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 noviembre 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 actualización de logos sobre la herramienta.	Los logos de la plataforma se encuentran desactualizados	Actualización de logo en ambientes web.	DPS - William Martinez	Correo	Incidente	13/11/2024	Media	Solucionado	Carlos Andres Romero	Nivel 3	CUMPLE
No Aplica	Se requiere realizar inicio de actualización de software, para esto se debe realizar actualización en primer lugar en ambiente de pruebas.	Se verifico ultima versión en ambientes Dexon y se realizó la instalación del mismo en ambiente de pruebas	Se realizó instalación de versión en ambiente de pruebas y posteriormente se realizaron pruebas y seguimiento del mismo.	DPS - William Martinez	Correo	Incidente	27/11/2024	Media	Solucionado	Carlos Andres Romero	Nivel 3	CUMPLE
No Aplica	DPS solicitó que debido a la salida de usuario de la mesa de servicios este sea remplazado por otro usuario.	Se procede a verificar tablas donde el usuario a remplazar tiene algún nivel de injerencia con el fin de ser sustituido.	Se realizó remplazo del usuario en las tablas de HD_TECHNICIAN_GROUP, HD_TECHNICIAN_EXPERTISE, cambio en el perfil y reasignación de tickets abiertos a nuevo usuario.	DPS - William Martinez	Correo	Incidente	27/11/2024	Media	Solucionado	Carlos Andres Romero	Nivel 3	CUMPLE

Powered by Dexon BPM