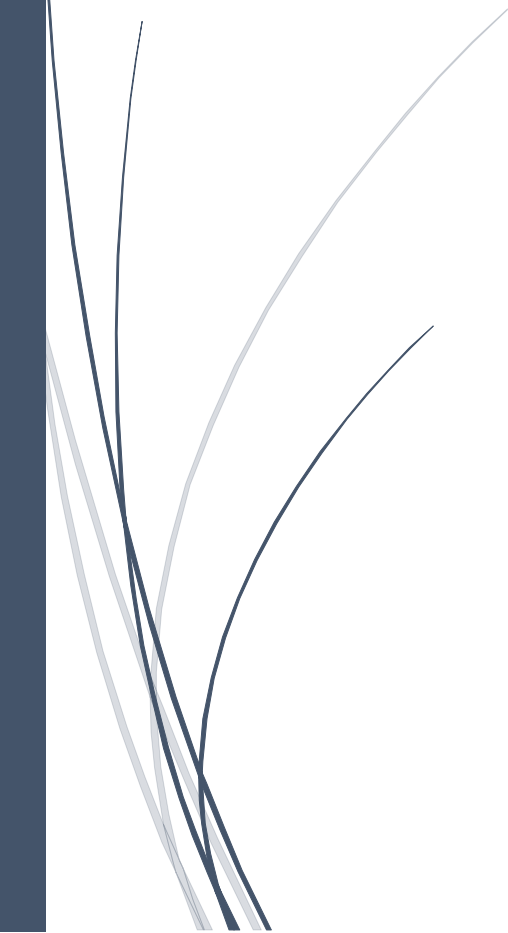


Nadir
DJEDIDEN



REALISATION PROFESSIONNEL DOLIBARR



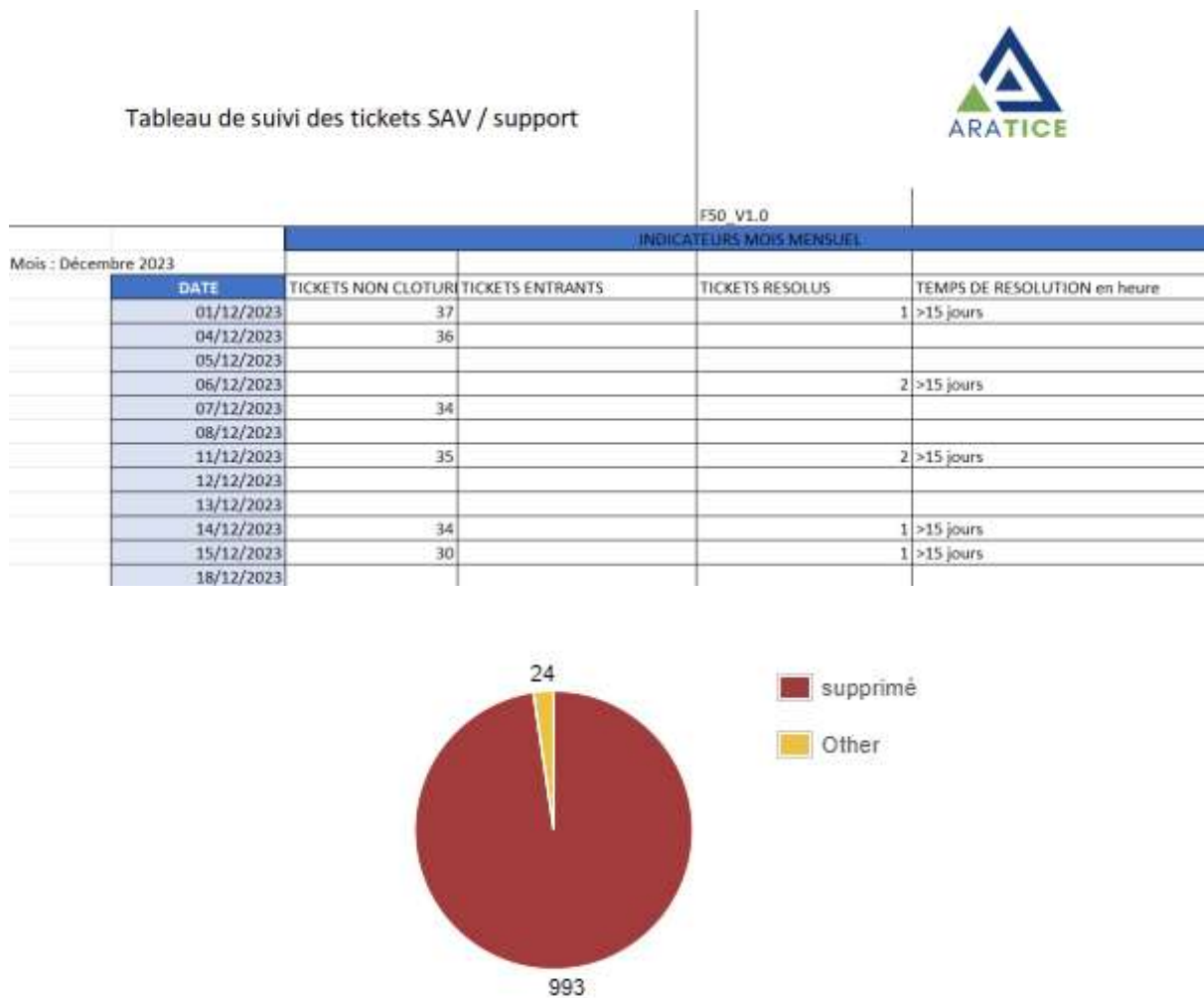
DJEDIDEN Nadir
ARATICE

Table des matières

Indicateurs de performance clé.....	2
-------------------------------------	---

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.



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 calcul
Temps de résolution moyen	Temps moyen mis pour répondre à une demande		$993/1017 * 100 = 97,64011799 \%$
Taux de conformité SLA	Pourcentage de demandes résolues en respectant le niveau de SLA		tickets non clôturées en decembre 2023 $105 / 7 = 15$ jours en moyenne
Nombre d'incidents récurrents	Nombre d'incidents identiques enregistrés dans une période de temps spécifique		nous ne disposons pas de cette information
Taux de réouverture	Pourcentage d'incidents résolus qui ont été réouverts		24
Backlog 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