

KPI DU SERVICE INFORMATIQUE

GLOSSAIRE

Process 1 : Ticket résolu par un technicien niveau 1

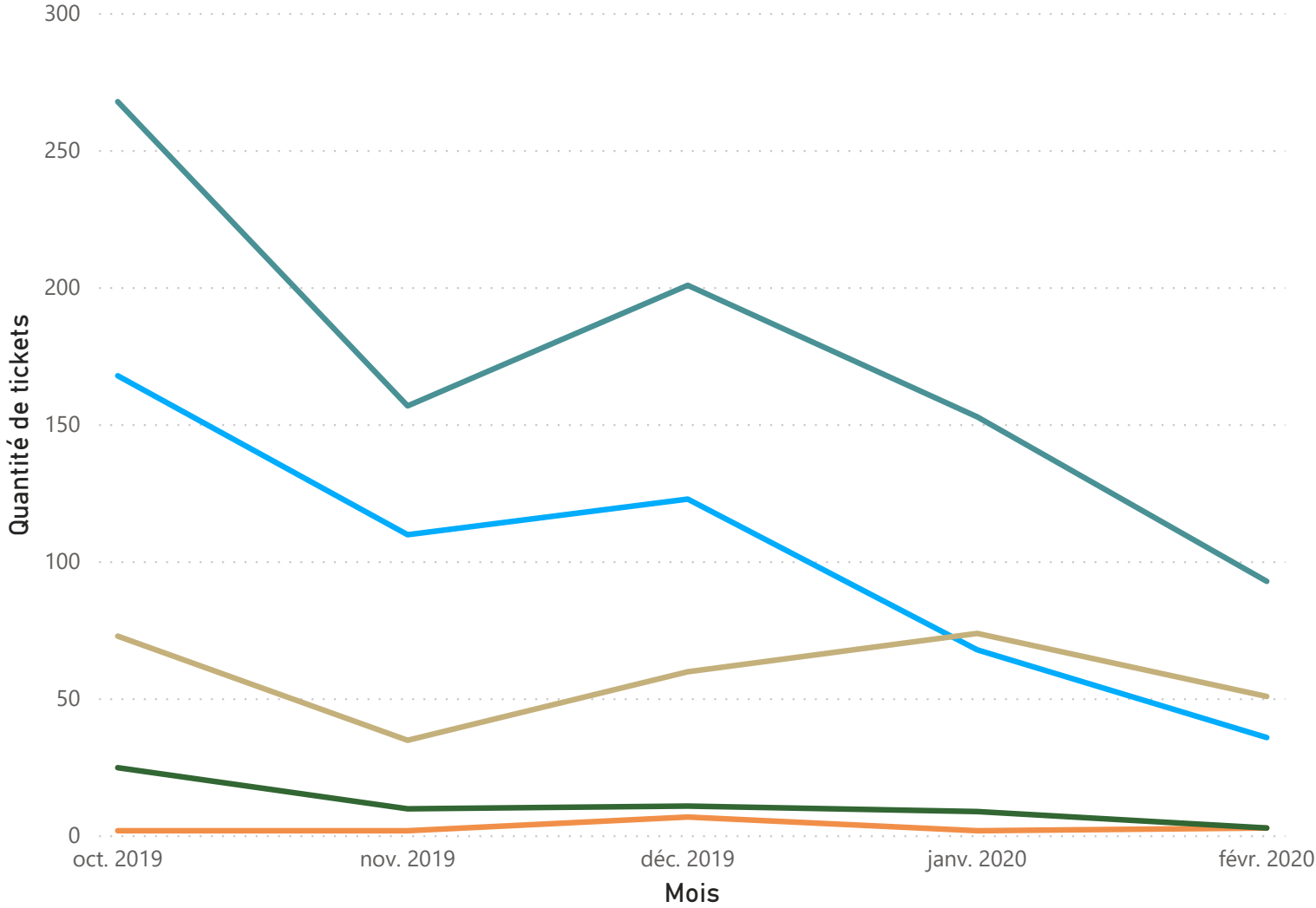
Process 2 : Ticket résolu par un technicien niveau 2

Process 3 : Ticket passé par deux techniciens niveau 2

Process 4 : Ticket résolu par un tiers de l'extérieur

Quantité de tickets

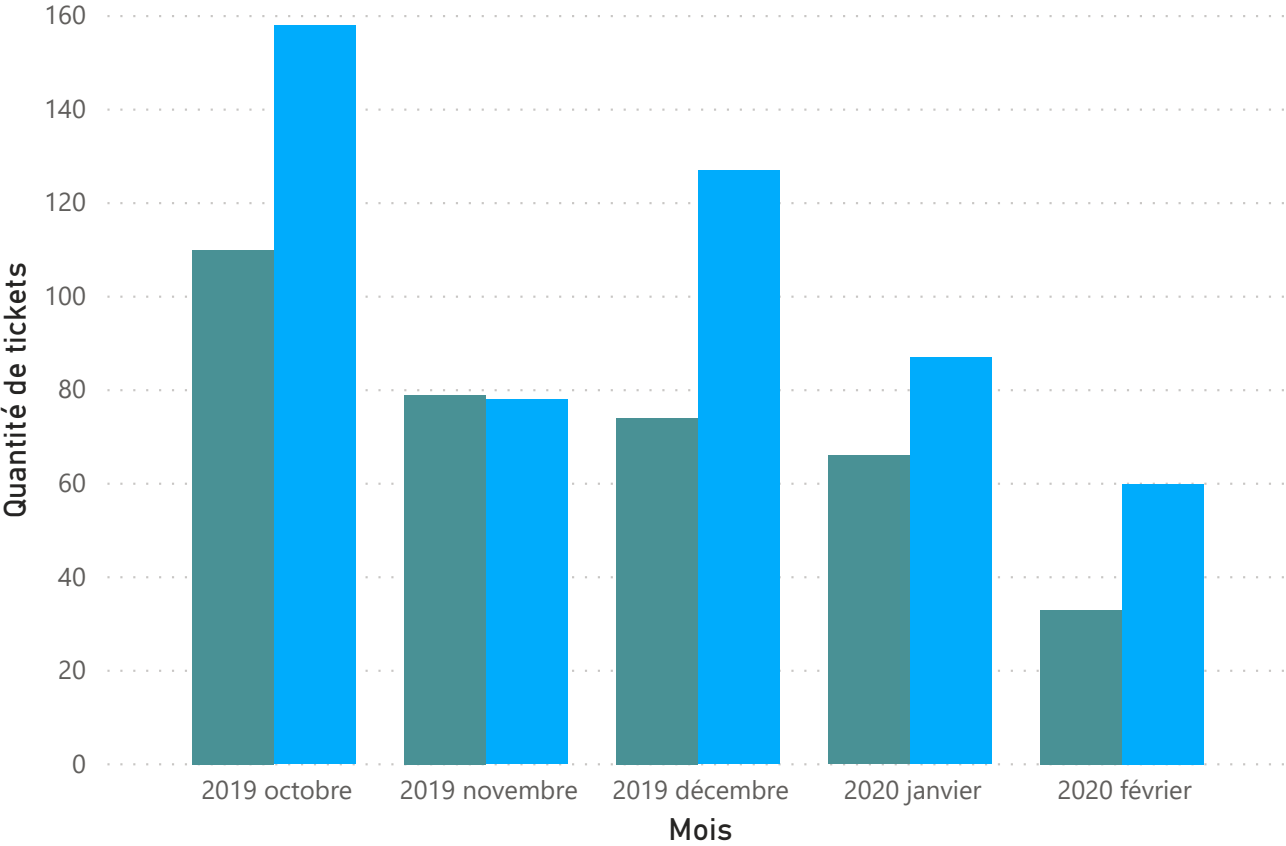
Global Process 1 Process 2 Process 3 Process 4



Année	Global	Process 1	Process 2	Process 3	Process 4
📅 2019	626	401	168	11	46
octobre	268	168	73	2	25
novembre	157	110	35	2	10
décembre	201	123	60	7	11
📅 2020	246	104	125	5	12
janvier	153	68	74	2	9
février	93	36	51	3	3
Total	872	505	293	16	58

Quantité de tickets

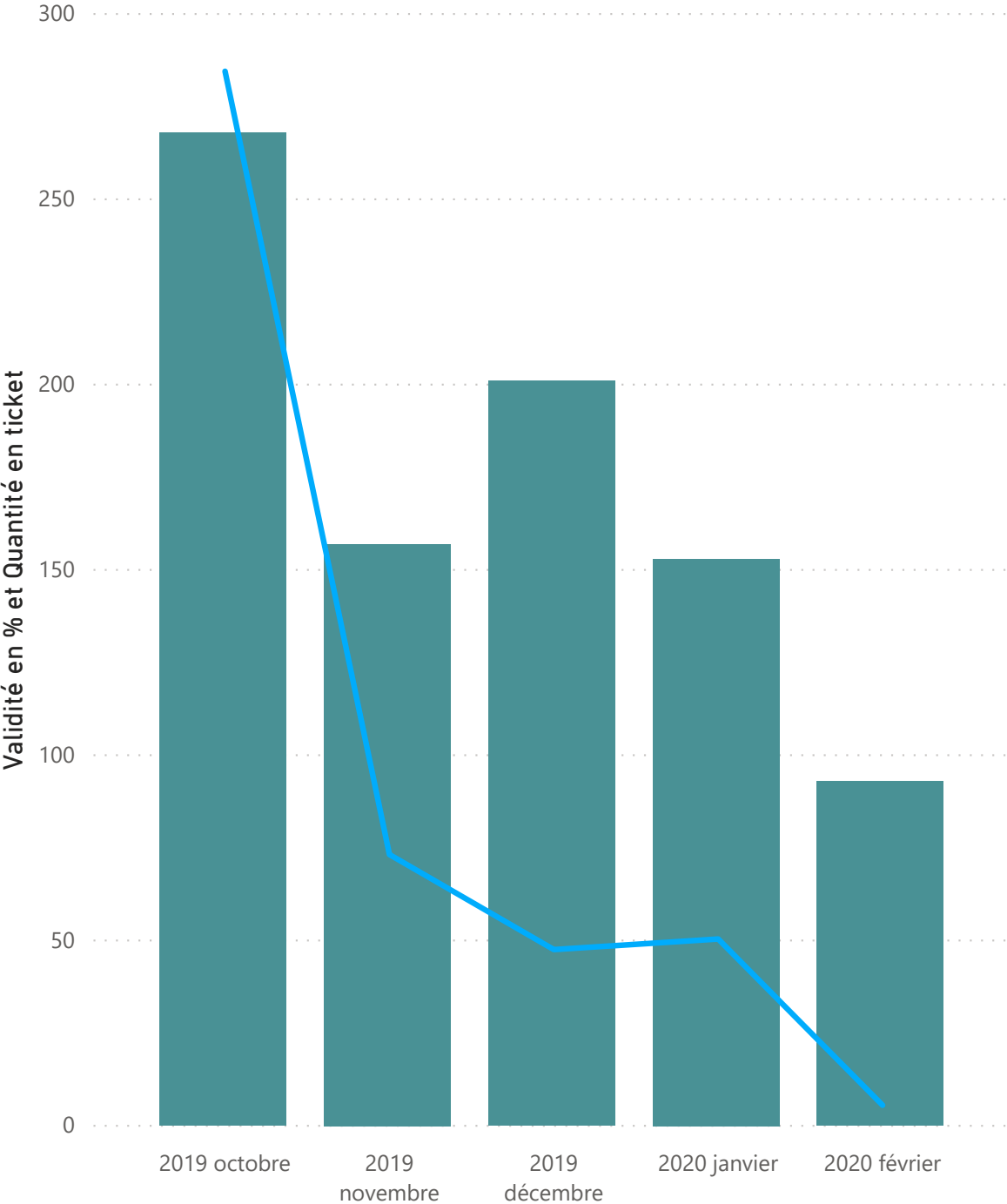
● Ressource ● Support



Année	Ressource	Support	Total
📅 2019	263	363	626
octobre	110	158	268
novembre	79	78	157
décembre	74	127	201
📅 2020	99	147	246
janvier	66	87	153
février	33	60	93
Total	362	510	872

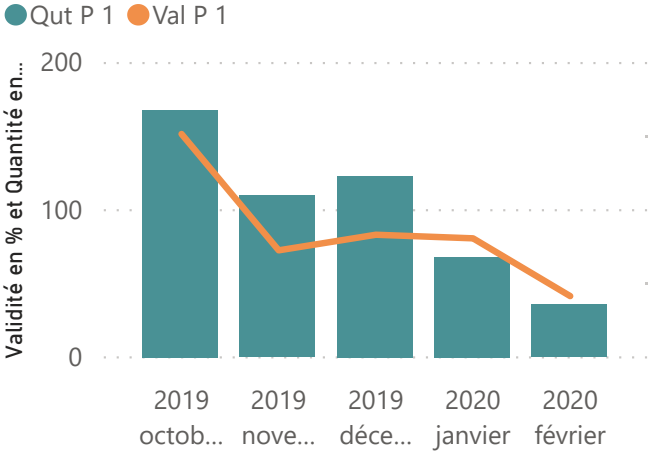
Validité du temps d'attente niveau 1 et Quantité de tickets en Global

● Quantité de tickets ● Validité de l'attente niveau 1

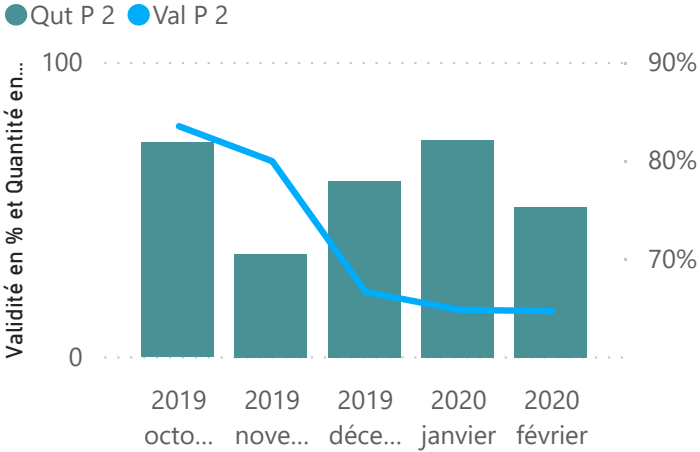


Année	Réponse dans seuil	Réponse hors seuil	Global	P 1	P 2	P 3	P 4
2019	71,01 %	28,99 %	626	401	168	11	46
octobre	80,97 %	19,03 %	268	168	73	2	25
novembre	66,88 %	33,12 %	157	110	35	2	10
décembre	65,17 %	34,83 %	201	123	60	7	11
2020	63,87 %	36,14 %	246	104	125	5	12
janvier	65,36 %	34,64 %	153	68	74	2	9
février	62,37 %	37,63 %	93	36	51	3	3
Total	68,15 %	31,85 %	872	505	293	16	58

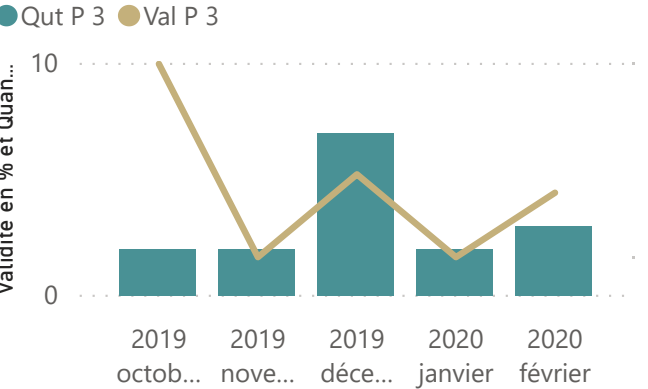
Validité du temps d'attente niveau 1 et Quantité de tickets



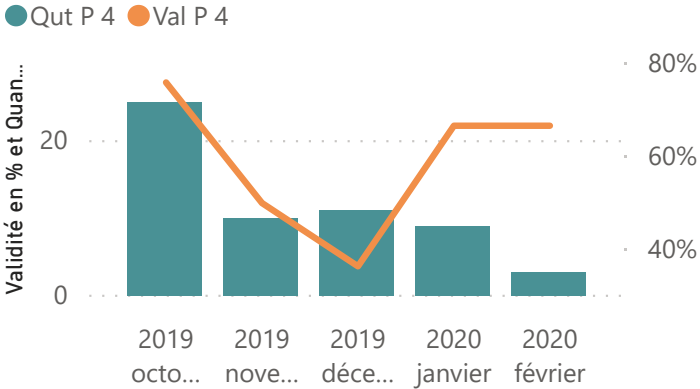
Validité du temps d'attente niveau 1 et Quantité de tickets



Validité du temps d'attente niveau 1 et Quantité de tickets

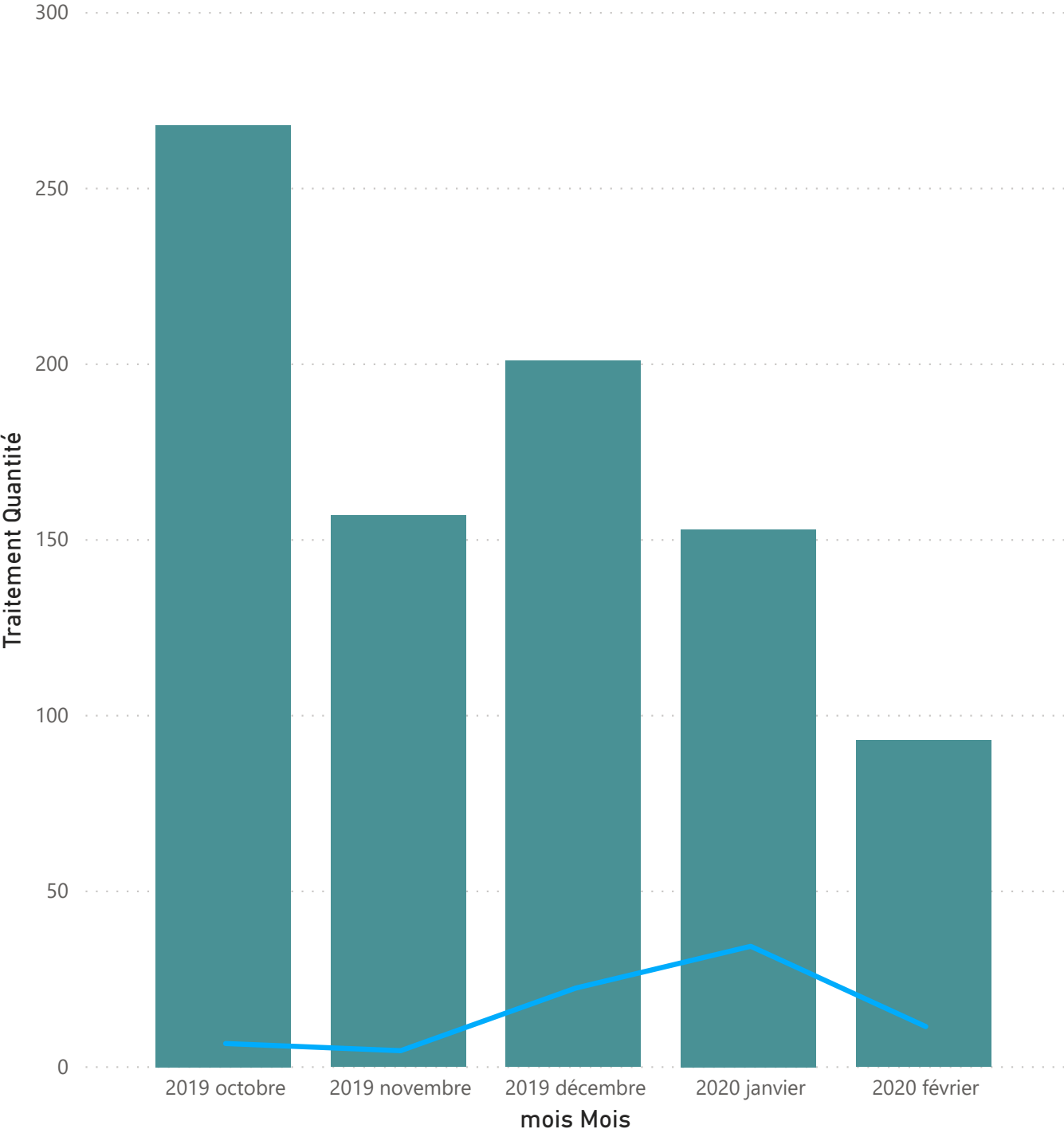


Validité du temps d'attente niveau 1 et Quantité de tickets



Temps moyen de résolution en Global

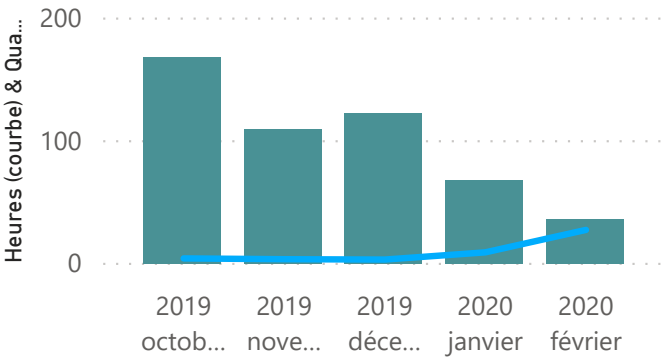
● Traitement Quantité ● Temps de Résolution



Année	TR P 1	TR P 2	TR P 3	TR P 4
2019	3,94	9,08	30,89	1,23
octobre	4,47	7,74	12,69	1,92
novembre	3,82	14,23	0,03	0,59
décembre	3,53	5,26	79,95	1,17
2020	18,57	15,71	0,03	57,53
janvier	9,42	19,43	0,03	108,63
février	27,72	11,98	0,03	6,42
Total	9,79	11,73	18,55	23,75

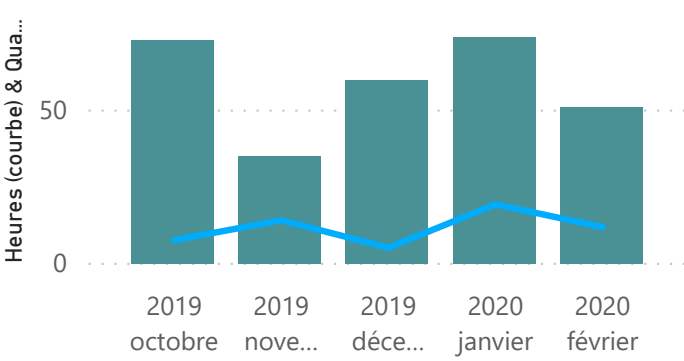
Temps moyen de résolution

● Qut P 1 ● TR P 1



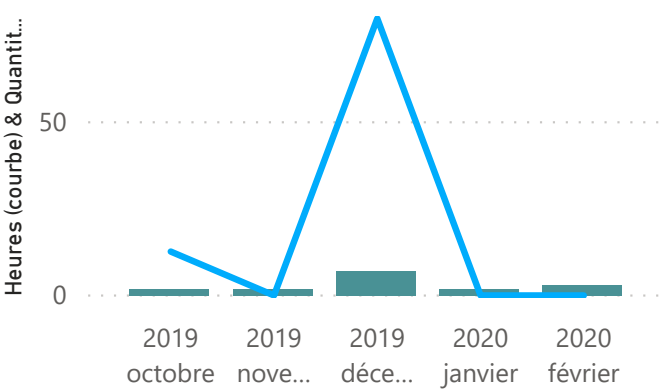
Temps moyen de résolution

● Qut P 2 ● TRP 2



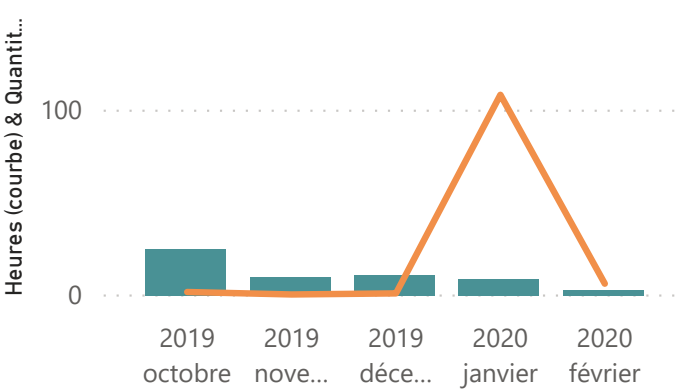
Temps moyen de résolution

● Qut P 3 ● TRP 3



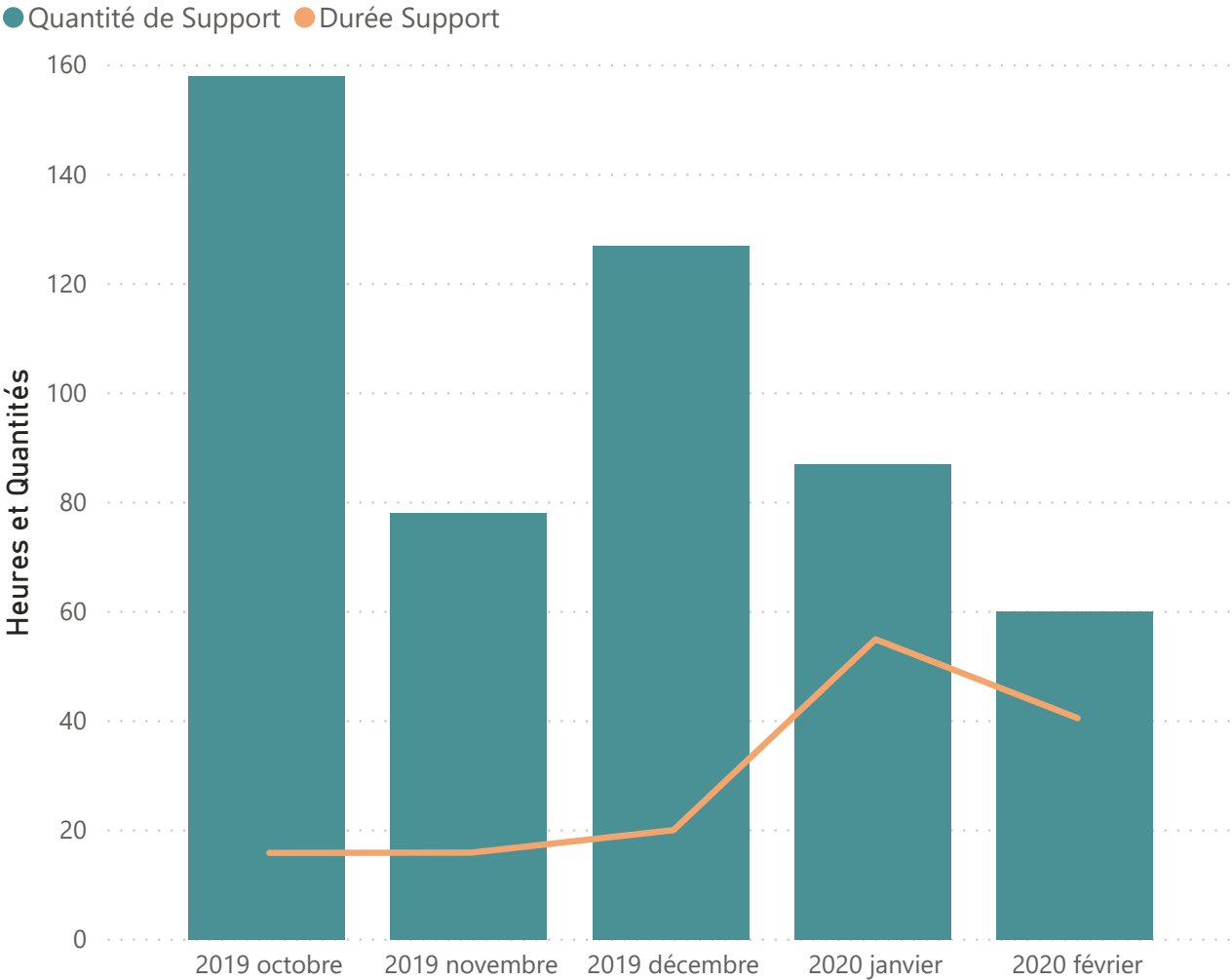
Temps moyen de résolution

● Qut P 4 ● TRP 4

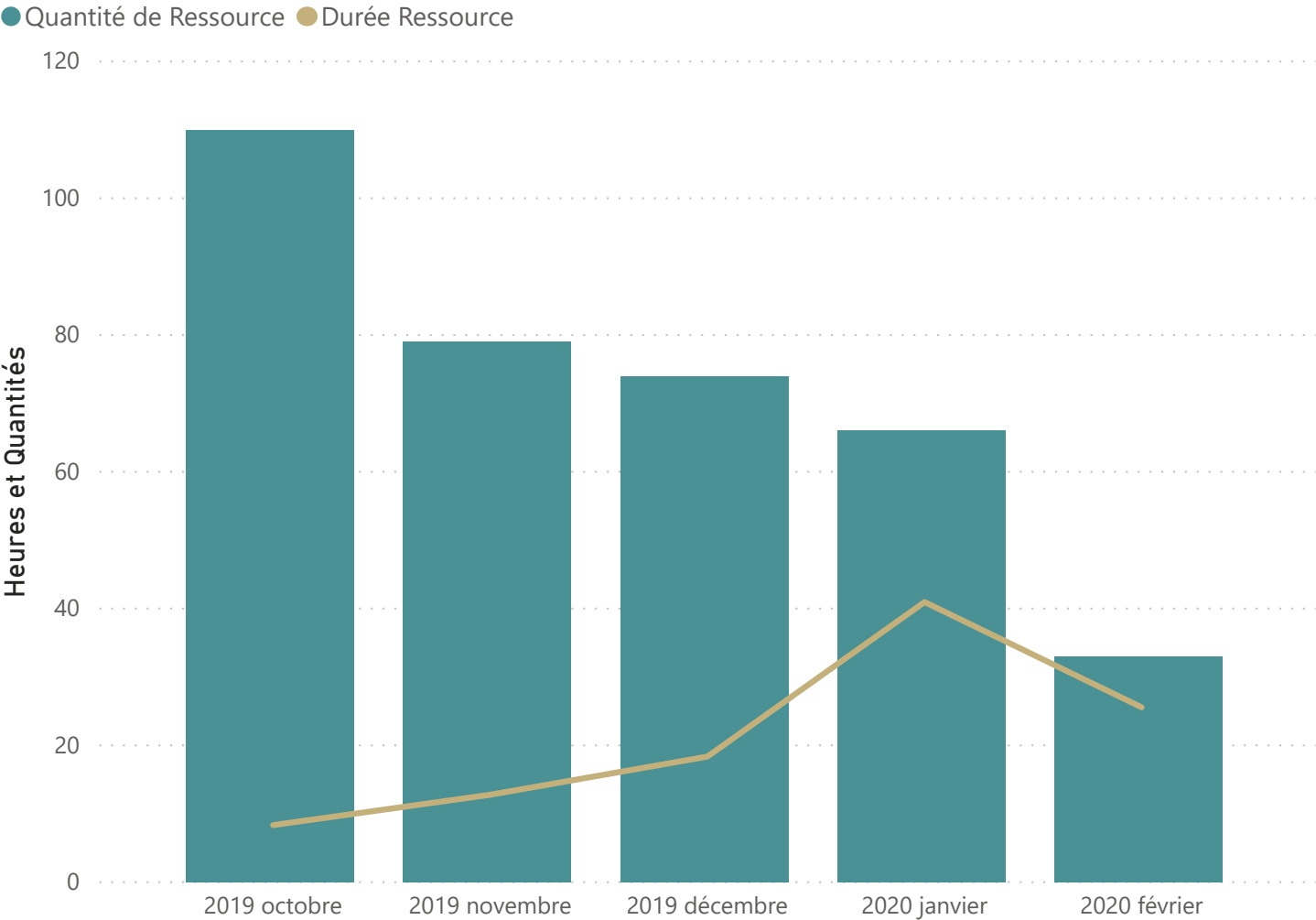


Année	Global Res	Res P 1	Res P 2	Res P 3	Res P 4	Global Int	Int P 1	Int P 2	Int P 3	Int P 4
2020	33,26	47,77	33,02	26,53	24,65	56,25	0,00	1,04	108,37	46,23
février	25,56	40,56	39,39	34,14	11,02	49,03	0,00	1,43	3,75	12,93
janvier	40,96	54,98	26,65	18,92	38,28	63,47	0,00	0,64	212,99	79,53
2019	13,16	17,29	8,77	8,71	18,61	31,25	1,98	35,93	5,66	9,23
décembre	18,36	20,05	11,53	8,21	8,71	42,96	2,34	94,19	12,70	2,45
novembre	12,78	15,93	7,71	7,24	28,28	32,09	3,61	0,30	1,41	2,22
octobre	8,34	15,88	7,06	10,69	18,85	18,70	0,00	13,29	2,88	23,01
Moyenne	21,20	29,48	18,47	15,84	21,03	41,25	1,19	21,97	46,75	24,03

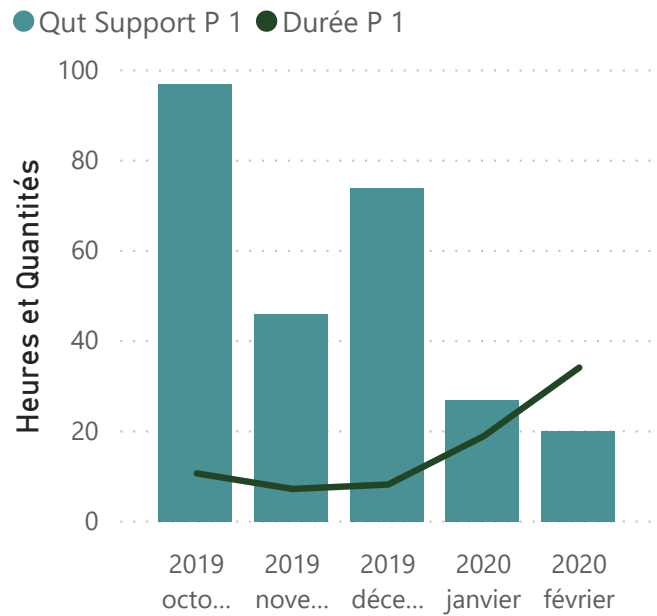
Durée Moyenne Avant Résolution - Global



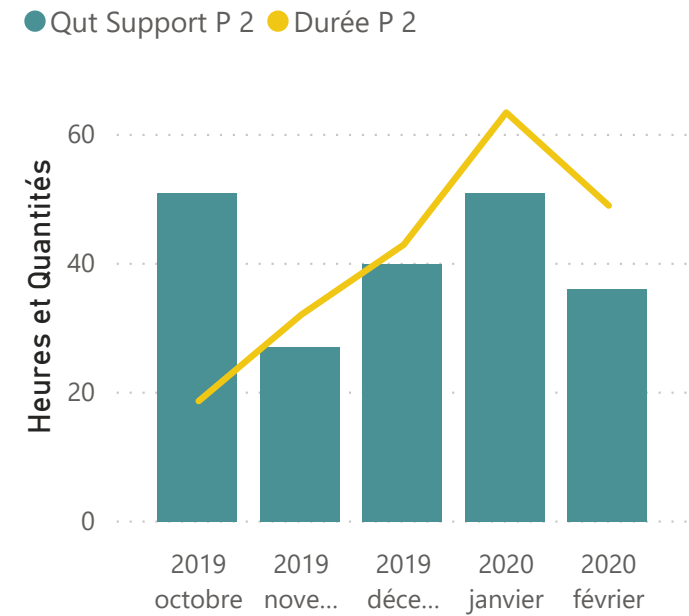
Durée Moyenne Avant Résolution - Global



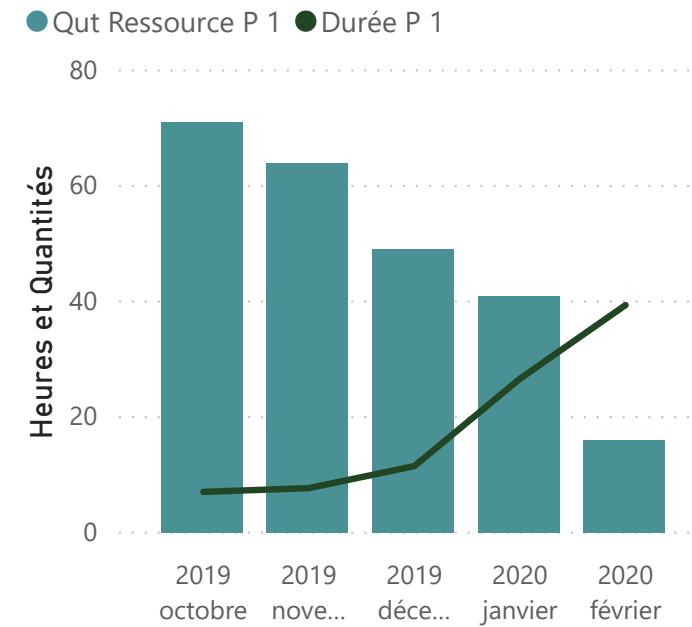
Durée Moyenne Avant Résolution des Supports



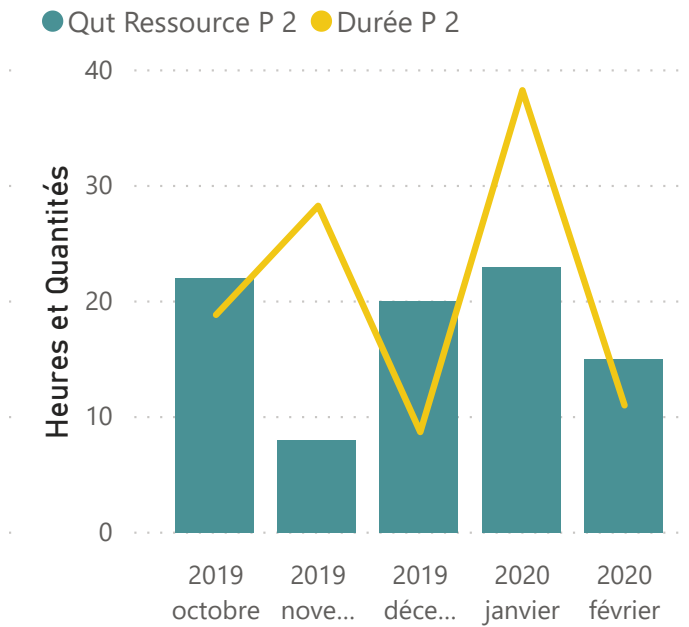
Durée Moyenne Avant Résolution des Supports



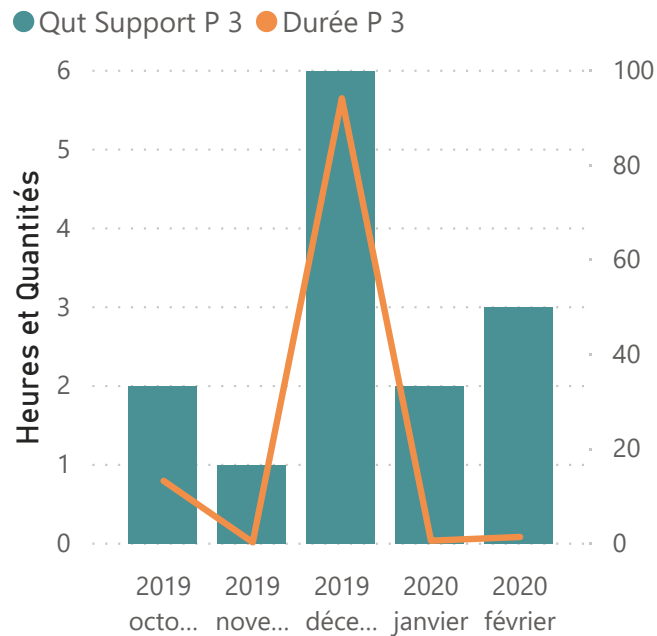
Durée Moyenne Avant Résolution des Ressources



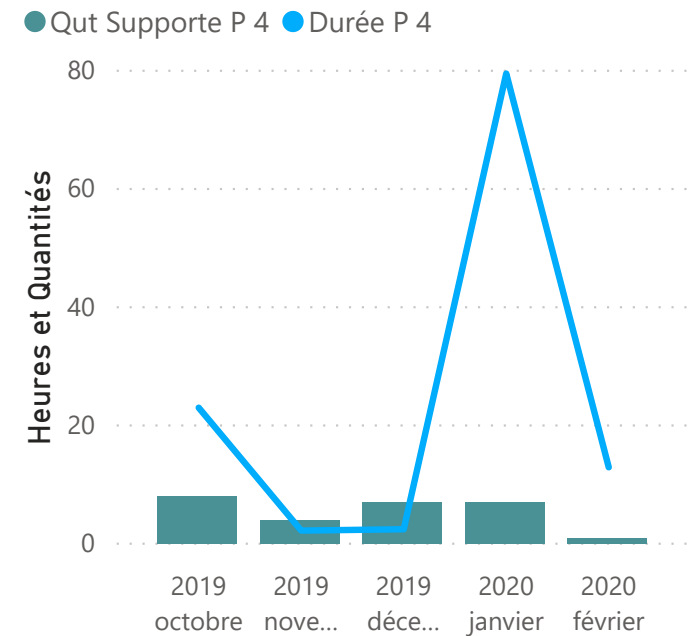
Durée Moyenne Avant Résolution des Ressources



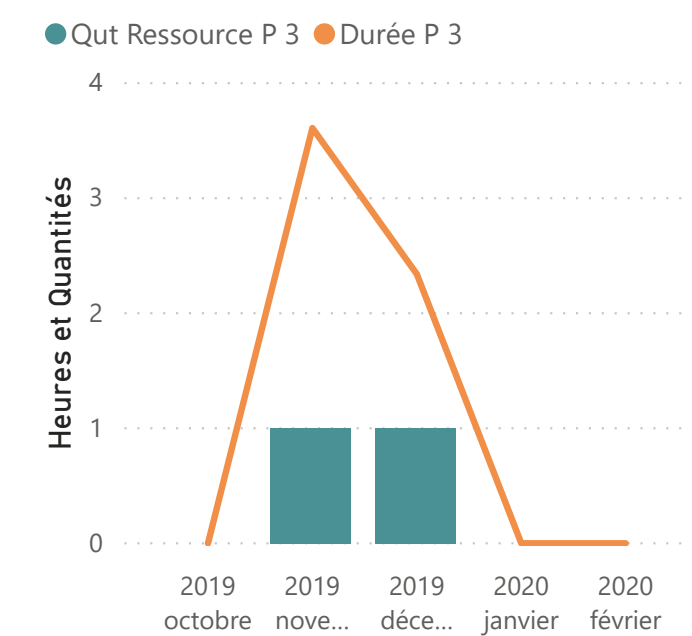
Durée Moyenne Avant Résolution des Supports



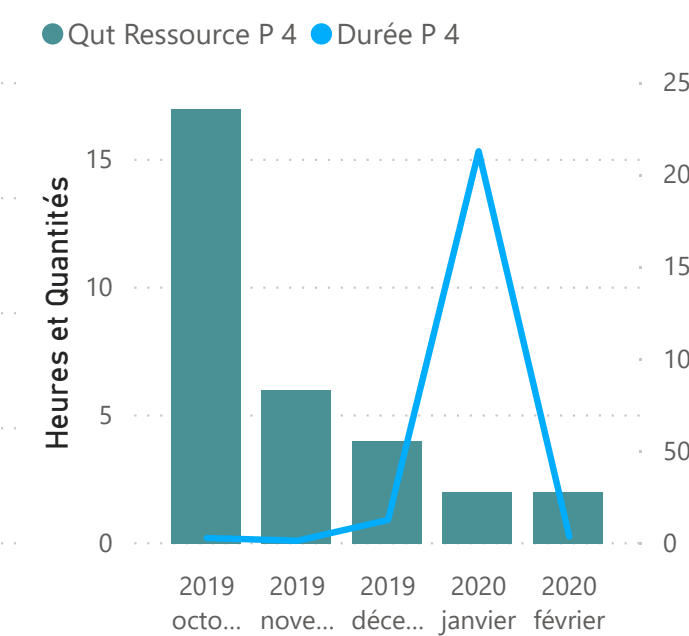
Durée Moyenne Avant Résolution des Supports



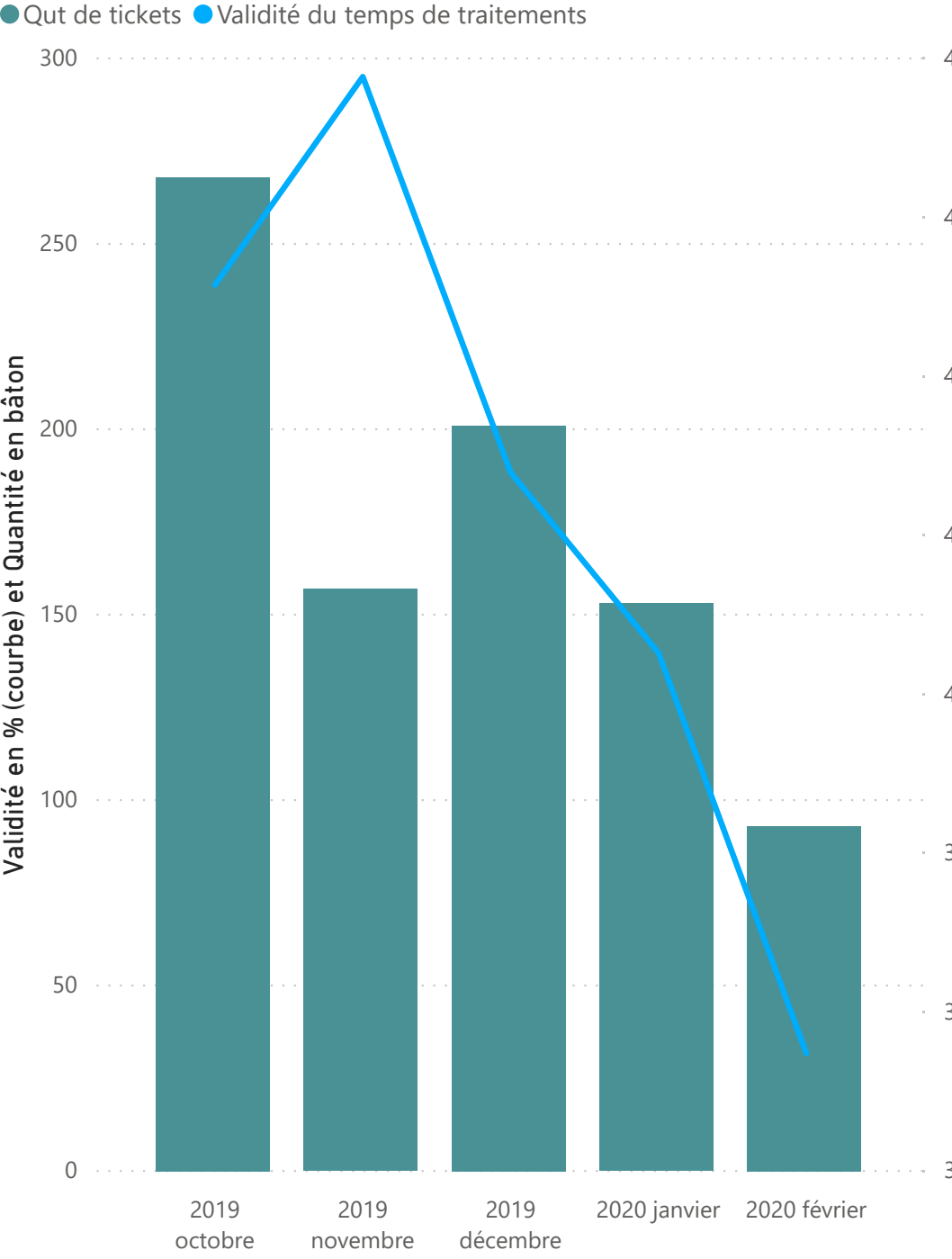
Durée Moyenne Avant Résolution des Ressources



Durée Moyenne Avant Résolution des Ressources

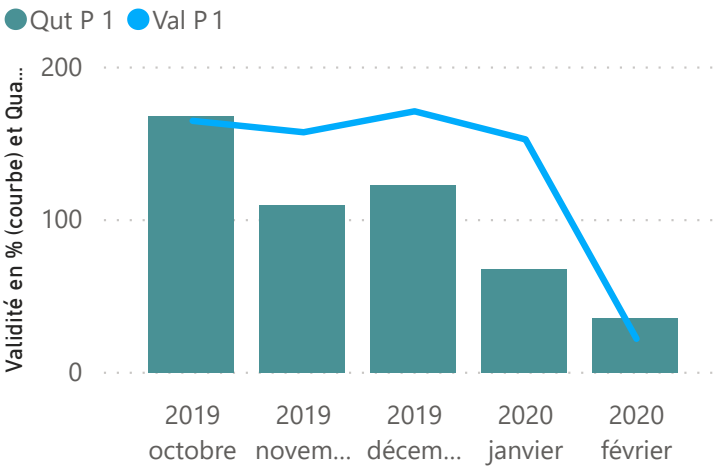


Validité de temps traitement (courbe) et quantité de tickets (bâton) en Global

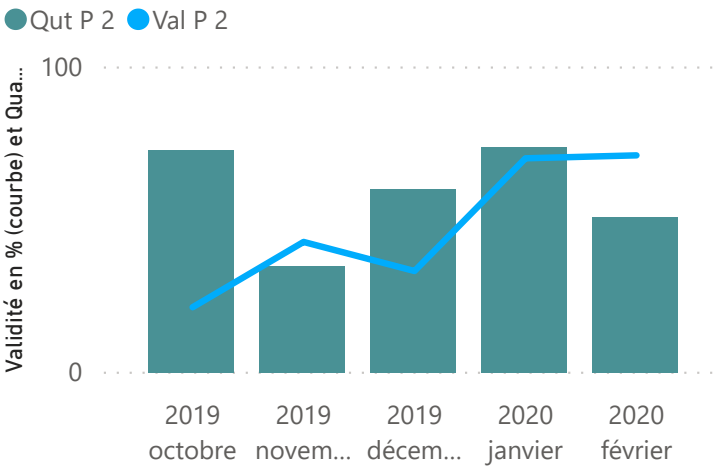


Année	Val Global	Qut Global	Val P 1	Qut P 1	Val P 2	Qut P 2	Val P 3	Qut P 3	Val P 4	Qut P 4
2019	45,24 %	626	52,35 %	401	19,77 %	168	33,33 %	11	83,94 %	46
octobre	45,15 %	268	52,38 %	168	16,44 %	73	50,00 %	2	80,00 %	25
novembre	47,77 %	157	51,82 %	110	22,86 %	35	50,00 %	2	90,00 %	10
décembre	42,79 %	201	52,85 %	123	20,00 %	60	0,00 %	7	81,82 %	11
2020	38,00 %	246	46,57 %	104	31,23 %	125	0,00 %	5	55,56 %	12
janvier	40,52 %	153	51,47 %	68	31,08 %	74	0,00 %	2	44,44 %	9
février	35,48 %	93	41,67 %	36	31,37 %	51	0,00 %	3	66,67 %	3
Total	42,34 %	872	50,04 %	505	24,35 %	293	20,00 %	16	72,59 %	58

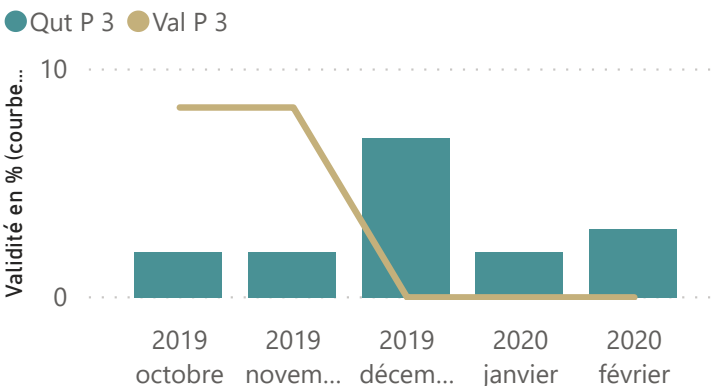
Validité des Traitements (courbe) et Quantité (bâton)



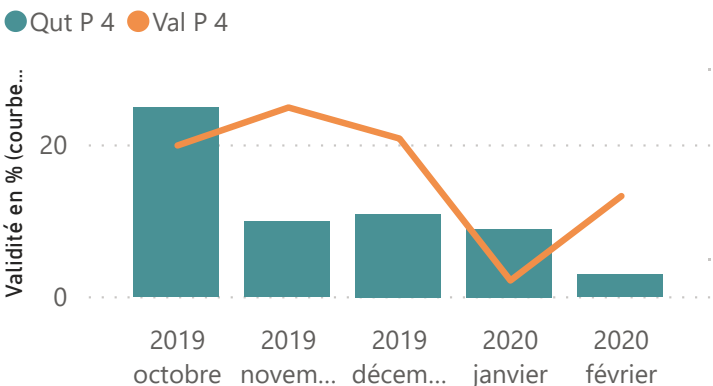
Validité des Traitements (courbe) et Quantité (bâton)



Validité des Traitements (courbe) et Quantité (bâton)

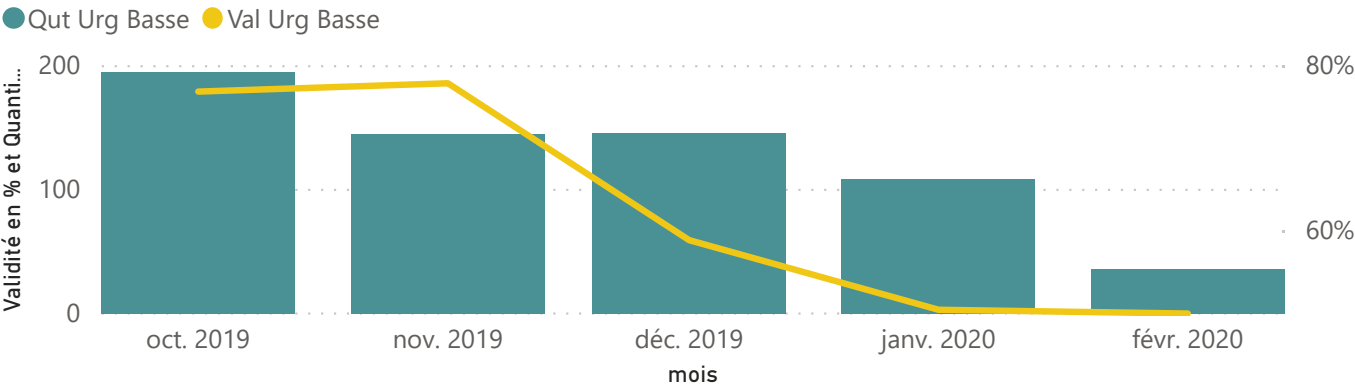


Validité des Traitements (courbe) et Quantité (bâton)

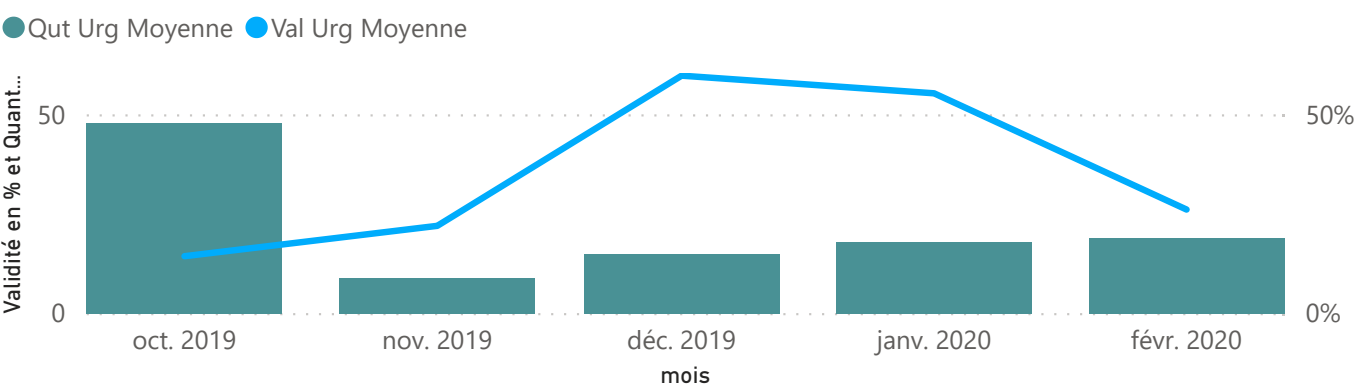


Année	Val Urg Basse	Qut Urg Basse	Val Urg Moyenne	Qut Urg Moyenne	Val Urg Haute	Qut Urg Haute	Val Urg Très Haute	Qut Urg Très Haute
📅 2019	71,25 %	486	32,27 %	72	29,44 %	56	40,74 %	12
octobre	76,92 %	195	14,58 %	48	22,73 %	22	66,67 %	3
novembre	77,93 %	145	22,22 %	9	33,33 %	3	0,00 %	0
décembre	58,90 %	146	60,00 %	15	32,26 %	31	55,56 %	9
📅 2020	50,23 %	145	40,94 %	37	23,72 %	60	0,00 %	4
janvier	50,46 %	109	55,56 %	18	36,00 %	25	0,00 %	1
février	50,00 %	36	26,32 %	19	11,43 %	35	0,00 %	3
Total	62,84 %	631	35,74 %	109	27,15 %	116	24,45 %	16

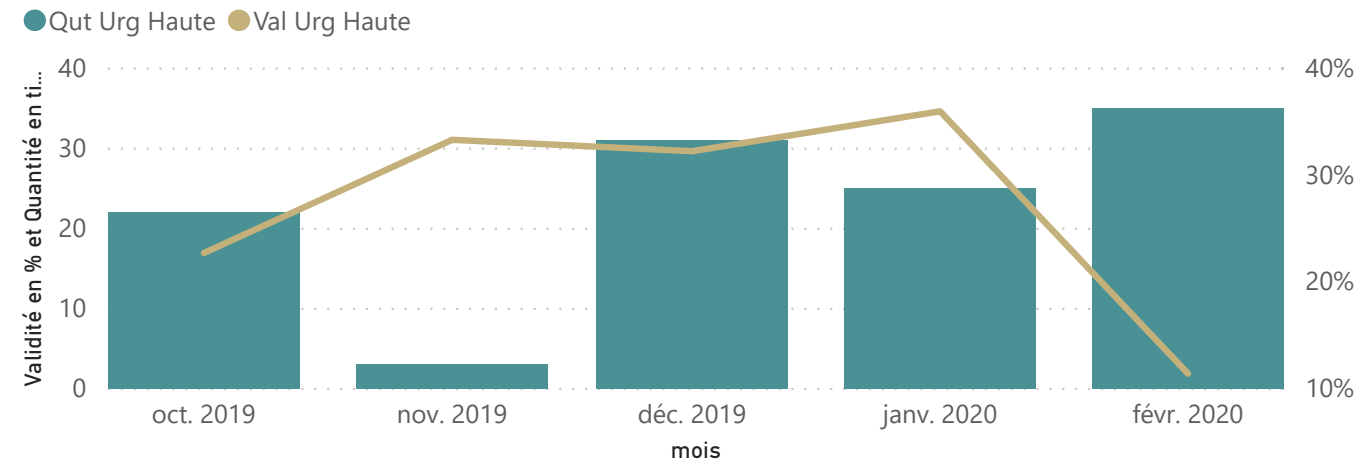
Validité de temps traitement (% courbe) par Urgence (bâton) pour tous les process - Global



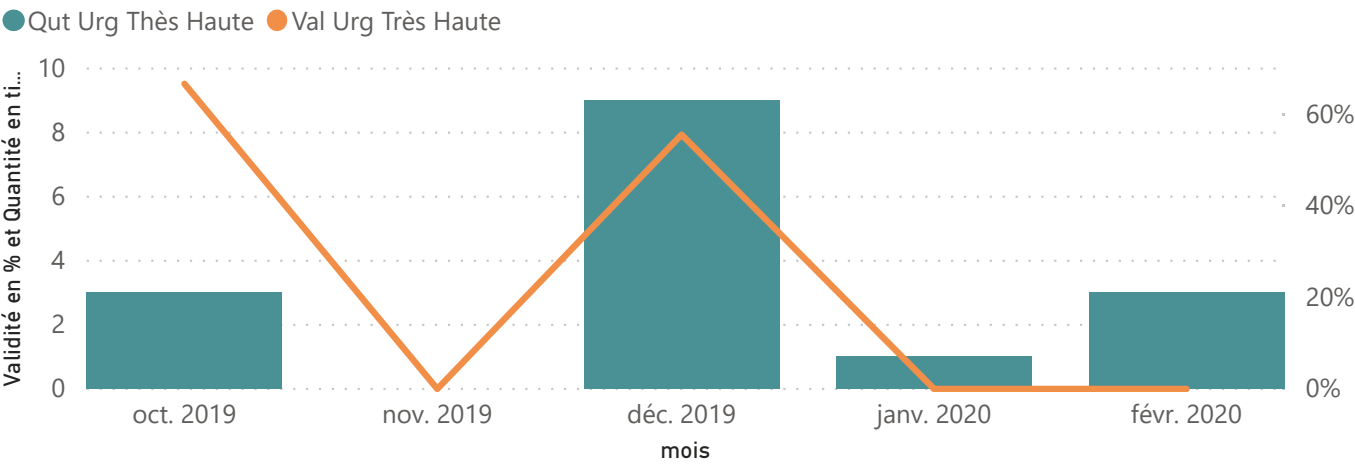
Validité de temps traitement (% courbe) par Urgence (bâton) pour tous les process - Global



Validité de temps traitement (% courbe) par Urgence (bâton) pour tous les process - Global

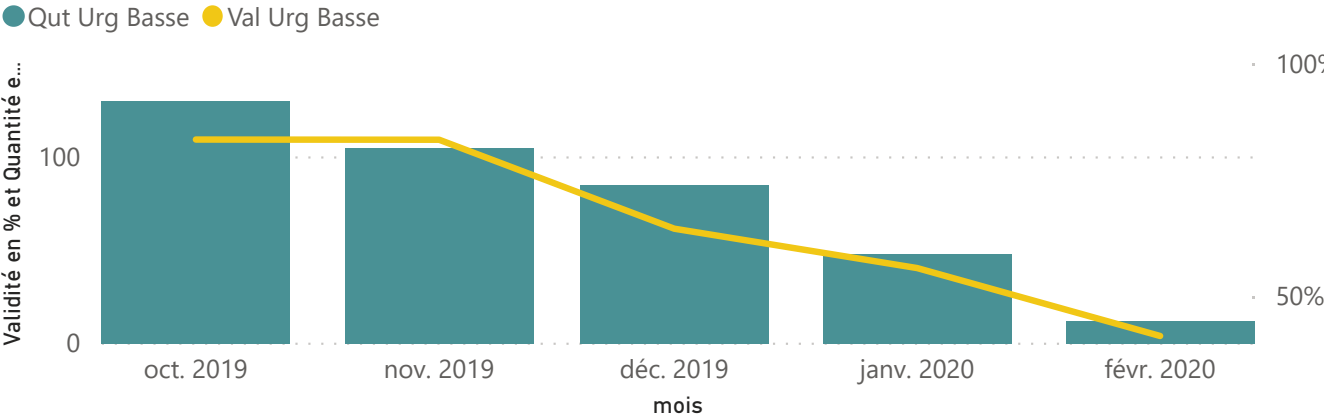


Validité de temps traitement (% courbe) par Urgence (bâton) pour tous les process - Global

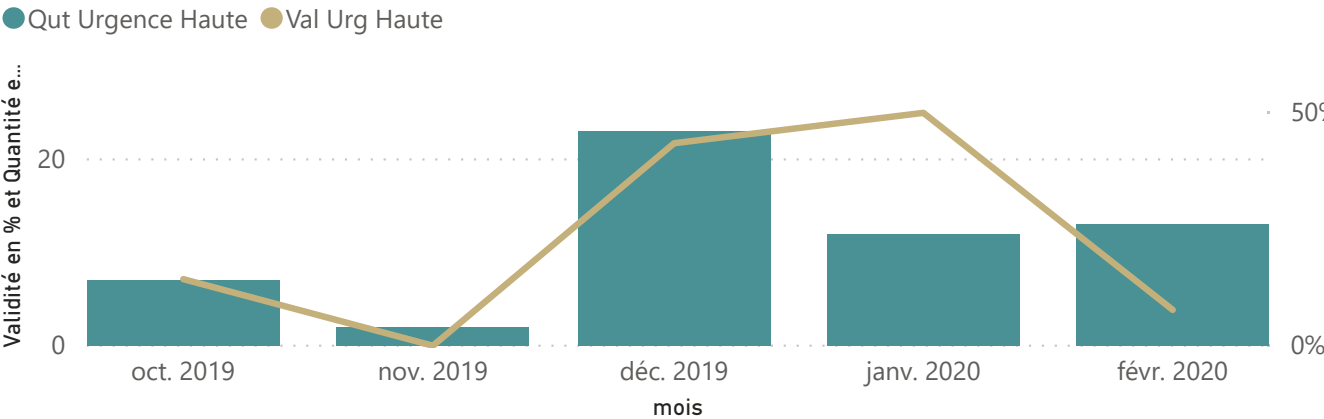


annee	Val Urg Basse	Qut Urg Basse	Val Urg Moyenne	Qut Urg Moyenne	Val Urg Haute	Qut Urg Haute	Val Urg Très Haute	Qut Urg Très Haute
📅 2019	77,46 %	320	39,29 %	40	19,26 %	32	50,00 %	9
mardi 1 octobre 2019	83,85 %	130	17,86 %	28	14,29 %	7	66,67 %	3
vendredi 1 novembre 2019	83,81 %	105	33,33 %	3	0,00 %	2	0,00 %	0
dimanche 1 décembre 2019	64,71 %	85	66,67 %	9	43,48 %	23	83,33 %	6
📅 2020	48,96 %	60	44,89 %	19	28,85 %	25	0,00 %	0
mercredi 1 janvier 2020	56,25 %	48	62,50 %	8	50,00 %	12	0,00 %	0
samedi 1 février 2020	41,67 %	12	27,27 %	11	7,69 %	13	0,00 %	0
Total	66,06 %	380	41,53 %	59	23,09 %	57	30,00 %	9

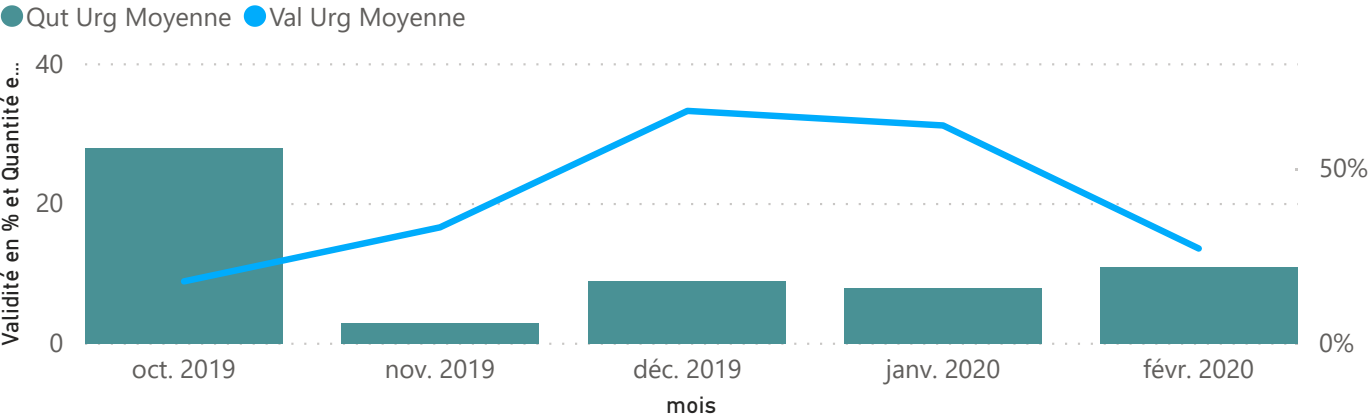
Validité de temps traitement (% courbe) par quantité de tickets par Urgence (bâton) pour le process 1



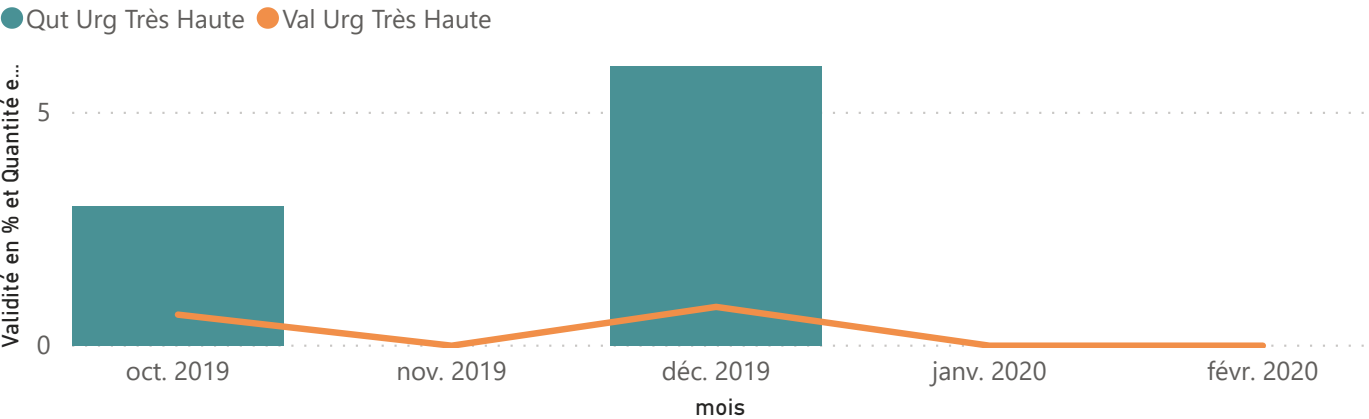
Validité de temps traitement (% courbe) par quantité de tickets par Urgence (bâton) pour le process 1



Validité de temps traitement (% courbe) par quantité de tickets par Urgence (bâton) pour le process 1

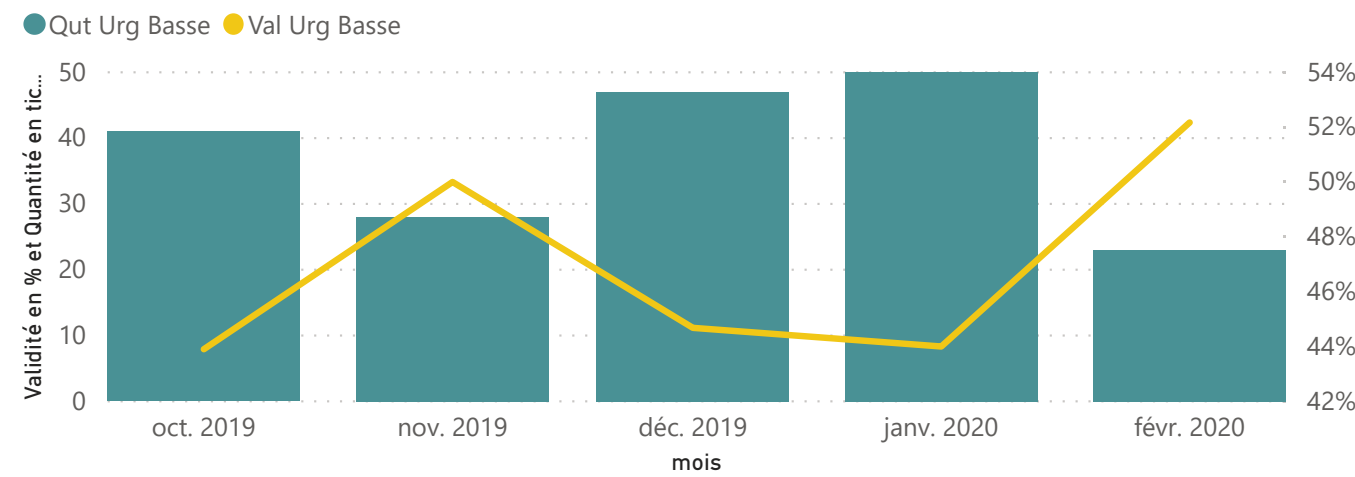


Validité de temps traitement (% courbe) par quantité de tickets par Urgence (bâton) pour le process 1

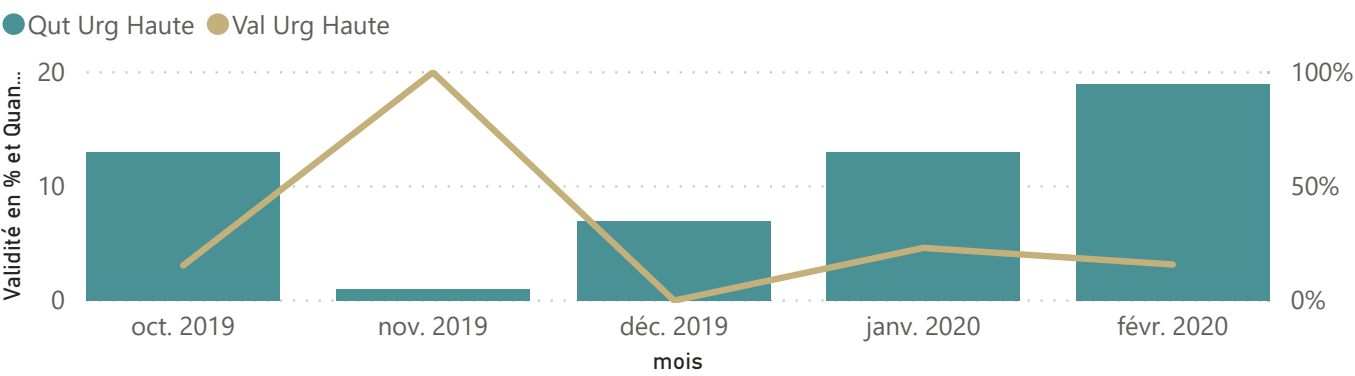


annee	Val BUrg asse	Qut Urg Basse	Val Urg Moyenne	Qut Urg Moyenne	Val Urg Haute	Qut Urg Haute	Val Urg Très Haute	Qut Urg Très Haute
📅 2019	46,19 %	116	34,07 %	29	38,46 %	21	0,00 %	2
mardi 1 octobre 2019	43,90 %	41	10,53 %	19	15,38 %	13	0,00 %	0
vendredi 1 novembre 2019	50,00 %	28	16,67 %	6	100,00 %	1	0,00 %	0
dimanche 1 décembre 2019	44,68 %	47	75,00 %	4	0,00 %	7	0,00 %	2
📅 2020	48,09 %	73	41,67 %	16	19,44 %	32	0,00 %	4
mercredi 1 janvier 2020	44,00 %	50	50,00 %	10	23,08 %	13	0,00 %	1
samedi 1 février 2020	52,17 %	23	33,33 %	6	15,79 %	19	0,00 %	3
Total	46,95 %	189	37,11 %	45	30,85 %	53	0,00 %	6

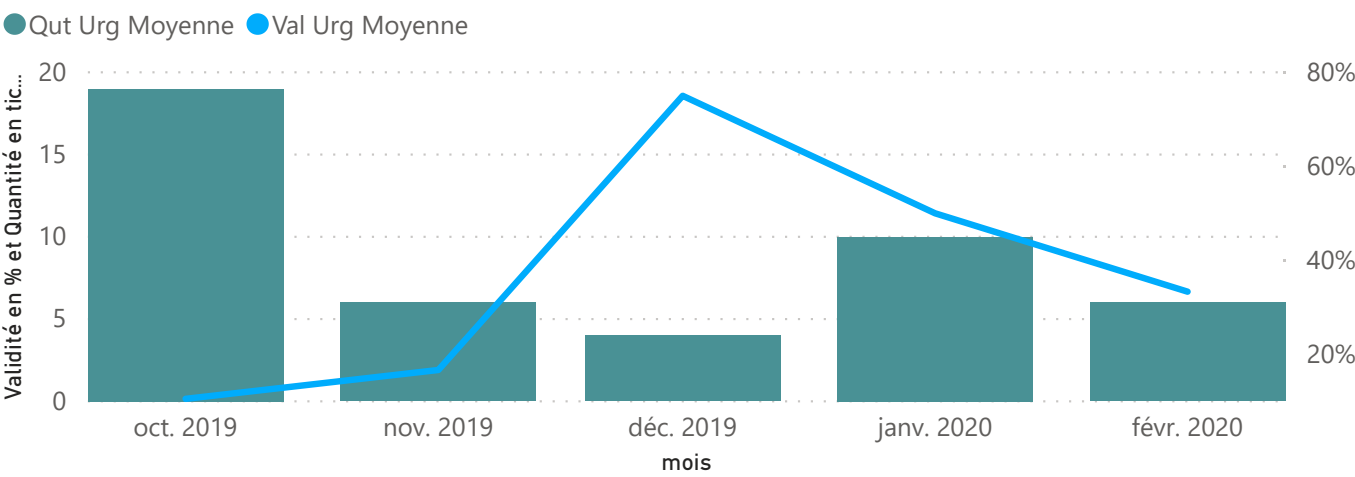
Validité de temps traitement (% courbe) par quantité de tickets par Urgence (bâton) pour le process 2



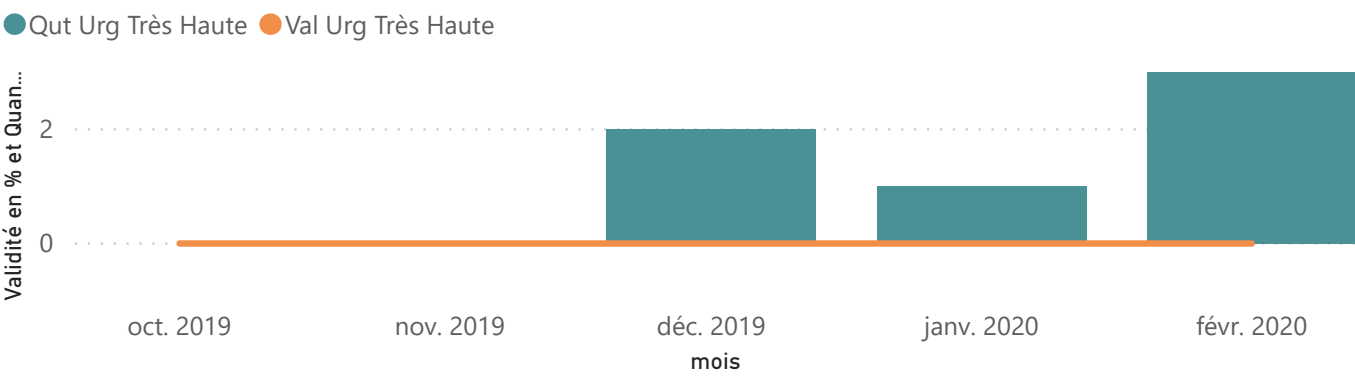
Validité de temps traitement (% courbe) par quantité de tickets par Urgence (bâton) pour le process 2



Validité de temps traitement (% courbe) par quantité de tickets par Urgence (bâton) pour le process 2

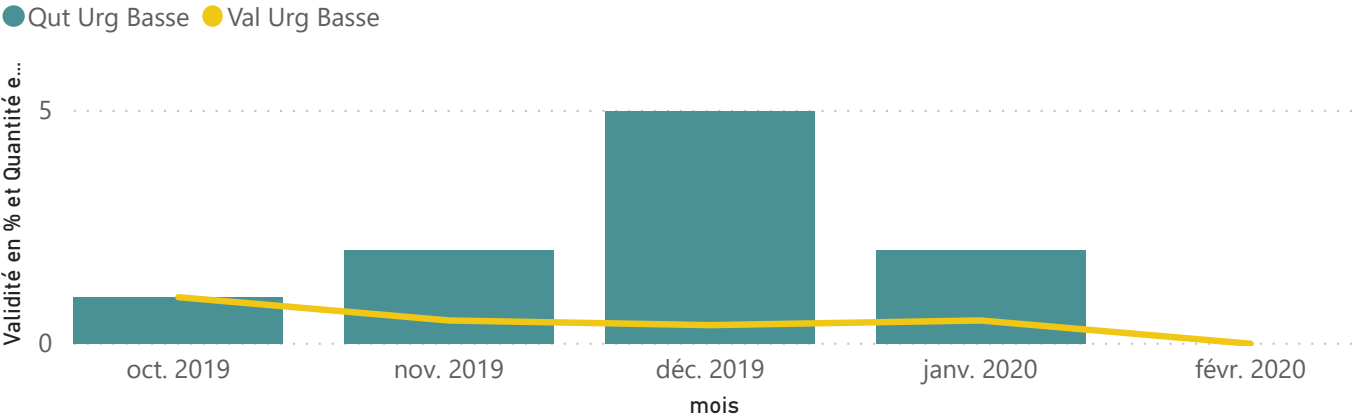


Validité de temps traitement (% courbe) par quantité de tickets par Urgence (bâton) pour le process 2

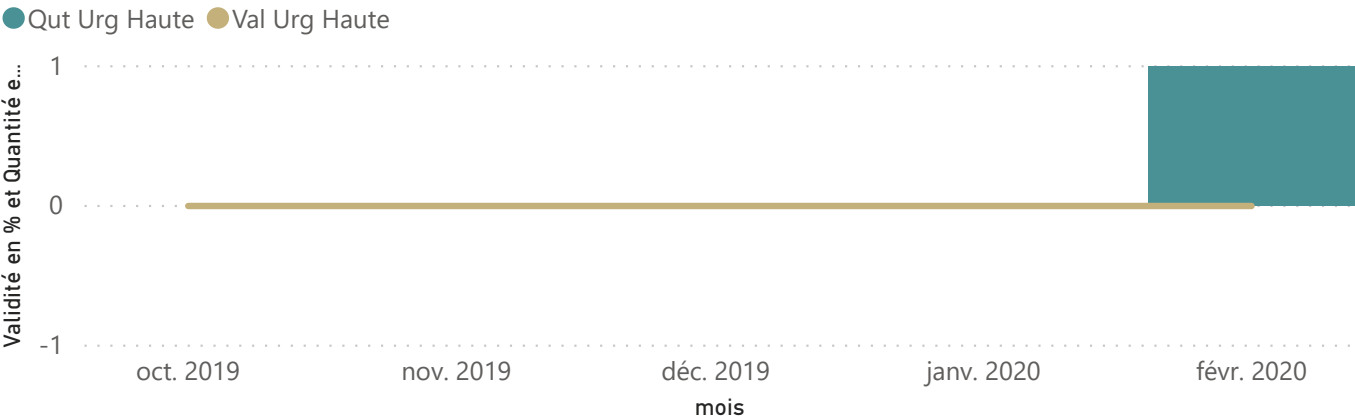


annee	Val Urg Basse	Qut Urg Basse	Val Urg Moyenne	Qut Urg Moyenne	Val Urg Haute	Qut Urg Haute	Val Urg Très Haute	Qut Urg Très Haute
📅 2019	63,33 %	8	0,00 %	2	0,00 %	0	0,00 %	1
mardi 1 octobre 2019	100,00 %	1	0,00 %	1	0,00 %	0	0,00 %	0
vendredi 1 novembre 2019	50,00 %	2	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0
dimanche 1 décembre 2019	40,00 %	5	0,00 %	1	0,00 %	0	0,00 %	1
📅 2020	25,00 %	2	0,00 %	2	0,00 %	1	0,00 %	0
mercredi 1 janvier 2020	50,00 %	2	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0
samedi 1 février 2020	0,00 %	0	0,00 %	2	0,00 %	1	0,00 %	0
Total	48,00 %	10	0,00 %	4	0,00 %	1	0,00 %	1

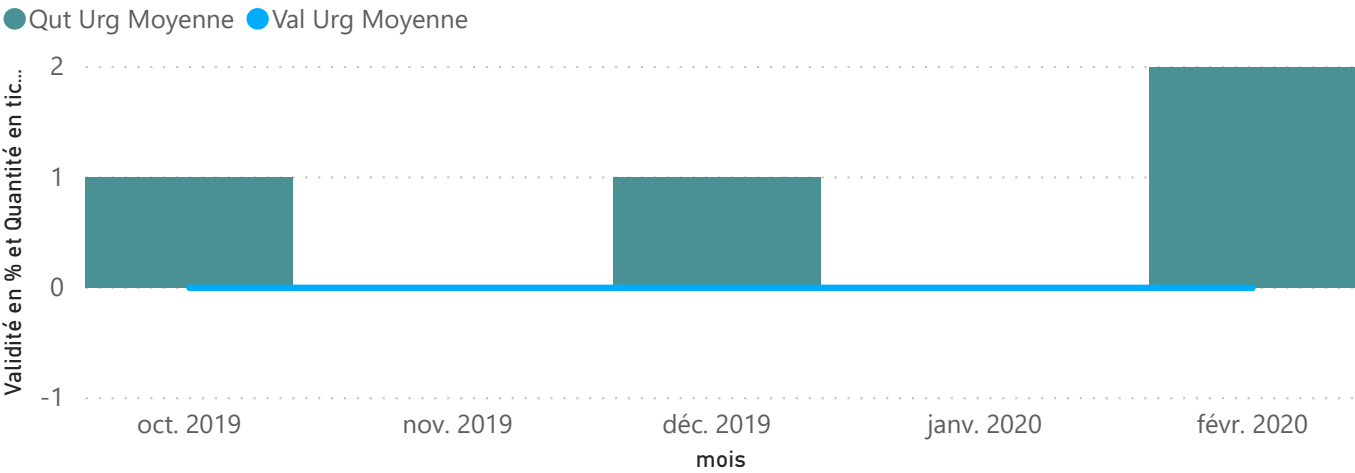
Validité de temps traitement (% courbe) par quantité de tickets par Urgence (bâton) pour le process 3



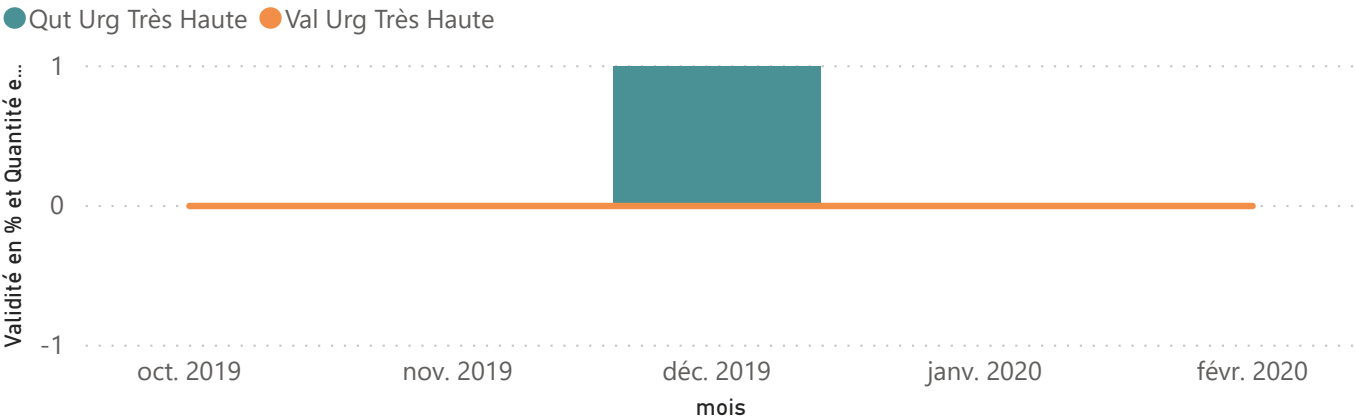
Validité de temps traitement (% courbe) par quantité de tickets par Urgence (bâton) pour le process 3



Validité de temps traitement (% courbe) par quantité de tickets par Urgence (bâton) pour le process 3

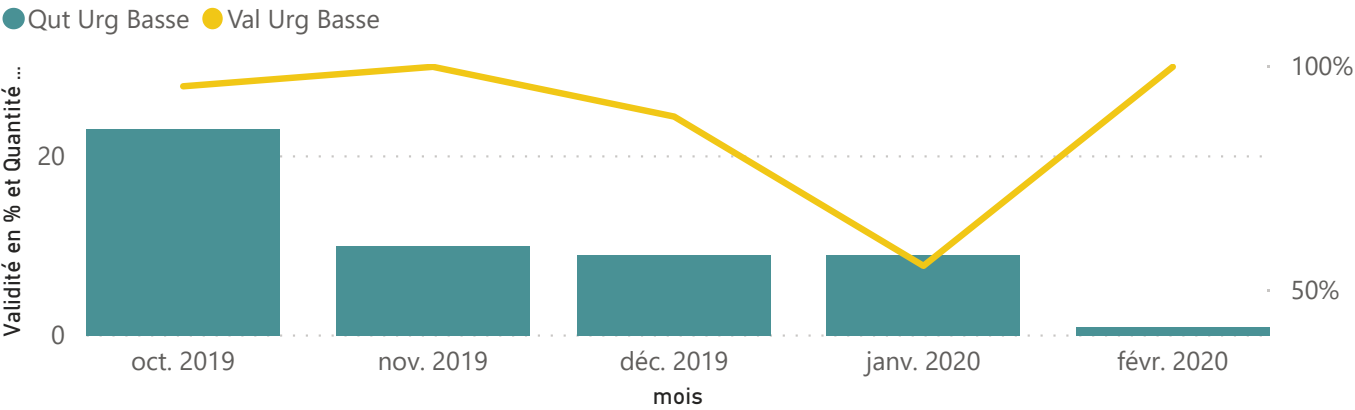


Validité de temps traitement (% courbe) par quantité de tickets par Urgence (bâton) pour le process 3

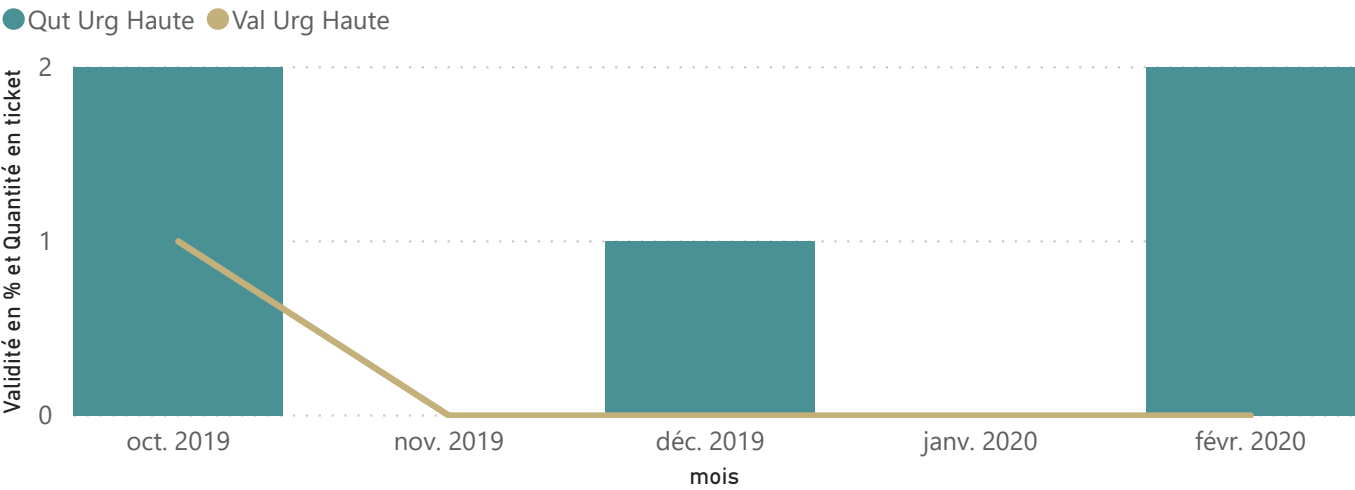


annee	Val Urg Basse	Qut Urg Basse	Val Urg Moyenne	Qut Urg Moyenne	Val Urg Haute	Qut Urg Haute	Val Urg Très Haute	Qut Urg Très Haute
📅 2019	94,85 %	42	0,00 %	1	33,33 %	3	0,00 %	0
mardi 1 octobre 2019	95,65 %	23	0,00 %	0	100,00 %	2	0,00 %	0
vendredi 1 novembre 2019	100,00 %	10	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0
dimanche 1 décembre 2019	88,89 %	9	0,00 %	1	0,00 %	1	0,00 %	0
📅 2020	77,78 %	10	0,00 %	0	0,00 %	2	0,00 %	0
mercredi 1 janvier 2020	55,56 %	9	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0
samedi 1 février 2020	100,00 %	1	0,00 %	0	0,00 %	2	0,00 %	0
Total	88,02 %	52	0,00 %	1	20,00 %	5	0,00 %	0

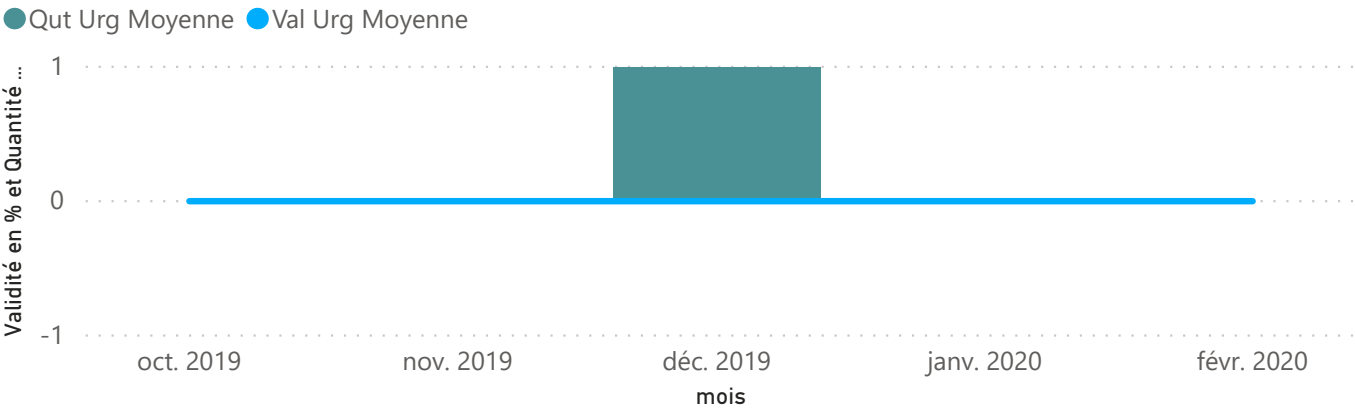
Validité de temps traitement (% courbe) par quantité de tickets par Urgence (bâton) pour le process 4



Validité de temps traitement (% courbe) par quantité de tickets par Urgence (bâton) pour le process 4



Validité de temps traitement (% courbe) par quantité de tickets par Urgence (bâton) pour le process 4



Validité de temps traitement (% courbe) par quantité de tickets par Urgence (bâton) pour le process 4

