Informe de actividades Dexon Software



SECRETARIA DE EDUCACIÓN DE BOGOTÁ

Febrero 12- marzo 11 2024

Contenido

Obligaciones Contractuales 3

En relación con la configuración, parametrización y administración. 3

En relación con el esquema de seguridad. 3

En relación con la gestión de información. 4

En relación con la documentación de la herramienta 4

Objetivo del análisis 5

Alcance del Análisis 5

Reporte de Atención de Casos: 6

Clasificación por Tipo de Servicio 22

Cumplimiento ANS 23

Seguimiento respecto de las mejoras o recomendaciones realizadas en el mes inmediatamente anterior 24

Descripción de problemas encontrados en el software Dexon. 24

Soluciones a las problemáticas identificadas en el software Dexon. 24

Propuesta de mejoras o recomendaciones para el software Dexon 25

Glosario 26

Elaboro:	Revisó:	**Revisó:**	**Aprobó:**
Camilo Andrés Martin Fajardo **Ing. Implementador Dexon**	**Carlos Andrés Romero Steevens** **Gerente Servicio Dexon**	**Ricardo Cuellar Perdomo** **Profesional Universitario** **SED**	**Ricardo Abad Chacón Ibarra** **Jefe de Oficina de Información y las Comunicaciones**

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

Obligaciones Contractuales

En relación con la configuración, parametrización y administración.

I. Configurar y parametrizar las categorías y estados de transición de nuevos servicios.
II. Garantizar la disponibilidad del sistema e integridad de los datos realizando mantenimiento preventivo del software al menos una vez por mes durante la ejecución del contrato.
III. Garantizar la funcionalidad y disponibilidad de la aplicación para dispositivos móviles con la que cuenta Dexon para que los técnicos puedan documentar, gestionar y cerrar casos desde los dispositivos móviles.
IV. Realizar un respaldo de la base de datos Dexon, durante los primeros cinco días de cada mes y entregarlo al supervisor del contrato en medio magnético USB como parte del informe de gestión del contrato.
V. Realizar la transferencia de conocimiento funcional en el manejo del software Dexon al personal definido por la SED para mínimo: 12 técnicos Nivel 1, 18 coordinadores de localidad y 30 líderes funcionales; transferencia que deberá llevarse a cabo en las instalaciones de la SED.
VI. Crear y modificar los reportes necesarios para la medición de los ANS pactados con los proveedores de la SED que utilizan DEXON como herramienta de gestión
VII. Prestar los servicios en sitio con dedicación de tiempo completo cinco (5) días semanales para realizar tareas de administración o mantenimiento adaptativo.

En relación con el esquema de seguridad.

I. Crear roles y perfiles de usuarios finales y técnicos.
II. Crear, actualizar y eliminar usuarios

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

En relación con la gestión de información.

I. Actualizar el inventario de equipos tecnológicos de la SED. De acuerdo con el archivo de novedades entregado por el gestor de activos y configuración de la SED.
II. Crear y actualizar los datos de los colegios (Código, nombre, dirección, número de teléfono, nombre completo (nombre(s) y apellido(s) del rector).
III. Crear y actualizar los datos derivados de los traslados de funcionarios.
IV. Configurar los días de visita y técnicos asignados a cada uno de los colegios.
V. Documentar todas las fallas, soluciones y recomendaciones sobre incidentes y requerimientos en la base de conocimiento de Dexon, una vez se haya resuelto la falla reportada.
VI. Adelantar análisis mensuales de funcionalidad del software, con el fin de generar oportunidades de mejora continua durante el tiempo de ejecución del contrato, este análisis deberá hacer parte del informe de gestión y deberá contener al menos la siguiente información:
    - Objetivo del análisis
    - Alcance del análisis
    - Glosario
    - Seguimiento respecto de las mejoras o recomendaciones realizadas en el mes inmediatamente anterior
    - Descripción de problemas encontrados en el software Dexon.
    - Soluciones a las problemáticas identificadas en el software Dexon.
    - Propuesta de mejoras o recomendaciones para el software Dexon.

En relación con la documentación de la herramienta

I. Disponer las versiones digitales actualizadas de los manuales de uso del sistema, para los diferentes módulos definidos por la SED.

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

Objetivo del análisis

El Presente documento, hace parte del informe de Gestión y tiene como fin realizar un análisis sobre la funcionalidad Dexon Software, actualmente instalada e implementada en la entidad, permitiendo identificar problemas, mejoras o recomendaciones que se puedan llegar a aplicar durante la permanencia del sistema en función al apoyo de los diferentes procesos a la entidad allí implantadas.

Alcance del Análisis

- Verificar correcto funcionamiento de los procesos actualmente implantados durante las 20 visitas del periodo de acuerdo con el numeral "**VII**" de las obligaciones contractuales.
- Garantizar el funcionamiento del sistema de acuerdo con las necesidades entregadas e implantadas en el sistema Dexon para la Secretaria de Educación de Bogotá.
- Validar el correcto funcionamiento y almacenamiento de datos del modelo de datos utilizado por cada uno de los procesos implantados.

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

Reporte de Atención de Casos:

En la siguiente tabla se refleja el reporte de casos escalado por cada una de las mesas de secretaria configuradas en la herramienta.

TICKET	Fecha de Creación	Fecha de Inicio	Hallazgo Comentario	Plan de Acción Ejecutado	Estado	Fecha Final
51703-20240212	12/02/2024 11:43	9/02/2024 14:00	Buen día, se requiere adicionar a todos los reportes de ANS los campos de la tabla técnico IS_ACTIVE y NOMBRE COMPLETO.	Se realiza validación del caso, se asignan los campos indicados a los reportes de ANS de manera correcta, cambio aplicado en ambiente producción.	Solucionado	9/02/2024 17:00
51709-20240212	12/02/2024 15:40	12/02/2024 8:30	Buenos días, Ingenieros, solicito su colaboración en generar un reporte del Q3 (julio, agosto y septiembre) del año 2023 en donde se evidencien los incidentes que fueron identificados (marcados) indicando que su causa fue por Disponibilidad y/o Capacidad.	Se realiza validación del caso, se crea reporte de "Impactos de Incidencia" de los meses de julio, agosto septiembre del año 2023 pero se detecta que no existen casos con este diligenciamiento, por ende, se procede a colocar mandatorio el campo "Razon_Inc" y se oculta dicho campo en los estados Abiertos, Escalado, y Escalamiento a Proveedor asociados al perfil Default, con el fin de que se realice el diligenciamiento del dato relacionado. se crea reporte con nombre "Impacto de la Incidencia" y se asigna al perfil de PROCESOS ITIL, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	12/02/2024 10:00

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

51728-20240213	13/02/2024 15:09	13/02/2024 8:00	Buen día, se requiere validar funcionamiento de la plataforma ya que no permite ingreso a ninguna persona.	Se realiza validación del tema, se detecta que la falla se debe a error con el proveedor ETB con el protocolo IPV6, por ende, los administradores del Datacenter configuran servidores Dexon con IPV4, adicional se procede a mover los correos de los buzones Soportesed y atención al ciudadano, aproximadamente 182 correos y se van moviendo de a 7 correos en cada buzón para no saturar los servicios de creación, se envía correo al Ing. Ricardo Cuellar con los casos de atención al ciudadano, con el fin de que en la oficina de ciudadano validen y confirmen la correcta creación de los casos.	Solucionado	13/02/2024 16:00
51729-20240213	13/02/2024 15:13	13/02/2024 14:30	Buen día, se requiere agregar el dato relacionado "Activos a Intervenir " en las categorías de hardware (CPU, mouse, portátil, teclado, monitor y tableta), tanto para incidentes como solicitudes de servicio con obligatoriedad de diligenciamiento en la creación de los servicios.	Se realiza la configuración del dato relacionado "Activos a Intervenir" en las categorías hardware (CPU, mouse, portátil, teclado, monitor y tableta) tanto para incidentes como solicitudes de servicio configurando mandatoriedad de diligenciamiento. cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	13/02/2024 15:30
51751-20240214	14/02/2024 15:45	14/02/2024 9:00	Buena tarde. Para solicitar la generación de un reporte con los casos creados para los procesos de atención al ciudadano desde el día 12 de febrero a las 6 pm hasta el día 13 de febrero a las 9am.	Se realiza la creación del reporte solicitado con la lectura de casos recibidos en los 3 buzones de lectura configurado (sed contáctenos, sednotificaciones y buzón entidades), se envía a Ing. Ricardo Cuellar para su validación.	Solucionado	14/02/2024 10:00

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

51752-20240214	14/02/2024 15:51	14/02/2024 10:30	Buena tarde, Para solicitar un reporte de las solicitudes realizadas por mi usuario hacia la mesa de servicios de tecnología, entre el 1 de agosto de 2023 y el 31 de enero de 2024.	Se realiza la creación del reporte solicitado con los casos solicitados a soportesed, se envía al Ing. Ricardo Cuellar para su análisis y validación.	Solucionado	14/02/2024 12:00
51787-20240216	16/02/2024 16:10	16/02/2024 8:30	Por favor proceder Cordial Saludo JULIO R PATIÑO RODRIGUEZ Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – OTIC Web: www.educacionbogota.edu.co Dirección: Av. El Dorado No. 66 – 63 Phone (601) 3436870 Email jpatino@educacionbogota.gov.co Información: 195 De: SANDRA PATRICIA SANCHEZ UBAQUE <ssanchezu@educacionbogota.gov.co> Enviado el: jueves, 15 de febrero de 2024 10:23 a. m. Para: JULIO RAMON PATINO RODRIGUEZ <jpatino@educacionbogota.gov.co> CC: CAMILO ANDRES MARTIN FAJARDO <camilo.marting13@educacionbogota.edu.co>; RONALD RODRIGO BASTIDAS BAYONA <rbastidas@educacionbogota.gov.co>; JUAN MANUEL SOBA DUENAS <juan.soba889@educacionbogota.gov.co>; NESTOR JAVIER MORALES GALARZA <nmoralesg@educacionbogota.gov.co>; CONSUELO GARCIA QUINCHUCUA <cgarciaq@educacionbogota.gov.co>; ALICIA AIDEE CASTRO LOPEZ <acastrol@educacionbogota.gov.co>	Se realiza la carga del archivo indicado en las categorías mencionadas, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	16/02/2024 11:00

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

			Asunto: SOLICITUD PUBLICACIÓN INSTRUCTIVOS TÉCNICOS Buenos días, Ingeniero Julio, agradecemos su autorización para que se publique en las siguientes categorías y en el link de INSTRUCTIVOS TÉCNICOS los instructivos que adjuntamos y relacionamos: CATEGORÍA COMPLETA INSTRUCTIVO IDENTIDAD Y ACCESO/SOFTWARE/FORTINET VPN/SOPORTE TECNICO Configuración Acceso Remoto VPN Site to Site - Nivel 2 SOLICITUD DEL SERVICIO/MICROSOFT/OFFICE 365 \ OUTLOOK/SOPORTE TECNICO Configuración Archivo de Datos de Outlook PST SOLICITUD DEL SERVICIO/MICROSOFT/OFFICE 365 \ CORREO EXCHANGE ONLINE/SOPORTE TECNICO Configuración Archivo de Datos de Outlook PST Cordialmente,			

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

51788-20240216	16/02/2024 16:12	16/02/2024 15:00	Buen día, por favor validar caso 1179698(1) ya que a disparar proceso de repuesto creo el flujo con otra categoría diferente a la de repuesto original.	Se valida tema y se detecta que el comportamiento que en el wf_result de repuestos se encontraba asociado otra categoría diferente a la de repuesto, por ende, al disparar el proceso se creaba otro ticket con categoría diferente a la de repuesto, cambio aplicado en ambiente producción direccionando a la categoría de repuestos, se realiza prueba el cual crea de manera satisfactoria el caso hijo.	Solucionado	16/02/2024 16:00
51789-20240216	16/02/2024 16:14	16/02/2024 14:00	Buen día, se requiere validar perfil de la líder de calidad de la UT, ya que informa que no puede reasignar tickets a las localidades.	Se valida solicitud, se indica al usuario que la asignación a localidades se realiza por medio de la opción de grupos en el cual se visualizan todos los grupos y especialistas de la UT, se solucionan dudas e inquietudes.	Solucionado	16/02/2024 14:30
51790-20240216	16/02/2024 16:22	16/02/2024 11:30	Buen día, se requiere ajustar EXTERNAL ALIAS de técnicos de impresora y conectividad	Se realiza modificación del external alias de técnicos de conectividad e impresora, ya que en algunos se encontraban los alias en minúsculas o con diferente nombre, se actualiza cambio a los técnicos conectividad e impresora en tabla app_user, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	16/02/2024 12:20
51791-20240216	16/02/2024 16:33	15/02/2024 8:30	Buen día, se requiere realizar la creación de nuevos técnicos nivel 2 de nivel central y asignación automática a las áreas asignadas bajo el reemplazo.	Se realiza configuración según lo solicitado, se crean personas y se asigna rol de técnico, se relaciona a la compañía de tecnología, así mismo se configuran y relacionan en grupos, expertise y zones; cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	15/02/2024 16:30

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

51826-20240220	20/02/2024 10:55	20/02/2024 10:00	Buenos días. Ing. Julio, el presente es para solicitar su colaboración, para crear institución nueva en la herramienta Dexon, COLEGIO MARIA CURREA MANRIQUE IED sede única de la localidad de Ciudad Bolívar. Se adjunta resolución RCO de la institución. - Nombre completo sede: COLEGIO MARIA CURREA MANRIQUE IED - Rector Andrey Ali Álvarez Gaitán C.C. 79614923 Correo: aaalvarezg@educacionbogota.edu.co Contacto: 3005108476 - Dirección predio: Calle 58 D sur No. 51-10, UPZ Arborizadora Alta, Localidad de Ciudad Bolívar Día de atención miércoles y el técnico asignado seria SERGIO ARMANDO ALTAMIRANDA VILLARRAGA C.C. 1030555426, usuario Dexon saltamirandav1	Se realiza validación del caso, se crea colegio y sede educativa según solicitud, así mismo, se relaciona a compañía tecnología y se configura técnico y día de visita de atención según solicitud, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	20/02/2024 11:00
51828-20240220	20/02/2024 11:58	19/02/2024 9:30	Buen día, se requiere realizar carga de documento y nueva versión de la documentación relacionada a incidentes mayores de la OTIC.	Se realiza carga del documento de políticas incidencia mayor en la pestaña de procedure , así mismo se actualiza toda la documentación enviada referente a incidente mayores de la entidad en las categorías indicadas, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	20/02/2024 12:00

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

51834-20240220	20/02/2024 15:07	20/02/2024 15:07	Buena tarde, Para solicitar el cambio de gestor del proceso parqueaderos, así: NUEVO GESTOR: ALVARO ANDRES PAYARES Correo : apayaresc@educacionbogota.gov.co Deshabilitar como gestor a Mauricio Fernández F	Se realiza validación de la solicitud, se reactiva al usuario Álvaro Payares con rol técnico y se relaciona en tablas hd_technician_company, prsn_cmpany, prsn_wrkplace; technician_zones , technician_group y technician_expertise, así mismo, se elimina al usuario Mauricio Fernández del grupo "Gestor Servicios Administrativos" y de la tabla technician_company , se elimina rol de técnico y se reasigna los casos al nuevo gestor Álvaro Payares, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	23/02/2024 11:20
51835-20240220	20/02/2024 15:22	20/02/2024 15:22	Buena tarde. Para solicitar la asignación de Rector del Colegio Tom Adams I.E.D. al usuario GILBERTO MORENO, ya que en las notificaciones aparece la usuaria VALENCIA RENGIFO LIBIA MARINA, esta usuaria no existe en la Institución.	Se realiza validación de la solicitud, se procede a actualizar el correo de la usuaria Libia Valencia eliminando la relación con el correo propio de la institución, con el fin de que no notifique estos casos a nombre de la persona relacionada, y se relaciona a la cuenta institucional del colegio, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	23/02/2024 11:20
51840-20240221	21/02/2024 8:59	21/02/2024 8:59	Buen día, se requiere realizar documento donde se indique los pool y las aplicaciones configuradas en ambiente producción de la SED,	Se realiza validación del caso, se crea documento técnico donde se especifica los pool que actualmente se manejan en Dexon ambiente producción, se explica aplicaciones que actualmente se tienen desplegadas, se envía archivo al correo del Ing. Julio Patiño y Ricardo Cuellar.	Solucionado	23/02/2024 13:19

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

51843-20240221	21/02/2024 9:05	21/02/2024 9:05	Buen día, Para solicitar la validación del siguiente caso No. 183499, en el cual se evidencia que no generó el correcto registro. 1. Registró el caso a nombre de otro solicitante. 2. No adjuntó la documentación correspondiente. Anexo evidencia	Se realiza validación del caso, se valida correo y se confirma que el remitente es el correcto al registrado que envío la solicitud, el tema se debe a que el usuario tenía como correo otro correo diferente que es el que muestra al consultar el caso y como correo alternativo el correo que envía la solicitud (notificacionelectronica@movilidadbogota.gov.co), por tal motivo se procedió a colocar dicho correo como correo principal , así mismo se validan y cargan archivos dentro del ticket según adjunto.	Solucionado	23/02/2024 13:25
51869-20240222	22/02/2024 11:38	22/02/2024 11:38	Buenas tardes, Ing. Julio; De manera atenta se solicita su acostumbrada colaboración con la novedad que se presenta con los técnicos de Nivel 2, al ingresar a la opción familia no permite visualizar los casos hijos). Técnico Nivel 2: DIEGO ERNESTO PINEDA SALGADO bandeja Coordinador NVC	Se realiza validación del caso, se detecta que el comportamiento se debe al lenguaje que tienen por defecto los usuarios al registrarse, por tal motivo, se procede a crear Job para actualización todas las noches del lenguaje y tipo de persona de los nuevos técnicos, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	26/02/2024 15:58

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

51870-20240222	22/02/2024 11:44	22/02/2024 11:44	Cordial saludo Ing. Julio, espero que se encuentre bien Solicitamos su colaboración para revisar el usuario de DEXON del tecnólogo de redes y comunicaciones Jonatan Ubaque, ya que informa que no puede recategorizar los casos desde su usuario Dexon. Agradecemos su ayuda y quedamos atentos. Cordialmente, Rosa Carolina Virgüez Ramírez	Se realiza validación del caso, se detecta que el comportamiento indicado se debe a que el usuario no tiene el tipo de persona definido para realizar la categorización, por tal motivo, se procede a realizar el cambio con el fin de que pueda aplicar recategorización sin problema, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	26/02/2024 16:04
51885-20240222	22/02/2024 15:01	22/02/2024 15:01			Solucionado	27/02/2024 11:20
51921-20240223	23/02/2024 14:50	23/02/2024 14:50	Buen día, se requiere validar el usuario rtorrejano, ya que no visualiza caso repuesto.	Se realiza validación del caso, se informa al Ing. Julio Patiño que el tema no es por error en la herramienta si no por desconocimiento del usuario, ya que la herramienta al iniciar el proceso de repuestos los casos los reasigna a la pestaña de lista de repuestos, se indica este tema al gerente de proyecto Néstor Morales, con el cual se valida ingreso del usuario y se indica dónde está el caso asignado para la gestión.	Solucionado	28/02/2024 11:00
51923-20240223	23/02/2024 16:07	23/02/2024 16:07	Buen día, se requiere crear un reporte que muestre el personal activo de la UT, los campos que debe contener este reporte son: Nombre, Usuario, Grupo, Correo, Cedula y si el mismo está activo.	Se realiza la creación del reporte con nombre "Personal Activo MS" con los campos indicados, se aloja en la ruta PCCNTR.3106464/Gestión del Servicio/Personal Activo MS; cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	28/02/2024 11:00

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

51924-20240223	23/02/2024 16:47	23/02/2024 16:47	Ing. Buen día Por favor me colaboras cambiando el perfil de OSCAR MILTON PEÑA de Ingeniero a Tecnólogo de Localidad "Usme" Y que pueda escalar a los Ingenieros	Se realiza validación del caso, se procede a modificar el nombre del técnico de OSCAR MILTON PEÑA (Ing. Eléctrico) a OSCAR MILTON PEÑA (T CE), así mismo, se procede a configurar al usuario en el grupo de conectividad MS con el fin de que pueda asignar casos tanto a los niveles 2 de la localidad de Usme y los técnicos de cableado estructurado asociados al proyecto, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	28/02/2024 11:00
51971-20240226	26/02/2024 15:41	26/02/2024 15:41	Buen día, se requiere configurar "lista de encuesta pendiente" al realizar ingreso a la web4 por parte del usuario a la plataforma, con el fin de que le muestre al usuario las encuestas pendientes por contestar.	Se realiza validación del caso, se activan variables en pag5 para habilitar lista de encuestas pendientes por contestar al ingresar a la plataforma, se realiza validación en pruebas y posterior a esto se realiza la validación en ambiente producción con autorización del Ing. Julio Patiño, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	29/02/2024 11:00

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

51972-20240226	26/02/2024 16:10	26/02/2024 16:10	Buen día, validar usuario jjmartinez, debido a que creo caso pero notifico a otro usuario diferente que solicito servicio.	Se realiza validación del caso, se realiza reunión por medio de Teams con el fin de validar la novedad reportada, se detecta que el usuario ingresa con el usuario jjmartinez(el cual presenta homonimia en directorio activo con otro usuario) por tal motivo, se procede a modificar como primera medida el app_user de los 2 usuarios en cuestión adicionando el dominio de ingreso , posterior a esto, se procede a brindarle al Sr. Jorge Joaquín usuario de ingreso a la plataforma el cual se realiza de manera satisfactoria posterior al cambio, también se procede a validar el ingreso por medio de office 365 como segunda alternativa el cual se realiza de manera satisfactoria, a su vez se modifica app_user del usuario John Martínez de colegio, con el fin de no cruzar esta homonimia posteriormente, cambio aplicado en ambiente producción.	Solucionado	29/02/2024 11:00
51990-20240227	27/02/2024 16:30	27/02/2024 16:30	Buena tarde. Para solicitar la validación del siguiente usuario JIMMY ALEXANDER GIRALDO ALEGRÍA, ya que al ingresar por Web4, no le permite el registro de casos.	Se realiza validación del caso, se relaciona al usuario en compañías tecnología y administrativa, se asigna a perfil, se valida ingreso y registro de casos de manera satisfactoria.	Solucionado	1/03/2024 11:20
51992-20240227	27/02/2024 17:17	27/02/2024 17:17	Buen día, se requiere revisar al técnico Omar Vargas, ya que informa que no le llegan notificaciones de la herramienta.	Se realiza actualización del e-mail en la tabla person con el nuevo email suministrado por el Ing. Diego Martínez, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	1/03/2024 11:20

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

51993-20240227	27/02/2024 17:18	27/02/2024 17:18	Buen día, se requiere realizar cierre masivo de las encuestas pendientes inferiores a Febrero 2024.	Se realiza el cambio del valor de la encuesta de la tabla IS_PENDING de los casos inferiores a Febrero 2024, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	1/03/2024 11:20
52007-20240228	28/02/2024 12:11	28/02/2024 12:11	Buen día, se requiere realizar modificación del reporte Agentes Instalados con el fin de agregar los campos de serial para identificar maquinas que presentan duplicidad de nombre.	Se realiza la inclusión de los campos solicitados en el reporte Agentes Instalados, cambio aplicado en ambiente producción.	Solucionado	1/03/2024 16:31
52008-20240228	28/02/2024 12:14	28/02/2024 12:14	Buen día, se requiere realizar creación de reporte de seguimiento para validar los inventarios procesados por correo electrónico que llegan a la cuenta activostic@educacionbogota.edu.co	Se realiza la creación del reporte y se comparte al perfil de COORDINADOR GENERAL con el fin de que realice seguimiento de los mantenimientos enviados al correo activostic@educacionbogota.edu.co, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	1/03/2024 16:34
52012-20240228	28/02/2024 14:12	28/02/2024 14:12	Buenas tardes, Para solicitar la validación del caso No. 1188840, ya que no tiene datos de solicitante.	Se realiza validación del caso, se procede a realizar la creación del usuario drive-shares-noreply@google.com quien fue el remitente del correo indicado con el fin de relacionar la cuenta a los posibles correos que pueda enviar dicha cuenta en la plataforma; se relaciona al ticket y se valida y confirma que no hay más casos con estos comportamientos, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	4/03/2024 8:32
52034-20240301	1/03/2024 8:21	1/03/2024 9:00	Buen día, se requiere relacionar perfil de coordinador general en reporte de activos.	Se realiza la asociación de los reportes de activos con el perfil de coordinador general de la UT para seguimiento de inventario, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	1/03/2024 10:00

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

52104-20240305	5/03/2024 16:32	4/03/2024 9:00	Buenos días, Ing. Julio, De manera atenta informo que aún continúa bloqueado el caso 1189836-20240227 el cual no ha permitido escalar el caso hijo a ETB y no se ha podido realizar la gestión correspondiente para la solución de la falla presentada en el enlace, por lo que requiero de su colaboración con el desbloqueo lo más pronto posible para realizar la gestión pertinente.	Se realiza validación del caso, se detecta que el comportamiento se origina debido a que el caso se creó desde una plantilla que no tenía relacionada la ejecución del estado ESCALADO A ETB, por ende se procede a realizar la validación del caso , se relaciona la misma y se confirma la correcta creación del caso hijo a especialista ETB, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	4/03/2024 12:00
52105-20240305	5/03/2024 16:34	1/03/2024 8:30	Buen día, se reporta falla de conexión desde la web publica y NVC a las web 4 de Dexon.	Se realiza validación del caso, se asiste a reunión con el coordinador del datacenter, ingenieros de seguridad y conectividad en el cual se explica funcionamiento de la plataforma(webservices y web4) dado que la URL de los webservices solo eran accesibles desde centro de innovación, mas no desde otra ubicación, así mismo, se procede a ingresar a servidor de BD y se detecta que al momento de ingreso el servidor se estaba reiniciando, por tal motivo, se pregunta al Ing. Joe gerente de datacenter de la UT el cual informa que realizara la validación debido a que posterior a este reinicio el ingreso se realiza de manera correcta.	Solucionado	1/03/2024 11:00
52106-20240305	5/03/2024 16:35	5/03/2024 15:30	Buen día, se requiere modificar ubicación de la oficina OTIC de nivel central.	Se realiza modificación para el registro de la oficina OTIC en el campo place_Descr, se cambia ubicación PISO 2 a PISO 4, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	5/03/2024 16:00

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

52107-20240305	5/03/2024 16:36	5/03/2024 9:00	Buen día, se requiere asignar permiso de visualización de ticket a los gestores de correo de nivel 1.	Se realiza validación del caso, se dan permisos para visualización de todos los casos creados a usuarios del grupo de gestores de correo, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	5/03/2024 10:00
52108-20240305	5/03/2024 16:39	5/03/2024 11:00	Buen día, se requiere habilitar la pestaña de USER a los perfiles de nivel 1	Se realiza asignación del permiso a los usuarios nivel 1 a la pestaña USER para que puedan editar registros de los usuarios ya existentes de la entidad, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	5/03/2024 12:00
52109-20240305	5/03/2024 16:41	4/03/2024 12:30	Buen día, se requiere cambiar modelo de asignación de casos de nivel 1 con el fin de que automáticamente la herramienta asigne los casos a los 7 gestores definidos en la UT para la gestión de casos, y adicional, eliminar la asignación y relación de los usuarios soporte sed, esta labor será atendida y distribuida por balanceo de cargas para los gestores de correo de la UT.	Se realiza validación del caso, se procede a configurar los 7 usuarios gestores con las categorías (expertise), y se relacionan a todas las zonas de la SED, así mismo, se crea grupo con nombre técnico Nivel 1 Correo, y se activa permiso de grupo con el fin de que puedan retomar las solicitudes en horarios hábiles si la persona no se encuentra disponible, así mismo, se elimina asignación automática a los técnicos de soportesed, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	4/03/2024 17:00
52121-20240306	6/03/2024 8:39	6/03/2024 9:00	Buen día, Para solicitar un reporte con casos que se han creado del sistema de información SIAPI (Primera Infancia), desde el origen de los tiempos, donde se evidencie, como mínimo las fechas de apertura, cierre, el comentario inicial y la solución.	Se realiza la creación del reporte solicitado con los campos indicados, se envía al Ing. José Romero para su análisis.	Solucionado	6/03/2024 10:30

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

52122-20240306	6/03/2024 8:49	6/03/2024 15:00	Buen día, Para solicitar la validación del usuario líder funcional del SI SAE/SAI, ya que no le permite realizar búsqueda de casos.	Se realiza actualización de los permisos al usuario solicitado, con el fin de que pueda buscar casos, cambio aplicado y validado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	6/03/2024 17:00
52125-20240306	6/03/2024 9:23	6/03/2024 9:23	Buen día, Para solicitar la activación como usuario Funcional Humano a la siguiente usuaria: Diana Carolina Roldan Leal: droldan@educacionbogota.gov.co Tomar usuaria espejo a la usuaria: Angie Tatiana Roa R.	Se realiza configuración de nuevo usuario funcional de humano según indicaciones, se activa rol de técnico y se cargan tablas technician_zones, technician_expertise; así mismo se relaciona al grupo de humano, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	8/03/2024 13:43
52130-20240306	6/03/2024 11:17	5/03/2024 14:00	Buen día, se requiere cambiar la asignación de los casos que no tienen ubicación definida en NVC para el líder NVC, en vez de coordinador NVC.	Se realiza validación del caso, se elimina relación de oficinas a coordinador NVC en technician zones y expertise y se relaciona al usuario líder nivel 1 NVC, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	5/03/2024 16:30
52172-20240308	8/03/2024 15:45	8/03/2024 13:30	Buen día, se requiere realizar modificación de usuarios del grupo de correo, con el fin de cambiar a la técnico Angy Lizeth Pérez por Brian Ruiz, así mismo a la usuaria Angy Pérez configurar rol y permisos que los técnicos de atención de correo.	Se realiza modificación del gestor indicado, se eliminan permisos y categorías de gestor de usuario nivel 1, y se cargan estos permisos al usuario Brian Ruiz, así mismo, a este último se eliminan categorías de gestor de correo y se asignan a la técnica Angy Pérez, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	8/03/2024 15:00
52173-20240308	8/03/2024 16:01	8/03/2024 15:30	Buen día, por favor validar el caso del ticket 1201446 ya que no se visualiza email.	Se procede a realizar la carga manual del correo que origino el caso, se adjunta y se valida la correcta visualización del caso, cambio aplicado en ambiente producción.	Solucionado	8/03/2024 16:00

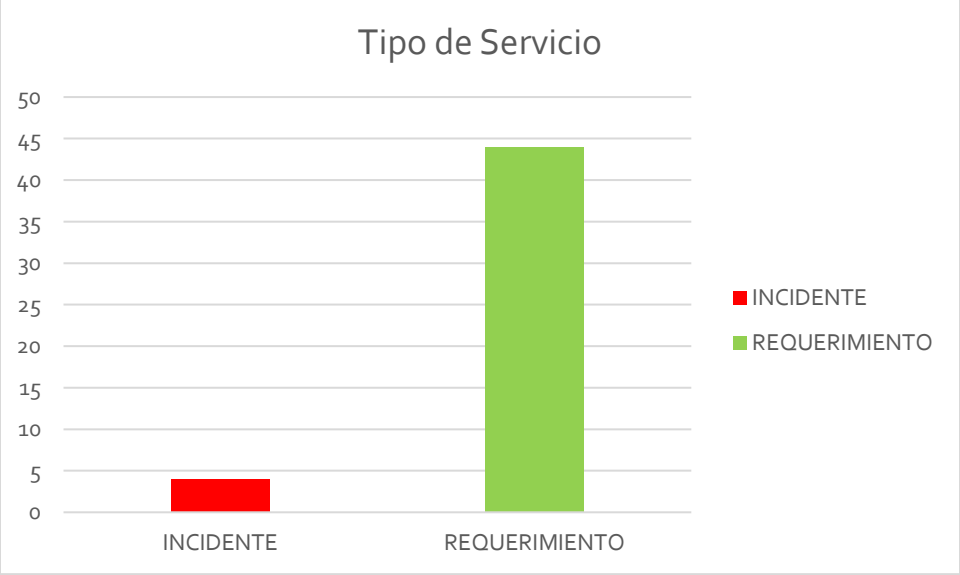
Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

52175-20240308	8/03/2024 16:54	8/03/2024 16:00	Buen día, se requiere configurar el cambio de gestor del correo y funciones de Juan David Roncancio a Juan David Montilla viceversa.	Se realiza cambio de función entre los gestores indicados, se configura tabla hd_technician_expertise, hd_Technician_zones y hd_technician_group, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	8/03/2024 17:00
52202-20240311	11/03/2024 15:55	11/03/2024 8:30	Buen día, se requiere aplicar cambio de gestor de correo electrónico de Angy Pérez por Pedro Pablo Giraldo, asignando los mismos permisos y grupos asociados.	Se realiza cambio de rol de gestor, se elimina a la técnica Angy Pérez del grupo nivel 1 centro de gestión , así mismo, se procede a cambiar los roles , expertise y zones que tenía la usuaria al nuevo gestor Pedro Giraldo, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	11/03/2024 12:00
52203-20240311	11/03/2024 15:58	11/03/2024 14:00	Buen día, se requiere eliminar relación del usuario Cristian Castañeda, y eliminar relación para asignación de casos de correo electrónico.	Se elimina configuración asignada al usuario en expertise, zones y grupos ya que el técnico no será más parte del grupo de gestores de correo, en cambio se procede a configurar al usuario en grupo técnicos nivel 1 centro de gestión ya que asumirá roles de creación de casos por teléfono, cambio aplicado en ambiente producción.	Solucionado	11/03/2024 15:00
52204-20240311	11/03/2024 16:00	11/03/2024 15:30	Buen día, se requiere inactivar al usuario Oscar Peña y activar al usuario Wilson Torres con los mismos roles y permisos asociados que el técnico saliente.	Se configura expertise y zones al nuevo técnico Wilson Torres según configuración que se tenía previamente guardada con el usuario Oscar Peña, se asocia a grupos de conectividad y localidad de Usme, así mismo, se procede a eliminar configuración del técnico Oscar Peña en tablas expertise, zones y grupos, se inactiva rol de técnico, cambio aplicado en ambiente producción.	Solucionado	11/03/2024 17:00

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

Clasificación por Tipo de Servicio

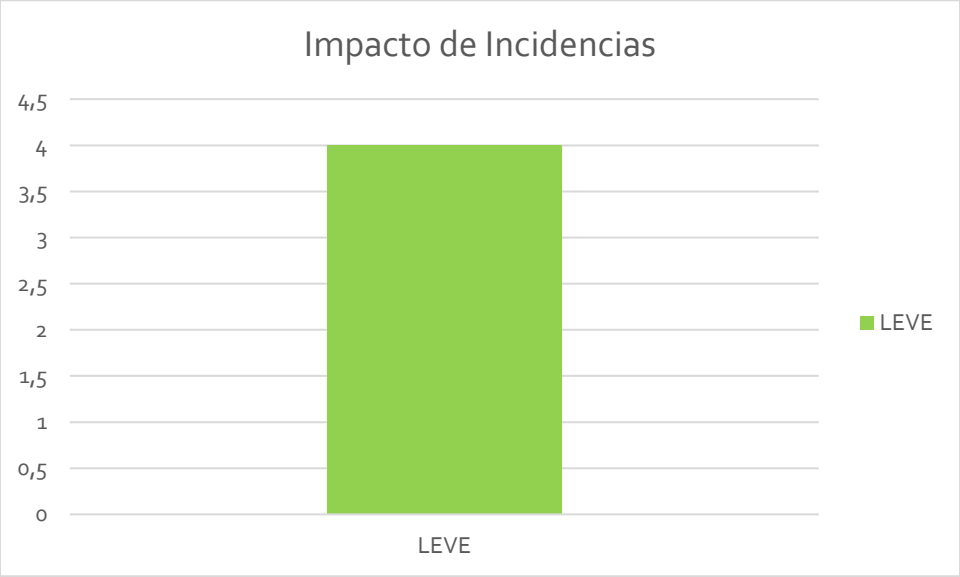
Dentro del periodo analizado se detecta un total de 48 **casos** escalados por la SED, de los cuales **44** hacen parte de los requerimientos y/o solicitudes nuevas a implementarse en la herramienta y **4** casos escalados como incidencia para ajuste dentro de la plataforma



Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

Cumplimiento ANS

Para el análisis del cumplimiento de ANS solo se tendrán en cuenta las fallas reportadas y tipificadas como incidencia de la cual se clasifica según la criticidad que genere dentro de la plataforma de la siguiente manera:



Leve

Se recibieron 14 solicitudes con un impacto leve dentro de la operación, las cuales fueron subsanadas en el 100%

Moderada

En el periodo analizado no se escala ninguna solicitud con impacto moderado dentro de la plataforma.

Critica

En el periodo analizado no se escala ninguna solicitud con impacto critico dentro de la plataforma.

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

Seguimiento respecto de las mejoras o recomendaciones realizadas en el mes inmediatamente anterior

Recomendaciones durante el periodo actual:

- Se continua a la espera de la respuesta por parte del proveedor del certificado que se escaló con el Ing. Ricardo Cuellar con el fin de subsanar el error reportado de los certificados intermedios.
- Continuar ingresando nuevas categorías de servicio y de solución bajo web4 para el proyecto de mesa de servicio según el día a día de la operación con el fin tener la completa maduración de los servicios establecidos en la herramienta.
- Continuar con el proceso de upgrade de los demás procesos configurados en la herramienta; dentro del periodo que transcurrió se actualizo y cargo nuevo catálogo de sistemas de información en la nueva versión de plataforma Dexon 4.0

Descripción de problemas encontrados en el software Dexon.

- Se requiere validar funcionamiento de la plataforma ya que no permite ingreso a ninguna persona.
- Validar caso 1179698(1) ya que a disparar proceso de repuesto creo el flujo con otra categoría diferente a la de repuesto original.
- Falla de conexión desde la web publica y NVC a la web 4 de Dexon.
- Validar el caso del ticket 1201446 ya que no se visualiza email.

Soluciones a las problemáticas identificadas en el software Dexon.

- Se realiza validación del tema, se detecta que la falla se debía a error con el proveedor ETB con el protocolo IPV6, por ende, los administradores del datacenter configuran servidores Dexon con IPV4, adicional se procede a mover los correos de los buzones soportesed y atención al ciudadano aproximadamente 182 correos y se van moviendo de a 7 correos en cada buzón para no saturar

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

los servicios de creación, se envía correo al Ing. Ricardo Cuellar con los casos de atención al ciudadano con el fin de que en la oficina de ciudadano validen y confirmen la correcta creación de los casos.

- Se valida tema y se detecta que el comportamiento se debe a que en el wf_result de repuestos se encontraba asociado otra categoría diferente a la de repuesto, por ende, al disparar el proceso se creaba otro ticket con categoría diferente a la de repuesto, cambio aplicado en ambiente producción direccionando a la categoría de repuestos, se realiza prueba el cual crea de manera satisfactoria el caso hijo.
- Se realiza validación del caso, se asiste a reunión con el coordinador del datacenter, ingenieros de seguridad y conectividad en el cual se explica funcionamiento de la plataforma(webservices y wev4) dado que la URL de los webservices solo eran accesibles desde centro de innovación mas no desde otra ubicación, así mismo, se procede a ingresar a servidor de BD y se detecta que al momento de ingreso el servidor se estaba reiniciando, por tal motivo, se pregunta al Ing. Joe gerente de datacenter de la UT el cual informa que realizara la validación debido a que posterior a este reinicio el ingreso se realiza de manera correcta.
- Se procede a realizar la carga manual del correo que origino el caso, se adjunta y se valida la correcta visualización del caso, cambió aplicado en ambiente producción.

Propuesta de mejoras o recomendaciones para el software Dexon

- Validación del certificado de seguridad instalado en servidores Dexon, ya que es necesario realizar que la SED realice la instalación completa de los certificados intermedio para la correcta funcionalidad de la APP de Dexon.
- Realizar actualización de ambiente Web3 a Web4 en los procesos que se encuentran siendo gestionados sobre ambiente web3 con el fin de usar las mejoras de este upgrade.
- Ajuste en la cuenta sedcontactenos@educacionbogota.edu.co o configuración de lista de distribución con el fin aplicar reenviar a otra cuenta que acepte protocolo pop3.
- Creación de nuevas categorías de servicio y de solución para mesa de servicio web4, con el fin de retroalimentar y madurar los procesos de servicio y gestión prestados en la herramienta.
- Seguimiento y maduración a la pestaña procedimiento desplegada en la herramienta Dexon para todos los niveles de gestión de la mesa de servicio y/o otras mesas.
- Se recomienda para procesos de actualización de sistema operativo en servidores se realice previamente despliegue en ambiente pruebas y posterior a las validaciones respectivas se realice despliegue en ambiente producción con el fin de no generar afectaciones bajo los componentes y funcionalidades de la plataforma.

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

Glosario

Actividad

Actividad de proceso es un conjunto de operaciones o tareas ejecutadas por una persona o entidad, que pertenece a un proceso determinado. Define la menor cantidad medible de trabajo que se debe realizar para convertir una parte de las entradas del proceso en las salidas deseadas. Todas las actividades incluidas en el mismo proceso crean una definición del trabajo que realiza dicho proceso.

Activo de TI

Cualquier componente con valor financiero que pueda contribuir a la entrega de un servicio o producto de TI.

Acuerdo de niveles de servicio (SLA)

Acuerdo documentado entre un proveedor de servicios y un cliente, en el que se especifican tanto los servicios requeridos como el nivel de servicio esperado.

Alianza

Relación entre dos organizaciones que requiere trabajar en estrecha colaboración para alcanzar metas y objetivos comunes.

Base de datos de gestión de la configuración (CMDB)

Base de datos utilizada para almacenar los registros de configuración a lo largo de su ciclo de vida. En la CMDB también se conservan las relaciones entre los registros de configuración.

Business Activity Monitoring (BAM)

BAM significa monitoreo de la actividad de negocio. Se refiere a la capacidad de registrar y presentar en tiempo real toda la información relacionada con una compañía en el desarrollo de su actividad comercial.

Business Intelligence (BI)

BI significa inteligencia de negocios. La inteligencia, en un sentido amplio y relativo a cualquier ser vivo, se entiende como la capacidad de tomar la información que se posee para tomar decisiones adecuadas y exitosas que lo lleven a la supervivencia. Entonces, la inteligencia de negocios es la capacidad de una compañía para hacer un uso eficiente de la información de su operación comercial y a partir de ella tomar decisiones, adaptarse a las condiciones del mercado, crecer y mejorar internamente, dar mejores respuestas a sus clientes, etc.

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

BPO

Business Process Outsourcing (BPO): Es la subcontratación de procesos de negocios que se hace con proveedores de servicios, ya sea internos o externos a la empresa, que se suponen menos costosos o más eficientes y eficaces. Esto hace parte de las transformaciones de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), que han permitido que parte del trabajo de las empresas se pueda desarrollar en lugares diferentes a los de la compañía, y que sea hecho por otras empresas especializadas, generalmente a un coste menor o con mayor eficiencia.

Centro de costos

Unidad del negocio o proyecto al que se asignan los costos.

Ciclo de vida

Conjunto completo de fases, transiciones y estados asociados en la vida de un servicio, producto, práctica U otra entidad.

Cliente

Persona que define los requerimientos de un servicio y es responsable de las consecuencias de consumo del servicio.

Cliente externo

Cliente que trabaja para una organización diferente a la del proveedor de servicios.

Cliente interno

Cliente que trabaja para la misma organización que el proveedor de servicios.

Diseño y transición

Actividad de la cadena de valor que asegura que los productos y servicios cumplen de forma continua las expectativas de las partes interesadas sobre la calidad, los costos y el tiempo de salida al mercado.

Disponibilidad

La habilidad de un servicio de TI u otro elemento de configuración para realizar su función acordada cuando sea requerido.

Error

Defecto o vulnerabilidad que puede causar incidentes.

Error conocido

Un problema que se ha analizado pero no se ha resuelto.

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

Escalamiento

Acto de informar o transferir la propiedad de una problemática a un elemento de trabajo.

Especificación

Descripción documentada de las propiedades de un producto, servicio u otro elemento de configuración

Estado

Descripción de los estados específicos que puede tener una entidad en un momento determinado.

Evento

Cualquier cambio de estado que es significativo para la gestión de un servicio u otro elemento de configuración.

Falla

Pérdida de la capacidad para operar de acuerdo con las especificaciones o para entregar la salida o la consecuencia requeridas.

Flujo de trabajo

Se conoce como flujo de trabajo a la manera en que se suceden y conectan las actividades en la operación corporativa. El flujo de trabajo es esencial porque de su efectividad depende que se alcancen las metas fijadas y que se les brinde satisfacción a los clientes, que son quienes reciben el producto o servicio que viene de todas esas actividades.

Gestión de incidentes

Práctica que consiste en minimizar el impacto negativo de incidentes mediante la restauración de la operación normal del servicio lo más rápidamente posible.

Gestión de servicios

Conjunto de capacidades organizacionales especializadas orientadas a ofrecer valor a los clientes en forma de servicios.

ITIL

Son las siglas de Information Technology Infrastrucutre Library, que se traduce como Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información. Es el nombre de un conjunto de normativas y parámetros que describen las que se consideran como mejores prácticas en todo lo relacionado con la gestión de la Tecnología de la Información en las compañías. Las compañías en el mundo buscan adaptarse a estas normativas por cuanto que estas garantizan una excelente organización de actividades, lo que optimiza los procesos y mejora notablemente la satisfacción de los clientes:

Los principios básicos de ITIL pueden usarse para guiar las decisiones y acciones de una organización y para asegurar que haya un entendimiento compartido y una aproximación común a la gestión de servicios

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

a lo largo de toda la organización. Los principios guía de ITIL crean las bases para el desempeño y la cultura de una compañía, desde la toma de decisión estratégica hasta las operaciones del día a día (AXELOS, 2019)

KPI

Key Performance Indicators (KPI): Se traduce como indicadores claves de desempeño. Hacen referencia a las medidas fundamentales en un negocio, y que sirven para conocer el rendimiento de la compañía. Es importante saber con claridad cuáles son esos indicadores esenciales sobre los que se tomarán decisiones importantes para el negocio, pues una mala escogencia de los indicadores puede generar malas decisiones o una pérdida de eficiencia debida a un uso innecesario de tecnología para hacer mediciones irrelevantes.

Línea base

Informe o métrica que sirve como punto de partida para evaluar los progresos o cambios.

Nivel de servicio

Una o más métricas que definen la calidad de servicio esperada o alcanzada.

Operación

Rutina que ejecuta y gestiona una actividad, un producto, un servicio u otro elemento de configuración.

No confíe en métricas e informes para indicarle cuál es la situación actual. Cuando lleve a cabo una evaluación, debe observar lo que está sucediendo por sí mismo y utilizar las métricas para respaldar sus observaciones.

Problema

Causa o causa potencial de uno o más incidentes

Procedimiento

Forma documentada de llevar a cabo una actividad o un proceso.

Proceso

Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan entre sí, transformando entradas en salidas. Un proceso toma una o más entradas definidas y las transforma en salidas concretas. Los procesos determinan la secuencia de las acciones y sus dependencias.

Servicio de TI

Servicio basado en el uso de tecnología de la información.

Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial