

## Indicadores Mesa de Ayuda

<b>Empresa:</b>	Caribbean Ecosoaps SAS UIBS
<b>Periodo:</b>	Abr - Jun
<b>Total Casos:</b>	<b>60</b>
<b>Total Casos Abiertos:</b>	<b>0</b>
<b>Total Casos Cerrados:</b>	<b>60</b>

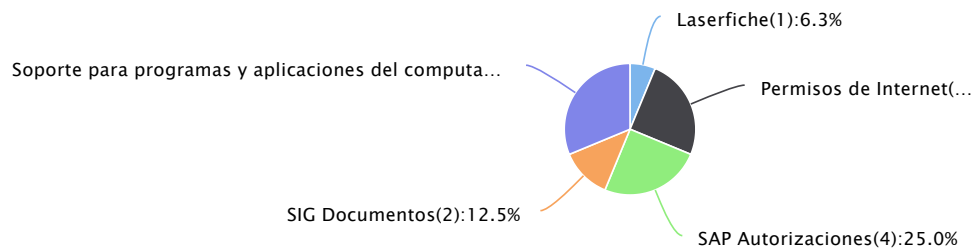
En el periodo comprendido entre **Abr y Jun** se abrieron 60, los cuales se reportaron de la siguiente manera:

- 16 casos de soporte
- 40 casos sobre asignación de recursos
- 4 casos reportando daños

## SOPORTE

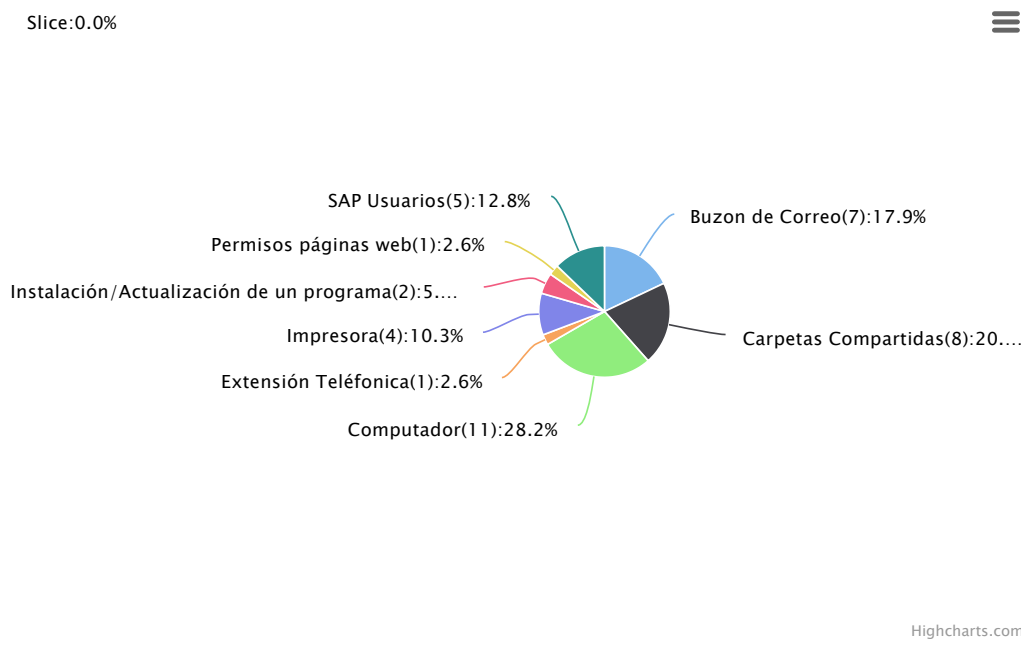
En el periodo de **Abr - Jun** se abrieron 16 casos solicitando **Soporte**, de los cuales 0 casos se encuentran actualmente abiertos ([Ver Casos Abiertos](#))

Slice:0.0%



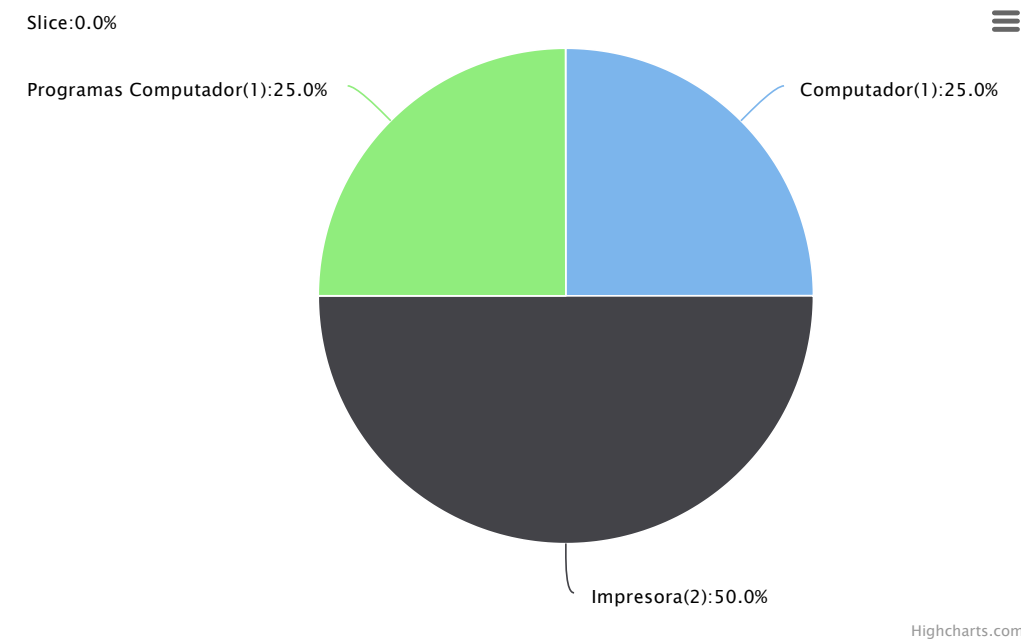
# ASIGNACIÓN DE RECURSOS

En el periodo de **Abr - Jun** se abrieron 40 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 4 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 10 registros

Buscar:

#	Usuario	Categoria	Asunto	Fecha Creación	Cerrado	Fecha Cierre	Tiempo Solución
6509	dchaparro	SAP Usuarios	SAP	05/04/2021	hperez	08/04/2021	● 3 días
6515	lgarcia	Impresora	IMPRESORA ALMACEN CES	05/04/2021	ocadena	07/04/2021	● 2 días
6519	calvarado	Computador	COMPUTADOR	06/04/2021	ocadena	15/04/2021	● 9 días
6525	orivero	Carpetas Compartidas	ingreso a carpeta FORMATOS 2020	07/04/2021	ocadena	07/04/2021	● 0 días
6532	iibarra	Impresora	configurar impresora del 1 piso de caribbean	07/04/2021	ocadena	09/04/2021	● 2 días
6535	dchaparro	SAP Usuarios	SAP	08/04/2021	hperez	05/05/2021	● 27 días
6539	dchaparro	Buzon de Correo	asignación	08/04/2021	jandrade	09/04/2021	● 1 días
6545	lhenriquez	SAP Autorizaciones	AUTORIZACIÓN TRANSACCIONES EN SAP	09/04/2021	hperez	22/04/2021	● 13 días
6560	iibarra	Buzon de Correo	correo caribbean presenta fallas	12/04/2021	jandrade	15/04/2021	● 3 días
6565	anavarro	Laserfiche	laserfiche	13/04/2021	ncarrera	13/04/2021	● 0 días

Mostrando registros del 1 al 10 de un total de 60 registros



## COMENTARIOS

En el periodo comprendido entre Abril, Mayo y Junio se abrieron 60, los cuales se reportaron de la siguiente manera:

16 casos de soporte

40 casos sobre asignación de recursos

4 casos reportando daños

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

Caso 6535 - Tiempo de Solución 27 días - No se contaba con licencias para asignación de las mismas.

Caso 6545 - Tiempo de solución 13 días - Fue realizado de forma inmediata, el caso no se había cerrado.

Caso 6574- Tiempo de solución 11 días - Caso reasignado y realizado, se llevó acabo cierre por inactividad.

Caso 6582- Tiempo de solución 35 días - se ha realizado cotización de Tóner y Unidad de Tambor, para reparar la Impresora.

Caso 6590- Tiempo de solución 14 días - Validación dpt auditoria, se llevó acabo los permisos.

Caso 6660- Tiempo de solución 14 días - Validación dpt auditoria, se llevó acabo los permisos.

Caso 6663- Tiempo de solución 13 días - Reasignación de caso 5 días después - se llevó acabo lo solicitado.

Caso 6791- Tiempo de solución 28 días - Reasignación de caso 10 días después, se indico al usuario enviar equipo para revisión, no ha sido posible.

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