

**Utilisateurs qui sollicitent le + le support classés par  
qualificatif (classement des 10 premiers)**

---

**pour le mois d'Octobre 2 015**

	<b>Nombre de tickets</b>
<b>Assistance</b>	26
<b>Demande (Création - Neuf - Nx)</b>	29
<b>Demande de service</b>	119
<b>Demande (Recyclé - Transfert)</b>	7
<b>Dysfonctionnement</b>	196
<b>Evolution</b>	48
	<b>425</b>

<b>Demandeur</b>	<b>Libellé qualificatif</b>	<b>Nombre de Dossiers</b>
THEVENON Valerie	Dysfonctionnement	6
GONON francoise	Evolution	5
CHATTELARD Marie	Dysfonctionnement	4
JORIAUX Michèle	Demande (Création - Neuf - Nx)	4
JORIAUX Michèle	Demande de service	4
JORIAUX Michèle	Dysfonctionnement	4
MAT_SABLES	Dysfonctionnement	4
PADET Marie-Luce	Dysfonctionnement	4
BEAU Aymeric	Dysfonctionnement	3
BISSUEL Marlène	Evolution	3
BONNEFOND Brigitte	Dysfonctionnement	3
CERNESSON Juliette	Dysfonctionnement	3
CHAVALLARD PINTO Nathalie	Dysfonctionnement	3
ECARD Nathalie	Demande de service	3
GAME Odile	Dysfonctionnement	3

<b>Demandeur</b>	<b>Libellé qualificatif</b>	<b>Nombre de Dossiers</b>
GUIGUE Franck	Dysfonctionnement	3
MOUSSIERE Laurence	Dysfonctionnement	3
ORTEGA Lionel	Demande de service	3
PERRIER Elodie	Demande de service	3
PERRIER Elodie	Evolution	3
VIALERON Christian	Demande de service	3

**Tickets classés "justifiés" et "confort"**

**pour le mois d'Octobre 2 015**

**Nombre de dossiers 425**

<b>CL-Justifié</b>	<b>Nom Court du Site Niveau 1</b>	<b>Nombre de Dossiers</b>
Confort	Mably	3
	Roannais Agglomeration	10
	Roannaise de l'eau	1
	Roanne	17
	Villerest	1
		<b>32</b>

<b>CL-Justifié</b>	<b>Nom Court du Site Niveau 1</b>	<b>Nombre de Dossiers</b>
Justifiée	Commelle-Vernay	7
	Mably	29
	Office du tourisme	8
	Roannais Agglomeration	126
	Roannaise de l'eau	31
	Roanne	183
	Villerest	9
		<b>393</b>

**Demandes d'assistance classée par catégorie  
(classement des 10 premiers)**

**pour le mois d'Octobre 2 015**

<b>Libellé qualificatif</b>	<b>Nombre de Dossiers</b>
Assistance	26

<b>Libellé qualificatif</b>	<b>Nom de la Catégorie</b>	<b>Nombre de Dossiers</b>
Assistance	Logiciels\100 - Pilotage, management et gestion des ressources\106 - Systèmes d'information et TIC\Outlook	3
Assistance	Logiciels\100 - Pilotage, management et gestion des ressources\106 - Systèmes d'information et TIC\Firefox	2
Assistance	Logiciels\100 - Pilotage, management et gestion des ressources\106 - Systèmes d'information et TIC\Outlook\OWA	2
Assistance	Logiciels\400 - Services à la population\403 - Restauration collective\Civil Net Enfance-CIRIL	2
Assistance	Système\OS\Windows 7 - 64 Bits	2
Assistance	Impression	1
Assistance	Impression\Imprimante	1
Assistance	Impression\Multifonction	1
Assistance	Logiciels	1
Assistance	Logiciels\100 - Pilotage, management et gestion des ressources\103 - Affaires juridiques - Marchés\IXBUS-SRCI	1
Assistance	Logiciels\100 - Pilotage, management et gestion des ressources\103 - Affaires juridiques - Marchés\Marco-AGYSOFT	1
Assistance	Logiciels\100 - Pilotage, management et gestion des ressources\106 - Systèmes d'information et TIC\Excel	1
Assistance	Logiciels\100 - Pilotage, management et gestion des ressources\106 - Systèmes d'information et TIC\Filezilla	1
Assistance	Logiciels\100 - Pilotage, management et gestion des ressources\106 - Systèmes d'information et TIC\Oracle	1
Assistance	Logiciels\100 - Pilotage, management et gestion des ressources\106 - Systèmes d'information et TIC\Word	1
Assistance	Logiciels\400 - Services à la population\406 - Population\Adagio-ARPEGE	1
Assistance	Logiciels\400 - Services à la population\406 - Population\Gma	1
Assistance	Matériels\Souris	1
Assistance	Réseau	1
Assistance	Système	1

**Nb de tickets classés par type  
avec la durée des actions**

---

**pour le mois d'Octobre 2 015**

---

Type de tickets	Nombre de Dossiers	Durée totale des actions en mm	en % total de la durée des actions
Administratif	403	17 298,2	91,69%
Ecole	21	1 512,58	8,02%
Entreprise	1	54,5	0,29%
	<b>425</b>	<b>18 865,28</b>	<b>100,00%</b>

## Nb de tickets par entité et par site

pour le mois d'Octobre 2 015

Collectivité	Nom Complet du Site	Nombre de Dossiers
Commelle-Vernay	Commelle-Vernay\Bibliotheque	2
	Commelle-Vernay\Mairie\1er etage	5
Commelle-Vernay		7

Collectivité	Nom Complet du Site	Nombre de Dossiers
Mably	Mably\Ecoles\Ecole Elémentaire Jacques Prévert	1
	Mably\Ecoles\Ecole Maternelle des Sables	4
	Mably\Ecoles\Ecole Maternelle Jacques Prévert	1
	Mably\Ecoles\Groupe Scolaire des Tuileries	2
	Mably\Espace de la Tour	4
	Mably\Mairie\Etage 1	7
	Mably\Mairie\Rez de Chaussée	12
	Mably\Mediatheque	1
Mably		32

Collectivité	Nom Complet du Site	Nombre de Dossiers
Office du tourisme	Office du tourisme	8
Office du tourisme		8

Collectivité	Nom Complet du Site	Nombre de Dossiers
Roannais Agglomer	Roannais Agglomeration	1
	Roannais Agglomeration\Centre Nautique Lucien Burdin\Bureau du directeur	1
	Roannais Agglomeration\Centre Technique d'Exploitation	1
	Roannais Agglomeration\Centre Technique d'Exploitation\Batiment 2	8
	Roannais Agglomeration\Centre Technique d'Exploitation\Batiment 3	1
	Roannais Agglomeration\Conseil General - Rue Brison	4
	Roannais Agglomeration\Cure Saint-Jean Saint-Maurice	5
	Roannais Agglomeration\Dechetterie Mardeloup	1
	Roannais Agglomeration\Espace Numerique	6
	Roannais Agglomeration\Immeuble Helvetique\Etage 2	44
	Roannais Agglomeration\Immeuble Helvetique\Etage 2\Bureau Développement Durable	1
	Roannais Agglomeration\Immeuble Helvetique\Etage 3	28
	Roannais Agglomeration\Le Crozet	1
	Roannais Agglomeration\Nauticum\Etage 1	3
	Roannais Agglomeration\Numériparc	2
	Roannais Agglomeration\Numériparc\Bureau Administratif	1

Roannais Agglomer	Roannais Agglomeration\Numériparc\Bureau Brigitte-Françoise	5
	Roannais Agglomeration\Numériparc\Bureau Cedric	1
	Roannais Agglomeration\Numériparc\Bureau Martine & Maxime	6
	Roannais Agglomeration\Numériparc\Bureau Responsable DSI	1
	Roannais Agglomeration\Numériparc\Bureau RUET	10
	Roannais Agglomeration\Numériparc\Bureau SRT	3
	Roannais Agglomeration\Saint-Leger sur Roanne	2
Roannais Agglomer		<b>136</b>

Collectivité	Nom Complet du Site	Nombre de Dossiers
Roannaise de l'eau	Roannaise de l'eau\Centre technique d'exploitation	1
	Roannaise de l'eau\Centre technique d'exploitation\Batiment 1	5
	Roannaise de l'eau\Immeuble Helvétique 1er étage	22
	Roannaise de l'eau\Usine de Renaison\Etage 1	4
Roannaise de l'eau		<b>32</b>

Collectivité	Nom Complet du Site	Nombre de Dossiers
Roanne	Roanne\Centre Administratif Paul Pillet\Etage 1	32
	Roanne\Centre Administratif Paul Pillet\Etage 2	14
	Roanne\Centre Administratif Paul Pillet\Etage 3	24
	Roanne\Centre Administratif Paul Pillet\Etage 4	6
	Roanne\Centre Administratif Paul Pillet\Rez-de-Chaussee	6
	Roanne\Centre Administratif Paul Pillet\Sous-sol	7
	Roanne\Centre de Protection Urbain	5
	Roanne\Centre Jeunesse P. Beregovoy	7
	Roanne\Centre Technique Municipal\Etage 1	13
	Roanne\Centre Technique Municipal\Rez-de-chaussee	7
	Roanne\Ecoles\Ecole Elementaire Fontquentin	1
	Roanne\Ecoles\Ecole Elementaire Jean Rostand	1
	Roanne\Ecoles\Ecole Elementaire La Rochette	1
	Roanne\Ecoles\Ecole Elementaire Matel	1
	Roanne\Ecoles\Ecole Elementaire Paul Bert	1
	Roanne\Ecoles\Ecole Maternelle Deux Faubourgs	1
	Roanne\Ecoles\Ecole Maternelle Fontquentin	2
	Roanne\Ecoles\Ecole Maternelle Larochette	1
	Roanne\Ecoles\Ecole Maternelle Wilson	1
	Roanne\Ecoles\Groupe Scolaire Arsenal	3
	Roanne\Ecoles\Groupe Scolaire Fuyant	2
	Roanne\Ecoles\Groupe Scolaire Jules Ferry	1
	Roanne\Ecoles\Groupe Scolaire Marengo	3
	Roanne\Hall d'Exposition Agricole	1
	Roanne\Hotel de Ville\Etage 1	4

Roanne	Roanne\Hotel de Ville\Etage 3	9
	Roanne\Hotel de Ville\Rez-de-chaussee	18
	Roanne\Maison de la vie associative	1
	Roanne\Mediatheque\Etage 1	5
	Roanne\Mediatheque\Etage 2	4
	Roanne\MSP Saint Clair	1
	Roanne\Musee Joseph Dechelette	2
	Roanne\Musee Joseph Dechelette\Bibliotheque	1
	Roanne\Parc des Sports	1
	Roanne\Police Municipale\Etage 1	3
	Roanne\Police Municipale\Rez-de-chaussee	3
	Roanne\Pompes Funebres	5
	Roanne\Serres Municipales\Etage 1	1
	Roanne\Serres Municipales\Rez-de-chaussee	1
<b>Roanne</b>		<b>200</b>

<b>Collectivité</b>	<b>Nom Complet du Site</b>	<b>Nombre de Dossiers</b>
Villerest	Villerest\Ecoles\Ecole elementaire la Lie	1
	Villerest\Mairie	1
	Villerest\Mairie\Etage 1	5
	Villerest\Mairie\Rez-de- Chaussee	3
<b>Villerest</b>		<b>10</b>

	Somme :	425
--	---------	-----



## Origine des appels

pour le mois d'Octobre 2 015

Libellé origine	Nombre de Dossiers	En % du total
E-Mail	254	59,76%
Téléphone	134	31,53%
Interne	34	8,00%
Portail	3	0,71%
	<b>425</b>	<b>100,00%</b>

## Temps de résolutions des tickets

pour le mois d'Octobre 2 015

Dossiers	Pourcentage	intervalle_j
280	65,88%	0-1 jour
37	8,71%	2 jours
47	11,06%	3-5 jours
54	12,71%	6-30 jours
7	1,65%	> 30 jours
<b>425</b>	<b>100,00%</b>	

**Temps moyen en j pour livraison de postes (hors plan  
de renouvellement)**

---

**pour le mois d'Octobre 2 015**

<b>Nom de la Catégorie</b>	<b>Libellé qualificatif</b>	<b>Nombre de Dossiers</b>	<b>Durée moyenne ouvrée en j</b>
Matériels\PC Portable	Demande (Création - Neuf - Nx)	1	3
Matériels\PC Portable	Demande (Recyclé - Transfert)	3	5
		<b>4</b>	<b>4,33</b>
Matériels\Unité Centrale	Demande (Recyclé - Transfert)	1	1
		<b>1</b>	<b>1</b>

**Temps et délais moyens par équipe  
pour créer/modifier un compte  
utilisateur**

---

**pour le mois d'Octobre 2 015**

<b>Nom de la Catégorie</b>		<b>Nombre de Dossiers</b>	<b>Durée moyenne en jours</b>
Système\Gestion Objets AD - Exchange\Création		14	4,14
Système\Gestion Objets AD - Exchange\Modification / Suppression		21	0,38

## Tickets classés par Equipe et Qualification (en % du total général)

**pour le mois d'Octobre 2 015**

Equipe	Libellé qualificatif	Nombre de Dossiers	Pourcentage
Projets - Applications	Dysfonctionnement	41	43,62%
	Evolution	18	19,15%
	Demande de service	15	15,96%
	Demande (Création - Neuf - Nx)	12	12,77%
	Assistance	8	8,51%
<b>Projets - Applications</b>		<b>94</b>	<b>22,12%</b>

Relations utilisateurs et Environnement de travail	Dysfonctionnement	114	46,15%
	Demande de service	76	30,77%
	Evolution	20	8,10%
	Assistance	17	6,88%
	Demande (Création - Neuf - Nx)	14	5,67%
	Demande (Recyclé - Transfert)	6	2,43%
<b>Relations utilisateurs et Environnement de travail</b>		<b>247</b>	<b>58,12%</b>

Système réseaux et téléphonie	Dysfonctionnement	41	48,81%
	Demande de service	28	33,33%
	Evolution	10	11,90%
	Demande (Création - Neuf - Nx)	3	3,57%
	Assistance	1	1,19%
	Demande (Recyclé - Transfert)	1	1,19%
<b>Système réseaux et téléphonie</b>		<b>84</b>	<b>19,76%</b>

		<b>425</b>	<b>100,00%</b>
--	--	------------	----------------