Informe de actividades Dexon Software



SECRETARIA DE EDUCACIÓN DE BOGOTÁ

Noviembre 10 – diciembre 09 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 19

Cumplimiento ANS 20

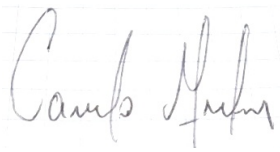
Seguimiento respecto de las mejoras o recomendaciones realizadas en el mes inmediatamente anterior 21

Descripción de problemas encontrados en el software Dexon. 21

Soluciones a las problemáticas identificadas en el software Dexon. 21

Propuesta de mejoras o recomendaciones para el software Dexon 22

Glosario 23

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.

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

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 Secretaria de Educación de Bogotá.
- Validar el correcto funcionamiento y almacenamiento de datos del modelo de datos utilizado por cada uno de los procesos implantados.

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

Reporte de Atención de Casos:

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

TICKET	Fecha de Creación	Fecha de Inicio	Hallazgo Comentario	Plan de Acción Ejecutado	Estado	Fecha Final
56470-20241113	13/11/2024 10:17	14/11/2024 14:00	Buen día, Para solicitar aplicar la misma transición de Estados a las nuevas Categorías de Evaluación Docente. Se anexa archivo con las transiciones que existen en la mesa tradicional Humano.	Se realiza ajuste en las transición de estados de la mesa de servicio de humano para las categorías de evaluación docente según archivo adjunto, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	14/11/2024 16:30

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

56471-20241113	13/11/2024 11:29	13/11/2024 8:30	Buen día, Para solicitar la reapertura de los casos relacionados, y dejar el caso hijo en estado "suministro de repuesto" para que el operador realice la corrección de documentación.: 1249510(1)-20240506 1276925(1)-20240606 1291966(2)-20240628 1310396(1)-20240730 1296297(1)-20240801 1335857(1)-20240826 1332973(1)-20240822 1336353(1)-20240826 1282829(1)-20240617 1340409(1)-20240830 1326388(1)-20240813 1310835(1)-20240730 1366657(1)-20241002 1288512(1)-20240625 1366904(1)-20241008 1318467(1)-20240801	Se realiza la reapertura de los casos padres e hijos de repuestos según la solicitud escalada, a los casos padres que ya se encontraban en estado CERRADO se reabres y se asigna el estado SOLICITUD DEL REPUESTO, los casos hijos que se encontraban en estado INSTALACION DE REPUESTO se reabre servicio en estado SUMINISTRO DE REPUESTO, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	13/11/2024 10:30

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

56472-20241113	13/11/2024 11:34	13/11/2024 11:00	Buen día, Para validar caso REPUESTO 1392088(1)-20241107 donde si se podía visualizar el repuesto y se había realizado la respectiva aprobación, desde la caída ayer del aplicativo DEXON ya no se visualiza ni en la bandeja del aprobador por parte de la SED, ni en la bandeja del Coordinador. Evidencia Caso REPUESTO 1392088(1)-20241107 no visualiza el cargue del repuesto en la bandeja del coordinador, pero en la bandeja del tecnólogo si se visualiza el cargue del mismo	El comportamiento expresado no es una falla de la herramienta según lo indicado si no es un comportamiento que es acorde a la funcionalidad configurada. El estado SOLICITUD DE REPUESTO es el estado inicial para seleccionar el repuesto requerido, este campo en esté estado SOLO es visible para los técnicos de gestión nivel 2 y nivel 3 mas no para los perfiles de coordinación (ya que estos ultimo no tiene rol de solicitante si no de aprobador), por ende , al reasignar el caso en un estado de solicitud mas no de aprobación no es visible por parte del coordinador pero si visible por parte del técnico nivel 3, si el caso cambia a APROBACION COORDINADOR el campo ya será visible por parte del coordinador de la localidad.	Solucionado	13/11/2024 12:00
56473-20241113	13/11/2024 11:38	13/11/2024 12:00	Buen día, Para solicitar que la ingeniera SANDRA PATRICIA SANCHEZ U.., tenga acceso desde su perfil en Dexon a los reportes de gestión de nivel 1:	Se realiza validación de las solicitud, se procede a asignar permisos a los 4 reportes indicados en el perfil de PROCESOS ITIL, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	13/11/2024 13:00

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

56480-20241113	13/11/2024 14:41	22/11/2024 6:30	Buenas tardes, Para solicitar el ajuste del estado SUSPENDIDO SI, ya que presenta errores en su funcionamiento. a continuación, se relacionan: 1) No se muestra el PopUp con el listado de las causas razón para hacer la suspensión. 2)Al guardar el comentario en ese cambio de estado SUSPENDIDO SI se borra la información del OLA que ya previamente se había registrado y que se debe visualizar siempre en el ticket en su parte derecha. 3) Así mismo debido al error se identifica que el correo que comunica la suspensión del ticket no esta se registra la información en los campos "Causa de suspensión" y "Detalle de la suspensión"	Según lo solicitado, se procede a activar el estado suspendido SI en los valores de complejidad y prioridad, así mismo, se activa funcionalidad de cambios de estado con nueva estructura de categorías en ambiente pruebas Dexon con el fin de habilitar lista desplegable y posterior envío de correo a la selección, cambio aplicado en ambiente pruebas de manera satisfactoria.	Solucionado	22/11/2024 9:30
56481-20241113	13/11/2024 14:52	13/11/2024 14:00	Buenas tardes. Para solicitar reemplazar la palabra "tienen" por "tiene" en todas las categorías que están haciendo llamado al criterio "Exigido por normatividad" que hace parte de la evaluación de la PRIORIDAD.	Se realiza la modificación en las opciones de la lista desplegable del campo EXIGIDO POR NORMATIVIDAD; cambio aplicado en ambiente pruebas de manera satisfactoria.	Solucionado	13/11/2024 15:00
56492-20241114	14/11/2024 16:44	19/11/2024 8:30	Buena tarde, Para solicitar modificar el Estado del caso Dexon Contáctenos 1395709-20241113, para que quede como "CIERRE RADICADO", con los siguientes datos: RADICADO: E-2024-170308 CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: YLR4T	Se realiza cambio de estado del ticket solicitado, así mismo, se ingresan los datos del radicado en la tabla RADICACION_CONTACTENOS, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	19/11/2024 9:00

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

56506-20241118	18/11/2024 14:40	19/11/2024 13:00	Buen día, Para solicitar quitar el Estado PLANEACION e ingresar los Estados PENDIENTE POR ASIGNAR Y EN REQUERIMIENTOS, para los 14 estados a tener en cuenta para el Cálculo de OLAs.	Se realiza modificación en los 3 reportes Reporte Seguimiento OLA, Historial Estado V1 y Reporte Cumplimiento OLA se ajusta el cálculo del campo calculado Minutos Laborales , se elimina del conteo el estado indicado y se adicionan los 2 estados solicitados, cambio aplicado en ambiente pruebas de manera satisfactoria.	Solucionado	19/11/2024 14:00
56507-20241118	18/11/2024 15:03	19/11/2024 9:30	Buenas tardes, Para solicitar ajuste del caso No. 1396809-20241114, para que quede en estado "CIERRE RADICADO" con los siguientes datos: Radicado: E-2024-171043 Código: L2VQR	Se realiza cambio de estado del ticket solicitado, así mismo, se ingresan los datos del radicado en la tabla RADICACION_CONTACTENOS, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	19/11/2024 10:00
56509-20241118	18/11/2024 15:39	19/11/2024 10:00	Buenas tardes, Para solicitar el ajuste del caso Contáctenos 1398017, para que quede en estado "CIERRE RADICADO" con los siguientes datos: RADICADO: E-2024-158382 CODIGO: KKHoI	Se realiza cambio de estado del ticket solicitado, así mismo, se ingresan los datos del radicado en la tabla RADICACION_CONTACTENOS, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	19/11/2024 10:30
56510-20241118	18/11/2024 15:47	19/11/2024 10:30	Buenas tardes, Solicito de tu colaboración ajustando el caso No. 1397667-20241115, para que quede en estado "CIERRE RADICADO" con los siguientes datos: SIGA: E-2024-171735 CODIGO: P6SWN	Se realiza cambio de estado del ticket solicitado, así mismo, se ingresan los datos del radicado en la tabla RADICACION_CONTACTENOS, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	19/11/2024 11:00

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

56514-20241119	19/11/2024 11:12	19/11/2024 11:12	Buen día, Para solicitar la reapertura de los siguientes casos para corrección por parte del operador.: 1291786(1), Acta en Dexon está en blanco 1291810(1), Acta en Dexon está en blanco 1271745(1), Caso sin acta 1309697(1), Acta en Dexon está en blanco 1317150(1), Acta en Dexon está en blanco 1343731(1), Acta en Dexon está en blanco 1235271(1), Acta en Dexon está en blanco 1235271(1), No hay acta física y el serial del regulador esta repetido en el switch, no está añadido ninguno de los ítems de factibilidad (T)	Se realiza la reapertura de los servicios solicitados, se asignan en estado SUMINISTRO DE REPUESTOS con el fin de que se realice la gestión solicitada por parte del proveedor, cambio aplicado en ambiente producción.	Solucionado	21/11/2024 15:12
56515-20241119	19/11/2024 11:18	19/11/2024 14:00	Buen día. Para solicitar validar caso 1398277-20241118, ya que al dar gestión y que debe ser escalado a ETB la herramienta no genero el caso hijo, sin embargo, el caso padre si quedo bloqueado en mi bandeja (sopconectividadz2)., para dar continuidad al proceso.	Se realiza validación del caso escalado, el comportamiento se debe a las fallas de desconexión, por ende, la herramienta al realizar de finalizar la transacción no guarda el total de los campos necesarios para la gestión, por ende, se procede a validar y se diligencian los datos faltantes para su correcta validación y gestión, el caso hijo escalado a ETB es 1398277(1) , cambio aplicado y validado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	19/11/2024 15:00
56516-20241119	19/11/2024 11:22	19/11/2024 15:00	Buen día, Para solicitar creación del siguiente Ítem en Bolsa de Repuestos: 1 DISCO EXTRAIBLE DE ESTADO SOLIDO DE 1 TB, Modelo Adata Sd620, Numero de Parte Sd620.....$ 388.701,00	Se realiza la creación del repuesto solicitado en tabla spare, se aplica relación en tabla spare_company a la mesa de servicio de tecnología, cambio aplicado en ambiente de producción de manera satisfactoria.	Solucionado	19/11/2024 16:00

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

56520-20241119	19/11/2024 11:49	20/11/2024 10:00	Buen día, Para solicitar ajustar el nombre de la categoría VIABILIZACION a "VIABILIZACIÓN DE PROYECTOS", para que quede en producción.	Se realiza el renombramiento de la categoría solicitada, cambio aplicado en ambiente pruebas de manera satisfactoria.	Solucionado	20/11/2024 11:30
56529-20241121	21/11/2024 11:20	22/11/2024 9:30	Buen día, Para solicitar ajustar el caso Dexon Contáctenos, para que quede en estado "CIERRE RADICADO", con los siguientes datos: RADICADO: E-2024-173124 CODIGO: SLZoL CATEGORIA: Ente de Control	Se valida solicitud, se procede a realizar el cambio de estado solicitado y se modifican datos de radicado y categorización con los datos relacionados en el ticket, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	22/11/2024 10:00
56530-20241121	21/11/2024 11:39	21/11/2024 12:00	Buen día, Para solicitar realizar el ajuste a la categoría "Prestaciones Económicas" de Dexon, mesa de Humano, se adjunta el archivo con las categorías, transiciones y destinos de los casos.	Buen día, se realiza la creación de las categorías solicitadas en la tabla hd_category y hd_incident_layout, se relacionan las mismas a la mesa de servicio humano, se configura transición de estados, expertise y se crea dato relacionado según lógica indicada, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	21/11/2024 17:00
56535-20241121	21/11/2024 15:31	22/11/2024 10:00	Buenas tardes, Para solicitar publicación del instructivo adjunto en las cápsulas de conocimiento de las siguientes categorías: INCIDENTE/MICROSOFT/OFFICE365/SOPORTE TECNICO SOLICITUD DE SERVICIO/MICROSOFT/SO WINDOWS/SOPORTE TECNICO	Se realiza creación del procedimiento "Formatos" y se relaciona en procedure_Detail el instructivo relacionado a las categorías indicadas, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	22/11/2024 11:00

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

56544-20241122	22/11/2024 10:13	22/11/2024 14:00	Buen día, Para solicitar ajustar el perfil de la usuaria: SANDRA PATRCIA UBAQUE, para que pueda generar casos en la mesa de Sistemas de Información DEXON.	Se realiza asignación de permisos para la creación de solicitudes de servicios del sistema de información Dexon en ambiente producción, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	22/11/2024 15:00
56545-20241122	22/11/2024 10:40	22/11/2024 15:00	Buen día, Para solicitar un listado de los usuarios con perfil: Atención al Ciudadano-Contáctenos.	Se realiza creación y envío del listado solicitado con todos los usuarios asociados al perfil atención al ciudadano.	Solucionado	22/11/2024 15:30
56546-20241122	22/11/2024 10:53	25/11/2024 8:30	Buen día, Para solicitar la actualización del usuario LÍDER FUNCIONAL del Sistema de Información PRIMERA INFANCIA, así: Nuevo Líder : ANDRES MARINO RAMIREZ (amarino@educacionbogota.gov.co) Desactivar Anterior Líder : Giovanny Romero (garomero@educacionbogota.gov.co) De igual manera si existen casos de SIAPI en la bandeja de Giovanni Romero, trasladar al nuevo líder.	Se realiza actualización del líder técnico solicitado, se activa rol técnico y se asocia usuario al perfil D. CRM PRIMERA INFANCIA; cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	25/11/2024 10:00

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

56561-20241125	25/11/2024 14:58	25/11/2024 16:00	Buenas tardes, Para solicitar retirar la asignación de casos en Humano para los siguientes usuarios, debido a que finalizan contrato próximamente, y deben evacuar los casos que ya están asignados. llopezn@educacionbogota.gov.co - LAURA NATALIA LOPEZ ARIZA lramirezs@educacionbogota.gov.co - LEIDY CATALINA RAMIREZ SAENZ dcastillof@educacionbogota.gov.co - DIANA JANNETH CASTILLO	Se procede a eliminar relación de los usuarios indicados según solicitud para que no sigan llegando casos de manera automática, se recomienda informar el momento en el cual se los usuarios no van a tener más contrato con el fin de inactivar y eliminar las relaciones que actualmente los usuarios tienen configuradas, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	25/11/2024 17:00
56562-20241125	25/11/2024 15:43	26/11/2024 8:30	Para solicitar apertura del siguiente caso 1335440(1)-20240826, ya que el serial del regulador quedó incompleto. Serial incompleto R3M200924 Serial completo: R3M200924-1200382TA	Se realiza la reapertura del servicio solicitado con el fin de que el gestor realice la corrección indicada, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	26/11/2024 9:30
56574-20241126	26/11/2024 16:45	27/11/2024 8:30	Buenas tardes. Para solicitar validar porqué se presentó la siguiente situación en Sednotificaciones: Ingresaron varios correo por sed notificaciones, los cuales no quedaron asignados o ligados a un caso Dexon, por lo tanto se procedió a realizar el respectivo cargue en la base de forma manual, para garantizar envió de las planillas relacionadas por la áreas.	Buen día, al realizar validación del caso, se informa que la falla se desencadeno por la caída mundial se los servicios Microsoft que genero errores en lectura y saturación en los buzones de servicio configurados en la herramienta, de igual manera se validó la creación de casos en fechas de la semana actual con el fin de validar la correcta creación de los casos de estos remitentes a lo cual se confirma correcta creación en fechas anteriores a la falla presentada en los servicios Microsoft.	Solucionado	27/11/2024 10:00

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

56575-20241126	26/11/2024 16:51	27/11/2024 10:30	Buenas tardes. Para solicitar la reapertura del caso No. 1380604, teniendo en cuenta que, a la hora del cierre, el respectivo caso aparece sin datos de usuario e IED, para realizar la respectiva gestión.	Se realiza la reapertura del caso solicitado, es de aclarar que el comportamiento fue generado por el coordinador de la localidad quien borro los datos del caso.	Solucionado	27/11/2024 11:30
56581-20241127	27/11/2024 9:27	27/11/2024 11:30	Buen día, Para solicitar la reapertura de los siguientes casos para realizar ajustes en Dexon y actas: 1370435(1)-20241008: En este caso la cantidad del ítem "6464-MEMORIA RAM PARA DESKTOP PC SMART 4HR-00018 DDR4 8GB 3200 MHZ" se puso 1 pero en Dexon aprobaron 2 1387359(1)-20241031: En este caso el acta se hizo con seriales incorrectas 1380604(1)-20241023: En este caso se eliminó toda la información de los ítems a facturar, se requieren volver a cargar, el acta esta correcta.	Se realiza la reapertura de los servicios solicitados con el fin de que realicen la corrección de los casos, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	27/11/2024 12:30

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

56594-20241128	28/11/2024 12:15	29/11/2024 9:00	Buena tarde, Para solicitar la creación y modificación de los usuarios Técnicos Nivel 2 de la localidad de San Cristóbal, de acuerdo con los archivo s anexos.	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 San Cristóbal 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: curregoı Password: #Cedula	Solucionado	29/11/2024 11:30
56595-20241128	28/11/2024 12:22	29/11/2024 11:30	Buena tarde, Para solicitar validare el caso Dexon 1403899-20241125, el cual aparece en estado "SOLUCIONADO CONTACTENOS", pero en el reporte no muestra la fecha de cierre, por lo cual se requiere el ajuste.	Se realiza actualización de la fecha de cierre ingresando valor del evento SOLUCIONADO; cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	29/11/2024 12:00

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

56636-20241203	3/12/2024 9:47	3/12/2024 10:00	Buen día, Para solicitar la actualización de usuario técnicos N2 en la localidad de Ciudad Bolívar.	Se realiza la actualización del nuevo técnico solicitado, 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; 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	Solucionado	3/12/2024 12:00
56637-20241203	3/12/2024 9:49	3/12/2024 14:00	Buen día, Para solicitar la creación de técnico nivel 2 de Ciudad Bolívar Esneyder Castro.	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 Ciudad Bolívar al perfil NIVEL 2; cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria. Datos de ingreso: Usuario: jcastro1 Password: #Cedula	Solucionado	3/12/2024 15:00
56654-20241204	4/12/2024 15:39	28/11/2024 9:30	Buenas tardes, Para solicitar regresar a Estado Abierto el caso No. 1409930, ya que la usuaria se equivocó al aplicar el Estado En Gestión.	Se realiza el cambio del estado solicitado, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	28/11/2024 10:30

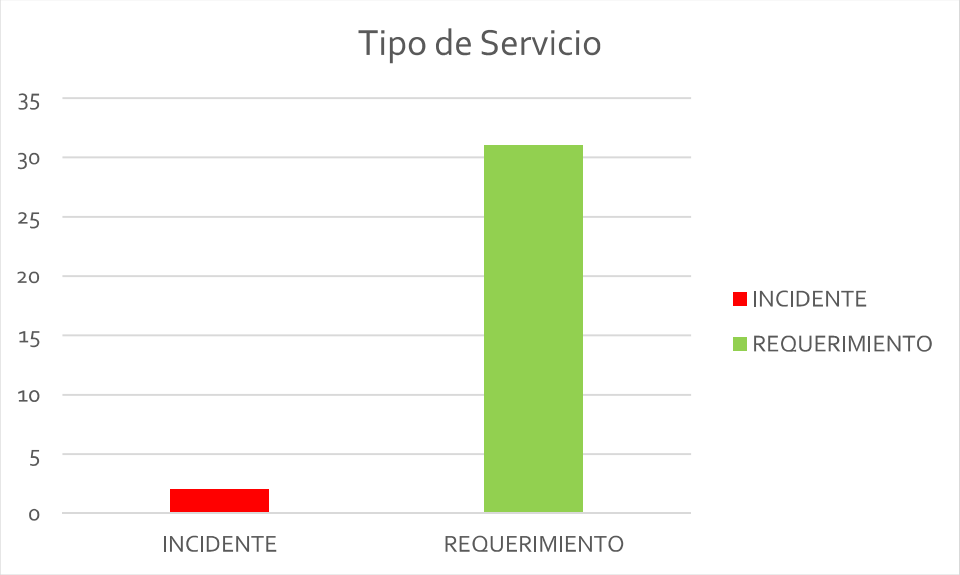
Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

56659-20241205	5/12/2024 15:09	5/12/2024 15:09	Buenas tardes, Para solicitar el ajuste del caso No. 1410802-20241204, para que quede en estado "CIERRE RADICADO" con los siguientes datos: RADICADO: E-2024-185372 CODIGO: NVQBN	Se realiza modificación de estado del caso solicitado y se relacionan datos de radicación según lo solicitado, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	10/12/2024 11:20
56678-20241209	9/12/2024 8:20	6/12/2024 16:00	Buen día, Para solicitar aplicar la actualización de los Webservices, de acuerdo con el procedimiento del Control de Cambios No. RFC: 223 del 6 de diciembre de 2024.	Se realiza actualización de los webservices en ambiente producción , se validan funcionalidades de la plataforma de manera correcta, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	6/12/2024 18:30

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

Clasificación por Tipo de Servicio

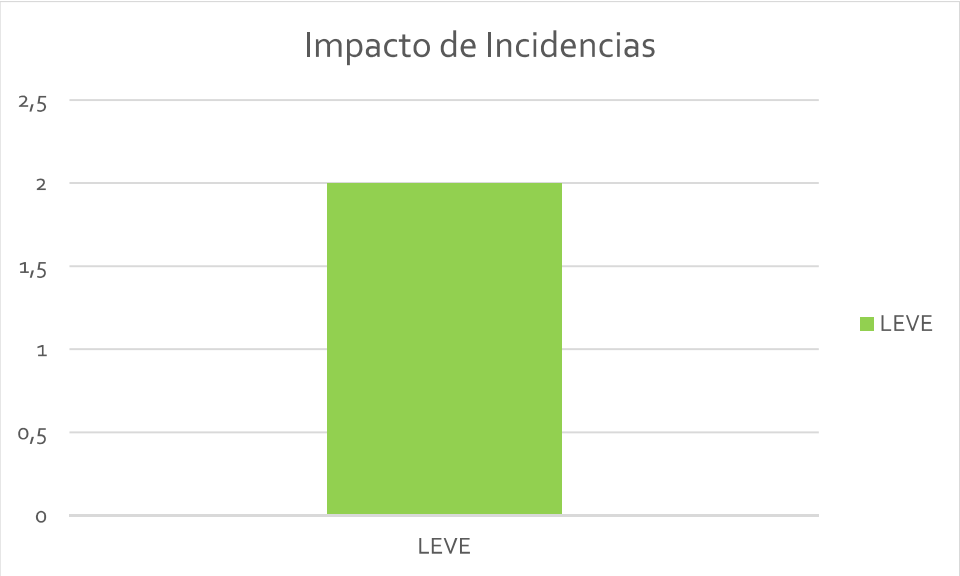
Dentro del periodo analizado se detecta un total de 33 **casos** escalados por la SED, de los cuales **31** hacen parte de los requerimientos y/o solicitudes nuevas a implementarse en la herramienta y **2** casos escalados como incidencia para ajuste dentro de la plataforma



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 validar el estado SUSPENDIDO SI, ya que presenta errores en su funcionamiento. a continuación se relacionan: No se muestra el popup con el listado de las causas razón para hacer la suspensión, al guardar el comentario en ese cambio de estado SUSPENDIDO SI se borra la información del OLA que ya previamente se había registrado y que se debe visualizar siempre en el ticket en su parte derecha, Así mismo debido al error se identifica que el correo que comunica la suspensión del ticket no esta se registra la información en los campos "Causa de suspensión" y "Detalle de la suspensión"
- Se solicita validar caso 1398277-20241118, ya que al dar gestión y que debe ser escalado a ETB la herramienta no genero el caso hijo, sin embargo, el caso padre si quedo bloqueado en mi bandeja (sopconectividadz2)., para dar continuidad al proceso.

Soluciones a las problemáticas identificadas en el software Dexon.

- Según lo solicitado, se procede a activar el estado suspendido SI en los valores de complejidad y prioridad, así mismo, se activa funcionalidad de cambios de estado con nueva estructura de categorías en ambiente pruebas Dexon con el fin de habilitar lista desplegable y posterior envió de correo a la selección, cambio aplicado en ambiente pruebas de manera satisfactoria.
- Se realiza validación del caso escalado, el comportamiento se debe a las fallas de desconexión, por ende, la herramienta al realizar de finalizar la transacción no guarda el total de los campos necesarios para la gestión, por ende, se procede a validar y se diligencian los datos faltantes para

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

su correcta validación y gestión, el caso hijo escalado a ETB es 1398277(1) , cambio aplicado y validado 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.
- 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