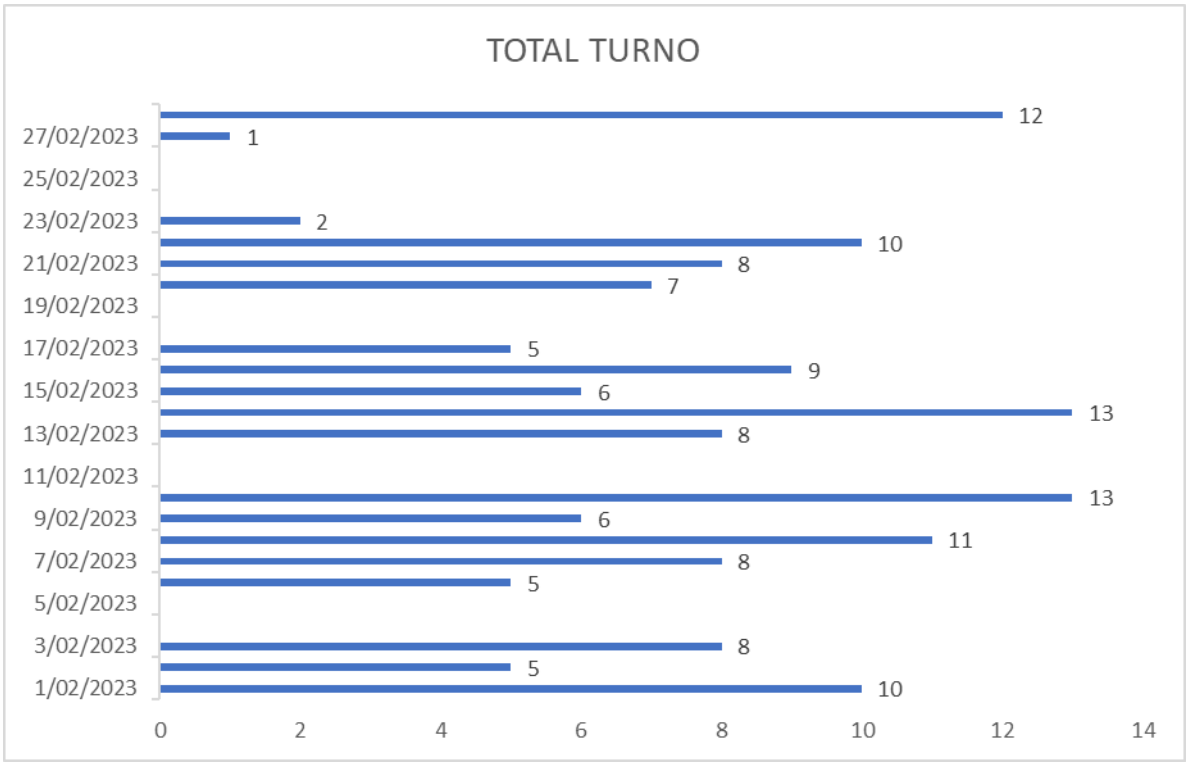


Se observa que el día con menor cantidad de turnos atendidos fueron el 6 – 17 y 21 de FEBRERO con menos de 90 atenciones.

Turnos abandonados FEBRERO

FECHA	*TOTAL TURNO*
1/02/2023	10
2/02/2023	5
3/02/2023	8
6/02/2023	5
7/02/2023	8
8/02/2023	11
9/02/2023	6
10/02/2023	13
13/02/2023	8
14/02/2023	13
15/02/2023	6
16/02/2023	9
17/02/2023	5
20/02/2023	7
21/02/2023	8
22/02/2023	10
23/02/2023	2
27/02/2023	1
28/02/2023	12
Total general	***147***

Turnos Abandonados Febrero Tendencia



Se observa que los días con más de 10 abandonos fueron el 8 - 10 - 14 y 28 de Febrero.

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.