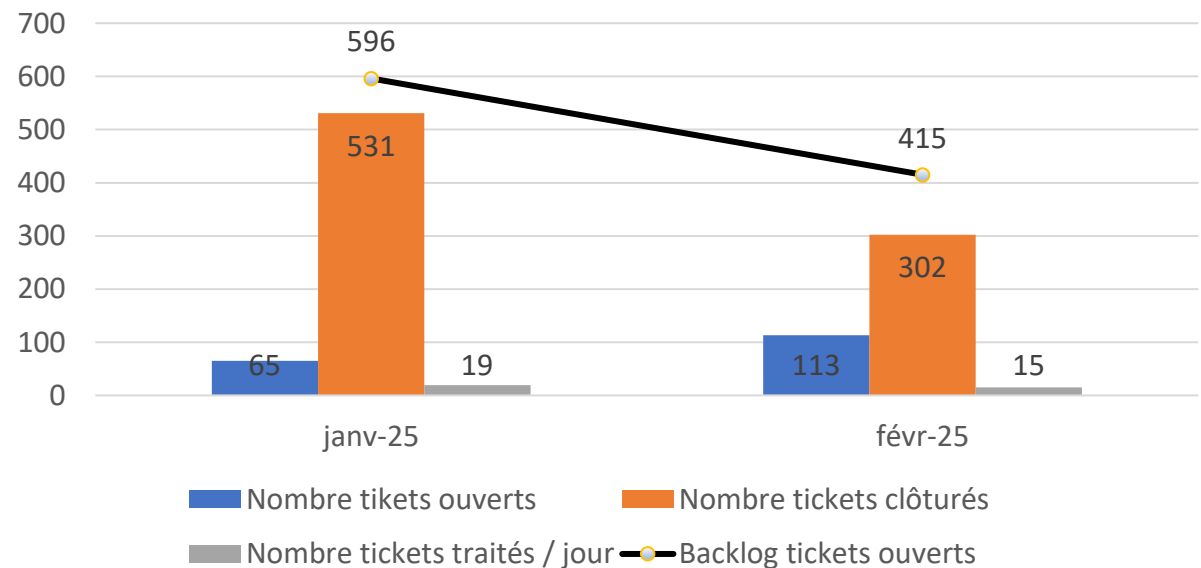
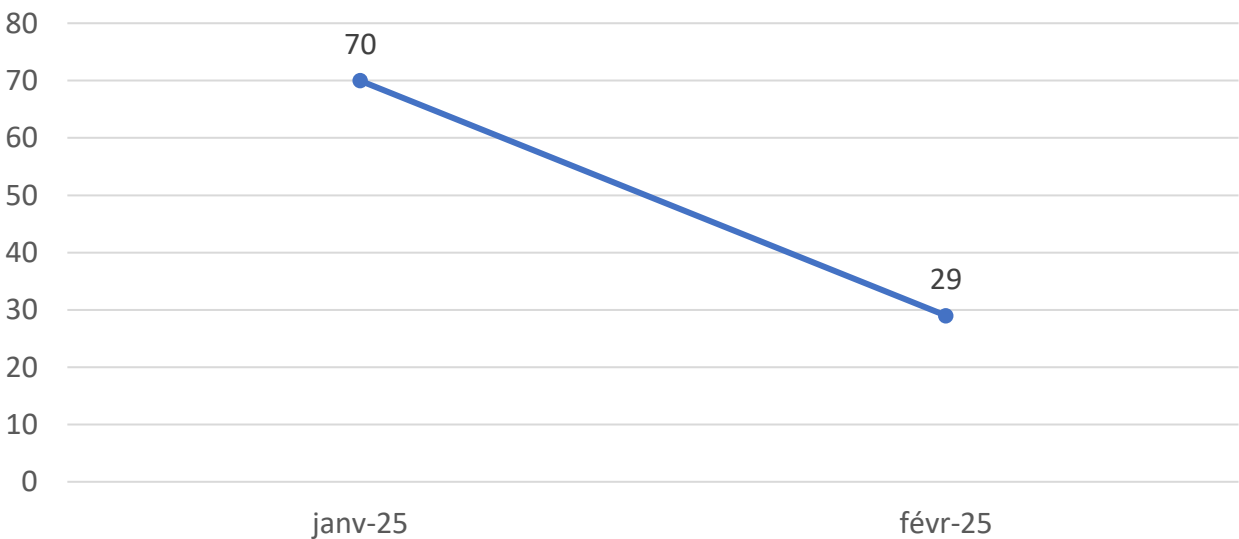


Tableau de bord Centre de Services Utilisateurs

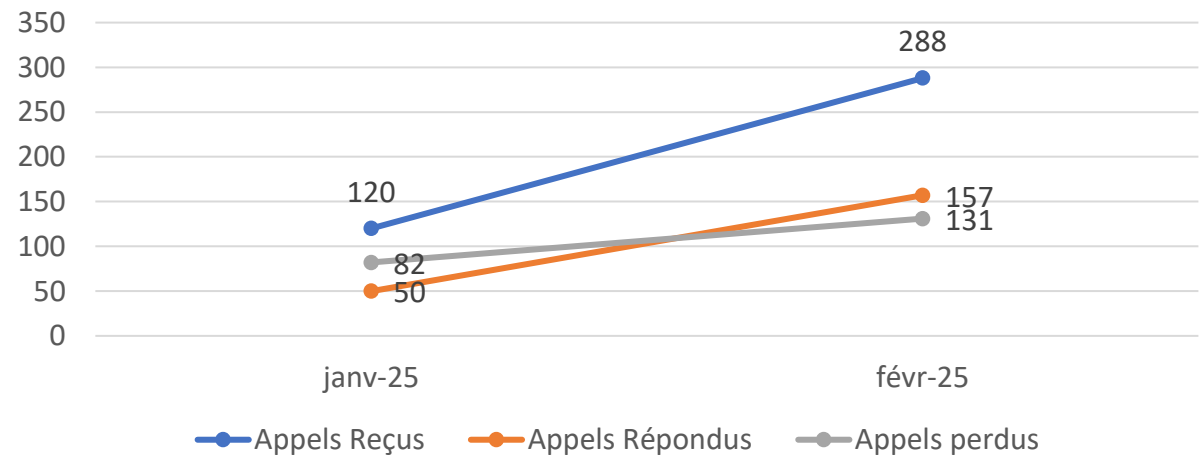
Evolution mensuelle tickets GLPI



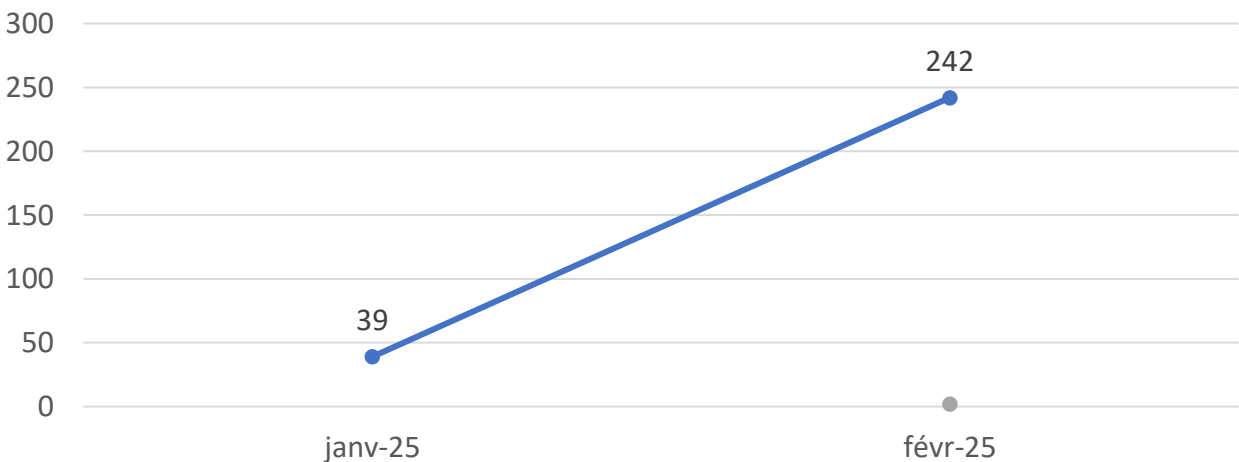
Age moyen (jours) backlog



Réception d'appels téléphoniques



Durée moyenne d'un appel (s)



Amélioration Continue – analyse et plan d’actions

- Forte diminution du nombre de tickets en cours de traitement, diminuant le stock de tickets en attente et leur âge moyen
- Un taux important d’appels perdus, de l’ordre de 45% - analyse en cours pour identifier les créneaux horaires les plus sollicités et éventuellement adapter l’organisation
- A contrario, la durée moyenne d’un appel a fortement augmenté en février, montrant une volonté de garantir un service de qualité à l’utilisateur en ligne

- En cours :
 - Analyse précise des causes d’ouverture de tickets pour identifier des axes d’amélioration
 - Analyse des créneaux horaires d’appels

- En conclusion, démarrage positif du Centre de Services Utilisateurs
 - Forte diminution de stock de tickets ouverts
 - Forte augmentation du nombre d’appels utilisateurs
 - Organisation en rodage mais qui porte ses fruits

BRAVO à l’équipe Centre de Services Utilisateurs !