Informe de actividades Dexon Software



SECRETARIA DE EDUCACIÓN DE BOGOTÁ

Febrero 10 – marzo 09 2025

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 42

Cumplimiento ANS 43

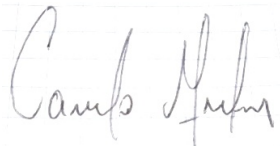
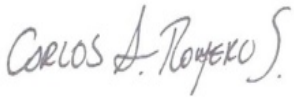
Seguimiento respecto de las mejoras o recomendaciones realizadas en el mes inmediatamente anterior 44

Descripción de problemas encontrados en el software Dexon. 44

Soluciones a las problemáticas identificadas en el software Dexon. 44

Propuesta de mejoras o recomendaciones para el software Dexon 45

Glosario 46

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

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

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

I. Disponer las versiones digitales actualizadas de los manuales de uso del sistema, para los diferentes módulos definidos por la SED.

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 en el 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

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

57411-20250210	10/02/2025 16:52	14/02/2025 8:00	Buenas tardes, Para solicitar la parametrización de las Categorías y Estados para los 3 proveedores de Internet Colegios. Se anexa archivo.	Se realiza configuración de categorías y plantillas de los servicios indicados, se relacionan los mismos en las tablas hd_category_company y layout_company; se procede a configurar transición de estados , razones de cambio , tipos de servicio por categoría, descripciones inteligentes, cambio aplicado en ambiente pruebas de manera satisfactoria.	Solucionado	17/02/2025 10:30

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

57417-20250211	11/02/2025 14:42	13/02/2025 9:00	Buenas tardes, Solicito de su colaboración, validando y ajustando los siguientes casos Dexon, que no permiten ser gestionados:. 1449888-20250207 1449887-20250207 1449889-20250207 1449886-20250207 1449885-20250207 1449885-20250207	Se procede a validar y a completar la información solicitada de los casos según lo indicado por duplicidad en registro según casos iniciales, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	13/02/2025 11:00

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

57418-20250211	11/02/2025 14:55	13/02/2025 11:00	Buenas tardes, Para solicitar la actualización de asignación en Colegios para el usuario MUÑOZ SUAREZ WILSON GIOVANY	Se valida solicitud, se procede a realizar carga de tabla hd_technician_expertise y hd_technician_zones con el fin de habilitar la asignación automática de casos, se aclara que según la configuración aplicada para la ubicación quedaron asignados 2 técnicos que aplicaran balanceo de cargar para la atención de solicitud, MUÑOZ SUAREZ WILSON GIOVANY (T2) y RODRIGUEZ DIAZ YANDRY CATERINE (T2), cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	13/02/2025 12:30

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

57419-20250211	11/02/2025 15:12	13/02/2025 14:00	Buenas tardes, Para solicitar actualización de usuario Técnico Nivel 2 Jeisson Monroy en NVC.	Se realiza la activación 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 NVC y al perfil NIVEL 2 NVC; cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria Datos de ingreso: Usuario: jemonroy1 Password: #Cedula	Solucionado	13/02/2025 15:00

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

57422-20250213	13/02/2025 11:37	13/02/2025 15:30	Buen día, Para solicitar la reapertura del caso hijo No. 1429937, y dejar en estado solicitud de repuesto para corrección de materiales.	Se realiza la reapertura del caso solicitado, se asigna al estado SOLICITUD DE REPUESTO, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	13/02/2025 16:00
57423-20250213	13/02/2025 11:43	13/02/2025 16:00	Buen día, Para solicitar la actualización del técnico nivel 2 de Ciudad Bolívar, este cambio ya se había solicitado, pero le siguen llegando casos a la anterior persona.	Se realiza carga en tabla technician_expertise para realizar asignación automática a las ubicaciones relacionadas, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	13/02/2025 17:00

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

57424-20250214	14/02/2025 15:42	14/02/2025 16:30	Buenas tardes, Para solicitar reabrir el caso hijo 1429937, y dejar en estado solicitud de repuesto para corrección de materiales.	Se realiza la reapertura del servicio solicitado en el estado indicado, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	14/02/2025 17:00
57425-20250214	14/02/2025 15:46	18/02/2025 8:30	Buenas tardes, Para solicitar actualizar el usuario del técnico nivel 2 de Ciudad Bolívar, este cambio ya se había solicitado, pero le siguen llegando casos a la anterior persona.	Se realiza eliminación de la relación de la tabla hd_technician_zones con el técnico CHACON DUQUE JHONATAN DAVID (T2) en las ubicaciones indicadas, se solicita al Ing. Ricardo Cuellar confirmar y validar si el anterior técnico CHACON DUQUE JHONATAN DAVID (T2) se encuentra aún activo en la entidad, si no, por favor enviar solicitud para inactivación.	Solucionado	18/02/2025 9:30

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

57426-20250218	18/02/2025 8:18	18/02/2025 11:30	Buen día, Para solicitar el restablecimiento de la contraseña para el usuario sednotificaciones	Se realiza el restablecimiento de la cuenta sednotificaciones para ingreso a la plataforma, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	18/02/2025 12:00
57427-20250218	18/02/2025 8:21	18/02/2025 14:00	Buen día, Para solicitar la creación del Técnico Nivel 1 Luis Arango.	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 1 usuarios y al perfil NIVEL 1, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria Datos de ingreso: Usuario: luis.arango606 Password: #Cedula	Solucionado	18/02/2025 15:00

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

57428-20250218	18/02/2025 8:34	19/02/2025 15:00	Buen día, Para solicitar modificar y agregar algunos campos en los datos relacionados con la autorización de ingreso de vehículo para el proceso PARQUEADEROS, así: - Si se selecciona Contratista: Agregar campo obligatorio con No. de Contrasto y fecha de finalización de este. - Incluir No. del Celular del solicitante obligatorio	Se realiza la modificación en la estructura de la tabla PARQUEADERO; se procede a ocultar campo extensión de la tabla, se configura campo fecha contrato, contrato y celular, a este último se aplicó REGEX VALIDATION con el fin de aplicar validación de conteo mínimo de caracteres, así mismo, se adiciona REGEX al campo placa para ingresar mínimo 6 caracteres en la placa, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	20/02/2025 16:30
57429-20250218	18/02/2025 8:40	18/02/2025 10:00	Buen día, Para solicitar la actualización de Colegios en la Localidad Suba.	Se realiza la actualización de técnicos según archivos adjunto de la localidad de suba, se actualizan tablas hd_technician_zones; cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	18/02/2025 11:00

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

57430-20250218	18/02/2025 8:42	24/02/2025 9:00	Buen día, Para la creación de Técnicos Nivel 2 Engativá.	Se realiza la creación de los nuevos técnicos solicitados en tabla persona, así mismo, se configura relación en tabla hd_company_person; se activan roles técnicos y se relaciona en tabla technician_company, se configuran usuarios en tabla expertise con categorías de atención, así mismo, se configura tabla technician_zones con las ubicaciones de atención de los técnicos solicitados, se relacionan en el grupo nivel 2 de la localidad de Engativá al perfil NIVEL 2; así mismo se inactivan los anteriores técnicos y se eliminan relaciones en tablas hd_technician_expertise, hd_technician_group y hd_tehnician_zones, se reasignan casos al nuevo usuario creado, , cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria Datos de ingreso: Usuario1: lcetina1 Password: #Cedula Usuario2: areinel1 Password: #Cedula	Solucionado	24/02/2025 10:30

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

57431-20250218	18/02/2025 8:47	19/02/2025 8:30	Buen día, Para la actualización técnico soporte nivel 2 Oscar Iván Aroca de la localidad de Bosa, según formato.	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 2 de la localidad de Bosa 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 casos al nuevo usuario creado, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria Datos de ingreso: Usuario: oaroca1 Password: #Cedula	Solucionado	19/02/2025 9:30

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

57432-20250219	19/02/2025 16:33	19/02/2025 14:00	Buenas tardes, Para solicitar el retiro en Dexon del técnico nivel 1 relacionado en el archivo adjunto.	Se procede a realizar la eliminación de las relaciones del técnico solicitado en tablas hd_technician_group, hd_technician_expertise y hd_technician_zones; posterior a esto se inactiva rol de técnico y se cambia de perfil al usuario a perfil Inactivos, cambio aplicado en ambiente producción.	Solucionado	19/02/2025 14:30
57433-20250219	19/02/2025 16:43	19/02/2025 15:00	Buenas tardes, Para solicitar la actualización en según formato adjunto de la localidad de Bosa.	Se realiza la actualización de los técnicos solicitados en archivo adjunto, se configura tablas hd_technician_expertise, hd_technician_zones, hd_technician_group, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	19/02/2025 16:30
57434-20250221	21/02/2025 11:34	21/02/2025 8:30	Buen día, Para solicitar el ajuste del caso Dexon 1455220, dado que aparece en estado Activo al momento de generar el reporte de Excel.	Se realiza actualización de estado con el fin de que se realice la gestión y trámite correspondiente de la solicitud, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	21/02/2025 9:30

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

57435-20250221	21/02/2025 11:50	21/02/2025 10:00	Buenas tardes, Para solicitar la generación de un reporte en donde aparezcan los usuarios que pertenecen al proceso Dexon-contáctenos.	Se procede a realizar el reporte correspondiente con los usuarios activos asociados al grupo ATENCION AL CIUDADANO-CONTACTENOS; se exporta y se envía resultado al Ing. Ricardo Cuellar.	Solucionado	21/02/2025 12:00

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

57436-20250221	21/02/2025 11:59	21/02/2025 15:00	Buen día, Para solicitar hacer un rollback y dejar la distribución de la siguiente manera: COLEGIO FILARMÓNICO SIMÓN BOLÍVAR (IED): Actualmente esta los martes y este asignado al TN2 Nestor Cuevas Cely COLEGIO FILARMÓNICO JORGE MARIO BERGOGLIO (IED): Era el que cambiaba de día de atención de martes a miércoles y debe quedar asignado al TN2 Andrés Giovanni Jerez Cárdenas.	Se procede a realizar actualización de tablas expertise y zones según archivos relacionados con asignación de colegios definida, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	21/02/2025 17:00

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

57438-20250224	24/02/2025 11:51	24/02/2025 11:00	Buen día, Para solicitar la desactivación de la usuaria funcional Humano ASTRID YULIANA RICO G (arico), y por favor trasladar los casos que tenga en su bandeja para los usuarios: AMALIA M. FAJARDO (fajardoc@educacionbogota.gov.co), y DEISSY MAGNOLIA GAMBA C. (dgamba@educacionbogota.gov.co)	Se realiza la inactivación del usuario solicitado, se eliminan relaciones en tablas hd_technician_group, technician_expertise y technician_zones; posterior a esto se procede con la reasignación de casos a los usuarios Amalia Fajardo y Deisy Gamba; cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	24/02/2025 12:00

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

57504-20250226	26/02/2025 14:27	25/02/2025 9:00	Buenas tardes, Para solicitar la actualización de técnicos Nivel 2 de la Localidad de Kennedy.	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 3 de conectividad 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, se reasignan ,así mismo, se realiza actualización de técnicos asignados en colegios según archivo adjunto, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria Datos de ingreso: Usuario: jchaparro1 Password: #Cedula	Solucionado	25/02/2025 17:00

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

57505-20250226	26/02/2025 14:30	26/02/2025 9:00	Buenas tardes, Para solicitar la actualización del usuario Técnico Nivel 1 Jhon Castellanos.	Se realiza actualización del usuario solicitado, se elimina grupo anterior y actualiza grupo Usuario, se eliminan relaciones de las tablas hd_technician_expertise y hd_technician_zones asociadas con el anterior rol y se configuran nuevas relaciones asociadas al nuevo rol solicitado, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	26/02/2025 10:00
57506-20250226	26/02/2025 14:34	27/02/2025 9:00	Buenas tardes, Para solicitar la actualización y retiro de usuarios Técnicos.	Se realiza actualización en tabla expertise con categorías de atención, así mismo, se configura tabla technician_zones con las ubicaciones de atención del técnico solicitado según técnico espejo indicado; 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.	Solucionado	27/02/2025 10:00

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

57508-20250226	26/02/2025 16:19	27/02/2025 10:00	Buenas tardes, Se confirma la asignación de Colegios para los Técnicos Chacón Duque Jonathan David y Castro Zarate Esneyder	Se realiza validación de la solicitud, se proceden a realizar actualizaciones según archivo en la tabla hd_technician_zones, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	27/02/2025 11:00
57513-20250227	27/02/2025 14:35	27/02/2025 14:30	Buenas tardes, Para solicitar la reapertura del caso hijo No. 1465598(1)-20250226.	Se realiza la reapertura del servicio solicitado, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	27/02/2025 15:00

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

57527-20250303	3/03/2025 9:41	3/03/2025 8:00	Buen día, Para solicitar actualizar el usuario del técnico nivel 2 Julio Arnoby Manosalva Pacheco, de la localidad Suba. Para este cambio es necesario cambiar el día de atención del Colegio Tibabuyes Universal (IED), el cual actualmente tiene día de visita el lunes y debe quedar el martes para evitar que se cruce con el colegio Bilbao.	La solicitud no se autoriza debido a que dentro de la solicitud se encontraba un movimiento de día de atención de los colegios, por ende y según lo indicado por medio del Ing. Ricardo Cuellar se da cierre al servicio mientras se evalúa y se avala el cambio a aplicar.	Solucionado	3/03/2025 9:30

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

57530-20250304	4/03/2025 16:26	5/03/2025 8:30	Buenas tardes, Favor crear el siguiente Ítem en la Bolsa de Repuestos.: 1 LICENCIA APP STORE PUBLICACIÓN DE APLICACIONES 2025 $ 569.022,00	Se realiza la creación del nuevo ítem solicitado en la tabla SPARE; se asocia la misma en la tabla spare_company con la mesa de servicio de tecnología, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	5/03/2025 9:00

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

57531-20250304	4/03/2025 16:31	5/03/2025 9:00	Buenas tardes, Por favor validar el siguiente caso 1464696-20250225, aparece con remitido a calidad, pero el mismo no se encuentra en bandeja: • No tiene usuario asignado. • Al parecer fue auto creado o generado por Dexon web y no tiene gestión ya que el mismo no llego a ninguna bandeja. • Al parecer automáticamente lo resolvió Dexon. • No tiene anexos de envió de notificación. • Al parecer esta vencido.	Se realiza validación de la solicitud, se confirma que el comportamiento indicado solo se presentó en este día y bajo este caso, se validó casos creados posteriores y previos (entre estos casos de calificación y reapertura por medio de la encuesta) y no se detectaron más servicios con este comportamiento; el posible comportamiento de este caso se pudo generar debido a desconexión de la aplicación al guardar el resultado de la encuesta. Se procedió por este motivo a cerrar el servicio y reasignarlo al usuario del sistema.	Solucionado	5/03/2025 12:00

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

57532-20250304	4/03/2025 16:42	6/03/2025 10:30	Buenas tardes, Para solicitar la creación de cuatro causas de solución adicionales en la siguiente categoría: SOLICITUD DEL SERVICIO/SEGURIDAD PERIMETRAL/FORTIMAIL/ADMINISTRACION Causas de solución a crear: 1. SPF/DMARC/DKIM 2. FORTIGUARD 3. DICTIONARY FILTER 4. EXCEPCIONES	Se procede a realizar la creación de las razones de solución solicitadas en la categoría mencionada, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	6/03/2025 11:30

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

57533-20250304	4/03/2025 17:01	6/03/2025 12:00	Buenas tardes, Para solicitar crear la causa solución, ya que actualmente se encuentra configurada la siguiente categoría: INCIDENTE\CONECTIVIDAD\RED LAN\SOPORTE TECNICO\BLOQUEO DE PUERTO Sin embargo, el desbloqueo/configuración de puertos en Port Security lo realizan los ingenieros del datacenter de networking, por lo tanto, se requiere la creación de la siguiente causa de solución en la categoría: INCIDENTE\CONECTIVIDAD\RED LAN\ADMINISTRACION Causa/solución: BLOQUEO DE PUERTO	Se realiza la creación de la razón solicitada para la categoría indicada, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	6/03/2025 12:30

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

57535-20250304	4/03/2025 17:24	6/03/2025 14:00	Buenas tardes, Para solicitar la activación, y/o se haga visible la siguiente categoría en la WEB de usuarios (líderes técnicos), y en el perfil de los especialistas del Datacenter ya que las solicitudes que registra el ingeniero Saul Camargo por la WEB, para el ingeniero Rodrigo Bernal, están llegando a la bandeja del datacenter ocasionando así que continuamente nuestro especialista realice la reasignación al usuario del ing. Rodrigo (TECORACLE):	Se valida solicitud, se configuran perfiles de desarrollo en tabla layout_permission asociado a la categoría solicitada, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	6/03/2025 15:30

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

57536-20250304	4/03/2025 17:31	6/03/2025 16:00	Buenas tardes, Para solicitar la reapertura del caso 1470513-20250303, ya que este es para escalar a ETB por falla de internet, pero por error humano se le dio solucionado.	Se realiza la reapertura del servicio solicitado, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	6/03/2025 16:30

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

57543-20250306	6/03/2025 17:18	7/03/2025 8:30	Buenas tardes, Para solicitar reapertura del caso 1437920, ya que por error de comunicación se realizó el cierre de este, para así poder continuar con la debida gestión del caso.	Se realiza la reapertura del servicio solicitado, se asigna el ticket en el estado indicado, cambio desplegado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	7/03/2025 9:00

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

57544-20250306	6/03/2025 17:21	7/03/2025 9:30	Buenas tardes, Para solicitar reapertura del caso hijo: REPUESTO 1336242(1)-20250128, debido a que se realizó un cambio, por favor dejar en Estado "Suministro de repuesto.	Se realiza la reapertura del servicio solicitado, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	7/03/2025 10:00

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

57548-20250307	7/03/2025 9:34	4/03/2025 10:30	Buen día, Se requiere ajustar los casos generados en producción, que se presentaron en la sesión del ambiente de pruebas DRP-DEXON	Se realiza validación del caso, se procede a revisar cada uno de los buzones configurados en Dexon con el fin de validar la correcta creación de los casos que fueron creados en el ambiente RP, por ende, dentro de la validación se procedieron a mover los correos que no se crearon en ambiente productivo con el fin de que se realizara la creación del caso sin problema, validación y movimiento aplicado en ambiente producción de manera satisfactorio.	Solucionado	4/03/2025 13:00

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

57549-20250307	7/03/2025 9:46	4/03/2025 9:00	Buen día, Para solicitar la presencia del Ing. Camilo, en la sesión convocada por el proveedor GO TO CLOUD, para el apoyo necesario en la validación del ambiente DRP-Dexon replicado en pruebas.	Se realiza acompañamiento a reunión , se realizó aclaramiento en la reunión sobre el proyecto ERP, se solicita realizar conexión de la web a las nuevas instancia de BD habilitadas para validar conexión; la conexión se realiza de manera satisfactoria, pero es necesario realizar el fin de las pruebas debido a que se detecta creación de casos en el ambiente ERP de correos enviados a las cuentas de lectura configuradas en ambiente productivo.	Solucionado	4/03/2025 10:00

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

57550-20250307	7/03/2025 9:52	6/03/2025 9:00	Buen día, Se requiere ajustar los casos generados en producción, que se presentaron en la sesión del ambiente de pruebas DRP-DEXON	Se realiza validación del caso, se procede a revisar cada uno de los buzones configurados en Dexon con el fin de validar la correcta creación de los casos que fueron creados en el ambiente RP, por ende, dentro de la validación se procedieron a mover los correos que no se crearon en ambiente productivo con el fin de que se realizara la creación del caso sin problema, validación y movimiento aplicado en ambiente producción de manera satisfactorio.	Solucionado	6/03/2025 10:00

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

57551-20250307	7/03/2025 10:15	7/03/2025 10:30	Buen día, Según lo reportado por parte del especialista de impresoras, informa que al realizar el proceso para la solicitud de repuesto y al crear el caso hijo para la solicitud, no se muestra la creación del caso hijo y en el caso padre queda en estado SOLICITUD DE REPUESTO. Escalo a ustedes para la revisión del caso 1473453-20250306.	Se realiza validación de la solicitud, se procede a realizar configuración de tabla wf_prerrequisite con el fin de realizar conexión entre el tipo de evento que creo la solicitud y el proceso de repuestos, se reabre caso y se realiza prueba de ejecución del proceso de repuesto desde el caso evento el cual se dispara de manera correcta, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	7/03/2025 11:30

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

57552-20250307	7/03/2025 11:10	7/03/2025 14:00	Buenas tardes, Para solicitar la actualización de usuario en la localidad de Rafael Uribe Uribe.	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 conectividad de la localidad de Rafael Uribe y al perfil NIVEL 2; así mismo se inactiva el anterior técnico y se eliminan relaciones en tablas, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria Datos de ingreso: Usuario: agiraldor1 Password: #Cedula	Solucionado	7/03/2025 15:00
57553-20250307	7/03/2025 11:29	10/03/2025 8:30	Buen día, Para solicitar la actualización de usuarios Técnicos N2 de la localidad de Suba.	Se realiza la actualización en atención de los colegios indicados en los archivos adjuntos, se actualiza tabla technician_zones; cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	10/03/2025 10:00

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

57555-20250307	7/03/2025 14:48	7/03/2025 14:48	Buenas tardes. Para solicitar validar el caso No. 1440347, ya que está solucionado, sin embargo, aparece abierto en la herramienta, por favor realizar cierre.	Se valida solicitud, se procede a validar evento del día en el cual se detecta error de conectividad en BD (se adjunta imagen del error generado), se cierra servicio por tabla hd_incident y se ingresa fecha de cierre según comentario de solución insertada, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	12/03/2025 11:00
57556-20250307	7/03/2025 15:05	10/03/2025 11:00	Buenas tardes, Por favor validar el caso No. 1469456-20250303, ya que se escaló a ETB, pero NO genero el ticket hijo de forma automática y actualmente se encuentra bloqueado.	Se realiza configuración de tabla wf_prerrequisite; se relaciona plantilla inicial a plantilla ETB para su creación automática, se valida en el caso indicado y posterior a la configuración anteriormente indicada se confirma la creación automática del caso ETB, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	10/03/2025 12:00

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

57557-20250307	7/03/2025 15:15	10/03/2025 10:00	Buenas tardes, Validar caso 1366657(1), ya que al momento de realizar una búsqueda acerca de este caso, directamente no arroja información alguna, tal y como se ve en la imagen. Adicional a ello, requiere corregir una cantidad ya que la cantidad correcta del ítem "Patch Cord 3 FT CATEGORIA 6 PANDUIT 2024" es igual a 3 unidades. Y el caso 1380604(1), ya que al momento de realizar una descarga de la data del caso, en su columna de valores exactamente en la columna de "Cantidad aprobada" se puede observar que no hay dato alguno acerca de la cantidad aprobada.	Se realiza validación de la solicitud, en los 2 casos reportados se detecta el usuario coordinador_08 realiza la eliminación de las relaciones de los datos relacionados de los 2 casos indicados, por ende, para el primer caso, 1380604(1) se aplica copia de ítem solicitados en ítem aprobados según ultima aprobación realizada; para el caso 1366657(1) se habilita nuevamente la relación con la mesa de servicio de tecnología con el fin de que se complemente la información eliminada por parte del usuario coordinador_08, cambio aplicado en ambiente producción.	Solucionado	10/03/2025 11:00
57558-20250307	7/03/2025 15:35	7/03/2025 16:30	Buenas tardes, Para solicitar la reapertura al caso hijo 1392881(1)-20241108, y dejar en Estado suministro de repuesto.	Se realiza la reapertura del servicio solicitado, se cambia estado del ticket a estado SUMINISTRO DE REPUESTO, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	7/03/2025 17:00

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

57559-20250307	7/03/2025 15:45	7/03/2025 16:00	Buenas tardes, Para solicitar la reapertura del caso No.1283652(1)-20240617, dejar en estado suministro de repuesto.	Se realiza la reapertura del servicio asignándolo en el estado indicado, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.	Solucionado	7/03/2025 16:30

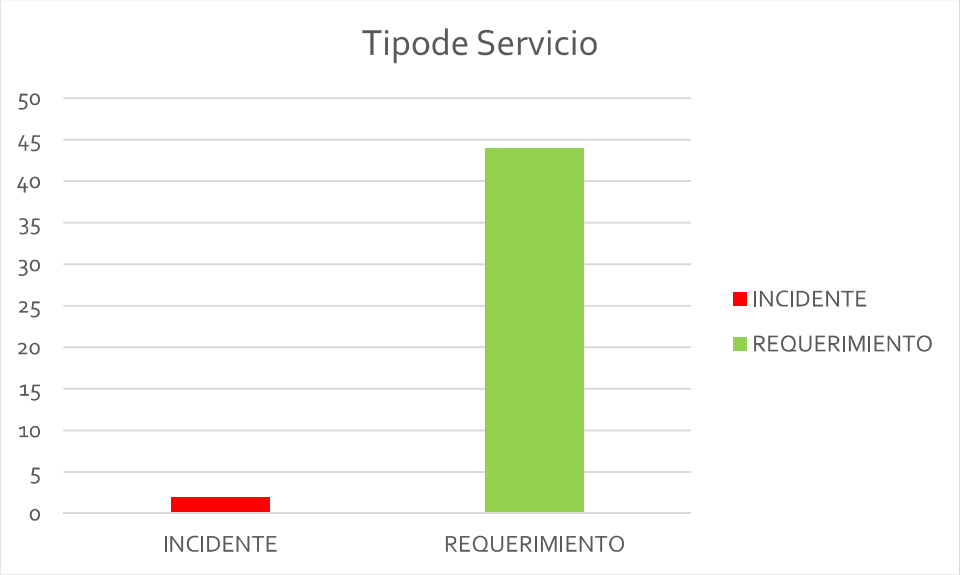
Todos los derechos reservados – Dexon Software-2021
Este documento se considera confidencial

57568-20250310	10/03/2025 11:38	10/03/2025 14:00	Buen día, Para solicitar crear usuario Dexon para el TN2 de Suba Greydi Jair Romero Amaya, identificado con número de documento 1020786642, quien tomará los colegios del TN2 Andrés Jerez.	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 conectividad de la localidad de Suba y al perfil NIVEL2; asi mismo se inactiva el anterior técnico y se eliminan relaciones en tablas hd_technician_expertise, hd_technician_group y hd_tehnician_zones, se reasigna 1 caso al nuevo usuario coordinador 11, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria Datos de ingreso: Usuario: gromero1 Password: #Cedula	Solucionado	10/03/2025 15:00

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

Clasificación por Tipo de Servicio

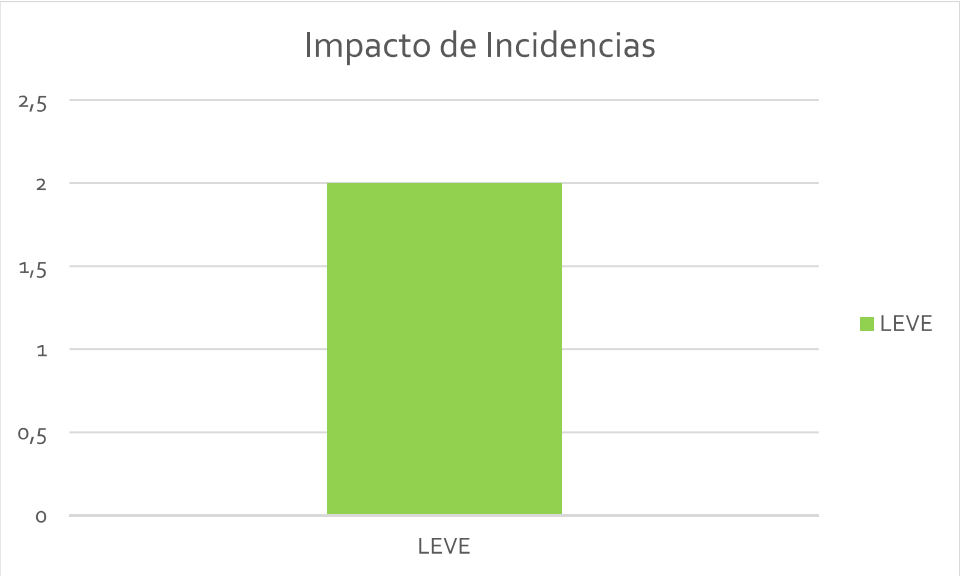
Dentro del periodo analizado se detecta un total de **46 casos** escalados por la SED, de los cuales **44** hacen parte de los requerimientos y/o solicitudes nuevas a implementarse en la herramienta y **2** casos escalados como incidencia para ajuste dentro de la plataforma



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 ingresando documentación para enriquecer la base de datos de procedimientos o cápsulas de conocimiento como referencia para los técnicos de mesa de servicio.

Descripción de problemas encontrados en el software Dexon.

- Para solicitar validar el caso No. 1440347, ya que está solucionado, sin embargo, aparece abierto en la herramienta, por favor realizar cierre.
- Para validar el siguiente caso 1464696-20250225, aparece con remitido a calidad, pero el mismo no se encuentra en bandeja.

Soluciones a las problemáticas identificadas en el software Dexon.

- Se valida solicitud, se procede a validar evento del día en el cual se detecta error de conectividad en BD (se adjunta imagen del error generado), se cierra servicio por tabla hd_incident y se ingresa fecha de cierre según comentario de solución insertada, cambio aplicado en ambiente producción de manera satisfactoria.
- Se realiza validación de la solicitud, se confirma que el comportamiento indicado solo se presentó en este día y bajo este caso, se validó casos creados posteriores y previos (entre estos casos de calificación y reapertura por medio de la encuesta) y no se detectaron más servicios con este comportamiento; el posible comportamiento de este caso se pudo generar debido a desconexión de la aplicación al guardar el resultado de la encuesta. Se procedió por este motivo a cerrar el servicio y reasignarlo al usuario del sistema.

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

Propuesta de mejoras o recomendaciones para el software Dexon

- 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 (Capsulas de Conocimiento) 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