Informe Mensual

CLIENTE: MIGRACION COLOMBIA
SERVICIO: SISTEMA INFOTURNOS
MES: NOVIEMBRE / 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 5
6. Gestión de Cambios y Actualizaciones 6
7. Información de atenciones NOVIEMBRE 7
8. Conclusiones 11

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 NOVIEMBRE 2023:

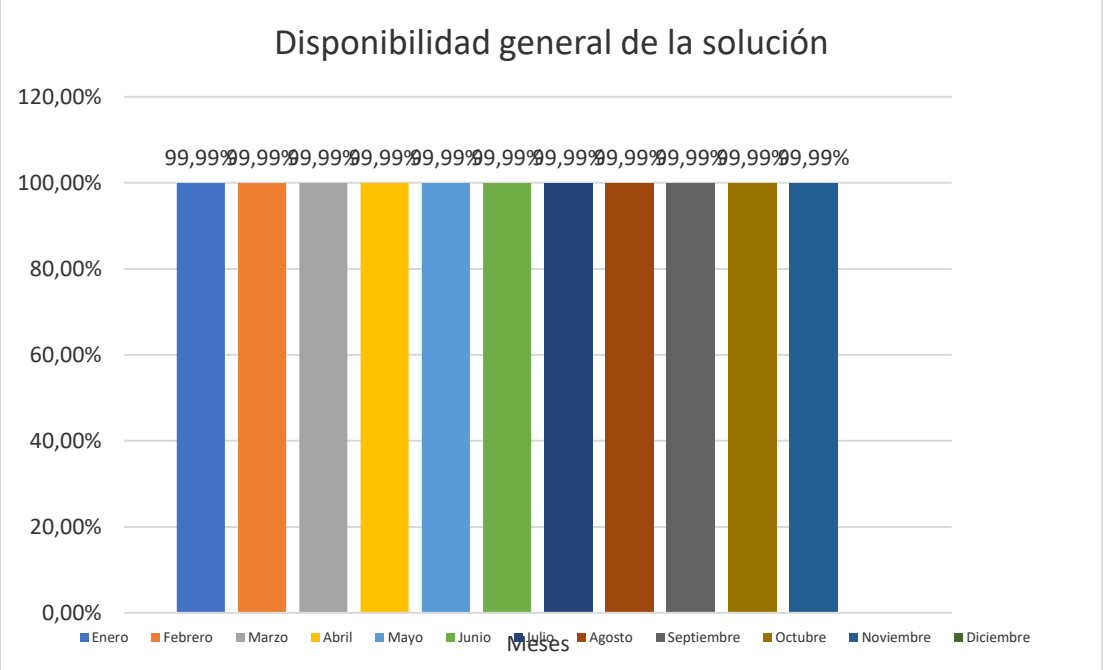
CONTRATO 205 DE 2023

SUCURSAL	DIRECCIÓN
CALLE 100	Calle 100 No. 11B - 27

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 NOVIEMBRE 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.

ATENCIONES	
Enero	2177
Febrero	2498
Marzo	2463
Abril	1946
Mayo	2686
Junio	2235
Julio	2285
Agosto	2752
Septiembre	2617
Octubre	2665
Noviembre	2481

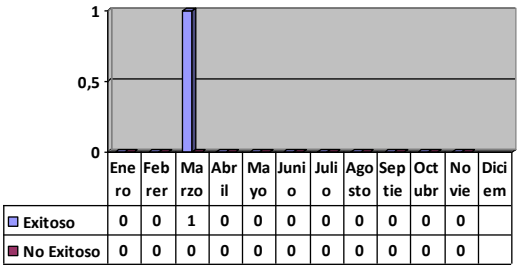


TIPO DE TURNO	CANTIDAD
CEDULADEEXTRANJERI_P	1
AGENDAMIENTOS CE	2.480
TOTAL	**2.481**

5. Eventos, Incidentes y Requerimientos

No se reportaron eventos, incidentes o requerimientos en el período.

6. Gestión de Cambios y Actualizaciones



	Enero	Febrer	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septie	Octubr	Novie	Diciem
Exitoso	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
No Exitoso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

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

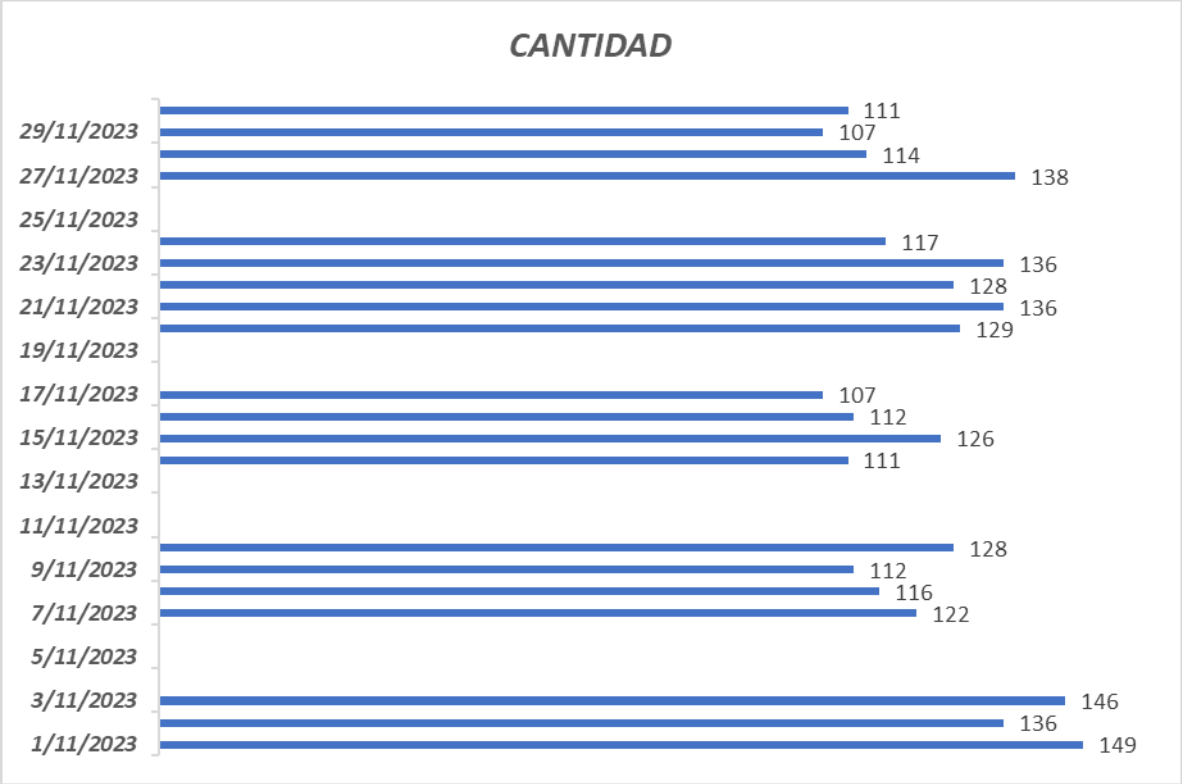
.

7. Información de atenciones NOVIEMBRE

TURNOS ATENDIDOS NOVIEMBRE 2023

FECHA	*CANTIDAD*
1/11/2023	149
2/11/2023	136
3/11/2023	146
7/11/2023	122
8/11/2023	116
9/11/2023	112
10/11/2023	128
14/11/2023	111
15/11/2023	126
16/11/2023	112
17/11/2023	107
20/11/2023	129
21/11/2023	136
22/11/2023	128
23/11/2023	136
24/11/2023	117
27/11/2023	138
28/11/2023	114
29/11/2023	107
30/11/2023	111
TOTAL	***2481***

Turnos atendidos NOVIEMBRE tendencia

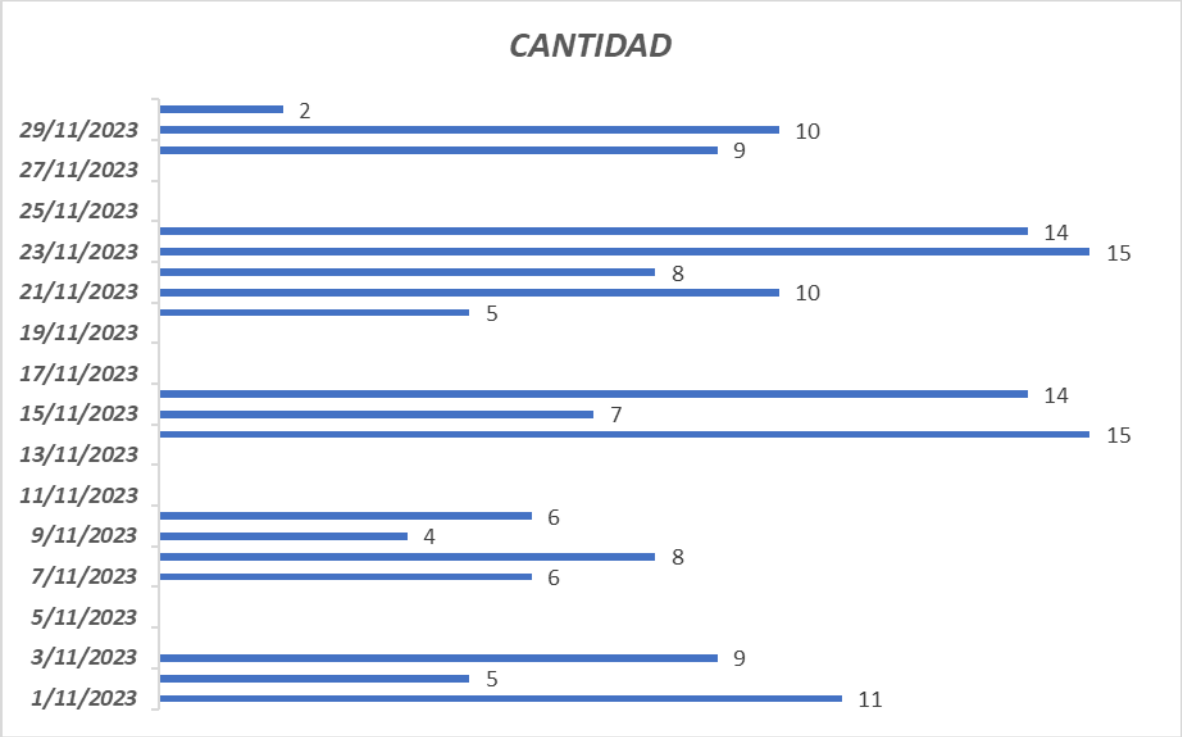


Se observa que los días con menor cantidad de turnos atendidos fueron el 17 y 29 de NOVIEMBRE con menos de 110 atenciones.

Turnos abandonados NOVIEMBRE

FECHA	*CANTIDAD*
1/11/2023	11
2/11/2023	5
3/11/2023	9
7/11/2023	6
8/11/2023	8
9/11/2023	4
10/11/2023	6
14/11/2023	15
15/11/2023	7
16/11/2023	14
20/11/2023	5
21/11/2023	10
22/11/2023	8
23/11/2023	15
24/11/2023	14
28/11/2023	9
29/11/2023	10
30/11/2023	2
TOTAL	***158***

Turnos Abandonados Noviembre Tendencia



Se observa que los días con más de 10 abandonos fueron el 1 - 14 - 16 - 23 y 24 de Noviembre.

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.
- Durante este periodo, se realizaron ajustes a nivel de parametrización según solicitudes realizadas.