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 octubre 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	Analisis Causa Comentario	Plan de Accion Ejecutado	Nombre cliente	Fuente	Tipo	Fecha de Creación	Prioridad	Estado	Atendido por	nivel de Atención	cumplimiento
No Aplica	Rafael Francisco Reyes es el encargado de Rufi, pero cuando trata de reasignar un incidente a Diego Manuel Alonso, no le aparece en el cuadro de lista. El esta reemplazando a Mónica Adriana Arias Roldan	Se realizaverificación de permisos y se ajustan los mismos para que pueda asignar casos el usuario solicitdo. Se envía evidencia vía correo electronico.	Validación de funcionalidades y permisos asignados al usuario, se evidencia que falta un permiso.	DPS - William Martinez	Correo	Incidente	23/10/2024	Media	Solucionado	Carlos Andres Romero	Nivel 3	CUMPLE

No Aplica	Las notificaciones de los casos escaldos a través de la mesa de ayuda, al usuario carlos.campos el cual es de contratos y se le escala casos de creación de cuentas no le llegan al correo.	Se realizó verificación sobre la tabla de SMTP_SENT_MAIL, encontrando la generación correcta de notificaciones a este usuario, adicionalmnete se valido historial sobre los tickets donde se generarón notificaciones a este usuario evidenciando la generación de os mismos de manera exitosa, se sugiere verificar correos en SPAM	Se procedio con la revisión de logs e historicos de notificaciones salientes.	DPS - William Martinez	Correo	Incidente	23/10/2024	Media	Solucionado	Carlos Andres Romero	Nivel 3	CUMPLE
No Aplica	El usuario Hector Andres Medina se traslapo en la mesa con el usuario Andres Sotelo, razón por la cual desapareció el histórico de lo realizado por el usuario.	No se encontro error alguno sin embargo se procedio a insertar de nuvo los registros y a realizar un reinicio del sistema, evidenciando la visualización correcta del usuario.	Se procedio con la verificación del usuario a nivel de configuración sobre la tabla APP_USER y APP_USER_PROFILE	DPS - William Martinez	Correo	Incidente	23/10/2024	Media	Solucionado	Carlos Andres Romero	Nivel 3	CUMPLE

No Aplica	El usuario de Andrea Jimenez también se traslapo y en el momento me dice le siguen llegando tickets, ella debe quedar como estaba Martha Lucia Restrepo, puede gestionar pero no le debe llegar ningún ticket (realiza funciones de calidad.	No se encontro error alguno sin embargo se procedio a insertar de nuvo los registros y a realizar un reinicio del sistema, evidenciando la visualización correcta del usuario, para que no le lleguen tickets se procedio quitando permisos en el EXPERTISE.	Se procedio con la verificación del usuario a nivel de configuración sobre la tabla APP_USER y APP_USER_PROFILE	DPS - William Martinez	Correo	Incidente	23/10/2024	Media	Solucionado	Carlos Andres Romero	Nivel 3	CUMPLE
No Aplica	El usuario William Martinez desapareció de la mesa de servicios, no es visible para los técnicos.	El usuario no estaba activo como técnico y por consiguiente tampoco en los grupos, se realiza ajuste, se procede a realizar reinicio de los ws para que el cambio quede completo.	Se procedio con la verificación de las tablas de PERSON, HD_TECHNICIAN y HD_TECHNICIAN_COMPANY	DPS - William Martinez	Correo	Incidente	23/10/2024	Media	Solucionado	Carlos Andres Romero	Nivel 3	CUMPLE

No Aplica	Se debe retirar a Andrea Eliana Salazar y colocar a Luis Erved Esteban como coordinadores y modificar el flujo de aprobación de cambios	Se hacen ajustes sobre usuario Andrea para que quede funcinalmente como un usuario final y se asignarón permisos para el usuario de Luis quien asume funciones de Andrea	Se valida usuario en las tablas asociadas con el EXPERTISE, APP_USER_PROFIL y HD_TECHNICIAN con el fin de cambiar el rol al rol de usuario final para no poderle asignar casos	DPS - William Martinez	Correo	Requerimiento	23/10/2024	Media	Solucionado	Carlos Andres Romero	Nivel 3	CUMPLE

Servicio al cliente
Sgc-Compromiso de todos

Powered by Dexon BPM