

Indicadores Mesa de Ayuda

Empresa:	Terlica S.A.S.
Periodo:	Abr - Jun
Total Casos:	17
Total Casos Abiertos:	0
Total Casos Cerrados:	17

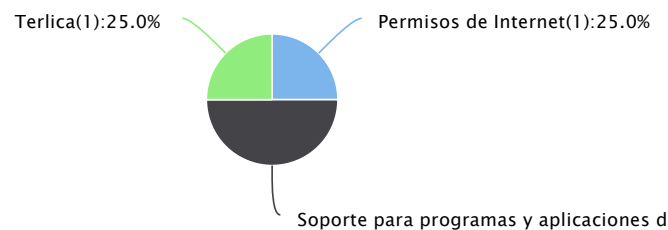
En el periodo comprendido entre **Abr y Jun** se abrieron 17, los cuales se reportaron de la siguiente manera:

- 4 casos de soporte
- 10 casos sobre asignación de recursos
- 3 casos reportando daños

SOPORTE

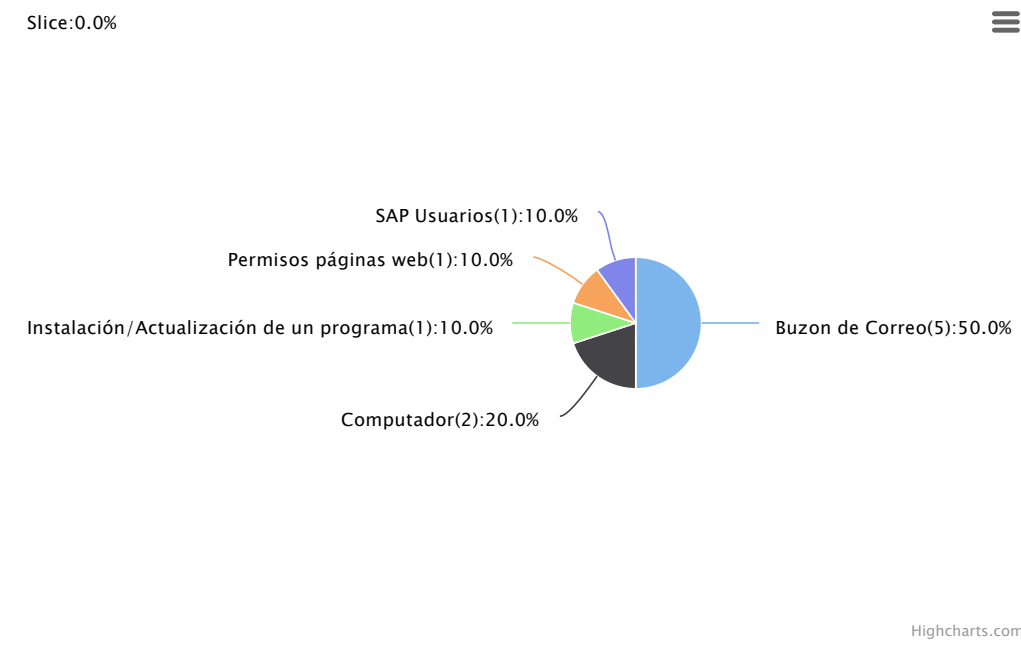
En el periodo de **Abr - Jun** se abrieron 4 casos solicitando **Soporte**, de los cuales 0 casos se encuentran actualmente abiertos ([Ver Casos Abiertos](#))

Slice:0.0%



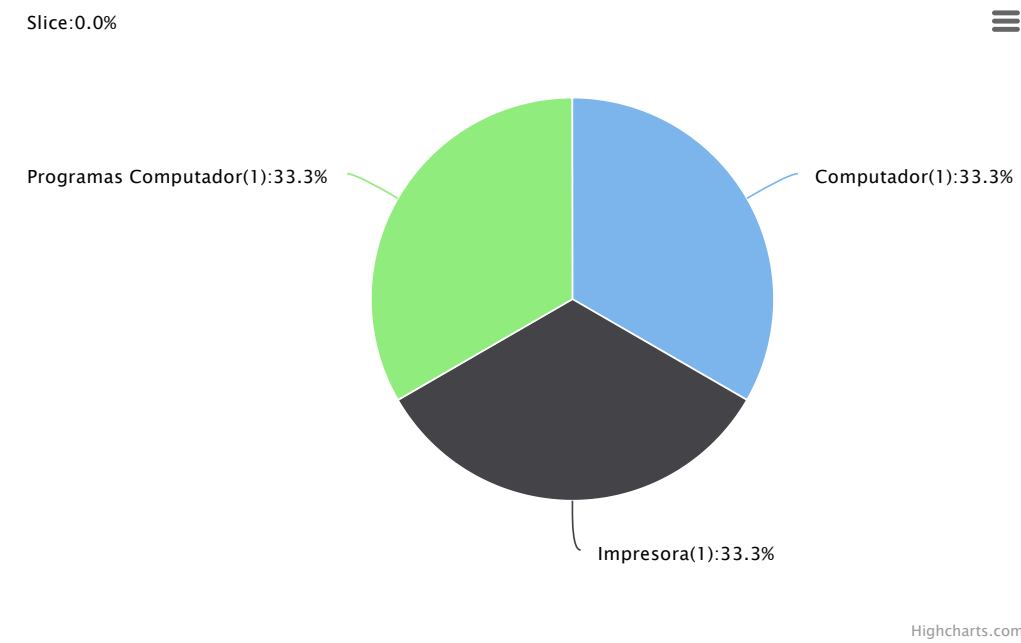
ASIGNACIÓN DE RECURSOS

En el periodo de **Abr - Jun** se abrieron 10 solicitudes para **Asignación de Recursos**, de los cuales 0 casos se encuentran actualmente abiertos ([Ver Casos Abiertos](#))



REPORTE DE DAÑOS

En el periodo de **Abr - Jun** se reportaron 3 casos de **Daños** a programas, computadores y otros activos de la empresa; de los cuales 0 casos se encuentran actualmente abiertos ([Ver Casos Abiertos](#))



CASOS CERRADOS CON MAYOR TIEMPO

Mostrar 100 ▼ registros

Buscar:

#	Usuario	Categoría	Asunto	Fecha Creación	Cerrado	Fecha Cierre	Tiempo Solución
6529	kchamorro	Impresora	Revisión impresora oficina Terlica	07/04/2021	ocadena	07/04/2021	● 0 días
6567	Jlarao	Buzon de Correo	Inconvenientes con el correo	13/04/2021	jandrade	13/04/2021	● 0 días
6758	creyeso	Permisos de Internet	Acceso Wetransfer	28/05/2021	jandrade	28/05/2021	● 0 días
6524	rramirez	Buzon de Correo	buzon de correo lleno	07/04/2021	jandrade	08/04/2021	● 1 días
6555	squinto	Computador	Escritorio virtual pasante ambiental Terlica	12/04/2021	ocadena	13/04/2021	● 1 días
6666	gjaramillo	Instalación/Actualización de un programa	actualizar	06/05/2021	ocadena	07/05/2021	● 1 días
6780	creyeso	Soporte para programas y aplicaciones del computad	Programa de BackUp	03/06/2021	ocadena	04/06/2021	● 1 días
6829	creyeso	Soporte para programas y aplicaciones del computad	Programa de BackUp	15/06/2021	ocadena	16/06/2021	● 1 días
6568	Jlarao	Buzon de Correo	Buzón de correo	13/04/2021	jandrade	15/04/2021	● 2 días
6665	rramirez	Programas Computador	PDF NO ABREN	05/05/2021	ocadena	01/06/2021	● 27 días
6657	rramirez	Buzon de Correo	no se puede iniciar outlook	03/05/2021	jandrade	01/06/2021	● 29 días
6804	rramirez	SAP Usuarios	USUARI SAP	08/06/2021	hperez	07/07/2021	● 29 días

#	Usuario	Categoria	Asunto	Fecha Creación	Cerrado	Fecha Cierre	Tiempo Solución
6671	creyeso	Permisos páginas web	Acceso a Next Cloud	07/05/2021	jandrade	10/05/2021	● 3 días
6734	gjaramillo	Computador	pc	23/05/2021	ocadena	27/05/2021	● 4 días
6725	hlaserna	Terlica	pagina de RECORDATORIO COVID, no funciona (Gerencia TERLICA)	20/05/2021	hperez	29/06/2021	● 40 días
6531	Jlarao	Buzon de Correo	Bandeja de correo llena	07/04/2021	jandrade	13/04/2021	● 6 días
6578	sariza	Computador	EL EQUIPO DE COMPUTO ESTA LENTO	15/04/2021	ocadena	23/04/2021	● 8 días

Mostrando registros del 1 al 17 de un total de 17 registros

COMENTARIOS

En el periodo comprendido entre **Abril, Mayo y Junio** se abrieron 17 casos, los cuales se reportaron de la siguiente manera:

- 4 casos de soporte
- 10 casos sobre asignación de recursos
- 3 casos reportando daños

En cuanto al semáforo de tiempo, 4 de los casos tardó más de 10 días en resolverse, se realizó seguimiento al mismo:

Caso 6665-Tiempo de Solución-27días- Fue realizado de forma inmediata (1 día), el caso no se había cerrado.

Caso 6657-Tiempo de Solución-29días- Fue realizado de forma inmediata (20min), el caso no se había cerrado.

Caso 6804-Tiempo de Solución-28días- Fue realizado de forma inmediata (25min), el caso no se había cerrado.

Caso 6725-Tiempo de Solución-40días- Categoría errónea.

Se validaron los casos y se evidencio respuestas y soluciones oportunas, dando cierre de todos los casos presentados.