

# Indicadores Mesa de Ayuda

<b>Empresa:</b>	Construproyec S. A. S.
<b>Periodo:</b>	Abr - Jun
<b>Total Casos:</b>	<b>32</b>
<b>Total Casos Abiertos:</b>	<b>0</b>
<b>Total Casos Cerrados:</b>	<b>32</b>

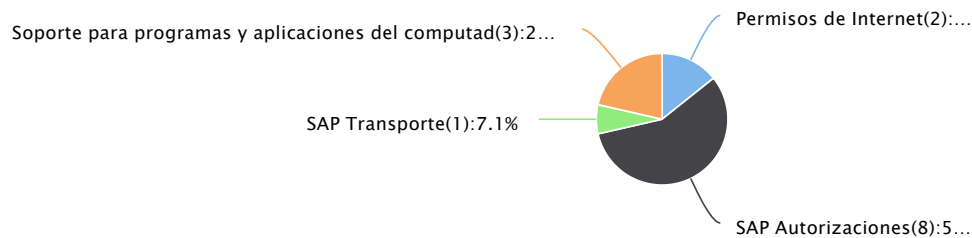
En el periodo comprendido entre **Abr y Jun** se abrieron 32, los cuales se reportaron de la siguiente manera:

- 14 casos de soporte
- 14 casos sobre asignación de recursos
- 4 casos reportando daños

## SOPORTE

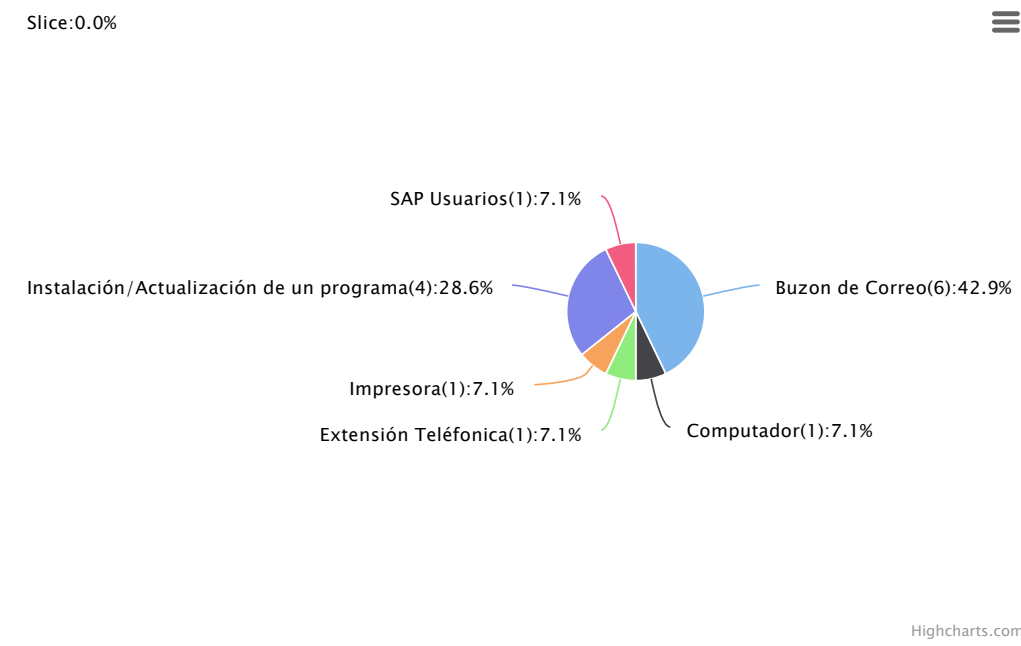
En el periodo de **Abr - Jun** se abrieron 14 casos solicitando **Soporte**, de los cuales 0 casos se encuentran actualmente abiertos ([Ver Casos Abiertos](#))

Slice:0.0%



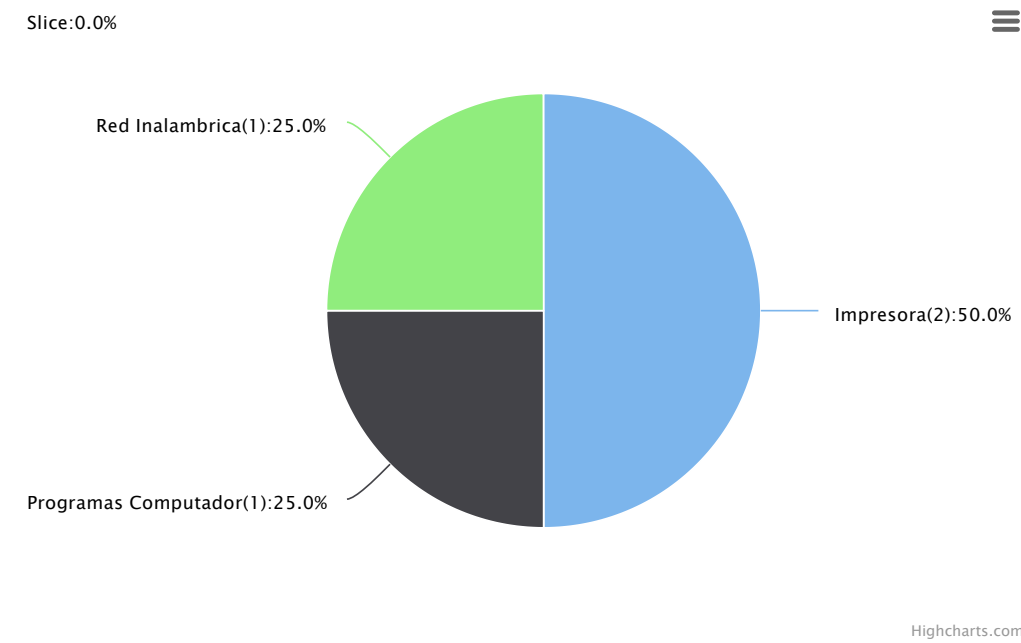
# ASIGNACIÓN DE RECURSOS

En el periodo de **Abr - Jun** se abrieron 14 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
6528	aortega	Buzon de Correo	Habilitación de correo	07/04/2021	jandrade	08/04/2021	● 1 días
6530	erodriguez	Buzon de Correo	Correo corporativo no funciona	07/04/2021	jandrade	08/04/2021	● 1 días
6541	afernandezdecastro	Buzon de Correo	correo electronico dominio spsm me lo rebota	09/04/2021	jandrade	13/04/2021	● 4 días
6542	afernandezdecastro	Instalación/Actualización de un programa	programa autocad view	09/04/2021	ocadena	09/04/2021	● 0 días
6544	afernandezdecastro	Instalación/Actualización de un programa	ampliacion memoria	09/04/2021	ocadena	12/04/2021	● 3 días
6549	gosorio	SAP Usuarios	HABILITACION TRANSACCIONES SAP	09/04/2021	hperez	04/05/2021	● 25 días
6553	hrapelo	Programas Computador	NO FUNCIONA EL OUTLOOK	12/04/2021	ocadena	12/04/2021	● 0 días
6621	agomez	Red Inalambrica	red	26/04/2021	jandrade	26/04/2021	● 0 días
6622	aamaya	Permisos de Internet	Sin internet	26/04/2021	jandrade	26/04/2021	● 0 días
6625	emaestre	Instalación/Actualización de un programa	No abre el correo corporativo	27/04/2021	ocadena	30/04/2021	● 3 días

Mostrando registros del 1 al 10 de un total de 32 registros



## COMENTARIOS

En el periodo comprendido entre Abril, mayo y Junio se abrieron 32 CASOS, los cuales se reportaron de la siguiente manera:

14 casos de soporte

14 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 6673- Tiempo de Solución 11 días - Caso resuelto en tiempo estipulado, no se cerro el caso de inmediato en mesa de ayuda.

Caso 6700- Tiempo de Solución 18 días - Caso reasignado 12 días después, Soporte realizado.

Caso 6549- Tiempo de Solución 25 días - Caso resuelto en tiempo estipulado, no se cerro el caso de inmediato en mesa de ayuda.

Caso 6667- Tiempo de Solución 26 días - Caso reasignado 15 días después, Soporte realizado.

Caso 6756- Tiempo de Solución 25 días - Caso resuelto en tiempo estipulado, no se cerro el caso de inmediato en mesa de ayuda.

Caso 6714- Tiempo de Solución 44 días - Caso resuelto en tiempo estipulado, no se cerro el caso de inmediato en mesa de ayuda.

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