

Indicadores Mesa de Ayuda

Empresa:	Terlica S.A.S.
Periodo:	Jul - Sep
Total Casos:	13
Total Casos Abiertos:	0
Total Casos Cerrados:	13

En el periodo comprendido entre **Jul y Sep** se abrieron 13, los cuales se reportaron de la siguiente manera:

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

SOPORTE

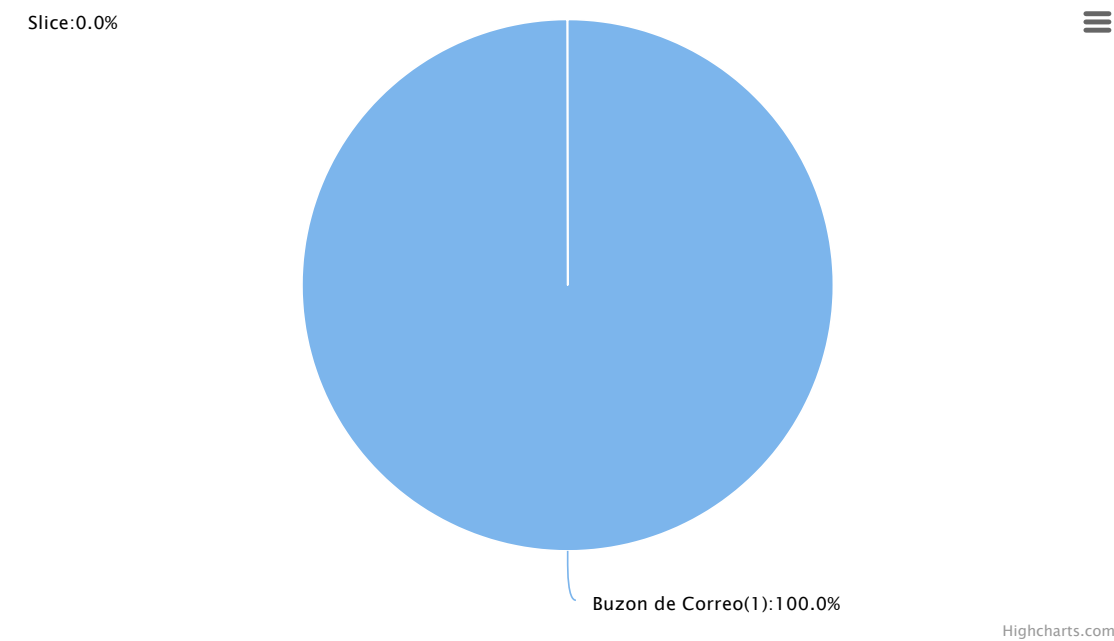
En el periodo de **Jul - Sep** se abrieron 5 casos solicitando **Soporte**, de los cuales 0 casos se encuentran actualmente abiertos ([Ver Casos Abiertos](#))

Slice:0.0%



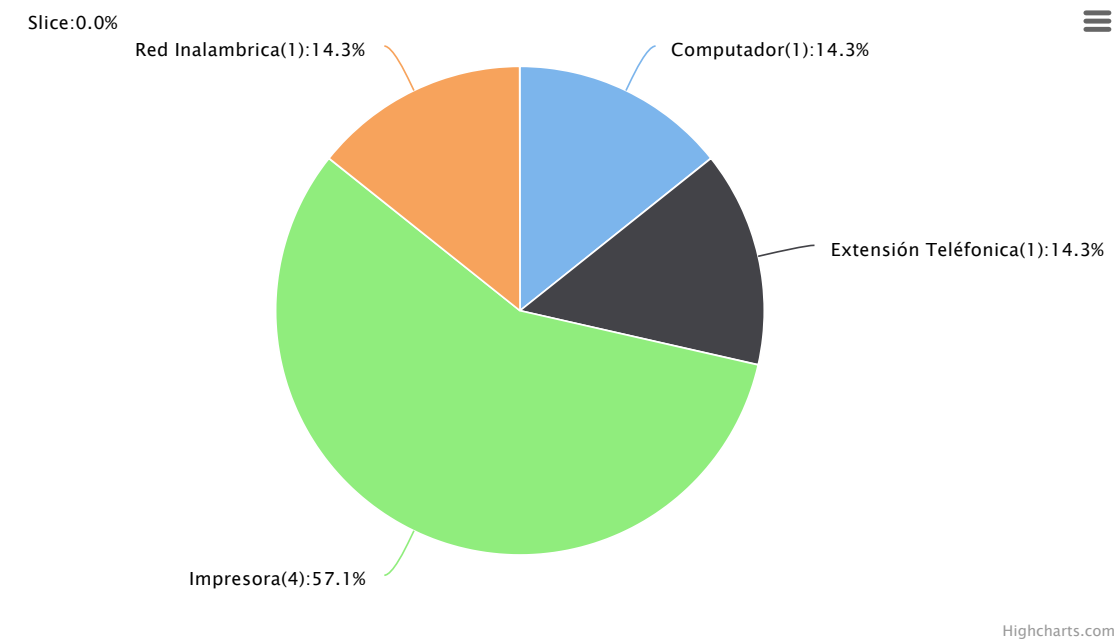
ASIGNACIÓN DE RECURSOS

En el periodo de **Jul - Sep** se abrieron 1 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 7 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	Categoria	Asunto	Fecha Creación	Cerrado	Fecha Cierre	Tiempo Solución
7054	rramirez	SAP Autorizaciones	USUARI SAP	13/08/2021	hperez	21/09/2021	● 39 días
6892	creyeso	Soporte para programas y aplicaciones del computad	Habilitación de puerto USB	06/07/2021	ocadena	06/07/2021	● 0 días
6960	vfonseca	Buzon de Correo	INCONSISTENCIAS EN RECEPCION Y ENVIOS DE CORREOS	22/07/2021	jandrade	22/07/2021	● 0 días
6972	kchamorro	Impresora	Revison impresora oficina Terlica	26/07/2021	ocadena	26/07/2021	● 0 días
6999	vfonseca	Extensión Telefónica	INCONSISTENCIAS CON LA LINEA TELEFONICA EN GARITA TERLIC	30/07/2021	jandrade	30/07/2021	● 0 días
7055	creyeso	Impresora	Impresora	13/08/2021	ocadena	13/08/2021	● 0 días
7151	gjaramillo	Computador	Portatil	03/09/2021	ocadena	03/09/2021	● 0 días
7170	gjaramillo	Red Inalambrica	Red	08/09/2021	jandrade	08/09/2021	● 0 días
7243	gjaramillo	Impresora	impresora	24/09/2021	ocadena	24/09/2021	● 0 días
7270	vfonseca	Acceso Portal Desarrollo Humano (DHR)	INCONSISTENCIAS AL INGRESO DEL DHR	30/09/2021	rmejia	30/09/2021	● 0 días

#	Usuario	Categoria	Asunto	Fecha Creación	Cerrado	Fecha Cierre	Tiempo Solución
6984	creyeso	Soporte para programas y aplicaciones del computad	Quema de CD	27/07/2021	ocadena	28/07/2021	● 1 días
7106	gjaramillo	Impresora	impresora	24/08/2021	ocadena	25/08/2021	● 1 días
7211	vfonseca	Soporte para programas y aplicaciones del computad	INCONSISTENCIAS EN INGRESOS A LAS APLICACIONES DEL COMPUTADOR	17/09/2021	ocadena	23/09/2021	● 6 días

Mostrando registros del 1 al 13 de un total de 13 registros

COMENTARIOS

En el periodo comprendido entre **Julio y Septiembre** se abrieron 13, los cuales se reportaron de la siguiente manera:

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

Del cual 1 supera el tiempo de solución estipulado:

7054-Realizado a tiempo, no fue cerrado el caso en plataforma.

CASOS CERRADOS CON MAYOR TIEMPO

Mostrar 100 registros

Buscar:

#	Usuario	Categoría	Asunto	Fecha Creación	Cerrado	Fecha Cierre	Tiempo Solución	Ver Caso
7054	ramirez	SAP Autorizaciones	USUARI SAP	13/08/2021	hperez	21/09/2021	39 días	Ver

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

