Informe Mensual

CLIENTE: MIGRACION COLOMBIA
PRÁCTICA: INFOTURNOS
MES: SEPTIEMBRE 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 Septiembre 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 SEPTIEMBRE 2024:

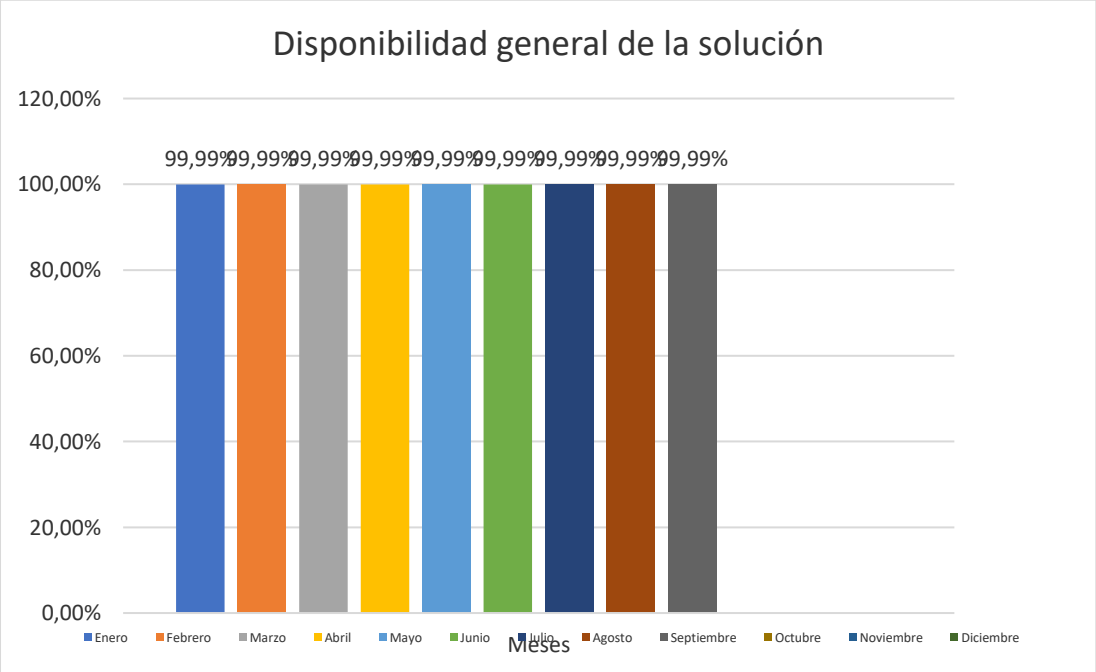
CONTRATO 205 DE 2023

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 SEPTIEMBRE 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:

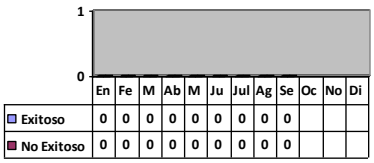
4. Plan de acción y/o mejora continua de la solución

. 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 hubo eventos, incidentes o requerimientos en septiembre.

6. Gestión de Cambios y Actualizaciones



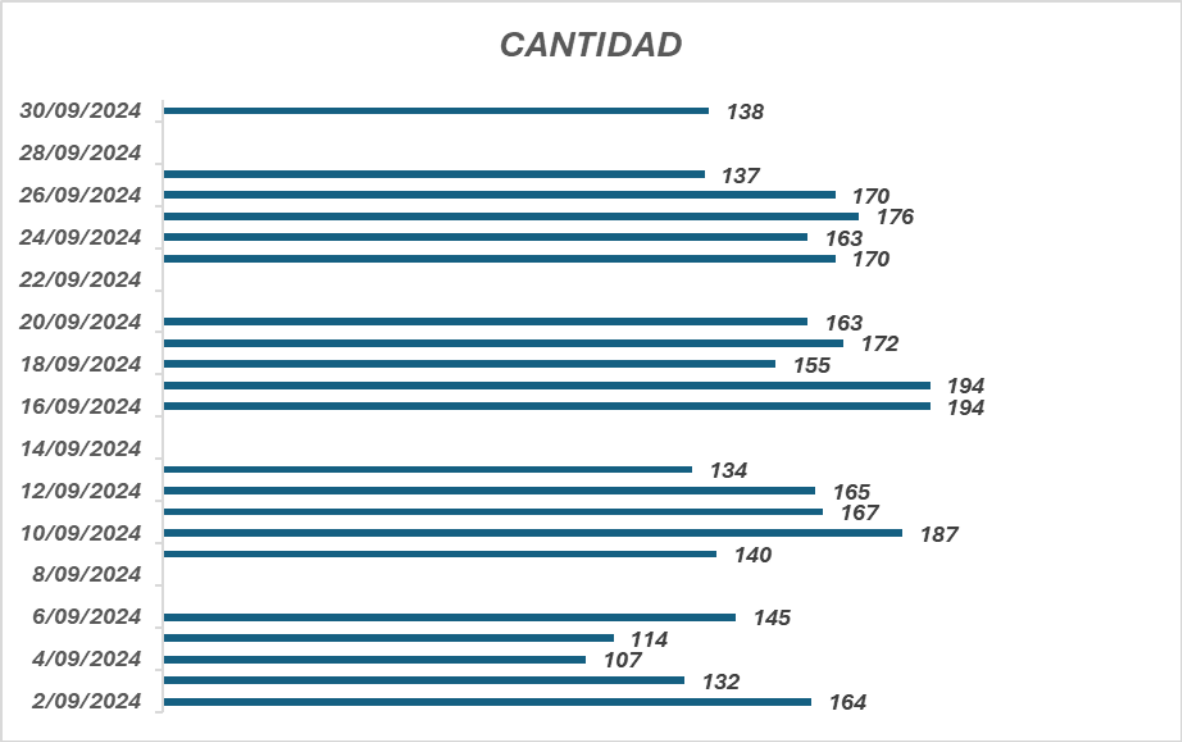
	En	Fe	M	Ab	M	Ju	Jul	Ag	Se	Oc	No	Di
Exitoso	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
No Exitoso	0	0	0	0	0	0	0	0	0			

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

7. Información de Atenciones Septiembre

FECHA	CANTIDAD
2/09/2024	164
3/09/2024	132
4/09/2024	107
5/09/2024	114
6/09/2024	145
9/09/2024	140
10/09/2024	187
11/09/2024	167
12/09/2024	165
13/09/2024	134
16/09/2024	194
17/09/2024	194
18/09/2024	155
19/09/2024	172
20/09/2024	163
23/09/2024	170
24/09/2024	163
25/09/2024	176
26/09/2024	170
27/09/2024	137
30/09/2024	138
TOTAL	***3287***

Turnos Atendidos Septiembre Tendencia:



Se observa que el día con menos atenciones fue el 4 de septiembre con 107.

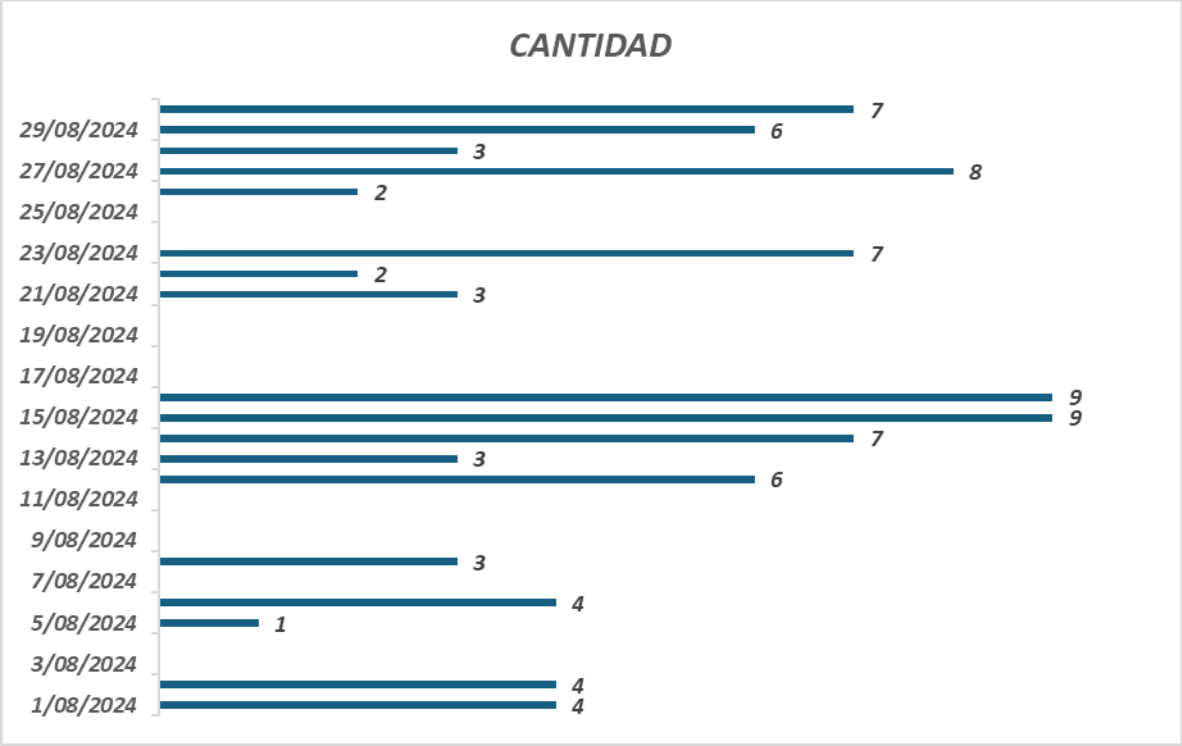
Atenciones por Tipo de Turno Septiembre:

TIPO DE TURNO	CANTIDAD
V.CERTIFDEMOVMIGRA_P	5
AGENDAMIENTOS CE	3.282
TOTAL	**3.287**

Turnos Abandonados Septiembre:

FECHA	CANTIDAD
2/09/2024	2
3/09/2024	6
4/09/2024	5
5/09/2024	11
6/09/2024	5
9/09/2024	39
11/09/2024	1
12/09/2024	9
13/09/2024	2
16/09/2024	7
17/09/2024	4
18/09/2024	12
19/09/2024	2
20/09/2024	3
23/09/2024	2
24/09/2024	3
25/09/2024	3
26/09/2024	1
27/09/2024	21
TOTAL	***138***

Turnos Abandonados Septiembre Tendencia:



Se observa que los días con más abandonos fueron el 15 y 16 de Septiembre con 9.

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.