Informe Mensual

CLIENTE: MIGRACION COLOMBIA
SERVICIO: SISTEMA INFOTURNOS
MES: JUNIO / 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)..... 3
3. Análisis de Eventos Críticos 4
4. Plan de acción y/o mejora continua de la solución 4
5. Eventos, Incidentes y Requerimientos 4
6. Gestión de Cambios y Actualizaciones 4
7. Información de atenciones JUNIO 5
8. Conclusiones 9

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.

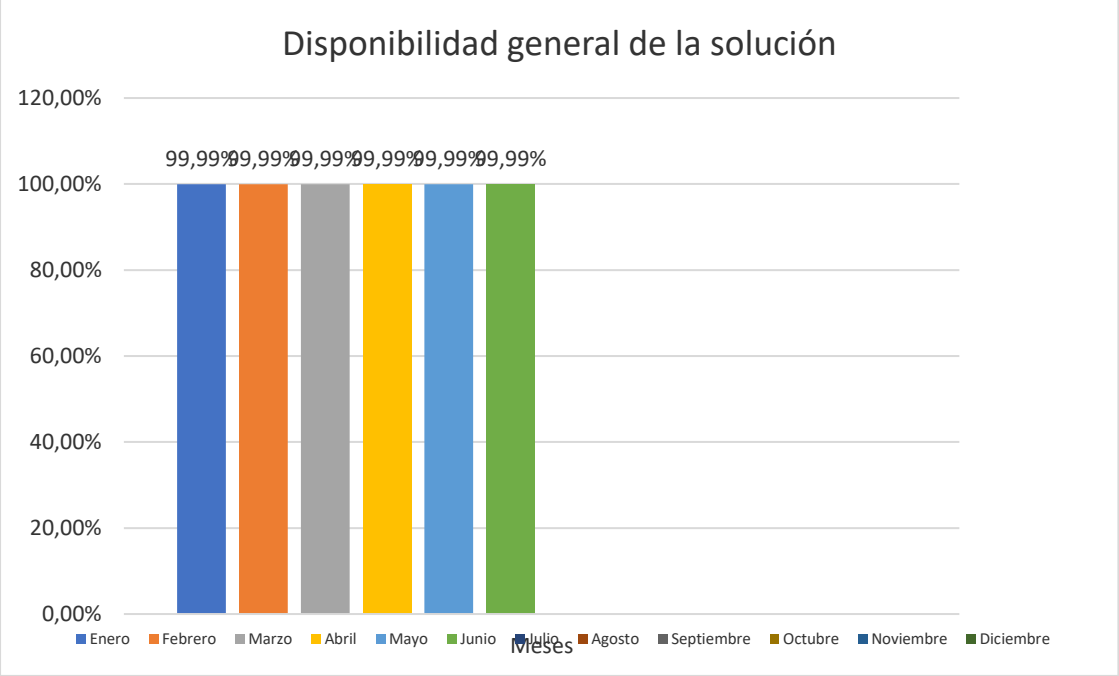
Se prestan servicios a sucursales cliente Migración Colombia, durante el mes de JUNIO 2023:

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 JUNIO 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:

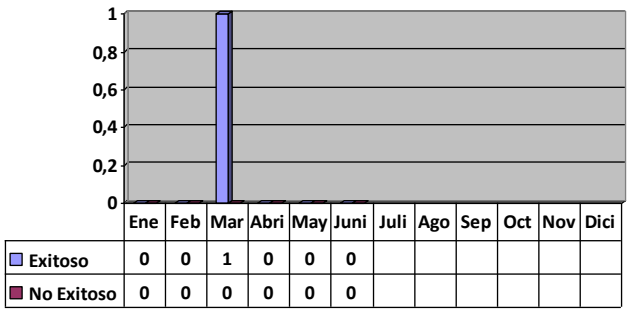
4. Plan de acción y/o mejora continua de la solución

. 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



	Ene	Feb	Mar	Abri	May	Juni	Juli	Ago	Sep	Oct	Nov	Dici
Exitoso	0	0	1	0	0	0						
No Exitoso	0	0	0	0	0	0						

No se realizaron cambios ni actualizaciones en el mes de junio.

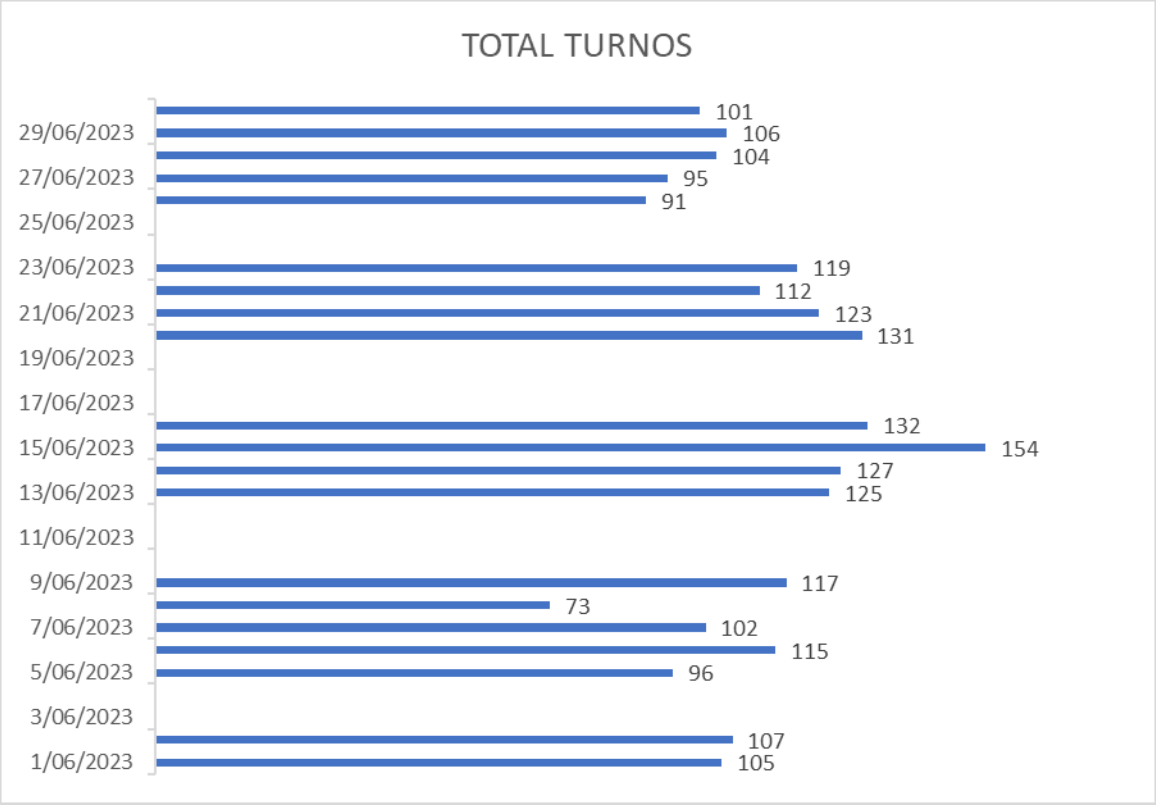
.

7. Información de atenciones JUNIO

TURNOS ATENDIDOS JUNIO 2023

FECHA	*TOTAL TURNOS*
1/06/2023	105
2/06/2023	107
5/06/2023	96
6/06/2023	115
7/06/2023	102
8/06/2023	73
9/06/2023	117
13/06/2023	125
14/06/2023	127
15/06/2023	154
16/06/2023	132
20/06/2023	131
21/06/2023	123
22/06/2023	112
23/06/2023	119
26/06/2023	91
27/06/2023	95
28/06/2023	104
29/06/2023	106
30/06/2023	101
Total general	***2235***

Turnos atendidos JUNIO tendencia

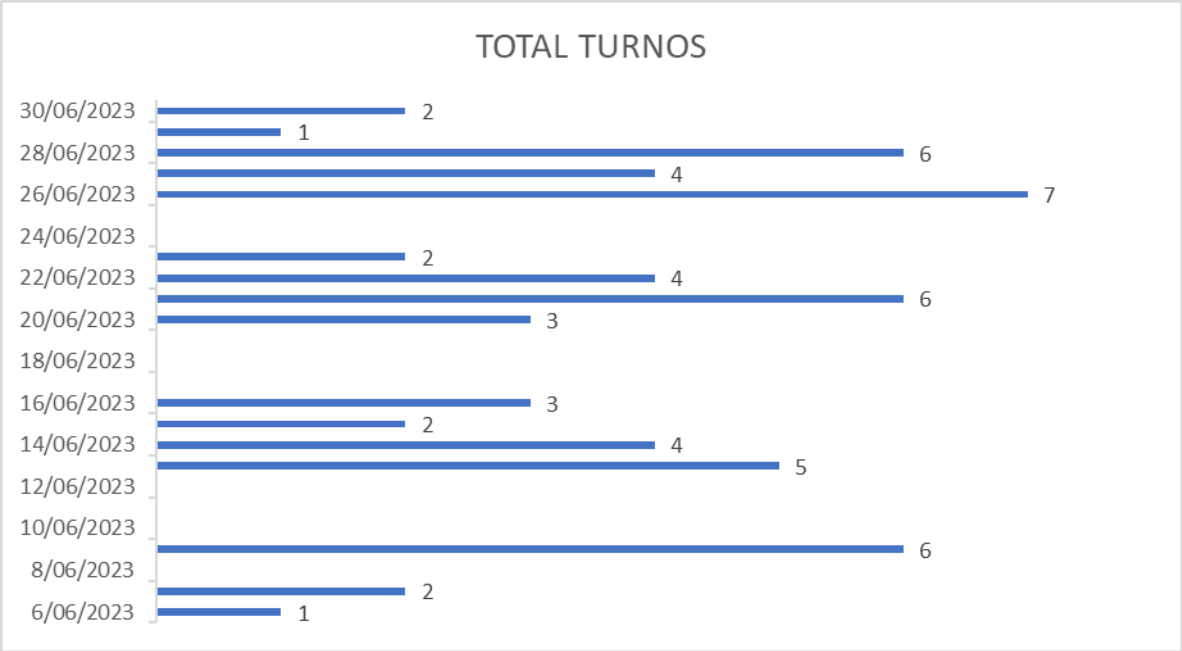


Se observa que los días con menor cantidad de turnos atendidos fueron el 5 – 8 – 26 y 27 de JUNIO con menos de 100 atenciones.

Turnos abandonados JUNIO

FECHA	TOTAL TURNOS
6/06/2023	1
7/06/2023	2
9/06/2023	6
13/06/2023	5
14/06/2023	4
15/06/2023	2
16/06/2023	3
20/06/2023	3
21/06/2023	6
22/06/2023	4
23/06/2023	2
26/06/2023	7
27/06/2023	4
28/06/2023	6
29/06/2023	1
30/06/2023	2
Total general	***58***

Turnos Abandonados Junio Tendencia



Se observa que el día con más abandonos fue el 26 de Junio con 7.

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.