



Progetto SD ²

Progetto di miglioramento dei servizi di supporto agli utenti

Reporting mensile

Aprile-Maggio 2018

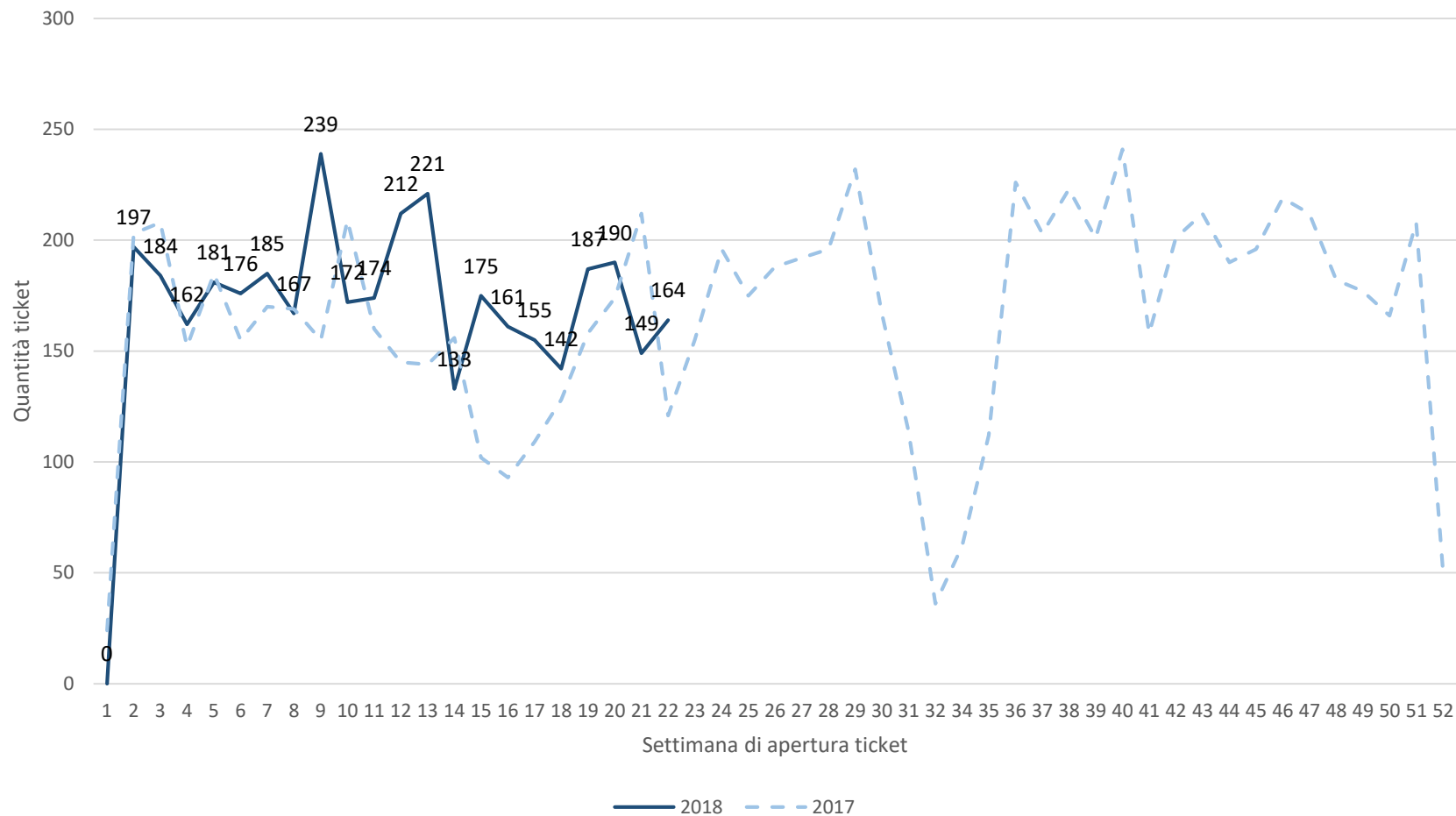
**I report presentano l'andamento mensile dei principali indicatori di
volume (KVI) e di prestazione (KPI) del servizio "Service Desk"
dell'Area IT**

Fonte Dati: Easyvista, CTAnalytics Reitek

Autori: Annalisa LILLIU, Pier Paolo PEPE per Qlik

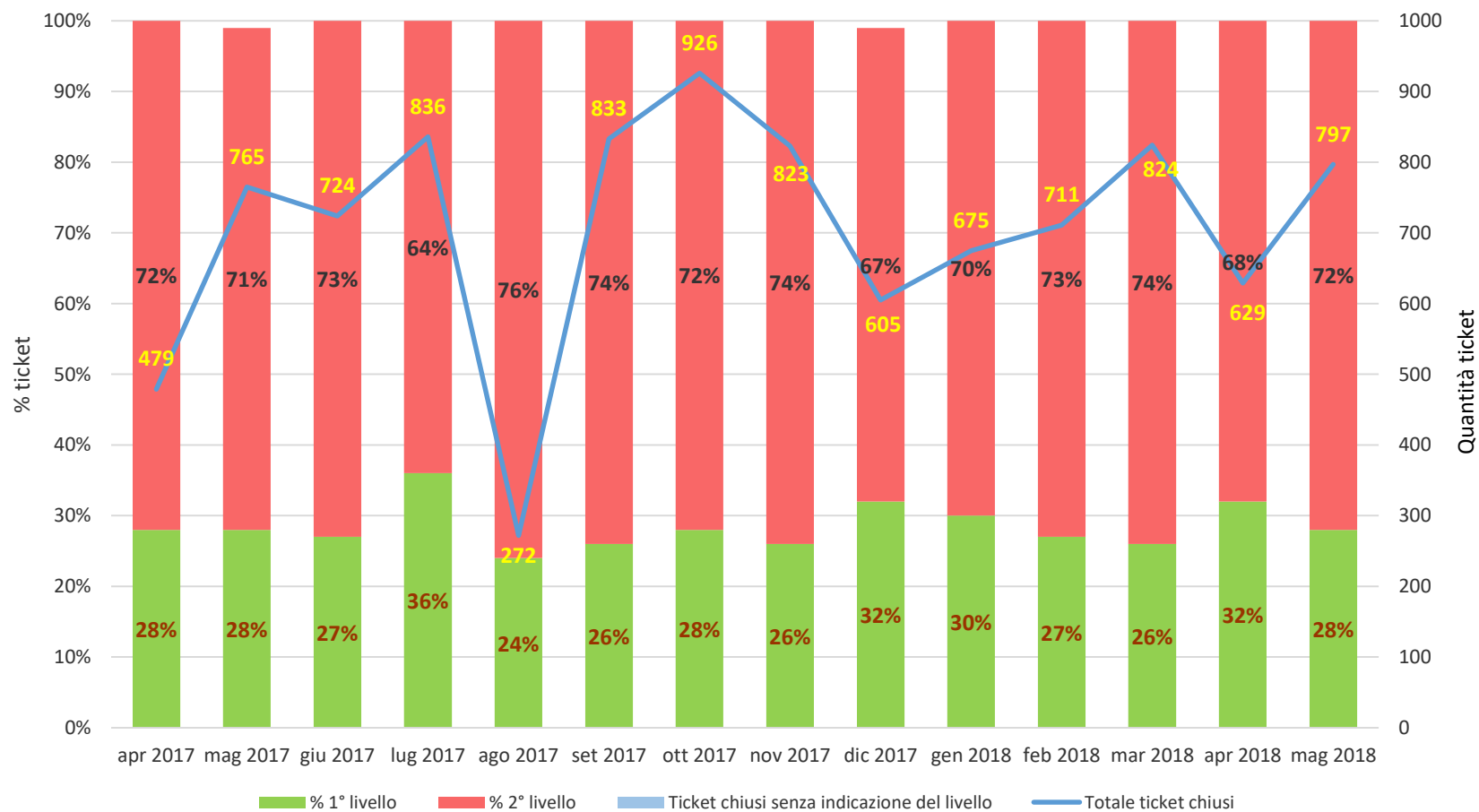


Andamento settimanale ticket aperti dal SD (01/01/2018-04/06/2018)





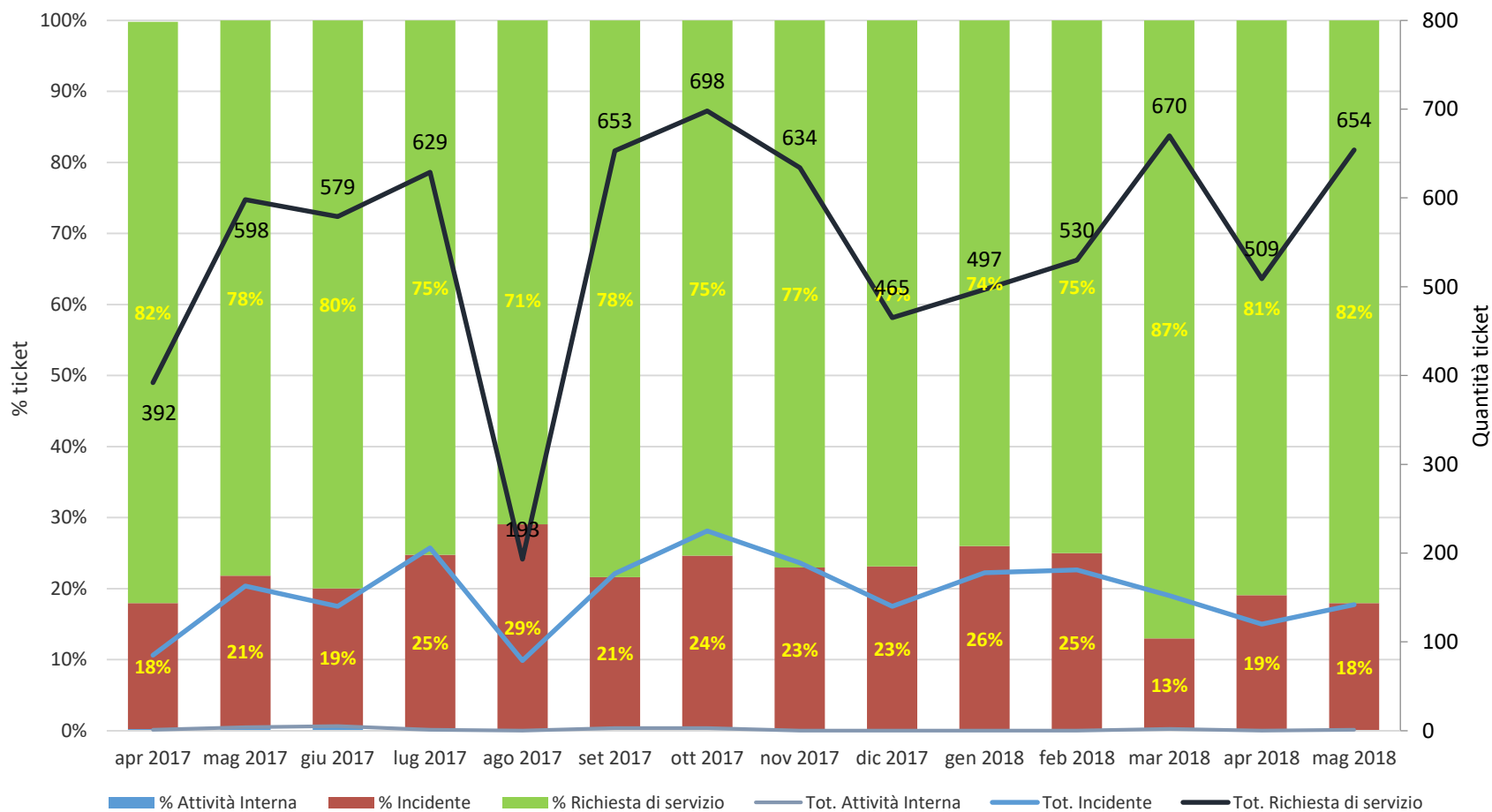
Andamento mensile livelli % di chiusura per livello di servizio (01/04/2017-31/05/2018) 1° e 2° livello





Andamento mensile ticket chiusi per tipologia (01/04/2017-31/05/2018)

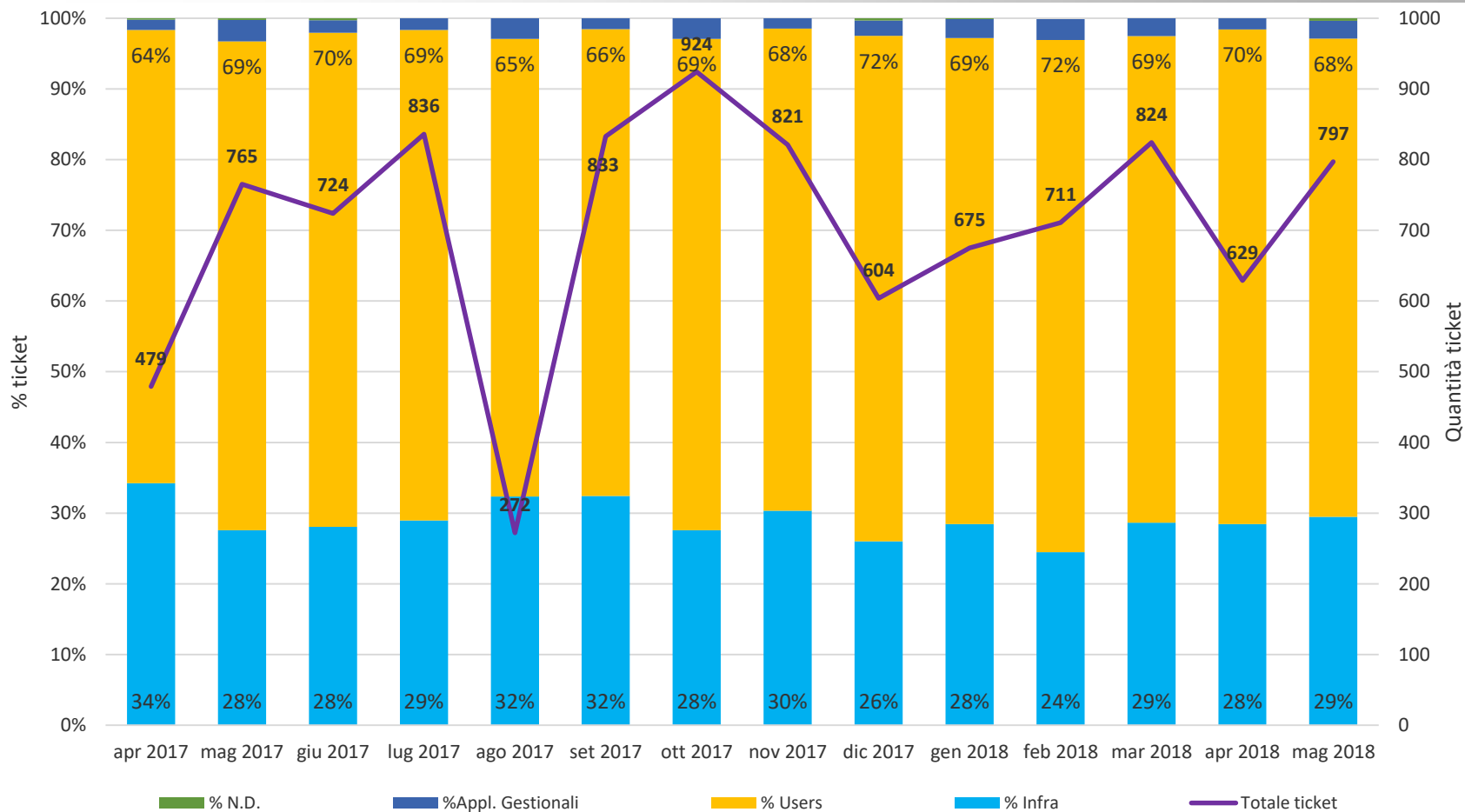
Incidenti, richieste di servizio e attività interne





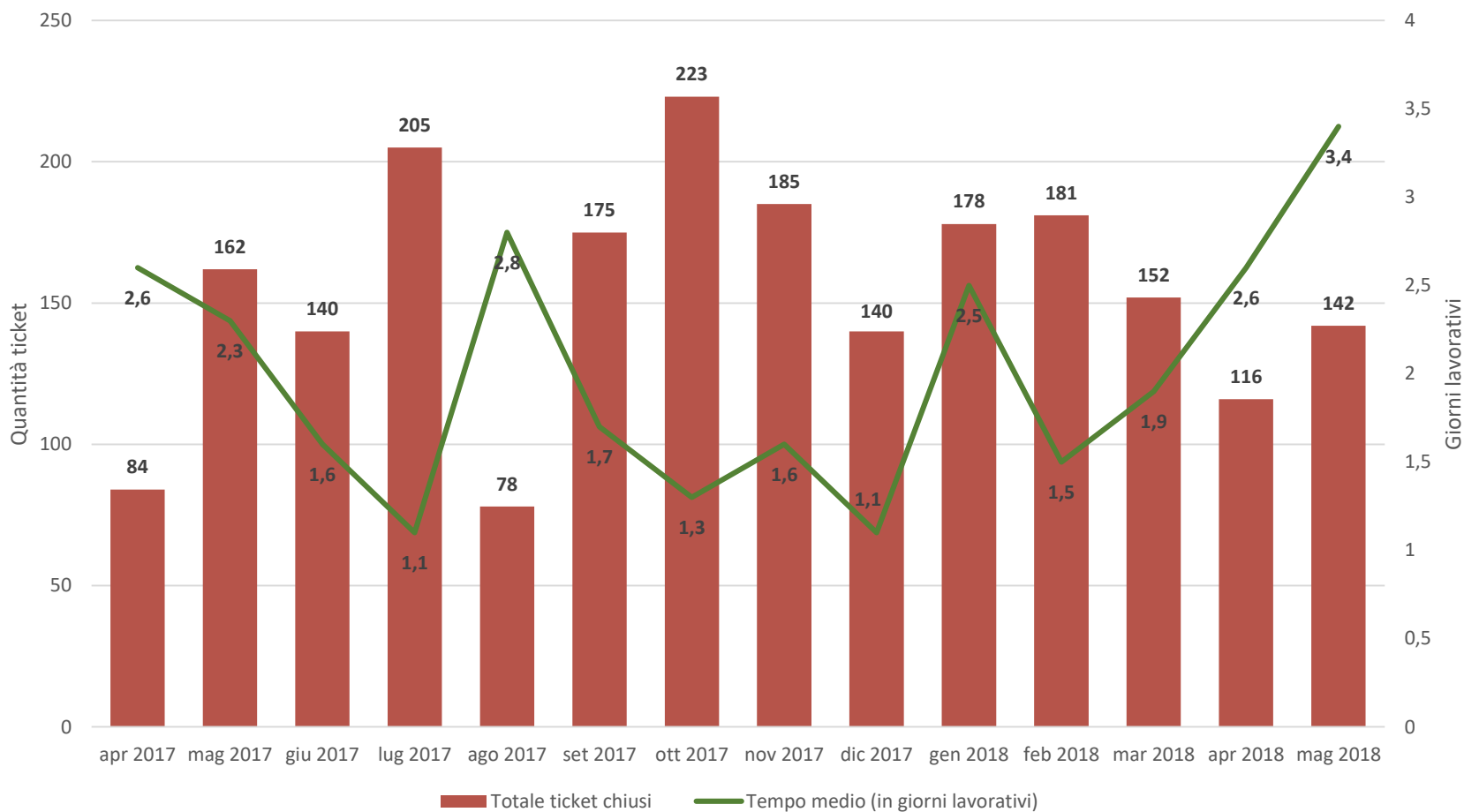
Andamento mensile ticket chiusi per Servizio (01/04/2017-31/05/2018)

Applicativi gestionali, Infrastrutture, Users



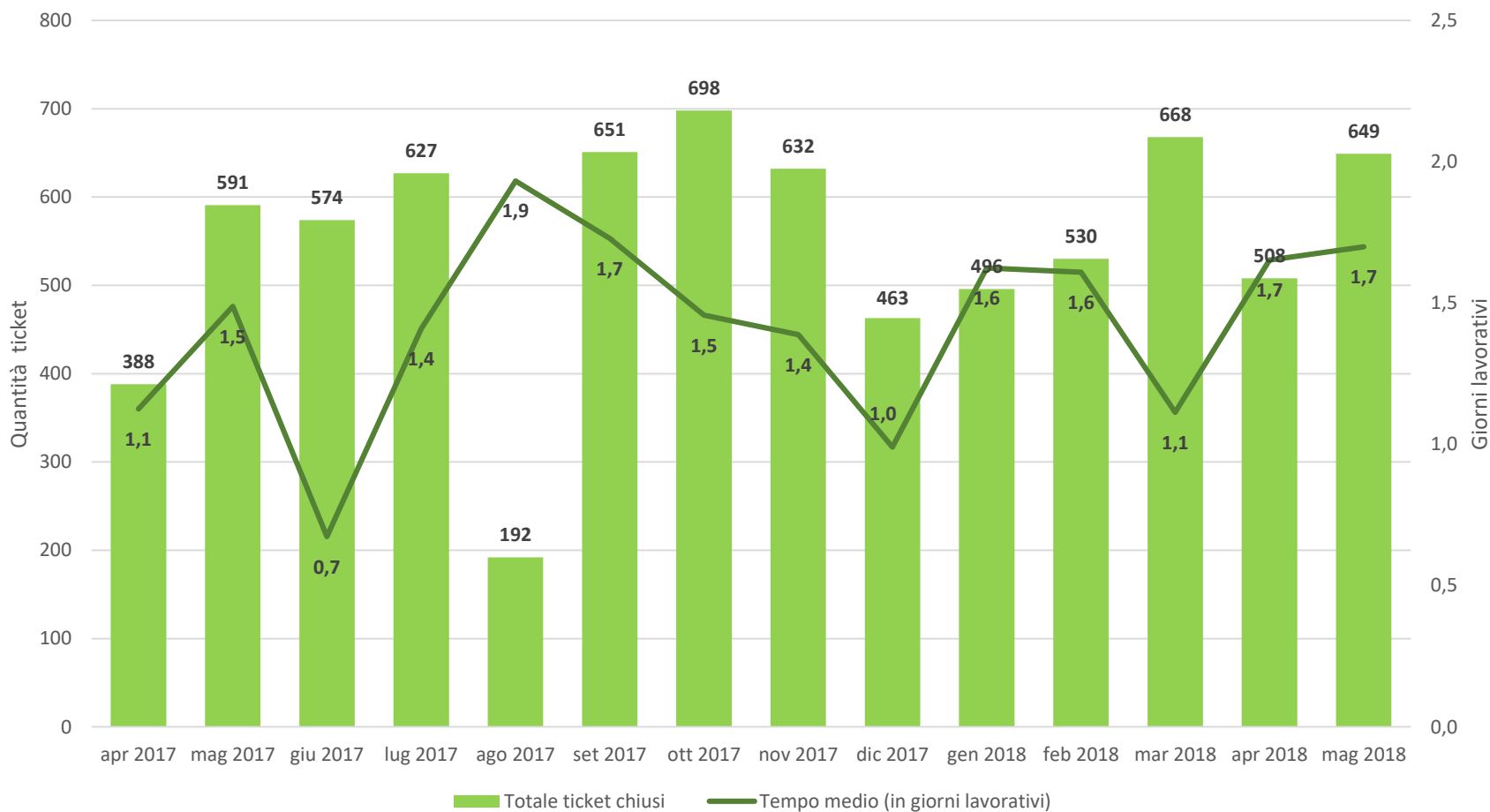


Tempo medio di chiusura degli incident (01/04/2017-31/05/2018)



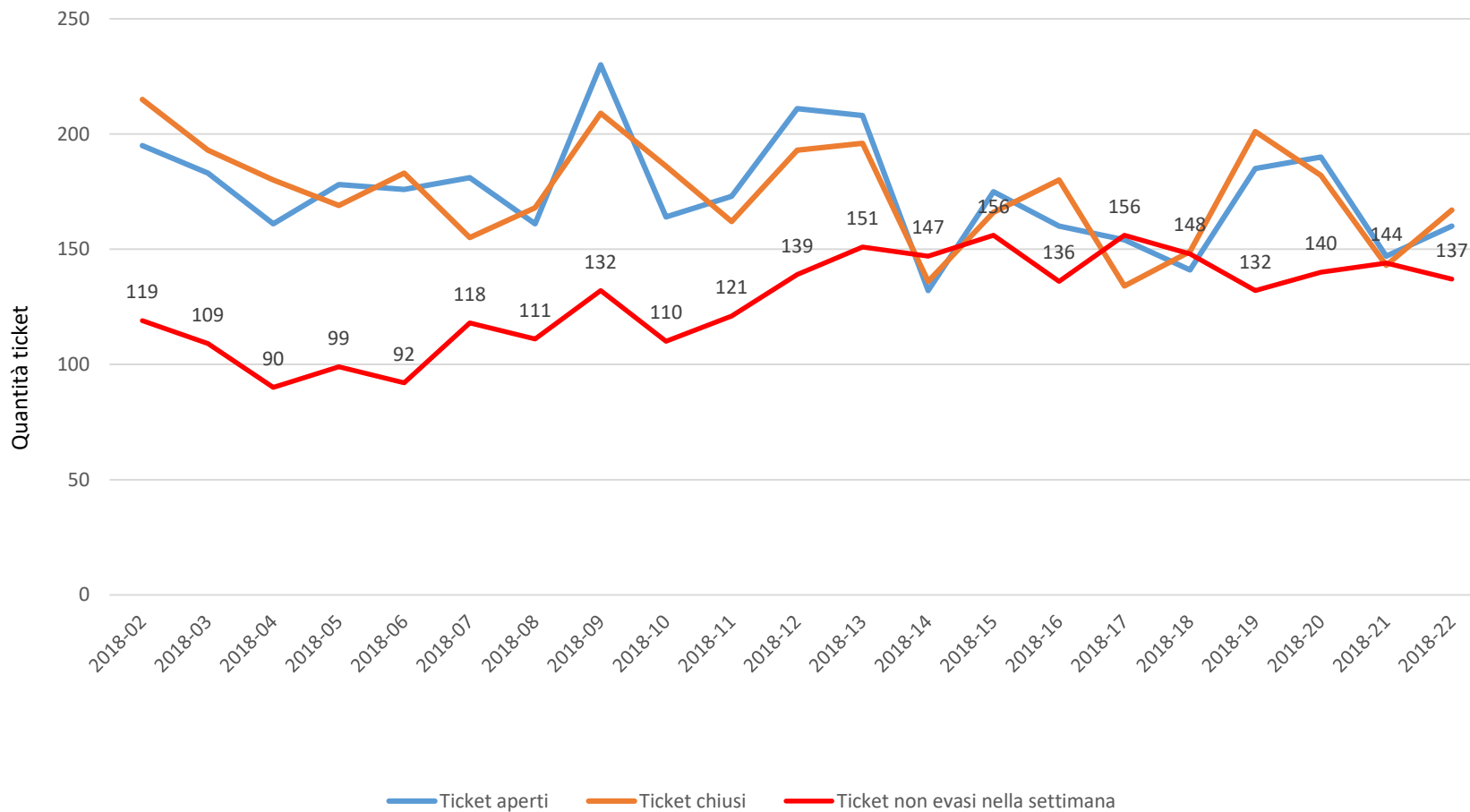


Tempo medio di chiusura delle richieste di servizio (01/04/2017-31/05/2018)



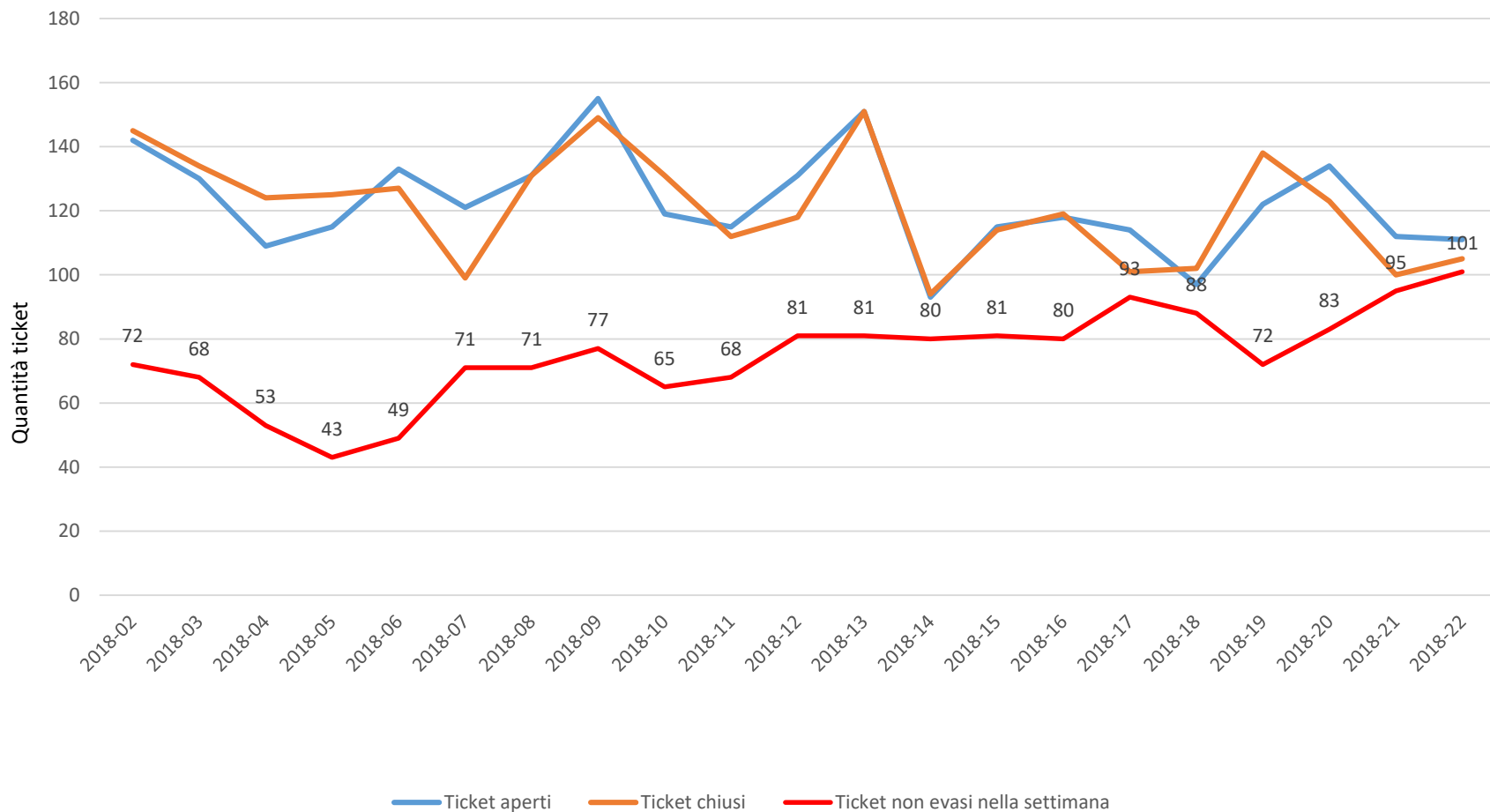


Andamento settimanale dei ticket – Carico totale (01/01/2018-04/06/2018)



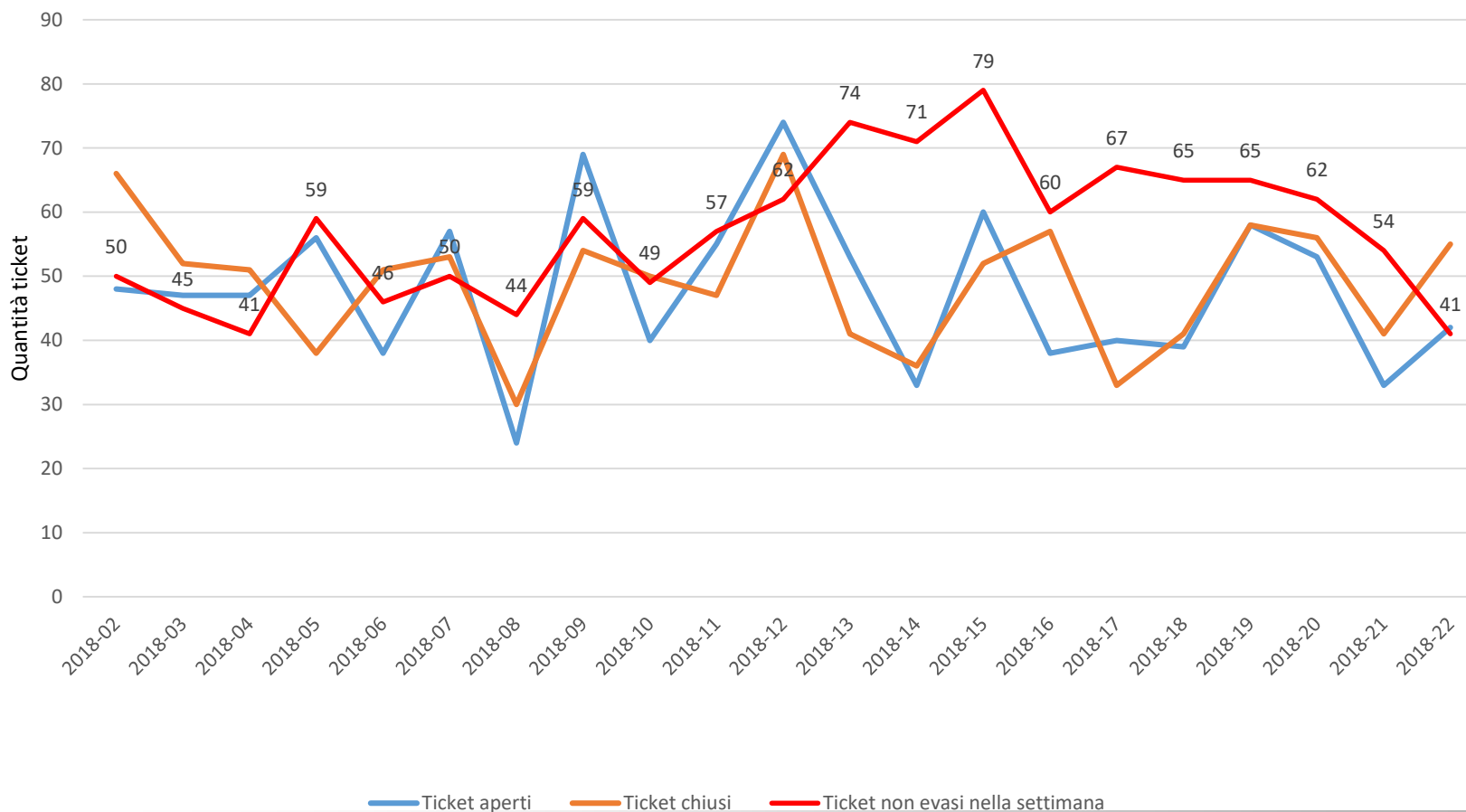


Andamento settimanale dei ticket servizio USERS (01/01/2018-04/06/2018)





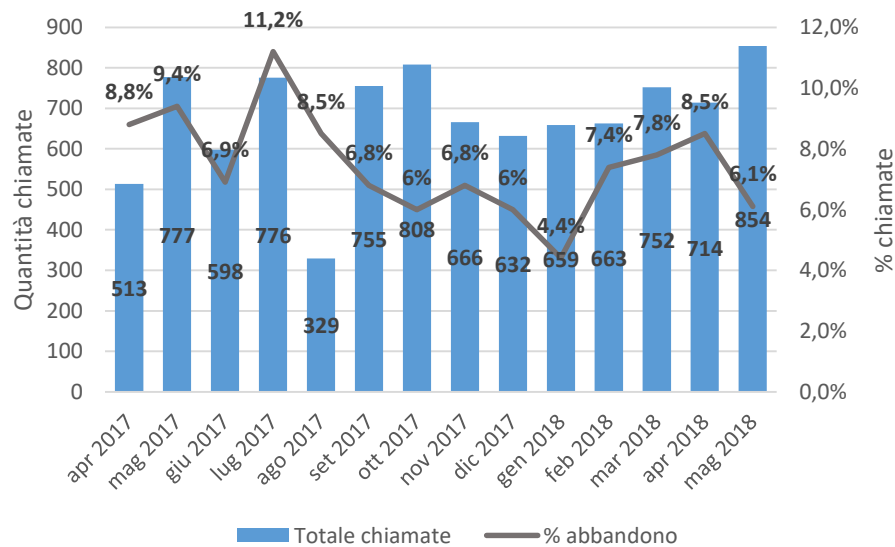
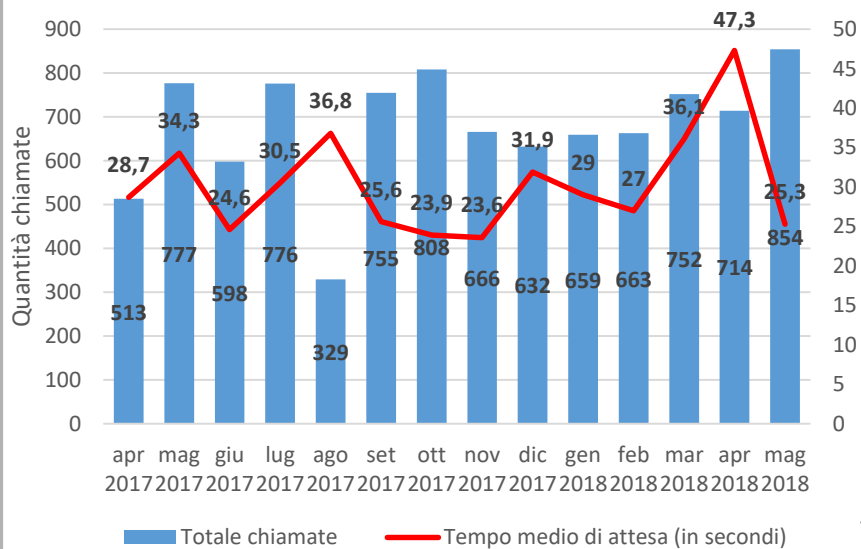
Andamento settimanale dei ticket servizio **INFRASTRUTTURE** (01/01/2018-04/06/2018)





Performance del CTI Reitek (01/04/2017-31/05/2018)

Tempo medio di attesa - % di abbandono





Volume delle chiamate per fascia oraria (01/05/2018-31/05/2018)

