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 diciembre de 2023.

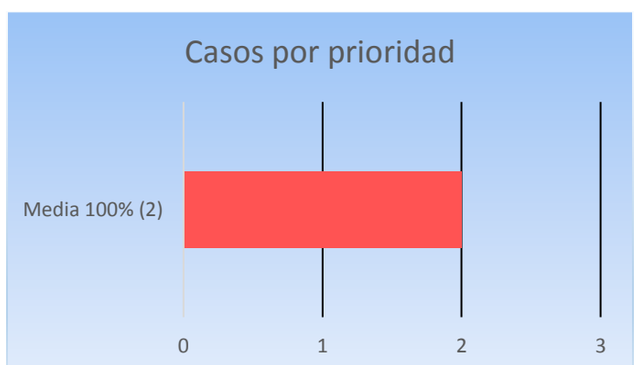
Alcance del análisis

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

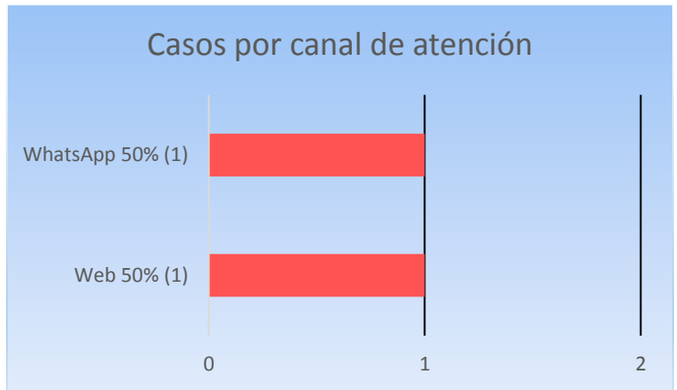
Seguimiento a servicios prestados.

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

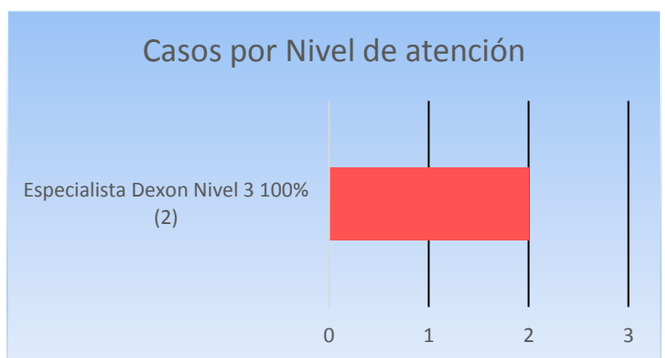
Casos por prioridad



Casos por canal de atención



Nivel de atención



INFORME SERVICIO PRESTADO MES-20231211.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 reporta Incidencia con el Módulo de repuestos, Los siguientes Tickets , no generaron la tarea a gestor de mesa de servicios para la respectiva aprobación de repuesto. INFRAESTRUCTURA Y SOPORTE 141874-20231102 INFRAESTRUCTURA Y SOPORTE 140255-20230911 INFRAESTRUCTURA Y SOPORTE 141877-20231102 Adicional estos dos generaron la tarea de aprobación de repuestos, pero al cerrar la tarea los tickets principales se quedan de esta manera. INFRAESTRUCTURA Y SOPORTE 141741-20231031 INFRAESTRUCTURA Y SOPORTE 141953-20231107	Debido a permisos asociados al ultimo cambio generado en noviembre asociado a dlls de .net framework no se dispara de manera correcta el flujo.	Se realizó validación de flujo y disparadores del flujo de repuesto. Se volvió a dar permisos e inserción de registros de estados que disparan correctamente el flujo.	cromero	Especialista Dexon Nivel 3	04/12/2023 16:39	05/12/2023 12:16	5	0	Si
Sin Ticket	DPS - Departamento para la Prosperidad Social	William Martinez Camargo	Solucionado	DPS requiere ajustes sobre ambiente de pruebas relacionados con portal de usuarios finales.	Realizar revisión de Manual Identidad Visual con el fin de presentar una propuesta de portal de usuario final.	Se realizó inicio de configuración de Portal de acuerdo al Manual de Identidad Visual.	cromero	Especialista Dexon Nivel 3	06/12/2023 17:00	11/12/2023 13:00	14	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% (2 / 2∗ 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