

INFORME ANUAL SEGUIMIENTO

UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE

Año 2019

econocom

Interlocutores

| CONTACTO |
|---|
| Marina Borrell Paniagua |
| Services Manager Tel.: +34 954977903 mob.: +34 617104428 e-mail: marina.borrell@econocom.com |

| CONTACTO |
|---|
| Fadwa Cheikhi |
| Manager CDS Tel.: +34 916574300 mob.: +34 690600671 e-mail: fadwa.cheikhi@econocom.com |

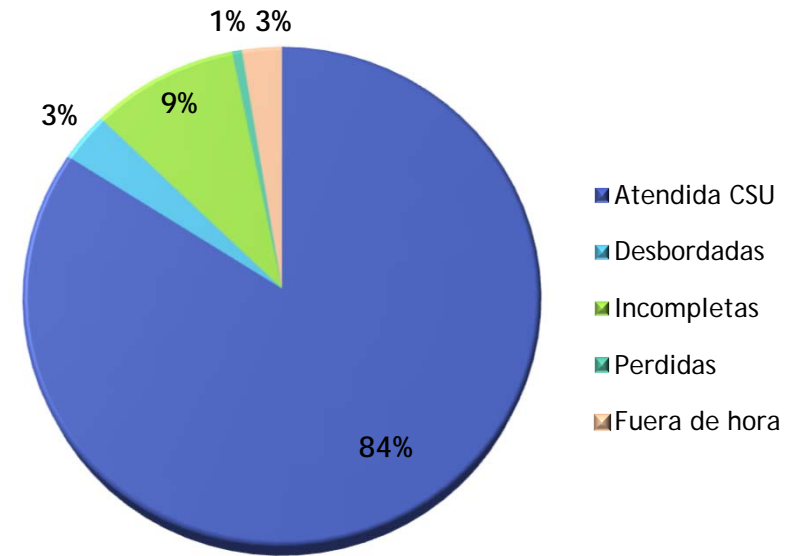
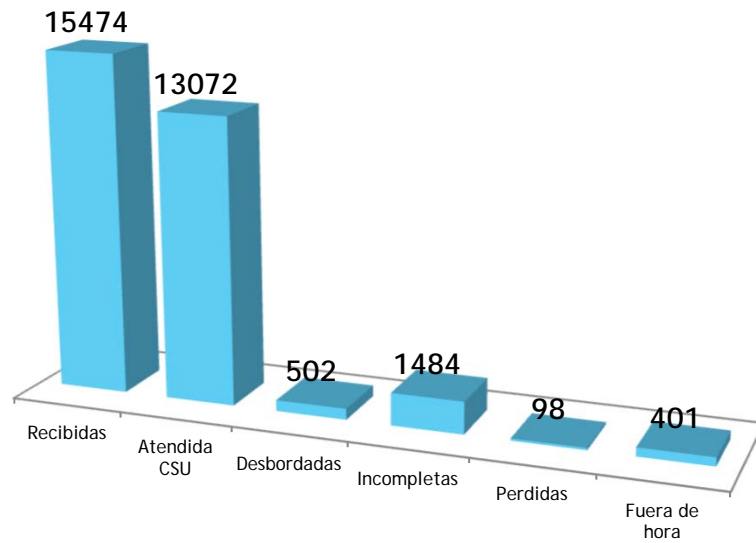
| CONTACTO |
|---|
| Mario Villa |
| Director de operaciones Tel.: +34 91 657 43 00 mob.: +34616993937 e-mail: mario.villa@econocom.com |

Histórico de cambios

| VERSION | FECHA | NUMERO DE PÁRRAFO | ACCION | TIPO DE CAMBIO |
|---------|------------|-------------------|--------|------------------------|
| 0001 | 16/01/2020 | Todos | C | Creación del documento |

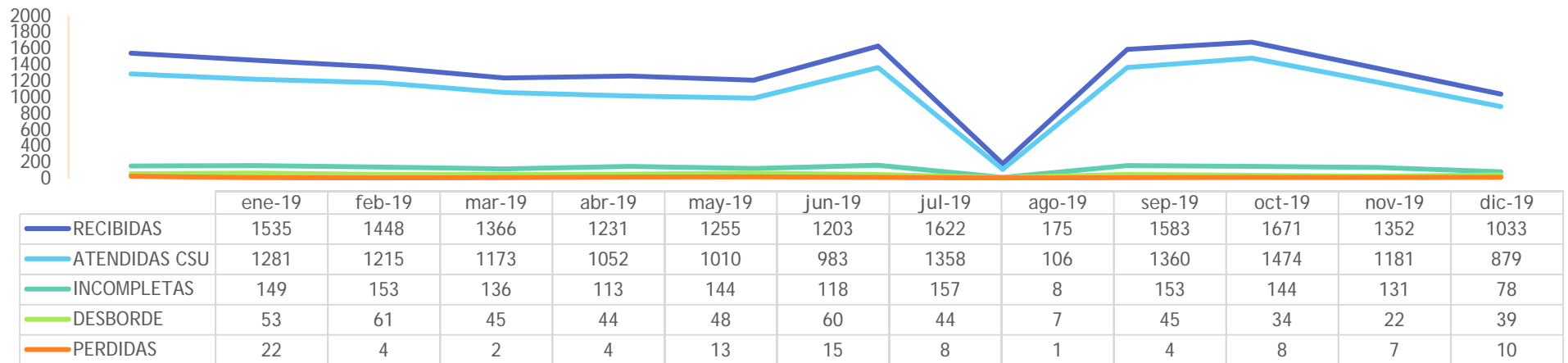
Llamadas al Servicio año 2019

Reparto de llamadas del año

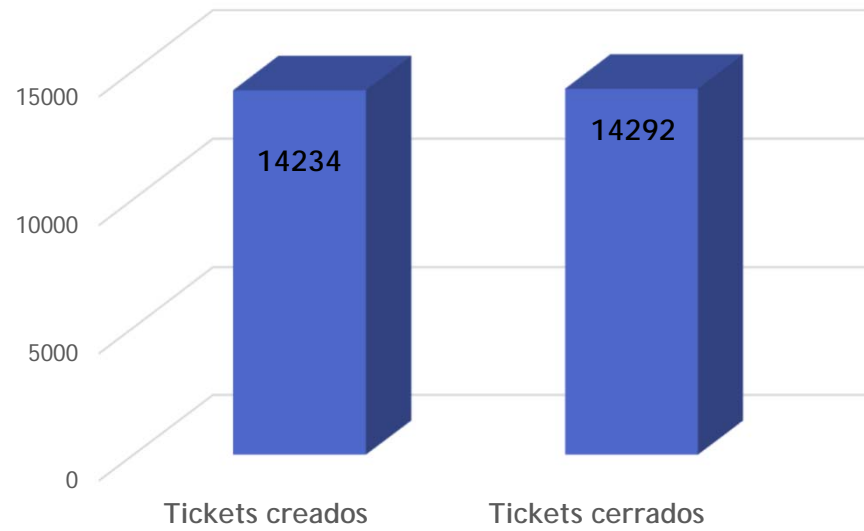


Distribución de llamadas por mes

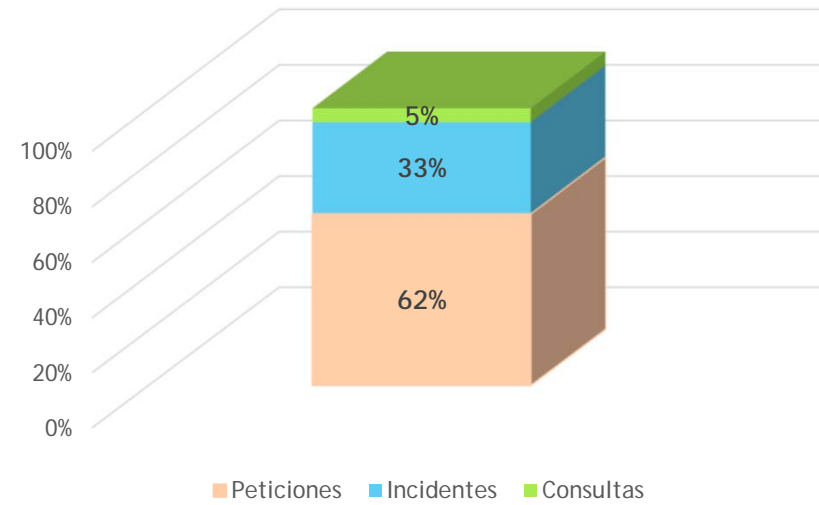
Tendencia



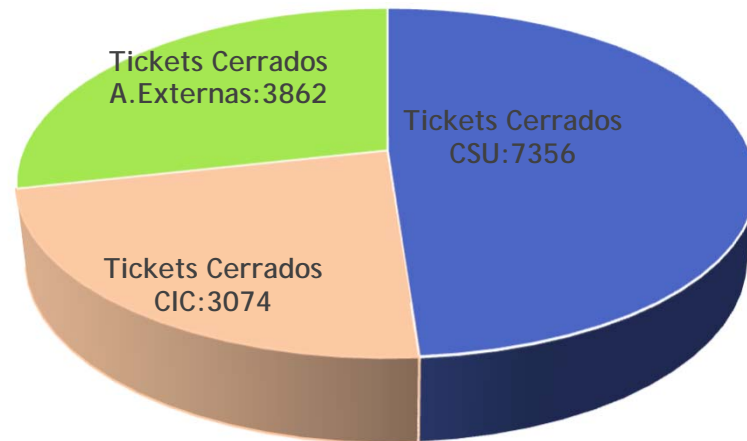
Gestión de tickets al Servicio del año



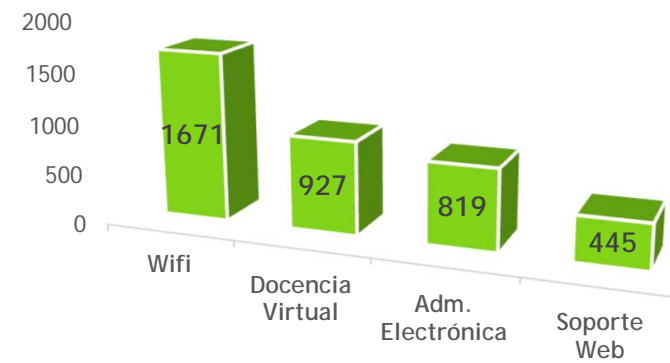
Gestión de tickets del año por tipología



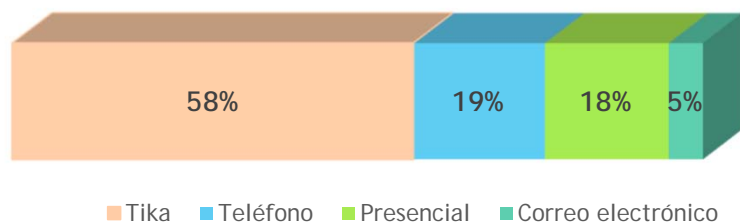
Desglose tickets del año por grupos de trabajo



Desglose tickets del años al Servicio alianzas externas

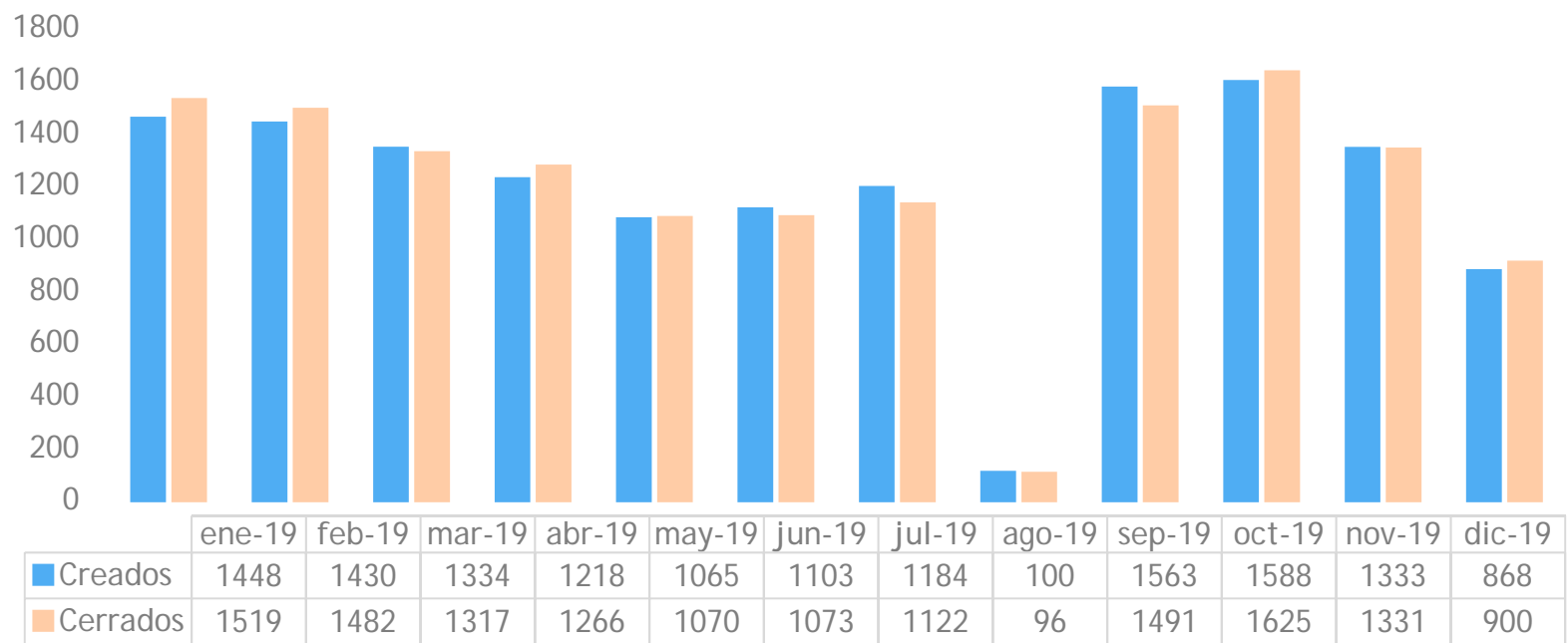


Desglose de Tickets por canal de entrada

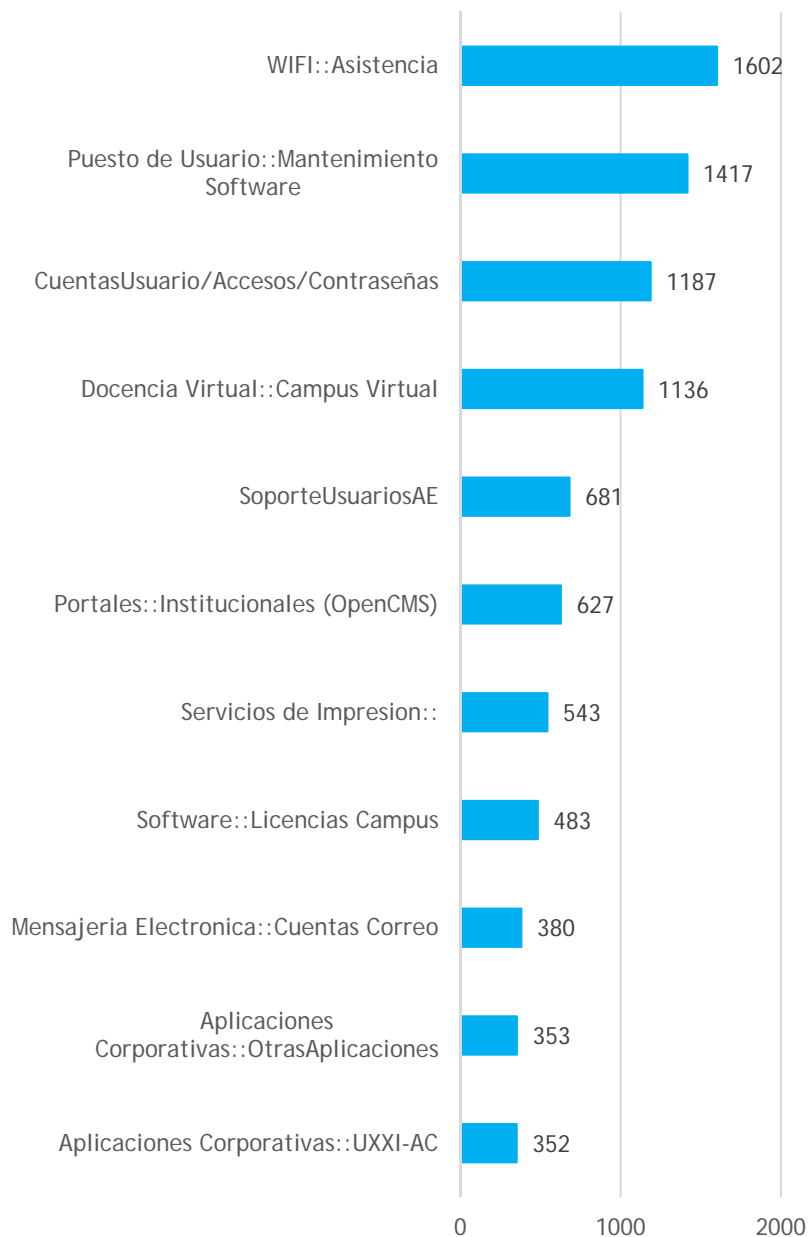


TICKETS RESUELTOS DENTRO SLA AL AÑO 93,54
AUTONOMÍA CSU EN EL AÑO 48%

Distribución mensual de tickets creados / cerrados

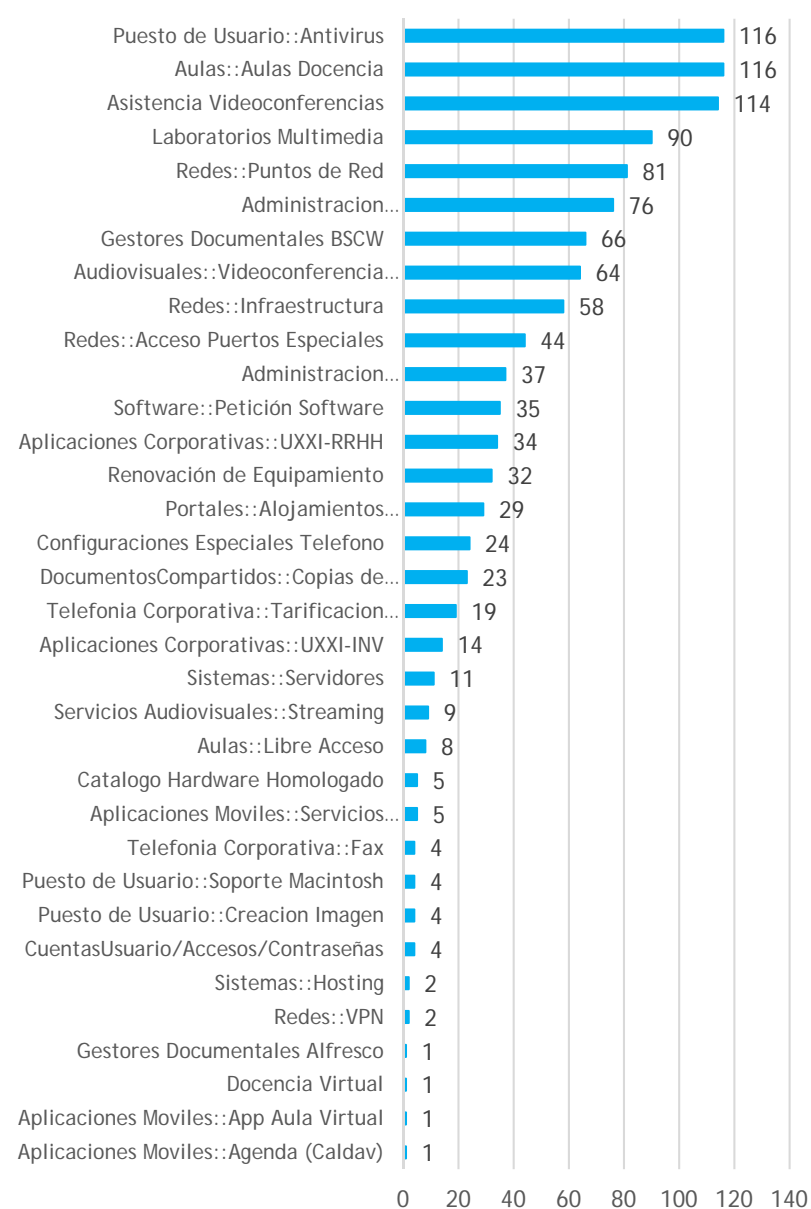
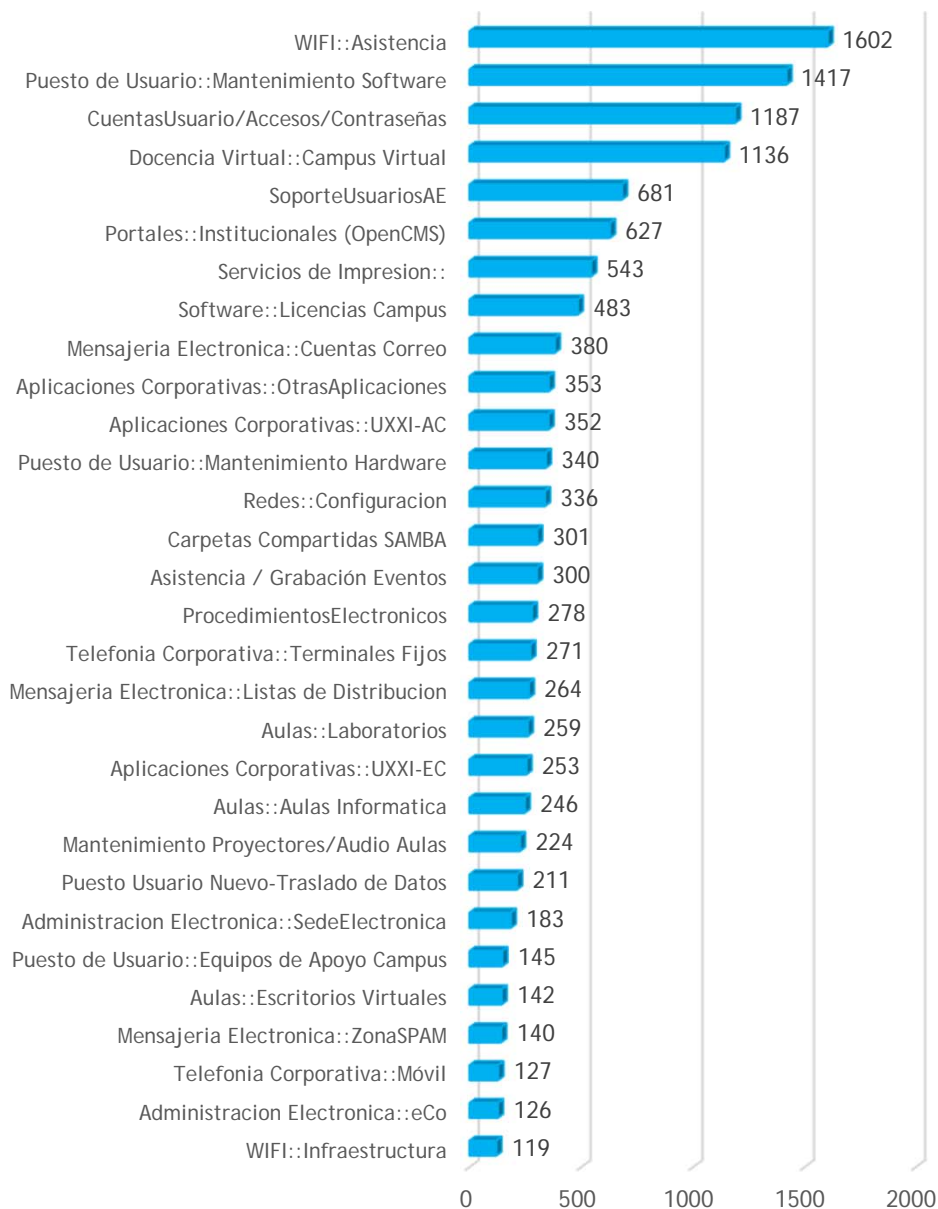


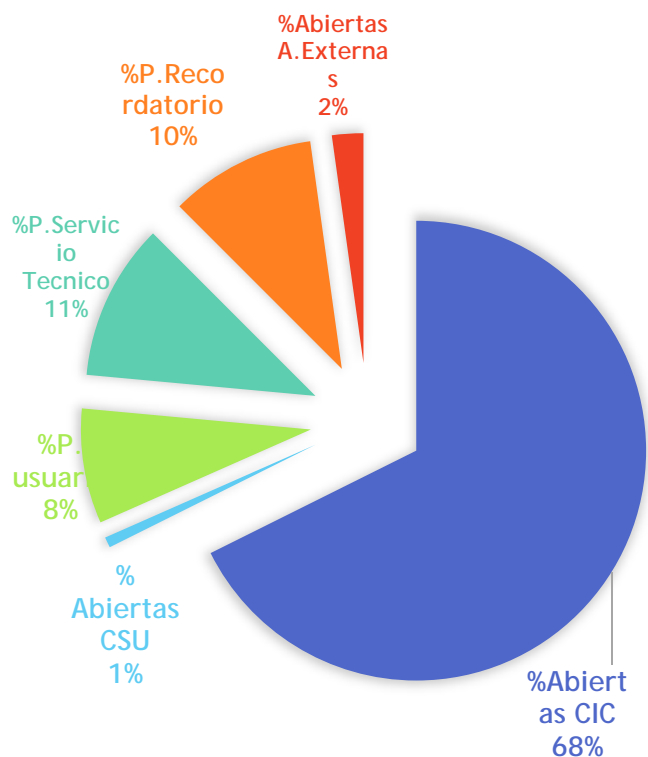
Top 10 de tickets cerrados por cola en el año



- Wifi Asistencia ha supuesto un 11,2% del total de tickets en el año
- Mantenimiento Software del puesto usuario ha supuesto un 9,89% del total de tickets en el año
- Accesos y contraseñas ha supuesto un 8,3% del total de tickets en el año
- Docencia Virtual ha supuesto un 7,9% del total de tickets en el año
- Soporte a usuarios de Administración electrónica ha supuesto un 4,8% del total de tickets en el año
- Portales institucionales ha supuesto un 4,4% del total de tickets en el año

Tickets totales por cola del año





Tickets abiertos del CIC

Al final del año hay un 11% más tickets pendientes del CIC que al final del año anterior

Tickets abiertos del CSU

Al final de año hay un 75% menos tickets pendientes del CSU que al final del año anterior

Tickets Pendientes de acción usuario

Al final de año hay un 31% menos tickets pendiente de usuario que al final del año anterior

Tickets Pendientes de un Servicio Técnico

Al final de año hay un 12% menos tickets pendiente de S. Técnico al final del año anterior

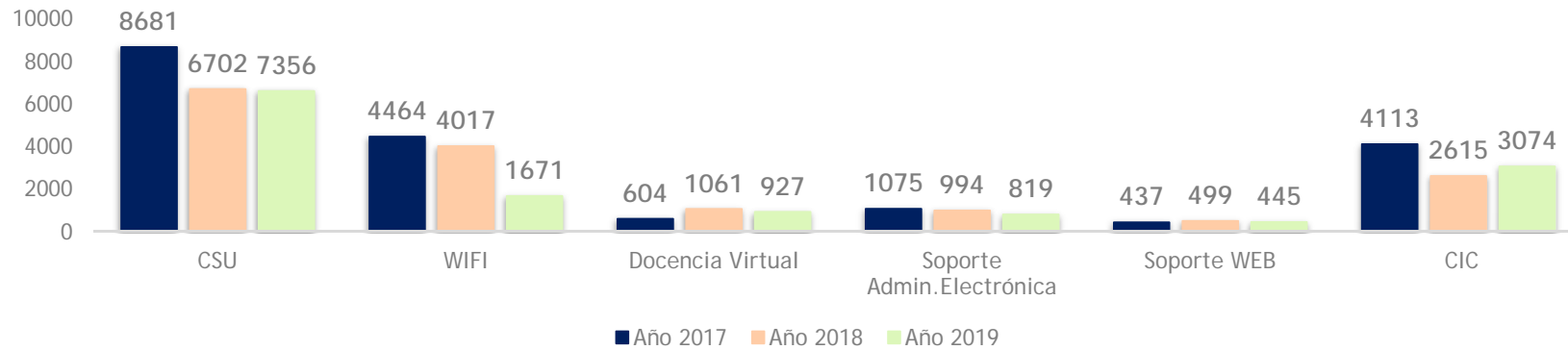
Tickets Pendientes de recordatorio (sin poder actuar sobre ellos por causa ajenas a la anteriores)

Al final de año hay un 60% menos tickets pendientes del recordatorio que el año al final del año anterior

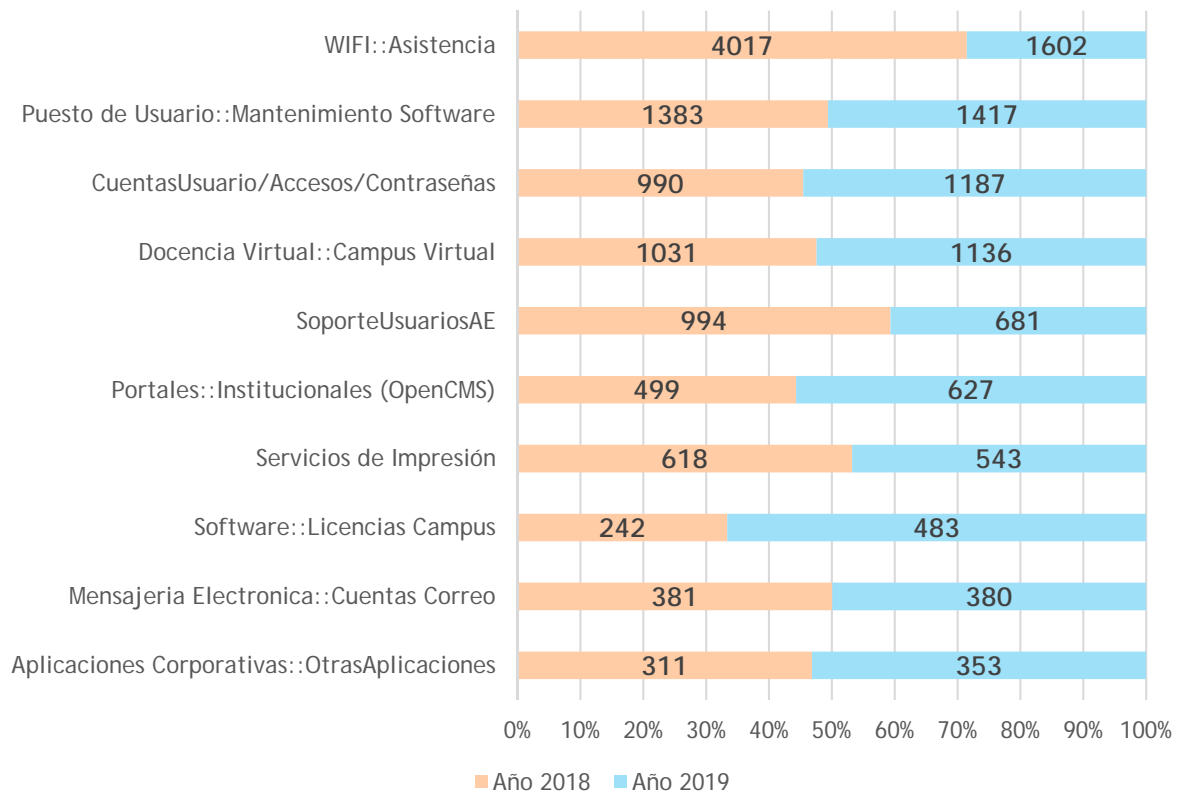
Tickets abiertos de Alianzas Externas

Al final de año hay un 40% menos tickets pendientes de Alianzas Externas que al final del año anterior

Comparativa Tickets cerrados años anteriores



Comparativa top 10 colas año anterior



Comparativa llamadas recibidas años anteriores

