

Detalle general

Grupo

All

urgencia

All

impacto

All

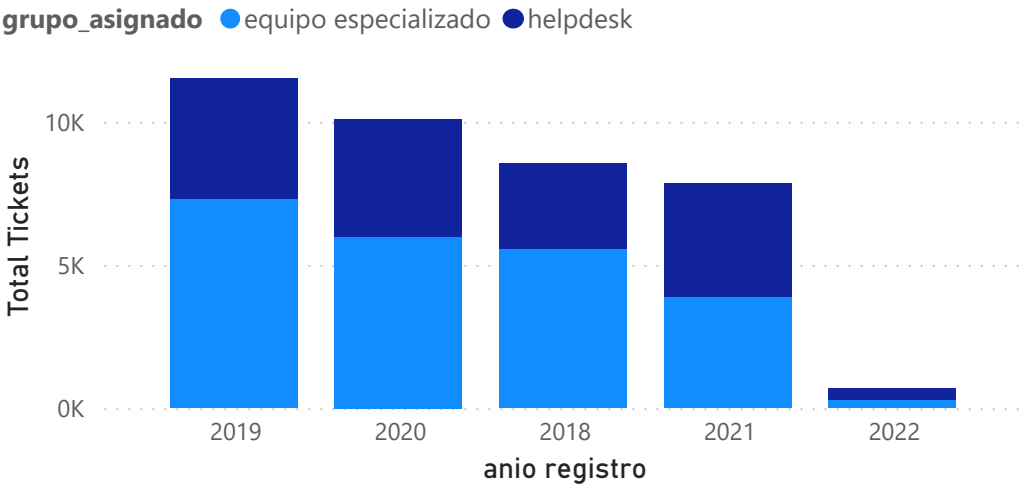
caducada

All

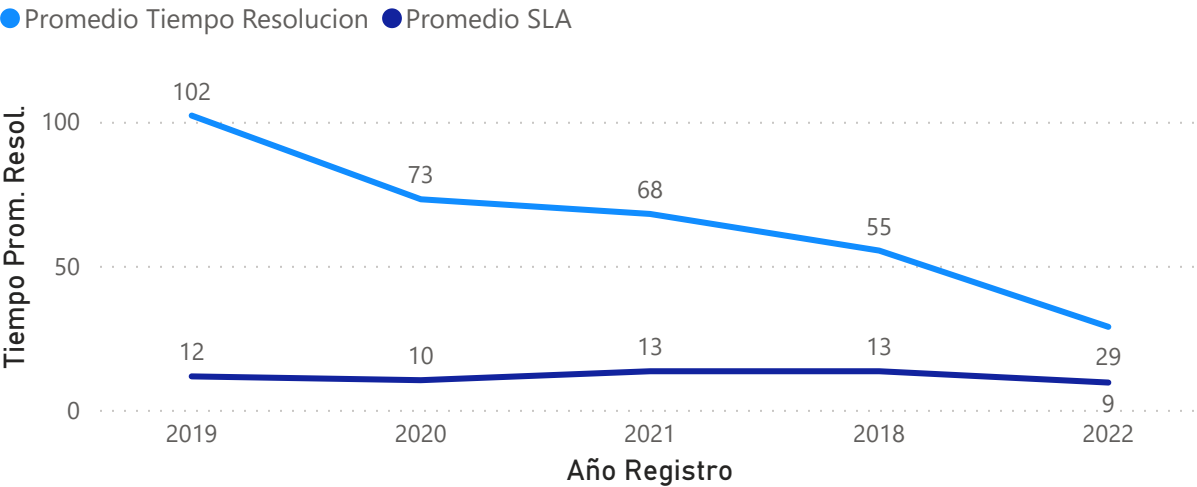
Tickets según su estado



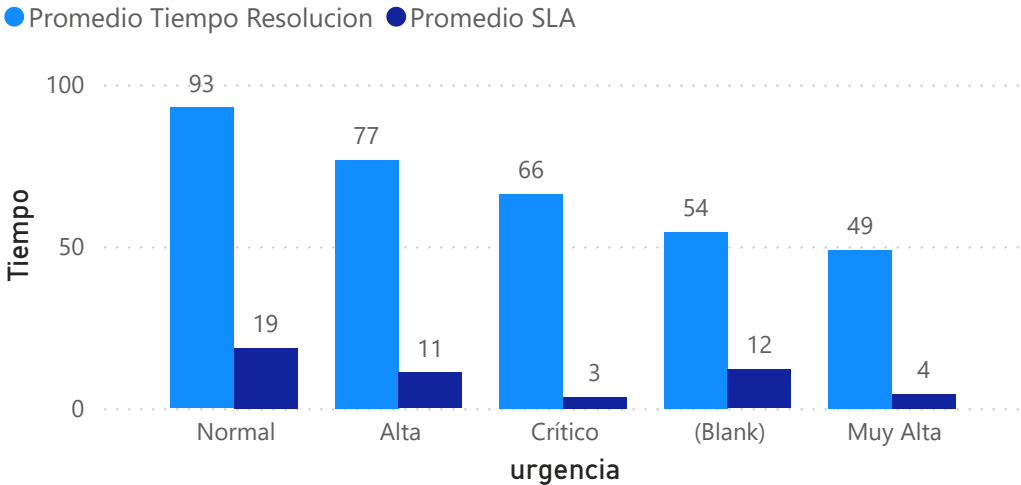
Tickets según grupo asignado



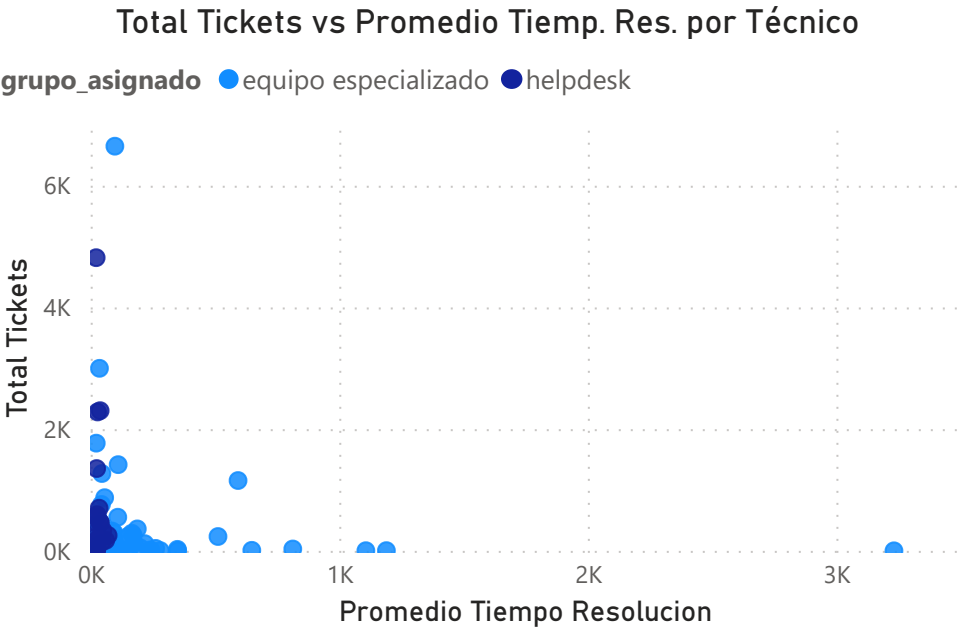
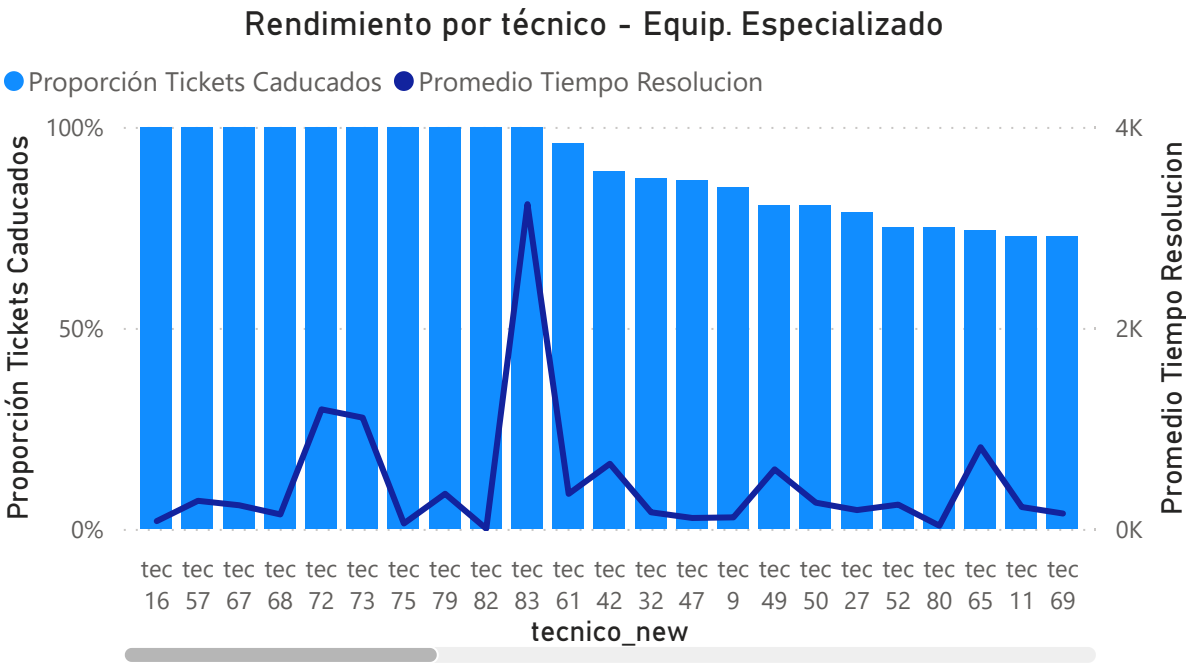
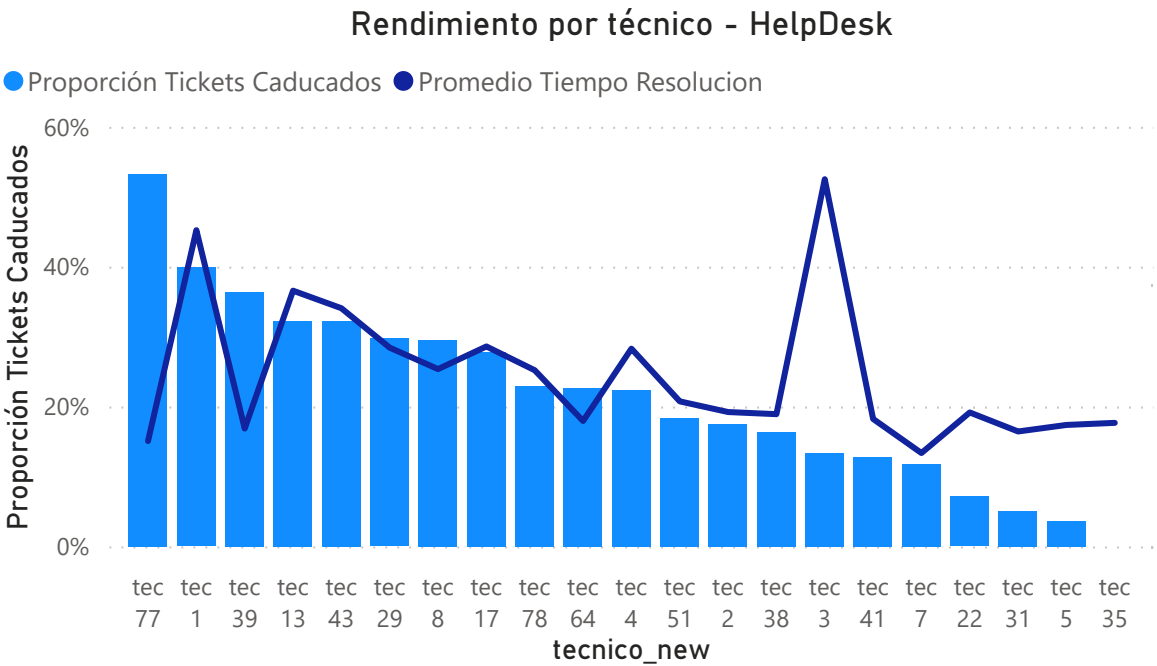
Evolución de tiempo por año



Tiempo por urgencia

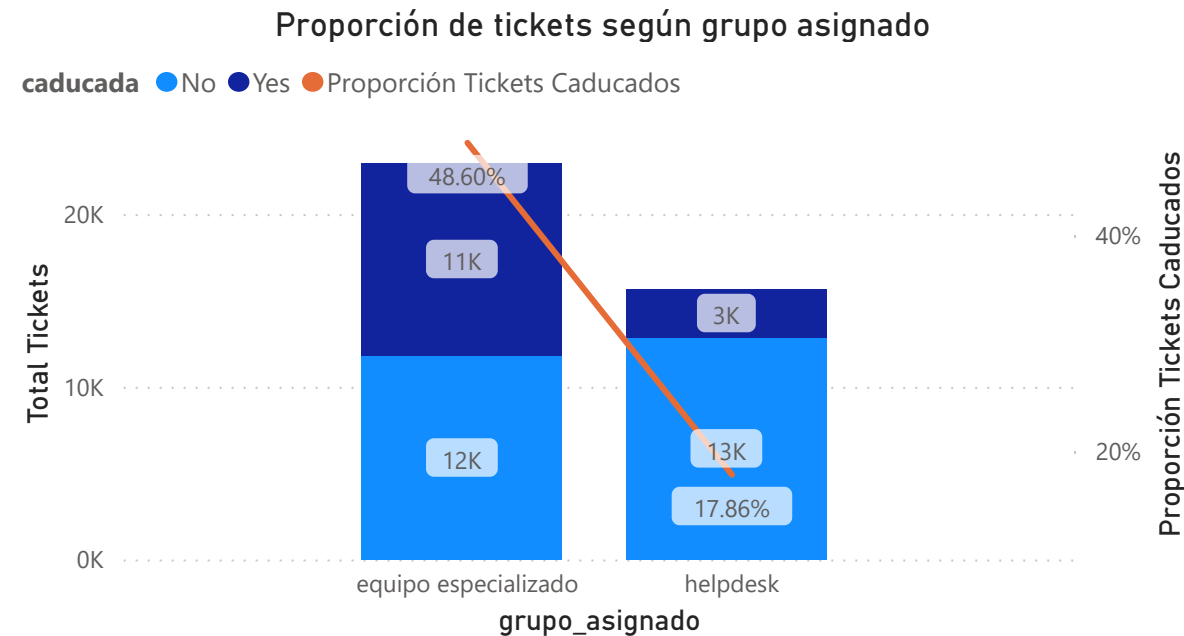


Causa: Rendimientos disparejos



grupo_asignado	Proporción Tickets Caducados	Total Tickets	Promedio SLA	Promedio Tiempo Resolucion
<div><div></div> equipo especializado</div>	48.60%	22988	14.14	107.88
<div><div></div> helpdesk</div>	17.86%	15674	8.85	29.22
tec 77	53.30%	227	9.98	20.10
tec 1	39.88%	173	8.84	60.30
tec 39	36.36%	11	7.00	22.47
tec 13	32.25%	338	8.77	48.76
tec 43	32.21%	149	9.52	45.41
tec 29	29.73%	2304	12.07	37.90
tec 8	29.53%	701	10.78	33.81
tec 17	27.75%	472	12.60	38.13
tec 78	23.00%	213	14.12	33.59
tec 64	22.69%	1353	7.58	23.92
tec 4	22.37%	465	10.95	37.71
tec 51	18.40%	2283	8.67	27.66
Total	36.14%	38662	12.00	75.99

Causa: Centralización de requerimientos



grupo_asignado	Total Tickets	Promedio Tiempo Resolucion	Promedio SLA
<div>▣</div> equipo especializado	22988	107.88	14.14
No	11815	23.09	15.05
Yes	11173	197.54	13.17
<div>▣</div> helpdesk	15674	29.22	8.85
No	12875	21.07	8.12
Yes	2799	66.74	12.23
Total	38662	75.99	12.00

