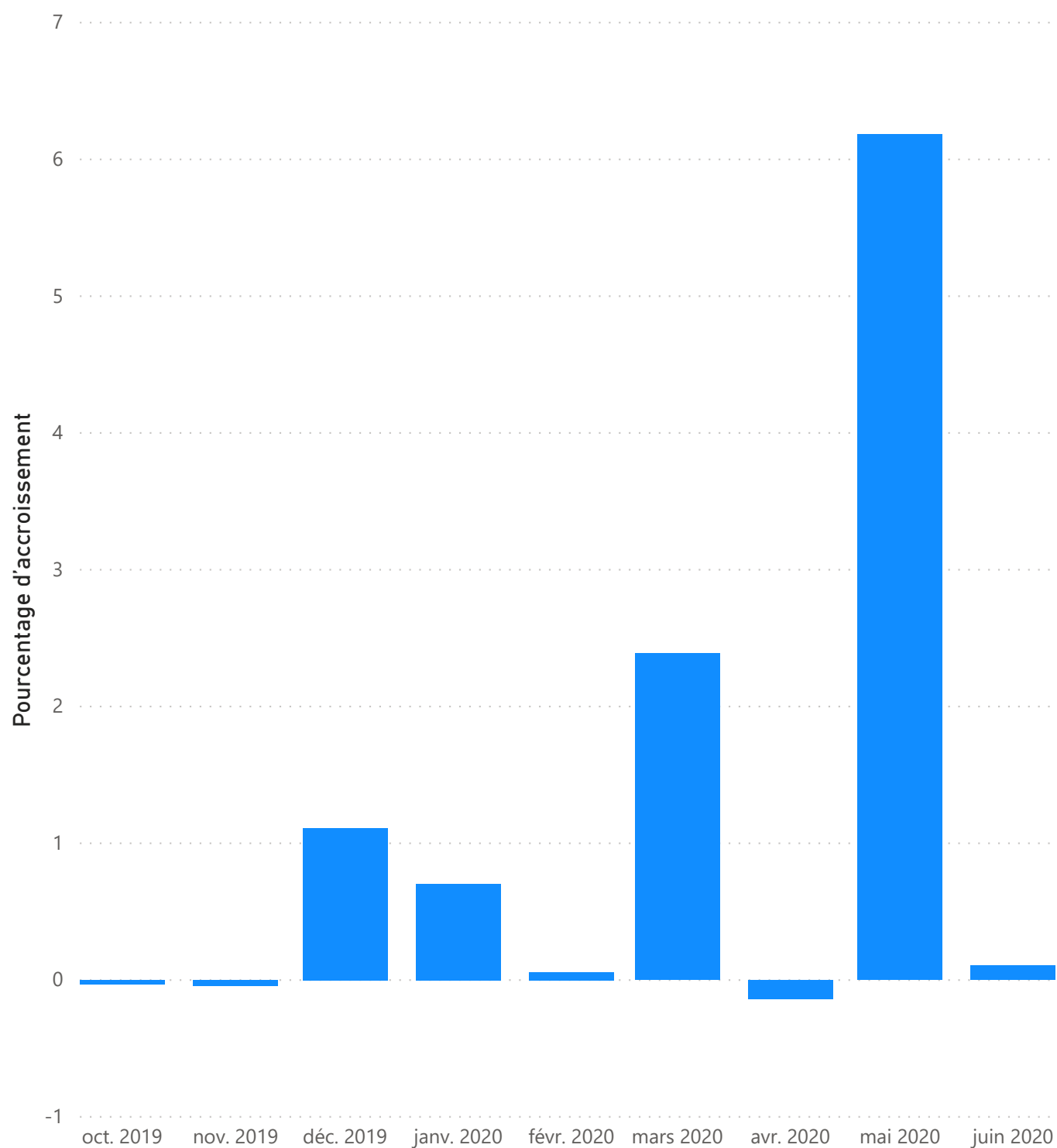
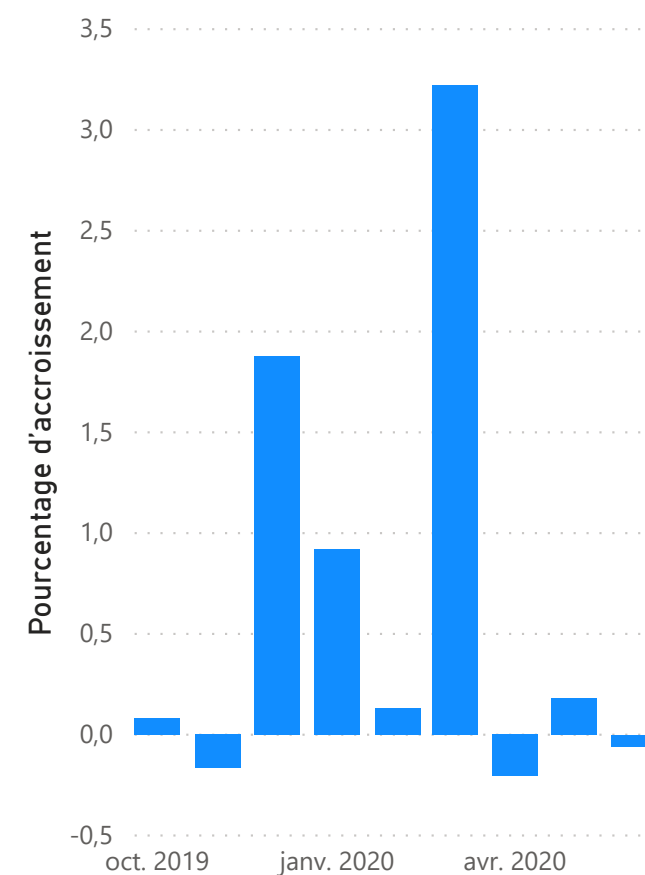


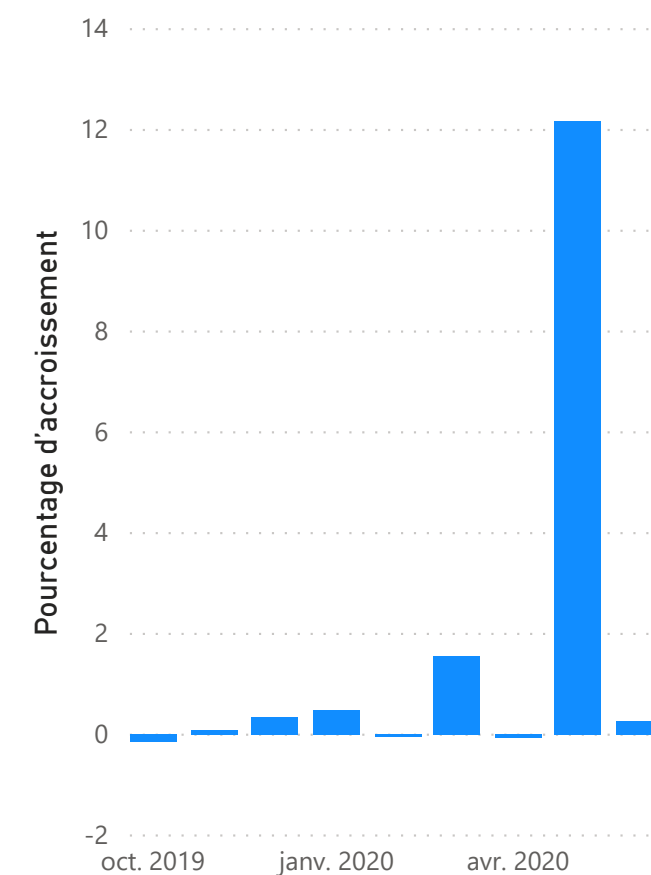
Indice des performances harmonisé



Indice des performances Supports



Indice des performances Ressources

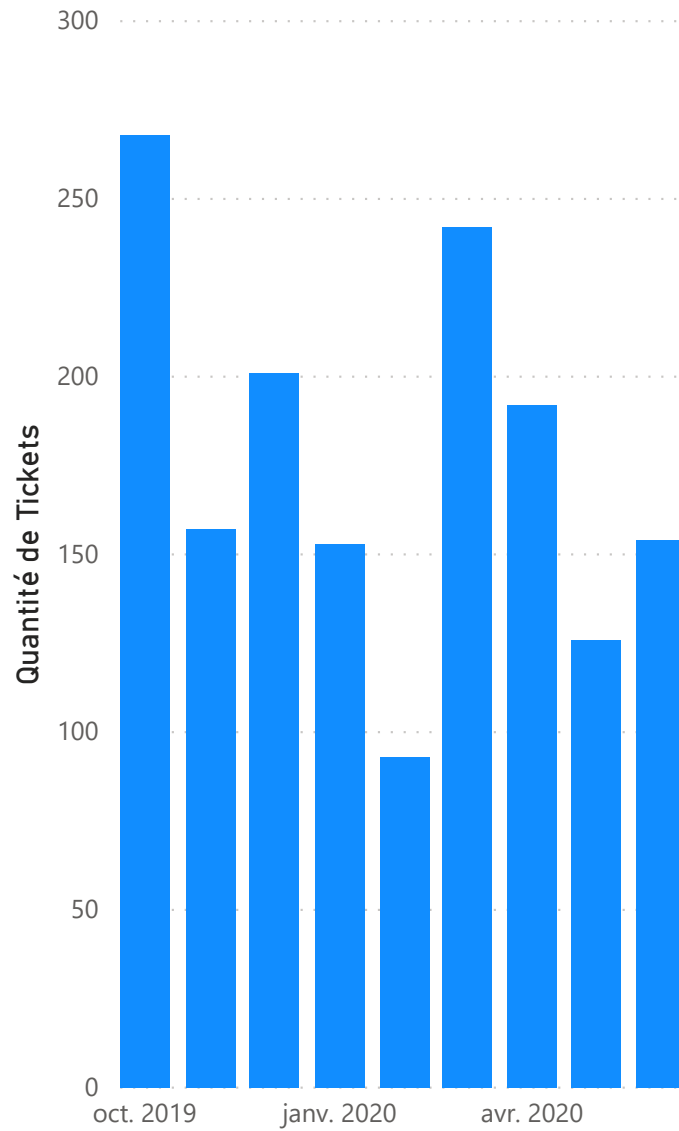


Année, Semestre, Mois

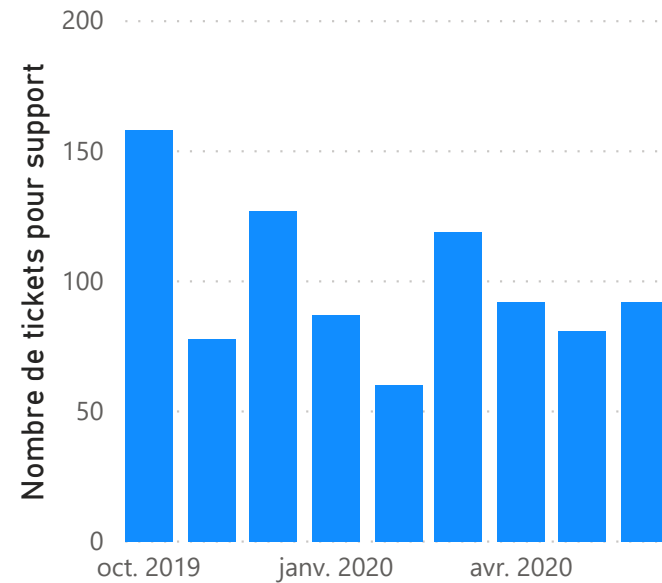
- 2019
- 1
- 2
- Août
- Décembre
- Juillet
- Novembre
- Octobre
- Septembre



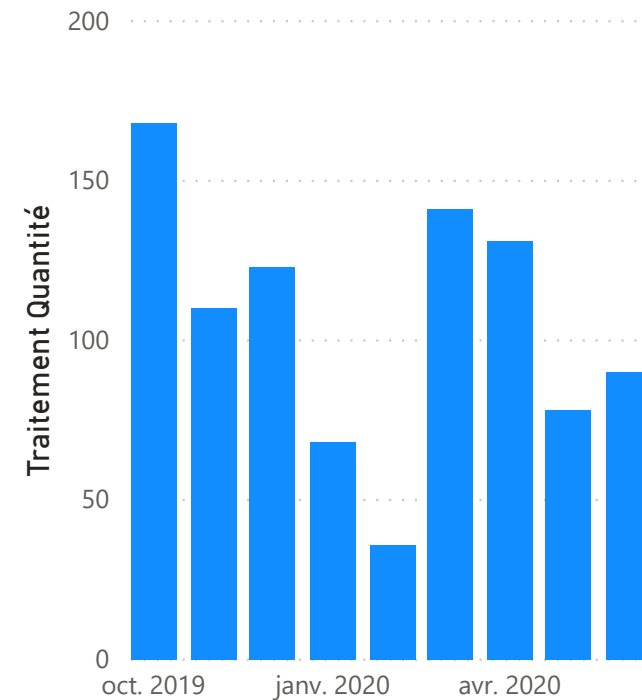
Nombre de tickets traités



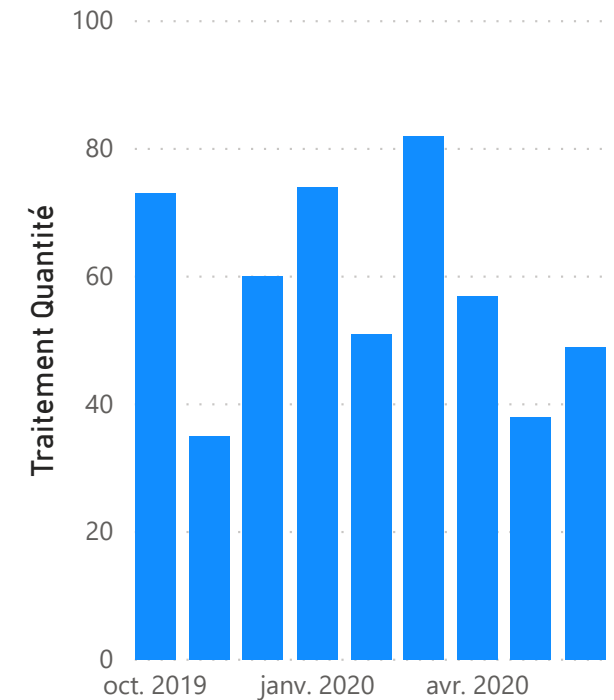
Nombre de supports



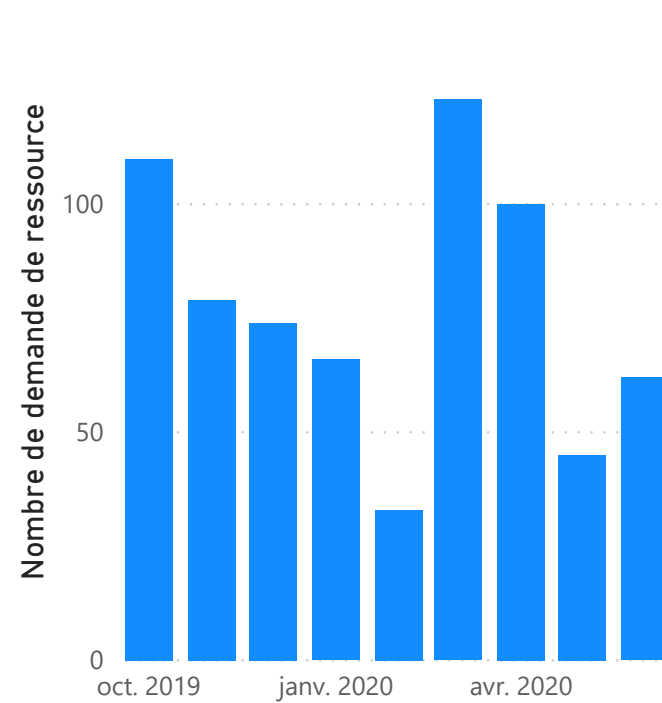
Nombre de ticket Process 1



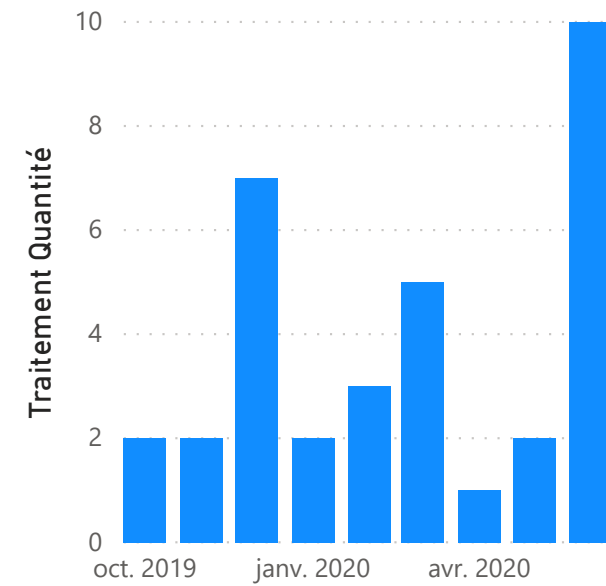
Nombre de ticket Process 2



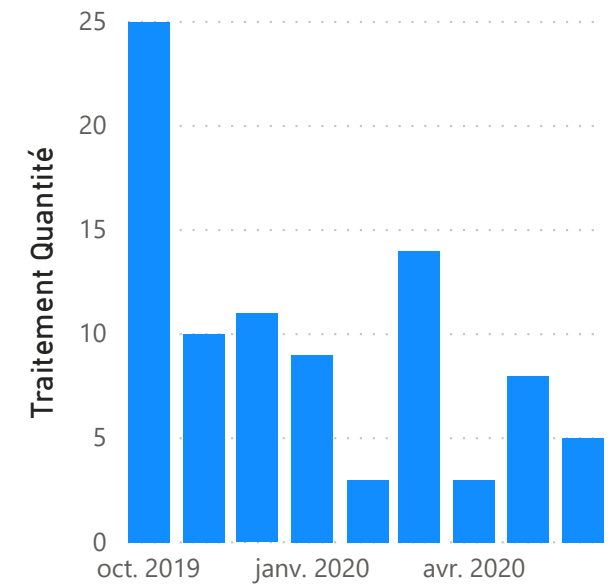
Nombre de ressources



Nombre de ticket Process 3



Nombre de ticket Process 4



Année, Semestre, Mois

- ^ 2019
- ^ 1
- ^ 2
- Août
- Décembre
- Juillet
- Novembre



Année, Semestr...

^

2019

^

1

^

2

□

Août

■

Décembre

□

Juillet

■

Novembre

■

Octobre

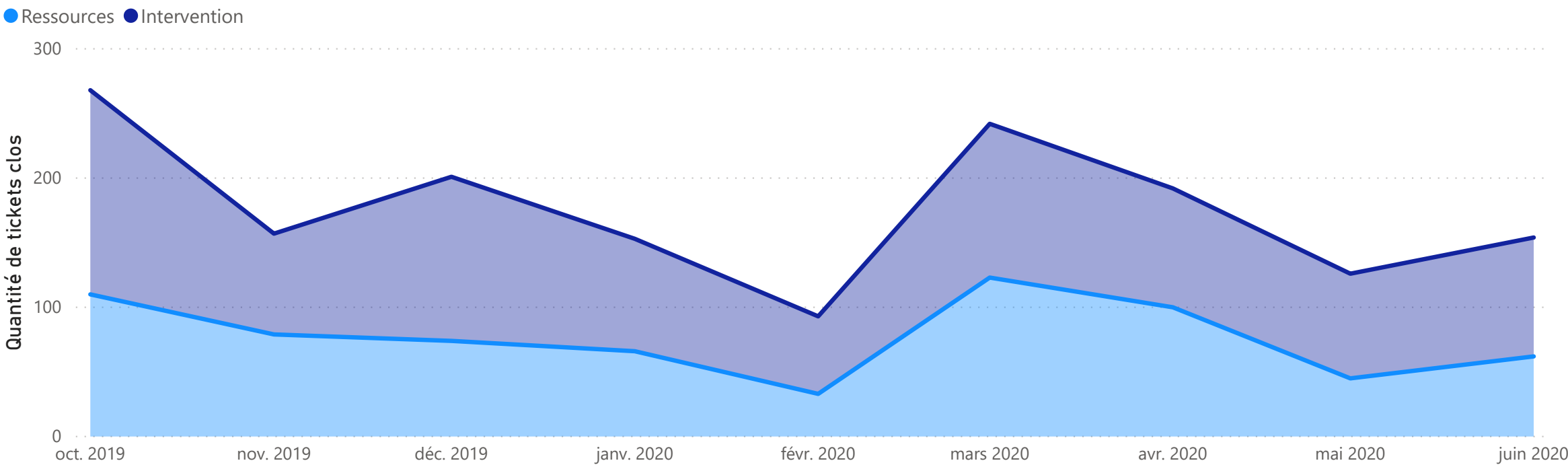
□

Septembre

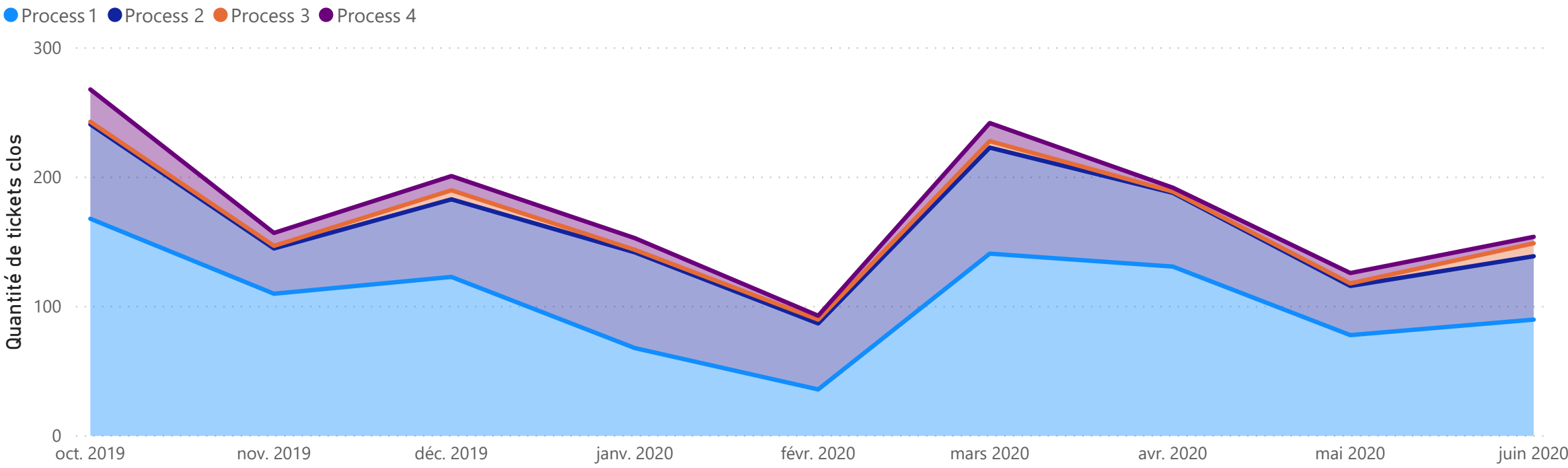
^

2020

Empilement des tickets clos par type (Ressource ou Intervention)



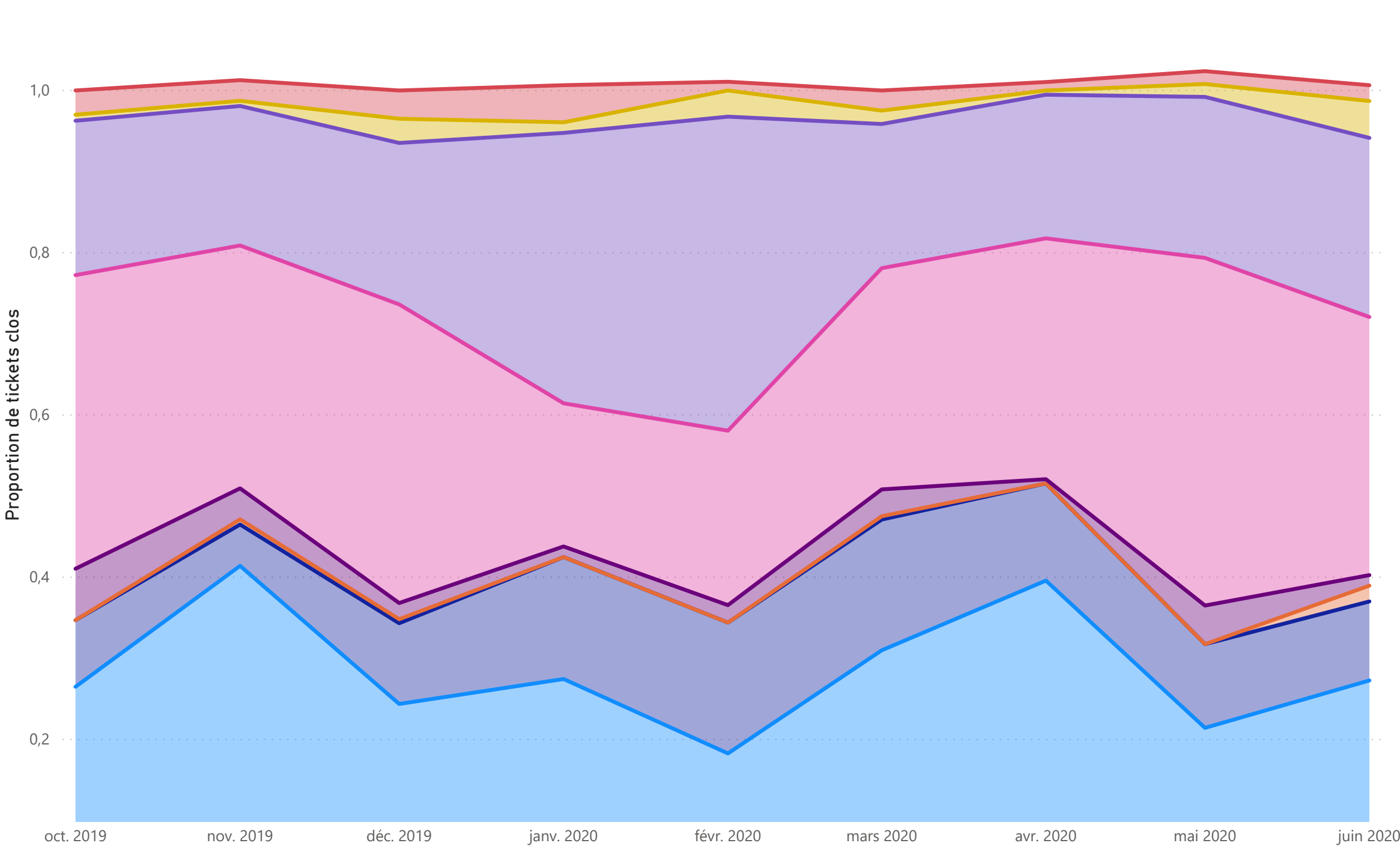
Empilement des tickets clos par process (1 à 4)



Année, Semestr...
^ 2019
v 1
^ 2
Août
Décembre
Juillet
Novembre
Octobre
Septembre
v 2020

Proportion des tickets clos par type (Ressource ou Intervention) et process (1 à 4)

Ressource 1 Ressource 2 Ressource 3 Ressource 4 Intervention 1 Intervention 2 Intervention 3 Intervention 4

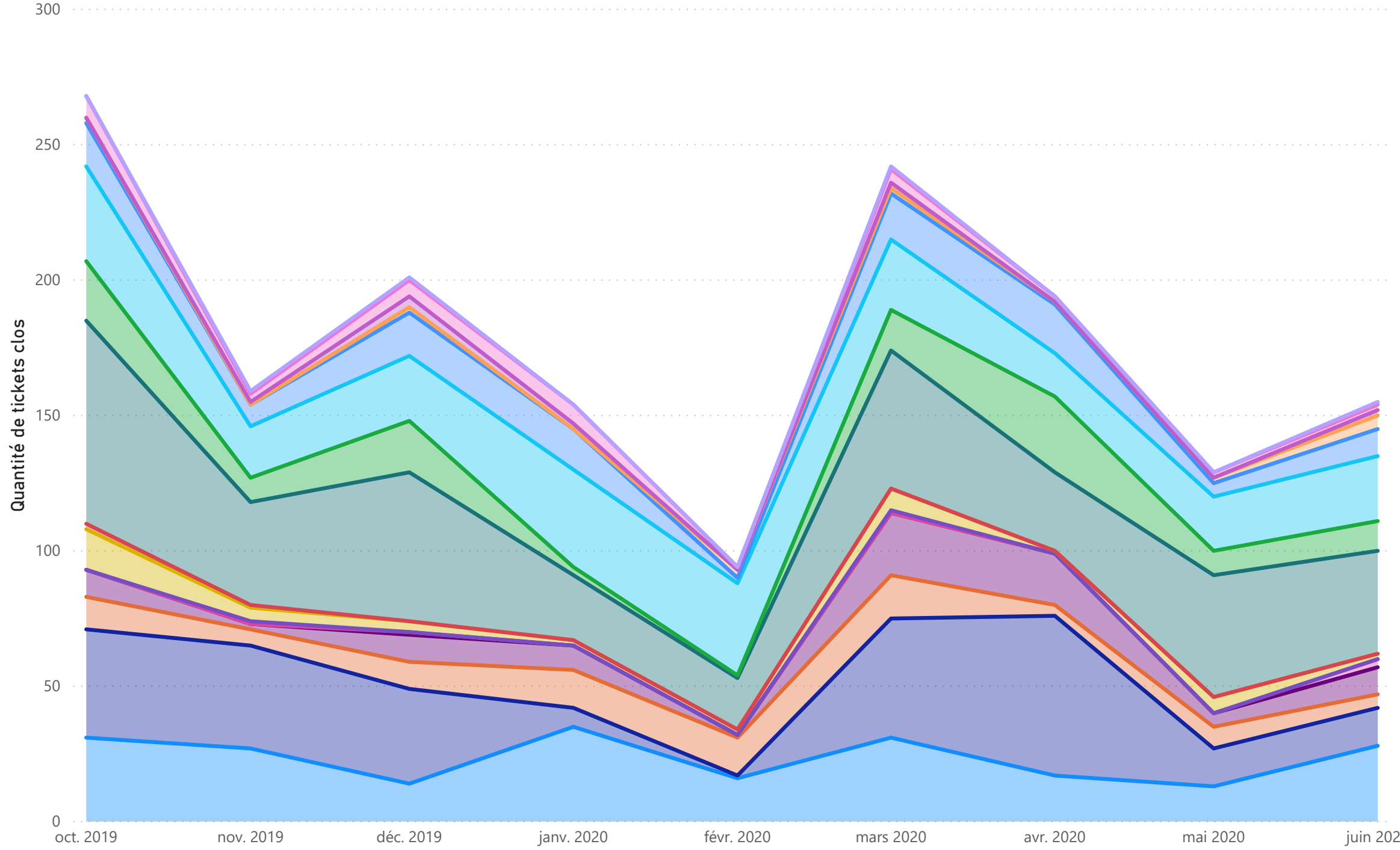


Année, Semestr...

- 2019
 - 1
 - 2
 - Août
 - Décembre
 - Juillet
 - Novembre
 - Octobre
 - Septembre
- 2020

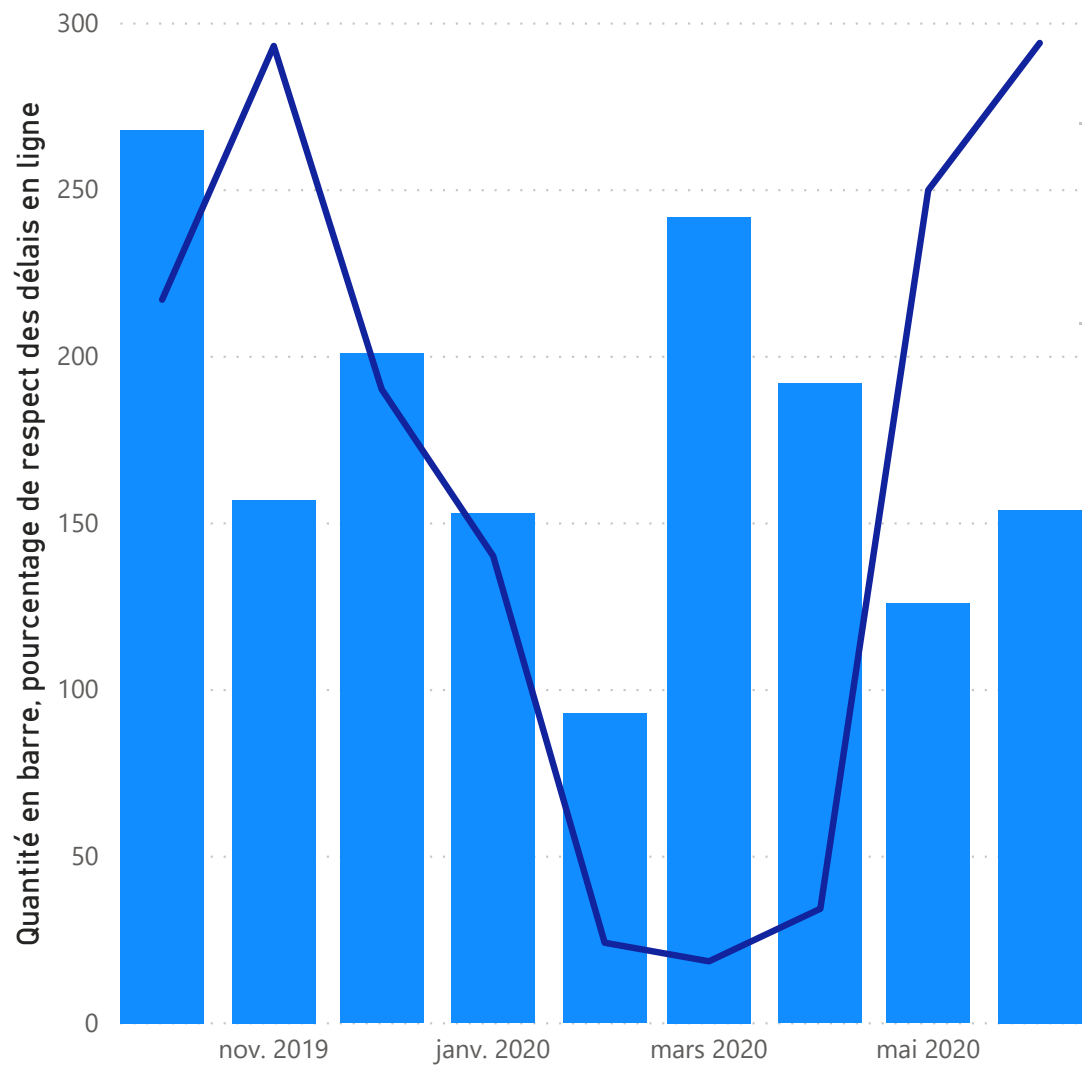
Quantité des tickets clos par type (Int ou Res), process (1 à 4), avec une résolution précédant la clôture (R+C) ou juste la clôture (C)

- Res 1 C
- Res 1 R+C
- Res 2 C
- Res 2 R+C
- Res 3 C
- Res 3 R+C
- Res 4 C
- Res 4 R+C
- Int 1 C
- Int 1 R+C
- Int 2 C
- Int 2 R+C
- Int 3 C
- Int 3 R+C
- Int 4 C
- Int 4 R+C



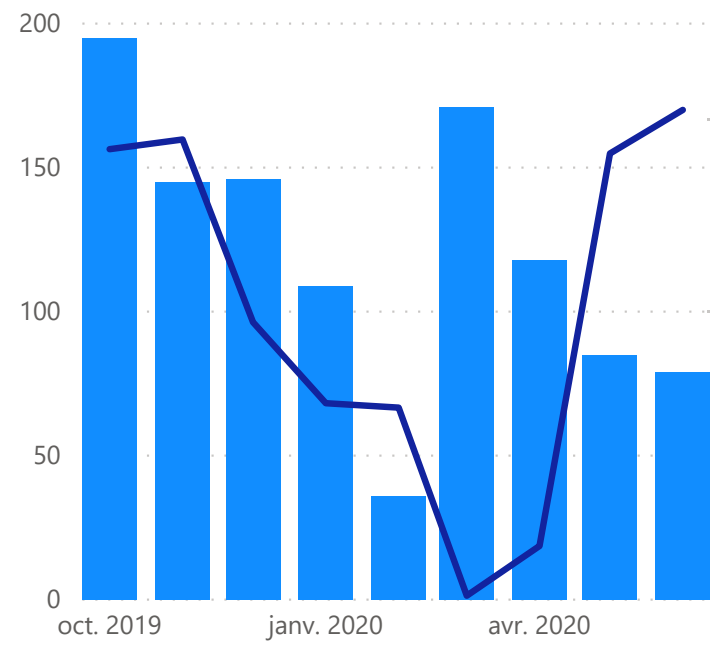
Respect des délais toutes urgences confondues

Tickets ● Traitement inside SLA



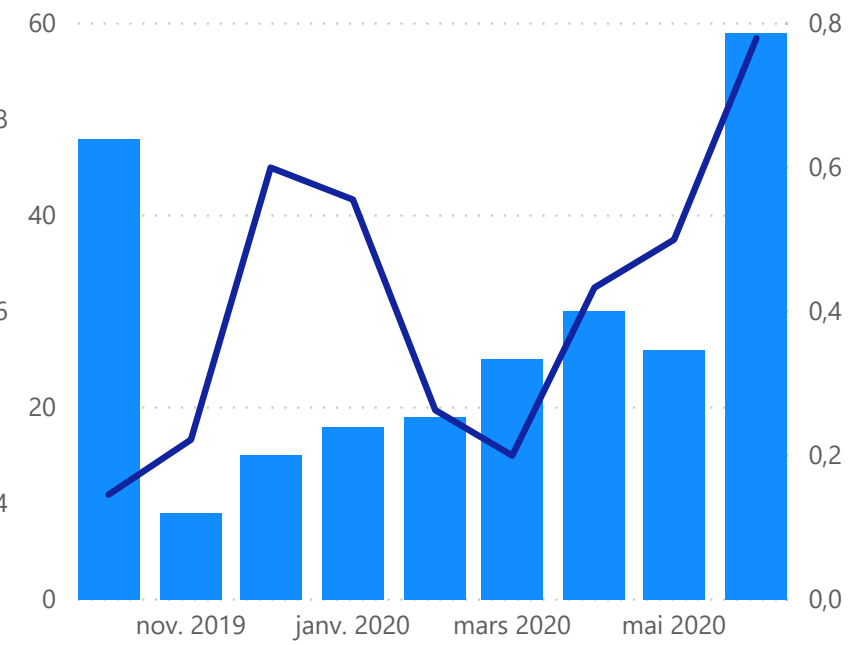
Respect des urgences basses

Quantité ● Respect des délais



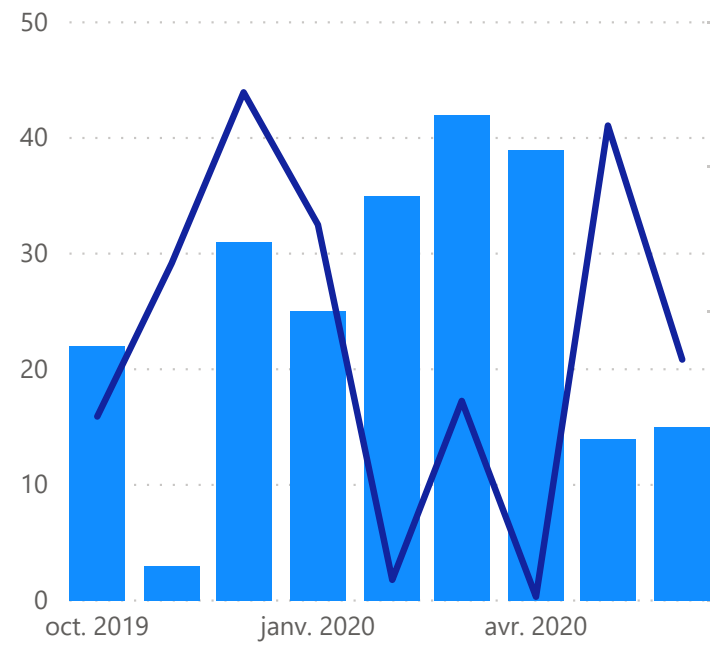
Respect des urgences moyennes

Quantité ● Respect des délais



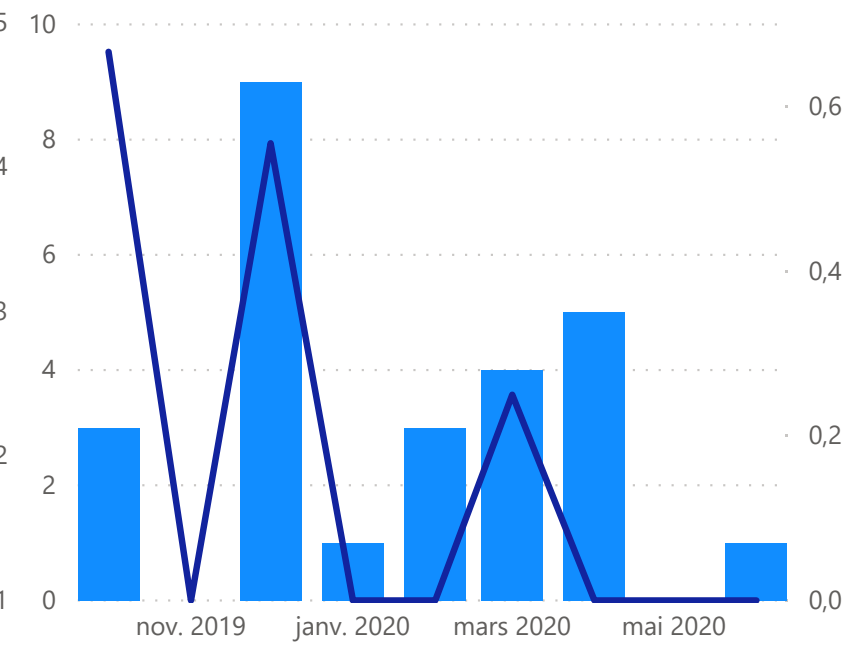
Respect des urgences hautes

Quantité ● Respect des délais



Respect des urgences très hautes

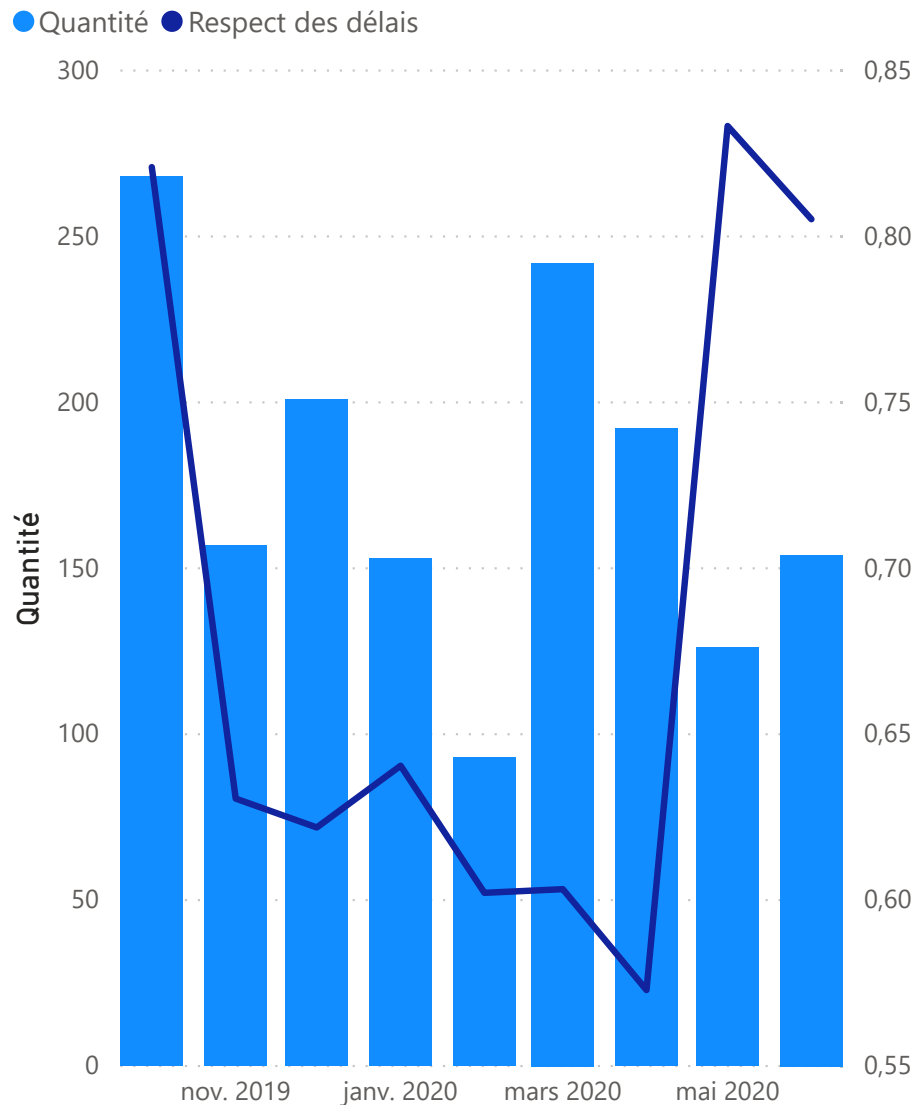
Quantité ● Respect des délais



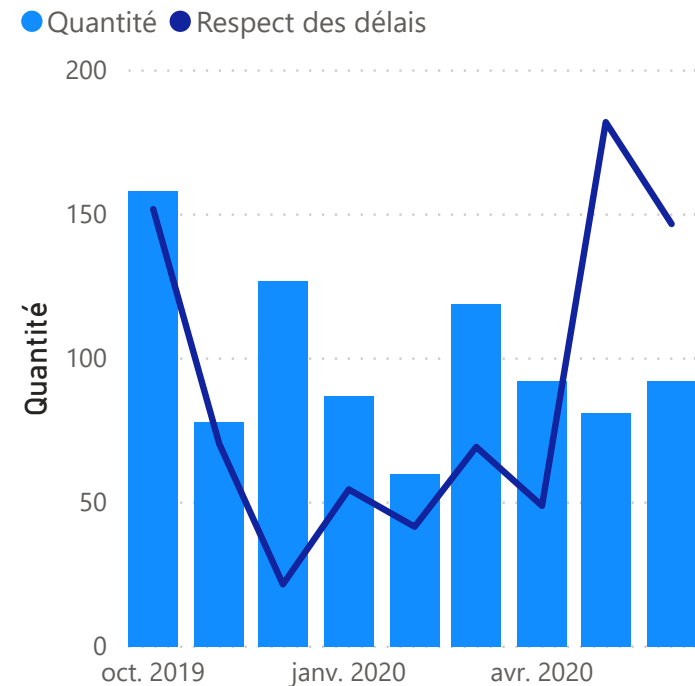
Année, Semestre, Mois

- 2019
- 1
- 2
- Août
- Décembre
- Juillet
- Novembre

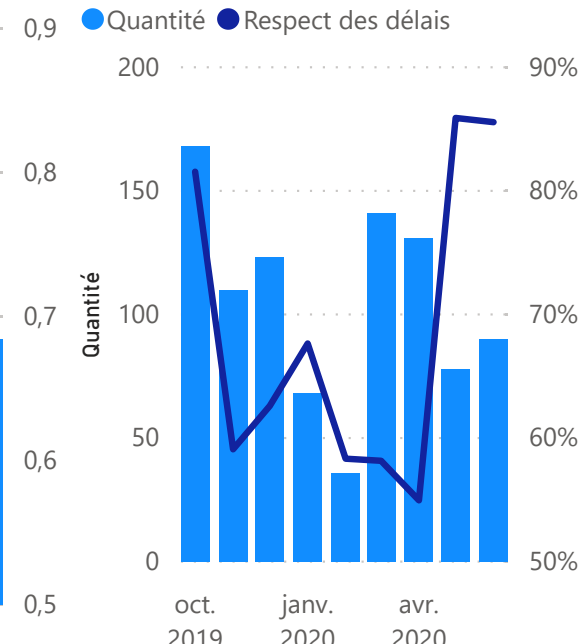
Respect de la réponse de niveau 1 pour tous les tickets



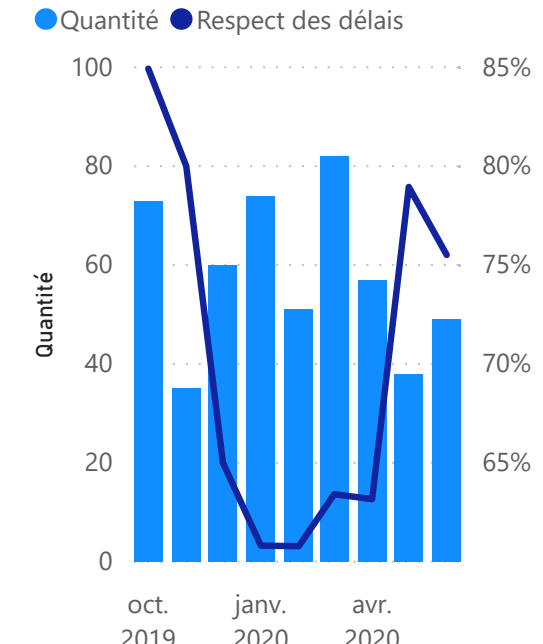
Respect de la réponse N1 Supports



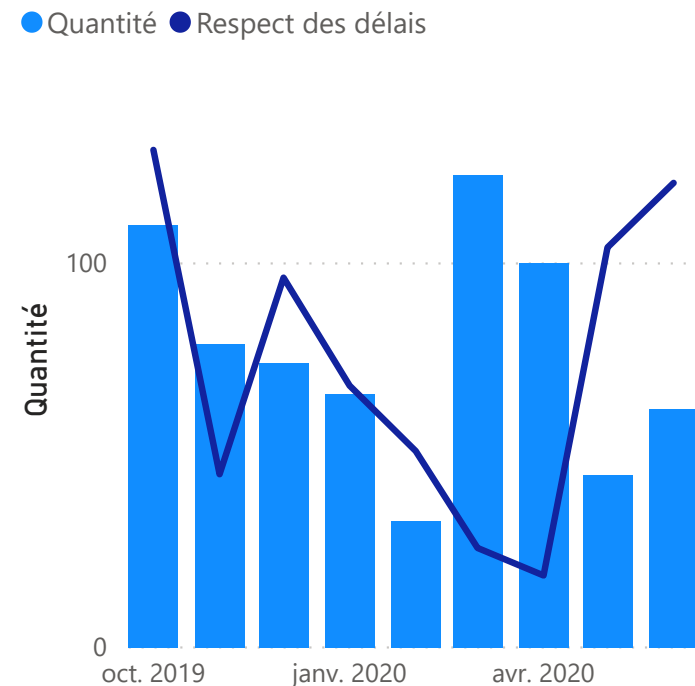
Respect de la réponse N1 Process 1



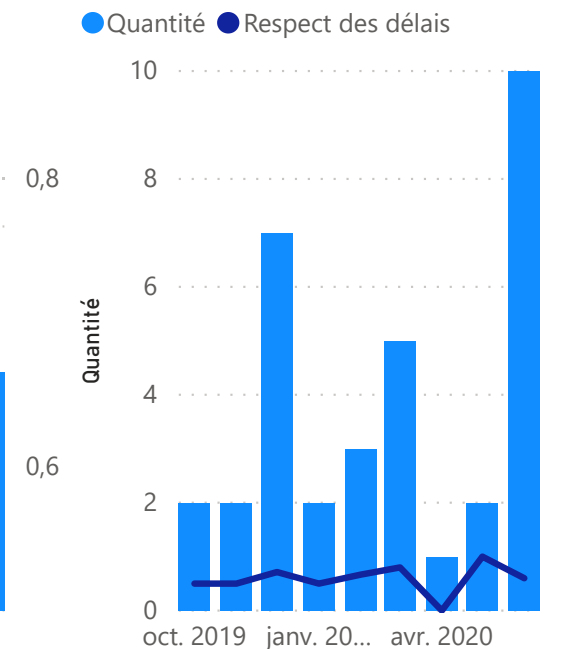
Respect de la réponse N1 Process 2



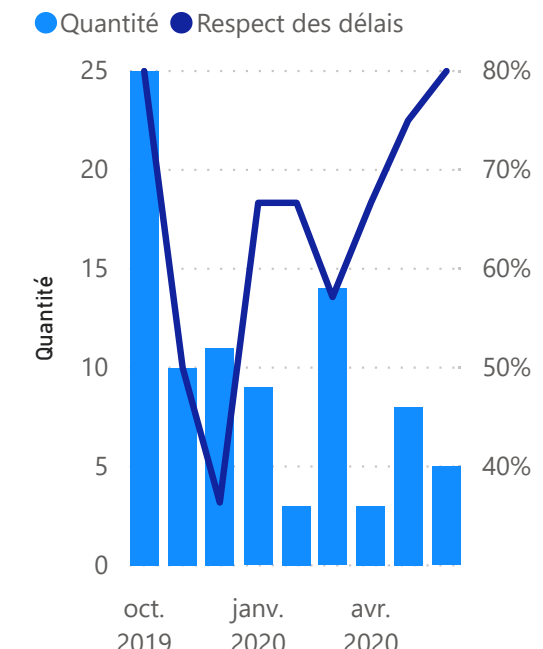
Respect de la réponse N1 Ressources



Respect de la réponse N1 Process 3



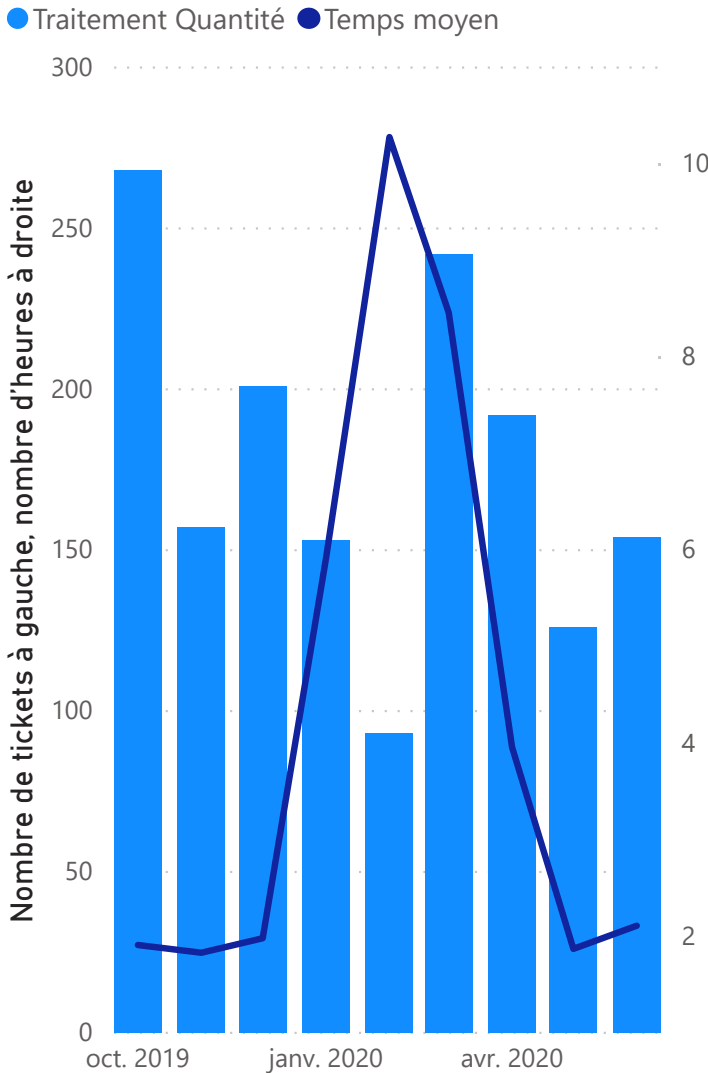
Respect de la réponse N1 Process 4



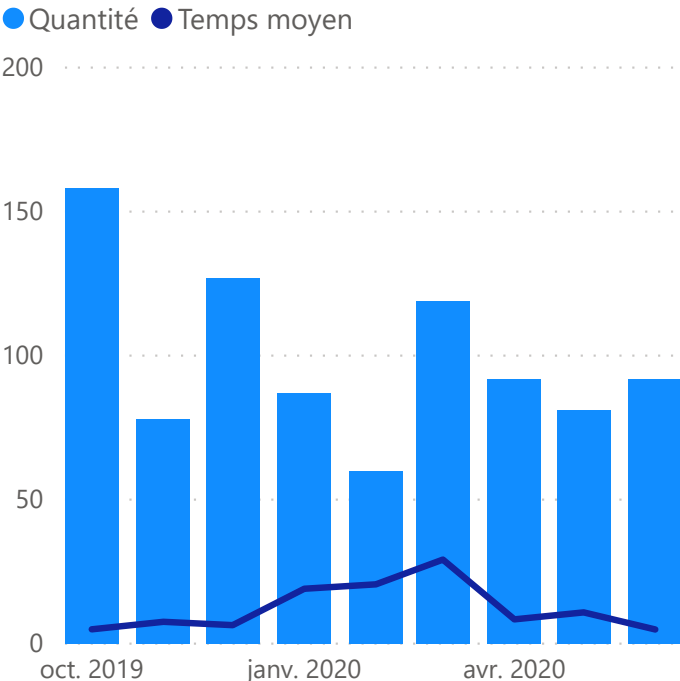
Année, Semestre, Mois

- ^ 2019
- > 1
- ^ 2
- Août
- Décembre
- Juillet
- Novembre

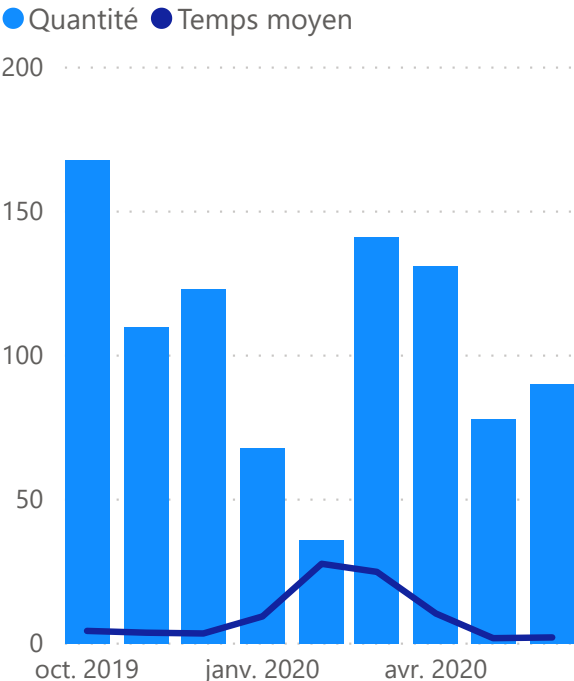
Moyenne des résolutions en heures (Global)



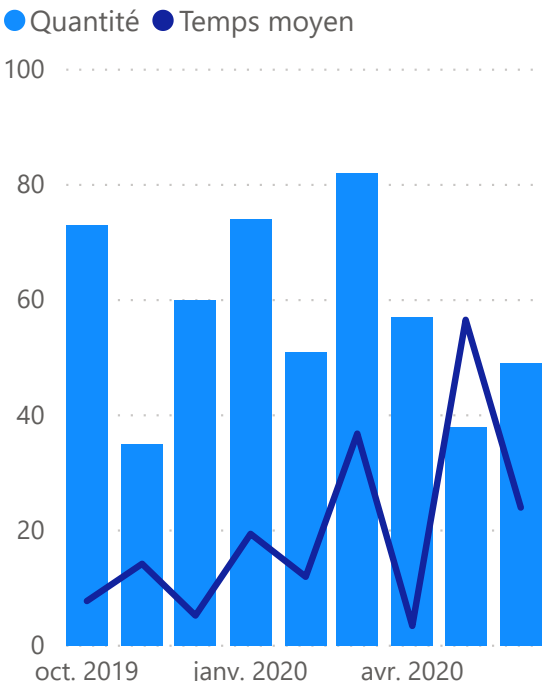
Moyenne des résolutions (Support)



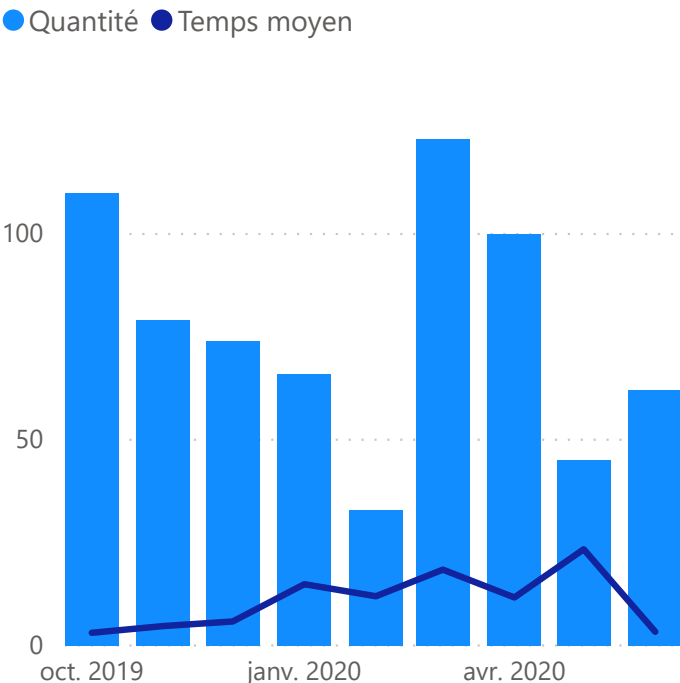
Moy des résolutions (Process 1)



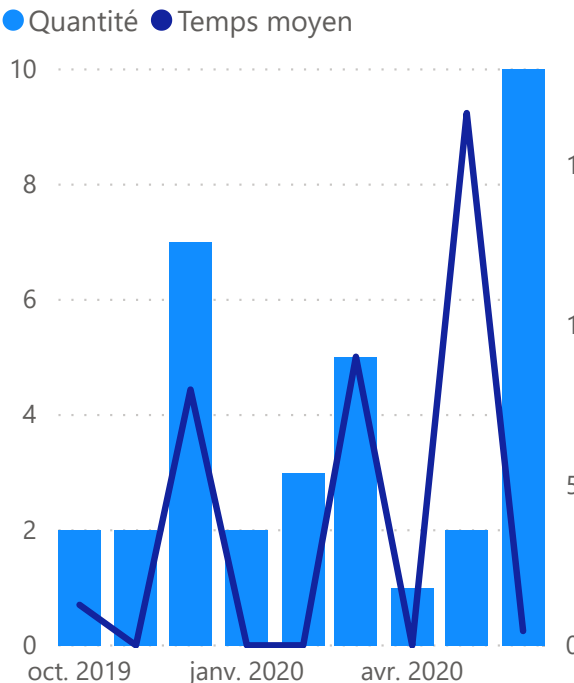
Moy des résolutions (Process 2)



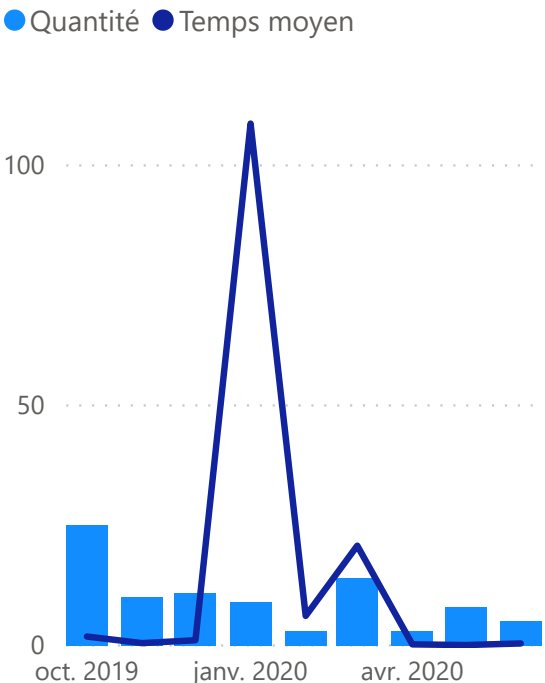
Moyenne des résolutions (Ressources)



Moy des résolutions (Process 3)



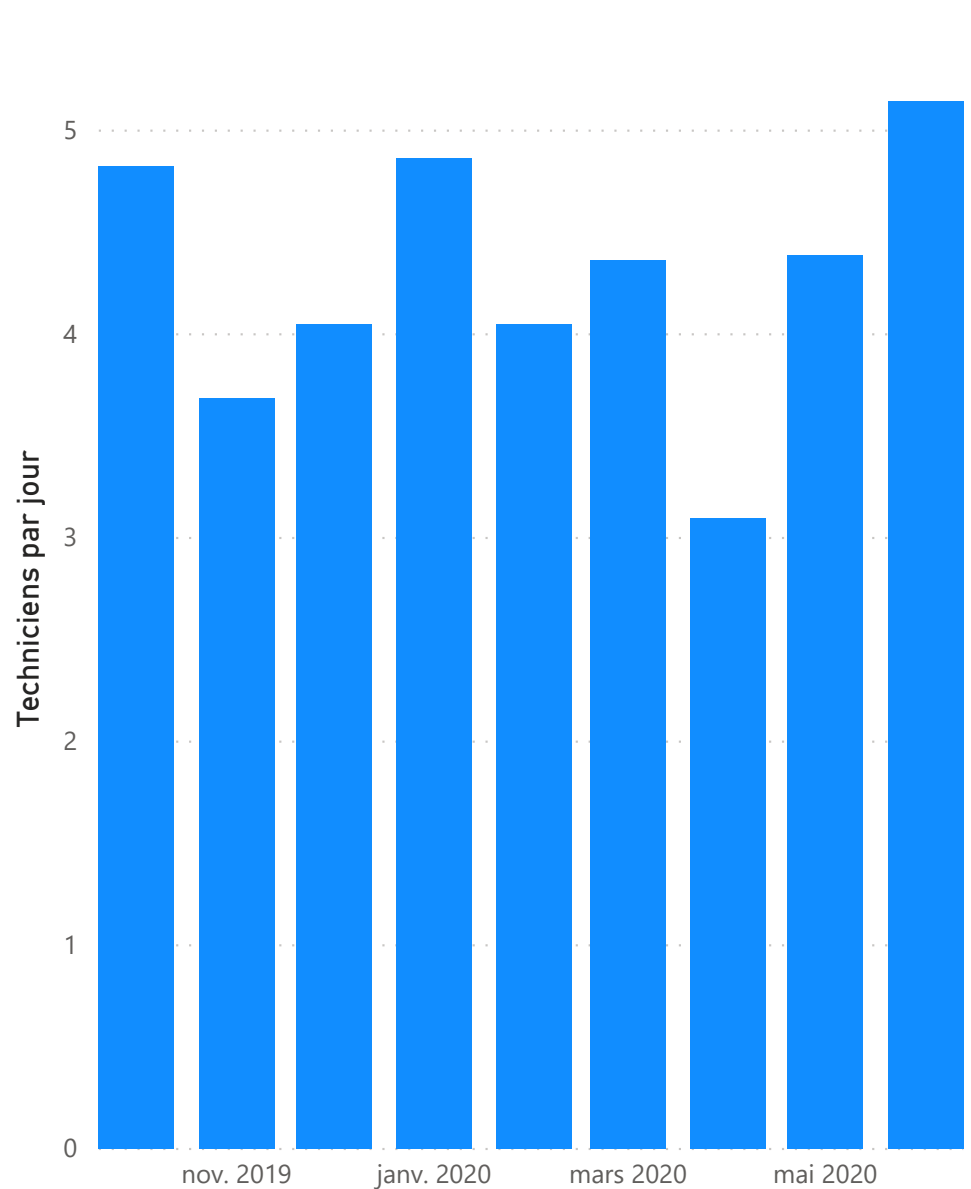
Moy des résolutions (Process 4)



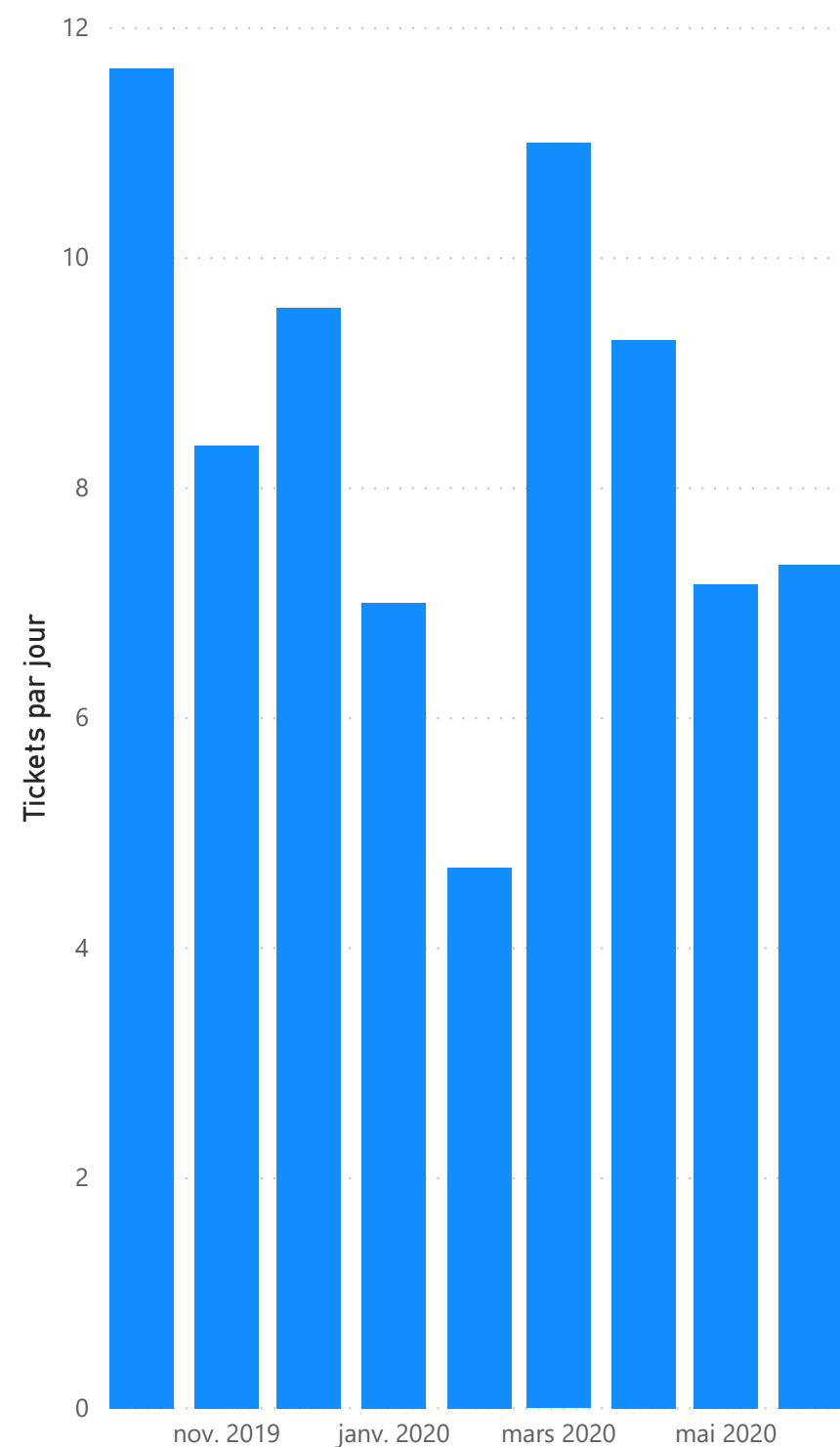
Année, Semestre, Mois

- 2019
- 1
- 2
- Août
- Décembre
- Juillet
- Novembre
- Octobre

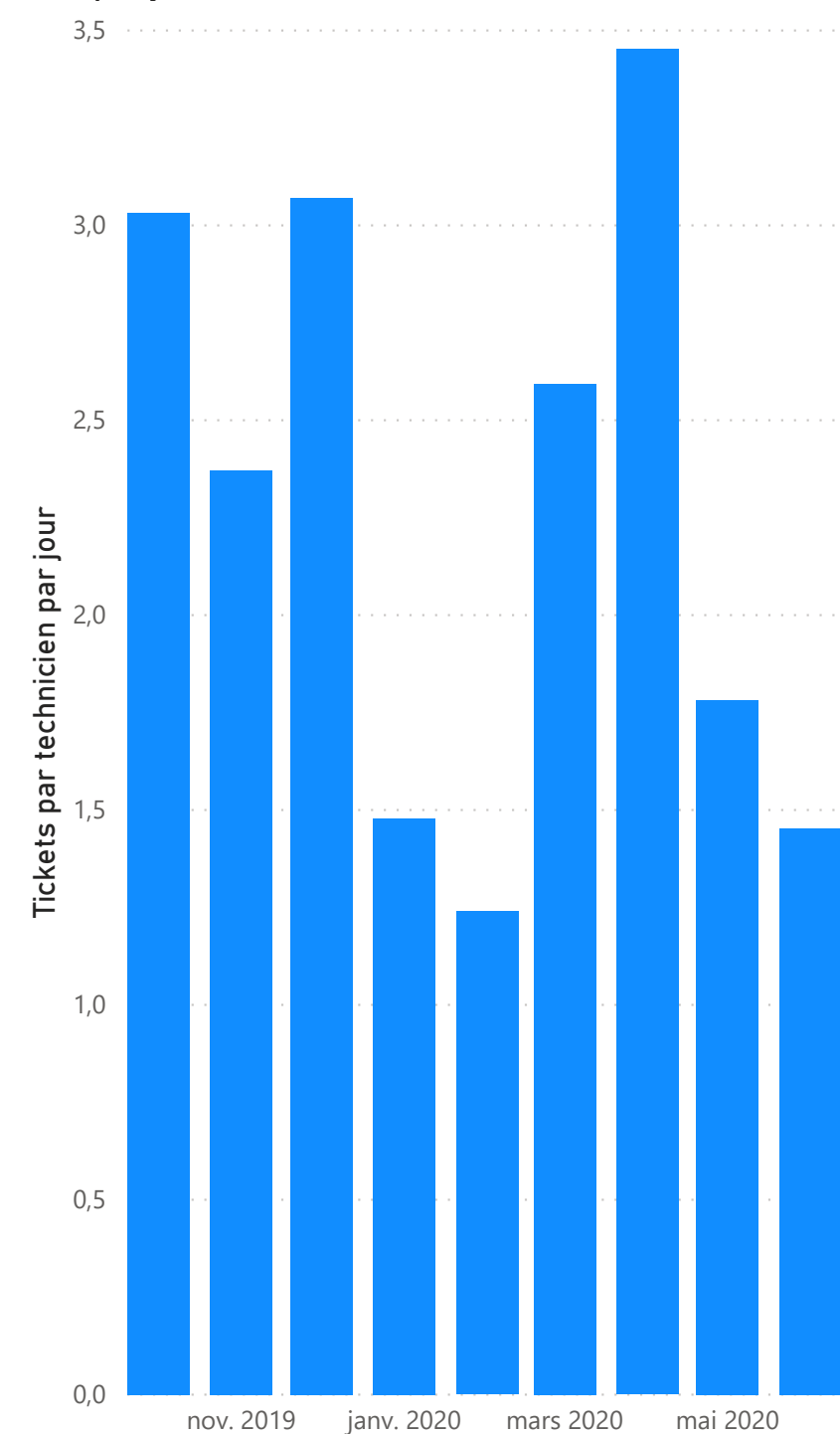
Nombre moyen de techniciens intervenant chaque jours



Nombre moyen de tickets clos par jour



Ratio tickets clos par techniciens intervenant chaque jours



Année, Semestre, Mois

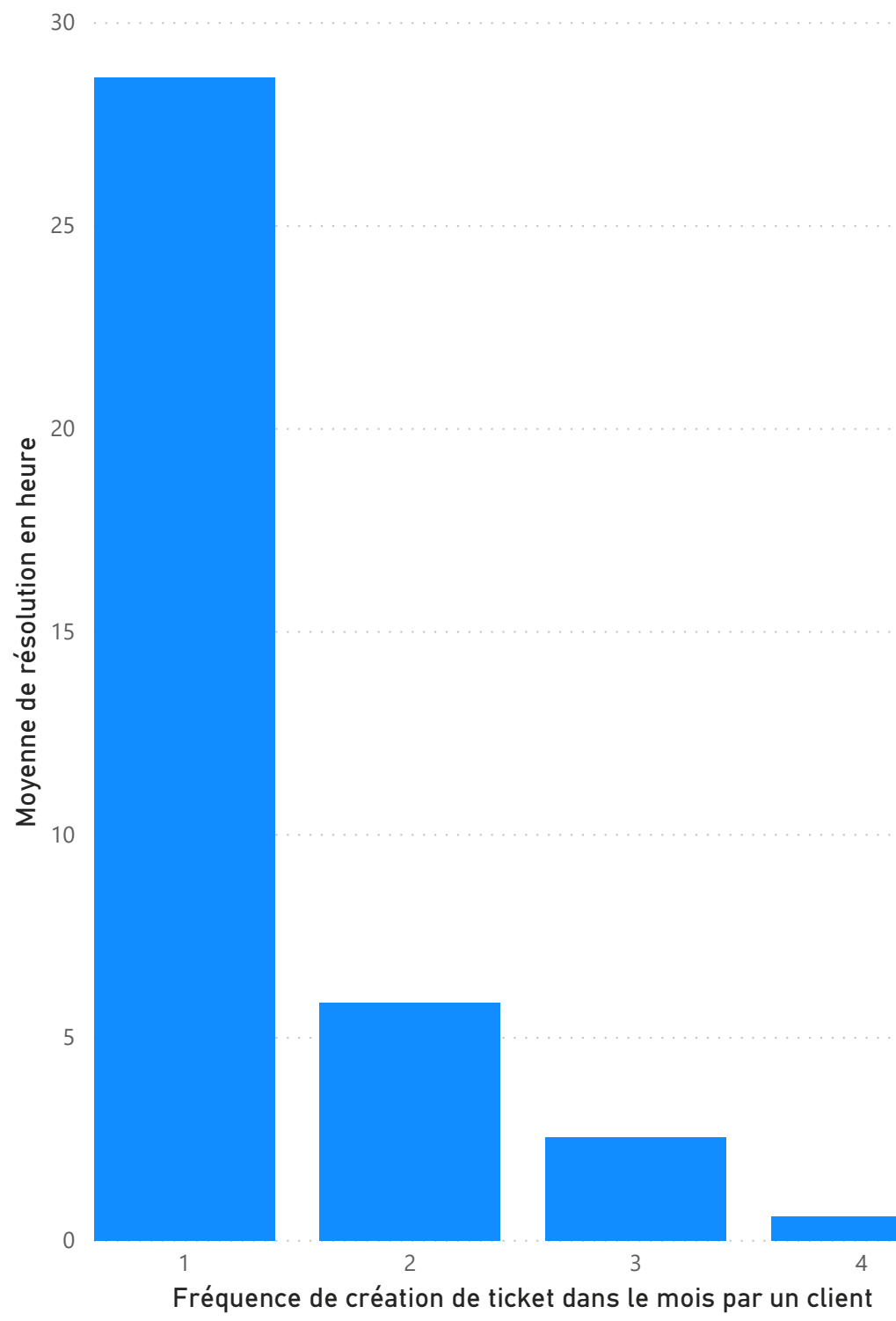
- ^ 2019
- ^ 1
- ^ 2
- Août
- Décembre
- Juillet



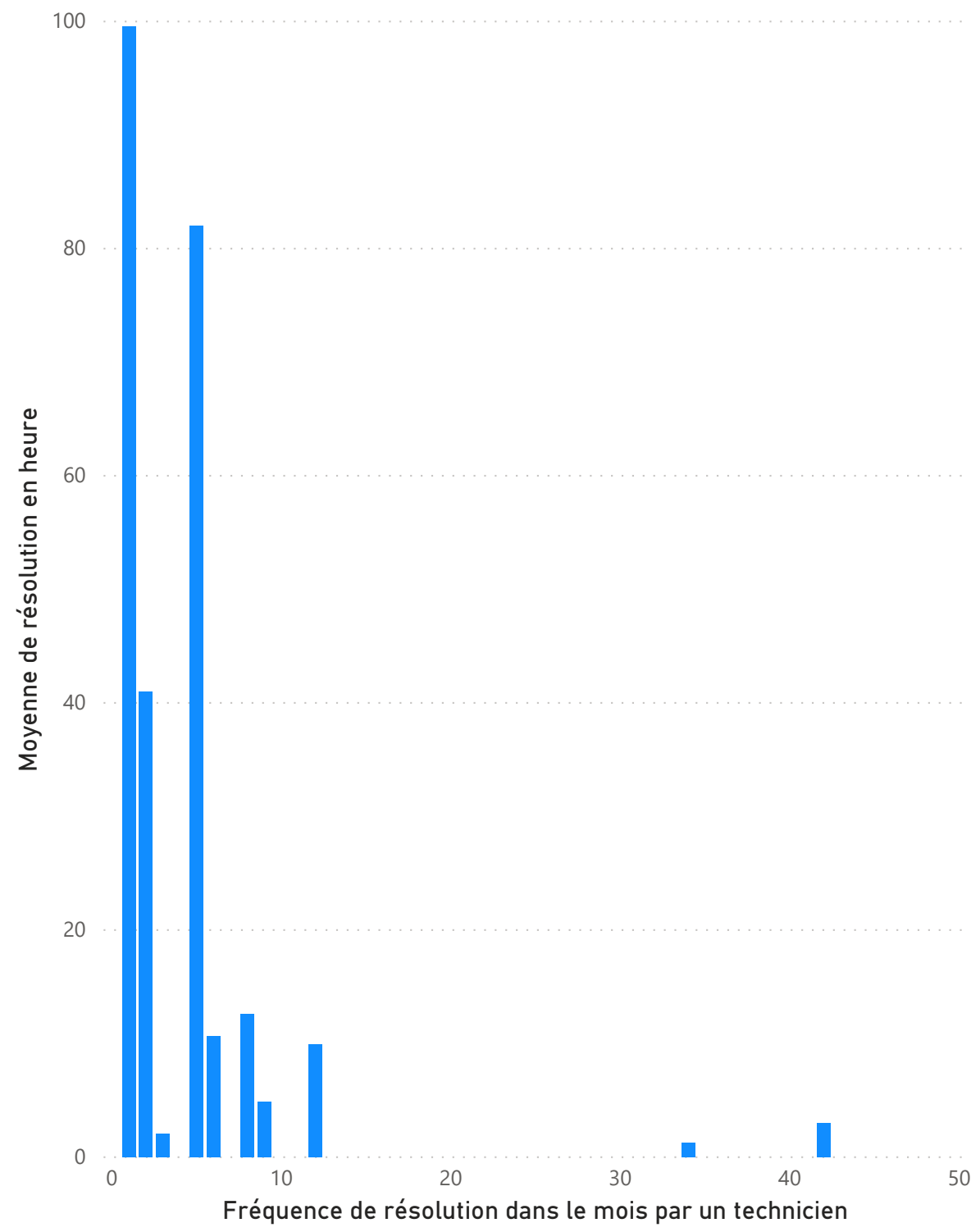
An, Sem, Mois, Proce...

- 2019
 - 1
 - Avril
 - Février
 - Janvier
 - Juin
 - Mai
 - Mars
 - 2
 - Août
 - Décembre
 - Juillet
 - Novembre
 - Octobre
 - Septembre
- 2020
 - 1
 - Avril
 - Février
 - Janvier
 - Juin
 - Mai
 - Mars
 - 2

Analyse des besoins en ticket des clients



Analyse du rendement en ticket des techniciens

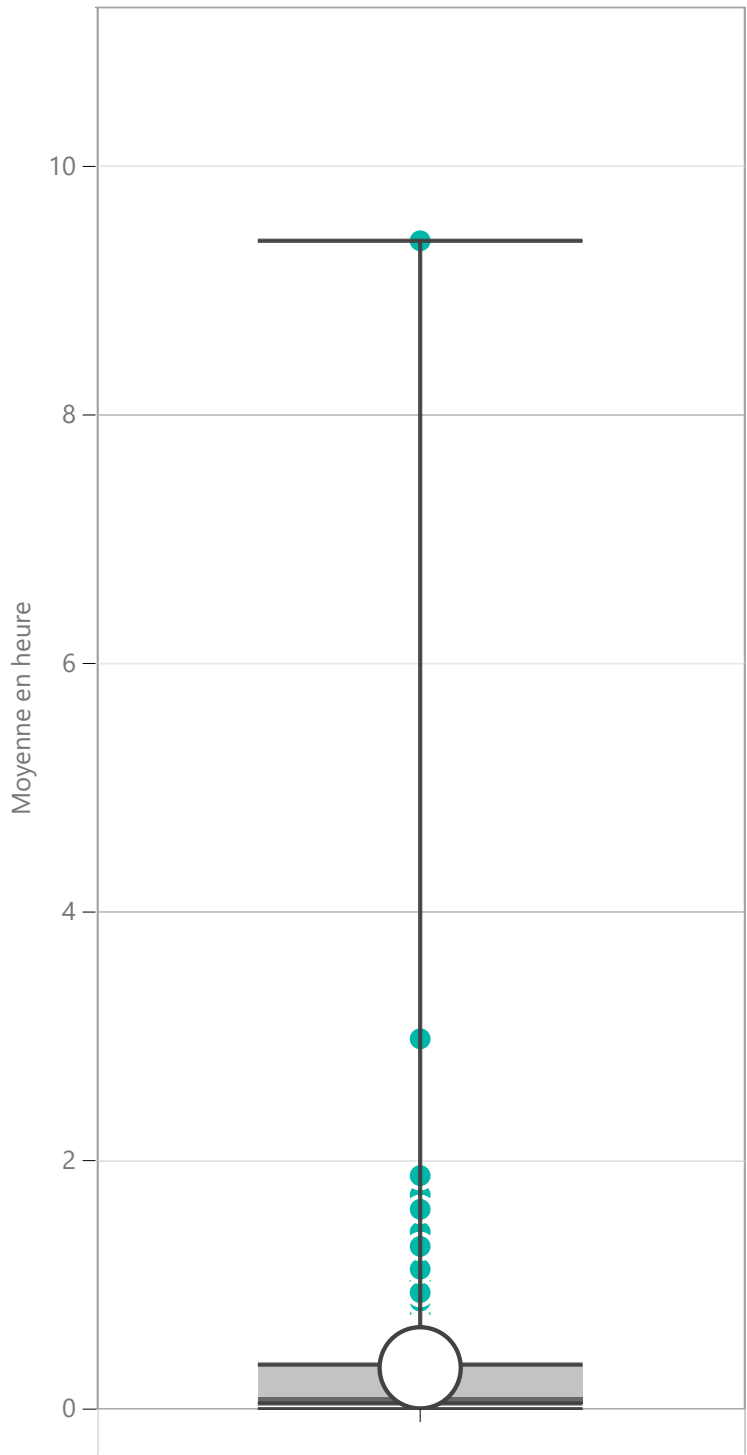


An, Sem, Mois, Proce...

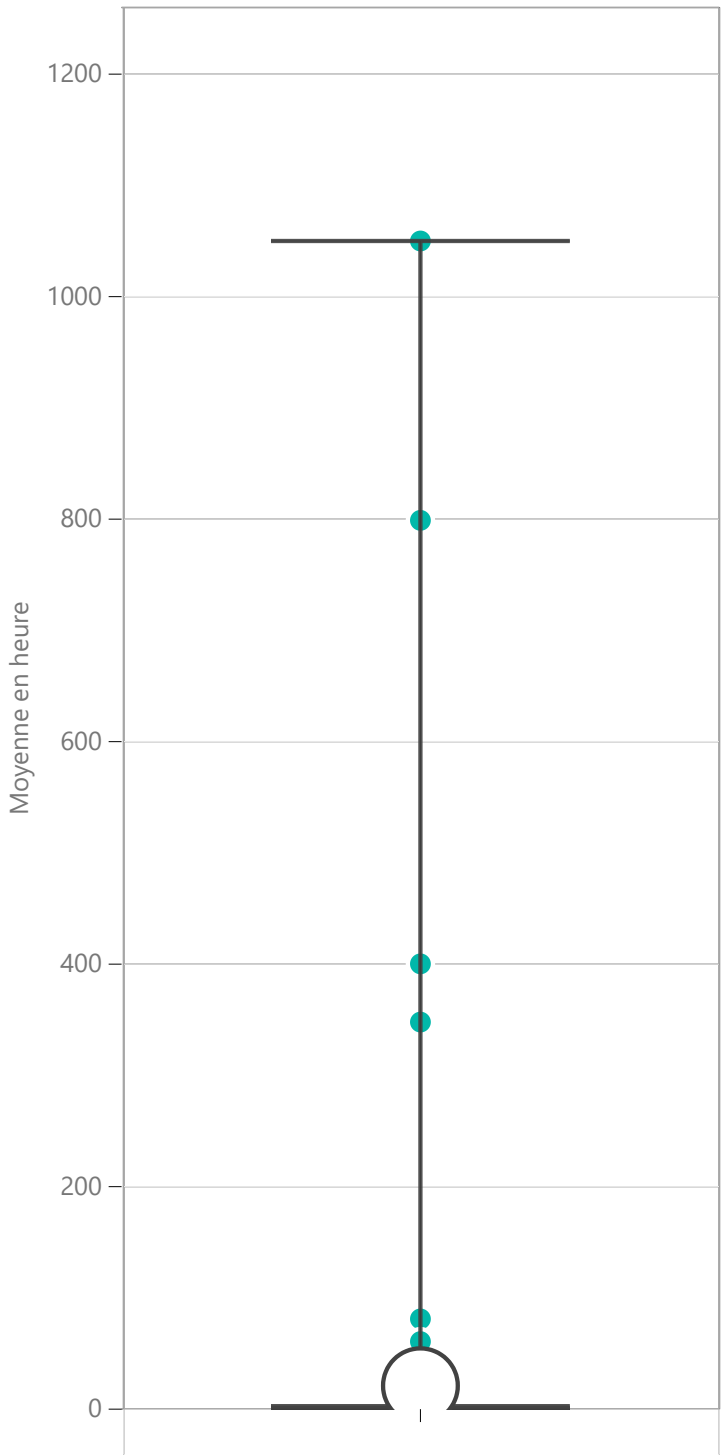


- 2019
 - 1
 - Avril
 - Février
 - Janvier
 - Juin
 - Mai
 - Mars
 - 2
- 2020
 - 1
 - Avril
 - Février
 - Janvier
 - Juin**
 - Mai
 - Mars
 - 2

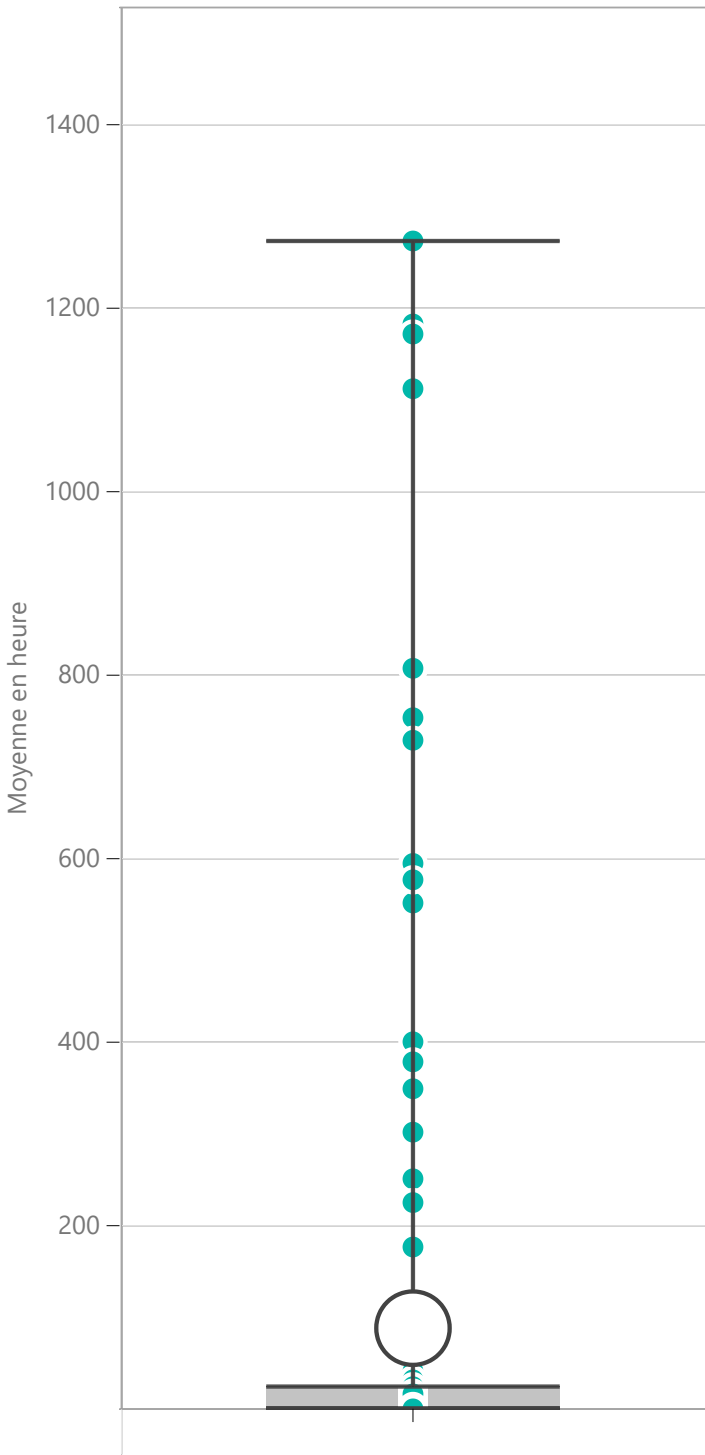
Attente de niveau 1



Résolution



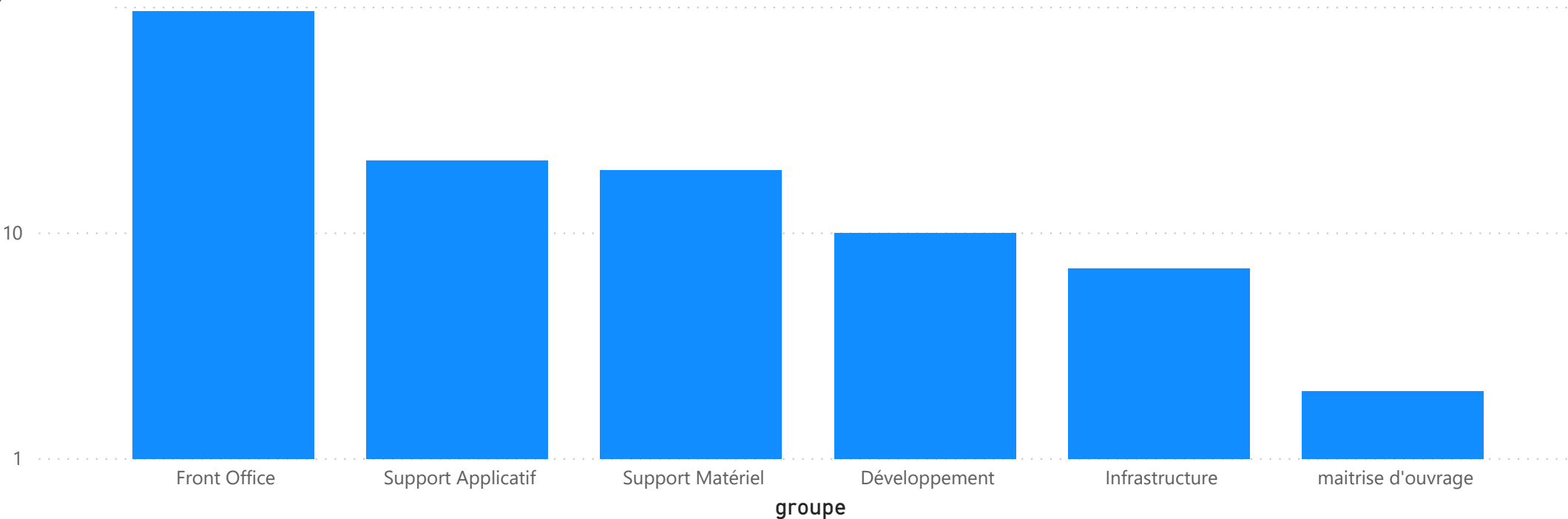
Traitement





tickets

Quantités de tickets



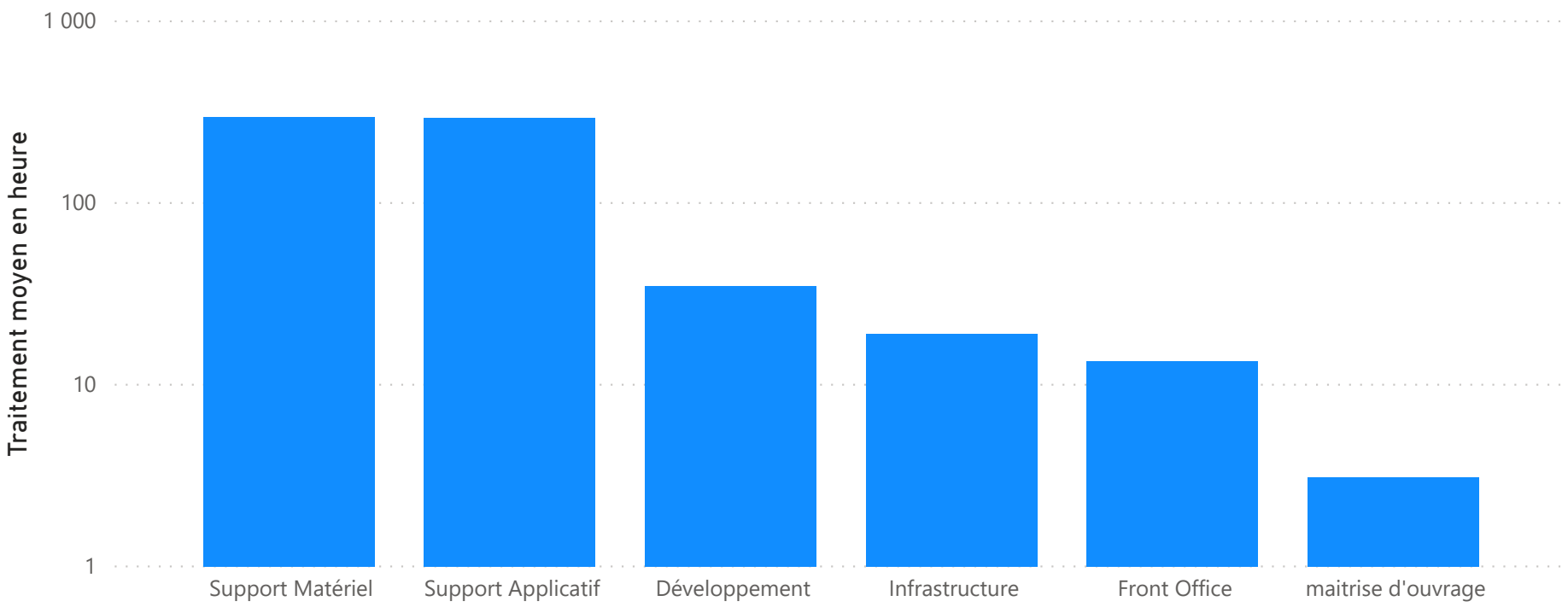
Quantités de tickets par groupe

quantite	groupe
10	Développement
96	Front Office
7	Infrastructure
2	maitrise d'ouvrage
21	Support Applicatif
19	Support Matériel
155	

An, Sem, Mois, ...

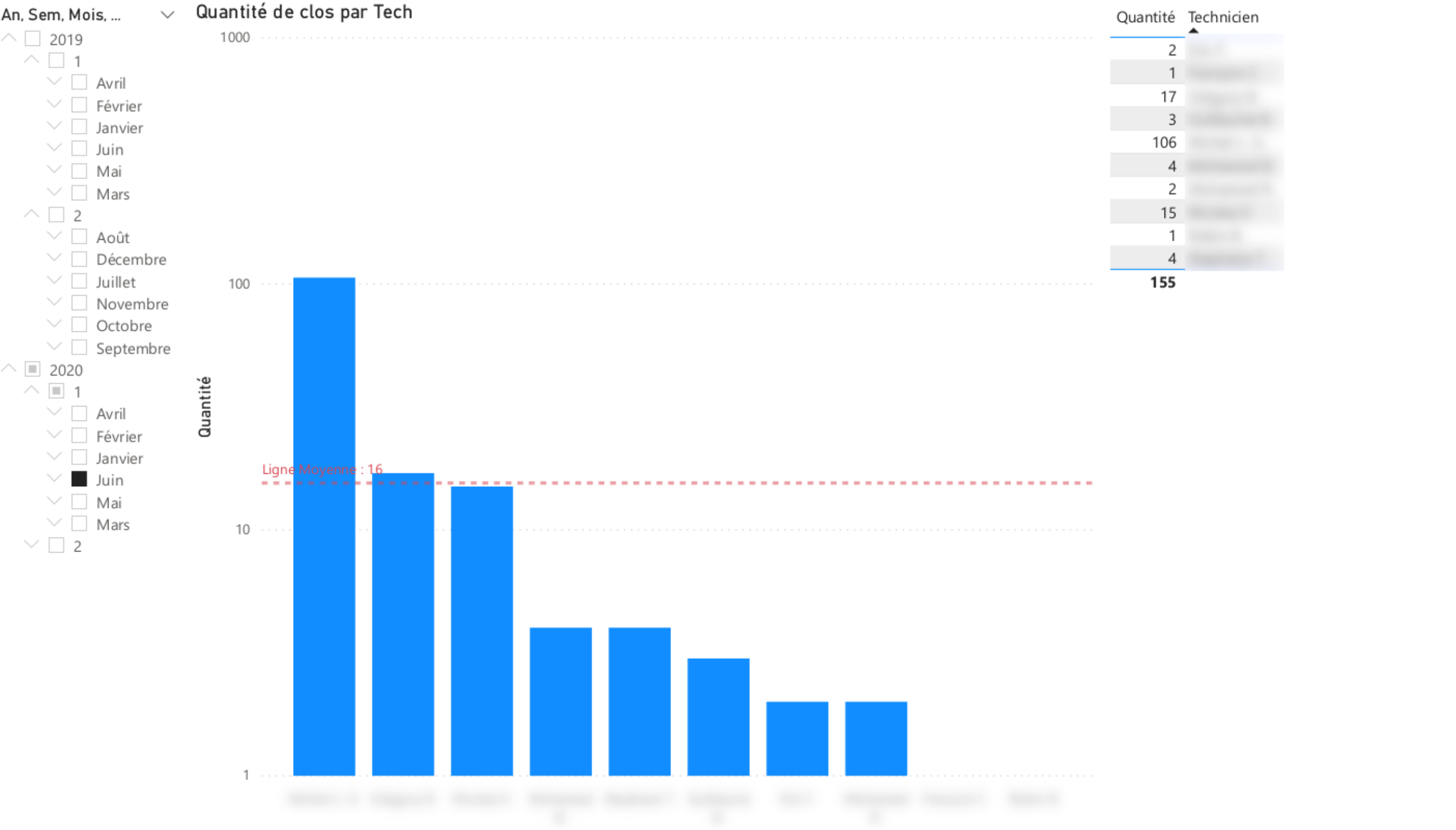
- 2019
 - 1
 - 2
 - Août
 - Décembre
 - Juillet
 - Novembre
 - Octobre
 - Septembre
- 2020
 - 1
 - Avril
 - Février
 - Janvier
 - Juin
 - Mai
 - Mars

Temps moyen



Temps Moyen de Traitement

Heures	groupe
34,77	Développement
13,43	Front Office
19,08	Infrastructure
3,09	maitrise d'ouvrage
294,32	Support Applicatif
297,18	Support Matériel
110,31	



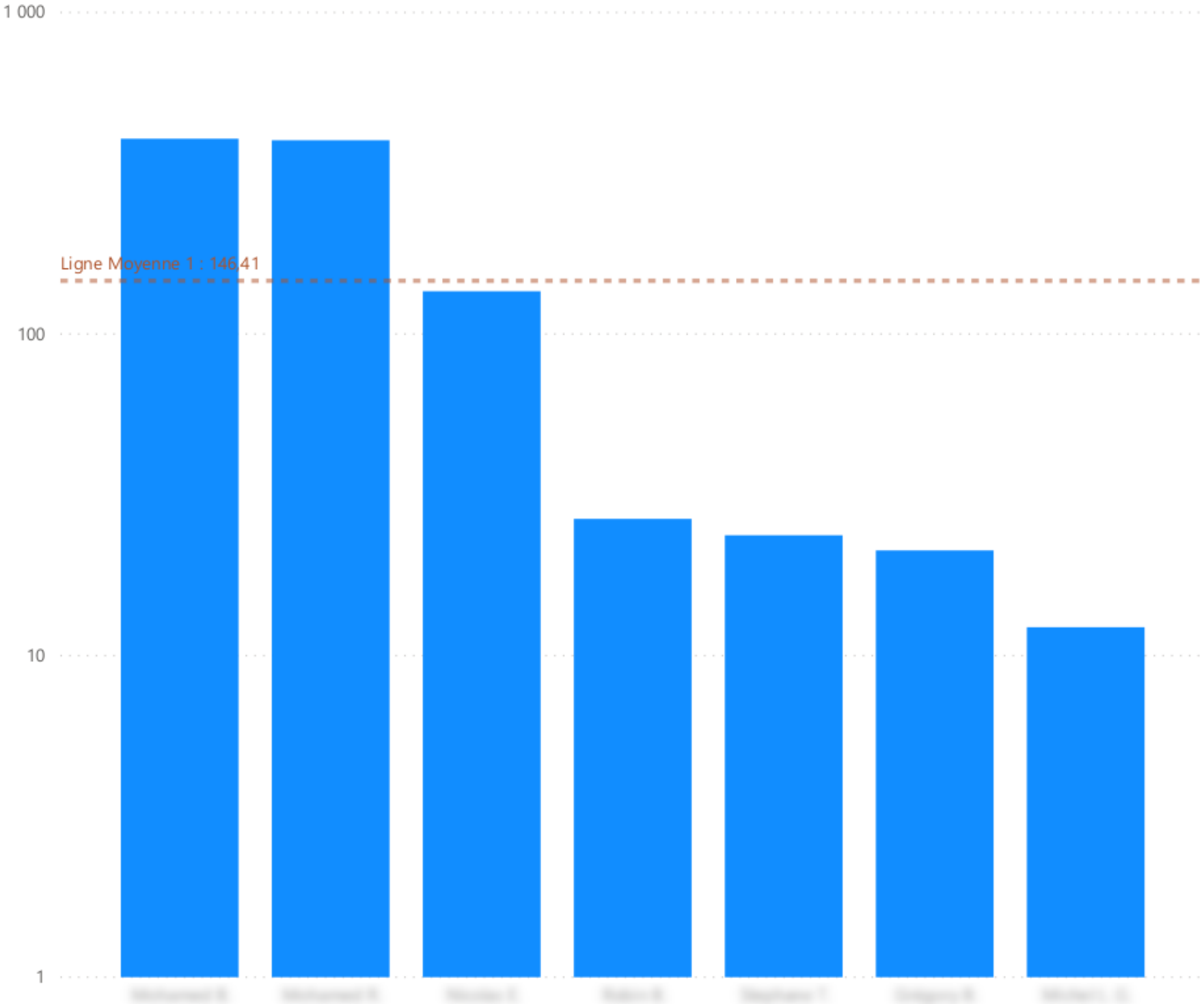
An, Sem, Mois, P...

Traitement Intervention, Durée moyenne des tickets clos par technicien-ne

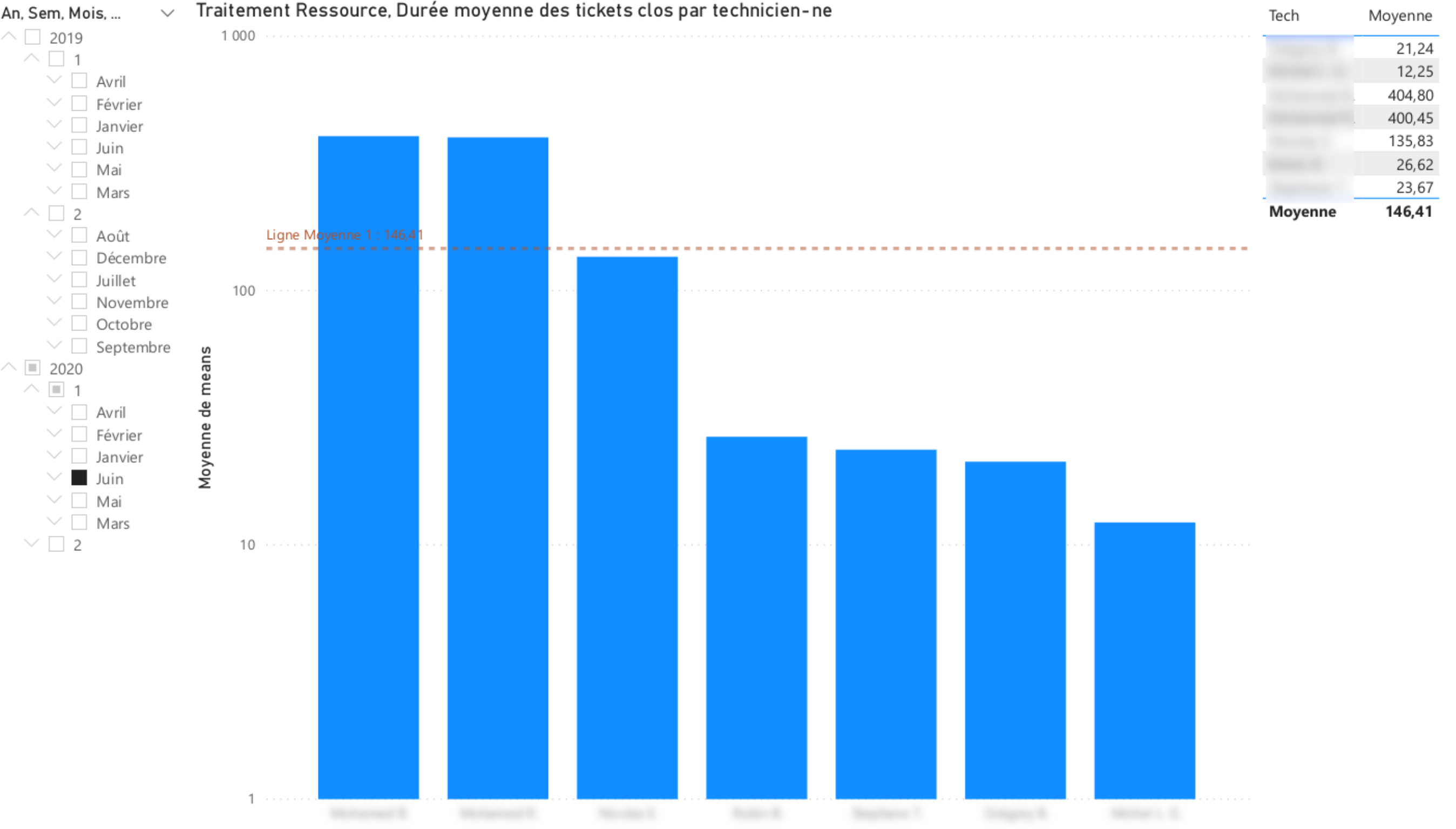
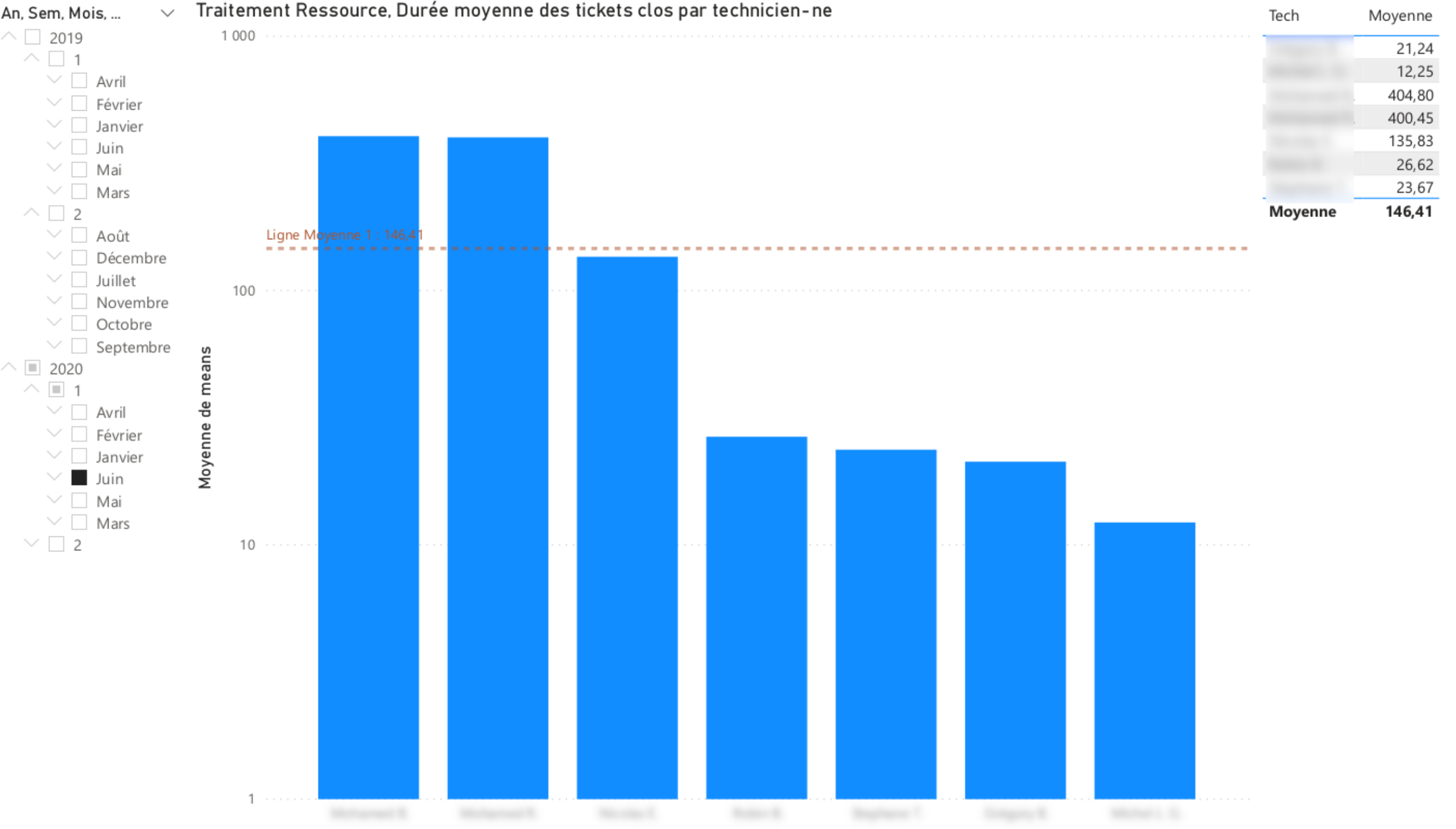
Tech Moyenne de means

- 2019
 - 1
 - Avril
 - Février
 - Janvier
 - Juin
 - Mai
 - Mars
 - 2
 - Août
 - Décembre
 - Juillet
 - Novembre
 - Octobre
 - Septembre
- 2020
 - 1
 - Avril
 - Février
 - Janvier
 - Juin
 - Mai
 - Mars
 - 2

Moyenne en heure



Tech	Moyenne de means
Technicien 1	586,01
Technicien 2	0,15
Technicien 3	96,98
Technicien 4	114,96
Technicien 5	43,01
Technicien 6	551,74
Technicien 7	0,35
Technicien 8	474,40
Technicien 9	128,23
Moyenne	221,76



An, Sem, Mois, P...

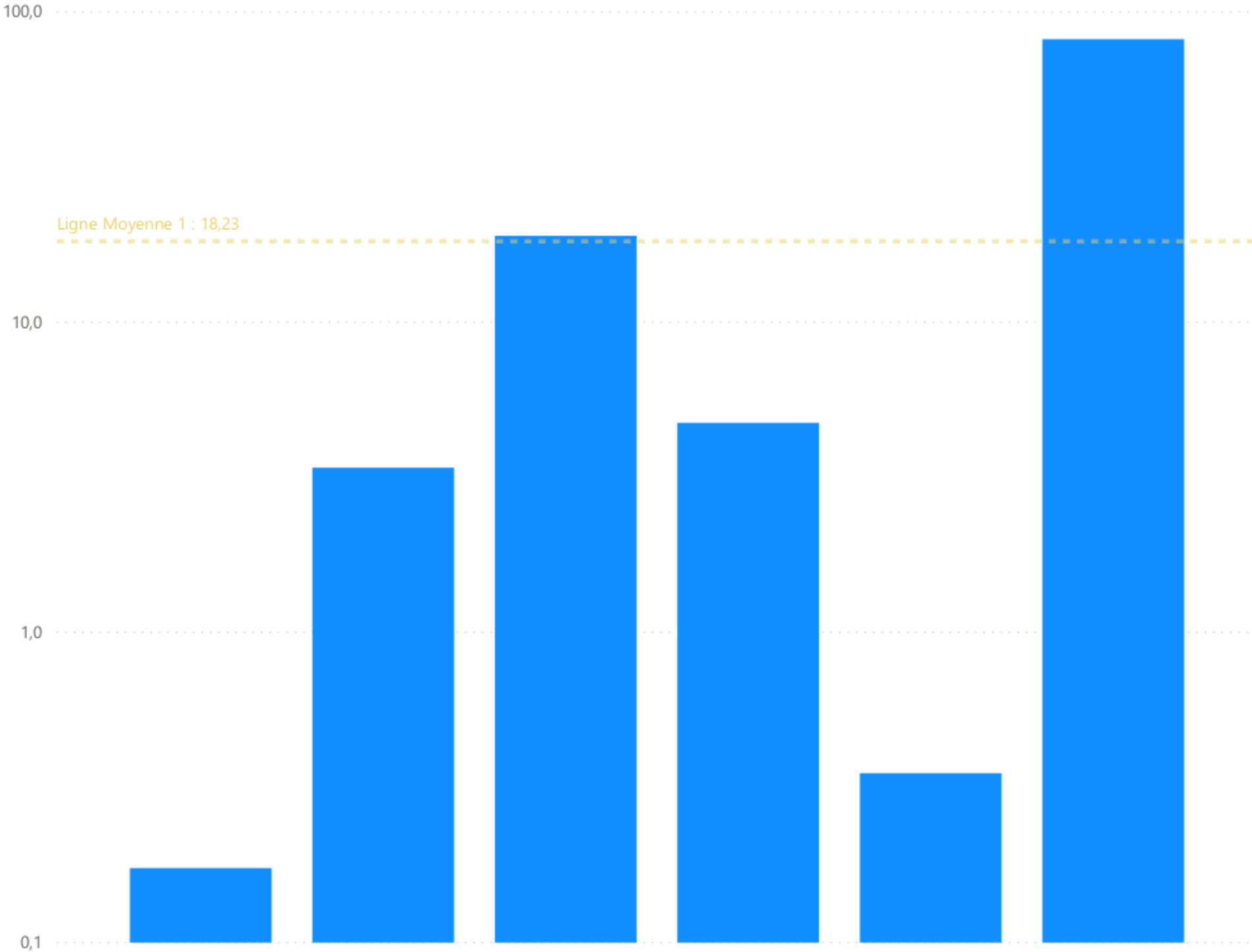


Process 1, Durée de traitement moyen des tickets clos par technicien-ne

Moyenne tech_label

- 2019
 - 1
 - Avril
 - Février
 - Janvier
 - Juin
 - Mai
 - Mars
 - 2
 - Août
 - Décembre
 - Juillet
 - Novembre
 - Octobre
 - Septembre
- 2020
 - 1
 - Avril
 - Février
 - Janvier
 - Juin
 - Mai
 - Mars
 - 2

Durée moyenne Traitement en heure



Ligne Moyenne 1 : 18,23

Moyenne	tech_label
0,17	TECHNICIEN 1
3,40	TECHNICIEN 2
18,99	TECHNICIEN 3
4,74	TECHNICIEN 4
0,35	TECHNICIEN 5
81,72	TECHNICIEN 6
18,23	

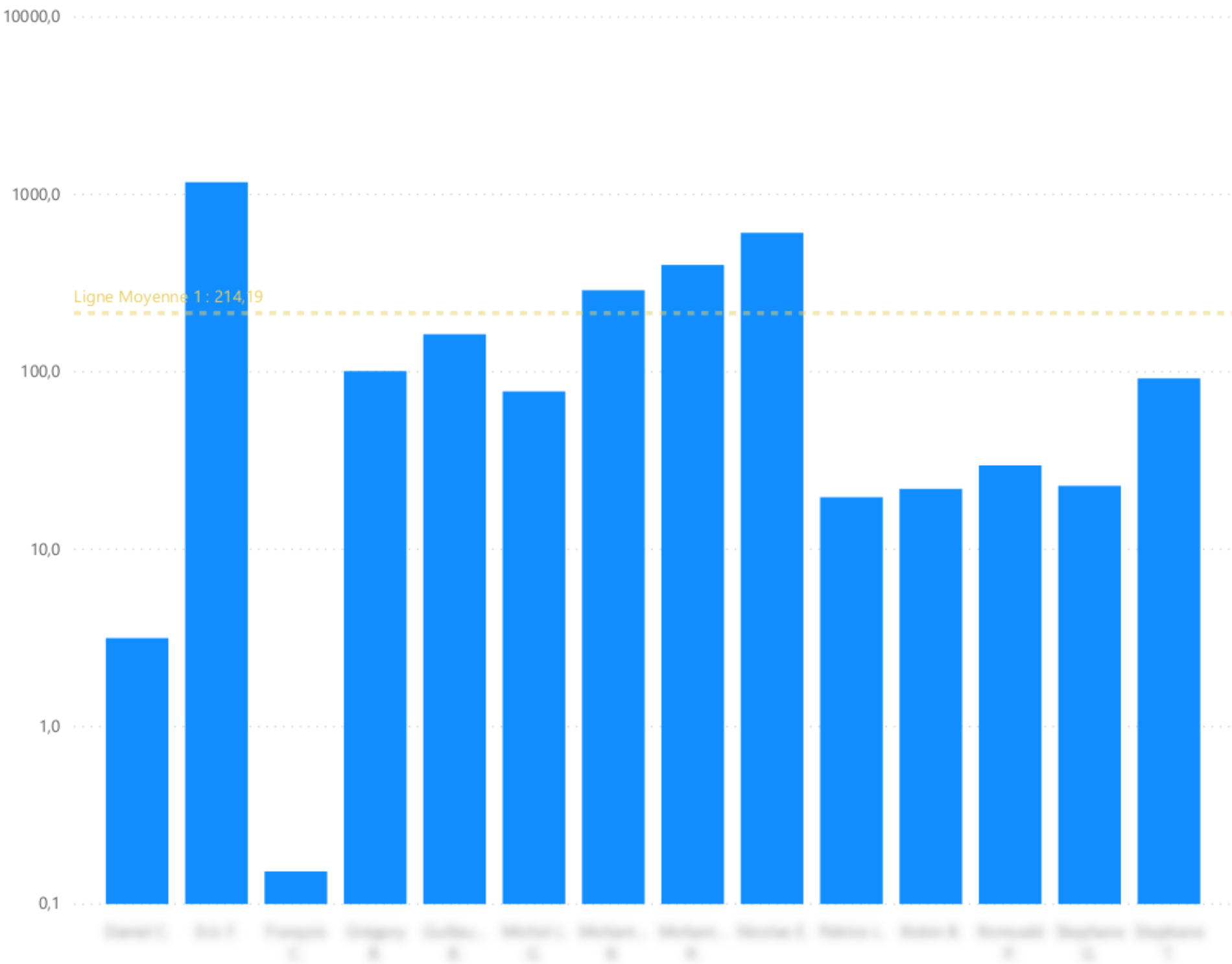
An, Sem, Mois, P...



Process 2, Durée de traitement moyen des tickets clos par technicien-ne

- 2019
 - 1
 - Avril
 - Février
 - Janvier
 - Juin
 - Mai
 - Mars
 - 2
 - Août
 - Décembre
 - Juillet
 - Novembre
 - Octobre
 - Septembre
- 2020
 - 1
 - Avril
 - Février
 - Janvier
 - Juin
 - Mai
 - Mars
 - 2

Durée moyenne de Traitement en heure



Moyenne	tech_label
3,16	Tech 1
1171,84	Tech 2
0,15	Tech 3
100,92	Tech 4
162,94	Tech 5
77,55	Tech 6
288,21	Tech 7
400,45	Tech 8
607,59	Tech 9
19,64	Tech 10
21,89	Tech 11
29,69	Tech 12
22,78	Tech 13
91,83	Tech 14
214,19	Tech 15

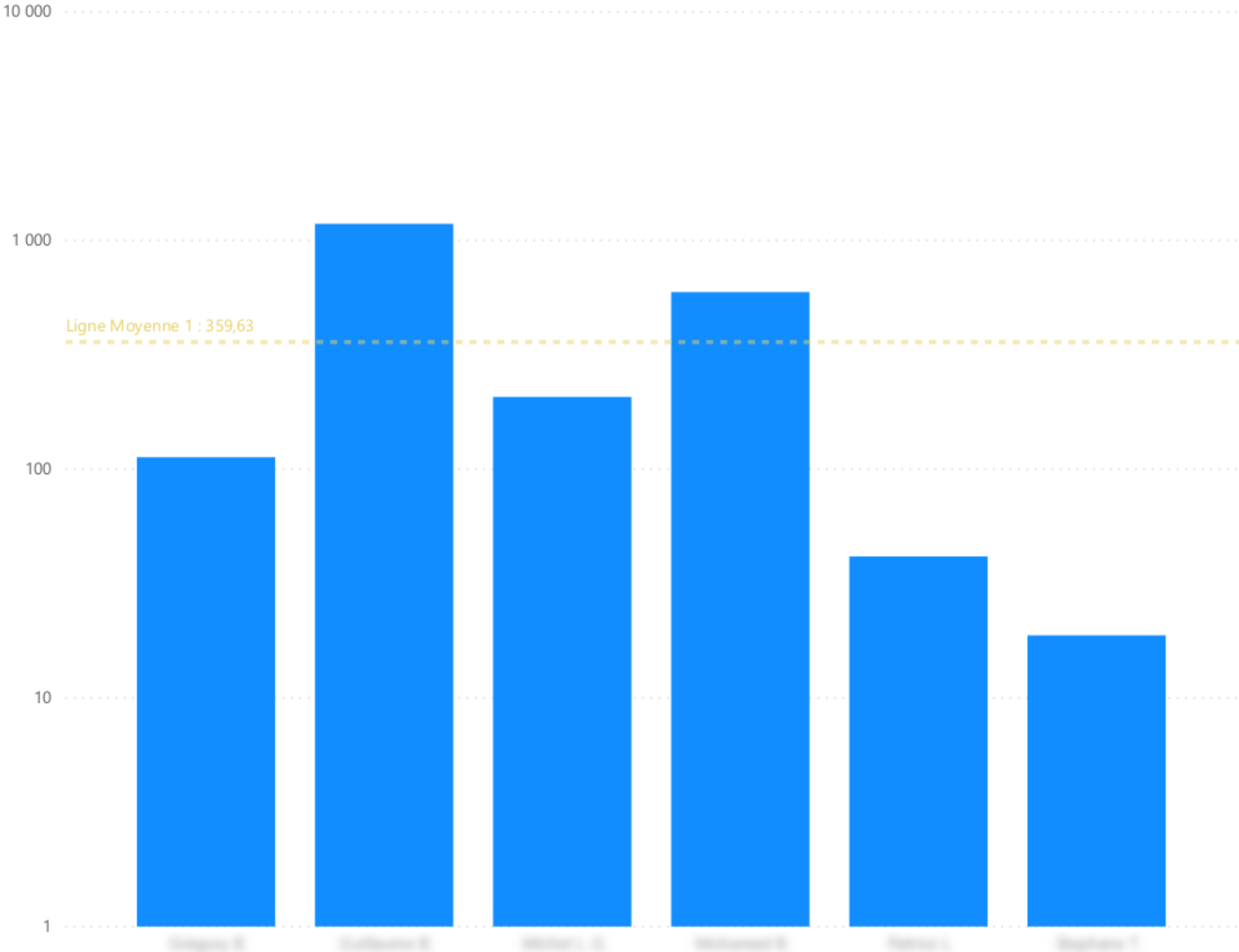
An, Sem, Mois, P...



Process 3, Durée de traitement moyen des tickets clos par technicien-ne

- 2019
 - 1
 - Avril
 - Février
 - Janvier
 - Juin
 - Mai
 - Mars
 - 2
 - Août
 - Décembre
 - Juillet
 - Novembre
 - Octobre
 - Septembre
- 2020
 - 1
 - Avril
 - Février
 - Janvier
 - Juin
 - Mai
 - Mars
 - 2

Durée moyenne de traitement en heure



Moyenne	tech_label
112,79	Technicien 6
1 182,81	Technicien 5
207,04	Technicien 4
594,85	Technicien 3
41,54	Technicien 2
18,77	Technicien 1
359,63	

An, Sem, Mois, P...



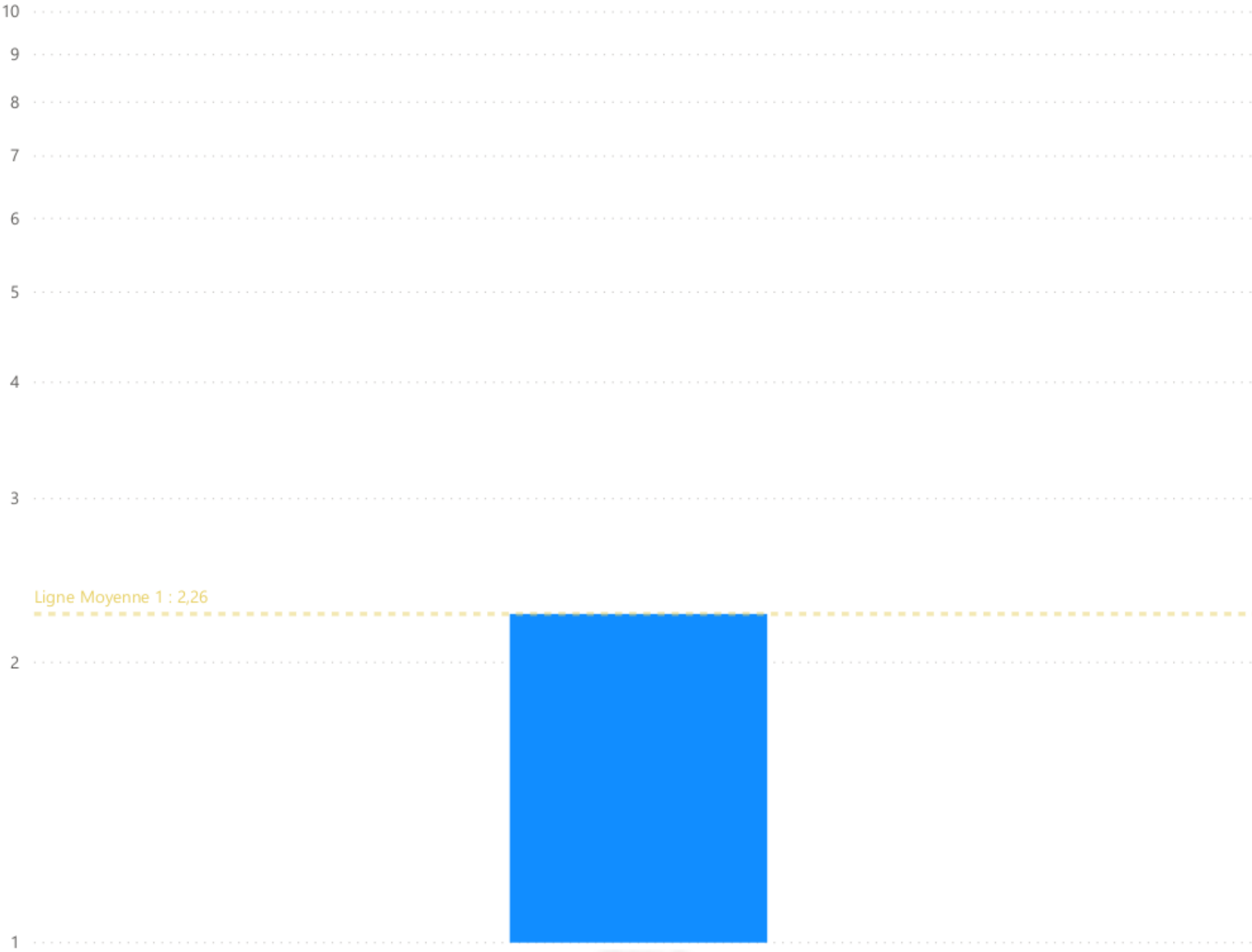
Process 4, Durée de traitement moyen des tickets clos par technicien-ne

Moyenne

tech_label

- 2019
 - 1
 - Avril
 - Février
 - Janvier
 - Juin
 - Mai
 - Mars
 - 2
 - Août
 - Décembre
 - Juillet
 - Novembre
 - Octobre
 - Septembre
- 2020
 - 1
 - Avril
 - Février
 - Janvier
 - Juin
 - Mai
 - Mars
 - 2

Durée moyenne de traitement en heure



2,26
2,26

tech_label

Ligne Moyenne 1 : 2,26

An, Sem, Mois, P...



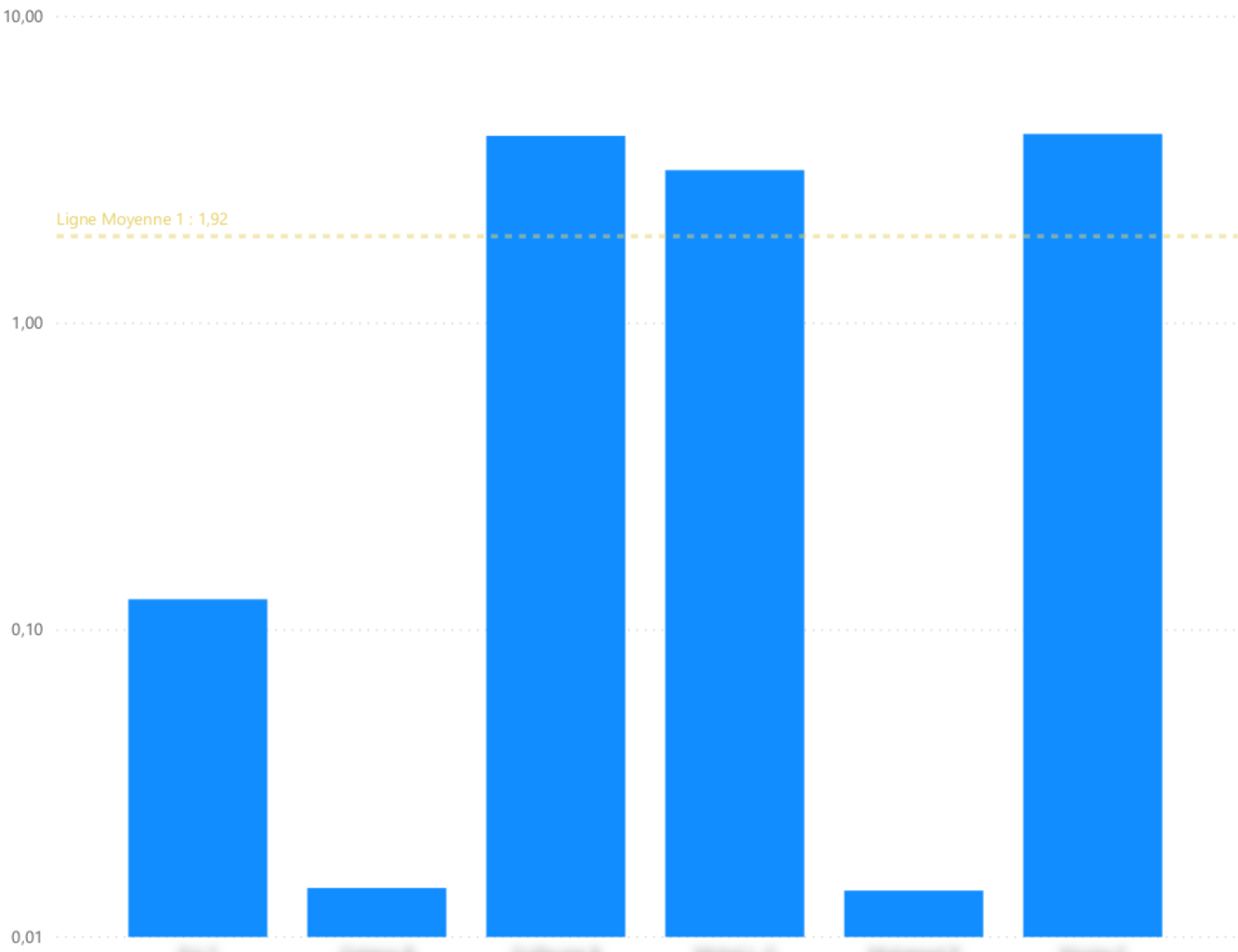
Intervention, Durée de résolution moyenne des tickets clos par technicien-ne

Moyenne

tech_label

- 2019
 - 1
 - Avril
 - Février
 - Janvier
 - Juin
 - Mai
 - Mars
 - 2
 - Août
 - Décembre
 - Juillet
 - Novembre
 - Octobre
 - Septembre
- 2020
 - 1
 - Avril
 - Février
 - Janvier
 - Juin**
 - Mai
 - Mars
 - 2

Résolution Moyenne en Heure



Moyenne	tech_label
0,13	TECHNICIEN 1
0,01	TECHNICIEN 2
4,09	TECHNICIEN 3
3,16	TECHNICIEN 4
0,01	TECHNICIEN 5
4,14	TECHNICIEN 6
1,92	

An, Sem, Mois, P...



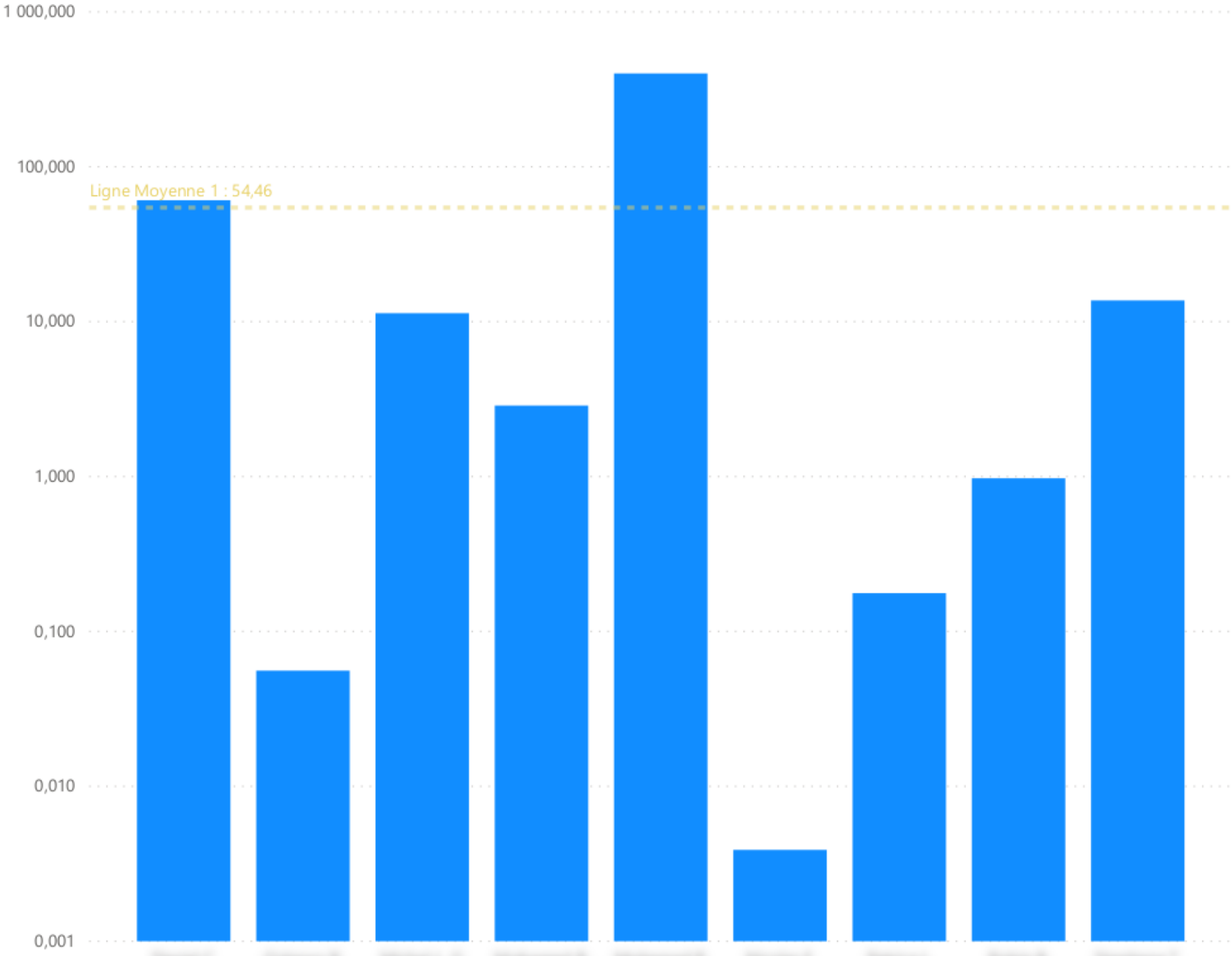
Ressource, Durée de résolution moyenne des tickets clos par technicien-ne

Moyenne

tech_label

- 2019
 - 1
 - Avril
 - Février
 - Janvier
 - Juin
 - Mai
 - Mars
 - 2
 - Août
 - Décembre
 - Juillet
 - Novembre
 - Octobre
 - Septembre
- 2020
 - 1
 - Avril
 - Février
 - Janvier
 - Juin
 - Mai
 - Mars
 - 2

Résolution Moyenne en Heure



Moyenne	tech_label
60,76	Technicien 1
0,06	Technicien 2
11,34	Technicien 3
2,87	Technicien 4
400,29	Technicien 5
0,00	Technicien 6
0,18	Technicien 7
0,97	Technicien 8
13,71	Technicien 9
54,46	

- An, Sem, Mois, P...
- 2019

1

Avril

Février

Janvier

Juin

Mai

Mars
- 2

Août

Décembre

Juillet

Novembre

Octobre

Septembre
- 2020

1

Avril

Février

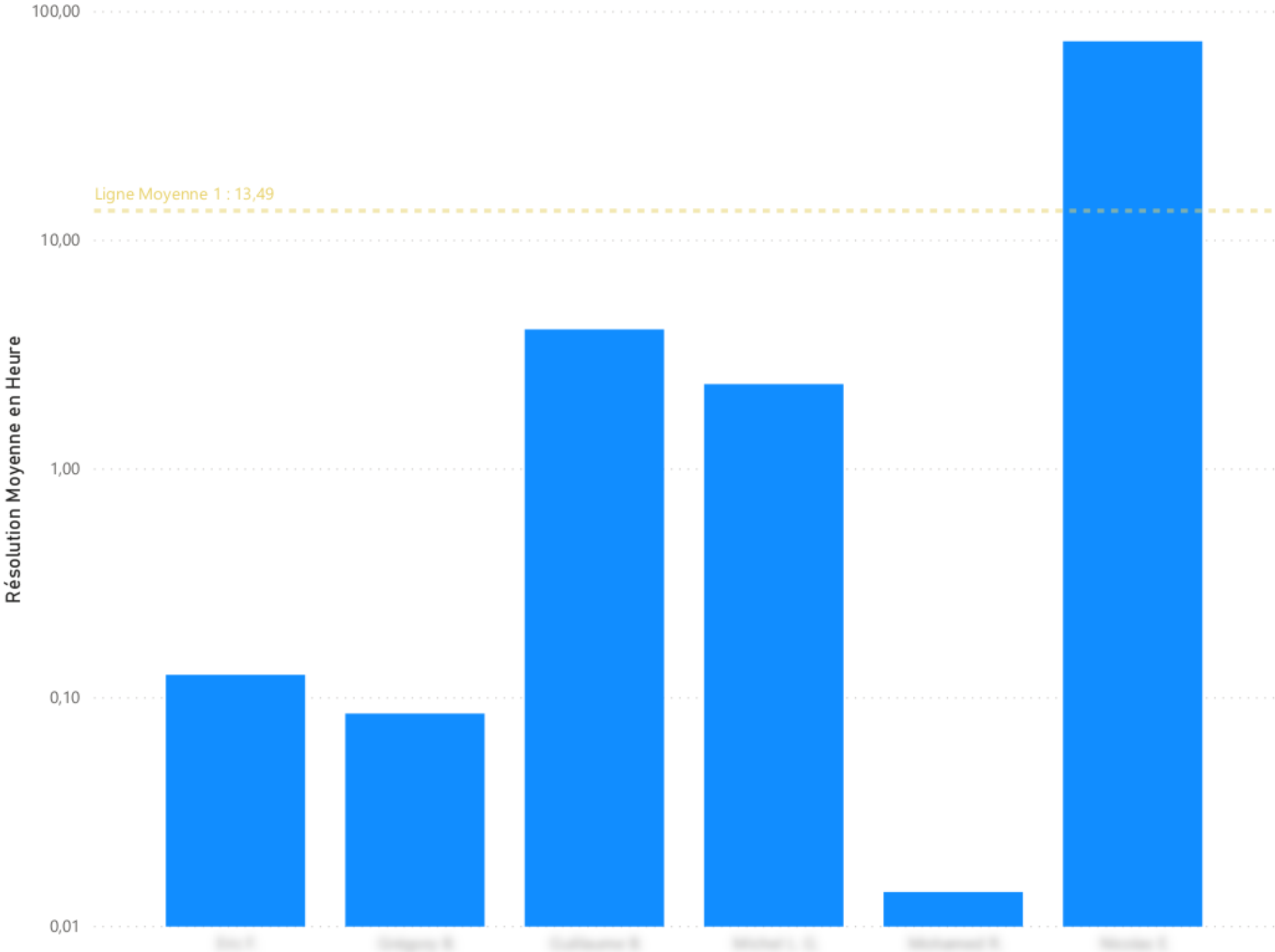
Janvier

Juin

Mai

Mars
- 2

Process 1, Durée de résolution moyenne des tickets clos par technicien-ne



Moyenne	tech_label
0,13	Technicien 1
0,09	Technicien 2
4,09	Technicien 3
2,36	Technicien 4
0,01	Technicien 5
74,29	Technicien 6
13,49	

- An, Sem, Mois, P...
- 2019

1

Avril

Février

Janvier

Juin

Mai

Mars
- 2

Août

Décembre

Juillet

Novembre

Octobre

Septembre
- 2020

1

Avril

Février

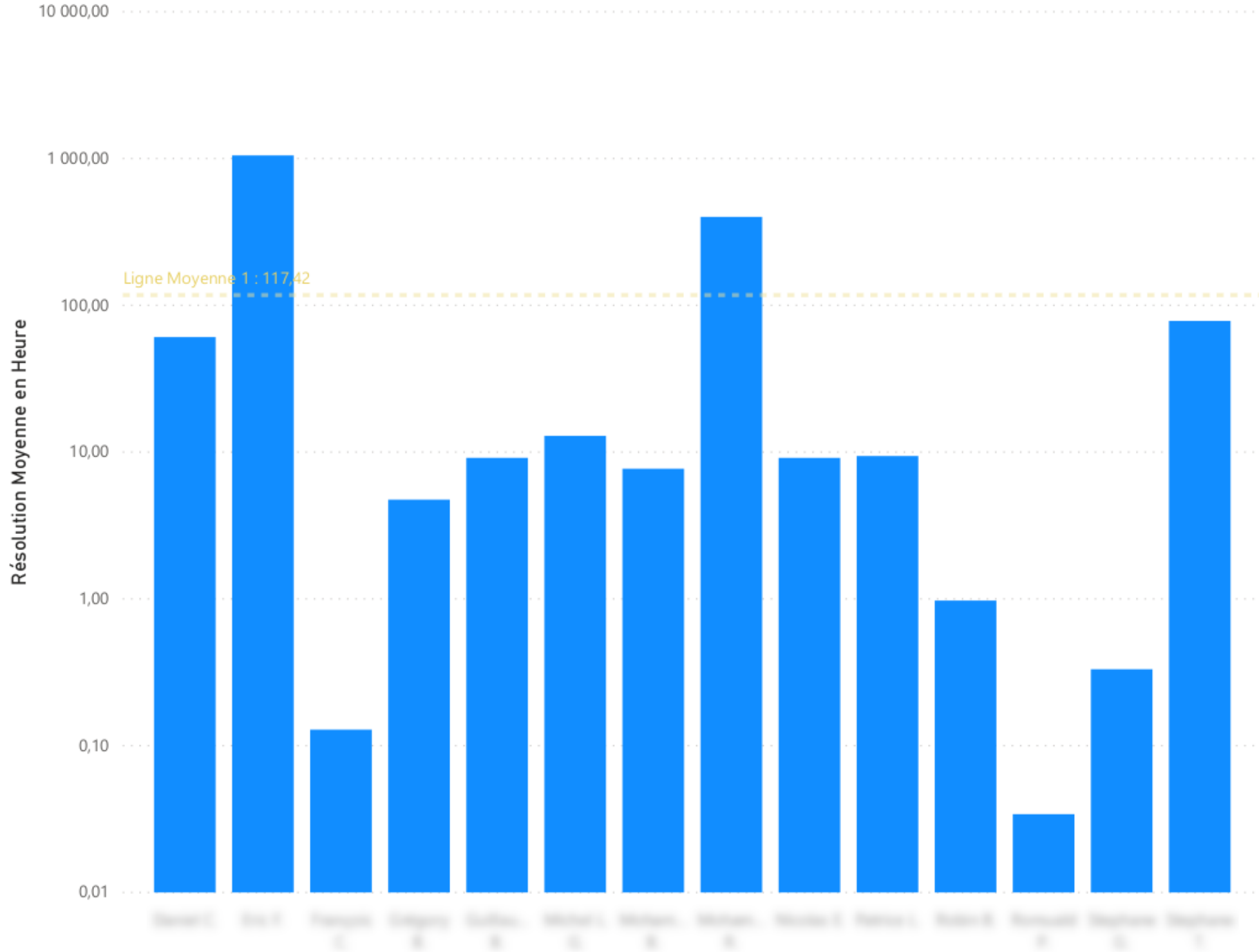
Janvier

Juin

Mai

Mars
- 2

Process 2, Durée de résolution moyenne des tickets clos par technicien-ne



Moyenne	tech_label
60,76	Technicien 1
1 050,03	Technicien 2
0,13	Technicien 3
4,74	Technicien 4
9,14	Technicien 5
12,91	Technicien 6
7,70	Technicien 7
400,29	Technicien 8
9,13	Technicien 9
9,41	Technicien 10
0,97	Technicien 11
0,03	Technicien 12
0,33	Technicien 13
78,29	Technicien 14
117,42	

- An, Sem, Mois, P...
- 2019

1

Avril

Février

Janvier

Juin

Mai

Mars
- 2

Août

Décembre

Juillet

Novembre

Octobre

Septembre
- 2020

1

Avril

Février

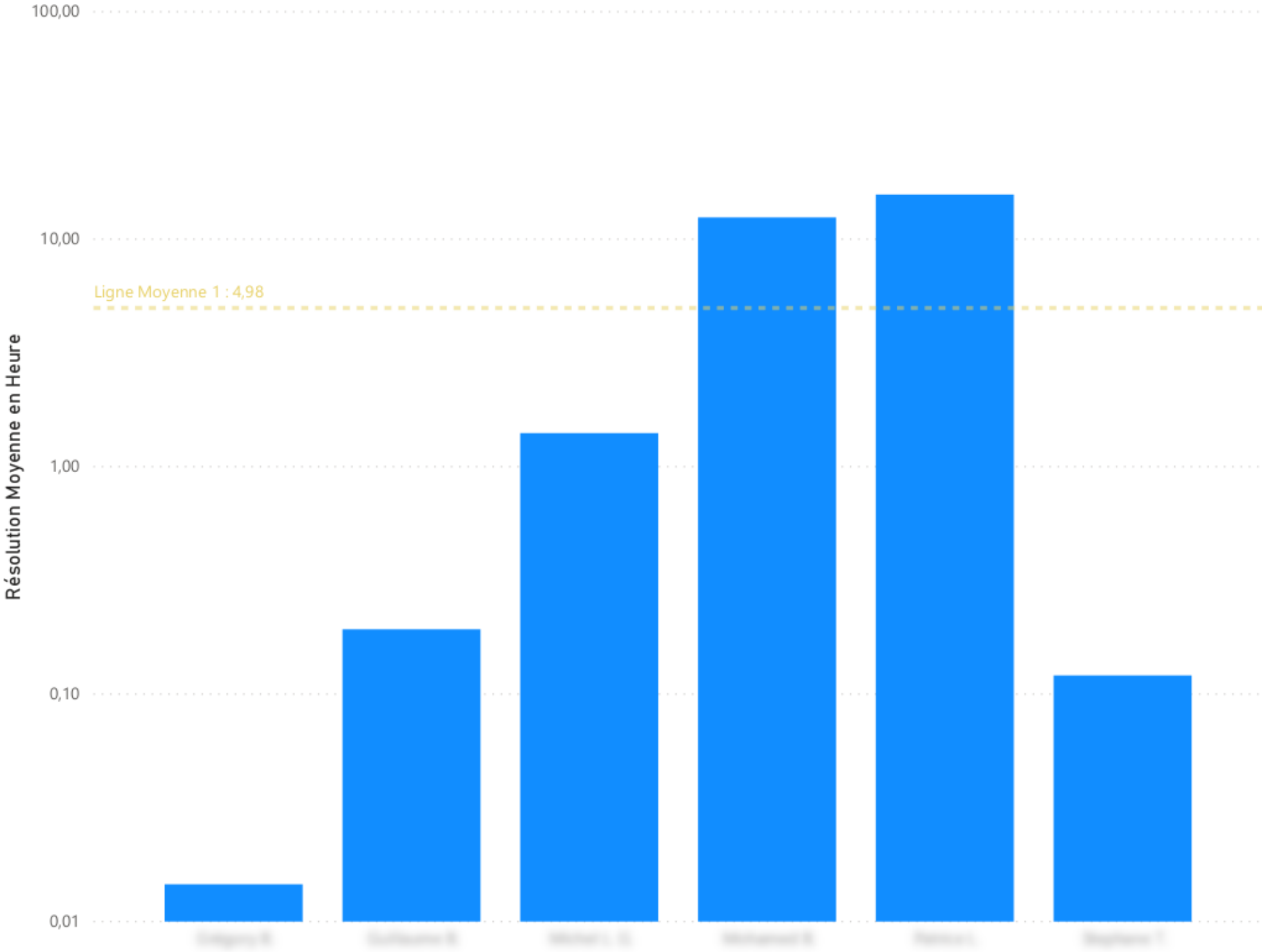
Janvier

Juin

Mai

Mars
- 2

Process 3, Durée de résolution moyenne des tickets clos par technicien-ne



Moyenne	tech_label
0,01	
0,19	
1,40	
12,46	
15,71	
0,12	
4,98	

An, Sem, Mois, P...

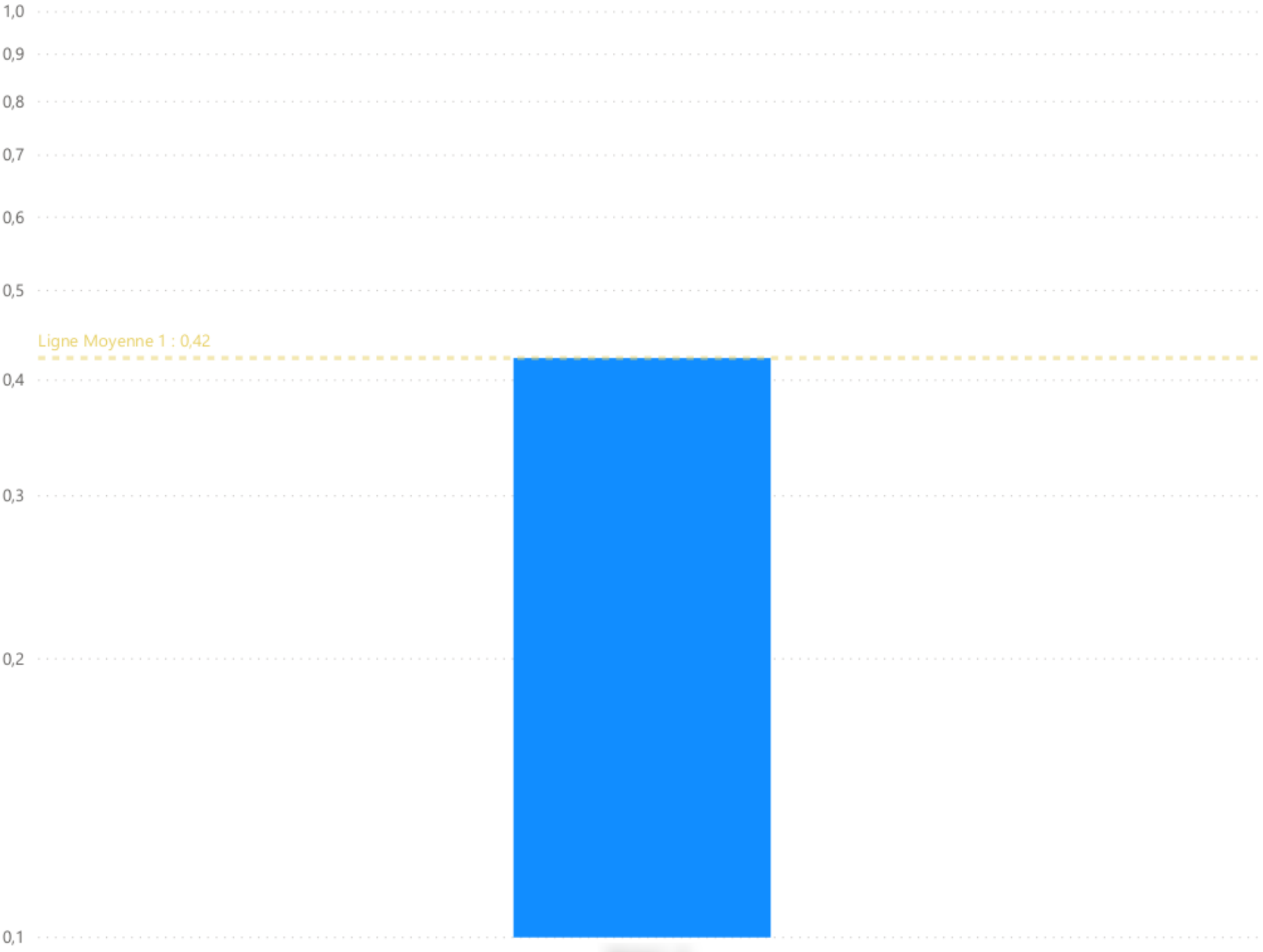


Process 4, Durée de résolution moyenne des tickets clos par technicien-ne

Moyenne tech_label

- ^ 2019
 - ^ 1
 - ^ Avril
 - ^ Février
 - ^ Janvier
 - ^ Juin
 - ^ Mai
 - ^ Mars
 - ^ 2
 - ^ Août
 - ^ Décembre
 - ^ Juillet
 - ^ Novembre
 - ^ Octobre
 - ^ Septembre
- ^ 2020
 - ^ 1
 - ^ Avril
 - ^ Février
 - ^ Janvier
 - ^ Juin
 - ^ Mai
 - ^ Mars
 - ^ 2

Résolution Moyenne en Heure



0,42
0,42

