

**SD 2**  
**Reporting mensile**

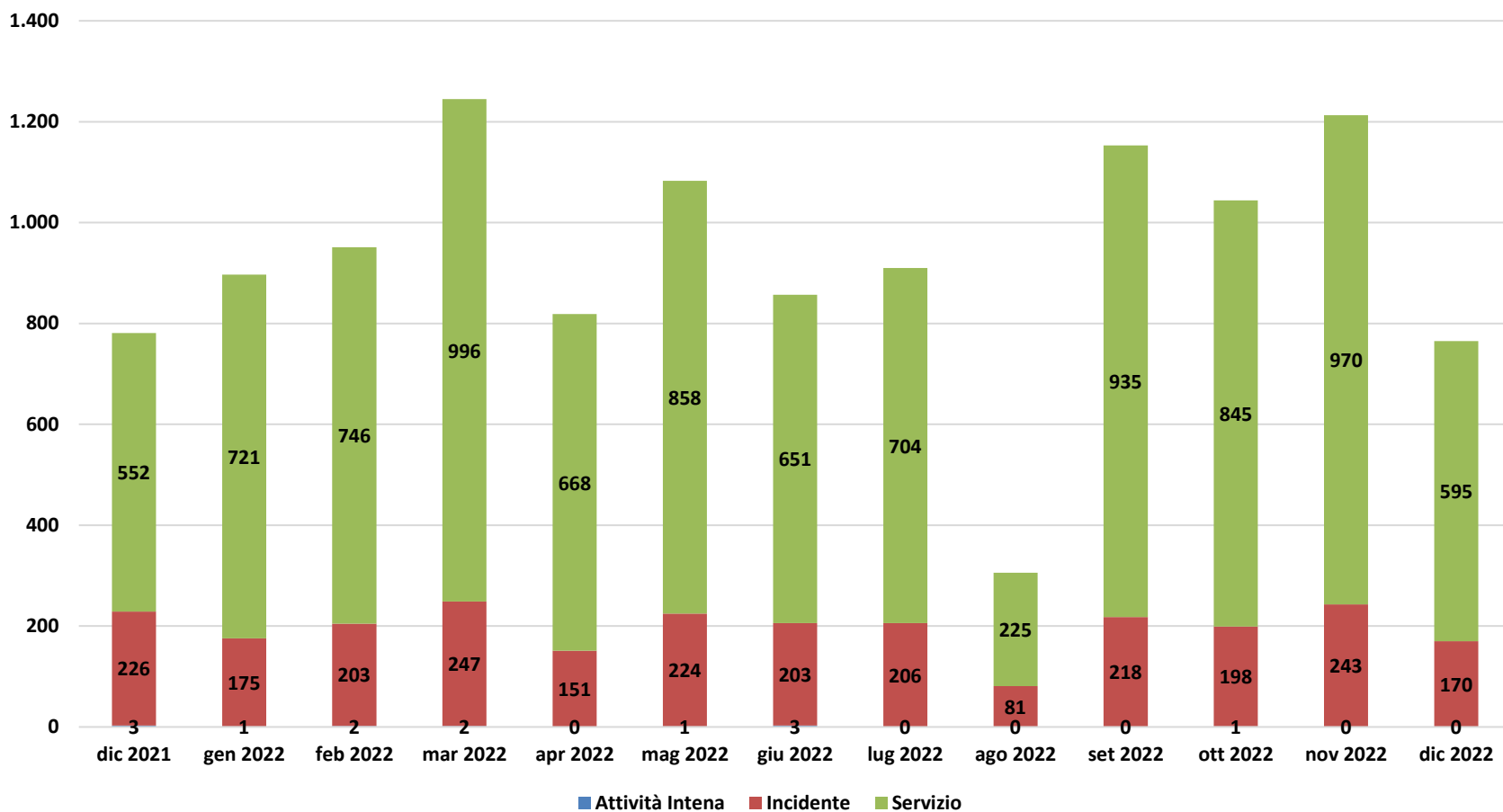
**dicembre 2022**

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

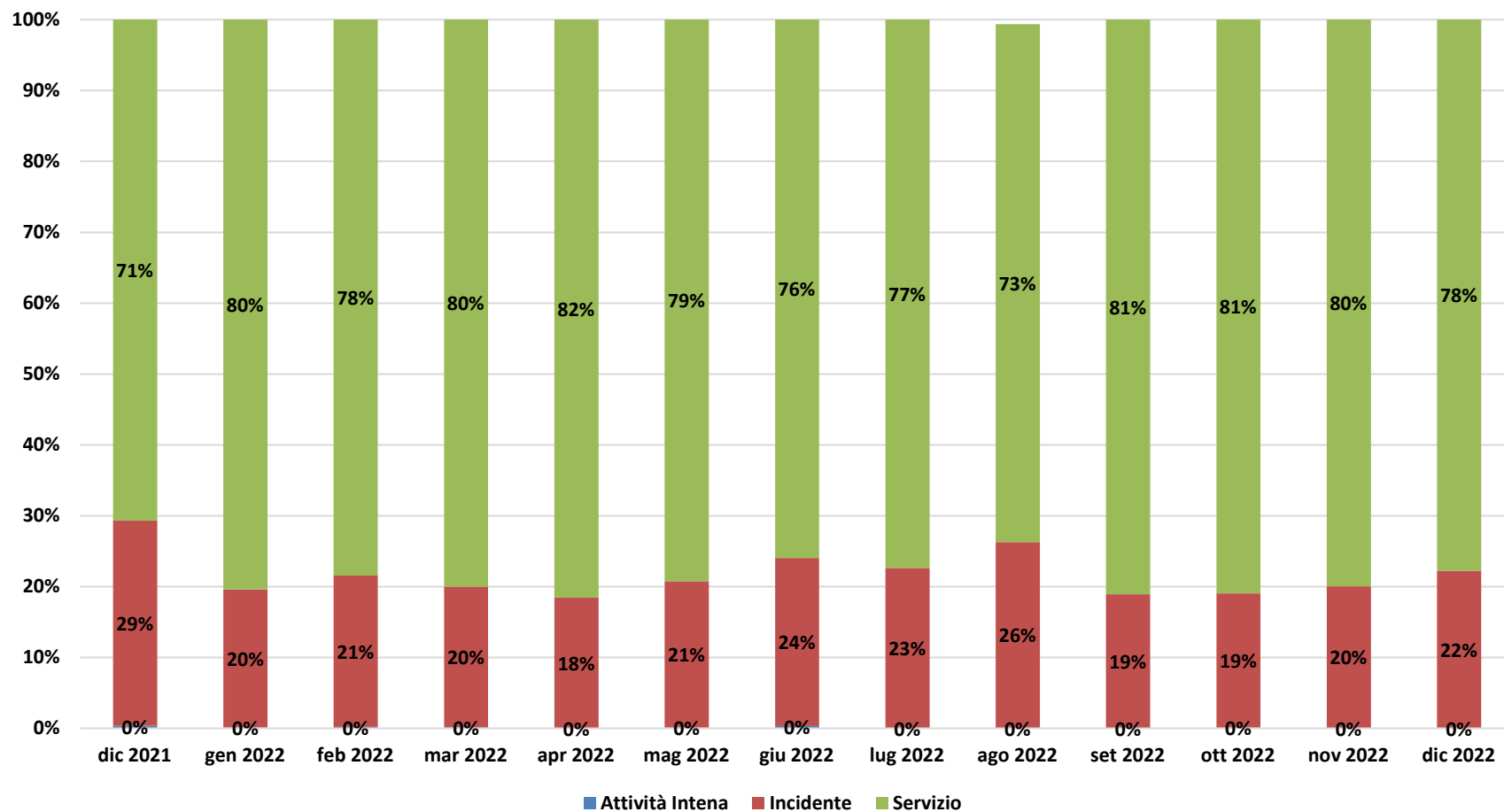
**Fonte Dati: Qlick/Pingdom/CtAnalytics**  
**Autore: Ambrogio POLISI**

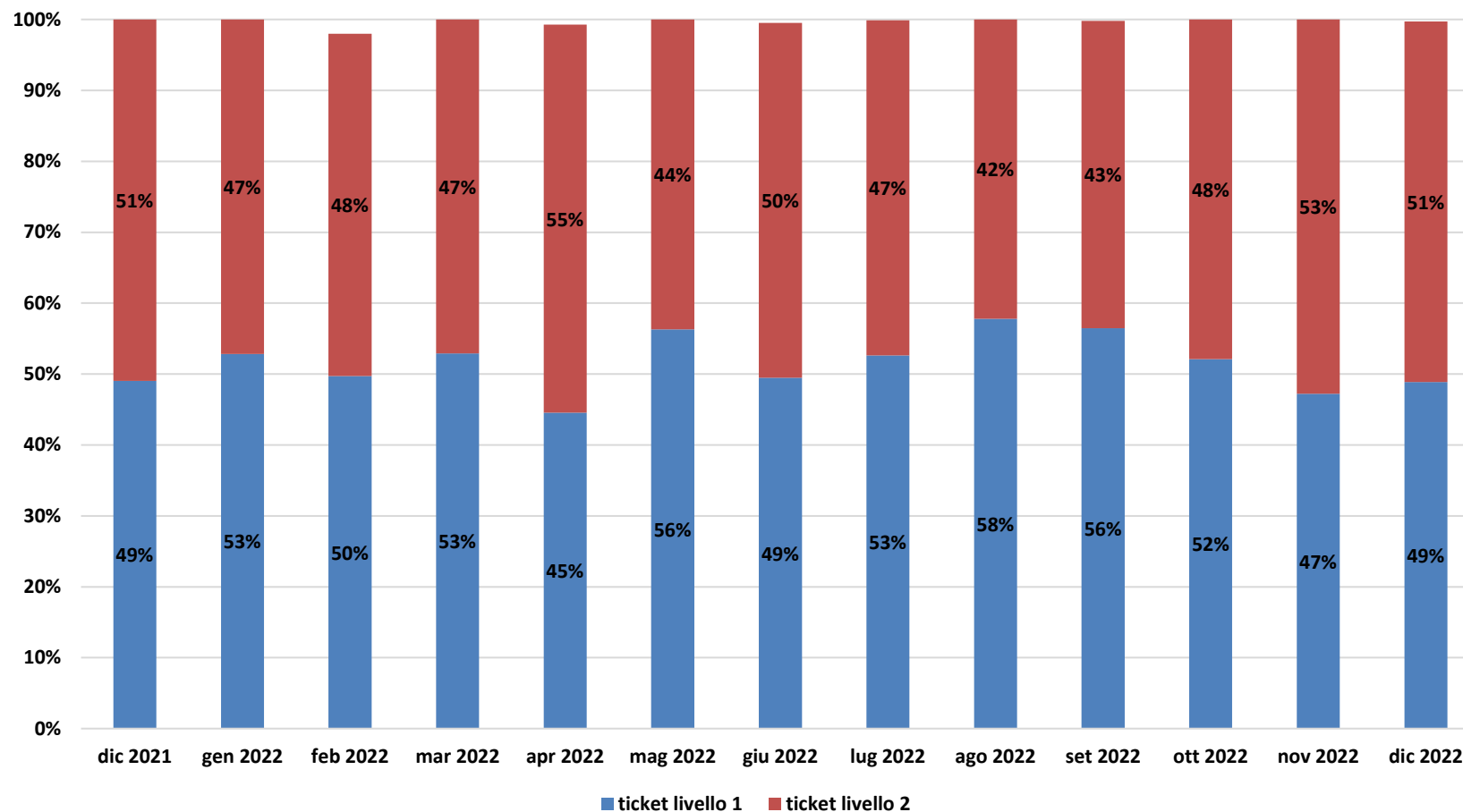
**A cura del SD Management**

### Volumi chiusura ticket per tipo (Incident, Service Request, Attività Interna) dic 2021 – dic 2022

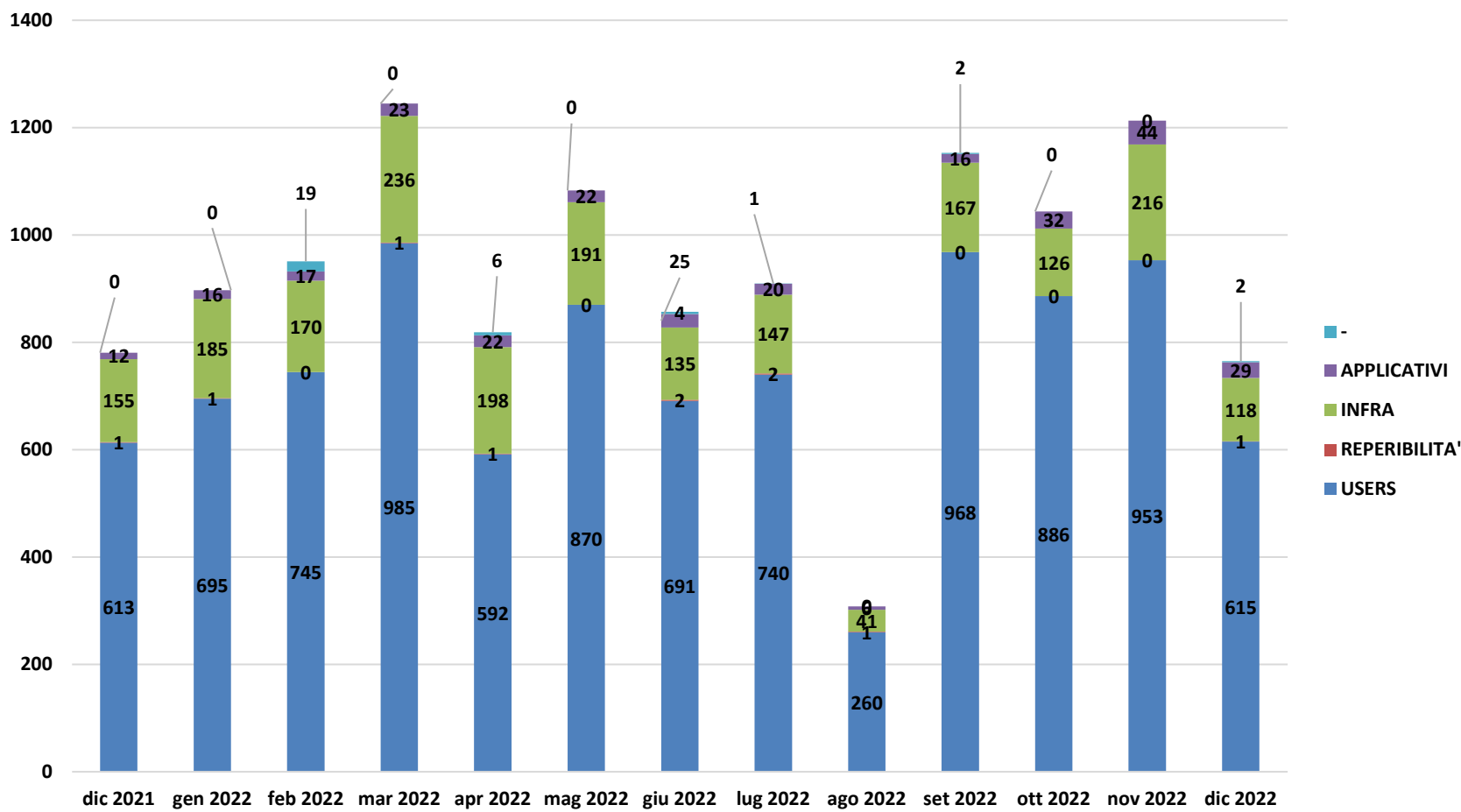


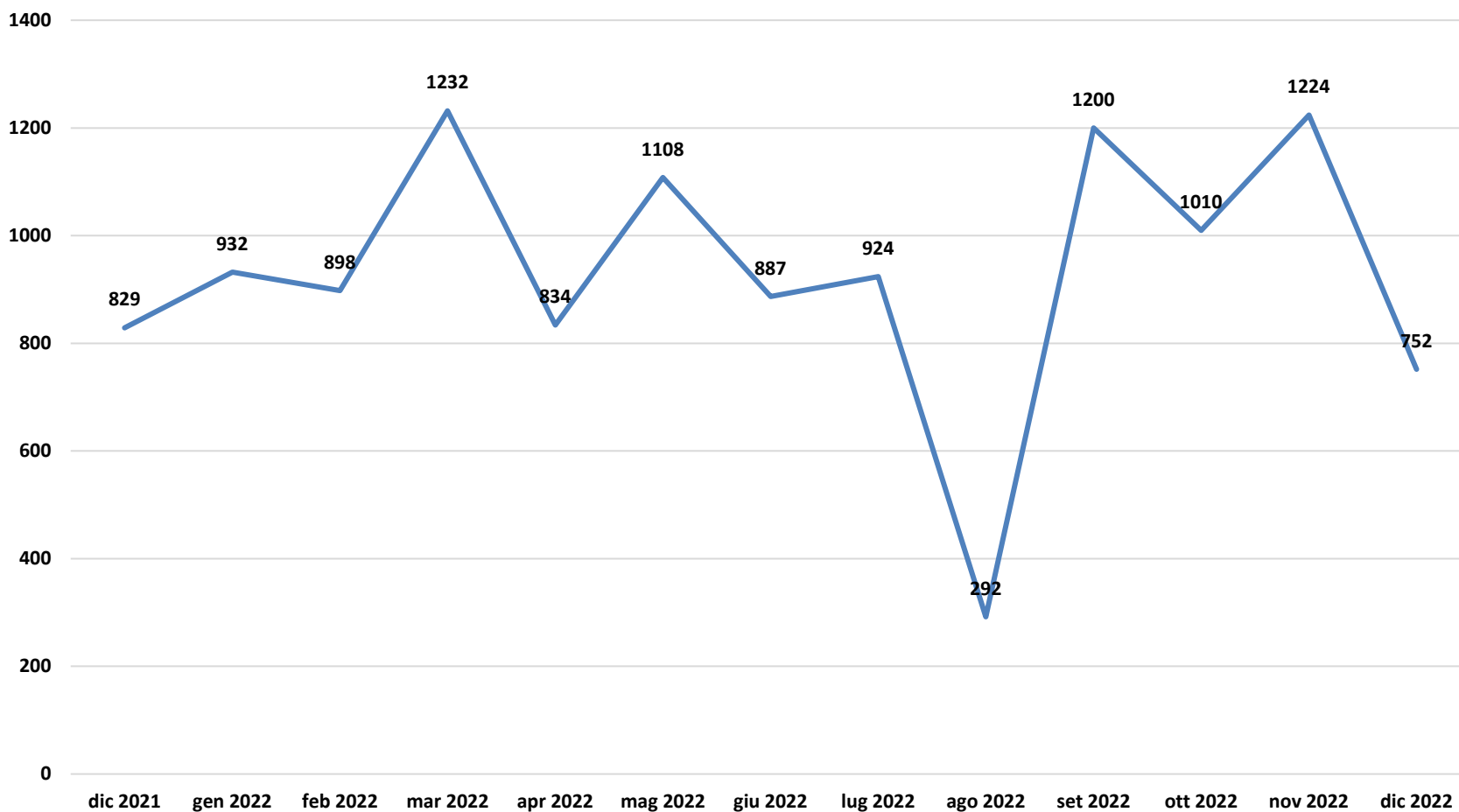
**Percentuale mensile chiusura ticket per tipo (Incident, Service Request, Attività Interna) dic 2021 – dic 2022 - %**

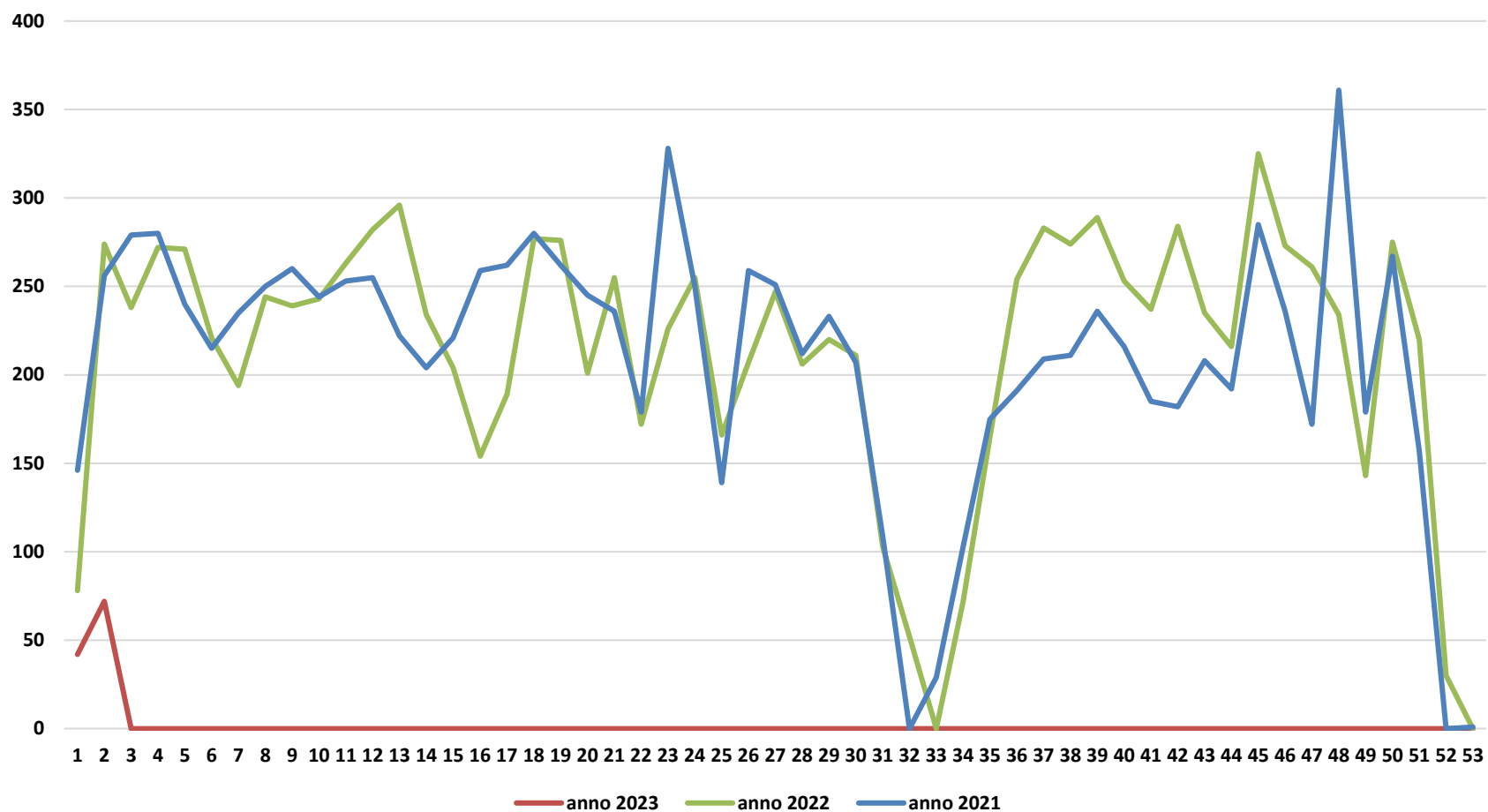


**Ticket chiusi per livello (I, II) – percentuale dic 2021 – dic 2022**

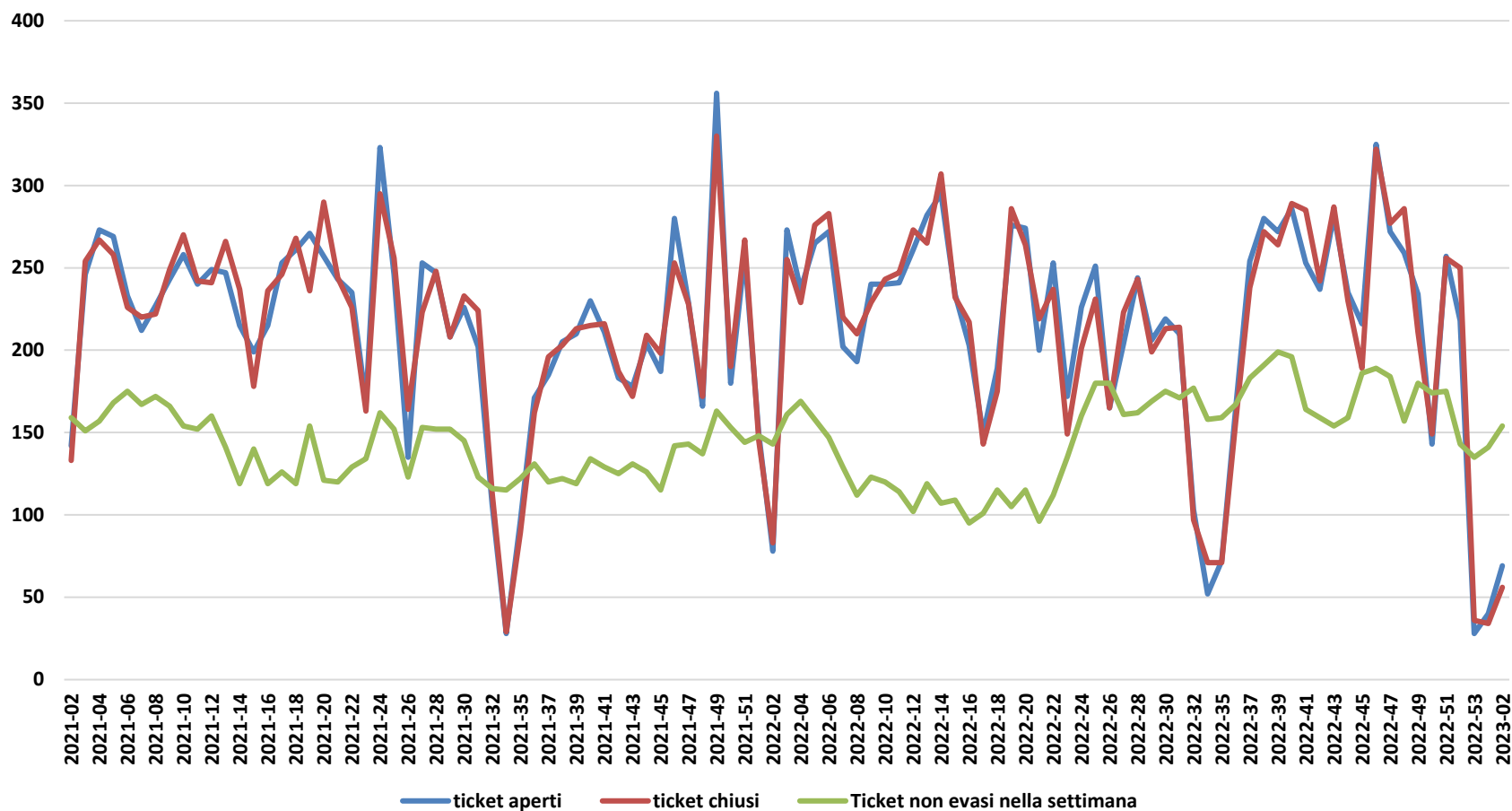
**Volumi chiusura ticket per servizio – dic 2021 – dic 2022**



**Andamento mensile ticket aperti dal SD – dic 2021 – dic 2022**

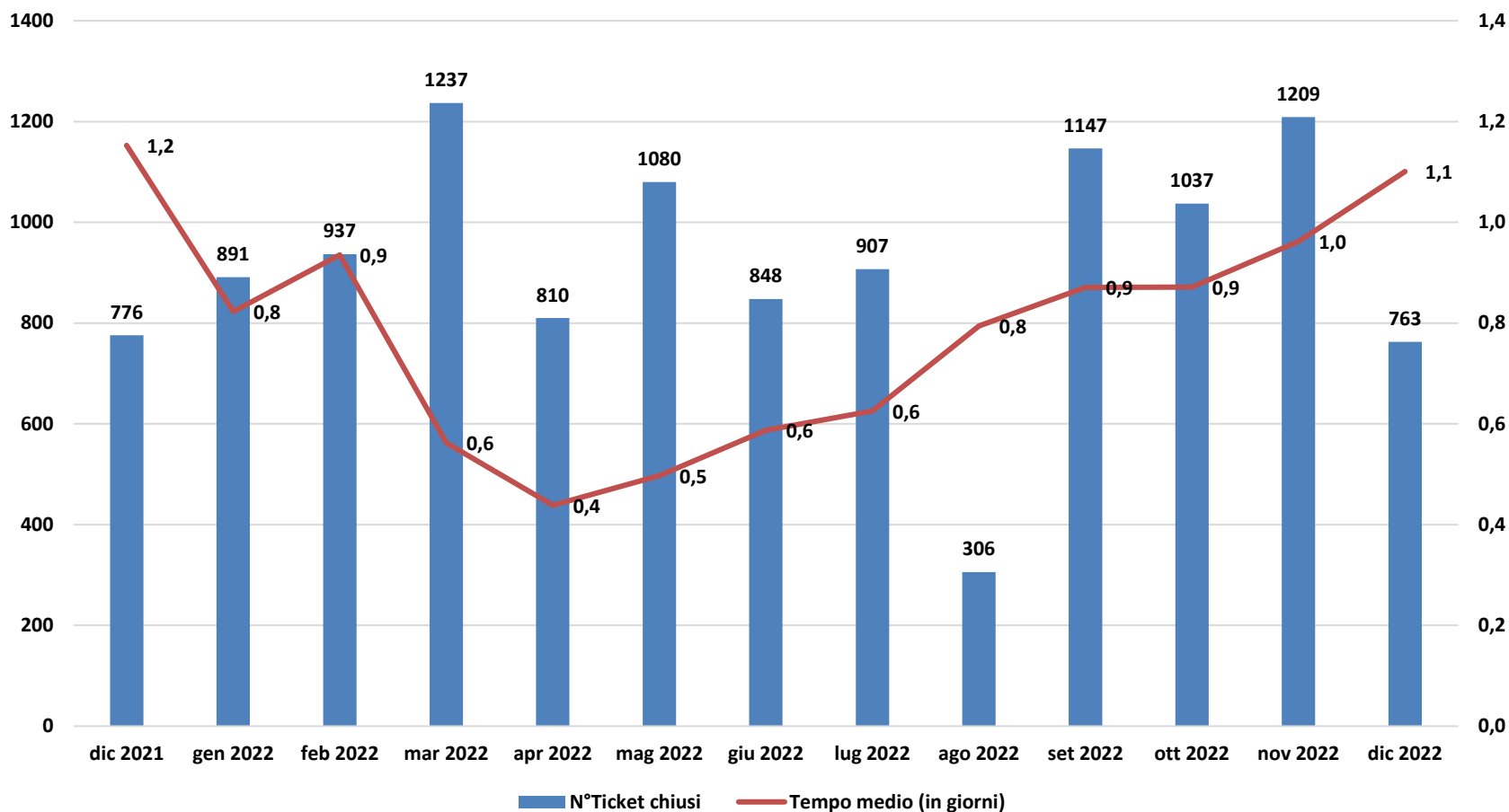
**Confronto andamento ticket aperti dal SD anni 2021 -2022 – 2023 - settimane**

### Andamento settimanale ticket aperti/chiusi/non evasi – 2021/2022

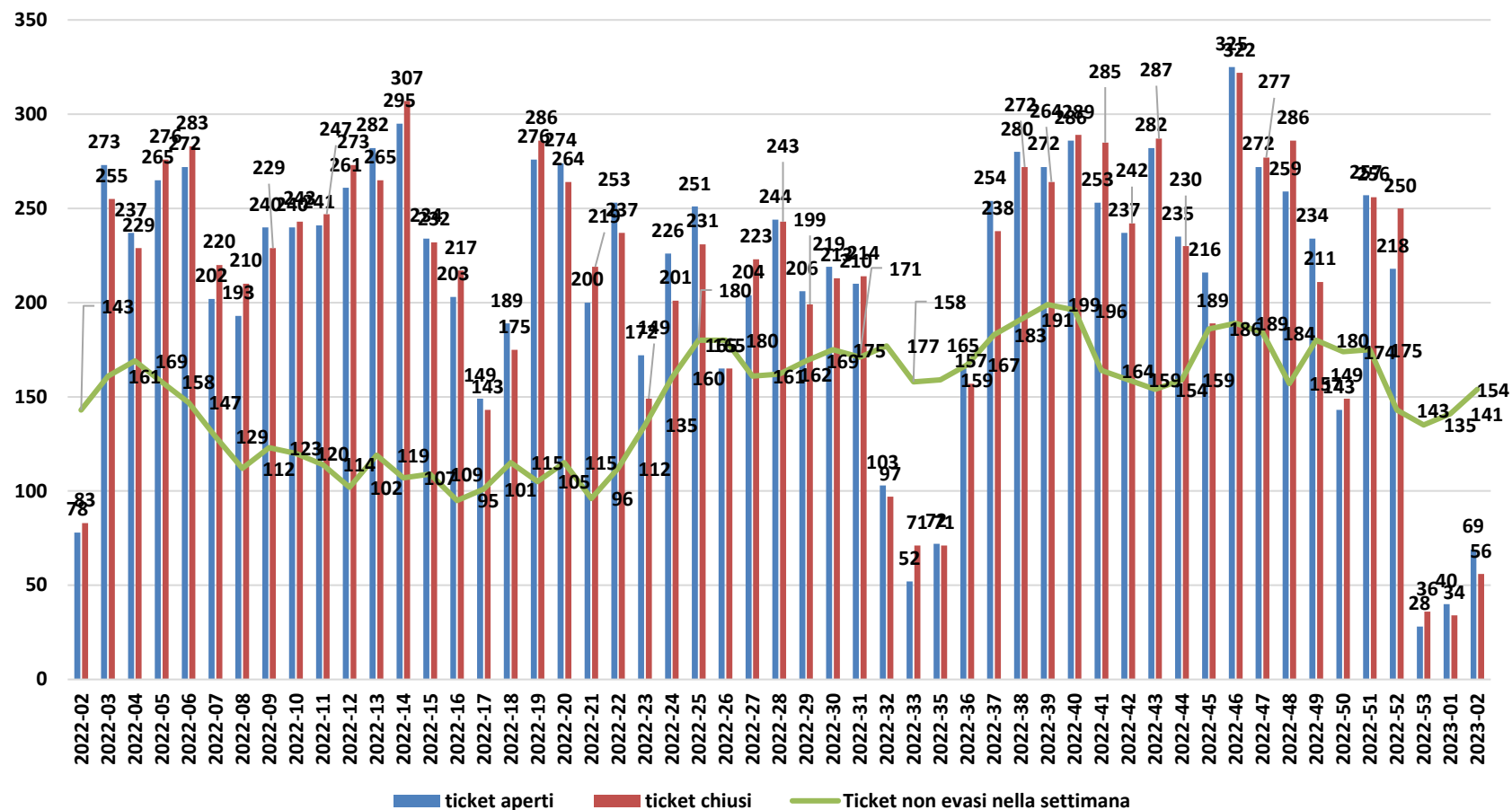


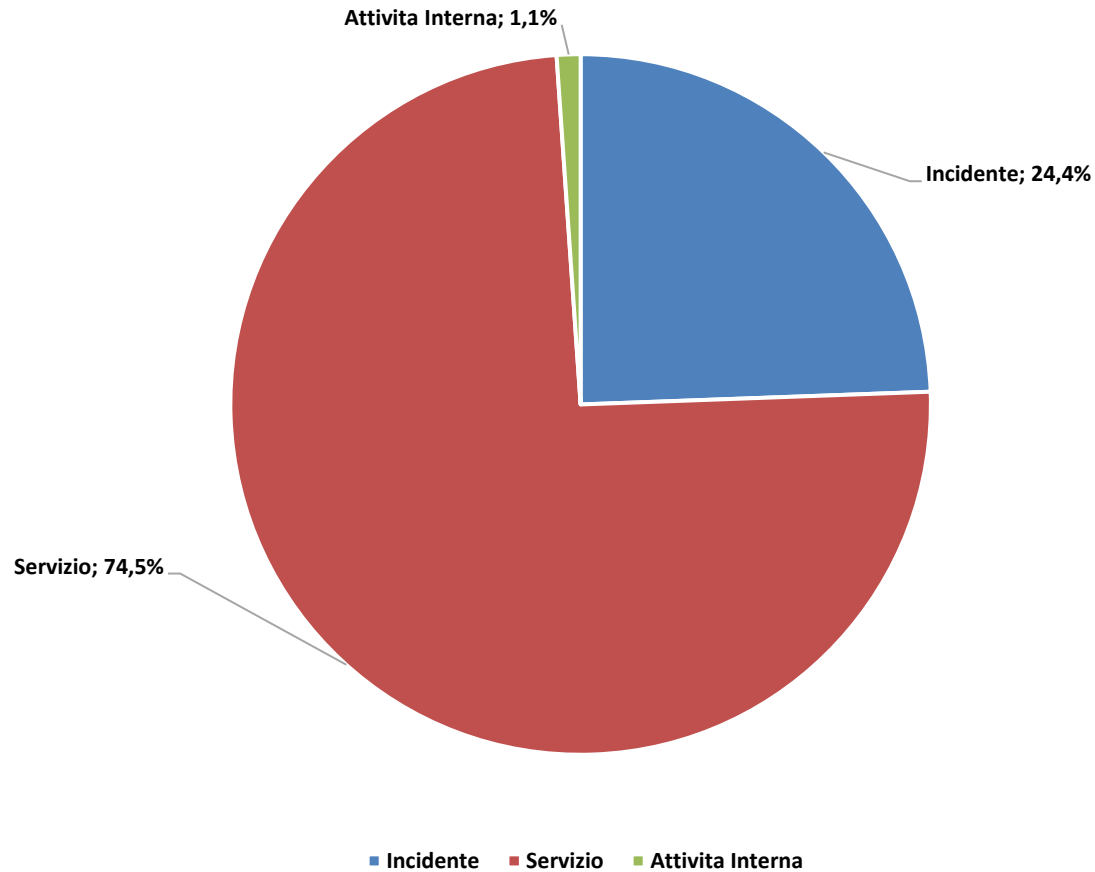


**Andamento mensile ticket chiusi e durata - dic 2021 – dic 2022 (volumi e trend)**

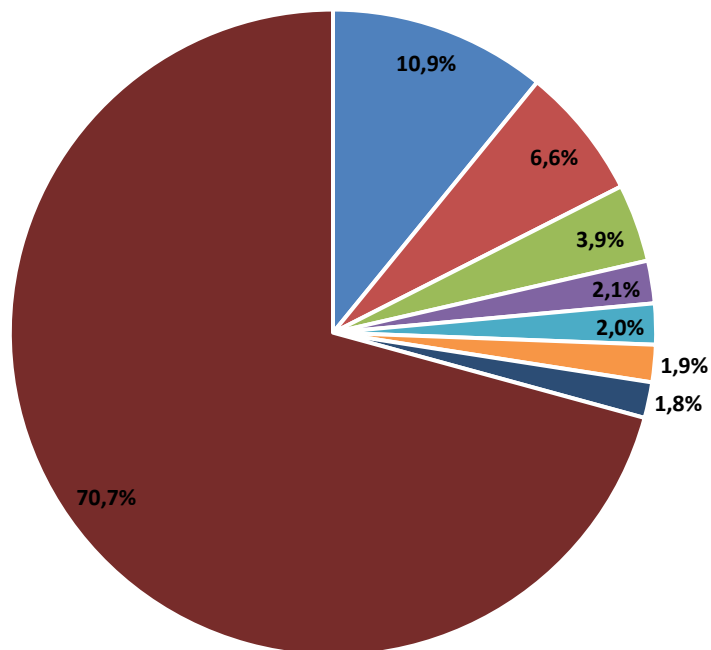


**Andamento settimanale ticket aperti/chiusi/in attesa settimana 02/2022 – settimana 02/2023**

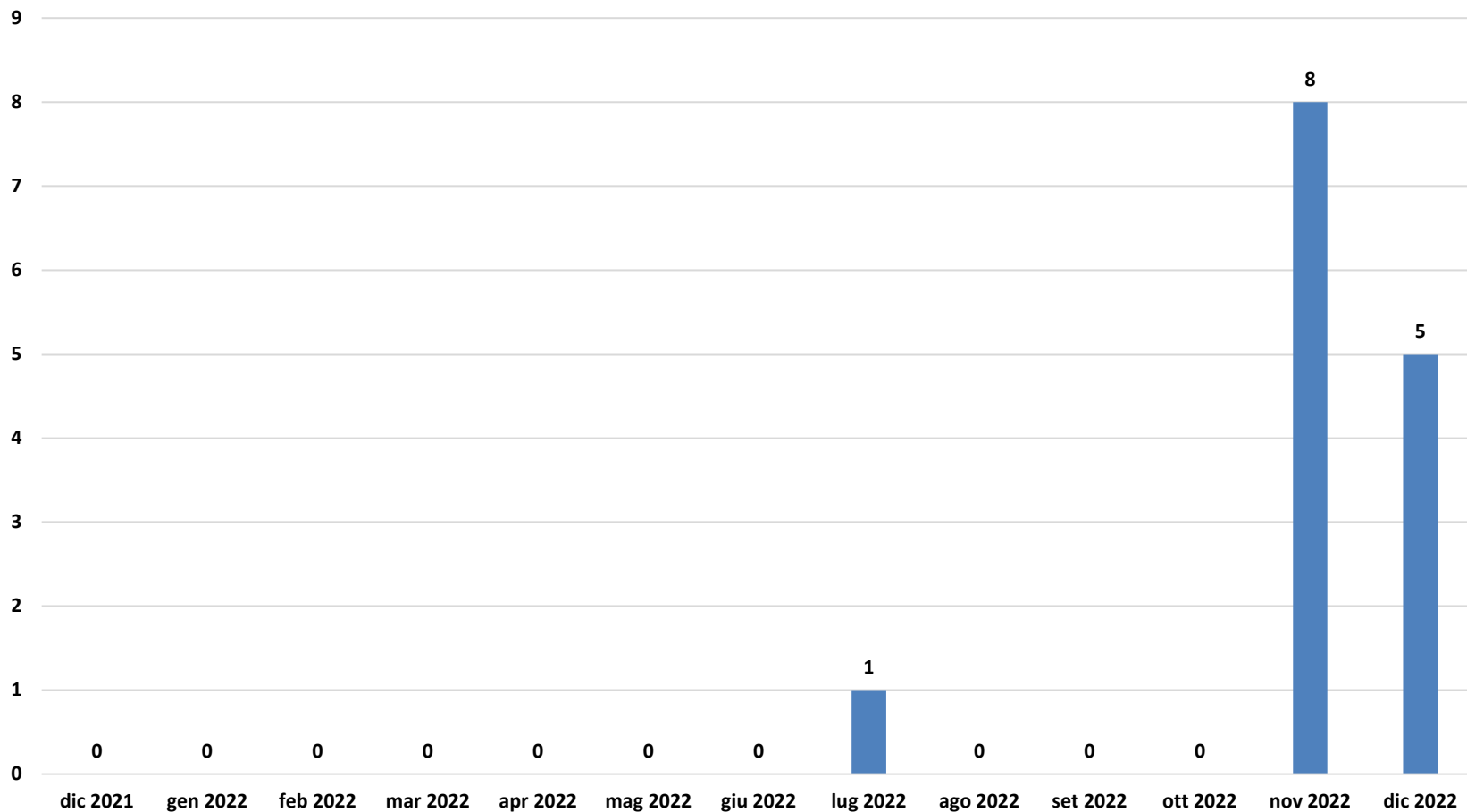


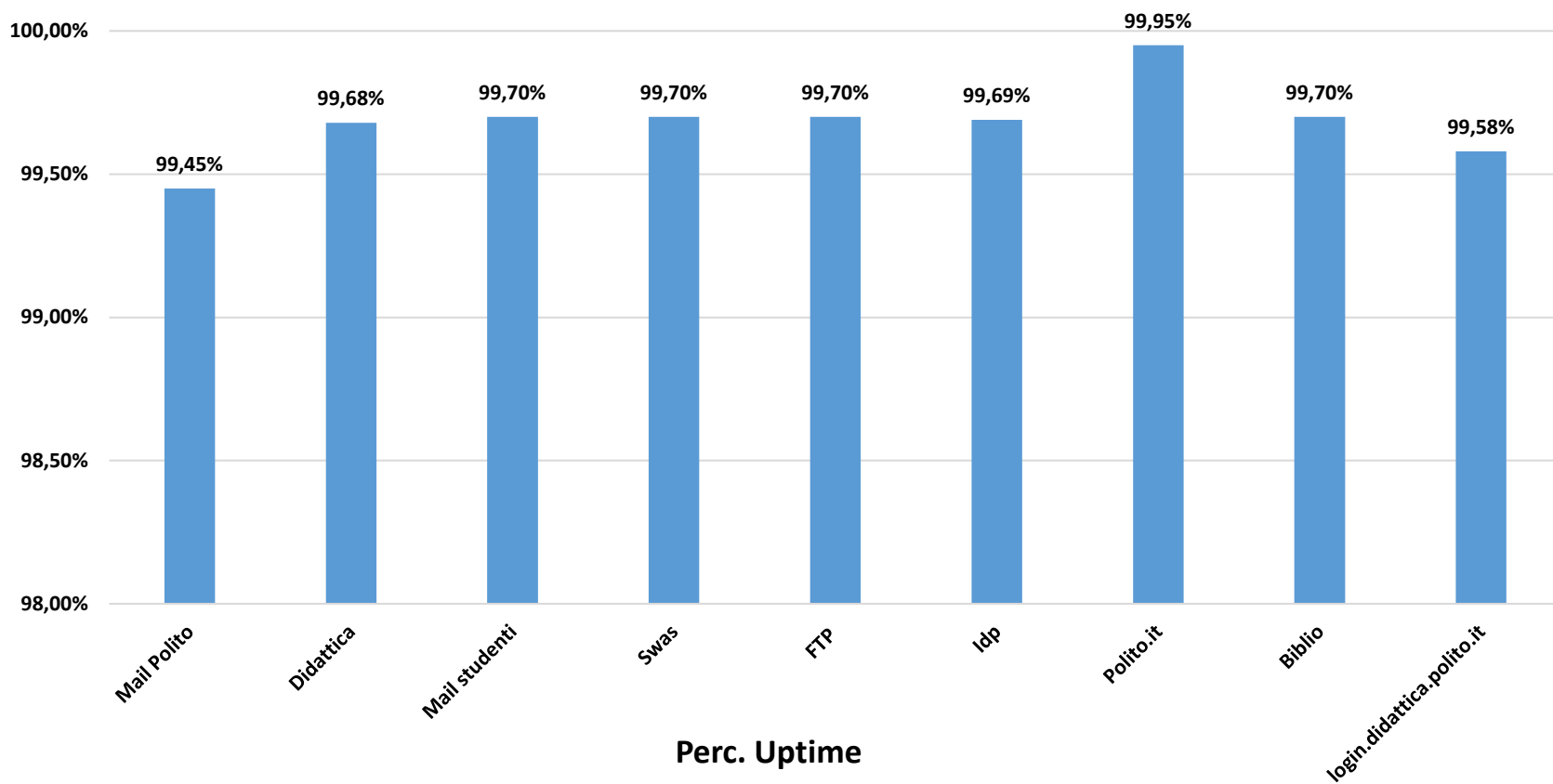
**Percentuale tipo ticket (sr-incident-attività interna)**

## Percentuale dei 6 interventi con maggior frequenza

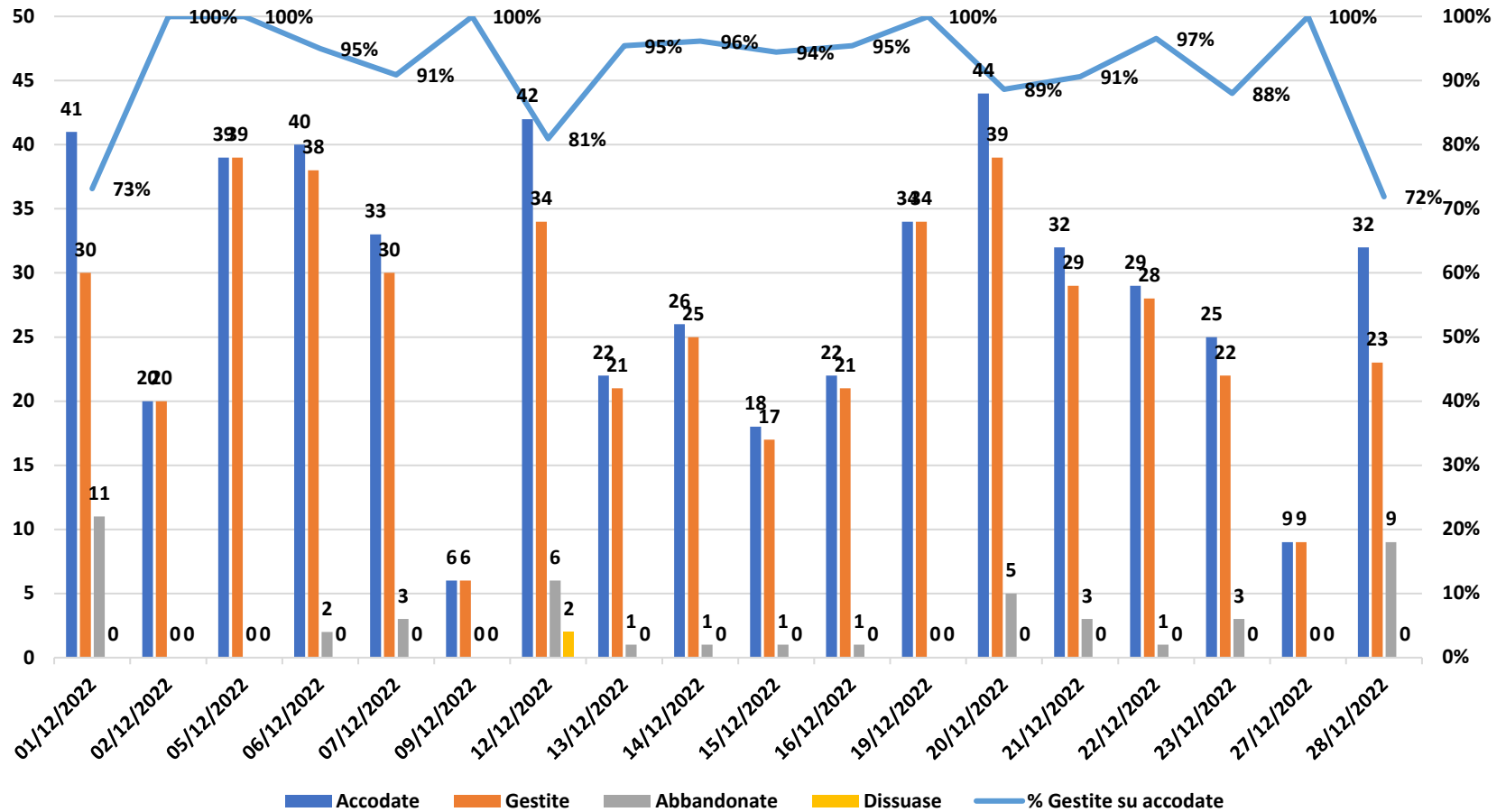


- Informazioni
- Gestione PC client
- Sistema operativo
- Outlook
- PC fisso
- Configurazione
- Creazione/modifica lista di distribuzione-gruppi
- Others

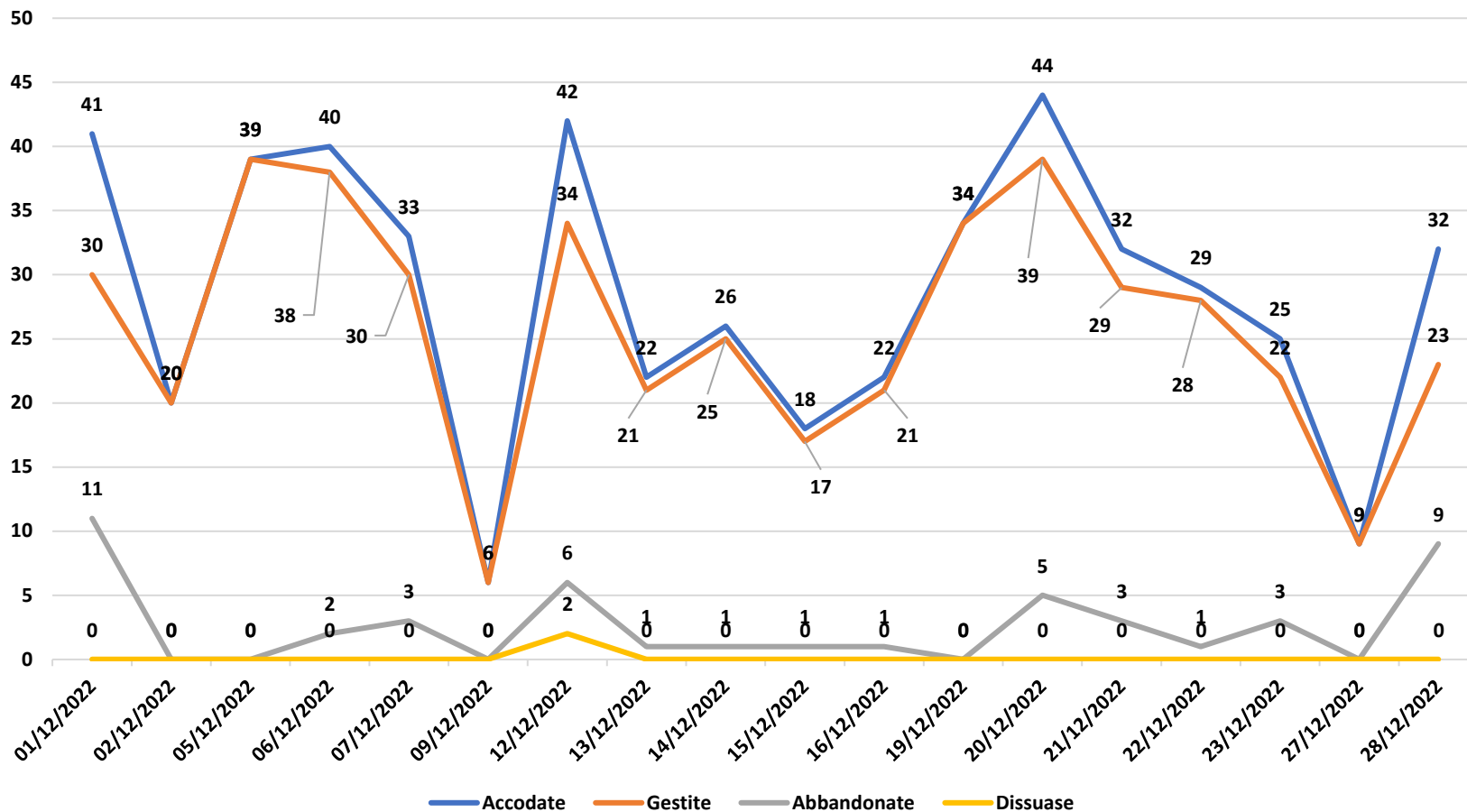
**Andamento mensile ticket sospesi – volumi – dic 2021 – dic 2022**

**Uptime principali sistemi Area IT – dicembre 2022**

**Performance SD dicembre 2022 per data – 1 di 7 – volumi e % risposte**

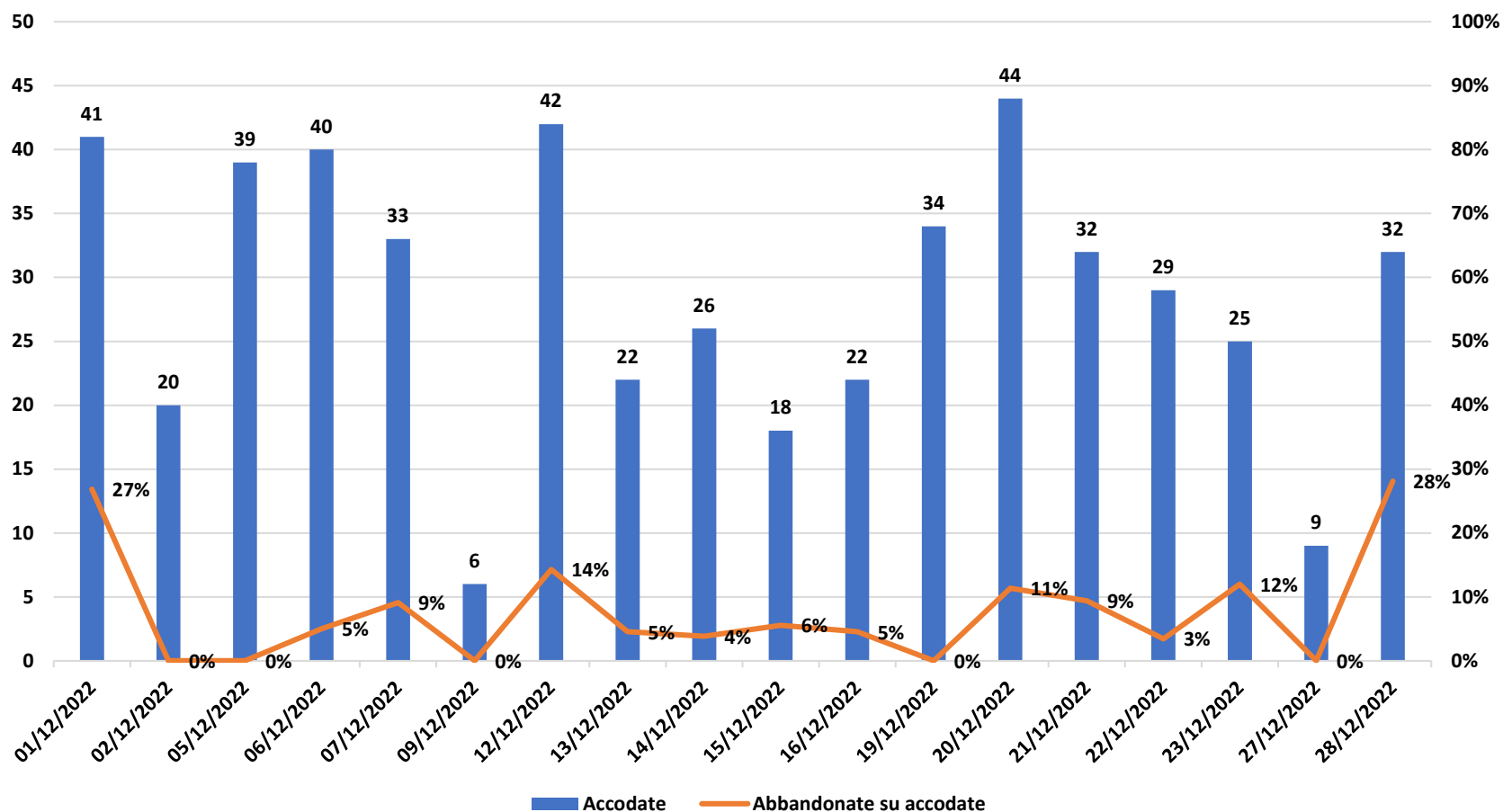


**Performance SD dicembre 2022 per data – 2 di 7 – trend**

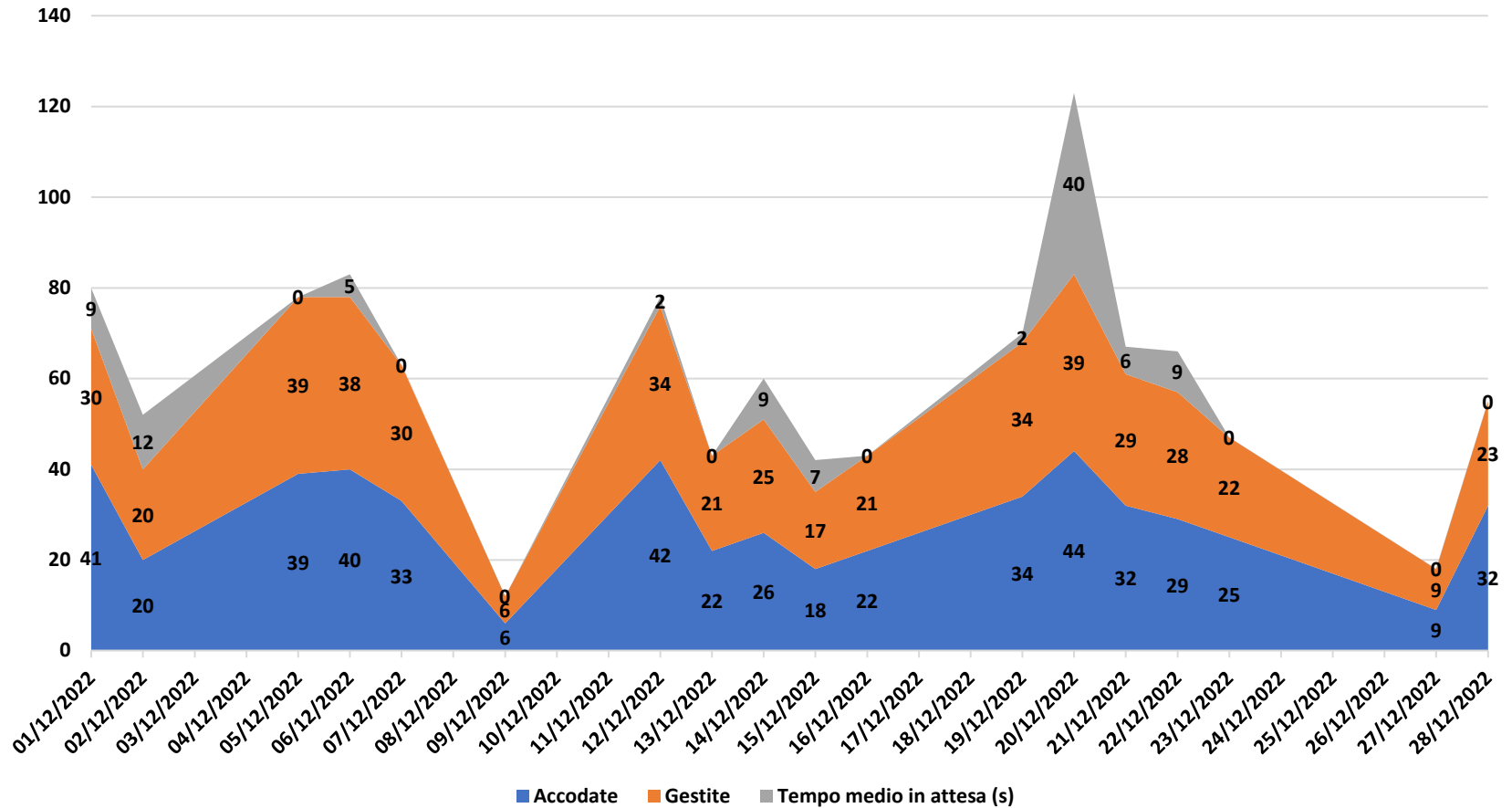




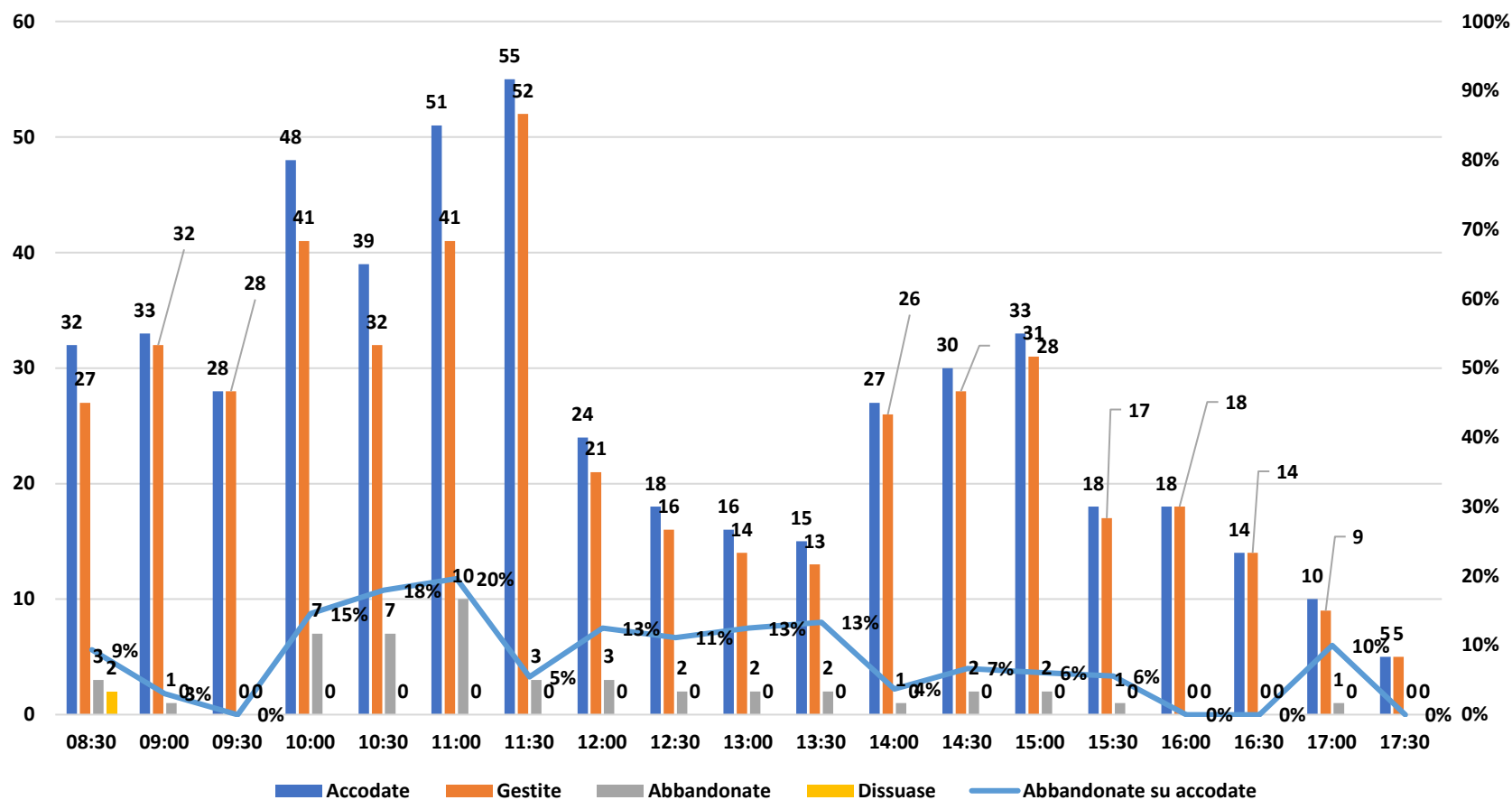
**Performance SD dicembre 2022 per data – 3 di 7 – perc. abbandonate su accodate**



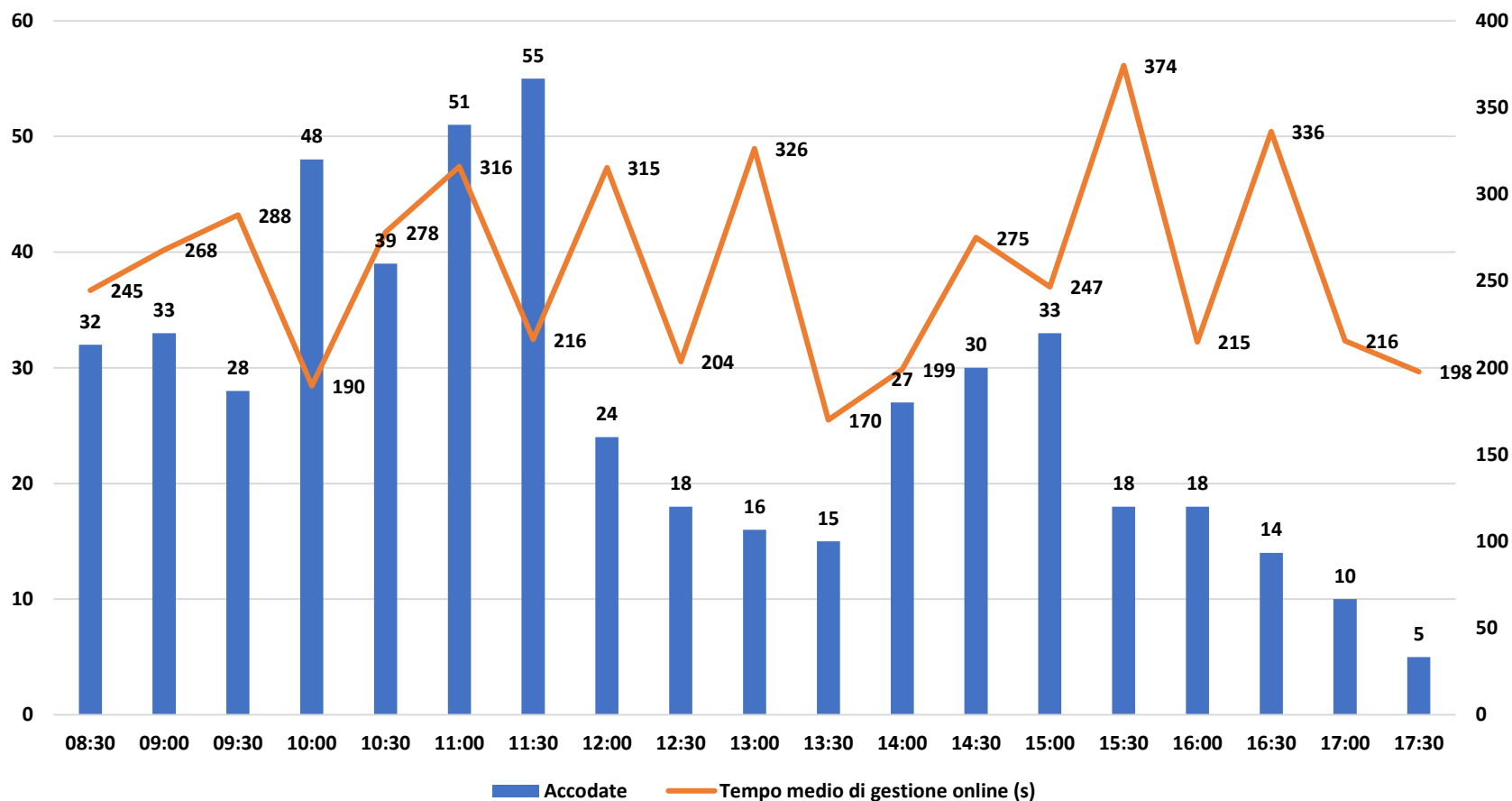
**Performance SD dicembre 2022 per data – 4 di 7 – accodate/gestite/tempo medio d’attesa (secondi)**



## Performance SD dicembre 2022 per ora – 5 di 7 – volumi e % risposte



**Performance SD dicembre 2022 per ora – 6 di 7 – gestite vs tempo medio di gestione online (secondi)**



## Performance SD dicembre 2022 per ora – 7 di 7 – accodate vs abbandonate su accodate %

