데이터 수집 범위

1.서비스운영 이슈현황

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 전체(분기) | 5월 | 6월 | 7월 |
| 전체이슈 | 1926 | 650 | 836 | 440 |
| 완료처리 (2020-07-30기준) | 1832 | 604 | 755 | 473 |
| 해당기간에 완료처리한 이슈 | 1208 | 381 | 537 | 290 |

2.고객사별 이슈

정렬순서 : 전체 이슈수(내림차순)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 학교 | 전체이슈 | 5월 | 6월 | 7월 |
| 우석대학교 | 132 | 19 | 52 | 61 |
| 건국대학교 | 102 | 28 | 60 | 14 |
| 국민대학교(LMS) | 85 | 39 | 34 | 12 |
| 전남대학교 | 83 | 33 | 29 | 21 |
| 강남대학교 | 78 | 36 | 38 | 4 |
| 숭실대학교 | 77 | 25 | 35 | 17 |
| 루터대학교 | 74 | 28 | 31 | 15 |
| 가천대학교 | 69 | 21 | 29 | 19 |
| 인덕대학교 | 60 | 20 | 26 | 14 |
| 목표대학교 | 59 | 18 | 29 | 12 |
| 인천대학교 | 58 | 18 | 31 | 9 |
| 한국성서대학교 | 57 | 17 | 24 | 16 |
| 부산대학교 | 56 | 27 | 17 | 12 |
| 상명대학교 | 51 | 9 | 27 | 15 |
| 경기대학교(BARUN) | 48 | 11 | 26 | 11 |
| 한국항공대학교 | 48 | 17 | 16 | 15 |
| 혜전대학교 | 47 | 19 | 18 | 10 |
| 상지대학교 | 44 | 20 | 16 | 8 |
| 숙명여자대학교 | 41 | 16 | 15 | 10 |
| 동남보건대학교 | 40 | 11 | 15 | 14 |
| 협성대학교 | 40 | 5 | 29 | 6 |
| 신한대학교 | 39 | 21 | 9 | 9 |
| 연세대학교 미래캠퍼스 | 39 | 26 | 8 | 5 |
| 강원대학교 | 37 | 15 | 14 | 8 |
| 가톨릭관동대학교 | 36 | 10 | 20 | 6 |
| 차의과학대학교 | 36 | 8 | 18 | 10 |
| 덕성여자대학교 | 32 | 0 | 18 | 14 |
| 동신대학교 | 32 | 9 | 14 | 9 |
| 오산대학교 | 30 | 8 | 17 | 5 |
| 전주대학교 | 30 | 16 | 12 | 2 |
| 나사렛대학교 | 28 | 12 | 15 | 1 |
| 순천향대학교 | 26 | 16 | 6 | 4 |
| 경기대학교 | 25 | 9 | 12 | 4 |
| 울산대학교 | 23 | 10 | 8 | 5 |
| 건강보험심사평가원 | 21 | 12 | 6 | 3 |
| 배재대학교 | 21 | 13 | 5 | 3 |
| 동서울대학교 | 16 | 3 | 10 | 3 |
| KDI 국제정책대학원 | 15 | 3 | 7 | 5 |
| 세종대학교 | 13 | 3 | 7 | 3 |
| 대진대학교 | 12 | 6 | 6 | 0 |
| 연암공과대학교 | 11 | 0 | 2 | 9 |
| 한성대학교 | 11 | 1 | 4 | 6 |
| 예수대학교 | 10 | 5 | 5 | 0 |
| LG다문화학교 | 8 | 0 | 4 | 4 |
| 동원대학교 | 7 | 3 | 2 | 2 |
| 경찰대학 | 4 | 3 | 1 | 0 |
| 연암대학교 | 4 | 0 | 1 | 3 |
| 인천재능대학교 | 4 | 0 | 4 | 0 |
| 가천대학교(WIND) | 3 | 0 | 3 | 0 |
| 고려사이버대학교 | 2 | 0 | 1 | 1 |
| 국민대학교(CTL) | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 부산가톨릭대학교 | 1 | 0 | 0 | 1 |

3.이슈처리 상황

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 접수 | 진행 | 완료 | 검토 | 종결 |
| 전체이슈 | 228 | 168 | 1458 | 35 | 35 |
| 비율(%) | 12.0 | 8.7 | 75.7 | 1.8 | 1.8 |

4.제품별 이슈

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | LMS | LMS 외 제품 | 기타(비제품영역) |
| 이슈수 | 1379 | 418 | 56 |
| 비율(%) | 74.4 | 22.6 | 3.0 |

5.문의내용별 분류

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 운영지원요청 | 사용방법문의 | 오류/장애 | 수정/개선요청 | 미분류 |
| 이슈수 | 755 | 253 | 128 | 308 | 482 |
| 비율(%) | 39.3 | 13.1 | 6.6 | 16.0 | 25.0 |

6.문의처리 참여자

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 처리자 | 김미지 | 블루소프트 | 차윤미 | 이지영 | 우덕종 | 이종문 | 이정현 | 최영재 |
| 이슈수 | 337 | 330 | 259 | 153 | 66 | 55 | 43 | 20 |
| 처리자 | 오병주 | 임은섭 | 와이오즈 | 최병식 | 학교(고객사) | 현동기 | 장진우 | 조성완 |
| 이슈수 | 20 | 15 | 15 | 9 | 8 | 8 | 6 | 6 |

7.주요 참여자 이슈 대응 내용

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 서비스운영팀 | 운영지원요청 | 사용방법문의 | 오류/장애 | 수정/개선요청 | 미분류 |
| 총 이슈건 | 530 | 246 | 66 | 161 | 2 |
| 비율(%) | 52.7 | 24.5 | 6.6 | 16.0 | 0.2 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 블루소프트 | 운영지원요청 | 사용방법문의 | 오류/장애 | 수정/개선요청 | 미분류 |
| 총 이슈건 | 163 | 5 | 54 | 105 | 3 |
| 비율(%) | 49.4 | 1.5 | 16.4 | 31.8 | 0.9 |

8.이슈 담당자

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 김미지 | 차윤미 | 박성호 | 이지영 | 이종문 |
| 이슈수 | 612 | 446 | 225 | 203 | 80 |

9.LMS이슈(주요)키워드 분석

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 동영상 | 퀴즈 | 과제 | 학사연동 | 성적 | 강의실홈 |
| 이슈수 | 213 | 173 | 64 | 52 | 47 | 30 |