Informe del mes Dexon Software



DPS

2024

Objetivo del análisis

El Presente documento, hace parte del informe de Gestión y tiene como fin realizar un análisis sobre los servicios prestados por parte de Dexon Software durante el mes de diciembre del 2024.

Alcance del análisis

- Verificar servicios prestados.
- Garantizar cumplimientos de ANS por parte de Dexon Software.

Seguimiento a servicios prestados.

Las siguientes gráficas reflejan el seguimiento de los casos atendidos durante el mes y está respaldado en el Excel anexo.

No aplica se debe verificar usuarios de accesos al sistema, por ahora solicitudes se realizarán vía correo o telefónico.

Los tickets de prioridad Baja se catalogaron en esta prioridad ya que no impactaron la operación en la herramienta, es decir permitió realizar las actividades básicas tales como creación, gestión y cierre de casos.

Los tickets de prioridad Media, se catalogaron de esta manera ya que tuvieron un impacto leve en la operación sin generar interrupciones graves.

Los tickets de prioridad Alta, se catalogaron de esta manera ya que tuvieron un impacto fuerte en la operación generando interrupciones graves.

Acuerdo de niveles de servicio

El siguiente seguimiento está basado y respaldado en el Excel que se anexa a la documentación.

Efectividad: Se mantiene una efectividad del 100% (6/6∗ 100) = 100%. **Evaluación:** Satisfactorio

Evaluación: Satisfactorio Disponibilidad del Servicio: En cuanto a la disponibilidad del servicio, esta no se vio afectada durante el periodo actual (720 / 720 ∗ 100) = 100% cumpliendo con la Disponibilidad del Servicio. **Evaluación:** Satisfactorio

A continuación, se establecen los casos que fueron escalados fuera de la herramienta y que se han estado gestionando y haciendo respectivo seguimiento.

SOLICITUDES POR CORREO Y OTROS MEDIOS												
Tickets	Hallazgo Comentario	Análisis Causa Comentario	Plan de Acción Ejecutado	Nombre cliente	Fuente	Tipo	Fecha de Creación	Prioridad	Estado	Atendido por	nivel de Atención	cumplimiento
No Aplica	DPS solicitó realizar capacitación para usuarios en temas de administración de la plataforma Dexon.	Se realizó programación para capacitación en temas de administración de la herramienta	Se realizó capacitación en administración Dexon haciendo énfasis en la navegación por la consola con usuario administrador.	DPS - William Martinez	Correo	Incidente	04/12/2024	Media	Solucionado	Carlos Andres Romero	Nivel 3	CUMPLE
No Aplica	De acuerdo con capacitación del 4 de diciembre se solicitó una segunda capacitación.	Se programo segunda capacitación la cual se orienta a lo referente a administración de usuarios.	Se validaron diferentes funcionalidades de la herramienta relacionadas con la sincronización, configuración y modificación de usuarios.	DPS - William Martinez	Correo	Incidente	06/12/2024	Media	Solucionado	Carlos Andres Romero	Nivel 3	CUMPLE
No Aplica	Se aprobó actualización de versión en ambiente de producción.	Se procede a realizar alistamiento de la versión.	Se realizó actualización de versión web y ws en ambiente de producción.	DPS - William Martinez	Correo	Incidente	10/12/2024	Media	Solucionado	Carlos Andres Romero	Nivel 3	CUMPLE

Servicio al cliente
Sgc-Compromiso de todos

Powered by Dexon BPM