Informe Mensual

CLIENTE: MIGRACION COLOMBIA
SERVICIO: SISTEMA INFOTURNOS
MES: ENERO 2024

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 ENERO 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 ENERO 2024:

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 ENERO 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:

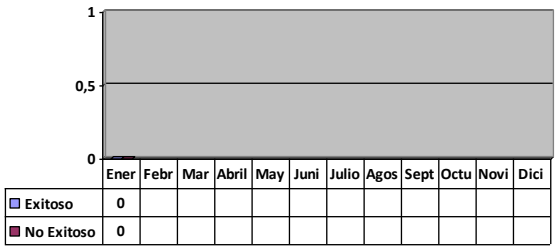
4. Plan de acción y/o mejora continua de la solución

. 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



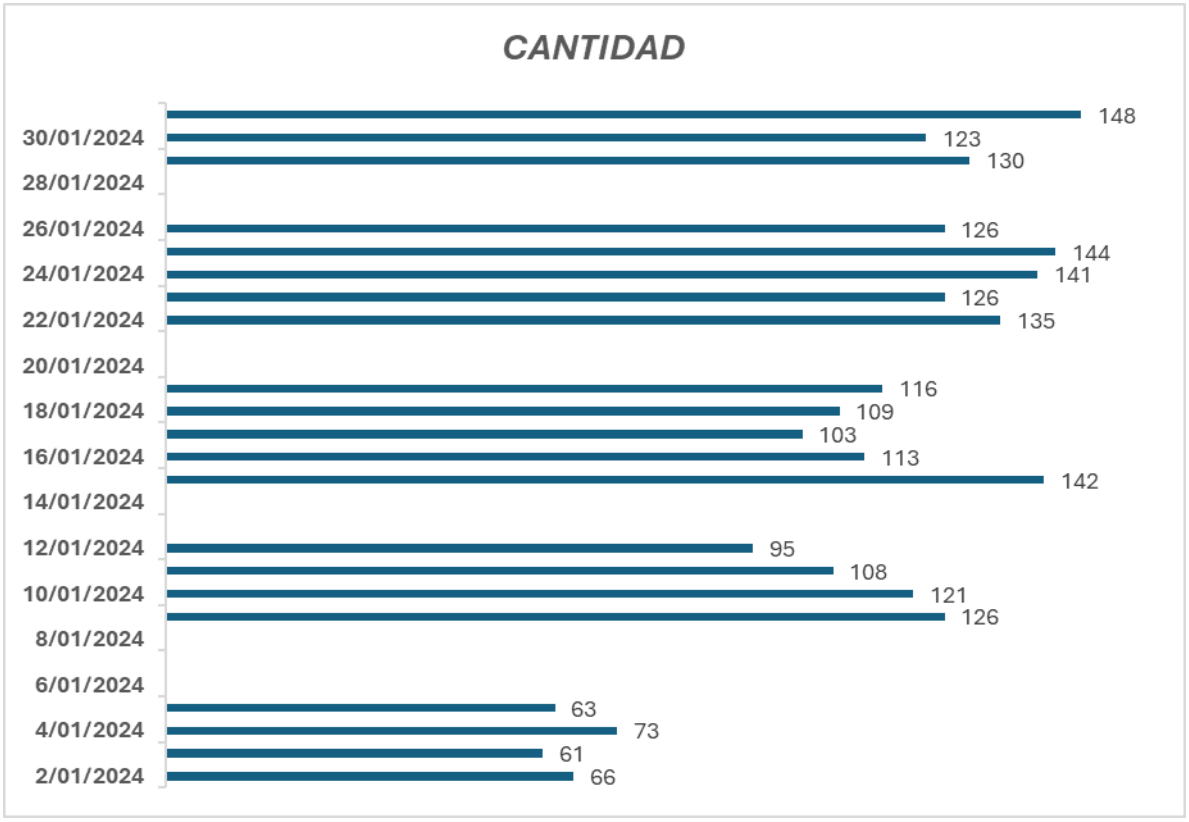
No se realizaron cambios ni actualizaciones en el mes de enero.

7. Información de atenciones ENERO

TURNOS ATENDIDOS ENERO 2024

FECHA	*CANTIDAD*
2/01/2024	66
3/01/2024	61
4/01/2024	73
5/01/2024	63
9/01/2024	126
10/01/2024	121
11/01/2024	108
12/01/2024	95
15/01/2024	142
16/01/2024	113
17/01/2024	103
18/01/2024	109
19/01/2024	116
22/01/2024	135
23/01/2024	126
24/01/2024	141
25/01/2024	144
26/01/2024	126
29/01/2024	130
30/01/2024	123
31/01/2024	148
TOTAL	***2369***

Turnos atendidos ENERO tendencia

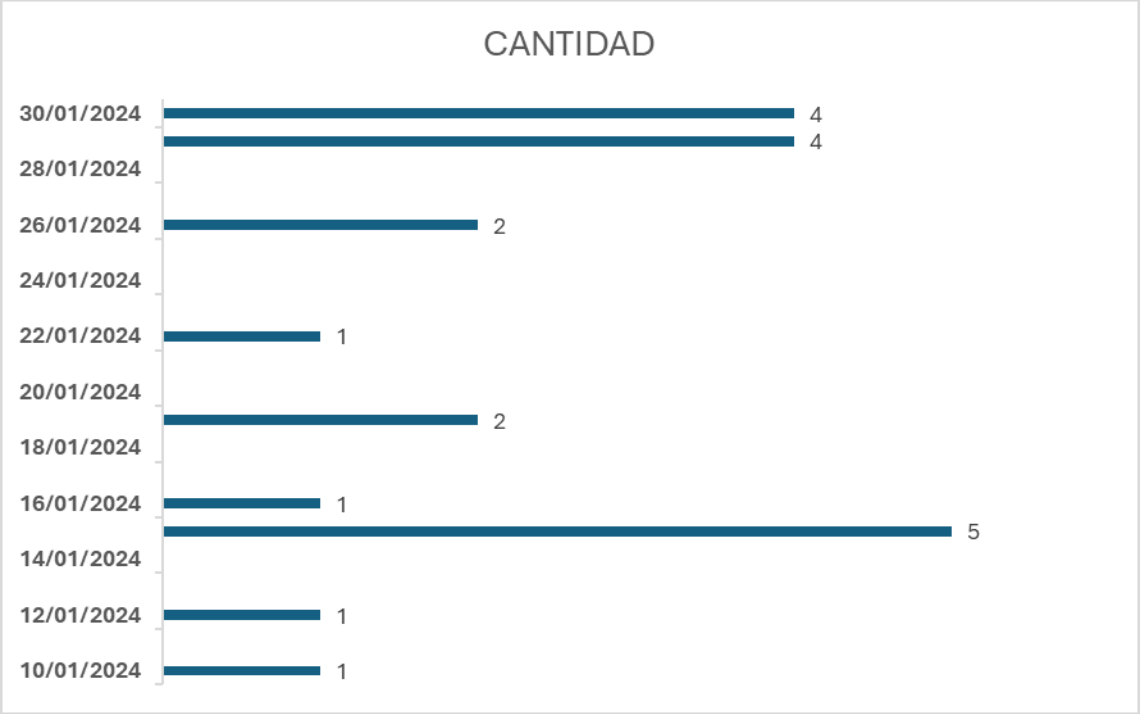


Se observa que los días con menos de 100 atenciones fueron el 2 - 3 - 4 - 5 y 12 de ENERO.

Turnos abandonados ENERO

FECHA	CANTIDAD
10/01/2024	1
12/01/2024	1
15/01/2024	5
16/01/2024	1
19/01/2024	2
22/01/2024	1
26/01/2024	2
29/01/2024	4
30/01/2024	4
TOTAL	***21***

Turnos Abandonados Enero Tendencia



Se observa que el día con más abandonos fue el 15 de Enero con 5.

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.