

Indicadores Mesa de Ayuda

Empresa:	Construproyec S. A. S.
Periodo:	Jul - Sep
Total Casos:	32
Total Casos Abiertos:	0
Total Casos Cerrados:	32

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

- 16 casos de soporte
- 14 casos sobre asignación de recursos
- 2 casos reportando daños

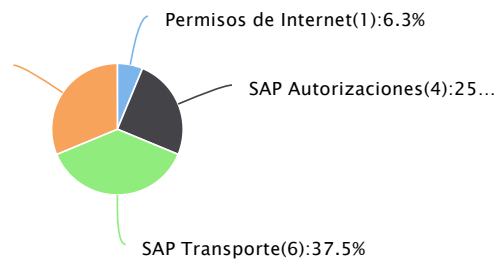
SOPORTE

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

Slice:0.0%



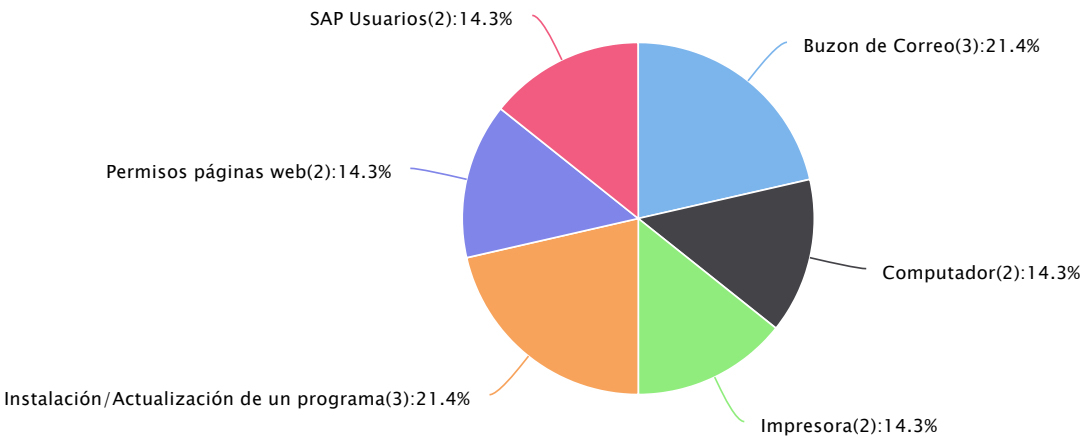
Soporte para programas y aplicaciones del computad(5):31...



ASIGNACIÓN DE RECURSOS

En el periodo de **Jul - Sep** se abrieron 14 solicitudes para **Asignación de Recursos**, de los cuales 0 casos se encuentran actualmente abiertos ([Ver Casos Abiertos](#))

Slice:0.0%

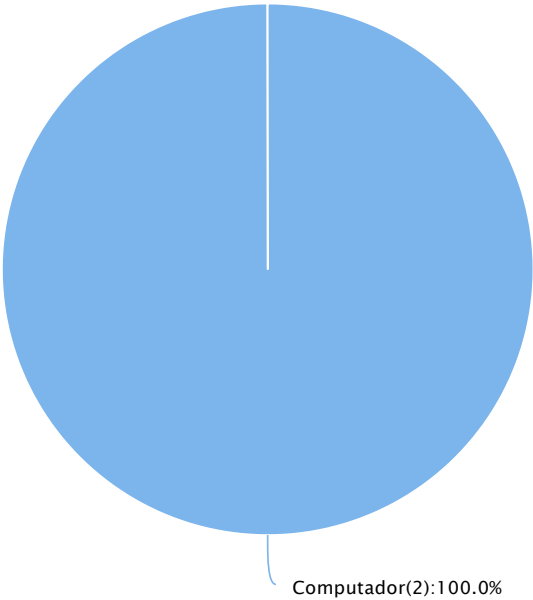


Highcharts.com

REPORTE DE DAÑOS

En el periodo de **Jul - Sep** se reportaron 2 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%



Highcharts.com

CASOS CERRADOS CON MAYOR TIEMPO

Mostrar 10 ▼ registros

Buscar:

#	Usuario	Categoria	Asunto	Fecha Creación	Cerrado	Fecha Cierre	Tiempo Solución
6891	Iricaurte	SAP Autorizaciones	TRANSACCIONES SAP	06/07/2021	hperez	12/07/2021	● 6 días
6895	mvizbal	Permisos de Internet	acceso a carpeta compartida UT	06/07/2021	jandrade	07/07/2021	● 1 días
6911	Iricaurte	Computador	DAÑO EQUIPO	09/07/2021	ocadena	09/07/2021	● 0 días
6914	ACUAO	Computador	DAÑO EXTRACTOR DE PC	09/07/2021	ocadena	15/07/2021	● 6 días
6917	amorelli	Instalación/Actualización de un programa	asignacion de computo	10/07/2021	ocadena	27/07/2021	● 17 días
6918	jcarreno	SAP Transporte	BODK922887 MM OBYC KON DA25 favor llevar al 200 y 300	12/07/2021	hperez	27/07/2021	● 15 días
6931	kbritto	Soporte para programas y aplicaciones del computad	CONFIGURAR PC PARA APRENDIZ SENA	14/07/2021	ocadena	14/07/2021	● 0 días
6946	amorelli	SAP Autorizaciones	Asignacion de movimiento 551 - SAP	19/07/2021	hperez	27/07/2021	● 8 días
6968	emaestre	Soporte para programas y aplicaciones del computad	No abre el correo corporativo	24/07/2021	ocadena	27/07/2021	● 3 días
6974	jcarreno	SAP Transporte	BODK922879 FI JAC ICAS PARA DA25 Favor llevar al 200 y 300	26/07/2021	hperez	27/07/2021	● 1 días

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

COMENTARIOS

En el periodo comprendido entre **Julio y Septiembre** se abrieron 32 casos, los cuales se reportaron de la siguiente manera:

- 16 casos de soporte
- 14 casos sobre asignación de recursos
- 2 casos reportando daños

De los cuales 8 superaron el tiempo de solución estipulado:

7161	jcarreno	SAP Transporte	BOOK923012 FI DA42 ICAS favor llevar al 200 y 300	07/09/2021	hperez	21/09/2021	● 14 días
7168	ACUAD	Soporte para programas y aplicaciones del computador	Instalación de tarjeta de red	07/09/2021	ocadena	21/09/2021	● 14 días
6918	jcarreno	SAP Transporte	BOOK922887 MM OBYC KON DA25 favor llevar al 200 y 300	12/07/2021	hperez	27/07/2021	● 15 días
6917	amorelli	Instalación/Actualización de un programa	asignación de compute	10/07/2021	ocadena	27/07/2021	● 17 días
7133	jcarreno	SAP Transporte	BOOK922992 FI JAC ICAS DA42 PARA DA25 favor llevar al 200 y 300	31/08/2021	hperez	21/09/2021	● 21 días
7028	amorelli	SAP Autorizaciones	Asignación de movimiento S01 - SAP	06/08/2021	hperez	01/09/2021	● 26 días
7100	ACUAD	SAP Usuarios	TRANSACCIONES SAP	23/08/2021	hperez	21/09/2021	● 29 días
7049	csilvera	SAP Usuarios	Creación Usuario SAP Productivo	11/08/2021	hperez	21/09/2021	● 41 días

7161- Realizado a tiempo, no fue cerrado el caso en plataforma.

7168- La Ejecución de la tarea requería de tiempo, traslado al centro, adquirir tarjeta de red.

6918- Realizado a tiempo, no fue cerrado el caso en plataforma.

6917- Se cargaron 2 casos por el usuario y la herramienta fallo al momento de notificar.

7133- Realizado a tiempo, no fue cerrado el caso en plataforma.

7028- Realizado a tiempo, no fue cerrado el caso en plataforma.

7100- Realizado a tiempo, no fue cerrado el caso en plataforma, de igual manera el usuario ya contaba con roles solicitados.

7049- Realizado a tiempo, no fue cerrado el caso en plataforma.

Se evidencia cumplimiento al desarrollo de los casos solicitados, se les informó a los usuarios 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.

