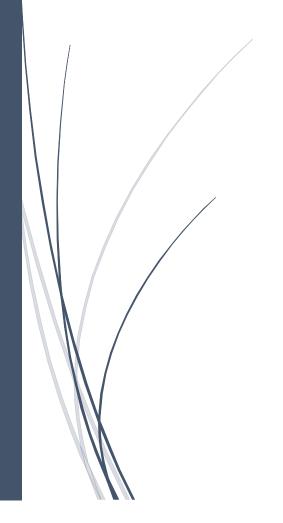
REALISATION PROFESSIONNEL DOLIBARR



DJEDIDEN Nadir ARATICE

Table des matières

Indicatours do i	performance clé	-
maicateurs de j	Jerrormance cie	4

Indicateurs de performance clé

Nous n'avons pas de chiffres ou de statistiques précises concernant les indicateurs de performance. Cependant, en collaboration avec le technicien SAV, nous avons élaboré un tableau de suivi des tickets pour le mois de décembre, ainsi qu'un diagramme récapitulant le nombre total de tickets présents, ceux qui ont été traités et ceux qui restent ouverts.

01/12/2023 37 1 >15 jours 04/12/2023 36				1	1
DATE TICKETS NON CLOTUR TICKETS ENTRANTS TICKETS RESOLUS TEMPS DE RESOLUTION en her 01/12/2023 37 1 >15 jours 04/12/2023 36 5 2 >15 jours 05/12/2023 34 5 2 >15 jours 11/12/2023 35 2 >15 jours 11/12/2023 35 36 36 37/12/2023 34 36 37/12/2023 35 36 37/12/2023 36 37/12/2023 35 36 37/12/2023 35 36 37/12/2023 35 36 37/12/2023 36 37/12/2023 36 37/12/2023 36 37/12/2023 36 37/12/2023 36 37/12/2023 36 37/12/2023 36 37/12/2023 37/12/202			INDICA		
01/12/2023 37 1 >15 jours 04/12/2023 36 05/12/2023 2 >15 jours 06/12/2023 34 08/12/2023 35 2 >15 jours 11/12/2023 35 2 >15 jours 12/12/2023 35 2 >15 jours 11/12/2023 35 35 30 30 30 31 >15 jours 18/12/2023 30 30 31 >15 jours	ois : Décembre 2023		(III)	A CHARLES OF THE PARTY OF THE P	
04/12/2023 36 05/12/2023 2 >15 jours 07/12/2023 34 08/12/2023 35 11/12/2023 35 12/12/2023 35 13/12/2023 34 11/12/2023 35 13/12/2023 34 15/12/2023 34 15/12/2023 34 1 >15 jours 15/12/2023 30 1 >15 jours	DATE	TICKETS NON CLOTURI TICKETS	ENTRANTS	TICKETS RESOLUS	TEMPS DE RESOLUTION en heure
04/12/2023 36 05/12/2023 2 >15 jours 06/12/2023 34 08/12/2023 35 11/12/2023 35 12/12/2023 35 13/12/2023 34 11/12/2023 34 11/12/2023 34 11/12/2023 34 11/12/2023 34 11/12/2023 34 11/12/2023 34 11/12/2023 34 11/12/2023 36 11/12/2023 36 11/12/2023 37 11/12/2023 37 11/12/2023 38 11/12/2023 39 11/12/2023 39 11/12/2023 39 11/12/2023 39 11/12/2023 39 11/12/2023 39	01/12/2023	37		1	
05/12/2023 06/12/2023 2 >15 jours 07/12/2023 34 08/12/2023 11/12/2023 35 2 >15 jours 12/12/2023 13/12/2023 14/12/2023 14/12/2023 36 15/12/2023 37 15/12/2023 38 15/12/2023 39 15/12/2023 30 1 >15 jours 18/12/2023	04/12/2023	36			
07/12/2023 34 08/12/2023 2 >15 jours 11/12/2023 35 2 >15 jours 12/12/2023 34 1 >15 jours 14/12/2023 34 1 >15 jours 15/12/2023 30 1 >15 jours 18/12/2023 30 1 >15 jours					
08/12/2023 11/12/2023 35 2 >15 jours 12/12/2023 13/12/2023 14/12/2023 34 1 >15 jours 15/12/2023 30 1 >15 jours 18/12/2023	06/12/2023			2	>15 jours
11/12/2023 35 2 >15 jours 12/12/2023 13/12/2023 34 1 >15 jours 15/12/2023 30 1 >15 jours 18/12/2023 30 24	07/12/2023	34			
12/12/2023 13/12/2023 14/12/2023 34 1 >15 jours 15/12/2023 30 1 >15 jours	08/12/2023				
12/12/2023 13/12/2023 14/12/2023 34 1 >15 jours 15/12/2023 30 1 >15 jours	11/12/2023	35		2	>15 jours
14/12/2023 34 1 >15 jours 15/12/2023 30 1 >15 jours	12/12/2023				
15/12/2023 30 1 >15 jours 18/12/2023	13/12/2023				
18/12/2023	14/12/2023	34		1	>15 jours
24	15/12/2023	30		1	>15 jours
24 supprimė	18/12/2023				
Other			24	supprime	ė

D'après les données extraites du tableau Excel, nous constatons qu'un ticket prend en moyenne environ 15 jours pour être pris en charge et résolu. Sur cette base, nous pouvons déterminer les indicateurs de performance suivants : le temps de résolution moyen, le taux de conformité aux SLA et le taux de réouverture, bien que cette dernière mesure reste approximative.

Indicateurs de performance KPI	Description Importance	Formule de calcule
Temps de résolution moyen	Temps moyen mis pour répondre à une demande	993/1017 * 100 = 97,64011799 %
Taus de conformité SLA	Pourcentage de demandes résolues en respectant le riveau de SLA	tickets ron cloturees en decembre 2023 105 / 7 = 15 jours en moyenne
Nombre d'incidents récurrents	Nombre d'acidents identiques enregistrés dans une periode de temps spécifique	nous ne disposens pas de cette information
Taux de réouverture	Pourcentage d'incidents résolus qui ont été réouverts	24
Sacklog des demandes	Nombre de demandes qui sont en suspens dans la file d'attente sans résolution	je ne dispose pas de ces informations
Taux de satisfaction de l'utilisateur final	Nombre d'utilisateurs finaux ou de clients qui ont été satisfaits des services informatiques qui leurs ont été livrés	je ne dispose pas de ces données