

## Indicadores Mesa de Ayuda

<b>Empresa:</b>	Zona Franca Las Americas
<b>Periodo:</b>	Jul - Sep
<b>Total Casos:</b>	<b>15</b>
<b>Total Casos Abiertos:</b>	<b>0</b>
<b>Total Casos Cerrados:</b>	<b>15</b>

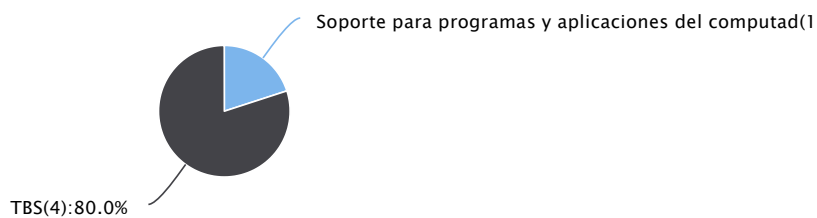
En el periodo comprendido entre **Jul y Sep** se abrieron 15, los cuales se reportaron de la siguiente manera:

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

## SOPORTE

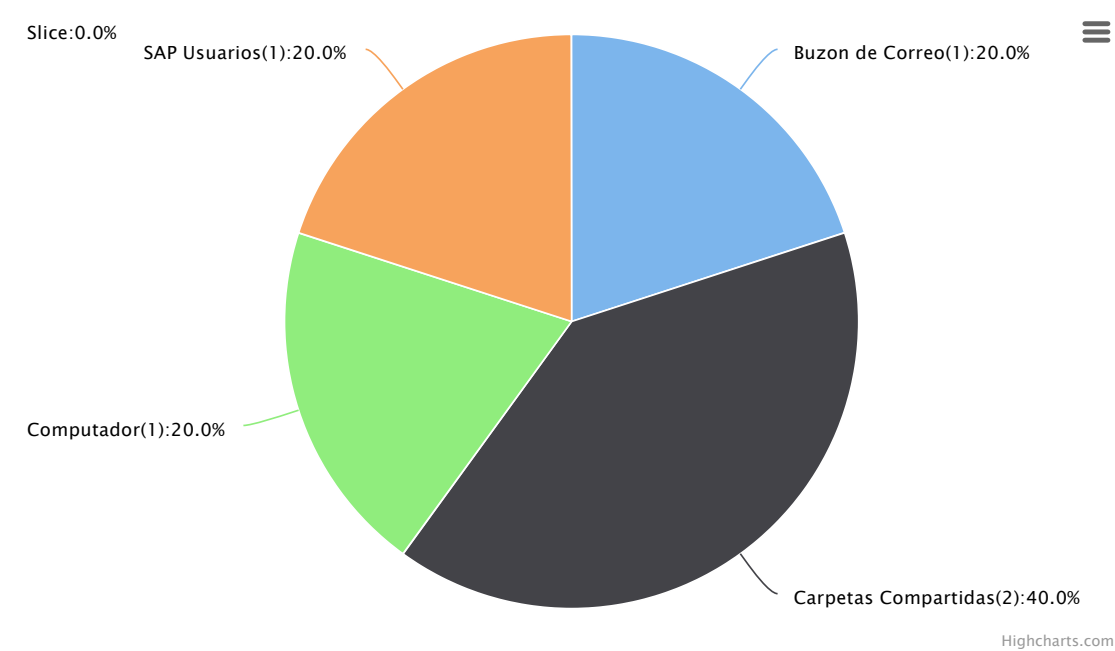
En el periodo de **Jul - Sep** se abrieron 5 casos solicitando **Soporte**, de los cuales 0 casos se encuentran actualmente abiertos ([Ver Casos Abiertos](#))

Slice:0.0%



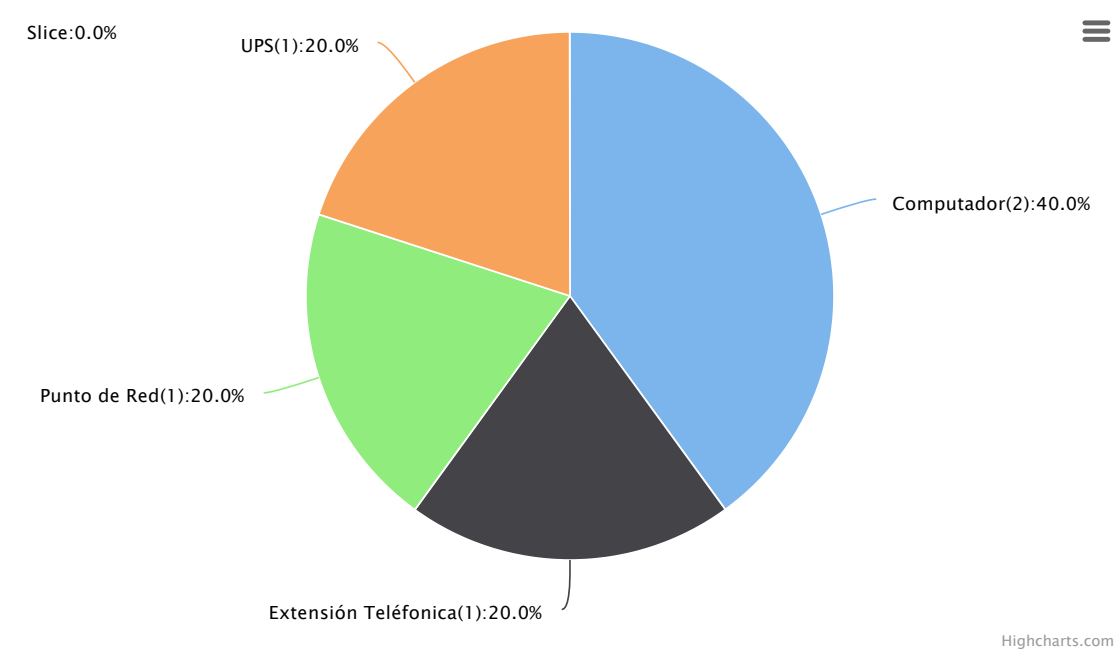
# ASIGNACIÓN DE RECURSOS

En el periodo de **Jul - Sep** 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 **Jul - Sep** 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 10 registros

Buscar:

#	Usuario	Categoria	Asunto	Fecha Creación	Cerrado	Fecha Cierre	Tiempo Solución
7230	storres	SAP Usuarios	BLOQUEO CLAVE SAP	22/09/2021	hperez	04/10/2021	● 12 días
7095	mpinedo	Punto de Red	Reubicación Cable de Red	20/08/2021	ocadena	03/09/2021	● 14 días
7096	mpinedo	Computador	Mantenimiento	20/08/2021	ocadena	03/09/2021	● 14 días
6913	drodriguez	Carpetas Compartidas	carpeta compartida	09/07/2021	ocadena	26/07/2021	● 17 días
7179	dherrera	TBS	SISTEMA TBS IV	10/09/2021	jparamo	12/10/2021	● 32 días
7180	rnisperuza	TBS	TBS	10/09/2021	jparamo	12/10/2021	● 32 días
7182	jbedoya	TBS	SISTEMA TBS LENTO	10/09/2021	jparamo	12/10/2021	● 32 días
7184	drodriguez	TBS	TBS	10/09/2021	jparamo	12/10/2021	● 32 días
6884	storres	Buzon de Correo	REDIRECCION DE CORREOS	01/07/2021	jandrade	01/07/2021	● 0 días
7101	mpinedo	Computador	reparacion	23/08/2021	ocadena	23/08/2021	● 0 días

Mostrando registros del 1 al 10 de un total de 15 registros

# COMENTARIOS

En el periodo comprendido entre **Julio y Septiembre** se abrieron 15 CASOS, los cuales se reportaron de la siguiente manera:

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

## CASOS CERRADOS CON MAYOR TIEMPO

Mostrar 10 registros

Buscar:

#	Usuario	Categoria	Asunto	Fecha Creación	Cerrado	Fecha Cierre	Tiempo Solución	Ver Caso
7230	istorres	SAP Usuarios	BLOQUEO CLAVE SAP	22/09/2021	hperez	04/10/2021	12 días	Ver
7095	mpinedo	Punto de Red	Reubicación Cable de Red	20/08/2021	ocadena	03/09/2021	14 días	Ver
7096	mpinedo	Computador	Mantenimiento	20/08/2021	ocadena	03/09/2021	14 días	Ver
6913	drodriguez	Carpetas Compartidas	carpeta compartida	09/07/2021	ocadena	26/07/2021	17 días	Ver
7179	dherrera	TBS	SISTEMA TBS IV	10/09/2021	jparamo	12/10/2021	32 días	Ver
7180	misperuza	TBS	TBS	10/09/2021	jparamo	12/10/2021	32 días	Ver
7182	jbedoya	TBS	SISTEMA TBS LENTO	10/09/2021	jparamo	12/10/2021	32 días	Ver
7184	drodriguez	TBS	TBS	10/09/2021	jparamo	12/10/2021	32 días	Ver

- 7230 - Realizado a tiempo, no fue cerrado el caso en plataforma.
- 7095 – Se verifico disponibilidad, se programó instalación y se ejecutó la tarea
- 7096 – Se programó y ejecuto la tarea.
- 6913 – Asignación de caso, tarea realizada
- 7179 – Caso reasignado y tratado por Jandrade, se ejecutó la tarea.
- 7180 - Caso reasignado y tratado por Jandrade, se ejecutó la tarea.
- 7182 - Caso reasignado y tratado por Jandrade, se ejecutó la tarea.
- 7184 - Caso reasignado y tratado por Jandrade, se ejecutó la tarea.

Se evidencia cumplimiento al desarrollo de los casos solicitados, se les informó a los usuarios la importancia del cierre de los mismos una vez sean ejecutados, se incluirá casilla de fecha de cierre de caso, para evitar estas novedades en los cierres de los mismos.



