

INFORME ANUAL

UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE

AÑO 2024



15.274

Llamadas Recibidas

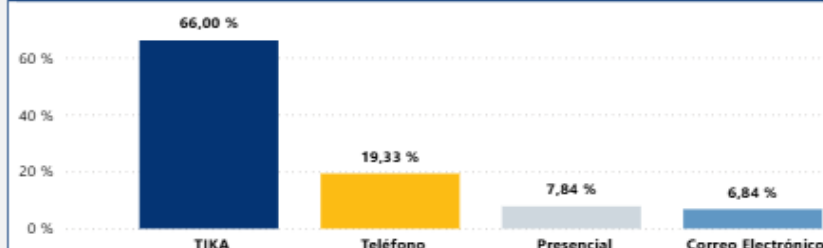
14.169

Nº Tickets Creados

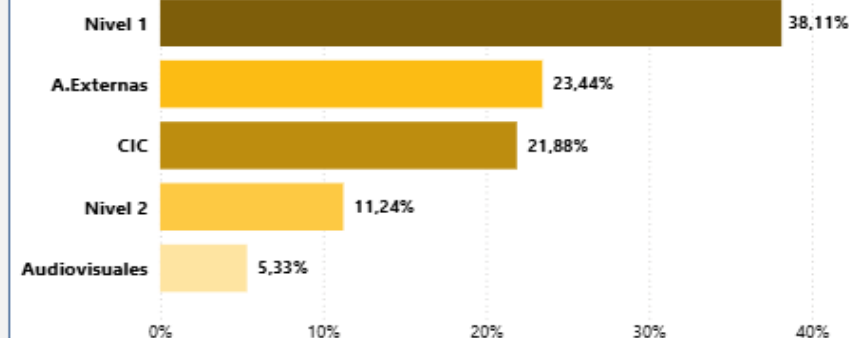
14.213

Nº Tickets Cerrados

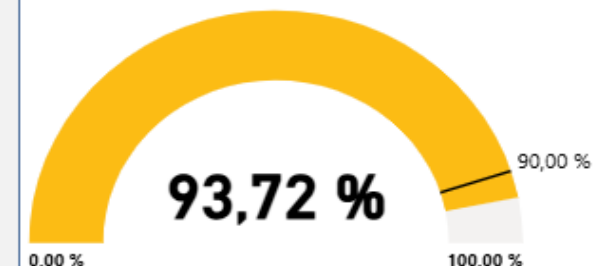
Número tickets por canal de entrada



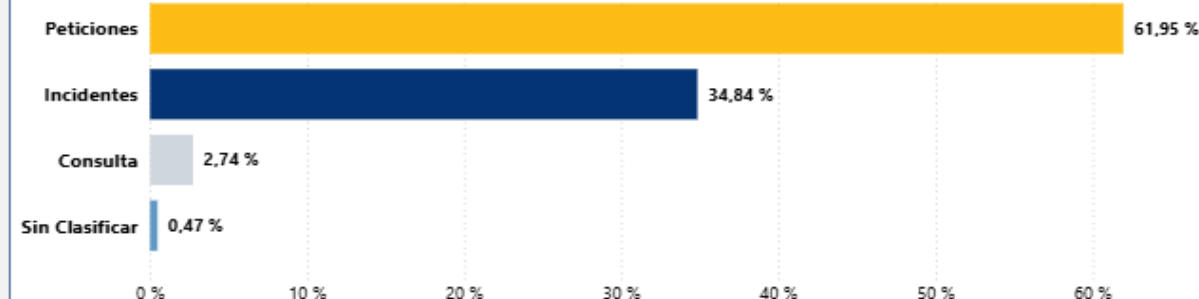
Desglose de tickets por niveles



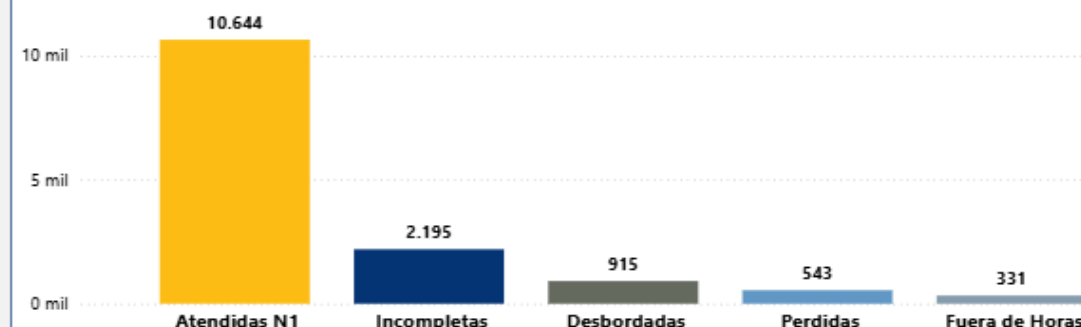
TICKETS RESUELTOS DENTRO SLA



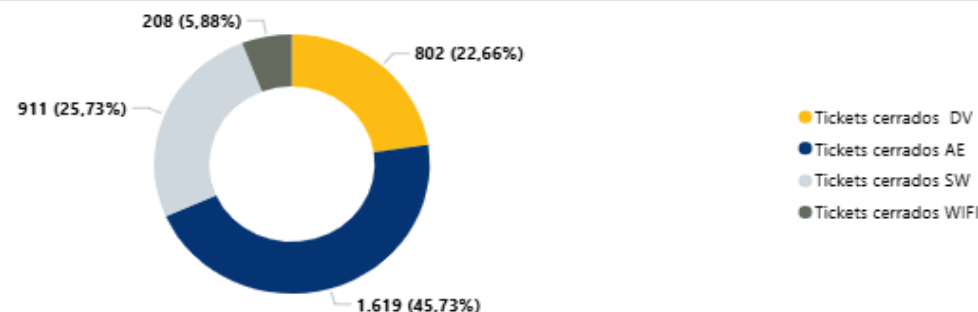
Número tickets por tipo



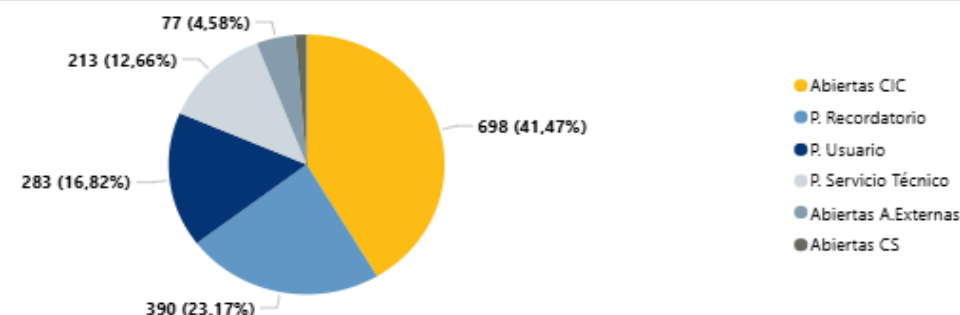
Desglose de llamadas recibidas



Desglose tickets Alianzas Externas



Desglose tickets Pendientes



Tickets
resueltos total

14.213

Resueltos fuera SLA

A. Externas

97



CIC

400



CS

354



Reabiertos

39



Quejas

3

Resuelto primer
contacto por CS

2.823

Tickets mal
escalados por CS

91

Tickets abiertos
por TIKA

9.308

Atendidos
> 1hora

35

Tickets resueltos
por A. Externas

3.332

Resuelto primer
contacto A. Externas

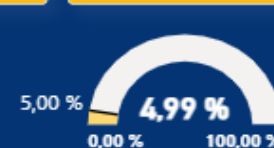
978

Llamadas
atendidas CS
Cola: Consulta Téc.

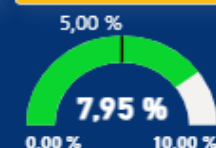
13.394

Atendidas
con retardo
0-15 seg

568

Atendidas
con retardo
0-30 seg

78

Total llamadas
Recibidas

14.628

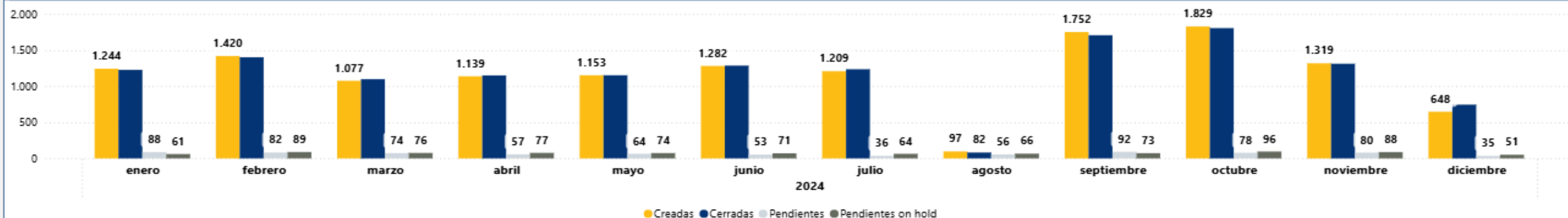
Llamadas
Perdidas

543

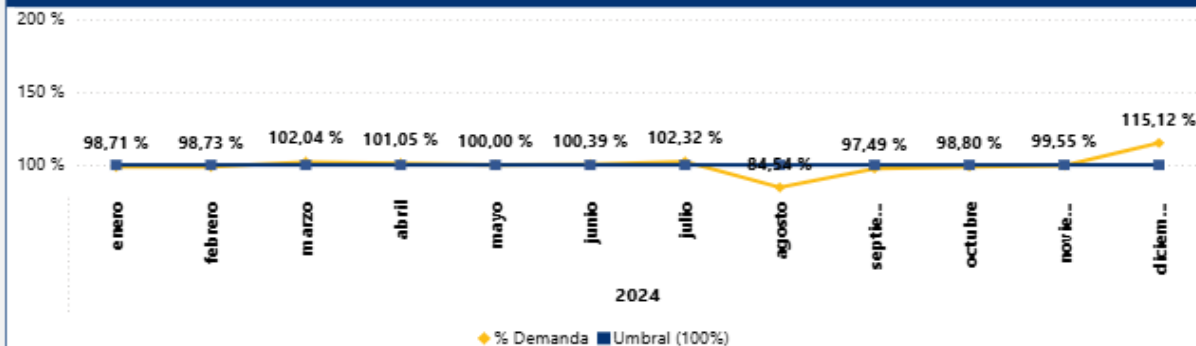




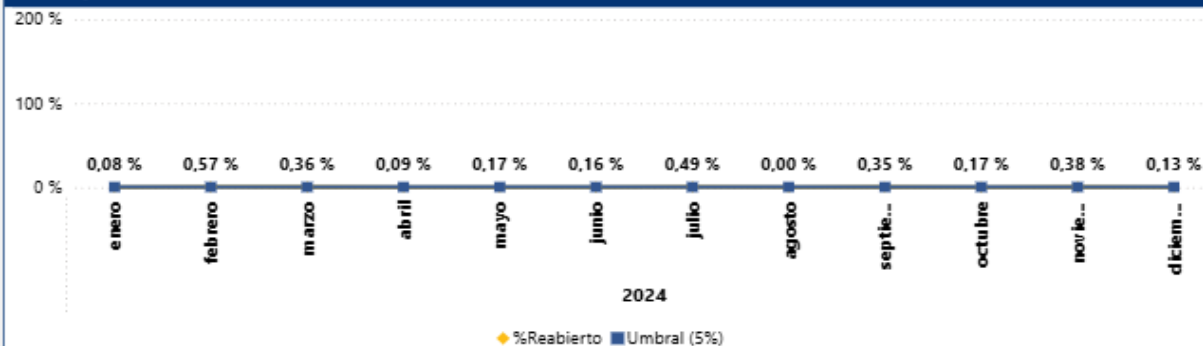
Capacidad vs Demanda



Demanda



% Reapertura Tickets



Comparativa mensual tickets creados vs año anterior

