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 octubre de 2023.

Alcance del análisis

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

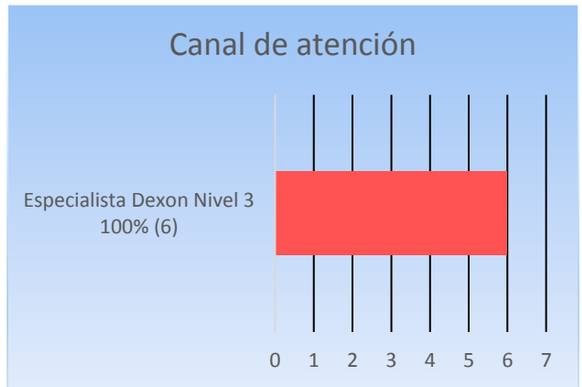
Seguimiento a servicios prestados.

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

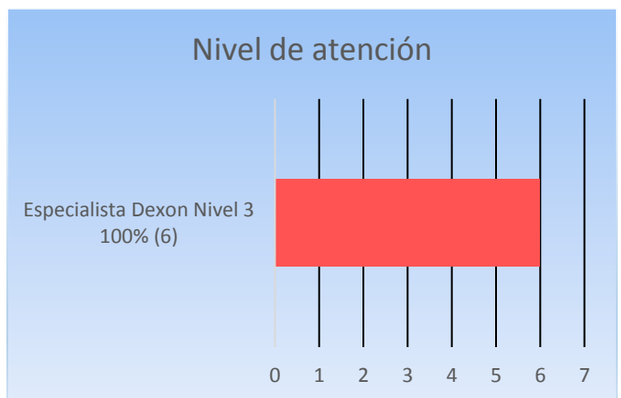
Casos por prioridad



Casos por canal de atención



Nivel de atención



INFORME SERVICIO PRESTADO MES-20231010.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**
Sin Ticket	DPS - Departamento para la Prosperidad Social	William Martinez Camargo	Solucionado	DPS solicita validar usuaria que no se esta sincronizando en la mesa de servicios, ella se encontraba en vacaciones y se reintegro.	Dexon Server se encuentra abajo y no esta realizando sincronización automatica de usuarios.	Se procedió a levantar servicio de Dexon Server para realizar sincronización de usuarios.	cromero	Especialista Dexon Nivel 3	02/10/2023 8:42	02/10/2023 18:25	1	0	Si
Sin Ticket	DPS - Departamento para la Prosperidad Social	William Martinez Camargo	Solucionado	DPS solicita validar usuario que no sincroniza del despacho del director.	Dexon Server se encuentra abajo y no esta realizando sincronización automatica de usuarios.	Se procedió a levantar servicio de Dexon Server para realizar sincronización de usuarios.	cromero	Especialista Dexon Nivel 3	02/10/2023 13:38	02/10/2023 18:25	1	0	Si
Sin Ticket	DPS - Departamento para la Prosperidad Social	William Martinez Camargo	Solucionado	DPS solicita migrar casos abiertos y permisos de usuario Delta que se retira a nuevo usuario	Se requiere por medio de reportes validar casos abiertos y reasignar, adicional se verifican permisos a otorgar.	Serealizó reasignación de casos abiertos y validación de perfil y expertise en los servicios de Delta implicados.	cromero	Especialista Dexon Nivel 3	05/10/2023 12:33	05/10/2023 13:06	1	0	Si
Sin Ticket	DPS - Departamento para la Prosperidad Social	William Martinez Camargo	Solucionado	DPS solicita dar inicio con nueva implementación de mesa de servicios con el nuevo catálogo.	Se requiere iniciar con actualización de plataforma Dexon (WS y Web4)	Se realizan actualizaciones de acuerdo a ultimos updates y upgrades disponibles de Dexon	cromero	Especialista Dexon Nivel 3	06/10/2023 13:00	06/10/2023 14:41	1	0	Si

Sin Ticket	DPS - Departamento para la Prosperidad Social	William Martinez Camargo	Solucionado	DPS solicita ayuda en la creación de un reporte para validar la asignación de cargas en el sistema con los casos desde el 2021 con el detalle de asignación y escalamiento de casos.	Se requiere la creación de un reporte con el detalle histórico de casos por evento de asignación y cambio de gestor.	Se creo el reporte Histórico de tickets 2021.	cromero	Especialista Dexon Nivel 3	06/10/2023 11:00	06/10/2023 12:30	1	0	Si
Sin Ticket	DPS - Departamento para la Prosperidad Social	William Martinez Camargo	Solucionado	DPS solicita validar configuración de usuario que debe realizar como usuario final la creación de solicitudes de transporte.	Se requiere validar perfil de usuario.	Se realizó cambio de perfil de usuario a usuarios finales tranporte.	cromero	Especialista Dexon Nivel 3	25/10/2023 8:51	25/10/2023 9:13	1	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% (6 / 6∗ 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.

Servicio al cliente
Sgc-Compromiso de todos

Powered by Dexon BPM