Informe de actividades Dexon Software



SECRETARIA DE EDUCACIÓN DE BOGOTÁ

Octubre 10 - noviembre 09 2024

Contenido

Obligaciones Contractuales 3

En relación con la configuración, parametrización y administración. 3

En relación con el esquema de seguridad. 4

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 27

Cumplimiento ANS 28

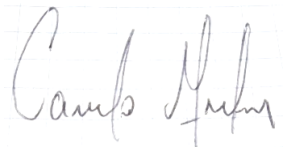
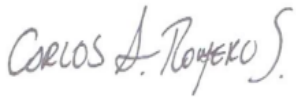
Seguimiento respecto de las mejoras o recomendaciones realizadas en el mes inmediatamente anterior 29

Descripción de problemas encontrados en el software Dexon. 29

Soluciones a las problemáticas identificadas en el software Dexon. 29

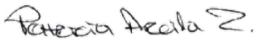
Propuesta de mejoras o recomendaciones para el software Dexon 30

Glosario 31

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.

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

En relación con el esquema de seguridad.

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

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 Secretaría 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
56060-20241010	10/10/2024 10:25	10/10/2024 15:00	Buen día. Para solicitar ajuste al caso No. 1370173, para que quede con los siguientes datos: Radicado: E-2024-152532 Código de verificación: Y2OGU	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
56061-20241010	10/10/2024 10:27	10/10/2024 10:27	Buen día, Para solicitar Crear Tecnólogo de Redes y Comunicaciones Mártires Antony Brayan Zambrano A.	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

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

56070-20241010	10/10/2024 14:57	10/10/2024 16:00	Buen tardes. Para solicitar la apertura de los siguientes casos 1326014(1)-20240826 y 1327842(1)-20240815, para corregir las inconsistencias halladas en auditoría de interventoría.	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
56075-20241011	11/10/2024 9:18	11/10/2024 8:30	Buen día, Para solicitar la creación de la siguiente causa/solución: INCIDENTE/CONECTIVIDAD/RED LAN/SOPORTE TECNICO --> BLOQUEO DE PUERTO	Se realiza la razón de cambio de estado solicitado relacionado en la categoría indicada en tabla hd_status_reason; cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	11/10/2024 9:00
56077-20241011	11/10/2024 10:28	28/10/2024 8:30	Buen día, Para solicitar reemplazar en las siguientes categorías de las cápsulas de conocimiento de DEXON, el formato actual publicado por la nueva versión ya aprobada en ISOLUCIÓN:	Se valida solicitud, se procede a eliminar documentación relacionada a la versión anterior del archivo cargado y se carga documentación asociada a cada una de las categorías de servicio discriminada, para la documentación relacionada a Backup no se realiza carga de dicha documentación según solicitado por la Ing. Sandra Ubaque, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	28/10/2024 17:00
56119-20241015	15/10/2024 9:33	15/10/2024 8:30	Buen día, Para solicitar la creación del Técnico N2 en NVC Raúl Fernando López.	Se realiza la creación del técnico solicitado en tabla PERSON, se relaciona la nueva persona a la compañía de servicios de tecnología, posterior a esto, se activa con rol técnico y se relaciona al grupo Nivel 2 NVC, así mismo según lo indicado se relaciona persona en tablas hd_technician_expertise y hd_tehnician_zones según el usuario espejo relacionado, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria; los datos de ingreso son: Usuario: rlopezc1 Pass: # Cedula	Solucionado	15/10/2024 10:00

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

56122-20241015	15/10/2024 9:40	15/10/2024 9:40	Buen día, Por favor ajustar los siguientes casos para que queden en Estado Solucionado Contáctenos. 1372996-20241011 y el 1373002-20241011.	Se realiza la modificación de los estados de los casos relacionados, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	17/10/2024 13:40
56123-20241015	15/10/2024 9:44	15/10/2024 14:00	Buen día, Por favor ajustar el caso 1373499-20241011, para que quede en estado "CIERRE RADICADO", con los siguientes datos: RADICADO: E-2024-154836 CÓDIGO: 3MDRM	Se realiza cambio de estado del ticket solicitado, se configura relación del caso con la tabla de radicación contáctenos ingresando los valores relacionados, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	15/10/2024 15:00
56124-20241015	15/10/2024 9:49	8/11/2024 14:00	Buen día, Para solicitar ajustar la tabla de la plantilla notificaciones de cierre así: • Cambiar a tamaño de letra 14 el campo con nombre "RESPUESTA A LA SOLICITUD", debe ir centrado y la letra en color rojo y en negrilla. • Cambiar el tamaño de letra 13 al cuerpo o contenido de la respuesta de la solicitud, con párrafos justificados y en color negro. Ver anexo	Se realiza ajuste en la plantilla de notificación en ambiente pruebas, se aumenta tamaño (14) a resultado de la respuesta de la solicitud, cambio desplegado en ambiente pruebas para validación.	Solucionado	8/11/2024 16:00
56150-20241016	16/10/2024 10:25	16/10/2024 9:00	Buen día, Por favor crear el siguiente Ítem en la Bolsa de Repuestos: 1 SWITCH GENERICO 5 ENTRADAS UNA SALIDA HDMI CONTROL REMOTO resolución 1080P, 4k, compatible con equipos Mac....$ 435.000,00	Se realiza la creación del repuesto solicitado en tabla SPARE, se relaciona a compañía de servicios de tecnología, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	16/10/2024 9:30

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

56158-20241016	16/10/2024 16:58	16/10/2024 11:00	Buenas tardes. Para solicitar la presencia del Ing. Camilo en la sesión por Teams del día 16 de octubre de 11:00-11:30 am, para resolver dudas para SI de las pruebas Cálculos OLAs	Se asiste a reunión con los Ing. Ricardo Cuellar, Fernanda Gutiérrez y Hugo Scarpetta; se solucionan puntos sobre visibilidad de casos en búsqueda y campo solucionador con el fin de que fueran visibles en los 2 casos expuestos; así mismo se solucionan dudas e inquietudes sobre el proceso y cálculo de los OLAS.	Solucionado	16/10/2024 12:00
56159-20241016	16/10/2024 17:03	17/10/2024 14:00	Buenas tardes, Para solicitar asignar el correo del usuario Hugo Scarpetta (hscarpetta@educacionbogota.gov.co), en las notificaciones de ambiente pruebas Dexon.	Se realiza actualización en el campo e-mail en ambiente pruebas para los registros alojados en la tabla person del usuario Hugo Scarpetta y Ricardo Cuellar con el fin de validar el envío de las notificaciones Dexon de cierre retirando el correo del Ing. Ricardo Cuellar y relacionando el del Ing. Hugo Scarpetta; se recomienda para pruebas de creación de correo electrónico que se realice el envío por parte de la Ing. Sandra Fernanda debido a que el correo del Ing. Hugo Scarpetta quedara relacionado a 2 registros en campo e-mail.	Solucionado	17/10/2024 14:30
56199-20241018	18/10/2024 11:48	18/10/2024 15:00	Buen día, Para solicitar el cierre del caso OSC 1373949, dado que, aunque figura cerrado, en el usuario del agente continúa mostrándose en pantalla.	Se valida solicitud del caso escalado, se procede a realizar el cambio de estado y el cierre de servicio manteniéndolo en estado Solucionado CONTACTENOS, cambio aplicado de manera satisfactoria en ambiente producción.	Solucionado	18/10/2024 16:00
56200-20241018	18/10/2024 11:53	18/10/2024 16:00	Buen día, Para solicitar ajustar caso No. 1375683, para que quede como "CIERRE RADICADO", con los siguientes datos: E-2024-156262 CODIGO DE VERIFICACION R3X8U	Se realiza modificación del estado del caso indicado asignándolo como CIERRE RADICADO, así mismo se crea relación del ticket con la tabla radicacion_contactenos ingresando los datos compartidos y relacionados, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	18/10/2024 16:30

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

56205-20241018	18/10/2024 17:09	21/10/2024 8:30	Buenas tardes, Para solicitar la creación de técnicos nivel 2 de la localidad de Engativá.	Se procede a realizar la creación de los 3 técnicos solicitados, se relacionan a tablas technician_company, technician_expertise y technician_zones; así mismo se relacionan a los grupos de la localidad Engativá; se mueven los casos que tenía los anteriores técnicos de localidad; posterior a esto se inactiva y se eliminan relaciones de los técnicos inactivos, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria, los datos de ingreso son: Usuario: jcabana1 Usuario2: evargas1 Usuario3: evargas1 El password de ingreso de los mismos es el número de cedula.	Solucionado	21/10/2024 12:30
56235-20241021	21/10/2024 14:32	21/10/2024 15:00	Buenas tardes, Para solicitar creación de usuario cargo INGENIEROS ADMINISTRADOR DE SISTEMAS MICROSOFT (1 ON PREMISE Y 2 CLOUD).	Se valida solicitud y según lo escalado por el director del datacenter y canalizado por parte del Ing. Ricardo Cuellar el cambio solicitado ya no es requerido, por lo tanto, se aplica cierre a la solicitud.	Solucionado	21/10/2024 16:30
56249-20241022	22/10/2024 10:37	22/10/2024 10:30	Buen día, Para solicitar la creación del Técnico 2 Chacón Duque Jonathan de Ciudad Bolívar.	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 2 de la localidad de Ciudad Bolívar y al perfil NIVEL 2; así mismo se inactiva el anterior técnico, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria. Datos de ingreso: Usuario: jchacon1 Password: #Cedula	Solucionado	22/10/2024 11:30

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

56251-20241022	22/10/2024 10:42	22/10/2024 9:30	Buen día, Para solicitar la creación del siguiente Ítem en la Bolsa de Repuestos. 1 Pantalla para portátil ASUS MODELO B1500C, NUMERO DE PARTE NV156FHM-N4S V8.1 .....$ 383.180	Se realiza la creación del repuesto solicitado en tabla SPARE y se asocia a la mesa de servicios de tecnología, cambio aplicado en ambiente producción,	Solucionado	22/10/2024 10:00
56254-20241022	22/10/2024 10:55	22/10/2024 8:30	Buen día, Para solicitar crear el siguiente Ítem en la Bolsa de Repuestos. : 1 REGULADOR TRIFASICO 6 KVA CON TRANSFORMADOR DE AISLAMIENTO CON GABINETE IP 20 MARCA KENZOR...$ 6.431.950	Se realiza la creación y asociación del repuesto solicitado en la tabla spare, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	22/10/2024 9:00
56266-20241022	22/10/2024 14:27	22/10/2024 14:27	Buenas tardes, Para solicitar reapertura del caso 1299616(1)-20240711, el cual estaba escalado a ETB, pero fue cerrado el día 07 de octubre 2024 por el proveedor, pero el viernes 11 de octubre al hacer la validación del enlace para hacer el cierre del ticket padre, se evidencia nuevamente SIN SERVICIO y a la fecha continua el enlace caído. Se realizará nuevamente pruebas por parte del personal de Mesa de Soluciones, para ser enviadas a ETB.	Se realiza la reapertura del caso solicitado, se asigna ticket en estado ESCALADO; cambio aplicado en ambiente producción.	Solucionado	25/10/2024 11:20
56269-20241022	22/10/2024 16:35	24/10/2024 14:00	Buenas tardes, Para solicitar la actualización de los técnicos de Soporte Nivel Andrés Jiménez	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 y al perfil NIVEL 1; no se inactiva el técnico relacionado ya que según lo comunicado por parte del líder de nivel 1 Alejandro Sabogal el técnico no será retirado del contrato, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	24/10/2024 15:00

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

56278-20241023	23/10/2024 12:03	22/10/2024 14:30	Buenas tardes, Para solicitar la creación de la sede B de la IED Miguel de Cervantes Saavedra: Día de Atención: jueves DIRECCIÓN NUEVA NOMENCLATURA: CRA12 No 75-26 SUR BARRIO LA ANDREA DIRECCIÓN ANTIGUA: CR. 1 B ESTE No 75-38 SUR TELÉFONO: 310 4801157 Nombre de la SEDE: SEDE B - MARICHUELA RECTOR: VÍCTOR ZENÓN CARO CUERVO CC: 4079643	Se realiza asociación de la sede solicitada en tabla place ambiente producción, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	22/10/2024 15:30
56284-20241023	23/10/2024 14:24	23/10/2024 15:00	Para solicitar la presencia del Ing. Camilo Martín en la sesión por Teams programada para el día de hoy 23 de octubre a las 3:00 para apoyar el tema de categorías en Humano.	Se realiza acompañamiento a reunión con LIDER funcional de la mesa de servicio de humano, se solucionan dudas referentes a categorías de servicios de prestaciones económicas FOMAG.	Solucionado	23/10/2024 16:00
56285-20241023	23/10/2024 14:29	24/10/2024 15:00	Buenas tardes, Para solicitar la creación del nuevo perfil D. APOTEOSYS-TRANSPORTE, para la usuaria: Nombre: CLAUDIA LORENA PABON CASTRO Correo: cpabonc@educacionbogota.gov.co	Se realiza la creación del nuevo perfil con nombre D. APOTEOSYS TRANSPORTE en el cual se relacionan los mismos permisos y propiedades que contaba el perfil D. APOTEOSYS y se incluye las plantillas de transporte; así mismo, se procede a mover a la usuaria a este perfil, se valida y se confirma correcta visualización de las propiedades y las plantillas a visualizar, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	24/10/2024 16:30

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

56288-20241023	23/10/2024 15:40	24/10/2024 16:30	Buenas tardes, Para solicitar validar el caso No. 1381186-20241023, ya que, al tratar de cambiar la categoría, no permite cambiar porque no deja ingresar la ubicación.	Se realiza validación del caso escalado, se detecta que el dato relacionado estaba asociado en la categoría INCIDENTE/SISTEMAS DE INFORMACION para que no fuera visible, por ende, se procede ajustar relación con el fin de hacerlo visible y que sea oculto para el perfil de sistemas de información y no para mesa de servicio, se aclara que este comportamiento posterior a la creación no afecta la gestión dado que el caso es tramitable y gestionable de manera correcta por parte del grupo NVC, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	24/10/2024 17:00
56289-20241023	23/10/2024 15:47	23/10/2024 16:30	Buenas tardes, Para solicitar el ajuste del caso No. 1317308-20240731, desbloqueo del caso padre para poder crear el hijo y hacer cargue de los materiales, dejar en Estado "Solicitud Repuesto".	Se realiza la reapertura del caso hijo con el fin de que se proceda con la gestión de repuestos y se realiza la lista del material, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	23/10/2024 17:00
56305-20241024	24/10/2024 11:37	24/10/2024 11:00	Buen día, Para solicitar creación de Técnico Nivel 2 CRISTHIAN ANDRES JULIO VELANDIA para la localidad de Fontibón.	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 Fontibón 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, se reasignan 2 casos al nuevo usuario creado, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria Datos de ingreso: Usuario: cjulio1 Password: #Cedula	Solucionado	24/10/2024 12:00

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

56333-20241025	25/10/2024 14:58	29/10/2024 8:30	Buenas tardes, Para solicitar crear los siguientes Ítems en la Bolsa de Repuestos: - PATCH CORD 3FT CATEGORÍA 6A PANDUIT.....$ 31.878,00 - JACK RJ45 CATEGORÍA 6A..... $ 38.259,00 - CABLE DE RED UTP CAT 6A RJ45 PANDUIT (CARRETE)$ 1.333.680,00 - CABLE DE RED UTP CAT 6A RJ45 PANDUIT (METRO)...$ 4.400,00 - PATCH CORD 7FT CATEGORÍA 6A PANDUIT $ 36.736,00	Se realiza la creación de los repuestos indicados en la tabla spare y la asociación de los mismos en la tabla hd_company_spare con la mesa de servicio de tecnología; cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	29/10/2024 9:30
56344-20241028	28/10/2024 9:17	29/10/2024 10:00	Buenos días, Para solicitar validar el caso No. 1380168, ya que se siguen direccionando casos de NVC a localidades, a pesar de que, en directorio activo, el usuario pertenece a NVC.	Se realiza validación del caso, se confirma que efectivamente la herramienta asigna TODOS los incidentes de impresoras sin importar la localidad al coordinador de impresoras Coordinador CDG, por ende, y según lo conversado con el Ing. Daniel Mahecha se procederá a eliminar la asignación de estas incidencias relacionadas a NVC al coordinador CDG y se configurara balanceo de cargas con los técnicos de impresoras asignados a esta ubicación, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	29/10/2024 11:00
56345-20241028	28/10/2024 9:35	29/10/2024 11:10	Buen día, Por favor para solicitar la reapertura del caso hijo 1344695(1)-20240909, y colocar en estado "Solicitud de Repuesto", ya que se requiere volver a trabajar sobre los mismos para su corrección.	Se realiza la reapertura del caso solicitado con el fin de actualizar material, se asigna a ingeniero conectividad zona 2, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	29/10/2024 11:40

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

56352-20241028	28/10/2024 17:13	29/10/2024 12:00	Buenas tardes, Para solicitar la validación de los casos 1381141 y 1381142, ya que al revisar y abrir la planilla adjunta que se encuentra en el correo de cada uno, aparece la misma información (mismo correo enviado por el funcionario), con los mismos radicados, sin embargo, los adjuntos Excel son distintos. Se valida en el correo de SEDNOTIFICACIONES y efectivamente el área envía dos planillas con radicados distintos.	Se realiza validación de solicitud, se valida y el caso relacionado 1381141 se confirma de manera acertada con el EML y adjunto relacionado de manera correcta, para el otro caso, 1381142, se valida y se confirma que el archivo adjunto es el correcto pero el EML no, por ende, se procede a eliminar y cargar el EML correcto, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	29/10/2024 12:30
56353-20241029	29/10/2024 9:20	29/10/2024 14:00	Buen día, Para solicitar la desactivación del técnico Juan Carlos Mercado de la localidad de Suba. De igual manera trasladar el caso No 1179739(1) de repuestos pendiente a Nancy Yolima Rincon	Se realiza validación y se confirma que el técnico ya se encuentra inactivo y sin relaciones activas en la plataforma, el caso actualmente se encuentra en la bandeja del Ing. Daniel Mahecha quien informa que el caso debe permanecer en su bandeja para aprobación(ya posterior a la gestión aplicada) , así mismo, se informa que el estado SOLICITUD DE REPUESTO asignara siempre el caso a la persona que creo el servicio a diferencia de la asignación automática de la herramienta la cual validara la categoría y ubicación del servicio, es recomendable validar en este escenario cuando es necesario reasignar el caso a estado SOLICITUD DE REPUESTO confirmar que el técnico se encuentre actualmente trabajando, de lo contrario indicarle al coordinador que retome estos servicios y se reasigne al nuevo funcional asignado.	Solucionado	29/10/2024 14:30
56354-20241029	29/10/2024 9:24	29/10/2024 15:00	Buen día, Por favor actualizar técnico Nivel 1 Carlos Augusto Ardila	Se realiza validación de la solicitud, se procede a cargar tablas expertise y zones según técnico espejo, cambio aplicado de manera satisfactoria en ambiente producción.	Solucionado	29/10/2024 16:00

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

56355-20241029	29/10/2024 9:28	30/10/2024 8:30	Buen día, Para solicitar la actualización de Colegios para el técnico N2 de Ciudad Bolívar.	Se realiza validación de la solicitud, se realiza configuración de tablas hd_technician_expertise y hd_technician_zones con el fin de aplicar asignación automática en la herramienta, se informa al Ing. Ricardo Cuellar que esta ubicación queda definida y asignada para 2 técnicos ya que también se encontraba para esta ubicación el técnico Luis Vargas, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	30/10/2024 9:30
56356-20241029	29/10/2024 9:32	30/10/2024 9:45	Buen día, Para solicitar la creación del Técnico N" de Ciudad Bolívar, RODRIGUEZ DIAZ YANDRY CATERINE	Se realiza la creación de la persona configurada en tabla PERSONA y se relaciona a la compañía de servicios de tecnología, así mismo, se configura rol técnico y se relaciona en tablas technician_company y technician_group; se configura perfil NIVEL 2, así mismo, se inactiva usuario técnico indicado y se eliminan relaciones de las tablas, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	30/10/2024 10:30
56357-20241029	29/10/2024 9:45	30/10/2024 10:30	Buen día, Para solicitar validar el caso No. caso 1384658, ya que el caso fue solucionado por el Datacenter, el cual al intentar dar cierre y cambiar de estado la solicitud aparece sin data para darle cierre.	Se aplica configuración en categoría para liberación automática en cierre de casos hijos, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	30/10/2024 12:00
56358-20241029	29/10/2024 10:00	30/10/2024 14:00	Buen día, Para solicitar el ajuste del solucionador SOLICITUD DEL SERVICIO/SEGURIDAD/APLICACION WEB/AUTORIZACION de CSIRT al Ing. Juan Carlos Parra.	Se realiza validación de la solicitud, se modifica asignación de los casos al Ing. Juan Carlos Parra para la categoría de servicio indicada, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	30/10/2024 14:30

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

56363-20241029	29/10/2024 16:11	30/10/2024 15:30	Buenas tardes, Para solicitar la publicación del instructivo adjunto en las siguientes categorías: IDENTIDAD Y ACCESO/CONECTIVIDAD/RED INALAMBRICA/ADMINISTRACION IDENTIDAD Y ACCESO/CONECTIVIDAD/RED INALAMBRICA/SOPORTE TECNICO	Se realiza la creación y configuración de los documentos adjuntos en las categorías indicadas en tabla hd_procedure y hd_procedure_detail, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	30/10/2024 17:00
56364-20241029	29/10/2024 16:39	30/10/2024 14:30	Buenas tardes, Para solicitar validar caso No. 1311564-20240725, ya que está solucionado, y aparece en el backlog semanal.	Se realiza validación de la solicitud, se confirma que el estado pese a estar en estado final como SOLUCIONADOR no finalizo la transacción de cierre por desconexión de puerto entre servidor de base de datos y aplicación (comportamiento escalado al datacenter para su solución) por ende, se procede a finalizar el servicio sin afectar la fecha real de cierre; cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	30/10/2024 15:00
56365-20241029	29/10/2024 17:16	5/11/2024 8:00	Buenas tardes, Para solicitar publicar en las cápsulas de conocimiento de la categoría INCIDENTE/CONECTIVIDAD/RED LAN/SOPORTE TECNICO, la documentación adjunta relacionada al modelo de gestión de repuestos.	Se realiza la carga de los documentos compartidos en la categoría solicitada en la tabla procedure_details, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	5/11/2024 10:00

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

56384-20241031	31/10/2024 14:20	31/10/2024 8:30	Buen día, De manera cordial estamos solicitando sesión de trabajo con el Ing. Camilo Martin el día jueves 31 de octubre de 8:00-10:00 am, para validar los temas reportados como Errores de Pruebas Cálculos OLAs.	Se asiste a sesión y se validan los errores escalados por el grupo de calidad de SI, dentro de la sesión se aclaran algunos errores reportados ya que hacen parte no errores si no ajustes funcionales que se requiere aplicar dentro del proceso de solicitudes de servicio de SI, los errores se escalaran para ser trabajados según programación del Ing. Ricardo Cuellar.	Solucionado	31/10/2024 10:30
56385-20241031	31/10/2024 14:27	1/11/2024 14:00	Buenas tardes, Para solicitar cierre al caso hijo No. 1355888(1)-20240919, ya que no requiere repuesto, y dejar el caso padre en estado continua el proceso.	Se realiza validación de la solicitud, se procede cambiar estado al caso padre asignándolo con el estado CONTINUA CON EL PROCESO, para el caso hijo no se cierra si no se cambia a estado EN PROCESO con el fin de que se realice la documentación requerida y aplique el cierre del servicio, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	1/11/2024 15:00
56406-20241105	5/11/2024 9:03	5/11/2024 10:30	Buen día, Para solicitar la reapertura del caso hijo No. 1381978-20241024, y dejar en Estado "Solicitud de Repuesto", ya que se requiere volver a trabajar para su corrección.	Se realiza la reapertura del servicio solicitado, se asigna el mismo en estado SOLICITUD DE REPUESTO, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	5/11/2024 11:00
56407-20241105	5/11/2024 9:15	5/11/2024 9:15	Buen día, Para solicitar la creación del siguiente Ítem en Bolsa de Repuestos: 1 TARJETA FORMATER BOARD PARA IMPRESORA KYOCERA Modelo ECOSYS M 3040 IDN, Numero de Parte Placa base Kyocera A0744FMF+GH A0744-F....$ 1.710.625,00	Se realiza la creación del repuesto solicitado, se asocia a la compañía de servicios de tecnología, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	7/11/2024 13:15
56408-20241105	5/11/2024 10:51	7/11/2024 8:00	Buen día, Para solicitar para la parametrización de las siguientes categorías en el árbol de la mesa tradicional Humano para "Evaluación Docentes", Se anexa árbol de categorías, transiciones y usuarios.	Se realiza validación del caso, se procede a realizar la creación de categoría, plantillas, transición de estados, configuración de SLA, expertise; configuración aplicada para la mesa de servicio humano en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	7/11/2024 11:00

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

56411-20241105	5/11/2024 14:53	5/11/2024 15:00	Buenas tardes, Por favor validar las notificaciones del técnico N2 Ariel Antonio Peña V. (apenav@educacionbogota.edu.co), ya que no le están llegando las notificaciones de apertura de casos de la herramienta Dexon desde el 24 de octubre 2024.	Se realiza validación del caso, se procede a realizar el seguimiento en office 365 de los casos enviados al correo indicado, en el cual se confirma que los correos desde office 365 están saliendo al usuario sin ningún percance, por ende, es necesario realizar la validación con Microsoft con el fin de validar que efectivamente no se estén quedando represados estos correos, validación aplicada en ambiente producción de manera satisfactoria, se adjunta evidencia en el servicio.	Solucionado	5/11/2024 17:00
56412-20241105	5/11/2024 15:00	7/11/2024 14:00	Buenas tardes, Por favor actualizar los formatos adjuntos en las cápsulas de conocimiento de las siguientes categorías en el ítem de FORMATOS: CATEGORÍA COMPLETA INCIDENTE/CONECTIVIDAD/CABLEADO ESTRUCTURADO/SOPORTE TECNICO INCIDENTE/CONECTIVIDAD/ENLACE INSTITUCIONAL/EVENTO INCIDENTE/CONECTIVIDAD/RED INALAMBRICA/SOPORTE TECNICO INCIDENTE/HARDWARE/CPU/SOPORTE TECNICO INCIDENTE/HARDWARE/ESCANER/SOPORTE TECNICO INCIDENTE/HARDWARE/IMPRESORA INYECCION/SOPORTE TECNICO INCIDENTE/HARDWARE/IMPRESORA MULTIFUNCIONAL/EVENTO INCIDENTE/HARDWARE/IMPRESORA MULTIFUNCIONAL/SOPORTE TECNICO INCIDENTE/HARDWARE/IMPRESORA TERMICA/SOPORTE TECNICO INCIDENTE/HARDWARE/MONITOR/SOPORTE TECNICO INCIDENTE/HARDWARE/MOUSE/SOPORTE TECNICO INCIDENTE/HARDWARE/PORTATIL/SOPORTE TECNICO INCIDENTE/HARDWARE/PORTATIL/SOPORTE TECNICO INCIDENTE/HARDWARE/TECLAD	Se realiza la actualización de los documentos compartidos en la tabla hd_procedure_detail; cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	7/11/2024 17:30

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

			O/SOPORTE TECNICO INCIDENTE/HARDWARE/TODO EN UNO/SOPORTE TECNICO INCIDENTE/HARDWARE/VIDEO BEAM/SOPORTE TECNICO INCIDENTE/INFRAESTRUCTURA DATACENTER/PLANTA ELECTRICA/SOPORTE TECNICO INCIDENTE/INFRAESTRUCTURA ELECTRICA/CIRCUITO ELECTRICO/SOPORTE TECNICO INCIDENTE/INFRAESTRUCTURA ELECTRICA/REGULADOR ELECTRICO/SOPORTE TECNICO SOLICITUD DEL SERVICIO/CONECTIVIDAD/CABLEADO ESTRUCTURADO/FACTIBILIDAD SOLICITUD DEL SERVICIO/CONECTIVIDAD/CABLEADO ESTRUCTURADO/SOPORTE TECNICO SOLICITUD DEL SERVICIO/CONECTIVIDAD/RED INALAMBRICA/SOPORTE TECNICO SOLICITUD DEL SERVICIO/INFRAESTRUCTURA DATACENTER/BACKUP/ADMINISTRACION INCIDENTE/CONECTIVIDAD/RED LAN/SOPORTE TECNICO CATEGORÍA COMPLETA INCIDENTE/CONECTIVIDAD/CABLEADO ESTRUCTURADO/SOPORTE TECNICO INCIDENTE/CONECTIVIDAD/ENLACE INSTITUCIONAL/EVENTO INCIDENTE/CONECTIVIDAD/RED INALAMBRICA/SOPORTE TECNICO INCIDENTE/HARDWARE/CPU/SOPORTE TECNICO INCIDENTE/HARDWARE/ESCANER/SOPORTE TECNICO INCIDENTE/HARDWARE/IMPRESORA INYECCION/SOPORTE TECNICO INCIDENTE/HARDWARE/IMPRESORA MULTIFUNCIONAL/EVENTO INCIDENTE/HARDWARE/IMPRESORA MULTIFUNCIONAL/SOPORTE TECNICO INCIDENTE/HARDWARE/IMPRESORA TERMICA/SOPORTE TECNICO		

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

			INCIDENTE/HARDWARE/MONITOR/SOPORTE TECNICO INCIDENTE/HARDWARE/MOUSE/SOPORTE TECNICO INCIDENTE/HARDWARE/PORTATIL/SOPORTE TECNICO INCIDENTE/HARDWARE/PORTATIL/SOPORTE TECNICO INCIDENTE/HARDWARE/TECLADO/SOPORTE TECNICO INCIDENTE/HARDWARE/TODO EN UNO/SOPORTE TECNICO INCIDENTE/HARDWARE/VIDEO BEAM/SOPORTE TECNICO INCIDENTE/INFRAESTRUCTURA DATACENTER/PLANTA ELECTRICA/SOPORTE TECNICO INCIDENTE/INFRAESTRUCTURA ELECTRICA/CIRCUITO ELECTRICO/SOPORTE TECNICO INCIDENTE/INFRAESTRUCTURA ELECTRICA/REGULADOR ELECTRICO/SOPORTE TECNICO SOLICITUD DEL SERVICIO/CONECTIVIDAD/CABLEADO ESTRUCTURADO/FACTIBILIDAD SOLICITUD DEL SERVICIO/CONECTIVIDAD/CABLEADO ESTRUCTURADO/SOPORTE TECNICO SOLICITUD DEL SERVICIO/CONECTIVIDAD/RED INALAMBRICA/SOPORTE TECNICO SOLICITUD DEL SERVICIO/INFRAESTRUCTURA DATACENTER/BACKUP/ADMINISTRACION INCIDENTE/CONECTIVIDAD/RED LAN/SOPORTE TECNICO			
56413-20241105	5/11/2024 15:09	5/11/2024 11:30	Buenas tardes, Por favor crear los siguientes Ítems en la Bolsa de Repuestos: 1 PAREJA DE TRANSCIVER EMISOR RECEPTOR DEM 330R / DEM 330T TRANSCEIVERS..... $ 139.587,00 2 TABLERO MONOFASICO 6 CIRCUITOS SQUARE-D 75A 120V CAJA (HXWXB) 19X27.7X6.3 CM SCHNEIDER..... $ 68.425,00	Se realiza la creación de los repuestos solicitados, se asocian los mismos a la mesa de servicio de tecnología, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria,	Solucionado	5/11/2024 12:00

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

56414-20241105	5/11/2024 16:59	6/11/2024 8:00	Buenas tardes, Para solicitar creación de nivel 2 de la localidad de Usme. Carlos Andrés Forero.	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 2 de la localidad de Usme y al perfil NIVEL 2; así mismo se inactiva el anterior técnico y se eliminan relaciones en tablas, 0, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria. Datos de ingreso: Usuario: cforero1 Password: #Cedula	Solucionado	6/11/2024 9:30
56429-20241106	6/11/2024 14:20	6/11/2024 14:00	Buenas tardes, De manera cordial, solicitamos la creación del usuario CONSULTOR AT3 para la mesa Humano, con los siguientes datos: Luisa Fernanda Páez Martínez luisa.paez@soportelogico.com.co CC.1000579228 Utilizar espejo al usuario CONSULTOR AT1	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 soporte lógico y al perfil SOPORTE LOGICO; cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria. Datos de ingreso: Usuario: consultor_at3 Password: #Cedula	Solucionado	6/11/2024 15:00
56430-20241106	6/11/2024 14:25	6/11/2024 10:00	Buenas tardes, Para solicitar ajustar casos 1389214 y 1389215, los cuales no se pueden gestionar debido a que no aparecen los datos del solicitante.	Se realiza la asociación de las personas en los 2 casos indicados, cambio aplicado en ambiente producción.	Solucionado	6/11/2024 11:00

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

56431-20241106	6/11/2024 14:27	6/11/2024 15:00	Buenas tardes, Para solicitar Creación de técnico nivel 2 de la localidad de Engativá. Jorge Hernández	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; asi mismo se inactiva el anterior técnico y se eliminan relaciones en tablas hd_technician_expertise, hd_technician_group y hd_tehnician_zones, se reasignan 3 casos al nuevo usuario creado, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria Datos de ingreso: Usuario: jhernandez1 Password: #Cedula	Solucionado	6/11/2024 16:00

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

56432-20241106	6/11/2024 15:25	6/11/2024 16:00	Buenas tardes, Para solicitar la creación del técnico nivel 2 en la localidad de Kennedy., Omar Ignacio Bettin.	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 Kennedy 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: obettin1 Password: #Cedula	Solucionado	6/11/2024 17:00

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

56433-20241106	6/11/2024 15:50	7/11/2024 11:00	Buenas tardes, Para solicitar validar el caso 1390431(1)-20241106, ya que se encuentra en estado ESCALADO A DATA CENTER, el cual al intentar dar cierre y cambiar de estado la solicitud aparece sin data para darle cierre.	Se realiza validación del caso, se informa que el comportamiento se debe a un error en la gestión por parte de nivel2 y el coordinador de localidad, ya que se realizó la creación del caso hijo con categoría soporte técnico aun teniendo el caso principal con la misma categoría de selección, posterior a esto, bajo el caso hijo, el técnico nivel 2 asigna el estado "escalado datacenter", dicho estado es controlable y solo se debería asignar al caso principal y no al caso hijo, posterior a esto, el coordinador RECATEGORIZA el servicio y lo asigna a categoría ADMINISTRACION, el tema generó que precisamente el caso se bloqueara en el sentido que al aplicar la recategorización el servicio estaba con el estado ESCALADO DATANCENTER; al recategorizarlo en categoría administración NINGUNA categoría ADMINISTRACION tiene dentro de su lógica de servicio alguna transición válida para el estado escalado datacenter; por ende , se procederá a liberar el servicio cambiando el estado del caso hijo a EN PROCESO para continuar con la gestión y solución respectiva.	Solucionado	7/11/2024 12:00

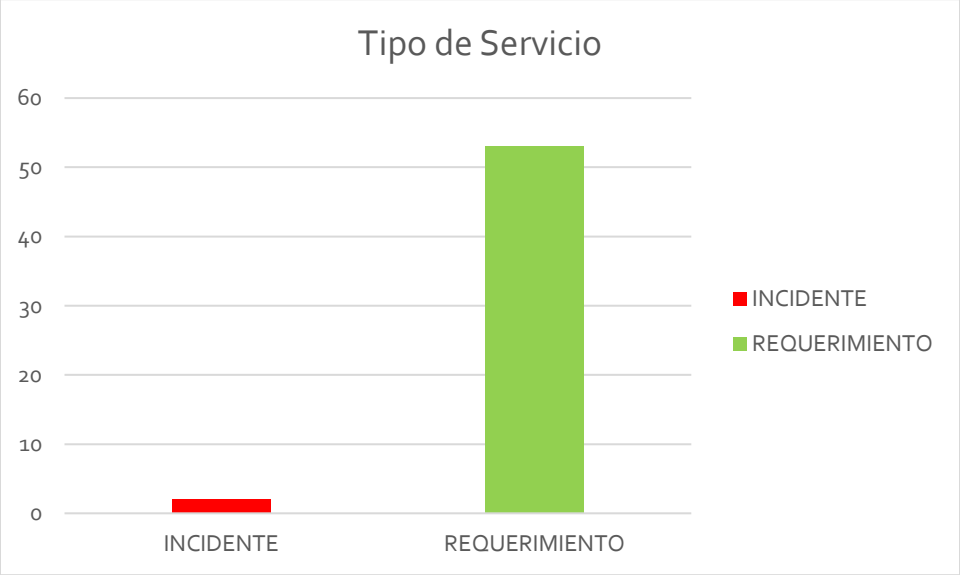
Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

56447-20241108	8/11/2024 11:46	8/11/2024 8:00	Buen día, Para validar el caso 1391883-20241107, ya que se encuentra en estado ESCALADO A DATA CENTER, el cual al intentar dar cierre y cambiar de estado la solicitud aparece SIN DATA para darle cierre.	Tras validar el caso, se determinó que el comportamiento observado se debe a un error en la gestión realizada por el nivel 1. El estado "Escalado Datacenter" está diseñado para asociarse solo con categorías específicas que requieren escalamiento a un nivel superior; no debería aplicarse indiscriminadamente a todas las categorías de gestión. Sin embargo, el nivel 1 cometió varios errores en la recategorización del servicio. Inicialmente, el nivel 1 asignó incorrectamente el caso a la categoría de Soporte Técnico, aplicando el estado "Escalado Datacenter", lo cual generó una inconsistencia al activar un estado de escalamiento para un caso que no correspondía a dicha categoría. Posteriormente, el servicio fue recategorizado a una categoría informativa de nivel 1. Este cambio de categoría, combinado con el estado "Escalado Datacenter", provocó que el caso se bloqueara. Esto se debe a que ninguna de las categorías informativas tiene una transición válida al estado "Escalado Datacenter" en su lógica de servicio. La falta de una transición lógica entre categorías de nivel informativo y estados de escalamiento impidió que el caso pudiera avanzar adecuadamente, lo que derivó en un bloqueo operativo en el sistema.	Solucionado	8/11/2024 9:00

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

Clasificación por Tipo de Servicio

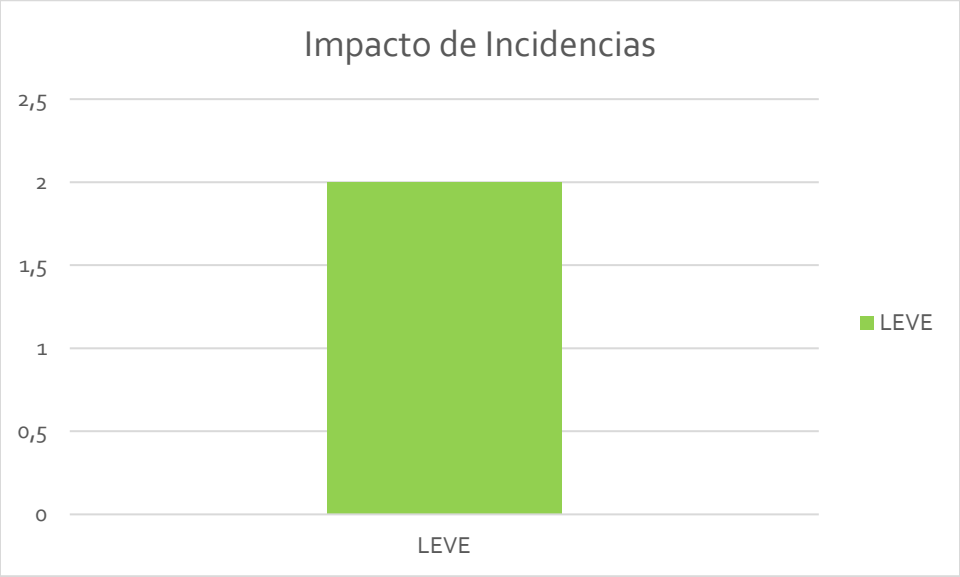
Dentro del periodo analizado se detecta un total de 55 **casos** escalados por la SED, de los cuales **53** hacen parte de los requerimientos y/o solicitudes nuevas a implementarse en la herramienta y **2** casos escalados como incidencia para ajuste dentro de la plataforma



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 2 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:

- 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 solicita realizar la validación de los casos 1381141 y 1381142, ya que al revisar y abrir la planilla adjunta que se encuentra en el correo de cada uno, aparece la misma información (mismo correo enviado por el funcionario), con los mismos radicados, sin embargo, los adjuntos Excel son distintos. Se valida en el correo de SEDNOTIFICACIONES y efectivamente el área envía dos planillas con radicados distintos.
- Se solicita validar el caso No. caso 1384658, ya que el caso fue solucionado por el Datacenter, el cual al intentar dar cierre y cambiar de estado la solicitud aparece sin data para darle cierre.

Soluciones a las problemáticas identificadas en el software Dexon.

- Se realiza validación de solicitud, se valida y el caso relacionado 1381141 se confirma de manera acertada con el EML y adjunto relacionado de manera correcta, para el otro caso, 1381142, se valida y se confirma que el archivo adjunto es el correcto pero el EML no, por ende, se procede a eliminar y cargar el EML correcto, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.
- Se aplica configuración en categoría para liberación automática en cierre de casos hijos, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.

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

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.
- 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.

BPO

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

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.

Escalamiento

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

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

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 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)

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

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