

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

pour le mois de Décembre 2 015

	Nombre de tickets
Assistance	35
Demande (Création - Neuf - Nx)	19
Demande de service	98
Demande (Recyclé - Transfert)	4
Dysfonctionnement	174
Evolution	31
	361

Demandeur	Libellé qualificatif	Nombre de Dossiers
FERRARA Maxime	Demande de service	5
CHARRIER Antoine	Demande de service	4
CERNESSON Juliette	Dysfonctionnement	3
DUMAS Michelle	Dysfonctionnement	3
FERRARA Maxime	Dysfonctionnement	3
GUIGUE Franck	Dysfonctionnement	3
JORIAUX Michèle	Demande (Création - Neuf - Nx)	3
JORIAUX Michèle	Demande de service	3
JORIAUX Michèle	Dysfonctionnement	3
LAROCHE Grégory	Demande de service	3

Tickets classés "justifiés" et "confort"

pour le mois de Décembre 2 015

Nombre de dossiers 361

CL-Justifié	Nom Court du Site Niveau 1	Nombre de Dossiers
Confort	Roannais Agglomeration	15
	Roannaise de l'eau	3
	Roanne	11
	Villerest	1
		30

CL-Justifié	Nom Court du Site Niveau 1	Nombre de Dossiers
Justifiée	Commelle-Vernay	4
	Mably	44
	Office du tourisme	5
	Roannais Agglomeration	116
	Roannaise de l'eau	24
	Roanne	128
	Villerest	10
		331

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

pour le mois de Décembre 2 015

Libellé qualificatif	Nombre de Dossiers
Assistance	35

Libellé qualificatif	Nom de la Catégorie	Nombre de Dossiers
Assistance	Système\Partages Dossiers / Fichiers	9
Assistance	Logiciels\100 - Pilotage, management et gestion des ressources\106 - Systèmes d'information et TIC\Outlook	3
Assistance	Logiciels\400 - Services à la population\403 - Restauration collective\Civil Net Enfance-CIRIL	3
Assistance	Logiciels\100 - Pilotage, management et gestion des ressources\106 - Systèmes d'information et TIC\Excel	2
Assistance	Matériels\Tablette	2
Assistance	Système\OS\Windows 7 - 64 Bits	2
Assistance	Téléphonie\Mobile	2
Assistance	Impression\Imprimante	1
Assistance	Logiciels\100 - Pilotage, management et gestion des ressources\102 - Direction et affaires générales\Elise-ARCHIMED	1
Assistance	Logiciels\100 - Pilotage, management et gestion des ressources\102 - Direction et affaires générales\Elise-ARCHIMED\Courrier Elise	1
Assistance	Logiciels\100 - Pilotage, management et gestion des ressources\105 - Ressources humaines\Civil RH	1
Assistance	Logiciels\100 - Pilotage, management et gestion des ressources\105 - Ressources humaines\Civil Web absences	1
Assistance	Logiciels\100 - Pilotage, management et gestion des ressources\106 - Systèmes d'information et TIC\Xivo	1
Assistance	Logiciels\200 - Aménagement et développement territorial\204 - Transports et déplacements\Pegase	1
Assistance	Logiciels\400 - Services à la population\406 - Population\Gma	1
Assistance	Matériels	1
Assistance	Matériels\Petits Matériels	1
Assistance	Réseau	1
Assistance	Téléphonie	1

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

pour le mois de Décembre 2 015

Type de tickets	Nombre de Dossiers	Durée totale des actions en mm	en % total de la durée des actions
Administratif	332	13 301,72	88,31%
Ecole	29	1 760,23	11,69%
	361	15 061,95	100,00%

Nb de tickets par entité et par site

pour le mois de Décembre 2 015

Collectivité	Nom Complet du Site	Nombre de Dossiers
Commelle-Vernay	Commelle-Vernay\Bibliotheque	1
	Commelle-Vernay\Mairie\1er etage	1
	Commelle-Vernay\Mairie\Rez-de-Chaussee	2
Commelle-Vernay		4

Collectivité	Nom Complet du Site	Nombre de Dossiers
Mably	Mably	1
	Mably\Association EPICES	1
	Mably\CTM	3
	Mably\Ecoles\Ecole Elémentaire Jacques Prévert	2
	Mably\Ecoles\Ecole Maternelle des Sables	4
	Mably\Ecoles\Ecole Maternelle Jacques Prévert	2
	Mably\Ecoles\Groupe Scolaire des Tuileries	1
	Mably\Espace de la Tour	1
	Mably\Mairie\Etage 1	5
	Mably\Mairie\Rez de Chaussée	21
	Mably\Mediatheque	3
Mably		44

Collectivité	Nom Complet du Site	Nombre de Dossiers
Office du tourisme	Office du tourisme	5
Office du tourisme		5

Collectivité	Nom Complet du Site	Nombre de Dossiers
Roannais Agglomer	Roannais Agglomeration	3
	Roannais Agglomeration\Aeroport	3
	Roannais Agglomeration\Centre des Entreprises (copro)	1
	Roannais Agglomeration\Centre Nautique Lucien Burdin\Bureau du directeur	1
	Roannais Agglomeration\Centre Technique d'Exploitation	3
	Roannais Agglomeration\Centre Technique d'Exploitation\Batiment 2	2
	Roannais Agglomeration\Cure Saint-Jean Saint-Maurice	1
	Roannais Agglomeration\Espace Numerique	4
	Roannais Agglomeration\Immeuble Helvetique\Etage 2	38
	Roannais Agglomeration\Immeuble Helvetique\Etage 2\Bureau Développement Durable	2
	Roannais Agglomeration\Immeuble Helvetique\Etage 3	33
	Roannais Agglomeration\Le Crozet	4

Roannais Agglomer	Roannais Agglomeration\Nauticum\Etage 1	3
	Roannais Agglomeration\Nauticum\Rez-de-chaussee	1
	Roannais Agglomeration\Numériparc\Bureau Administratif	1
	Roannais Agglomeration\Numériparc\Bureau Brigitte-Françoise	2
	Roannais Agglomeration\Numériparc\Bureau Cedric	1
	Roannais Agglomeration\Numériparc\Bureau Martine & Maxime	10
	Roannais Agglomeration\Numériparc\Bureau RUET	6
	Roannais Agglomeration\Numériparc\Bureau SRT	5
	Roannais Agglomeration\Patinoire\Bureau entree	3
	Roannais Agglomeration\RIAPE	1
	Roannais Agglomeration\Saint-Leger sur Roanne	1
	Roannais Agglomeration\Technopole Diderot	2
Roannais Agglomer		131

Collectivité	Nom Complet du Site	Nombre de Dossiers
Roannaise de l'eau	Roannaise de l'eau\Ancienne Usine\1er étage	2
	Roannaise de l'eau\Centre technique d'exploitation	3
	Roannaise de l'eau\Centre technique d'exploitation\Batiment 1	2
	Roannaise de l'eau\Immeuble Helvétique 1er étage	19
	Roannaise de l'eau\Usine de Renaison\Etage 1	1
Roannaise de l'eau		27

Collectivité	Nom Complet du Site	Nombre de Dossiers
Roanne	Roanne\Centre Administratif Paul Pillet\Etage 1	25
	Roanne\Centre Administratif Paul Pillet\Etage 2	11
	Roanne\Centre Administratif Paul Pillet\Etage 3	15
	Roanne\Centre Administratif Paul Pillet\Etage 4	2
	Roanne\Centre Administratif Paul Pillet\Rez-de-Chaussee	4
	Roanne\Centre Administratif Paul Pillet\Sous-sol	6
	Roanne\Centre Jeunesse P. Beregovoy	5
	Roanne\Centre Technique Municipa\Etage 1	8
	Roanne\Centre Technique Municipa\Rez-de-chaussee	2
	Roanne\Ecoles\Ecole Elementaire Crozon	1
	Roanne\Ecoles\Ecole Elementaire La Rochette	1
	Roanne\Ecoles\Ecole Elementaire Matel	1
	Roanne\Ecoles\Ecole Elementaire Mulsant	1
	Roanne\Ecoles\Ecole Elementaire Paul Bert	1
	Roanne\Ecoles\Ecole Maternelle Berthelot	2
	Roanne\Ecoles\Ecole Maternelle Deux Faubourgs	2
	Roanne\Ecoles\Groupe Scolaire Arsenal	1
	Roanne\Ecoles\Groupe Scolaire Fuyant	1
	Roanne\Ecoles\Groupe Scolaire Jules Ferry	3

Roanne	Roanne\Ecoles\Groupe Scolaire Marengo	1
	Roanne\Ecoles\Groupe Scolaire Mayollet	2
	Roanne\Hotel de Ville\Etage 1	4
	Roanne\Hotel de Ville\Etage 3	7
	Roanne\Hotel de Ville\Rez-de-chaussee	10
	Roanne\Mediatheque\Etage 1	4
	Roanne\Mediatheque\Etage 2	4
	Roanne\MSP Saint Clair	1
	Roanne\Musee Joseph Dechelette	3
	Roanne\Police Municipale\Etage 1	3
	Roanne\Police Municipale\Rez-de-chaussee	7
	Roanne\Pompes Funebres	1
Roanne		139

Collectivité	Nom Complet du Site	Nombre de Dossiers
Villerest	Villerest\Ecoles\Ecole elementaire la Lie	1
	Villerest\Ecoles\Ecole maternelle Mirandole	3
	Villerest\Mairie\Etage 1	5
	Villerest\Mairie\Rez-de- Chaussee	2
Villerest		11

	Somme :	361
--	----------------	------------

Origine des appels

pour le mois de Décembre 2 015

Libellé origine	Nombre de Dossiers	En % du total
E-Mail	206	57,06%
Téléphone	123	34,07%
Interne	24	6,65%
Portail	8	2,22%
	361	100,00%

Temps de résolutions des tickets

pour le mois de Décembre 2 015

Dossiers	Pourcentage	intervalle_j
262	72,58%	0-1 jour
22	6,09%	2 jours
34	9,42%	3-5 jours
31	8,59%	6-30 jours
12	3,32%	> 30 jours
361	100,00%	

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

pour le mois de Décembre 2 015

Nom de la Catégorie	Libellé qualificatif	Nombre de Dossiers	Durée moyenne ouvrée en j
Matériels\PC Portable	Demande (Recyclé - Transfert)	1	1
		1	1
Matériels\Unité Centrale	Demande (Création - Neuf - Nx)	1	5
		1	5

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

pour le mois de Décembre 2 015

Nom de la Catégorie		Nombre de Dossiers	Durée moyenne en jours
Système\Gestion Objets AD - Exchange\Création		8	6,25
Système\Gestion Objets AD - Exchange\Modification / Suppression		19	0,58

Pour rappel : délai pour création de compte : 10 j

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

pour le mois de Décembre 2 015

Equipe	Libellé qualificatif	Nombre de Dossiers	Pourcentage
Projets - Applications	Dysfonctionnement	42	52,50%
	Evolution	13	16,25%
	Demande de service	11	13,75%
	Assistance	7	8,75%
	Demande (Création - Neuf - Nx)	7	8,75%
Projets - Applications		80	22,16%

Relations utilisateurs et Environnement de travail	Dysfonctionnement	91	47,64%
	Demande de service	55	28,80%
	Assistance	17	8,90%
	Evolution	15	7,85%
	Demande (Création - Neuf - Nx)	10	5,24%
	Demande (Recyclé - Transfert)	3	1,57%
Relations utilisateurs et Environnement de travail		191	52,91%

Système réseaux et téléphonie	Dysfonctionnement	41	45,56%
	Demande de service	32	35,56%
	Assistance	11	12,22%
	Evolution	3	3,33%
	Demande (Création - Neuf - Nx)	2	2,22%
	Demande (Recyclé - Transfert)	1	1,11%
Système réseaux et téléphonie		90	24,93%

		361	100,00%
--	--	------------	----------------

**Temps de résolution des tickets en fonction
des variables impact et urgence**

pour le mois de Décembre 2 015

	Bloquant	Non Bloquant	Perturbant
Faible	4	20	13
Fort	92	6	46
Normal	27	51	102

1. Nombre de dossiers respectant les délais :

Equipe	Impact	Urgence	Délai d'intervention	Nombre de Dossiers
Projets - Applications	Faible	Non Bloquant	0-5 jours	4
Projets - Applications	Faible	Perturbant	0-5 jours	1
Projets - Applications	Fort	Bloquant	0-1 jour	16
Projets - Applications	Fort	Non Bloquant	0-3 jours	2
Projets - Applications	Fort	Perturbant	0-3 jours	4
Projets - Applications	Normal	Bloquant	0-1 jour	3
Projets - Applications	Normal	Non Bloquant	0-5 jours	7
Projets - Applications	Normal	Perturbant	0-3 jours	19
Relations utilisateurs et Environnement de travail	Faible	Bloquant	0-3 jours	3
Relations utilisateurs et Environnement de travail	Faible	Non Bloquant	0-5 jours	6
Relations utilisateurs et Environnement de travail	Faible	Perturbant	0-5 jours	4
Relations utilisateurs et Environnement de travail	Fort	Bloquant	0-1 jour	29
Relations utilisateurs et Environnement de travail	Fort	Non Bloquant	0-3 jours	2
Relations utilisateurs et Environnement de travail	Fort	Perturbant	0-3 jours	24
Relations utilisateurs et Environnement de travail	Normal	Bloquant	0-1 jour	15
Relations utilisateurs et Environnement de travail	Normal	Non Bloquant	0-5 jours	24
Relations utilisateurs et Environnement de travail	Normal	Perturbant	0-3 jours	57
Système réseaux et téléphonie	Faible	Non Bloquant	0-5 jours	9
Système réseaux et téléphonie	Faible	Perturbant	0-5 jours	4
Système réseaux et téléphonie	Fort	Bloquant	0-1 jour	22
Système réseaux et téléphonie	Fort	Non Bloquant	0-3 jours	2
Système réseaux et téléphonie	Fort	Perturbant	0-3 jours	9
Système réseaux et téléphonie	Normal	Bloquant	0-1 jour	6
Système réseaux et téléphonie	Normal	Non Bloquant	0-5 jours	10
Système réseaux et téléphonie	Normal	Perturbant	0-3 jours	9

2. Nombre de dossiers hors délais :

Equipe	Impact	Urgence	Délai d'intervention	Nombre de Dossiers
Projets - Applications	Faible	Bloquant	> 3 jours	1
Projets - Applications	Fort	Bloquant	> 1 jour	14
Projets - Applications	Fort	Perturbant	> 3 jours	2
Projets - Applications	Normal	Non Bloquant	> 5 jours	4
Projets - Applications	Normal	Perturbant	> 3 jours	3
Relations utilisateurs et Environnement de travail	Fort	Bloquant	> 1 jour	8
Relations utilisateurs et Environnement de travail	Fort	Perturbant	> 3 jours	3
Relations utilisateurs et Environnement de travail	Normal	Bloquant	> 1 jour	3
Relations utilisateurs et Environnement de travail	Normal	Non Bloquant	> 5 jours	3
Relations utilisateurs et Environnement de travail	Normal	Perturbant	> 3 jours	10
Système réseaux et téléphonie	Faible	Non Bloquant	> 5 jours	1
Système réseaux et téléphonie	Faible	Perturbant	> 5 jours	4
Système réseaux et téléphonie	Fort	Bloquant	> 1 jour	3
Système réseaux et téléphonie	Fort	Perturbant	> 3 jours	4
Système réseaux et téléphonie	Normal	Non Bloquant	> 5 jours	3
Système réseaux et téléphonie	Normal	Perturbant	> 3 jours	4