Informe de actividades Dexon Software



SECRETARIA DE EDUCACIÓN DE BOGOTÁ

Septiembre 10- octubre 9 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

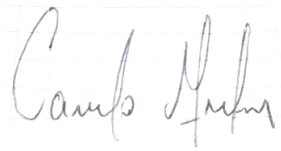
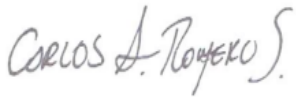
Seguimiento respecto de las mejoras o recomendaciones realizadas en el mes inmediatamente anterior 24

Descripción de problemas encontrados en el software Dexon. 25

Soluciones a las problemáticas identificadas en el software Dexon. 25

Propuesta de mejoras o recomendaciones para el software Dexon 25

Glosario 26

Elaboro:	Revisó:	**Revisó:**	**Revisó:**
			
Camilo Andrés Martin Fajardo **Ing. Implementador Dexon**	**Carlos Andrés Romero Steevens** **Gerente Servicio Dexon**	**Ricardo Cuellar Perdomo** **Profesional Universitario** **SED-OTIC**	**Jorge Mauricio Barragán B.** **Profesional Especializado** **SED- OTIC**

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

Aprobó:



Patricia Arcila Ramírez
Jefe de Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (E) - OTIC

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.

Fecha de Creación	Hallazgo Comentario	Plan de Acción Ejecutado	Estado	Fecha Final
27/09/2024	Actualizar correo para Técnico N2 NVC Jonnathan	Se realiza actualización del ticket indicado con los valores de radicado compartido, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	27/09/2024
27/09/2024	Crear usuarios Técnico N2 de Fontibón Carlos Alberto Páez	Se procede a realizar la validación del caso, se eliminan categorías de atención de identidad y acceso y se procede a realizar la carga de las categorías de gestión de correo electrónico en la tabla hd_category_expertise, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	28/09/2024
27/09/2024	Crear Ítem en la Bolsa de Repuestos: Unidad Fuente de Alimentador 72W Ricoh SP 330SFN/SP 3710/P 311, PARA IMPRESORA RICOH, MODELO P 311, NUMERO DE PARTE MoC35313...$	Se realiza la creación del repuesto solicitado según la información relacionada en la solicitud, se relaciona el mismo a la compañía tecnología para su selección, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	27/09/2024
27/09/2024	Modificar usuario Técnico N2 NVC. Brayan	Se realiza la reapertura del servicio solicitado, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	27/09/2024

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

30/09/2024	Modificar Estado caso No. 1362967, para quede como "SOLUCIONADO CONTACTENOS"	Se realiza la validación del caso, se actualiza 1 de Julio como día festivo con el fin de que este tiempo no se tome para cálculo de ANS, se confirman los casos escalados y efectivamente el cumplimiento se actualiza de manera favorable a "CUMPLE", se confirman tiempos laborales los cuales son correcto, cambio aplicado en ambiente producción.	Solucionado	30/09/2024
30/09/2024	Actualizar Técnicos Nivel 1: Cristian Castañeda	Se realiza configuración de tablas hd_technician_expertise y hd_technician_zones con el fin de configurar la asignación automática de casos al nuevo gestor solicitado Yenny Ojeda, se confirma que al momento de la configuración el usuario Julián Rodríguez no cuentan con casos asignados, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	30/09/2024
30/09/2024	Adicionar el campo Fecha de Entrega al formato en el ítem de REPUESTO ENTREGADO	Se realiza la creación del nuevo técnico solicitado en tabla persona, así mismo, se configura relación en tabla hd_company_person; se activa rol técnico y se relaciona en tabla technician_company, se configura usuario en tabla expertise con categorías de atención, así mismo, se configura tabla technician_zones con las ubicaciones de atención del técnico solicitado, se relaciona en el grupo nivel 1 y al perfil NIVEL 1; así mismo se inactiva el anterior técnico y se eliminan relaciones en tablas hd_technician_expertise, hd_technician_group y hd_tehnician_zones,, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria Datos de ingreso: Usuario: jcastellanos1 Password: #Cedula	Solucionado	30/09/2024
01/10/2024	Actualizar Técnico N1: Miguel Ángel Quitora	Se realiza la asociación de los ANS de repuestos en el perfil del usuario solicitado, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	01/10/2024

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

01/10/2024	Modificar el caso Dexon 1364126, para que quede en estado "CIERRE RADICADO" con los siguientes datos: E-2024-148706 CON CODIGO DE VERIFICACION 7LTT8	Se realiza configuración de la cuenta de correo indicada en ambiente producción para creación de casos de manera automática, se actualiza categoría de asignación al técnico seguridad 1, se envía correo solicitando que dicha cuenta no se asocie a listas de distribución y que tampoco caduque el password, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	01/10/2024
02/10/2024	Joan Sebastián Romero, nuevo Gestor de Papelería.	Se realiza validación del caso, se actualizan archivo EML del caso 1327105 ya que el archivo Excel adjunto al caso se encontraba de manera correcta, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	02/10/2024
02/10/2024	Activar a Sandra Graciela Torres	Se realiza la creación del nuevo técnico solicitado en tabla persona, así mismo, se configura relación en tabla hd_company_person; se activa rol técnico y se relaciona en tabla technician_company, se configura usuario en tabla expertise con categorías de atención, así mismo, se configura tabla technician_zones con las ubicaciones de atención del técnico solicitado, se relaciona en el grupo ETB de la localidad de Mártires y al perfil ETB; así mismo se inactiva el anterior técnico y se eliminan relaciones en tablas hd_technician_expertise, hd_technician_group y hd_tehnician_zones, se reasignan 162 casos al nuevo usuario creado, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria Datos de ingreso: Usuario: dcalderonv1 Password: Secretaria2024*	Solucionado	02/10/2024

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

03/10/2024	Ingreso y retiro de Técnicos Nivel 2 de Usaquén: Luis Anderson Valero	Según lo escalado relaciono las modificaciones aplicadas: 1. Se modifican las categorías de gestión y de solución según imagen compartida 2. Se cambia solucionador para la categoría SOLICITUD DEL SERVICIO/SEGURIDAD/APLICACION WEB/AUTORIZACION de SED SIRT al Ing. Juan Carlos Parra.	Solucionado	03/10/2024
07/10/2024	Retirar Técnicos 2 de NVC: Nelson. Jesús, Edgar y actualizar a Mario	Se realiza cambios de atención de los colegios en tabla place_week y se actualiza la información del día en tabla place (campo place_alias), cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	07/10/2024
07/10/2024	Retiro de Técnicos N1: Gloria y Saray	Según lo solicitado te informo: 1. Se realiza renombramiento de los estados APLICAR ERROR CONOCIDO Y APLICAR ERROR CONOCIDO (PROBLEMA GENERADO DESDE INCIDENTE) a APLICAR SOLUCION CONOCIDA Y APLICAR SOLUCION CONOCIDA (PROBLEMA GENERADO DESDE INCIDENTE) 2. Se realiza la creación del estado ERROR CONOCIDO y se configura como estado de cierre del proceso, esté estado se habilitará en el mismo nivel de transición que se habilita el estado CIERRE A PROBLEMA.	Solucionado	07/10/2024
08/10/2024	Crear en Bolsa de Repuestos, Placa lógica VideoBeam Epson Power Lite X14+ $489923	Se realiza validación de cada uno de los perfiles de la mesa de servicio y se actualizan permisos a perfiles de CONSULTA para visualizar capsulas de conocimiento, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	08/10/2024
07/10/2024	Cambios para Técnicos Nivel 2 Mártires	Se realiza carga y asociación de los documentos adjuntos en las categorías relacionadas en tabla procedure_Detail, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	07/10/2024

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

08/10/2024	Realizar correcciones a la notificación de Caso Hijo: Mesa de Soluciones TIC	Se realiza la asociación del activo afectado indicado en tabla ACTIVO_AFECTADO con la información indicada, cambio aplicado en ambiente producción.	Solucionado	08/10/2024
08/10/2024	Creación de Técnicos Nivel 2 de nivel central: Alejandro, Duvan y Jeisson	Se realizan los cambios de día de visita según lo solicitado en tabla place_Week, así mismo, se actualiza el nuevo día de visita en campo place_descr de la tabla place con el nuevo día de atención, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	08/10/2024
08/10/2024	Martha Eugenia Rubio: Líder técnico Contratos., quitar Johanna M.	Se realiza la inactivación de los repuestos con valor anterior y se crean nuevos repuestos con los nuevos valores según archivo adjunto, así mismo, se relacionan los repuestos creados en la compañía de servicios de tecnología, cambio aplicado en ambiente producción.	Solucionado	08/10/2024
08/10/2024	Actualizar Técnico N2 NVC: Rafael Forero	Se realiza actualización en el campo place_alias los datos del nuevo rector para el colegio Sierra Morena, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	08/10/2024
09/10/2024	Crear Ítem en Repuestos: Teclado para Portátil HP Modelo HP PROBOOK 445 G8, Numero de Parte 676K5LA#ABM $ 151.664,00	Se realiza la reapertura del servicio asignándolo en el estado indicado, cambio aplicado en ambiente producción.	Solucionado	09/10/2024

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

09/10/2024	Crear Ítem en Repuestos: Herraje Panduit 24 espacios con placa plástica CPPL24WBLY $ 116.038,00	Se realiza la inactivación del usuario indicado, se reasignan 3 casos al Ing. Seguridad previo a la inactivación del técnico seguridad 1, se eliminan relaciones en tablas hd_technician_expertise, hd_technician_zones y hd_technician_group; cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	09/10/2024

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

09/10/2024	Cambiar las medidas del Ítem a Telón Con Soporte Móvil De 240x180 cm	Se realiza la creación del nuevo técnico solicitado en tabla persona, así mismo, se configura relación en tabla hd_company_person; se activa rol técnico y se relaciona en tabla technician_company, se configura usuario en tabla expertise con categorías de atención, así mismo, se configura tabla technician_zones con las ubicaciones de atención del técnico solicitado, se relaciona en el grupo nivel 2 de la localidad de Ciudad Bolívar y al perfil NIVEL 2; así mismo se inactiva el anterior técnico y se eliminan relaciones en tabla hd_technician_group,, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria Datos de ingreso: Usuario: jgarciac1 Password: #Cedula	Solucionado	09/10/2024
9/09/2024 16:11	Creación usuario gestión de incidentes mayores.	Se realiza la creación del nuevo técnico solicitado en tabla persona, así mismo, se configura relación en tabla hd_company_person; se activa rol técnico y se relaciona en tabla technician_company, , se relaciona al perfil INCIDENTES MAYORES; así mismo se inactiva el anterior técnico y se eliminan relaciones en tablas hd_technician_expertise, hd_technician_group y hd_tehnician_zones, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria Datos de ingreso: Usuario: sdiazp1 Password: #Cedula	Solucionado	12/09/2024 11:00

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

10/09/2024 10:03	Actualización de correo	Se realiza actualización del correo del caso 1344669 y, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	12/09/2024 14:03
10/09/2024 11:16	Permisos en pestaña FAQ y carga de documentos	Se realiza asignación de permisos en la pestaña FAQ para visualización al perfil NIVEL 1, se cargan instructivos solicitados en la tabla FAQ y se relaciona a la categoría INSTRUCTIVOS; cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	12/09/2024 15:16
11/09/2024 15:57	Modificación estado y asignación de radicado	Se realiza validación de la solicitud, se modifica estado del ticket a CIERRE RADICADO, así mismo, se procede a realizar la relación del ticket con los datos de radicación enviados, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	13/09/2024 9:00
11/09/2024 16:20	Creación nuevo técnico	Se realiza la creación del nuevo técnico solicitado en tabla persona, así mismo, se configura relación en tabla hd_company_person; se activa rol técnico y se relaciona en tabla technician_company, se relaciona en el grupo Técnicos Impresora al perfil NIVEL 2 NVC, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria Datos de ingreso: Usuario: rforeroc1 Password: #Cedula	Solucionado	13/09/2024 12:00

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

12/09/2024 17:17	Cierre servicio	Se valida solicitud y se confirma que el caso indicado no puede aplicar transición de estados debido a que en el caso 54704 se solicita cambiar el estado de este servicio a REGISTRADO FOMAG, así mismo al validar la línea de transición de estos servicios se detecta que no se cuenta con transición de estados desde el estado REGISTRADO FOMAG, por tal razón, se realizó reunión con el líder funcional de la mesa de servicio de humano quien autoriza el cierre del servicio directamente por el administrador Dexon ya que el cierre de las solicitudes de humano se realizan posterior a 3 días hábiles y era necesario aplicar inmediatamente el cierre de este servicio, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	13/09/2024 10:30
13/09/2024 10:39	Inactivación y creación de técnico.	Se realiza la creación del nuevo técnico solicitado en tabla persona, así mismo, se configura relación en tabla hd_company_person; se activa rol técnico y se relaciona en tabla technician_company, se relaciona en el grupo Técnicos Nivel 2 Mártires y Técnicos Conectividad y al perfil NIVEL 3 CONECTIVIDAD; así mismo se inactiva el anterior técnico Andres Bustos y se eliminan relaciones en tablas hd_technician_expertise, hd_technician_group y hd_tehnician_zones, , cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria Datos de ingreso: Usuario: ltenorio1 Password: #Cedula	Solucionado	17/09/2024 14:39
13/09/2024 10:47	Creación categorías	Se realiza la creación de las categorías solicitadas, se configura relación de las mismas en tabla hd_category_company, categry_type, category_prsntype; así mismo , se configura razón de cambios de estados y se crean plantillas las cuales se relacionan en tablas layout_permission y layout_company; se configura transición de estados , SLA y expertise: cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	16/09/2024 14:30

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

13/09/2024 16:03	Asignación usuario gestor consultor mesa de servicio humano	Se realiza validación del caso, se procede a realizar actualización del correo electrónico en tabla person del nuevo gestor de la cuenta consultor ma1, así mismo se resetea contraseña y se envía al Ing. Ricardo Cuellar; cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	17/09/2024 9:00
16/09/2024 10:40	Creación técnico de cableado	Se realiza la creación del nuevo técnico solicitado en tabla persona, así mismo, se configura relación en tabla hd_company_person; se activa rol técnico y se relaciona en tabla technician_company, se relaciona en el grupo Técnicos Nivel 2 Mártires y Técnicos Conectividad y al perfil NIVEL 3 CONECTIVIDAD; así mismo se inactiva el anterior técnico Andres Bustos y se eliminan relaciones en tablas hd_technician_expertise, hd_technician_group y hd_tehnician_zones, , cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria Datos de ingreso: Usuario: ltenorio1 Password: #Cedula	Solucionado	17/09/2024 10:30
17/09/2024 9:17	inactivación de técnico	Se realiza validación de la solicitud, se procede a validar asignación de casos de la usuaria a la cual se le confirmo que no tenía casos asignados en su buzón previo a la inactivación, se eliminan relaciones de la usuaria en tabla hd_technician_group, expertise y zones, se actualiza perfil a usuarios inactivos y se procede a inactivar rol de técnico, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	17/09/2024 11:30

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

17/09/2024 9:22	Activación nuevo técnico nivel 1	Se realiza la configuración del usuario indicado como usuario funcional de la mesa de servicio, se activa rol de técnicos de esté y se configuran relaciones en tablas technician_company, technician_expertise, technician_zones y technician_group, este último relacionado al grupo "Técnico Nivel 1", cambios aplicados en ambiente producción de manera satisfactoria. Datos de ingreso Usuario: gserrato1 Password: # Cedula	Solucionado	17/09/2024 15:00
17/09/2024 9:50	Configuración de relaciones	Se realiza validación del caso, se detecta que el comportamiento se debe a que el usuario técnico de cableado elimino las relaciones correspondientes a la tabla company, person, place y tip_incidente; se procede a reconstruir estas relaciones, se valida y se confirma visualización del caso en la pestaña familia, es de aclarar que pese a que el caso no se visualizaba en la pestaña FAMILIA era visible y accesible desde la bandeja del usuario solucionador, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	17/09/2024 12:30
17/09/2024 11:47	Modificación dato relacionado	Se valida solicitud, se modifican valores del radicado asociado al ticket con los enviados para actualización, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	17/09/2024 16:00
17/09/2024 14:20	Modificación reporte	Se realiza modificación del reporte remitido a calidad con el fin de minimizar duplicidad de registros, se modifica dentro del árbol de condiciones el valor para que solo se visualizara el evento NEW_STATUS-REMITIDO A CALIDAD, se validar de manera exitosa la carga del mismo el cual ya no se visualiza duplicado, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	17/09/2024 17:00

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

17/09/2024 16:40	Configuración nuevo técnico de nivel central	Se realiza configuración del nuevo técnico solicitado, se relaciona en el grupo Técnicos NIVEL2 NVC y se elimina relación que tenía con el grupo nivel 2 de Puente Aranda; se configuran tablas hd_technician_zones y hd_technician_expertise, así mismo se inactiva el anterior técnico LUIS FABIAN VELASQUEZ y se eliminan relaciones en tablas hd_technician_expertise, hd_technician_group y hd_tehnician_zones, , cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria Datos de ingreso: Usuario: jgochoag1; no se realiza cambio de password ya que el técnico contaba con usuario Dexon debido a que estaba asignado a la localidad de Puente Aranda.	Solucionado	18/09/2024 9:30
18/09/2024 14:24	Creación nuevo repuesto	Se realiza la creación y asociación del nuevo repuesto solicitado, así mismo se relaciona a la mesa de servicio de tecnología para su selección, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	18/09/2024 11:00
18/09/2024 14:33	Creación nuevo repuesto	Se realiza la creación y asociación del nuevo repuesto solicitado, así mismo se relaciona a la mesa de servicio de tecnología para su selección, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	18/09/2024 12:00
18/09/2024 14:36	Creación repuesto Dexon	Se realiza la creación y asociación del nuevo repuesto solicitado, así mismo se relaciona a la mesa de servicio de tecnología para su selección, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	18/09/2024 15:30
18/09/2024 14:48	Cambio localidad	Se realiza configuración del técnico indicado, se eliminan relaciones asociadas al técnico en nivel central y se configuran relaciones en grupo técnico nivel 2 Puente Aranda, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	19/09/2024 9:30

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

20/09/2024 15:49	Ajuste servicio	Se realiza modificación al estado del caso indicado a CIERRE RADICADO, así mismo, se configura relación del ticket con los datos del radicado compartido, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	25/09/2024 10:00
20/09/2024 16:08	Cambio radicado	Se realiza modificación al radicado relacionado en el caso indicado, se modifica número de radicado y código de verificación según los datos relacionados, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	25/09/2024 9:30
20/09/2024 16:12	Reporte lideres técnicos por sistema de información	Se crea reporte y se envía al Ing. Ricardo Cuellar con la lista de lideres técnicos asignados a los sistemas de información configurados en la herramienta para las prácticas de solicitudes de servicio, identidad y acceso e incidentes, reporte enviado al Ing. Ricardo Cuellar.	Solucionado	25/09/2024 17:00
23/09/2024 9:03	Creación nuevo técnico nivel 1	Se realiza la creación del nuevo técnico solicitado en tabla persona, así mismo, se configura relación en tabla hd_company_person; se activa rol técnico y se relaciona en tabla technician_company, se relaciona en el grupo nivel 1 nivel central, nivel1 correo y nivel 1 centro de gestión de Mesa de Servicio y al perfil NIVEL 1; , cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria Datos de ingreso: Usuario: jjimenez1 Password: #Cedula	Solucionado	25/09/2024 11:30

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

23/09/2024 9:56	Repuestos sin fecha de aprobación	Se realiza validación del caso, se detecta que el comportamiento se debe a que la fecha de aprobación no quedo insertara en los registros, al validar los logs de las maquinas se encuentra error en los discos sobre las 9:00 pm y posiblemente este pudo ser el disparador que genero el inicio de este comportamiento, por ende, se procede a actualizar la hora de aprobación de los casos aprobados el 20 de Septiembre y se asocia según fecha relacionada en historial de comentarios, posterior a esto se valida y confirma de manera correcta la carga del reporte escalado, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	23/09/2024 16:00
23/09/2024 14:32	Creación SEDE	Se realiza la creación de la SEDE en tabla place, se relaciona día de visita y técnico solucionador asignado al colegio Rodrigo Lara Bonilla, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	26/09/2024 11:00
23/09/2024 14:57	Creación Repuestos	Se realiza la creación de los repuestos solicitados, los cuales se relacionan a la mesa de servicio de tecnología en la tabla hd_company_spare, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	26/09/2024 11:00
23/09/2024 15:07	Creación Repuesto	Se realiza la creación del repuesto solicitado, cambio aplicado en tabla spare y se relaciona a la mesa de servicio de tecnología en tabla spare_company; cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	25/09/2024 12:00

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

23/09/2024 15:23	Categoría sin visibilidad de tabla place	Se realiza validación del caso y se habilita place para las categorías kombo-soporte técnico; así mismo, se procede a relacionar en la tabla hd_incident_place el caso con la ubicación de DIRECCION TALENTO HUMANO con el fin de que se realice la gestión correspondiente al ticket, de igual manera se aclara que el caso para relacionar como incidente mayor o para marcarlo si se mantiene la categoría actual no es un impedimento en la gestión ya que el campo no es mandatorio en la categoría previo al cambio aplicado, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	25/09/2024 13:00
25/09/2024 8:44	Creación técnico nivel 1	Se realiza la creación del nuevo técnico solicitado en tabla persona, así mismo, se configura relación en tabla hd_company_person; se activa rol técnico y se relaciona en tabla technician_company, se relaciona en el grupo nivel 1 nivel central, nivel1 correo y nivel 1 centro de gestión de Mesa de Servicio y al perfil NIVEL 1;, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria Datos de ingreso: Usuario: cpedroza1 Password: #Cedula	Solucionado	25/09/2024 15:30
26/09/2024 10:50	Modificación Reporte	Se realiza inclusión de la condición de evento INFORMACION BRINDADA a REMITIDO A CALIDAD en los reportes de calidad, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	23/09/2024 11:15
26/09/2024 11:58	cambio de gestor	Se realiza modificación del gestor indicado, se modifica tablas hd_technician_expertise y hd_technician_zones; se actualiza el grupo del nuevo gestor en Técnicos Servicios Administrativos, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	30/09/2024 10:00

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

9/10/2024 9:28	Creación nuevo técnico gestor nivel 1	Se realiza la configuración de la usuaria indicada como usuario funcional de la mesa de servicio de tecnología, se activa rol de técnicos de este usuario y se configuran relaciones en tablas technician_company y technician_group, este último relacionado al grupo "Técnico Nivel 1", cambios aplicados en ambiente producción de manera satisfactoria. Datos de ingreso Usuario: mplaza1 Password: # Cedula	Solucionado	9/10/2024 9:30
9/10/2024 9:31	Creación nuevo técnico nivel 2	Se realiza la creación del nuevo técnico solicitado en tabla persona, así mismo, se configura relación en tabla hd_company_person; se activa rol técnico y se relaciona en tabla technician_company, se configura usuario en tabla expertise con categorías de atención, así mismo, se configura tabla technician_zones con las ubicaciones de atención del técnico solicitado, se relaciona en el grupo nivel 2 de la localidad de Engativá y al perfil NIVEL 2; así mismo se inactiva el anterior técnico y se eliminan relaciones en tablas hd_technician_expertise, hd_technician_group y hd_tehnician_zones, , cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria Datos de ingreso: Usuario: mfritz1 Password: #Cedula	Solucionado	9/10/2024 12:00
10/10/2024 10:25	Modificación número radicado	Se realiza modificación del radicado relacionado al ticket según los datos relacionados en el ticket, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	10/10/2024 15:30

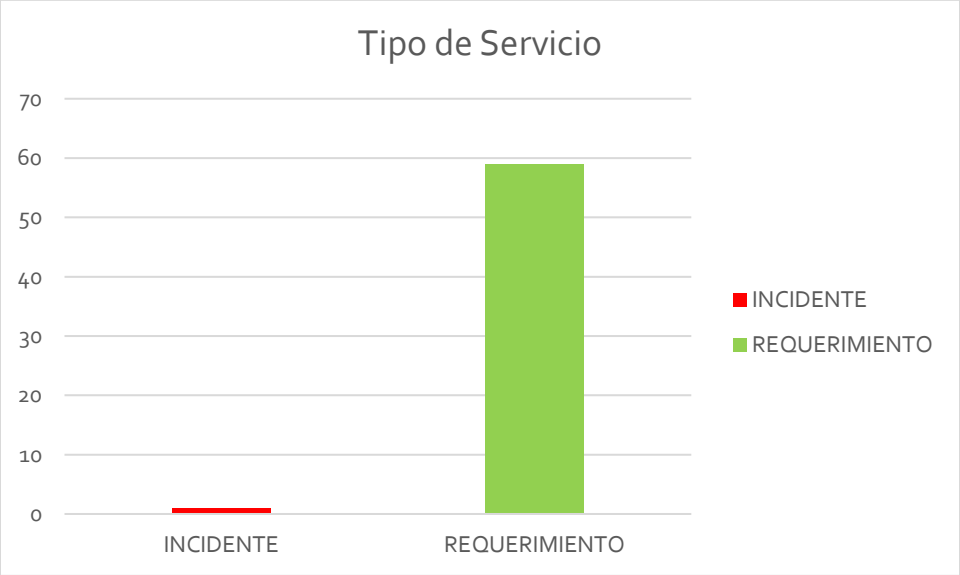
Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

10/10/2024 10:27	Creación nuevo técnico de cableado de la localidad de Mártires	Se realiza la creación del nuevo técnico solicitado en tabla persona, así mismo, se configura relación en tabla hd_company_person; se activa rol técnico y se relaciona en tabla technician_company, se configura usuario en tabla expertise con categorías de atención, así mismo, se configura tabla technician_zones con las ubicaciones de atención del técnico solicitado, se relaciona en el grupo nivel 2 de la localidad de Mártires y al perfil N3 CONECTIVIDAD; así mismo se inactiva el anterior técnico y se eliminan relaciones en tablas hd_technician_expertise, hd_technician_group y hd_tehnician_zones, se reasignan los casos al nuevo usuario creado, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria Datos de ingreso: Usuario: azambranoa1 Password: #Cedula	Solucionado	14/10/2024 14:47
10/10/2024 14:57	Reapertura de servicios	Se realiza la reapertura de los servicios solicitados, se dejan los casos en estado SUMINISTRO DE REPUESTO para que el proveedor realice las correcciones correspondientes; cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	10/10/2024 16:30

Clasificación por Tipo de Servicio

Dentro del periodo analizado se detecta un total de 60 **casos** escalados por la SED, de los cuales **59** hacen parte de los requerimientos y/o solicitudes nuevas a implementarse en la herramienta y **1** casos escalados como incidencia para ajuste dentro de la plataforma

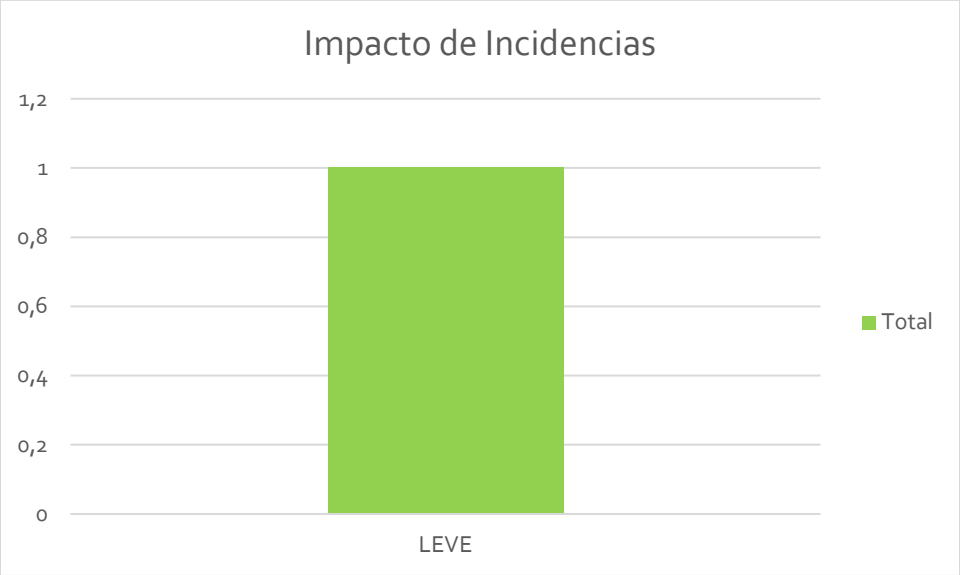
Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial



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:

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



Leve

Se recibió 1 solicitud 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.

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

Recomendaciones durante el periodo actual:

- 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.

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

- 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.

- Categorías Kombo sin visibilidad de lugar de atención.

Soluciones a las problemáticas identificadas en el software Dexon.

- Se realiza validación del caso y se habilita place para las categorías kombo-soporte técnico; así mismo, se procede a relacionar en la tabla hd_incident_place el caso con la ubicación de DIRECCION TALENTO HUMANO con el fin de que se realice la gestión correspondiente al ticket, de igual manera se aclara que el caso para relacionar como incidente mayor o para marcarlo si se mantiene la categoría actual no es un impedimento en la gestión ya que el campo no es mandatorio en la categoría previo al cambio aplicado, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.

Propuesta de mejoras o recomendaciones para el software 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.

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

- 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.

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.

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

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.

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.

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

Error

Defecto o vulnerabilidad que puede causar incidentes.

Error conocido

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

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

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

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 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.

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

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