

Taux de clôture incident DTC

Objectif

>=95%

Description de l'indicateur

Le taux d'incident déclarés à la DTC résolus en moins de 12 heures ouvrés

C'est un indicateur de réactivité de la DTC envers ces clients.

L'objectif de tous les opérateurs de la DTC est de 95% inférieur à 12 heures.

Sur ARGOS les tickets sont clos par les clients ou par le système 10 jours après la résolution.
On utilise donc le passage des tickets ARGOS de l'état "ouvert" à l'état "résolu" ou "clos".

Sur SONATE, on utilise les temps de début et de fin de panne déclarés dans les comptes rendus d'activités en correctifs.

Calcul de l'indicateur

Durée de traitement : Taux d'incident résolu en moins de 12 heures

$$\text{Taux d'incident résolu } < 12\text{h} = \frac{\text{Nb d'incident résolu}}{\text{Nb d'incident déclarés}} \times 100$$

	Description	Calculs réalisés
Argos	C'est le taux d'incident déclarés à la DTC sur Argos et résolus en moins de 12 heures ouvrés	Tickets Argos hors AMI (File d'attente != %AMI%) ayant une date debut travail != null (ayant eu une réponse fournie au client) ou une date de fin != null (tickets ouvert puis resolu) et un temps ecoulé < 12h SUR Tickets Argos ouvert
Sonate	C'est le taux d'incident déclarés à la DTC sur Sonate et résolus en moins de 12 heures ouvrés	Nb activité curative SONATE (Nature Activité CORR%) non ANNULEE (STATUT != ANNULEE), dont la T.A.M est inférieur à 12h SUR Nb de CR d'activité curative SONATE non ANNULEE
Argos + Sonate	C'est le taux d'incident déclarés à la DTC sur Argos et Sonate et résolus en moins de 12 heures ouvrés	(Tickets ARGOS ouvert puis résolu ou clos en moins de 12h) MOINS (le nb de CR d'activité curative SONATE AYANT un N° de ticket ARGOS) PLUS (le nb de CR d'activité curative SONATE, dont la différence entre le début et la fin de panne est inférieur à 12h) SUR (Tickets ARGOS ouvert) MOINS (le nb de CR d'activité curative SONATE AYANT un N° de ticket ARGOS) PLUS (le nb de CR d'activité curative SONATE)

Source des données

ITC (source de données ARGOS/SONATE)

Porteur de l'indicateur

Alain Courson

Fréquence d'analyse

Mensuelle