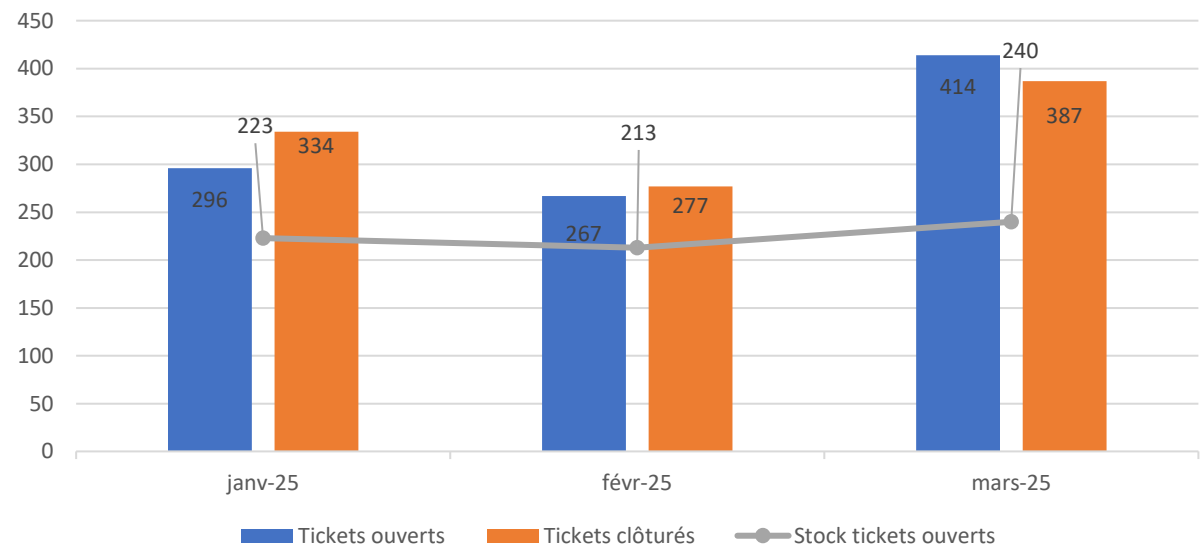
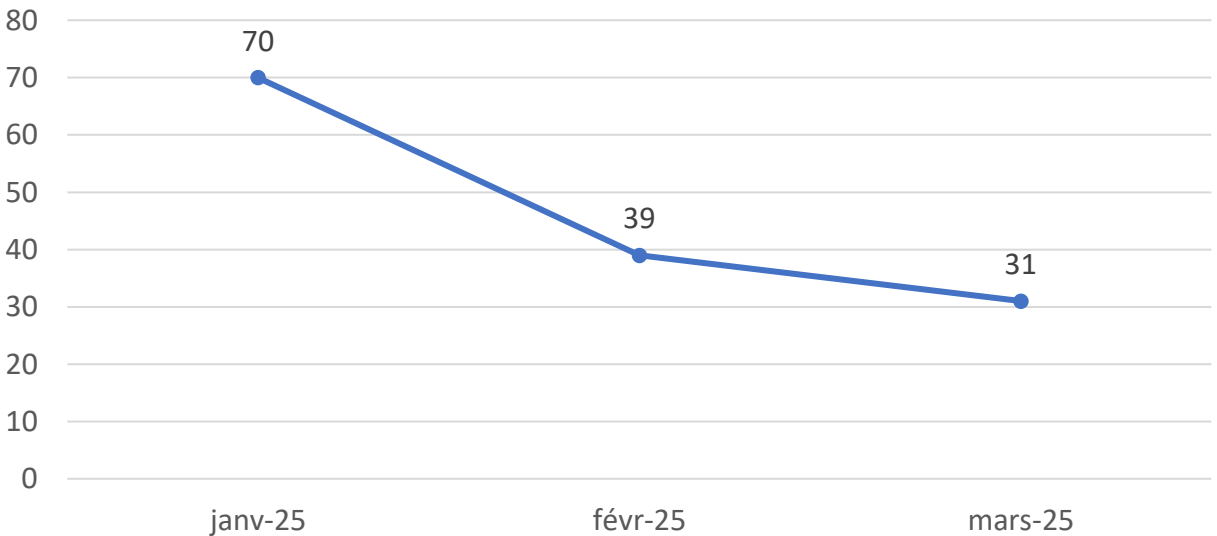


Tableau de bord Centre de Services Utilisateurs Mars 2025

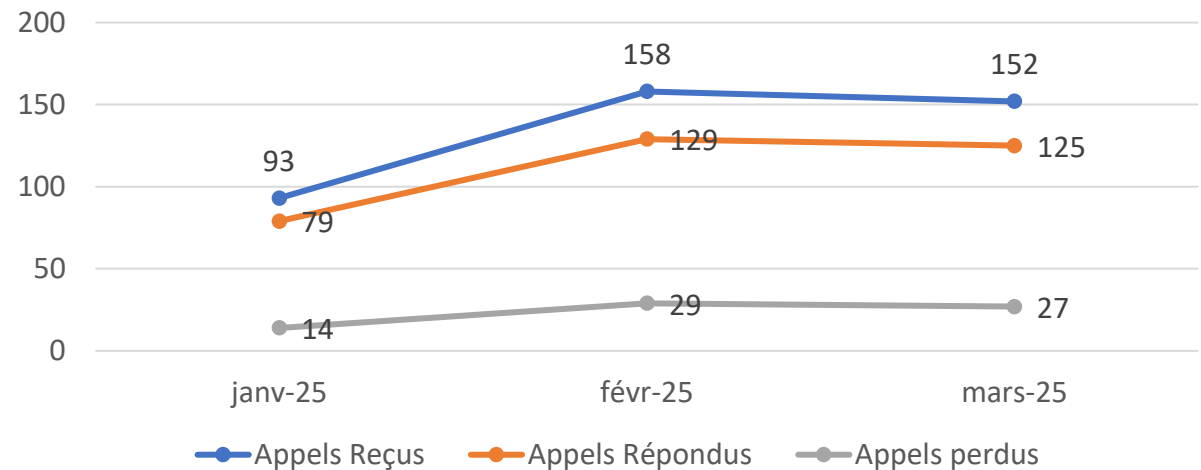
Evolution mensuelle tickets GLPI de la DSIN



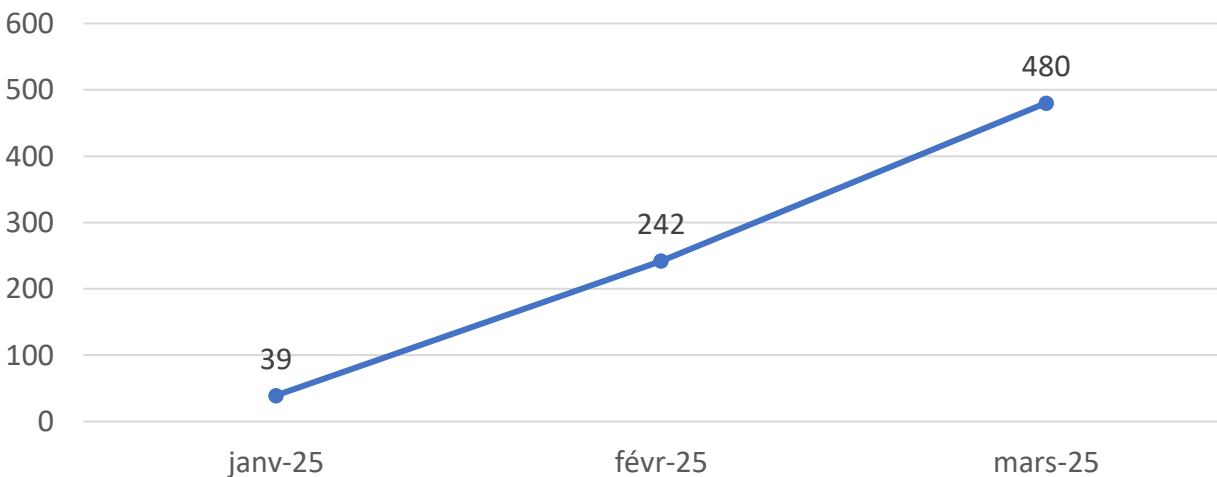
Age moyen (jours) du stock de tickets ouverts



Réception d'appels téléphoniques



Durée moyenne d'un appel (s)



Amélioration Continue – analyse et plan d’actions

- Diminution continue de l’âge moyen des tickets en cours de traitement malgré une légère augmentation du stock de ces tickets
- Stabilisation du nombre d’appels perdus
- Forte implication des techniciens du Centre de Service dans la prise d’appels et la résolution des tickets

- Actions en cours :
 - Continuer l’analyse des créneaux horaires d’appels pour assurer une continuité de service adaptée aux besoins utilisateurs
 - Augmenter temporairement le nombre de techniciens au Centre de Services Utilisateurs pour traiter les tickets historiques en stock
 - Organiser une première enquête satisfaction

- En conclusion:
 - Gestion efficace des tickets, stabilisation du stock en attente de traitement malgré une forte recrudescence de tickets en mars
 - Charge accrue en mars due aux attaques de phishing et au changement de mots de passe.
 - Augmentation de la durée des appels, démontrant un effort pour garantir un service de qualité.

BRAVO à l’équipe Centre de Services Utilisateurs pour les efforts déployés en mars dans un contexte de forte charge !