



Home



Généralité



Escalades



Suivi

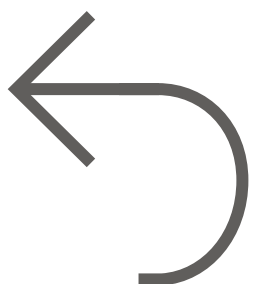


Shift

**inetum**   
Positive digital flow

# DASHBOARD D'ANALYSE DES TICKETS

Welcome, **Guest!**



18360

Tickets signalés

3435

Tickets Escaladés

18142

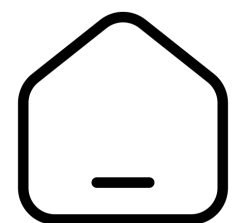
Tickets Fermés

5

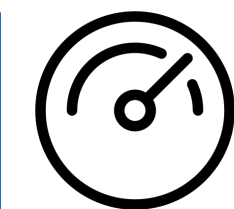
Tickets Résolus

213

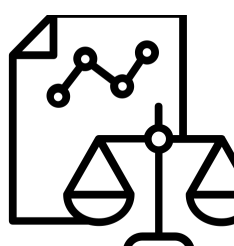
Tickets En Cours



Home



Généralité



Escaladés  
VS Traités



Suivi



Shift

Date

01/01/2024

28/02/2025



Equipe

Tout



Groupe\_affectation

Tout



Priorité

Tout



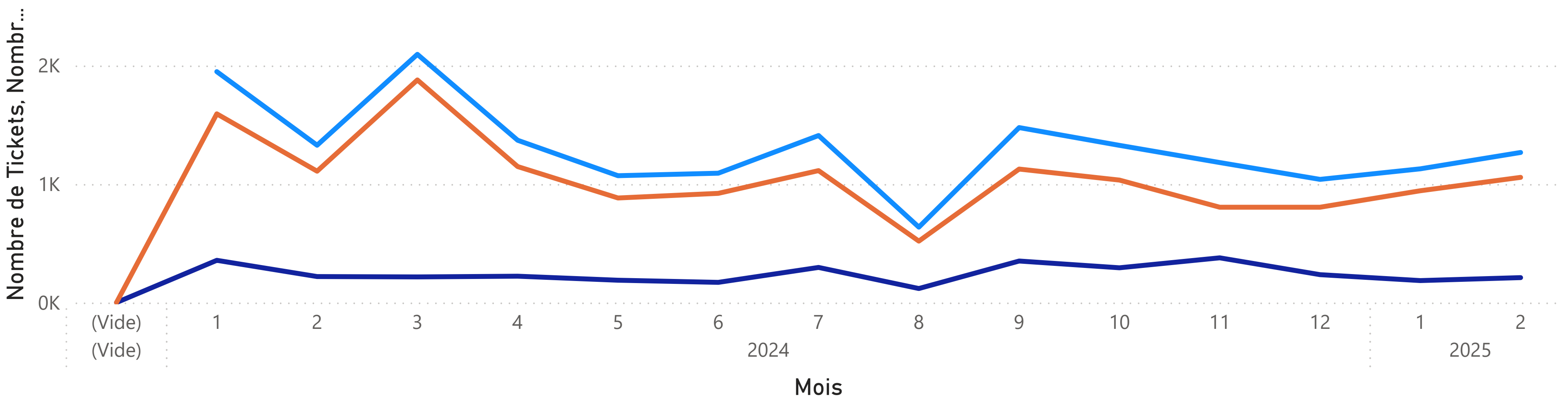
Etat

Tout

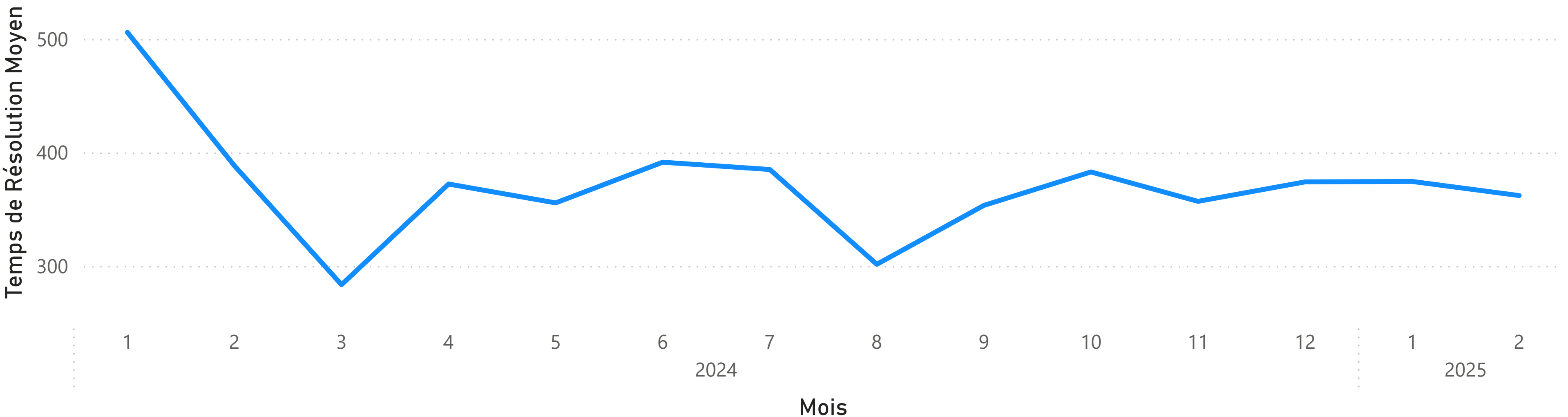


Evolution des Tickets

● Nombre de Tickets ● Nombre Tickets Escaladés ● Nombre Tickets Traités

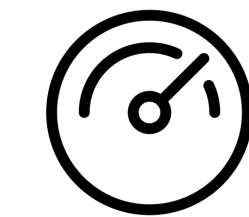


Temps de Résolution Moyen par Annee et Mois

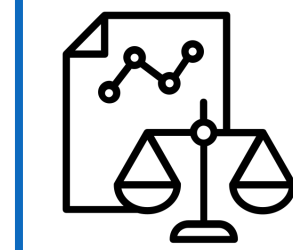




Home



Généralité



Escaladés  
VS Traités



Suivi



Shift

Date

01/01/2024



28/02/2025



14925

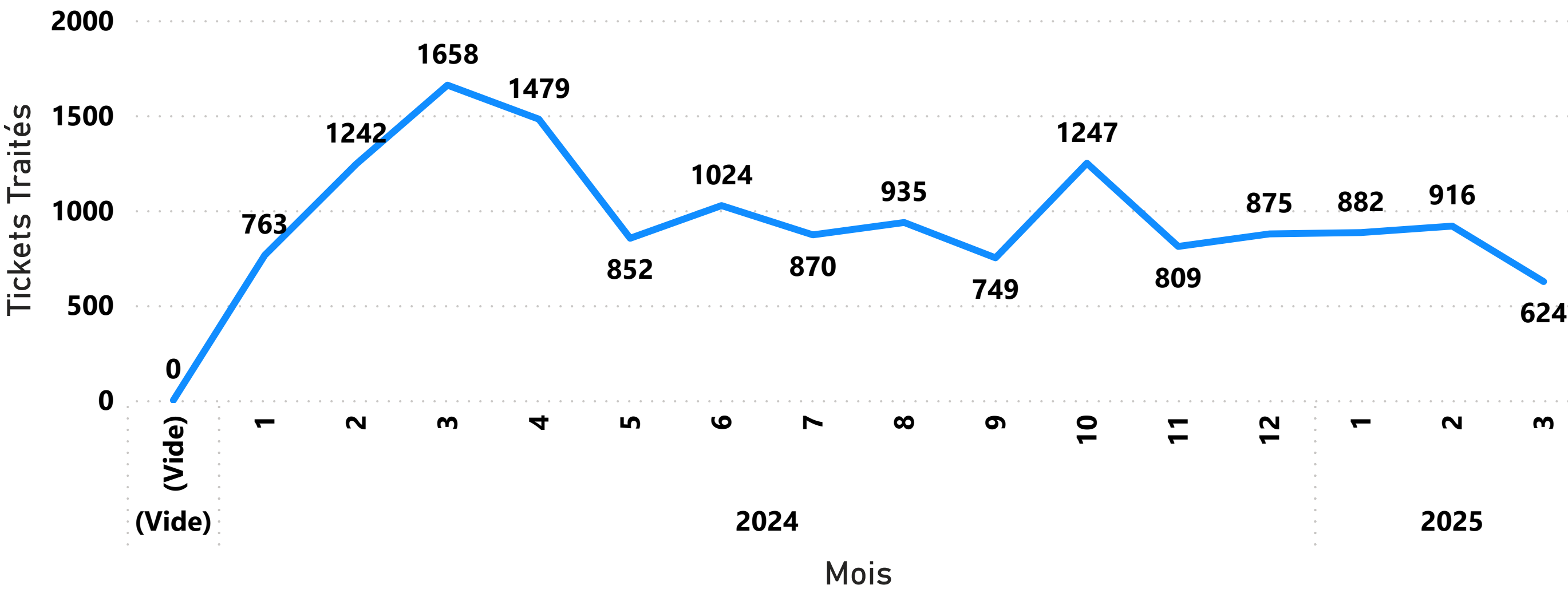
Tickets Traités

Etat

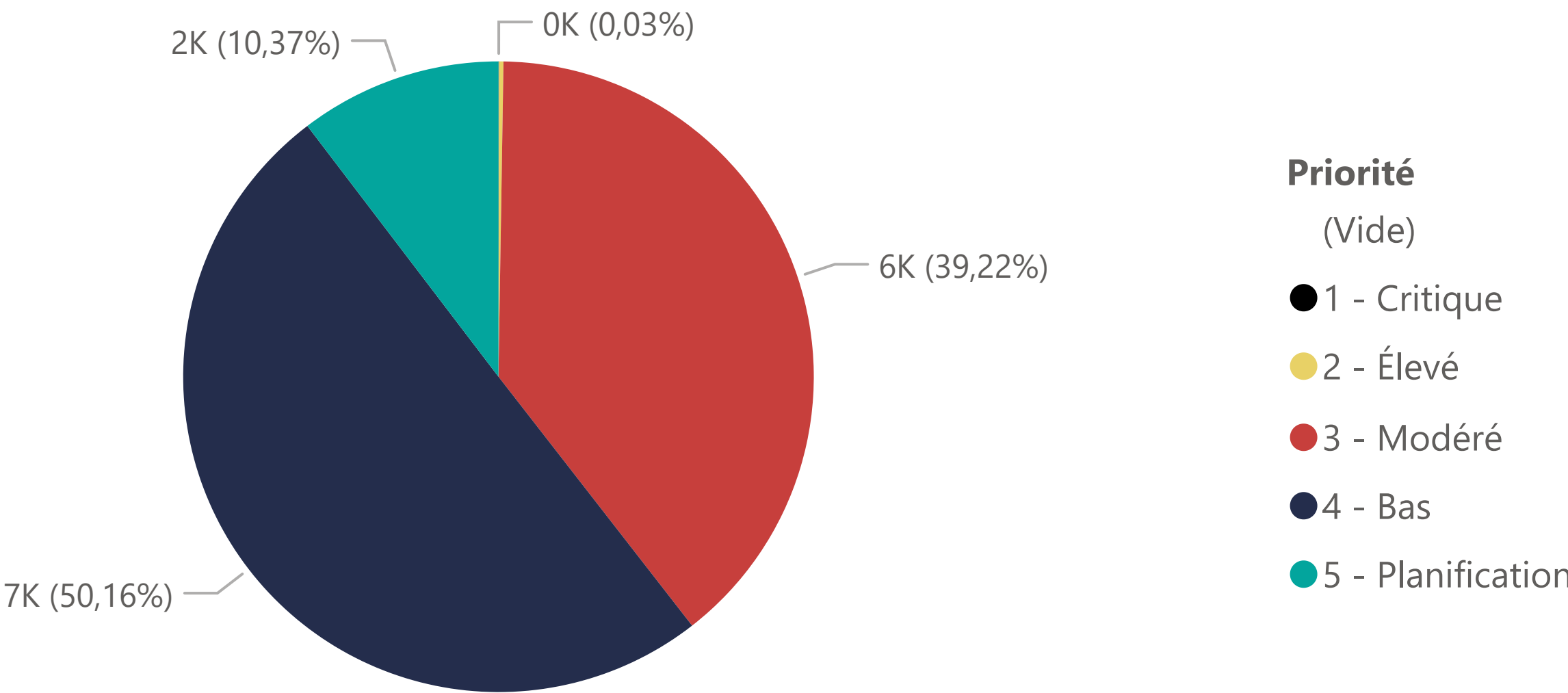
Tout



Evolution des tickets Traités par Annee et Mois



Tickets Traités par Priorité



Date

01/01/2024



28/02/2025



3435

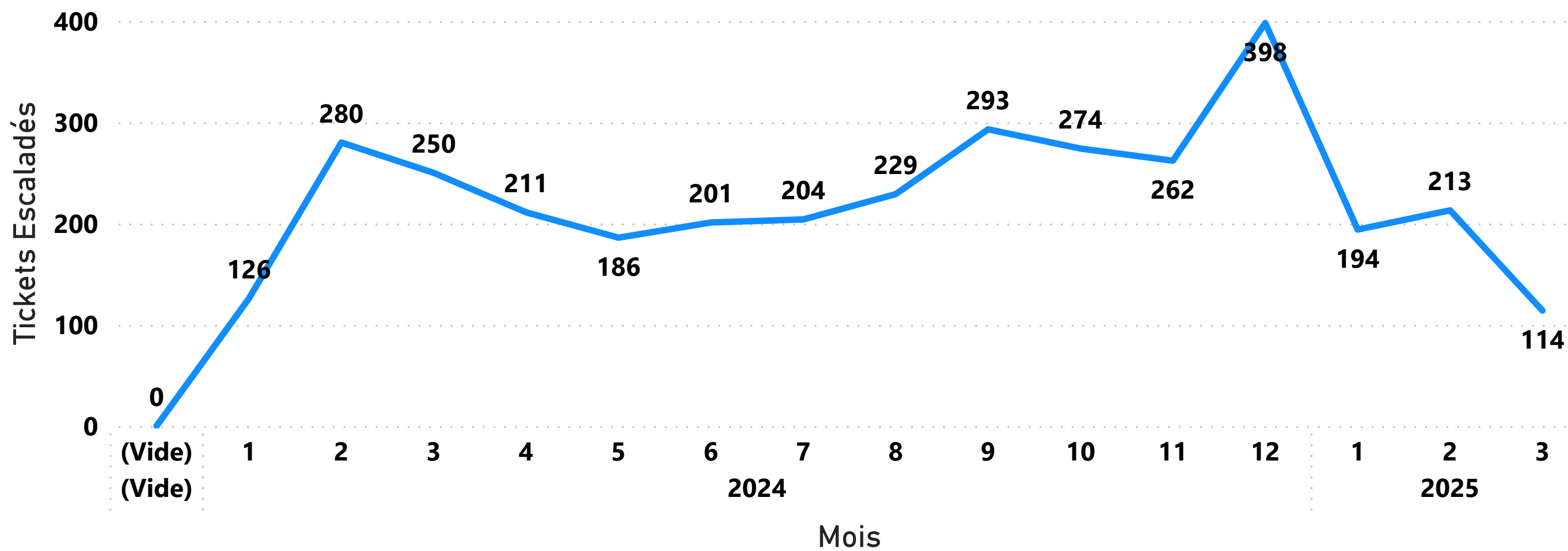
Tickets Escaladés

Etat

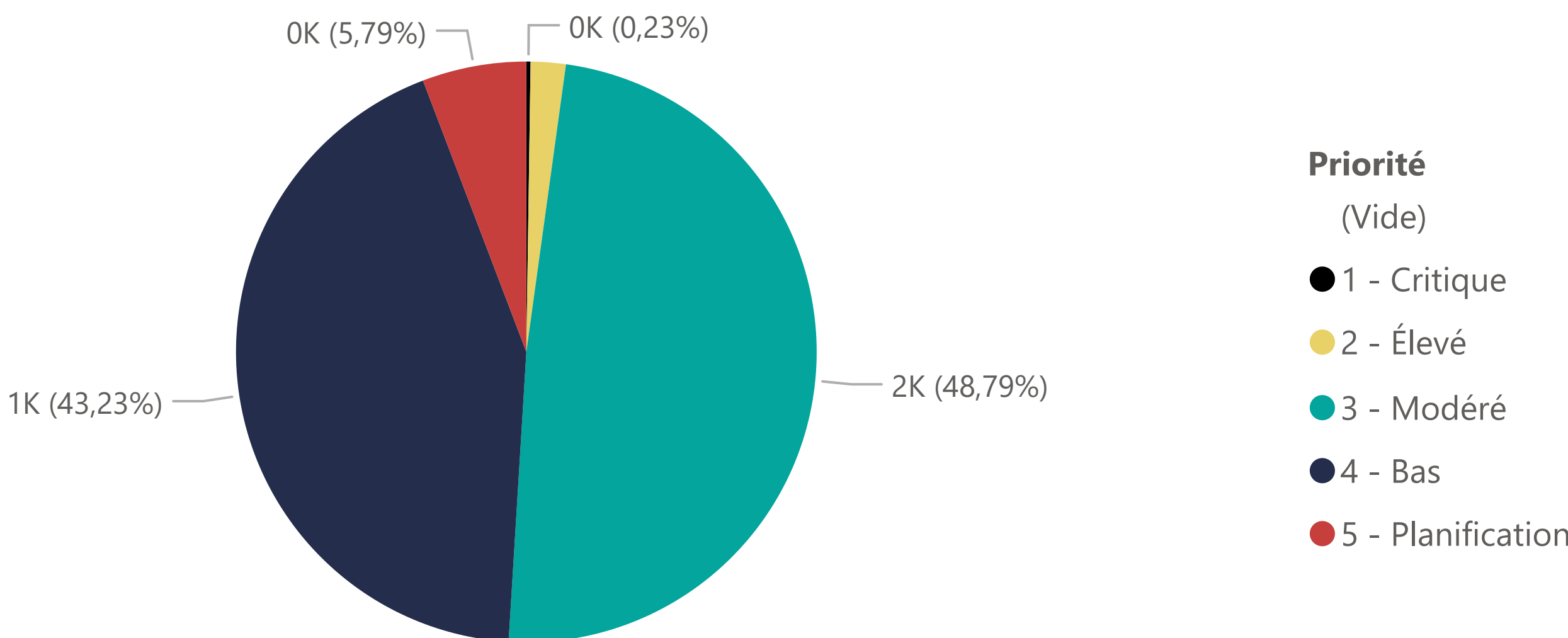
Tout

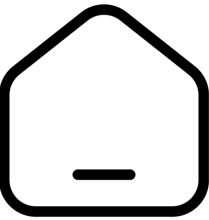


Evolution des Tickets Escaladés par Annee et Mois

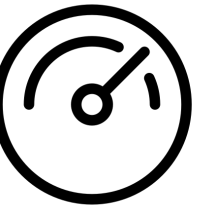


Tickets Escaladés par Priorité





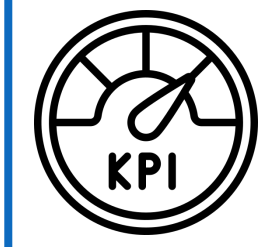
Home



Généralité



Escaladés  
VS Traités



Suivi



Shift

Date

01/01/2024



28/02/2025



Equipe

Tout



Priorité

Tout



Etat

Tout



0.03%

FCR

29

ETP

373,91

MTTR

0%

GTR\_Priorite

Groupe_affectation	Nombre de Tickets Signalés	Charge Totale par jour	Temps de Résolution Moyen	ETP
SCIS M&C MA1	14795	397,15	361,54	24
ASDF - Réseau et sécurité	661	30,11	319,42	2
ASDF - Système, Stockage, SGBD	1421	24,86	448,33	2
ASDF - Cloud	10	0,15	460,90	1
ASDF - Environnement Utilisateurs	191	5,31	462,82	1
ASDF - Exploitation Applicative	705	15,11	393,71	1
ASDF - Exploitation Téléphonie	10	0,32	346,70	1
ASDF - Supervision SAM	60	1,36	281,42	1
DD - Distribution Digitale	3	0,04	1 718,00	1
DD - MarketPlace	68	1,05	890,88	1
IO - AICF_DEV	1	0,01	55,00	1
IO - Data Factory	74	1,09	827,65	1
IO - Distribution Legacy	2	0,04	364,00	1
IO - Etudes - IARD WAF	118	1,76	524,18	1
IO - Marine Support BackOffice	1	0,01	560,00	1
IO - Run PEGA/KOFAX ASP	11	0,16	237,82	1
IO - Santé Prévoyance Collective	4	0,06	685,75	1
IO - Santé Prévoyance individuelle	13	0,19	444,38	1
IO - Sécurité Opérationnelle	1	0,01	1 585,00	1
IO - Support TOURS	8	0,20	99,50	1
MOI APRIL International Care France	1	0,01	76,00	1
Total	18360	482,80	373,91	29





18360

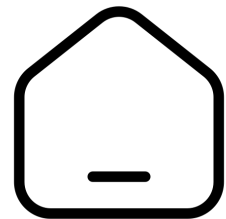
Tickets\_Signales

3435

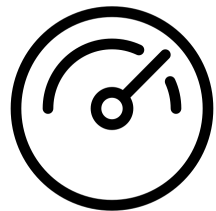
Tickets\_Exploitation

18147

Tickets\_Clotures



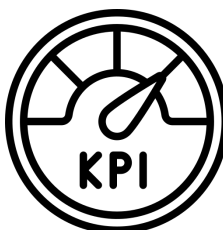
Home



Généralité



Escaladés  
VS Traités



Suivi



Shift

Groupe_affectation	Tickets Signales	Ticket_fermé	Tickets_Resolus	Incidents_En_Cours
TMA - BULL	129	128	0	1
SCIS TOOLING SUP/HYP	4	4	0	0
SCIS RUNOPS MA	62	62	0	0
SCIS M&C TL	4	4	0	0
SCIS M&C MA1	14795	14795	0	0
MOI APRIL Marine	3	3	0	0
MOI APRIL International Care France	1	0	0	1
IO - Support TOURS	8	6	0	2
IO - Sécurité Opérationnelle	1	1	0	0
IO - Santé Prévoyance individuelle	13	10	0	3
IO - Santé Prévoyance Collective	4	4	0	0
IO - Run PEGA/KOFAX ASP	11	11	0	0
IO - Marine Support BackOffice	1	1	0	0
IO - Etudes - IARD WAF	118	99	0	19
IO - Distribution Legacy	2	2	0	0
IO - Data Factory	74	72	0	2
IO - AICF_DEV	1	0	0	1
DD - MarketPlace	68	62	0	6
DD - Distribution Digitale	3	3	0	0
ASDF - Système, Stockage, SGBD	1421	1311	1	109
ASDF - Supervision SAM	60	55	0	5
ASDF - Réseau et sécurité	661	627	3	31
Total	18360	18142	5	213

Collaborateur	Tickets_Signales	Ticket_fermé	Tickets_Resolus	Incidents_En_Cours
Youssef Hakam	530	530	0	0
Youssef El-Hail	2028	2028	0	0
Youness Daouli	0	0	0	0
Younes Serbouti	1283	1283	0	0
Soufiane Loriga	786	786	0	0
Non affecté	6617	6399	5	213
Mostafa Izouka	0	0	0	0
Mohammed Amine IDRI	17	17	0	0
Mohamed Amzil	1483	1483	0	0
Lahcen Ben-Tarouss	629	629	0	0
Hamza Jaafor	208	208	0	0
Hamza Hiloui	0	0	0	0
Anasse Bouizem	0	0	0	0
Amine Er-Rahbaouy	734	734	0	0
Akram Elouaai	119	119	0	0
Aimad Eskela	1586	1586	0	0
Ahmed BENYAHIA	0	0	0	0
Achraf Rahhoule	1725	1725	0	0
Abdessamad Fadlon	28	28	0	0
Abdelmoaiz Moustarhim	587	587	0	0
	0	0	0	0
Total	18360	18142	5	213

Groupe_affectation ▼	Numero
TMA - BULL	INC3160073
TMA - BULL	INC3177243
TMA - BULL	INC3179699
TMA - BULL	INC3196197
TMA - BULL	INC3214821
TMA - BULL	INC3217978
TMA - BULL	INC3251969
TMA - BULL	INC3254628
TMA - BULL	INC3254769
TMA - BULL	INC3254796

Affecté à ▼	Numéro
Youssef Hakam	INC3141087
Youssef Hakam	INC3141110
Youssef Hakam	INC3142540
Youssef Hakam	INC3142843
Youssef Hakam	INC3142960
Youssef Hakam	INC3143018
Youssef Hakam	INC3143027
Youssef Hakam	INC3143029
Youssef Hakam	INC3143031
Youssef Hakam	INC3144518