

Indicadores Mesa de Ayuda

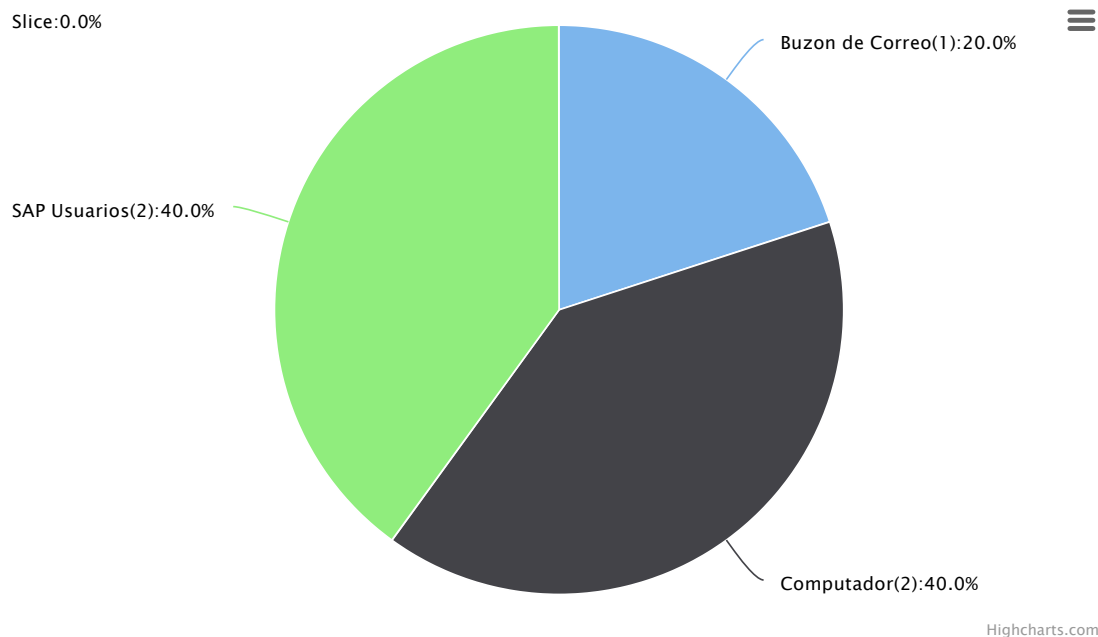
Empresa:	Superportuaria S.A.S.
Periodo:	Jul - Sep
Total Casos:	8
Total Casos Abiertos:	0
Total Casos Cerrados:	8

En el periodo comprendido entre **Jul y Sep** se abrieron 8, los cuales se reportaron de la siguiente manera:

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

ASIGNACIÓN DE RECURSOS

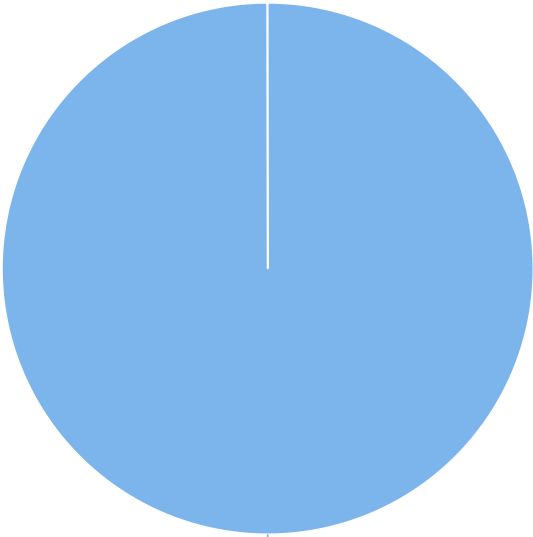
En el periodo de **Jul - Sep** se abrieron 5 solicitudes para **Asignación de Recursos**, de los cuales 0 casos se encuentran actualmente abiertos ([Ver Casos Abiertos](#))



REPORTE DE DAÑOS

En el periodo de **Jul - Sep** se reportaron 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](#))

Slice:0.0%



Impresora(3):100.0%

CASOS CERRADOS CON MAYOR TIEMPO

Mostrar 100 registros

Buscar:

#	Usuario	Categoria	Asunto	Fecha Creación	Cerrado	Fecha Cierre	Tiempo Solución
7031	fmarin	SAP Usuarios	SAP	08/08/2021	hperez	01/09/2021	● 24 días
7032	fmarin	SAP Usuarios	SAP	08/08/2021	hperez	21/09/2021	● 43 días
7033	fmarin	Computador	correo	08/08/2021	ocadena	09/08/2021	● 0 días
7034	fmarin	Computador	computador	08/08/2021	ocadena	09/08/2021	● 0 días
7035	fmarin	Buzon de Correo	correo	08/08/2021	jandrade	10/08/2021	● 1 días
7047	agarcia	Impresora	ESCANER FALLANDO	10/08/2021	ocadena	10/08/2021	● 0 días
7064	agarcia	Impresora	ESCANER FALLANDO	17/08/2021	ocadena	17/08/2021	● 0 días
7271	agarcia	Impresora	ESCANER	30/09/2021	ocadena	30/09/2021	● 0 días

Mostrando registros del 1 al 8 de un total de 8 registros

COMENTARIOS

En el periodo comprendido entre **Julio y Septiembre** se abrieron 8, los cuales se reportaron de la siguiente manera:

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

De los cuales 2 superaron el tiempo de solución estipulado:

#	Usuario	Categoria	Asunto	Fecha Creación	Cerrado	Fecha Cierre	Tiempo Solución	Ver Caso
7031	fmarin	SAP Usuarios	SAP	08/08/2021	hperez	01/09/2021	● 24 días	Ver
7032	fmarin	SAP Usuarios	SAP	08/08/2021	hperez	21/09/2021	● 43 días	Ver

7031-Realizado a tiempo, no fue cerrado el caso en plataforma.

7032-Realizado a tiempo, no fue cerrado el caso en plataforma, de igual manera el cargo no estaba asignado y no se contaba con licencia.

Se evidencia cumplimiento al desarrollo de los casos solicitados, se le informó al usuario a cargo del cierre de los casos 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.