INFORME DEL MES DEXON SOFTWARE



DPS

2023

Objetivo del análisis

El Presente documento, hace parte del informe de Gestión y tiene como fin realizar un análisis sobre los servicios prestados por parte de Dexon Software durante el mes de agosto de 2023.

Alcance del análisis

- Verificar servicios prestados.
- Garantizar cumplimientos de ANS por parte de Dexon Software.

Seguimiento a servicios prestados.

Las siguientes gráficas reflejan el seguimiento de los casos atendidos durante el mes y está respaldado en el Excel anexo.

Casos por prioridad



Casos por canal de atención





Nivel de atención



INFORME SERVICIO PRESTADO MES-20230907.XLSX

HD_TECHNICIAN													
TICKET	**Nombre cliente**	**Nombre**	**Estado**	**Hallazgo Comentario**	**Analisis Causa Comentario**	**Plan de Accion Ejecutado**	**Usuario**	**Externo alias**	**Tiempo de Creación**	**Tiempo de cierre**	**Tiempo Atención**	**No Disponibilidad**	**Efectivo**
49334-20230809	DPS - Departamento para la Prosperidad Social	William Martinez Camargo	Solucionado	DPS comenta sobre Falla en notificaciones Dexon ya que se reporta que no están llegando las notificaciones de Dexon, cuando hay cambio de técnico y no le están llegando las de creación de ticket pero para usuario especifico de servicio Delta (Correo externo de la entidad)	Problemas con correo externo de proveedor que soporta los servicios Delta	Se realizó seguimiento a historial de tickets y validar posibles logs generados en los momentos de generación de notificaciones, en el historial de tickets se evidencio que las notificaciones se generarón de manera exitosa sin embargo en el log de los WS se encontró que existe un proble en la recepción dela notificación del usuario de Delta de correo externo ya que no acepta tamaños grandes de notificaciones. Por tal razon, se desactivo la función de envío de adjuntos del ticket en las notificaciones.	cromero	Especialista Dexon Nivel 3	20/08/2023 9:21	20/08/2023 13:25	4	0	Si

No Aplica	DPS - Departamento para la Prosperidad Social	William Martinez Camargo	Solucionado	DPS solicita verificar configuración de usuario a perfil de técnico de Gestión Documental y con opción de solicitar servicios de transporte	Ajustes de la operación	Se procedio a validar activación como tecnico, expertise y relación a perfil correspondiente a requerimientos	cromero	Especialista Dexon Nivel 3	23/08/2023 10:40	23/08/2023 13:41	3	0	Si
No Aplica	DPS - Departamento para la Prosperidad Social	William Martinez Camargo	Solucionado	DPS solicita revisión sobre función que entrega consecutivo del proceso de cambios ya que el consecutivo lo esta repitiendo.	Se debe verificar función de unicidad de la tabla para validar funcionamiento.	Sedeja como campo visible la fecha en la cual se crea el registro dando caracteristica de unicidad sobre este campo.	cromero	Especialista Dexon Nivel 3	23/08/2023 13:41	24/08/2023 9:17	4	0	Si
No Aplica	DPS - Departamento para la Prosperidad Social	William Martinez Camargo	Solucionado	DPS solicita verificar usuario de coordinador de la mesa de ayuda ya que le estan llegando casos de operaciones.	Verificación de expertise y de la ubicación del ticket	Se procedio a validar expertise el cual se encuentra correctamente configurado y ubicación del ticket, encontrando que existen nuevas ubicaciones de Nivel Central las cuales se relacionan en lugar de atención de los usuarios con expertise en servicios de operaciones.	cromero	Especialista Dexon Nivel 3	29/08/2023 14:47	31/08/2023 9:34	12	0	Si

Los tickets de prioridad Baja se catalogaron en esta prioridad ya que no impactaron la operación en la herramienta, es decir permitió realizar las actividades básicas tales como creación, gestión y cierre de casos.

Los tickets de prioridad Media, se catalogaron de esta manera ya que tuvieron un impacto leve en la operación sin generar interrupciones graves.

Los tickets de prioridad Alta, se catalogaron de esta manera ya que tuvieron un impacto fuerte en la operación generando interrupciones graves

Acuerdo de niveles de servicio

ITEM	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	PARA QUÉ SIRVE EL INDICADOR	TENDENCIA ESPERADA	MEDICIÓN	OBSERVACIÓN
SERVICIOS DE SOPORTE						
1	Efectividad	(# de incidentes solucionados/# de incidentes presentados)*100	Medir la efectividad de la solución de incidentes.	Mantener un nivel superior al 98%	Mensual	La medición es mensual, sobre la totalidad de incidentes reportados y solucionados, de acuerdo con los tiempos de los niveles de impacto establecidos. Cuando el tiempo de solución supere los tiempos de nivel de impacto se computará como incidente no solucionado.
2	Disponibilidad del Servicio	(# de horas de no disponibilidad al acceso de la herramienta / # de horas de acceso a la herramienta por mes, es decir 720/)*100	Medir la calidad del servicio.	Mantener un nivel superior al 99%	Mensual	La medición es mensual sobre la totalidad de horas requeridads de disponibilidad.

El siguiente seguimiento está basado y respaldado en el Excel que se anexa a la documentación.

Efectividad: Se mantiene una efectividad del 100% (4 / 4∗ 100) = 100%. Evaluación: Satisfactorio Evaluación: Satisfactorio.

Disponibilidad del Servicio: En cuanto a la disponibilidad del servicio, esta no se vio afectada durante el periodo actual (720 / 720 ∗ 100) = 100% cumpliendo con la Disponibilidad del Servicio. Evaluación: Satisfactorio.

A continuación, se establecen los casos que fueron escalados fuera de la herramienta y que se han estado gestionando y haciendo respectivo seguimiento.

Powered by Dexon BPM