

Indicadores Mesa de Ayuda

Empresa:	C.I. La Samaria S.A.S.
Periodo:	Abr - Jun
Total Casos:	12
Total Casos Abiertos:	0
Total Casos Cerrados:	12

En el periodo comprendido entre **Abr y Jun** se abrieron 12, los cuales se reportaron de la siguiente manera:

- 2 casos de soporte
- 5 casos sobre asignación de recursos
- 5 casos reportando daños

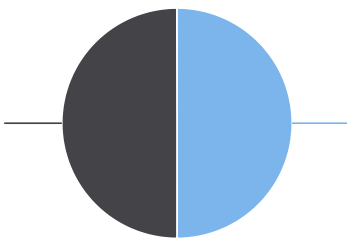
SOPORTE

En el periodo de **Abr - Jun** se abrieron 2 casos solicitando **Soporte**, de los cuales 0 casos se encuentran actualmente abiertos ([Ver Casos Abiertos](#))

Slice:0.0%



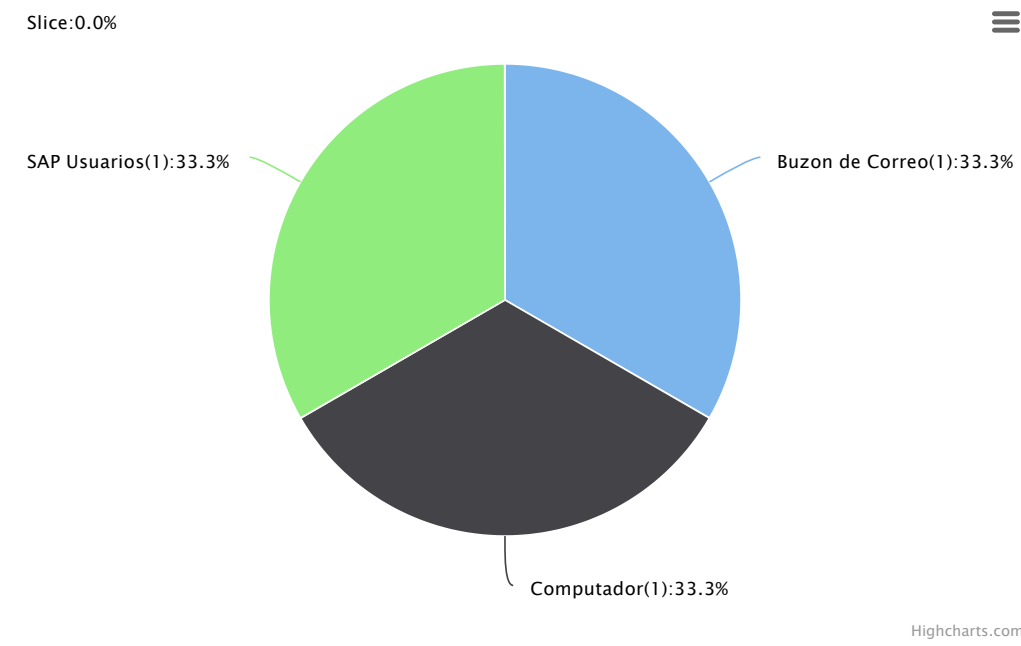
SAP Transporte(1):50.0%



Páginas Web de la Empresa(1):50.0%

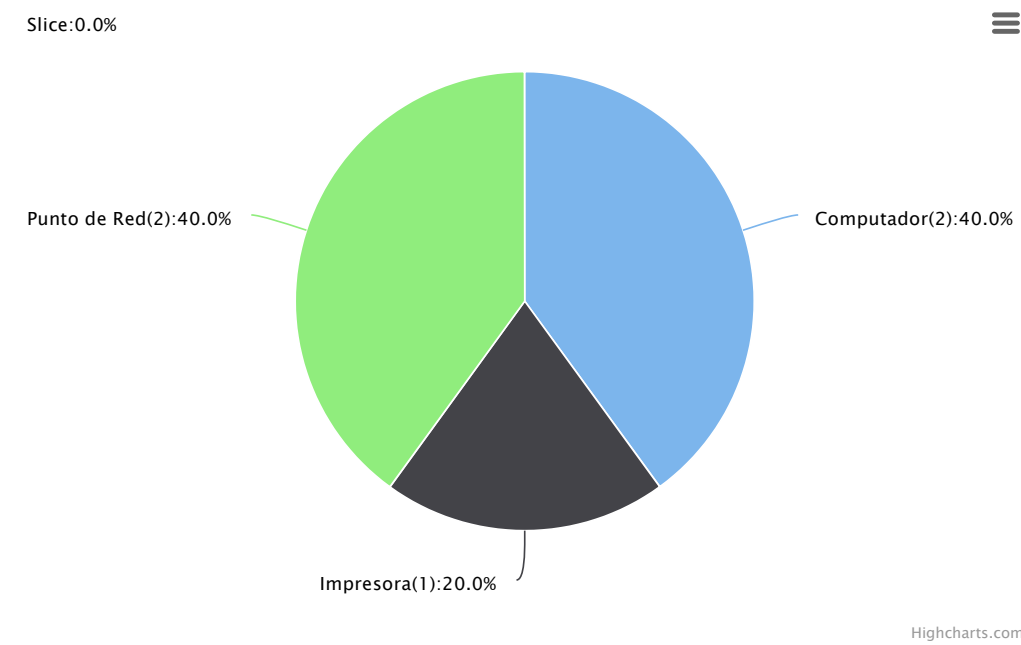
ASIGNACIÓN DE RECURSOS

En el periodo de **Abr - Jun** se abrieron 5 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 5 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
6513	chenao	Reposición de Equipo móvil	Reposición equipos samaria	05/04/2021	ncarrera	20/04/2021	● 15 días
6595	bbautista	Impresora	Impresora	20/04/2021	ocadena	07/05/2021	● 17 días
6601	chenao	Reposición de Equipo móvil	Reposición equipos supervisores por hurto y asignacion linea supervisor empacadora	21/04/2021	ncarrera	27/04/2021	● 6 días
6637	lcruz	Computador	Teclado del portátil dañado	28/04/2021	ocadena	21/05/2021	● 22 días
6678	ehernandez	SAP Usuarios	Asignación de usuario SAP Jesus Castro Tobon	10/05/2021	hperez	18/05/2021	● 8 días
6679	ehernandez	Páginas Web de la Empresa	Asignación de usuario Portal daabon Jesus Castro Tobon	10/05/2021	icastro	01/06/2021	● 22 días
6798	SLOPEZ	Computador	No da imagen el pc	08/06/2021	ocadena	09/06/2021	● 1 días
6828	lcruz	Punto de Red	Cargador de pc dañado	11/06/2021	ocadena	15/06/2021	● 4 días
6834	ehernandez	Punto de Red	Conexión a internet del almacén de finca Don Alberto	16/06/2021	ocadena	16/06/2021	● 0 días
6854	efonseca	Buzon de Correo	liberación de correo correo buzón lleno	23/06/2021	jandrade	29/06/2021	● 6 días

#	Usuario	Categoria	Asunto	Fecha Creación	Cerrado	Fecha Cierre	Tiempo Solución
6859	lipolo	Computador	instalación licencia Trial de ArcGIS	23/06/2021	ocadena	23/06/2021	● 0 días
6871	jcarreno	SAP Transporte	BODK922835 FI JAC CTAS DIF CAMBIO favor llevar al 200 y 300	25/06/2021	hperez	29/06/2021	● 4 días

Mostrando registros del 1 al 12 de un total de 12 registros

COMENTARIOS

En el periodo comprendido entre **Abril, mayo y Junio** se abrieron 12 casos, los cuales se reportaron de la siguiente manera:

- 2 casos de soporte
- 5 casos sobre asignación de recursos
- 5 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 6513 - Tiempo de Solución 15días - Entrega de equipos móviles, dependencia de un tercero.

Caso 6595 - Tiempo de Solución 17días - Envío de impresora - reparación.

Caso 6637 - Tiempo de Solución 22días - Cotización de teclado, para reposición del mismo.

Caso 6679 - Tiempo de Solución 22días - Solicitud cargada de forma errónea por el usuario.

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