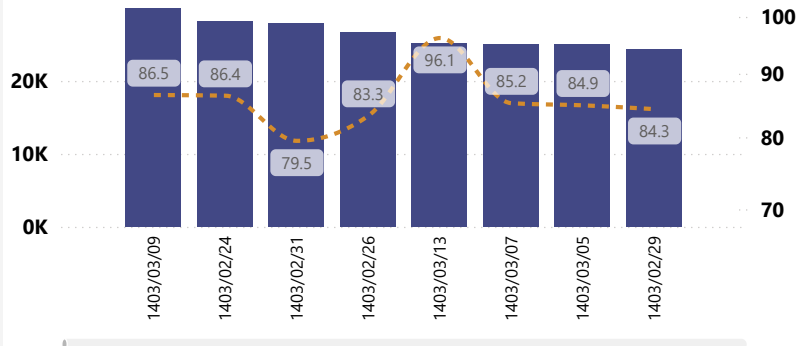


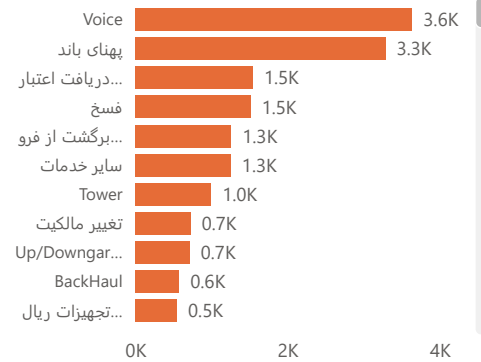
## تحلیل عملکرد

تحلیل ماهانه تعداد تیکت ها و موفقیت در OLA

● درصد موفقیت ● تعداد تیکت ها



سهم نوع فرایند از تعداد تیکت ها



تحلیل فعالیت ها

فرایند	تعداد تیکت	وضعیت OLA	ساعت کاری تیکت ها	نرخ موفقیت
پراسس-ایجاد فرایند جدید	8	5.25	15.96	62.50
پراسس-تغییرات در فرایند	226	17.70	6.11	88.05
موبایل-استرداد وجه تیم ارتباط با مشتریان	324	8.92	19.97	42.59
موبایل-استرداد وجه تیم پشتیبانی فروش	310	9.00	16.00	52.58
موبایل-تامین سفارش مشتریان	1268	7.77	8.36	61.83
موبایل-تخصیص سرویس به مشتریان	3	21.00	2.41	100.00
موبایل-فسخ و تغییر مالکیت سیم کارت	2236	5.19	8.32	55.72
موبایل-مدیریت تغییرات	33	21.27	9.72	87.88
مجموع	44031	6.09	4.16	84.71



فرایندها

All

کاربران

All

شماره تیکت

All

ماه

All

حذف فیلتر ها



GoalEarn

تحلیل عملکرد

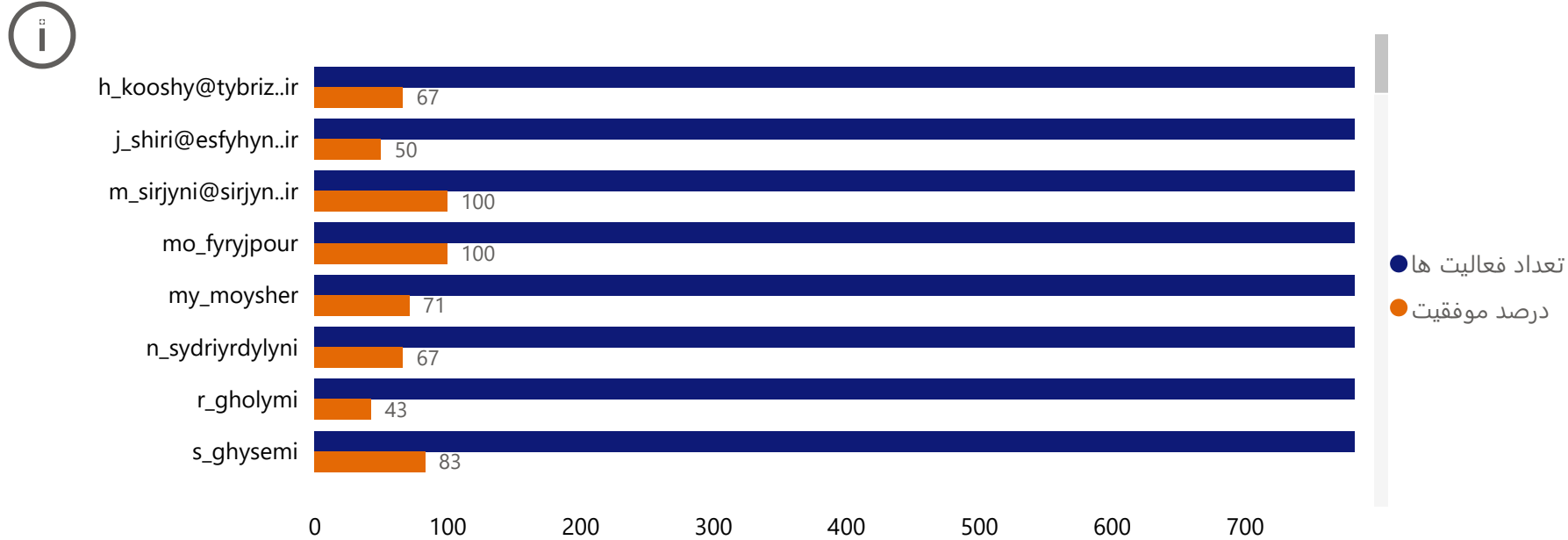


تحلیل کارمندان

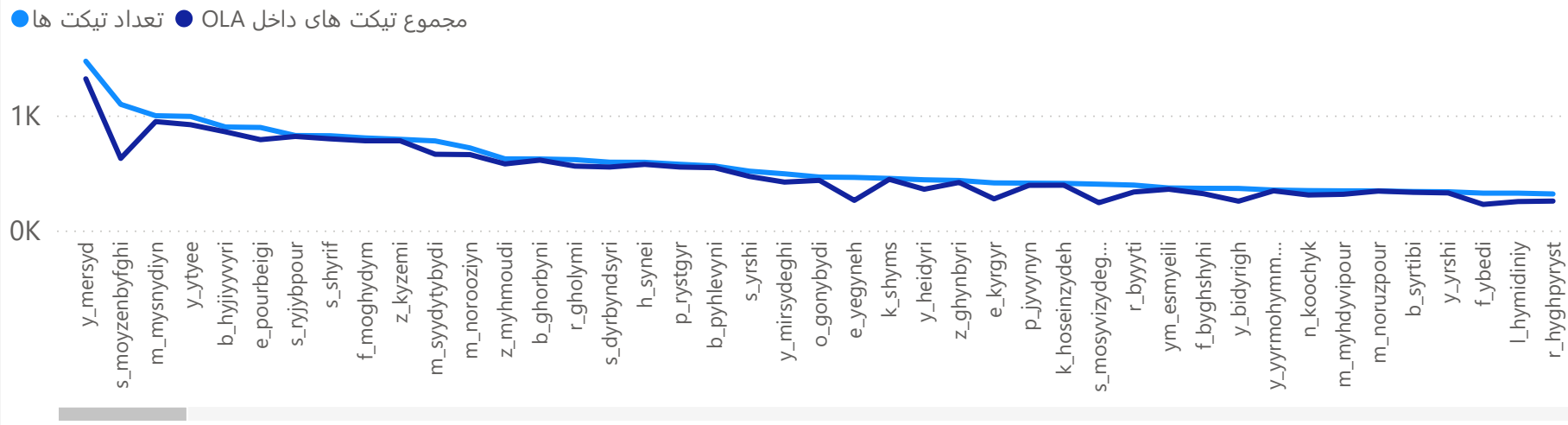


# تحلیل کارمندان

عملکرد کارمندان براساس فعالیت ها و درصد موفقیت



بررسی رعایت OLA توسط کارمندان در مدیریت تیکت ها



بازه فعالیت ها

- ☐ 1-200
- ☐ 201-400
- ☐ 401-600
- ☒ 601-800
- ☐ Above 800

کاربران

All

ماه

All

حذف فیلتر ها



GoalEarn

تحلیل عملکرد



تحلیل کارمندان





## جزئیات فرایند



ساعت انجام تیکت	OLA	کاربر	نوع فرایند	وضعیت بعد	وضعیت قبل	نام فرایند
0.02	9.00	s_shyjjyriyn		CAB برگزاری جلسه.600003	CAB بررسی درخواست و هماهنگی جلسه.600001	موبایل-مدیریت تغییر
0.03	9.00	s_shyjjyriyn		CAB برگزاری جلسه.600003	CAB بررسی درخواست و هماهنگی جلسه.600001	موبایل-مدیریت تغییر
0.07	9.00	s_shyjjyriyn		CAB برگزاری جلسه.600003	CAB بررسی درخواست و هماهنگی جلسه.600001	موبایل-مدیریت تغییر
0.25	9.00	s_shyjjyriyn		CAB برگزاری جلسه.600003	CAB بررسی درخواست و هماهنگی جلسه.600001	موبایل-مدیریت تغییر
1.08	9.00	s_shyjjyriyn		CAB برگزاری جلسه.600003	CAB بررسی درخواست و هماهنگی جلسه.600001	موبایل-مدیریت تغییر
1.97	9.00	s_shyjjyriyn		CAB برگزاری جلسه.600003	CAB بررسی درخواست و هماهنگی جلسه.600001	موبایل-مدیریت تغییر
5.79	9.00	s_shyjjyriyn		CAB برگزاری جلسه.600003	CAB بررسی درخواست و هماهنگی جلسه.600001	موبایل-مدیریت تغییر
8.11	9.00	s_shyjjyriyn		CAB برگزاری جلسه.600003	CAB بررسی درخواست و هماهنگی جلسه.600001	موبایل-مدیریت تغییر
9.92	9.00	s_shyjjyriyn		CAB برگزاری جلسه.600003	CAB بررسی درخواست و هماهنگی جلسه.600001	موبایل-مدیریت تغییر
28.12	9.00	s_shyjjyriyn		CAB برگزاری جلسه.600003	CAB بررسی درخواست و هماهنگی جلسه.600001	موبایل-مدیریت تغییر
0.00	9.00	s_shyjjyriyn		IT پیاده سازی تغییرات توسط.600004	برنامه ریزی پیاده سازی تغییر.600002	موبایل-مدیریت تغییر
0.01	9.00	s_shyjjyriyn		IT پیاده سازی تغییرات توسط.600004	برنامه ریزی پیاده سازی تغییر.600002	موبایل-مدیریت تغییر
0.01	9.00	s_shyjjyriyn		IT پیاده سازی تغییرات توسط.600004	برنامه ریزی پیاده سازی تغییر.600002	موبایل-مدیریت تغییر
0.08	9.00	s_shyjjyriyn		IT پیاده سازی تغییرات توسط.600004	برنامه ریزی پیاده سازی تغییر.600002	موبایل-مدیریت تغییر
2.95	9.00	s_shyjjyriyn		IT پیاده سازی تغییرات توسط.600004	برنامه ریزی پیاده سازی تغییر.600002	موبایل-مدیریت تغییر
0.57	45.00	s_myhjourinym in		اصلاح درخواست.600009	CAB برگزاری جلسه.600003	موبایل-مدیریت تغییر
17.77	45.00	s_myhjourinym in		برنامه ریزی پیاده سازی تغییر.600002	CAB برگزاری جلسه.600003	موبایل-مدیریت تغییر
18.43	45.00	s_myhjourinym in		برنامه ریزی پیاده سازی تغییر.600002	CAB برگزاری جلسه.600003	موبایل-مدیریت تغییر
0.01	45.00	s_shyjjyriyn		برنامه ریزی پیاده سازی تغییر.600002	CAB برگزاری جلسه.600003	موبایل-مدیریت تغییر
0.01	45.00	s_shyjjyriyn		رد درخواست.600010	CAB برگزاری جلسه.600003	موبایل-مدیریت تغییر
0.01	45.00	s_shyjjyriyn		برنامه ریزی پیاده سازی تغییر.600002	CAB برگزاری جلسه.600003	موبایل-مدیریت تغییر

فرایند ها

All

کاربران

All

شماره تیکت

All

ماه

All

حذف فیلتر ها