

Progetto SD ²

Progetto di miglioramento dei servizi di supporto agli utenti

Reporting mensile

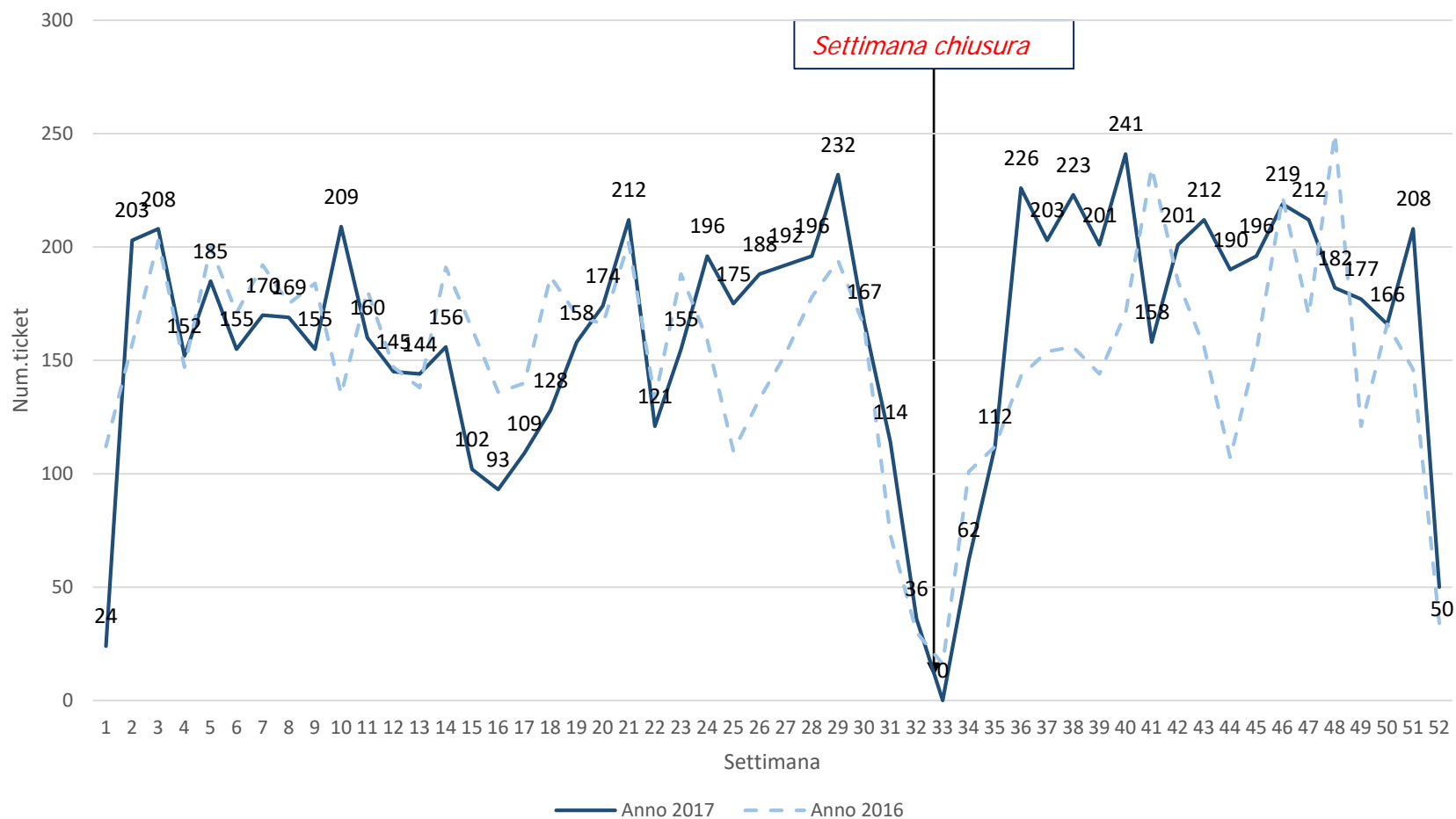
Dicembre 2017

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

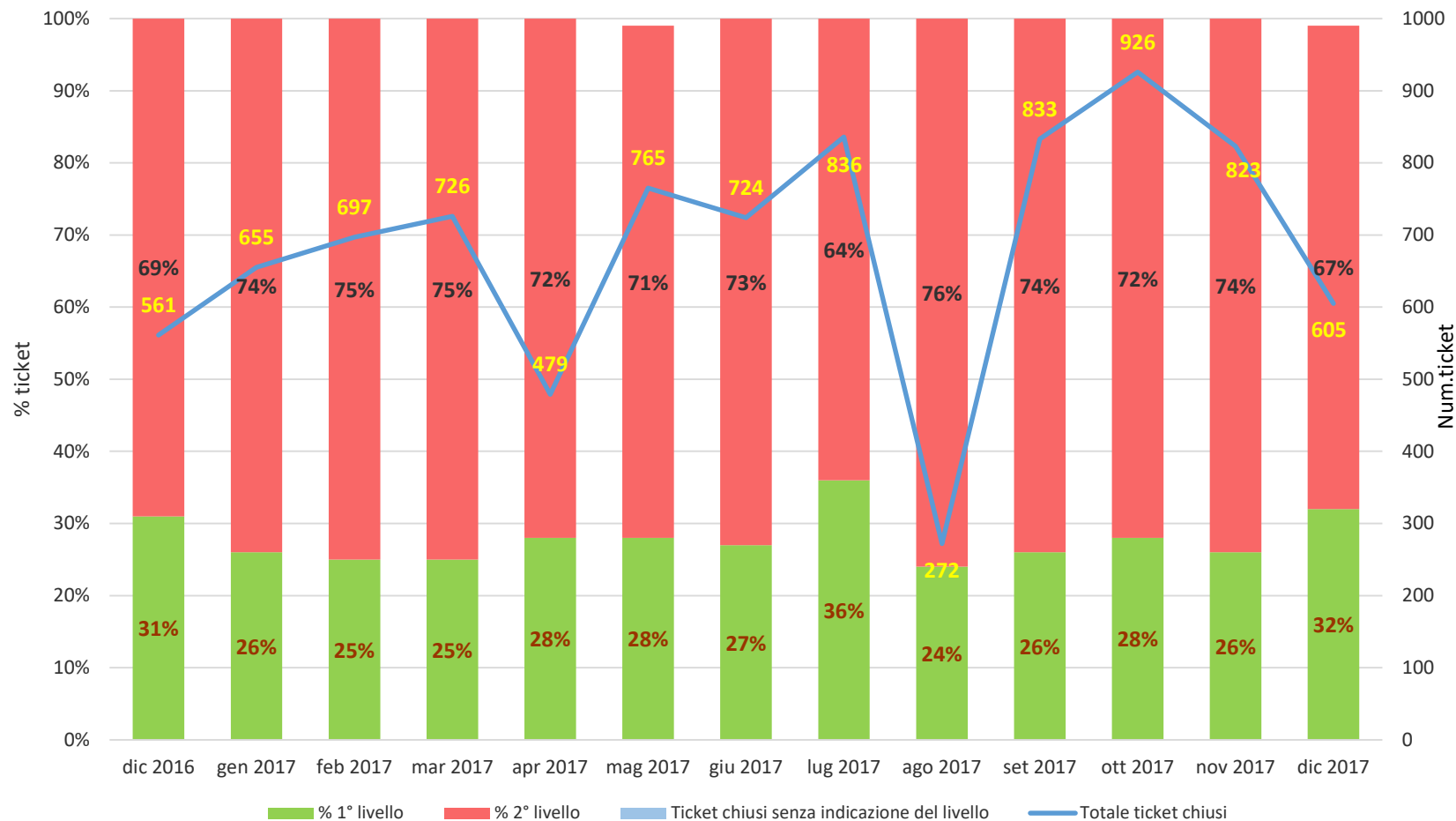
Autori: Annalisa LILLIU, Pier Paolo PEPE per Qlik

Andamento settimanale ticket aperti dal SD (01/01/2017-31/12/2017)



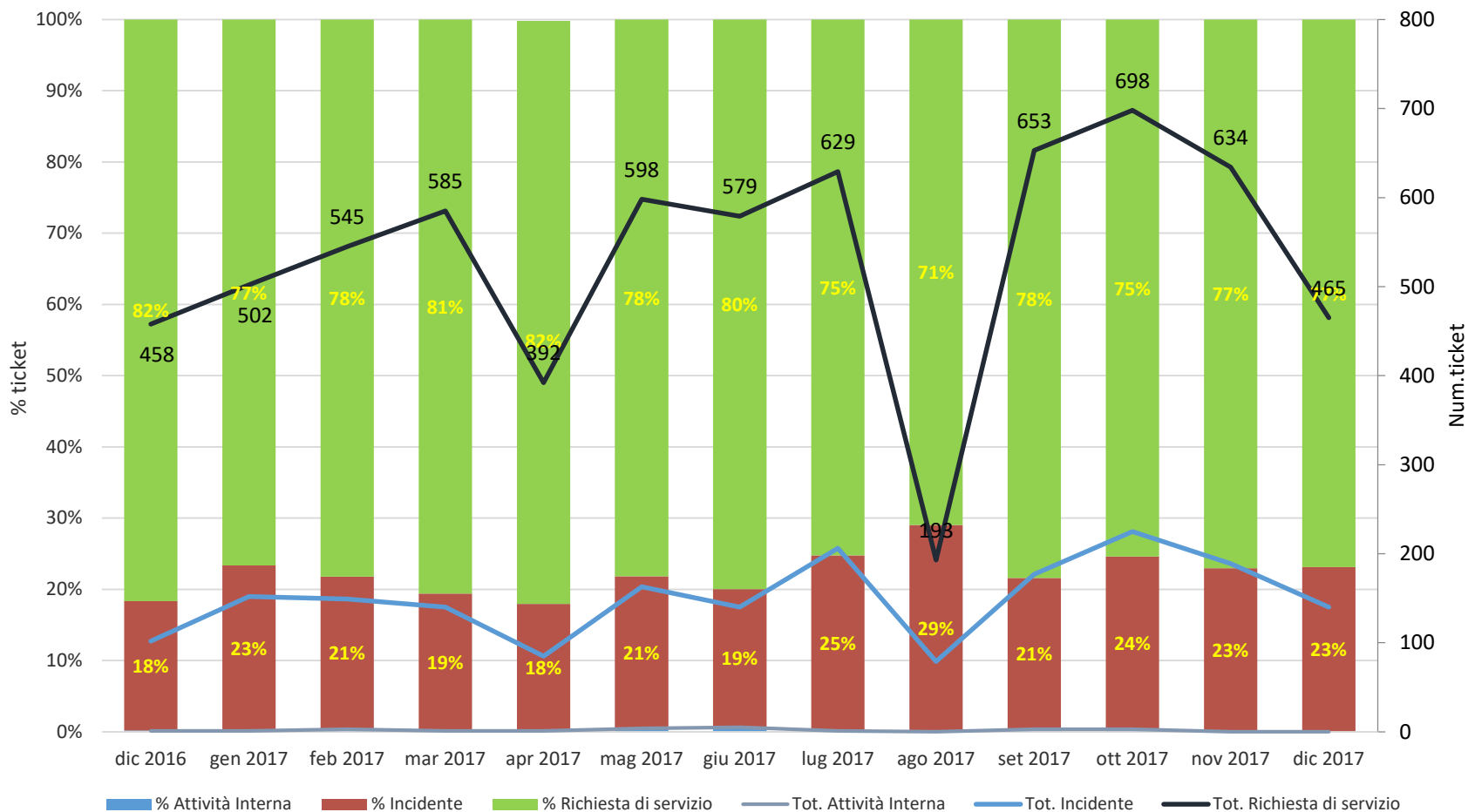
Andamento mensile livelli % di chiusura per livello di servizio (01/12/2016-31/12/2017)

1° e 2° livello



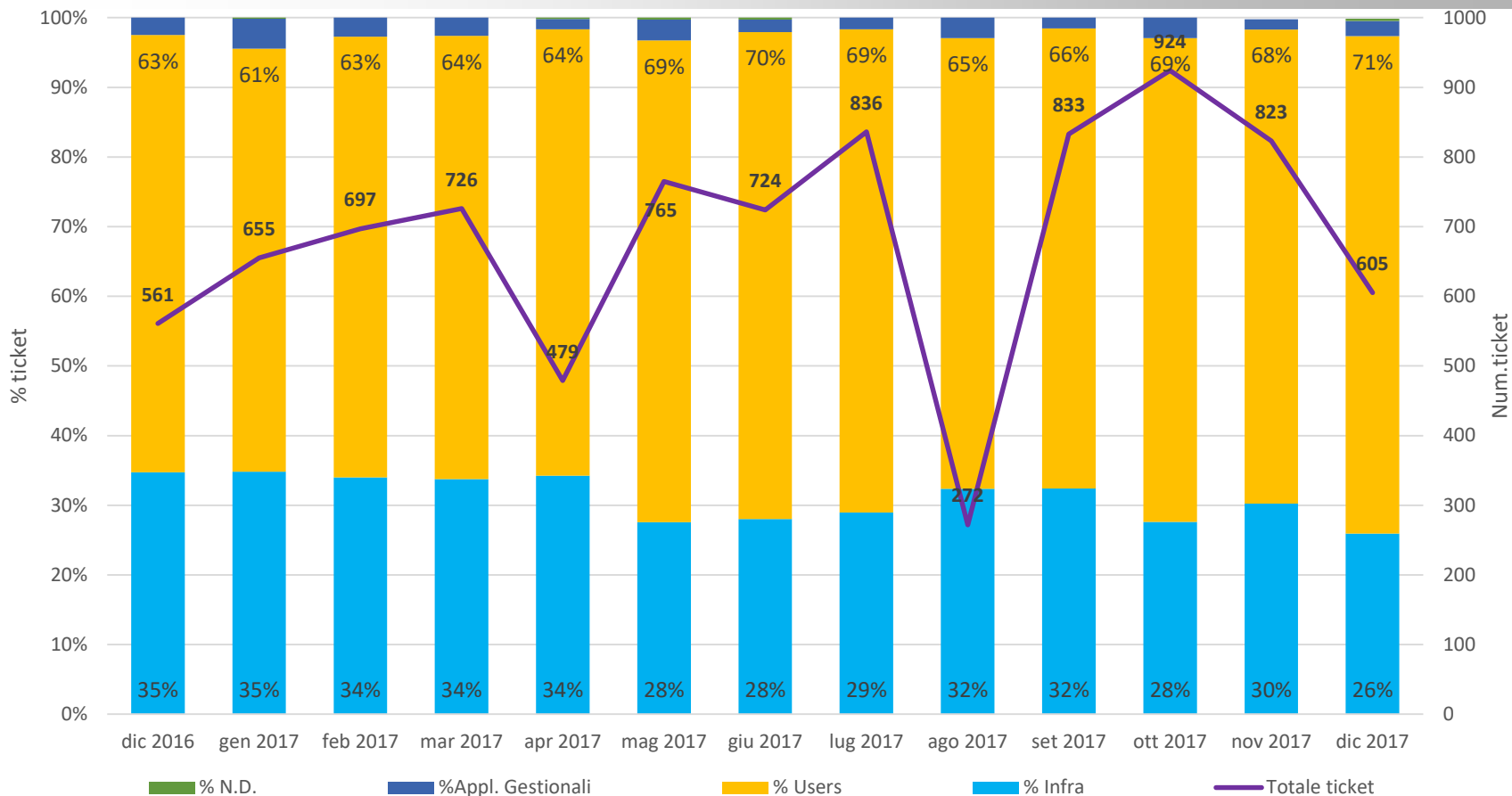
Andamento mensile ticket chiusi per tipologia (01/12/2016-31/12/2017)

Incidenti, richieste di servizio e attività interne



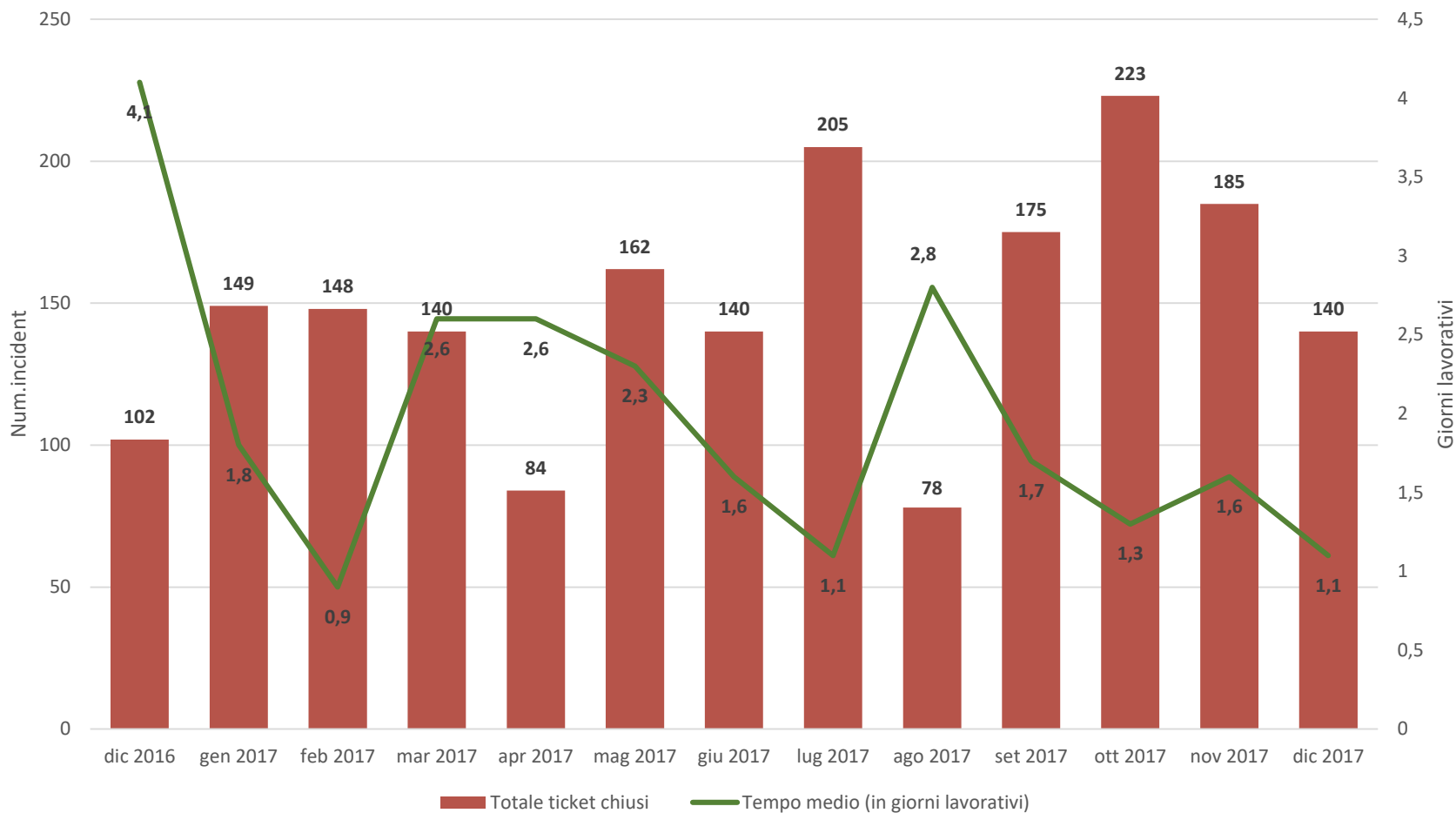
Andamento mensile ticket chiusi per Servizio (01/12/2016-31/12/2017)

Applicativi gestionali, Infrastrutture, Users

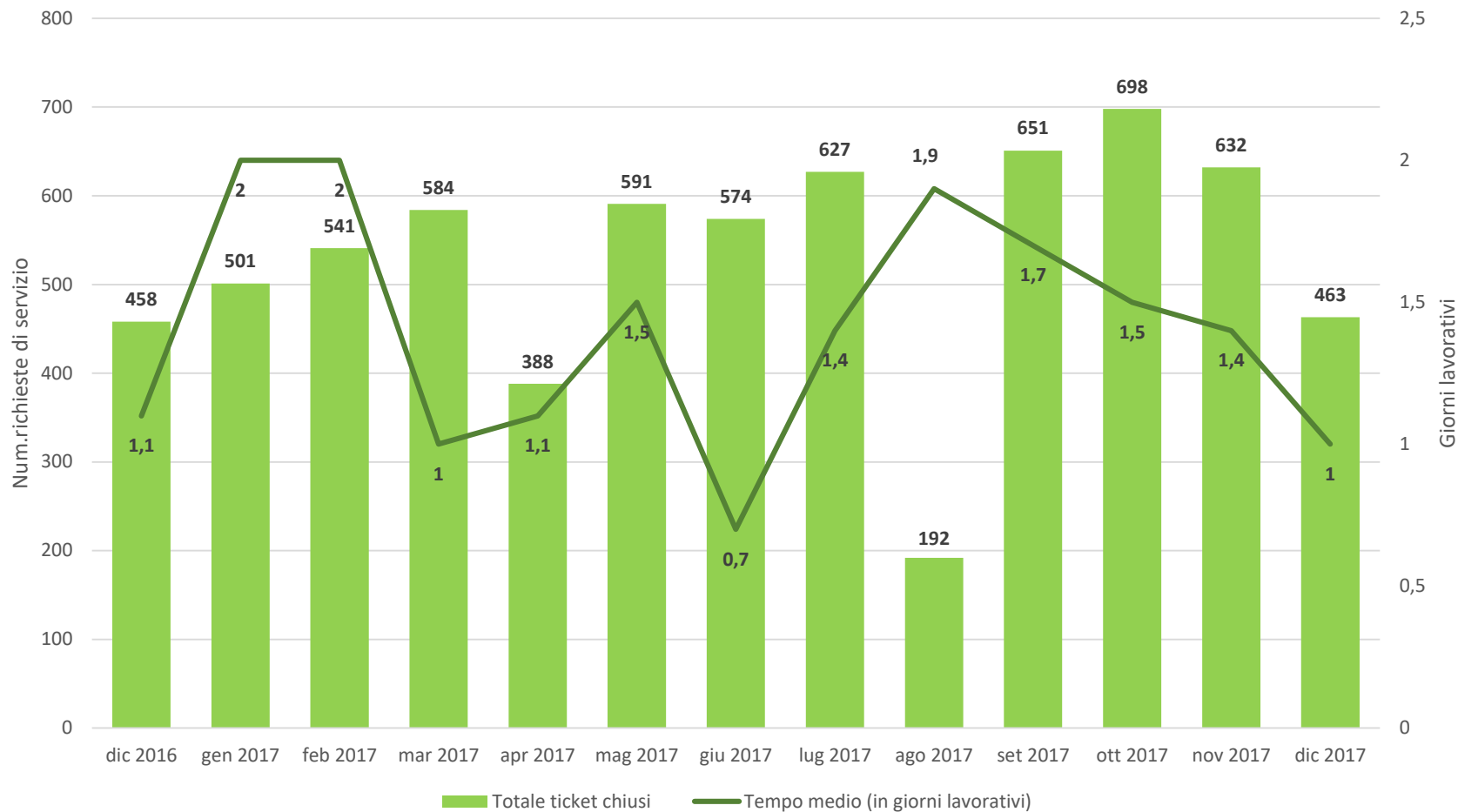


REPERIBILITA' 1 0,2% (dic. 2017)

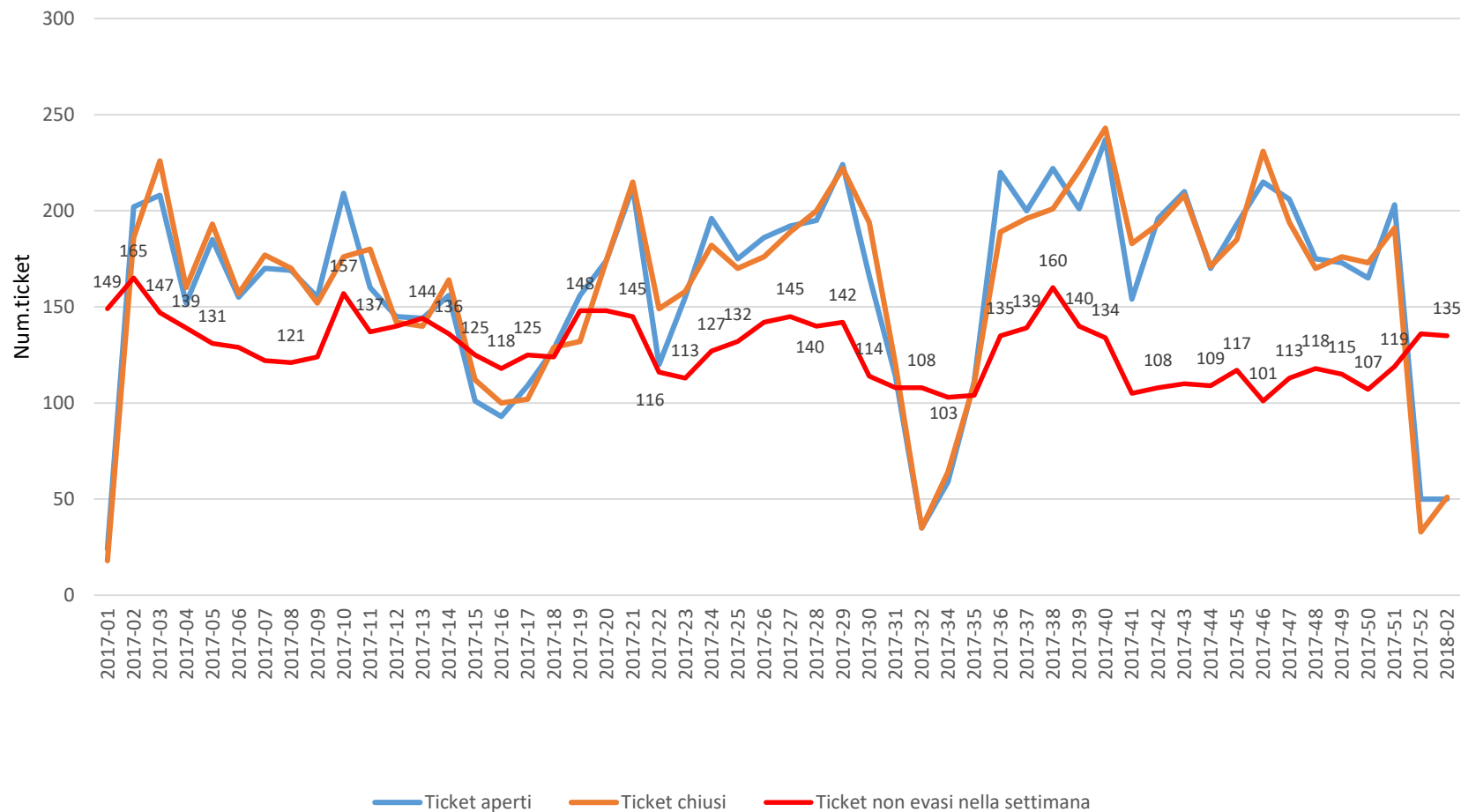
Tempo medio di chiusura degli incident (01/12/2016-31/12/2017)



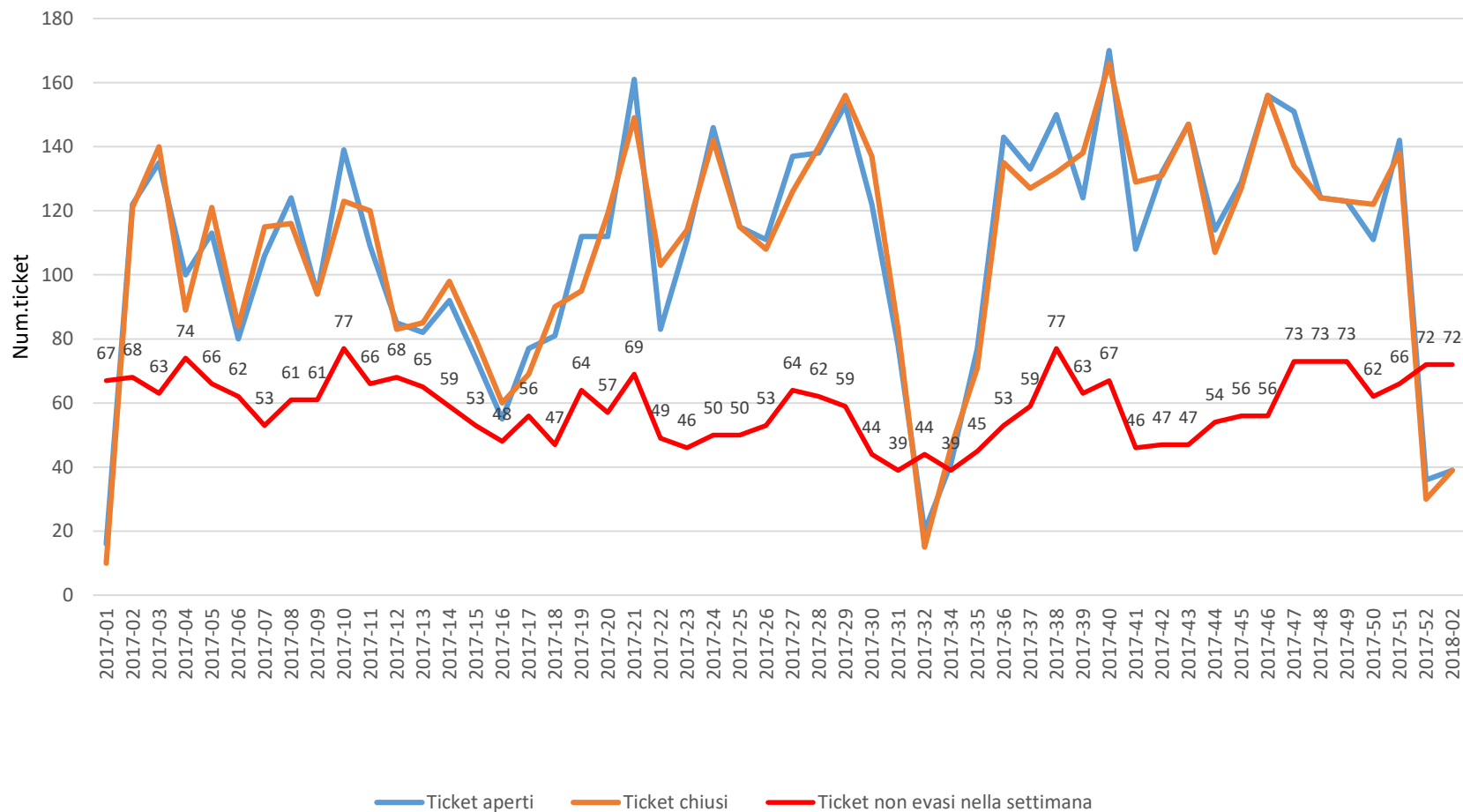
Tempo medio di chiusura delle richieste di servizio (01/12/2016-31/12/2017)



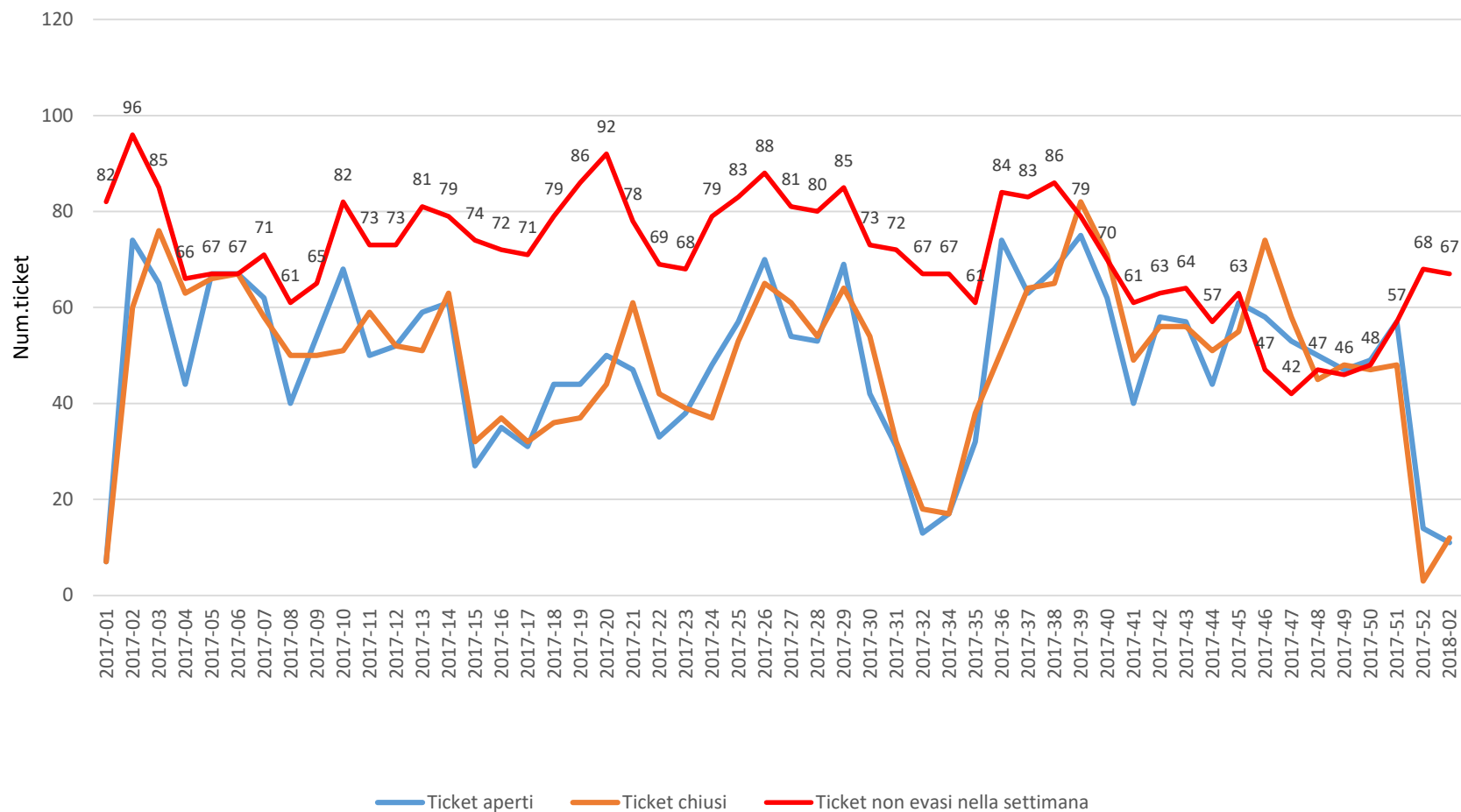
Andamento settimanale dei ticket – Carico totale (01/01/2017-09/01/2018)



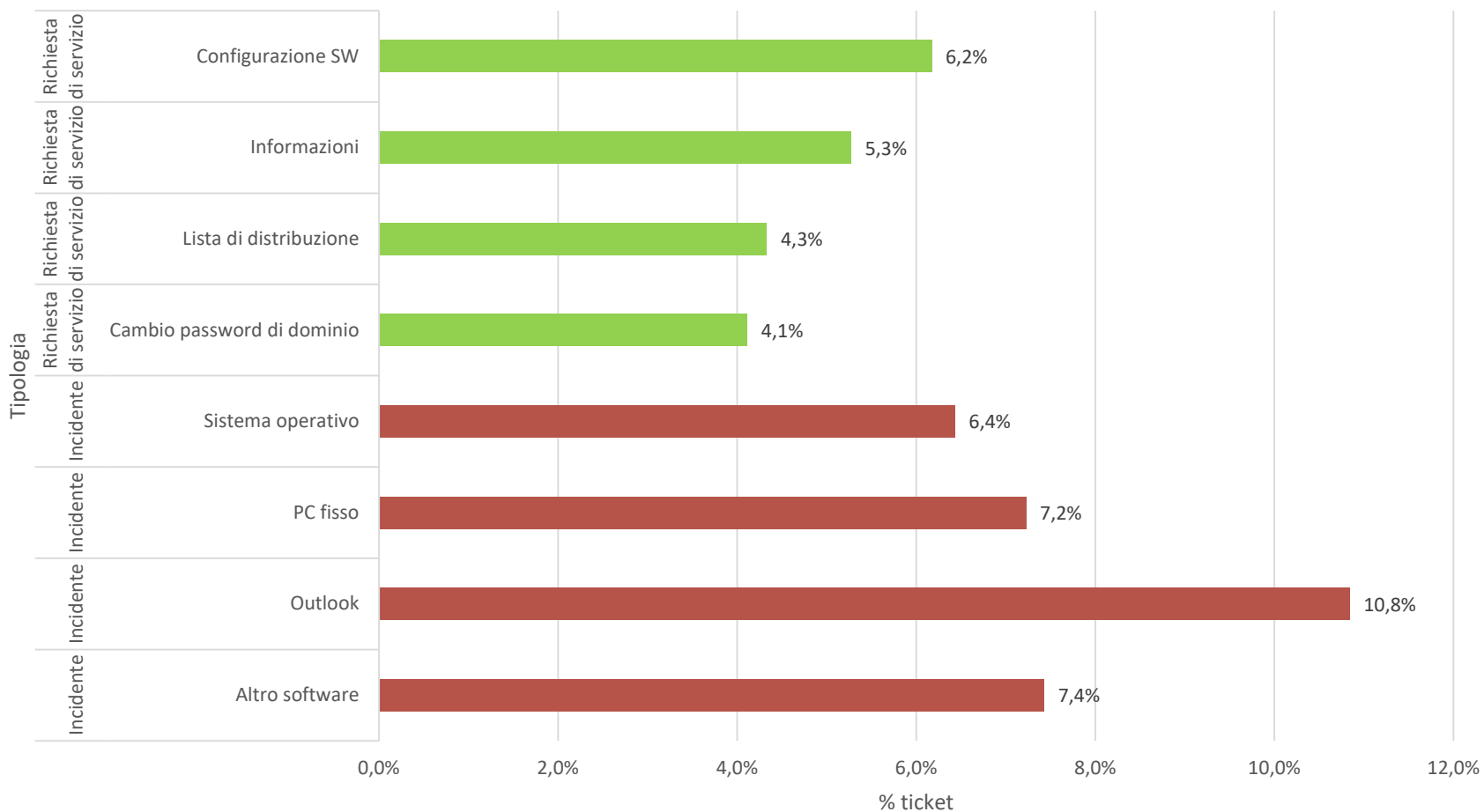
Andamento settimanale dei ticket servizio USERS (01/01/2017-09/01/2018)



Andamento settimanale dei ticket servizio INFRASTRUTTURE (01/01/2017-09/01/2018)

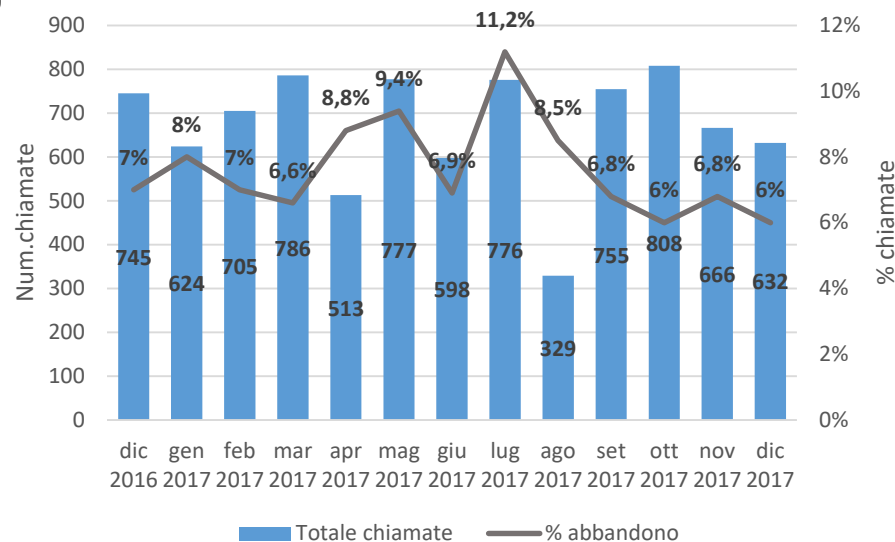
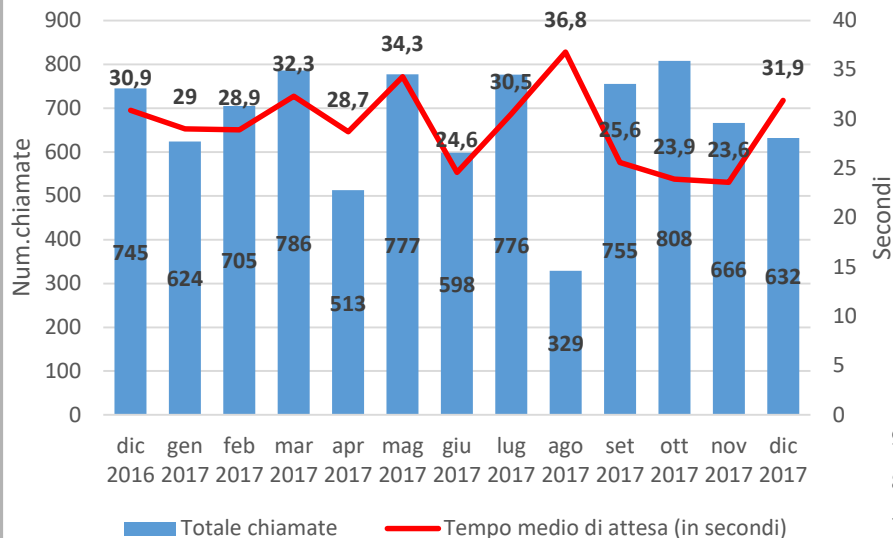


Ricorrenza delle tipologie di ticket (01/12/2017-31/12/2017)



Performance del CTI Reitek (01/12/2016-31/12/2017)

Tempo medio di attesa - % di abbandono



Volume delle chiamate per fascia oraria (01/12/2017-31/12/2017)

