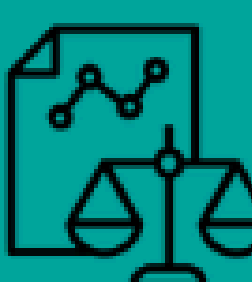




Home



Généralité



Escalades



Suivi

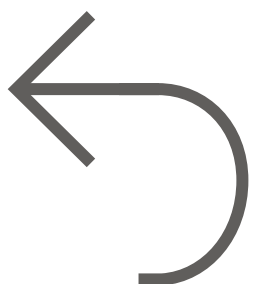


Shift

inetum 
Positive digital flow

DASHBOARD D'ANALYSE DES TICKETS

Welcome, **Guest!**



18360

Tickets signalés

3435

Tickets Escaladés

18142

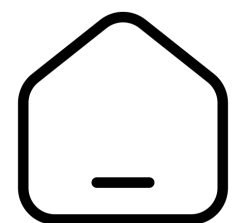
Tickets Fermés

5

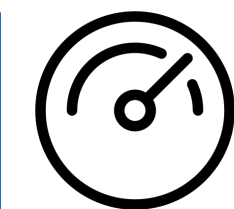
Tickets Résolus

213

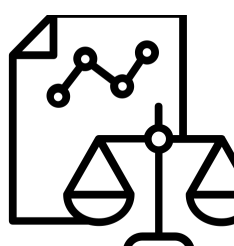
Tickets En Cours



Home



Généralité



Escaladés
VS Traités



Suivi



Shift

Date

01/01/2024

28/02/2025



Equipe

Tout



Groupe_affectation

Tout



Priorité

Tout



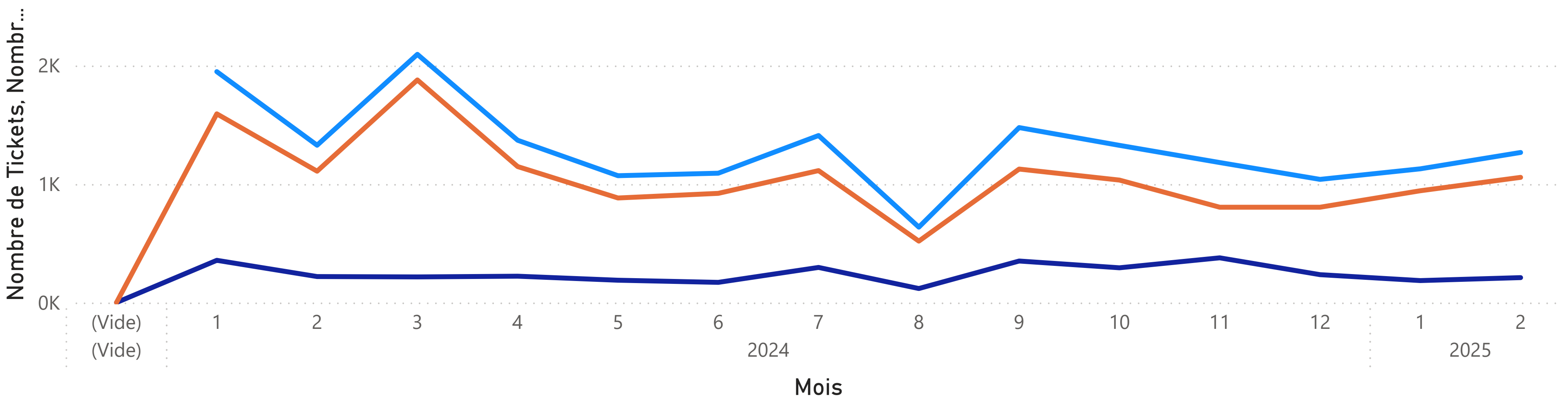
Etat

Tout

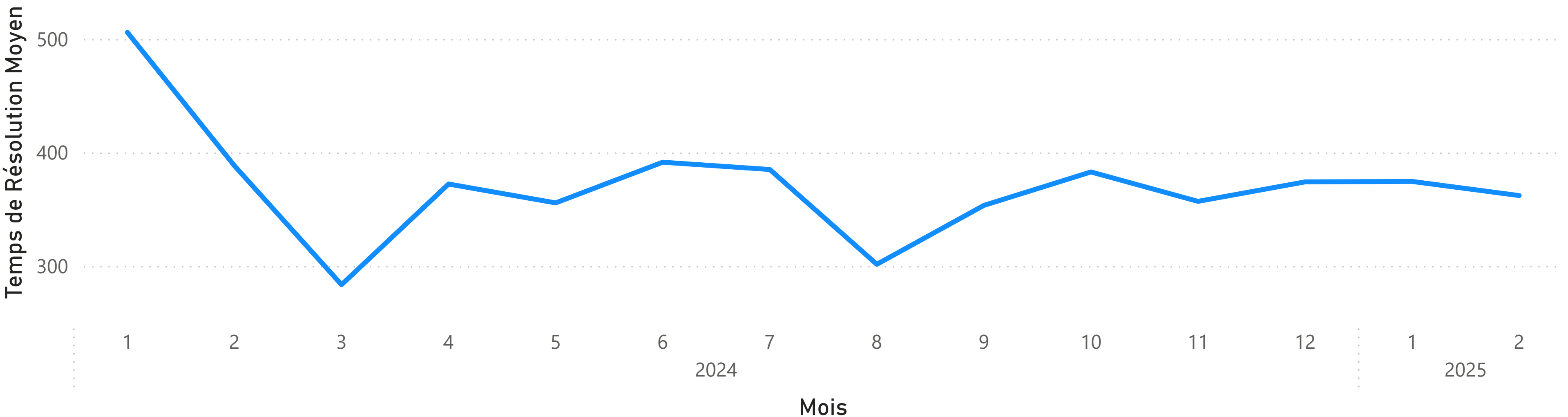


Evolution des Tickets

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

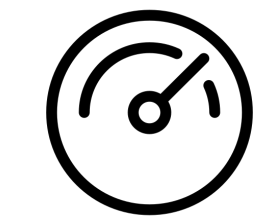


Temps de Résolution Moyen par Année et Mois

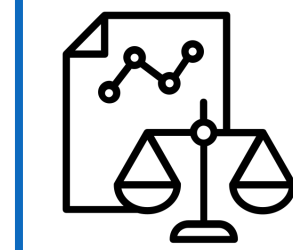




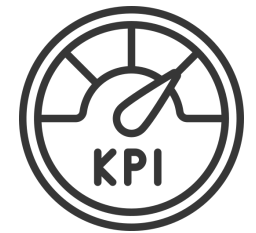
Home



Généralité



Escaladés
VS Traités



Suivi



Shift

Date

01/01/2024



28/02/2025



14925

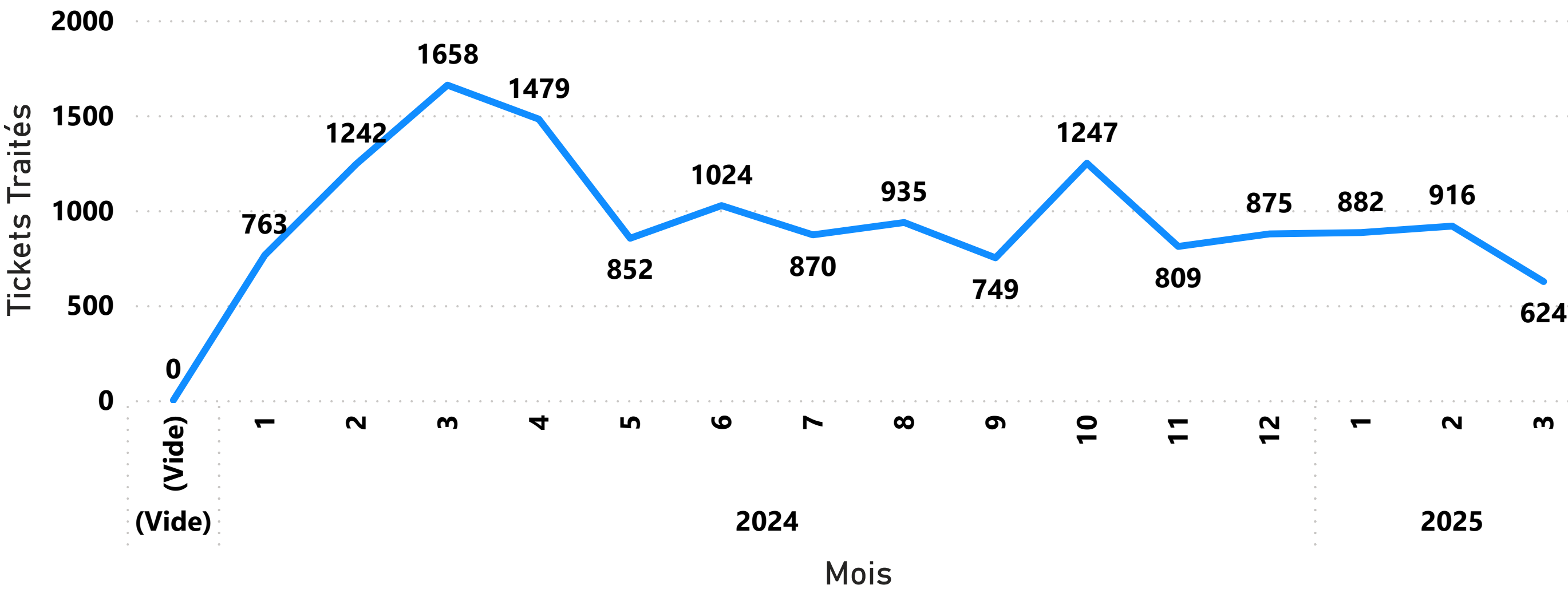
Tickets Traités

Etat

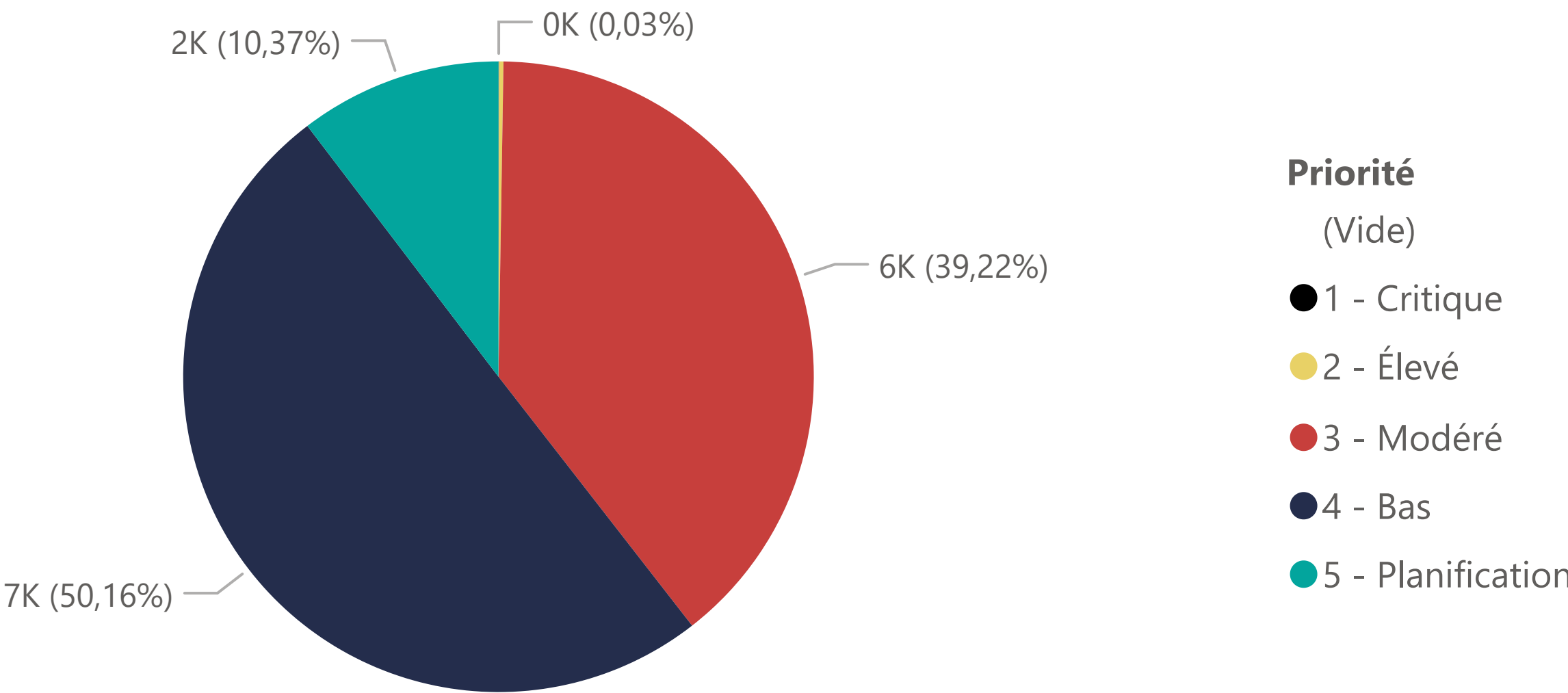
Tout



Evolution des tickets Traités par Annee et Mois



Tickets Traités par Priorité



Date

01/01/2024



28/02/2025



3435

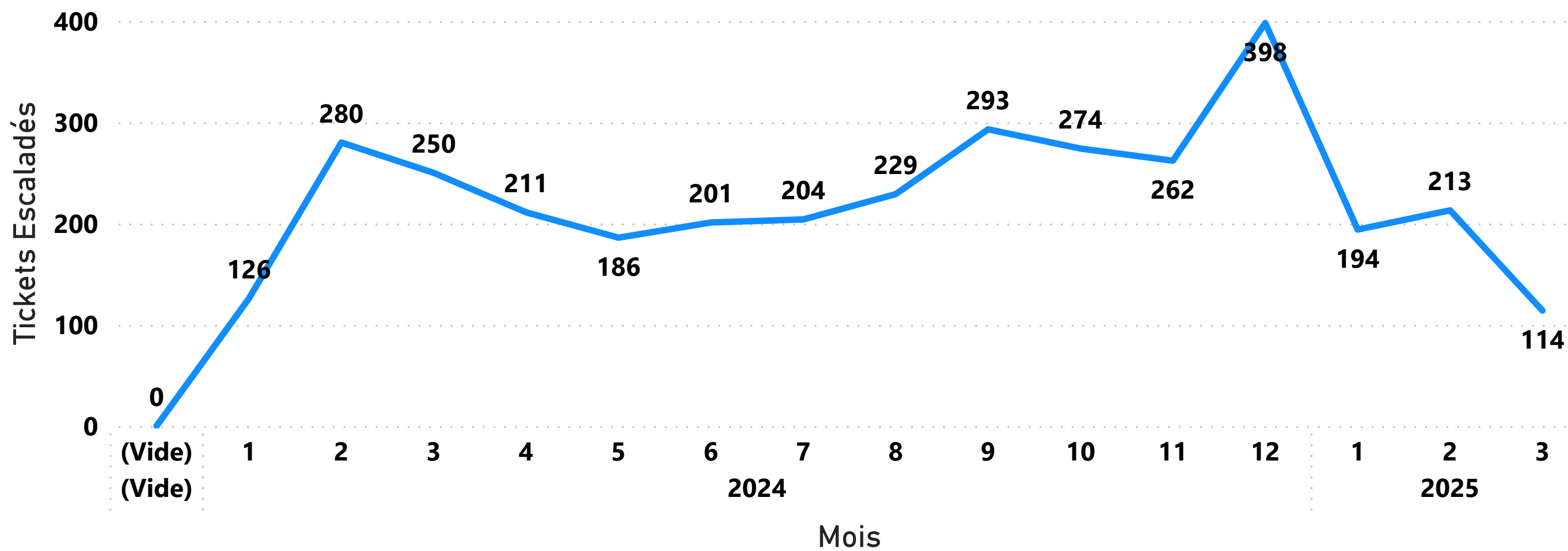
Tickets Escaladés

Etat

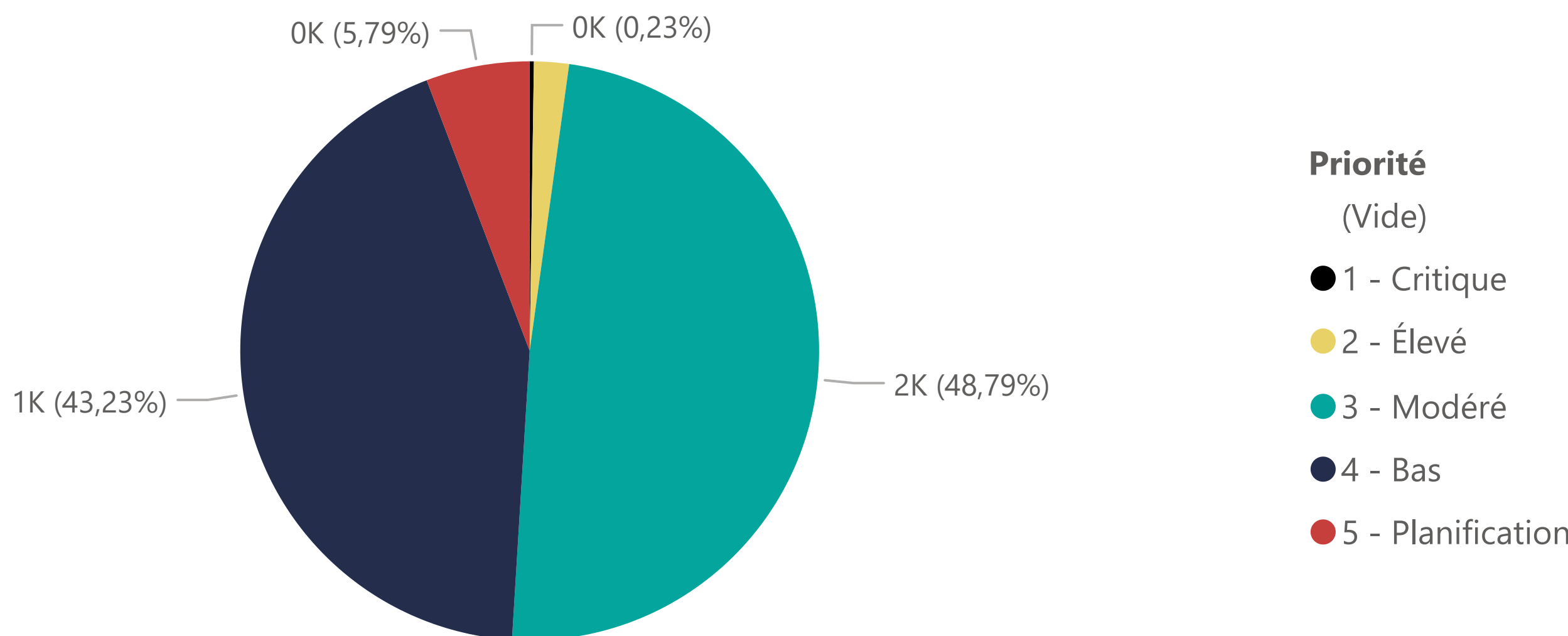
Tout



Evolution des Tickets Escaladés par Annee et Mois



Tickets Escaladés par Priorité



Date

01/01/2024



28/02/2025



Equipe

Tout



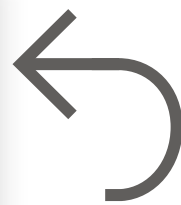
Priorité

Tout



Etat

Tout



0.03%

FCR

29

ETP

373,91

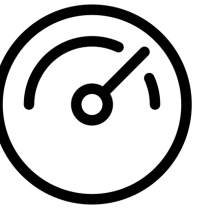
MTTR

0%

GTR_Priorite



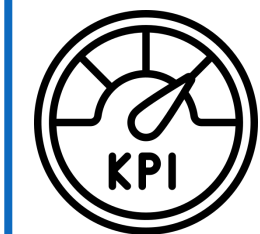
Home



Généralité



Escaladés
VS Traités



Suivi



Shift

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

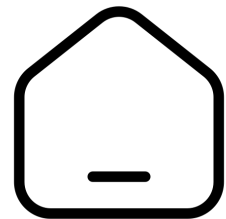
Tickets_Signales

3435

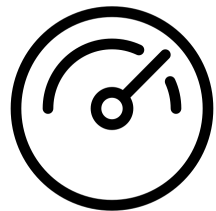
Tickets_Exploitation

18147

Tickets_Clotures



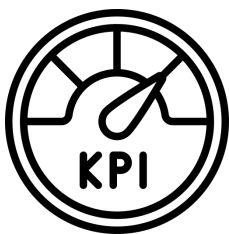
Home



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
[REDACTED]	530	530	0	0
[REDACTED]	2028	2028	0	0
[REDACTED]	0	0	0	0
[REDACTED]	1283	1283	0	0
[REDACTED]	786	786	0	0
[REDACTED]	6617	6399	5	213
[REDACTED]	0	0	0	0
[REDACTED]	17	17	0	0
[REDACTED]	1483	1483	0	0
[REDACTED]	629	629	0	0
[REDACTED]	208	208	0	0
[REDACTED]	0	0	0	0
[REDACTED]	0	0	0	0
[REDACTED]	734	734	0	0
[REDACTED]	119	119	0	0
[REDACTED]	1586	1586	0	0
[REDACTED]	0	0	0	0
[REDACTED]	1725	1725	0	0
[REDACTED]	28	28	0	0
[REDACTED]	587	587	0	0
[REDACTED]	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

INC3141087

INC3141110

INC3142540

INC3142843

INC3142960

INC3143018

INC3143027

INC3143029

INC3143031

INC3144518