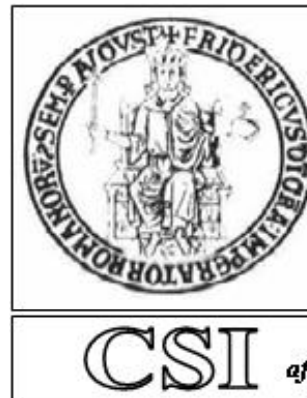


Statistiche Interventi

Periodo : "1 Gen. - 31 Dic. 2007"

Confronto anno 2006 / anno 2007

Gestione Ing. G. Barone



Rev.1 - 4 Gen. 2008

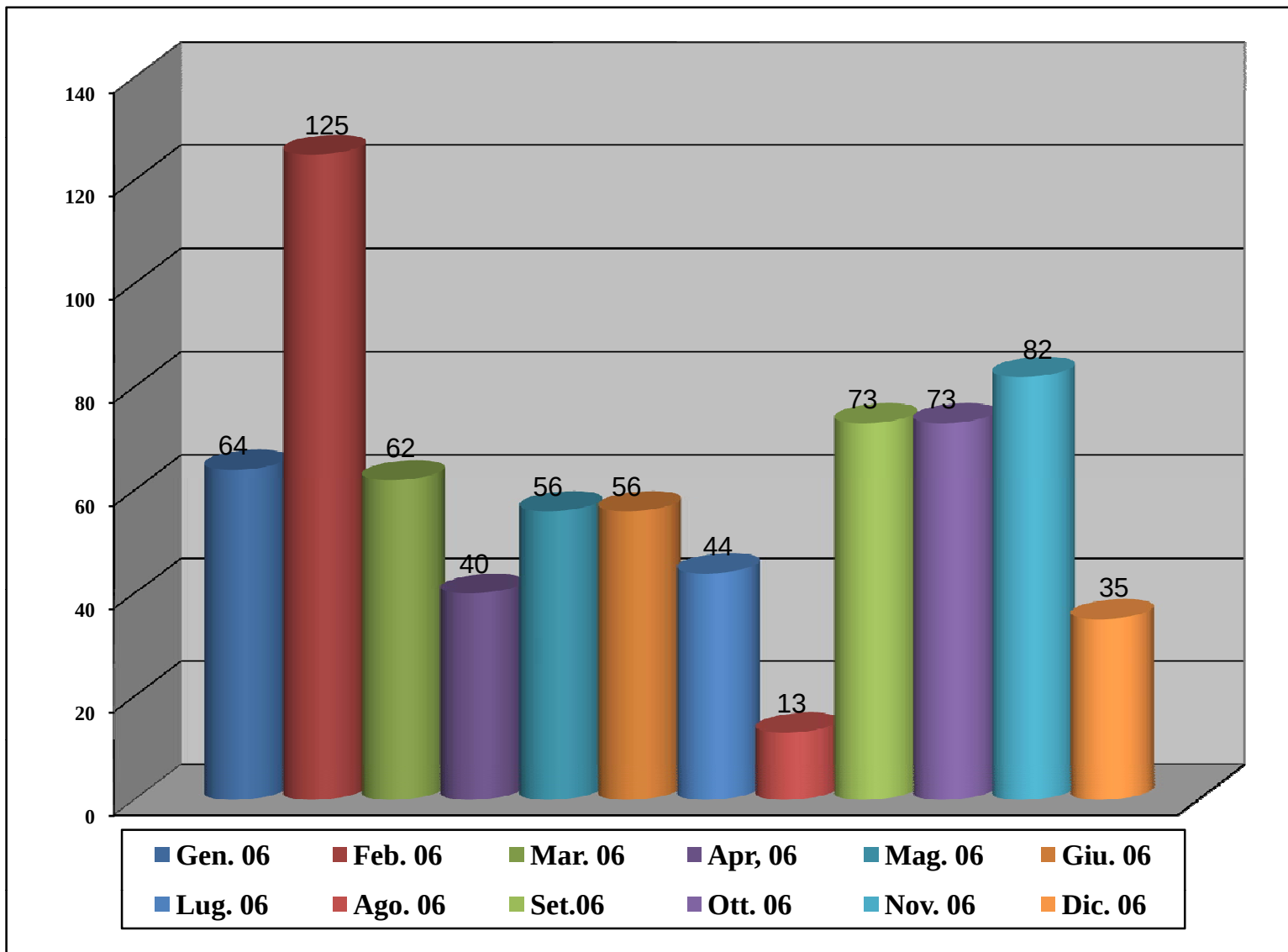
Anno 2006

Tutti i Ticket tranne quelli della Segreteria Studenti - Rev.1 4 gen.08

Mese	Ticket	%
------	--------	---

Gen. 06	64	8,9
Feb. 06	125	17,3
Mar. 06	62	8,6
Apr. 06	40	5,5
Mag. 06	56	7,7
Giu. 06	56	7,7
Lug. 06	44	6,1
Ago. 06	13	1,8
Set.06	73	10,1
Ott. 06	73	10,1
Nov. 06	82	11,3
Dic. 06	35	4,8

723



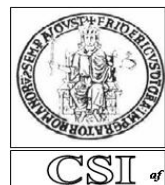
Anno 2007

Tutti i Ticket tranne quelli della Segreteria Studenti - Rev.1 4 gen.08

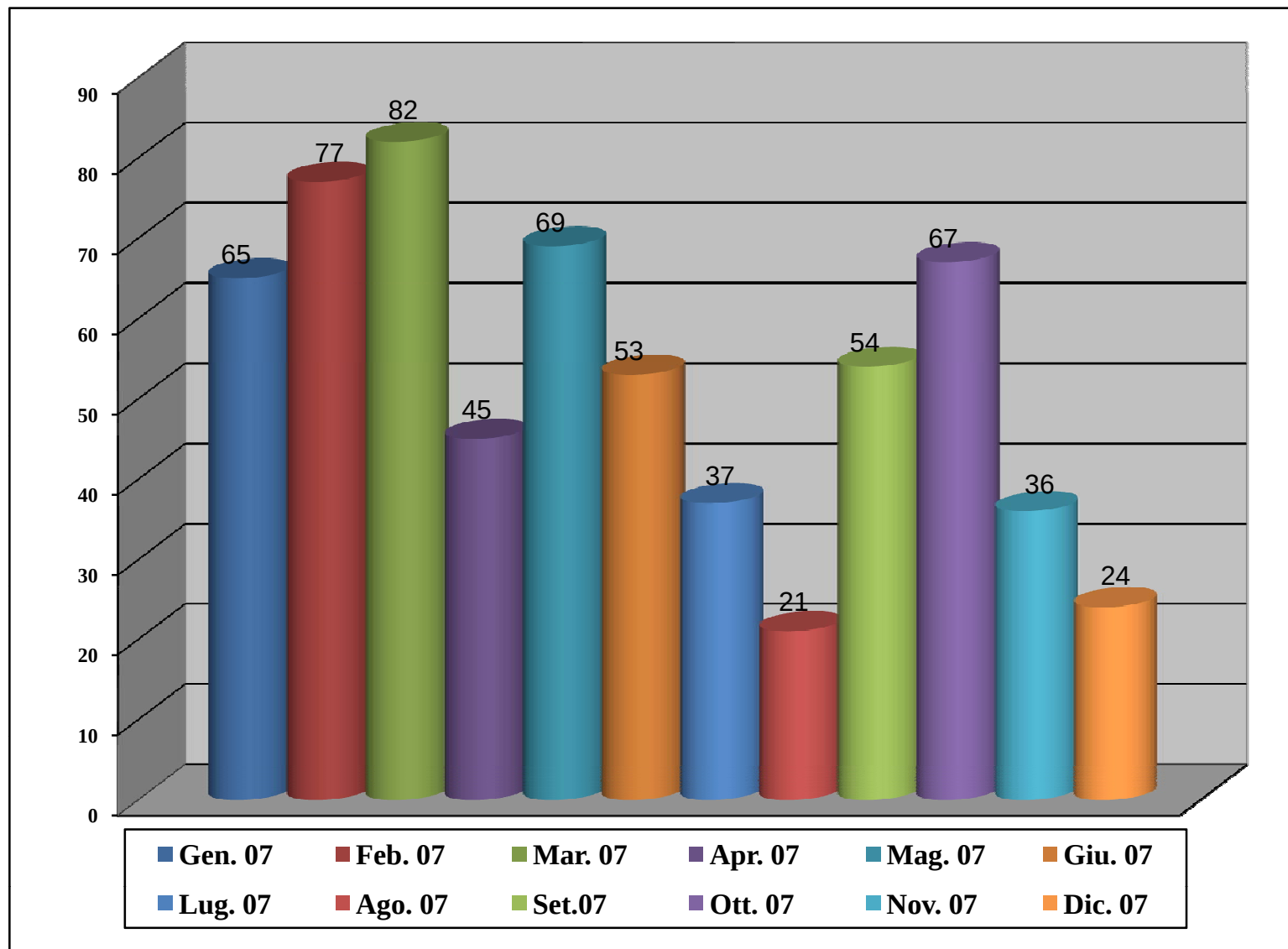
Mese	Ticket	%
------	--------	---

Gen. 07	65	10,3
Feb. 07	77	12,2
Mar. 07	82	13,0
Apr. 07	45	7,1
Mag. 07	69	11,0
Giu. 07	53	8,4
Lug. 07	37	5,9
Ago. 07	21	3,3
Set.07	54	8,6
Ott. 07	67	10,6
Nov. 07	36	5,7
Dic. 07	24	3,8

630



CSI of



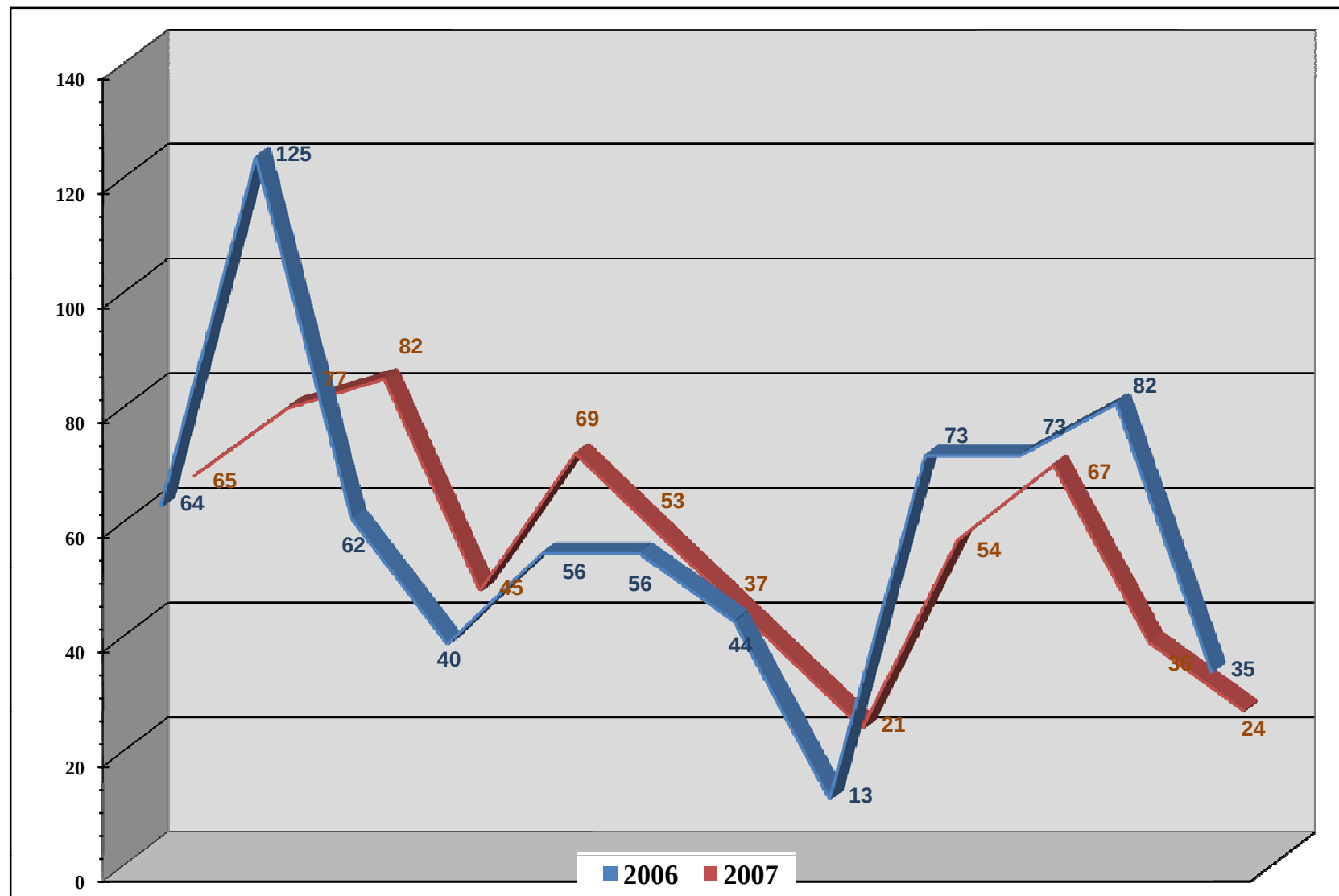
Confronto Anno 06-07

Tutti i Ticket tranne quelli della Segreteria Studenti - Rev.1 4 gen.08

Mese	2006	2007	Diff.
------	------	------	-------

Gen.	64	65	1
Feb	125	77	-48
Mar	62	82	20
Apr	40	45	5
Mag	56	69	13
Giu	56	53	-3
Lug	44	37	-7
Ago	13	21	8
Set	73	54	-19
Ott	73	67	-6
Nov	82	36	-46
Dic	35	24	-11

723	630	-93
-----	-----	-----



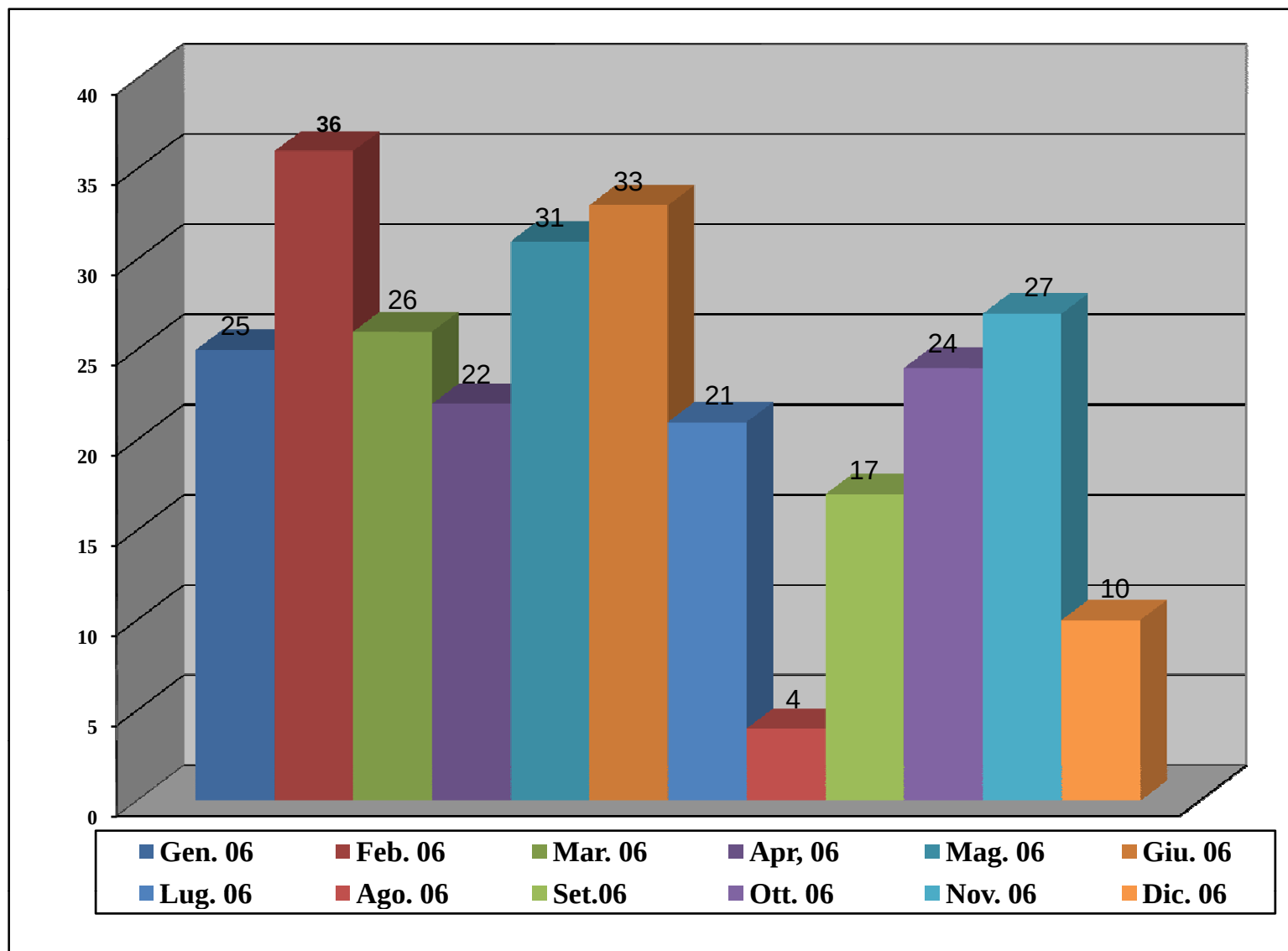
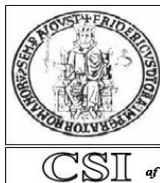
Anno 2006

Ticket solo della Segreteria Studenti - Rev.1 4 gen.08

Mese	Ticket	%
------	--------	---

Gen. 06	25	9,1
Feb. 06	36	13,0
Mar. 06	26	9,4
Apr. 06	22	8,0
Mag. 06	31	11,2
Giu. 06	33	12,0
Lug. 06	21	7,6
Ago. 06	4	1,4
Set.06	17	6,2
Ott. 06	24	8,7
Nov. 06	27	9,8
Dic. 06	10	3,6

276



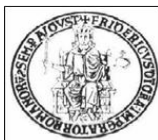
Anno 2007

Ticket solo della Segreteria Studenti - Rev.1 4 gen.08

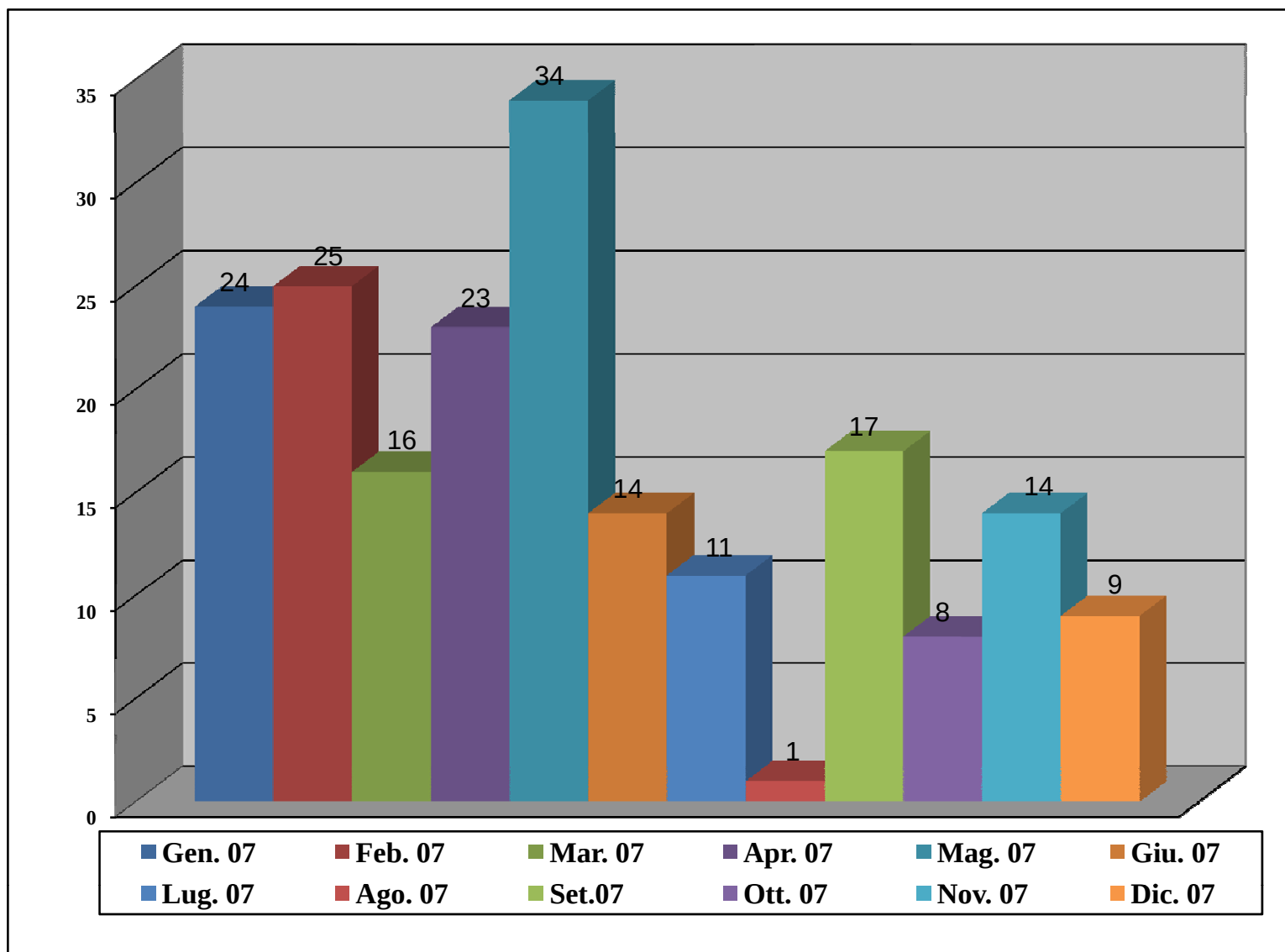
Mese	Ticket	%
------	--------	---

Gen. 07	24	12,2
Feb. 07	25	12,8
Mar. 07	16	8,2
Apr. 07	23	11,7
Mag. 07	34	17,3
Giu. 07	14	7,1
Lug. 07	11	5,6
Ago. 07	1	0,5
Set.07	17	8,7
Ott. 07	8	4,1
Nov. 07	14	7,1
Dic. 07	9	4,6

196



CSI of



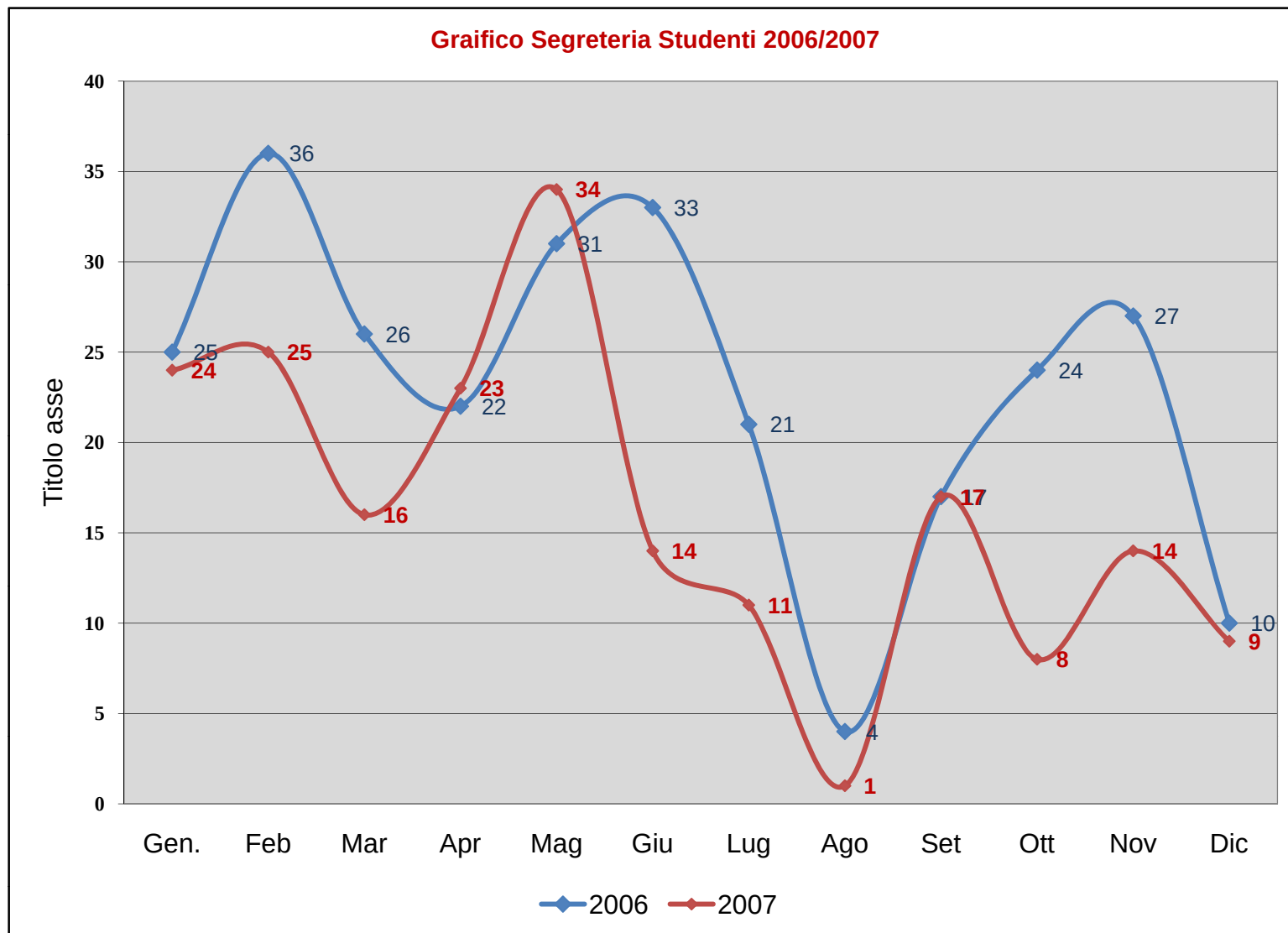
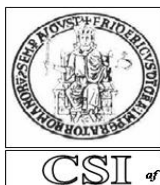
Confronto Anno 06-07

Ticket solo della Segreteria Studenti - Rev.1 4 gen.08

Mese	2006	2007	Diff.
------	------	------	-------

Gen.	25	24	-1
Feb	36	25	-11
Mar	26	16	-10
Apr	22	23	1
Mag	31	34	3
Giu	33	14	-19
Lug	21	11	-10
Ago	4	1	-3
Set	17	17	0
Ott	24	8	-16
Nov	27	14	-13
Dic	10	9	-1

276	196	-80
-----	-----	-----



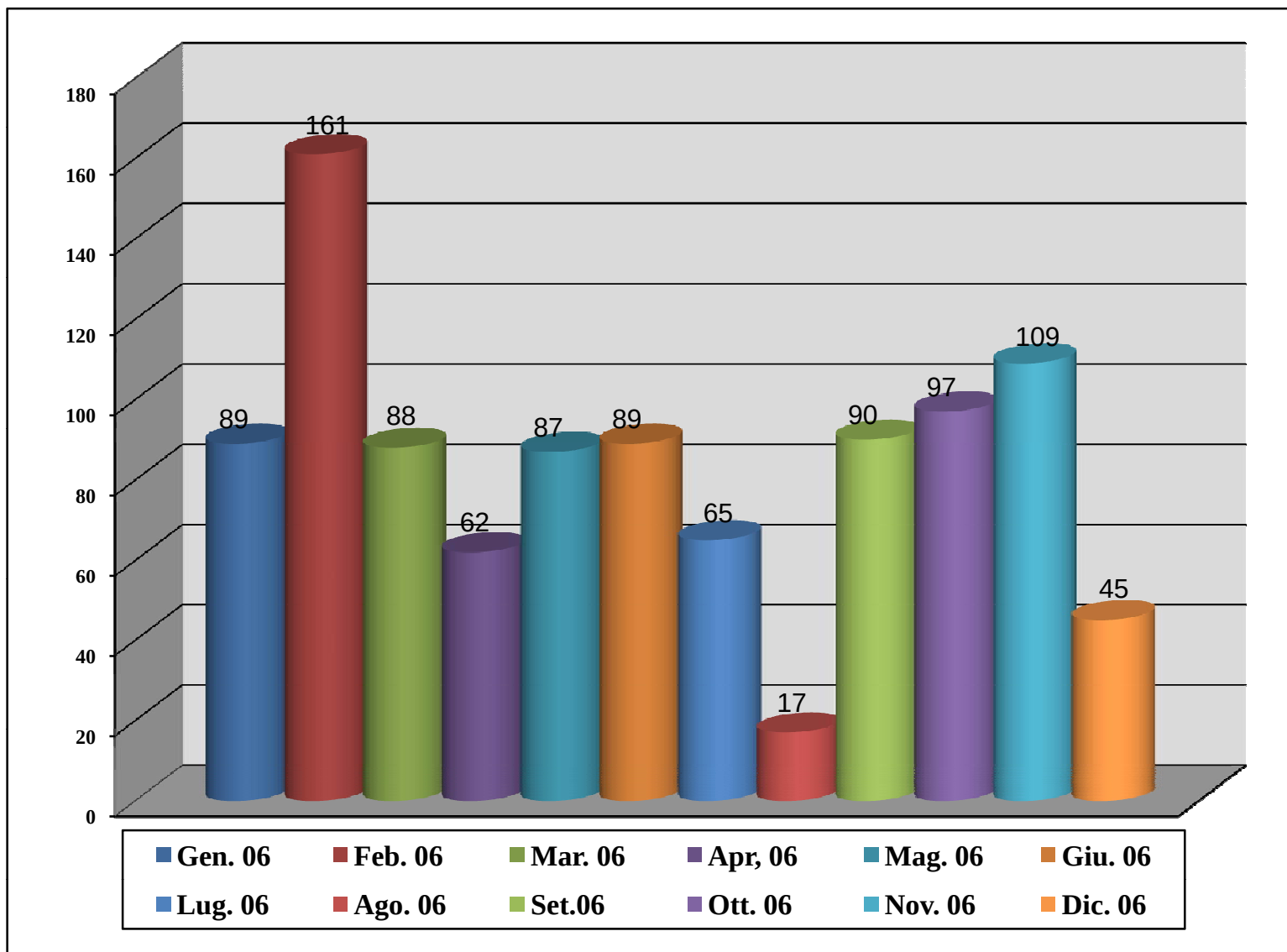
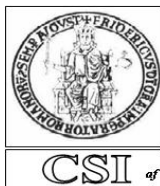
Anno 2006

Tutti i Ticket - Rev.1 4 gen.08

Mese	Ticket	%
------	--------	---

Gen. 06	89	8,9
Feb. 06	161	16,1
Mar. 06	88	8,8
Apr. 06	62	6,2
Mag. 06	87	8,7
Giu. 06	89	8,9
Lug. 06	65	6,5
Ago. 06	17	1,7
Set.06	90	9,0
Ott. 06	97	9,7
Nov. 06	109	10,9
Dic. 06	45	4,5

999



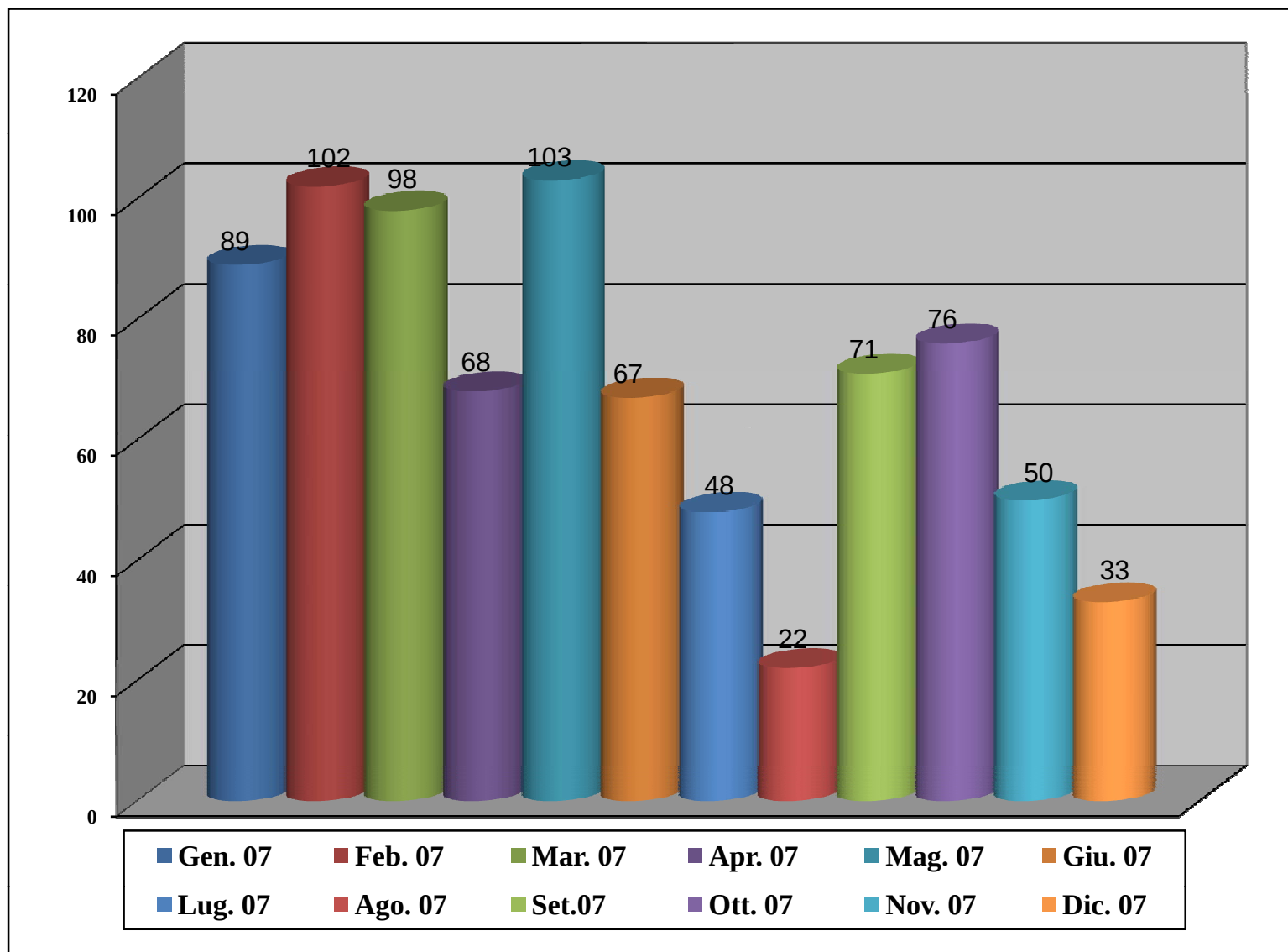
Anno 2007

Tutti i Ticket - Rev.1 4 gen.08

Mese	Ticket	%
------	--------	---

Gen. 07	89	10,8
Feb. 07	102	12,3
Mar. 07	98	11,9
Apr. 07	68	8,2
Mag. 07	103	12,5
Giu. 07	67	8,1
Lug. 07	48	5,8
Ago. 07	22	2,7
Set.07	71	8,6
Ott. 07	76	9,2
Nov. 07	50	6,0
Dic. 07	33	4,0

827



Confronto Anno 06-07

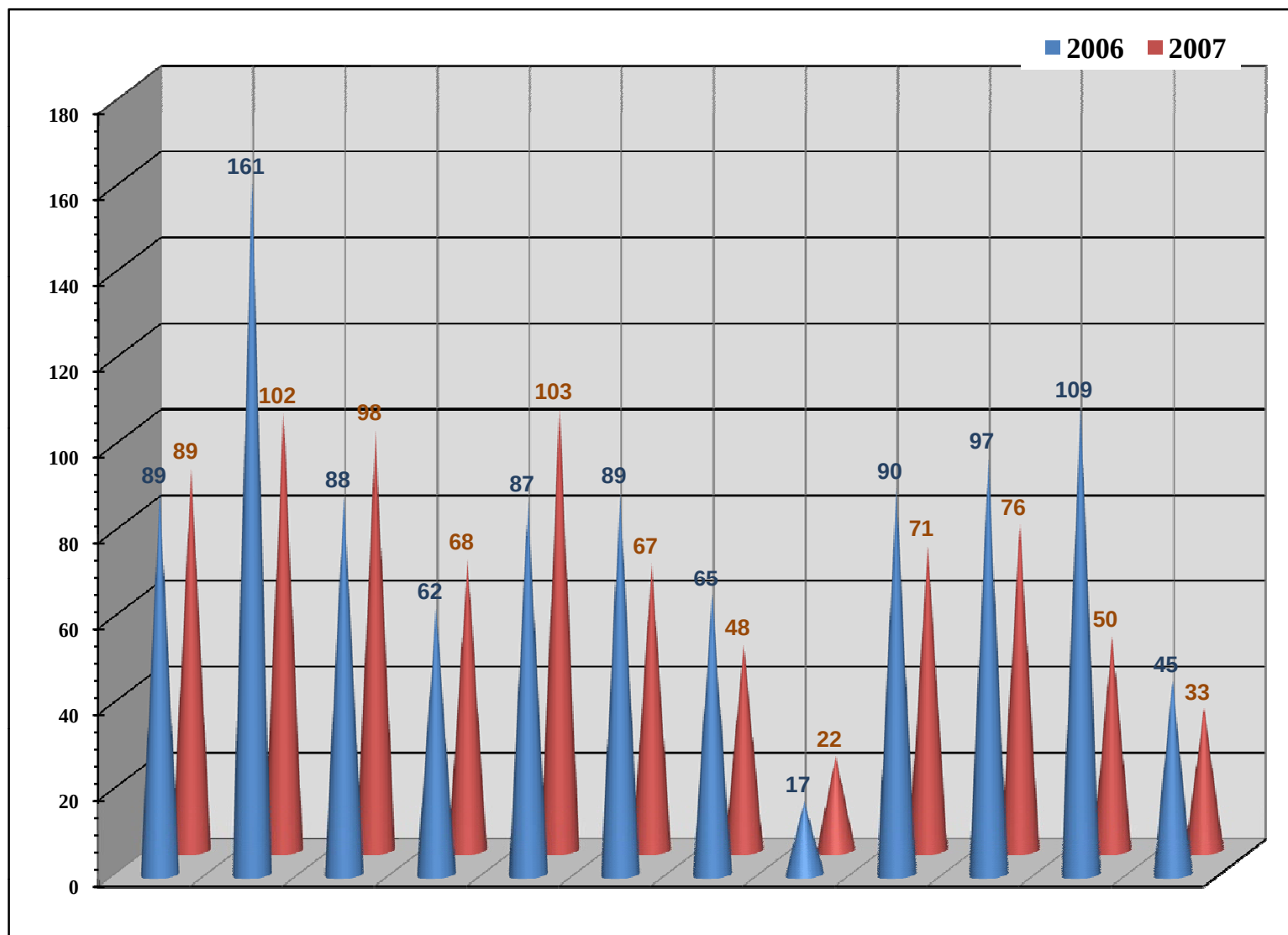
Mese	2006	2007	Diff.
------	------	------	-------

Gen.	89	89	0
Feb	161	102	-59
Mar	88	98	10
Apr	62	68	6
Mag	87	103	16
Giu	89	67	-22
Lug	65	48	-17
Ago	17	22	5
Set	90	71	-19
Ott	97	76	-21
Nov	109	50	-59
Dic	45	33	-12

999	827	-172
-----	-----	------



Tutti i Ticket - Rev.1 4 gen.08



Anno 2007

Ticket per Sito/Ufficio

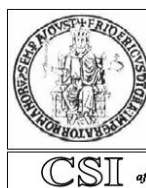
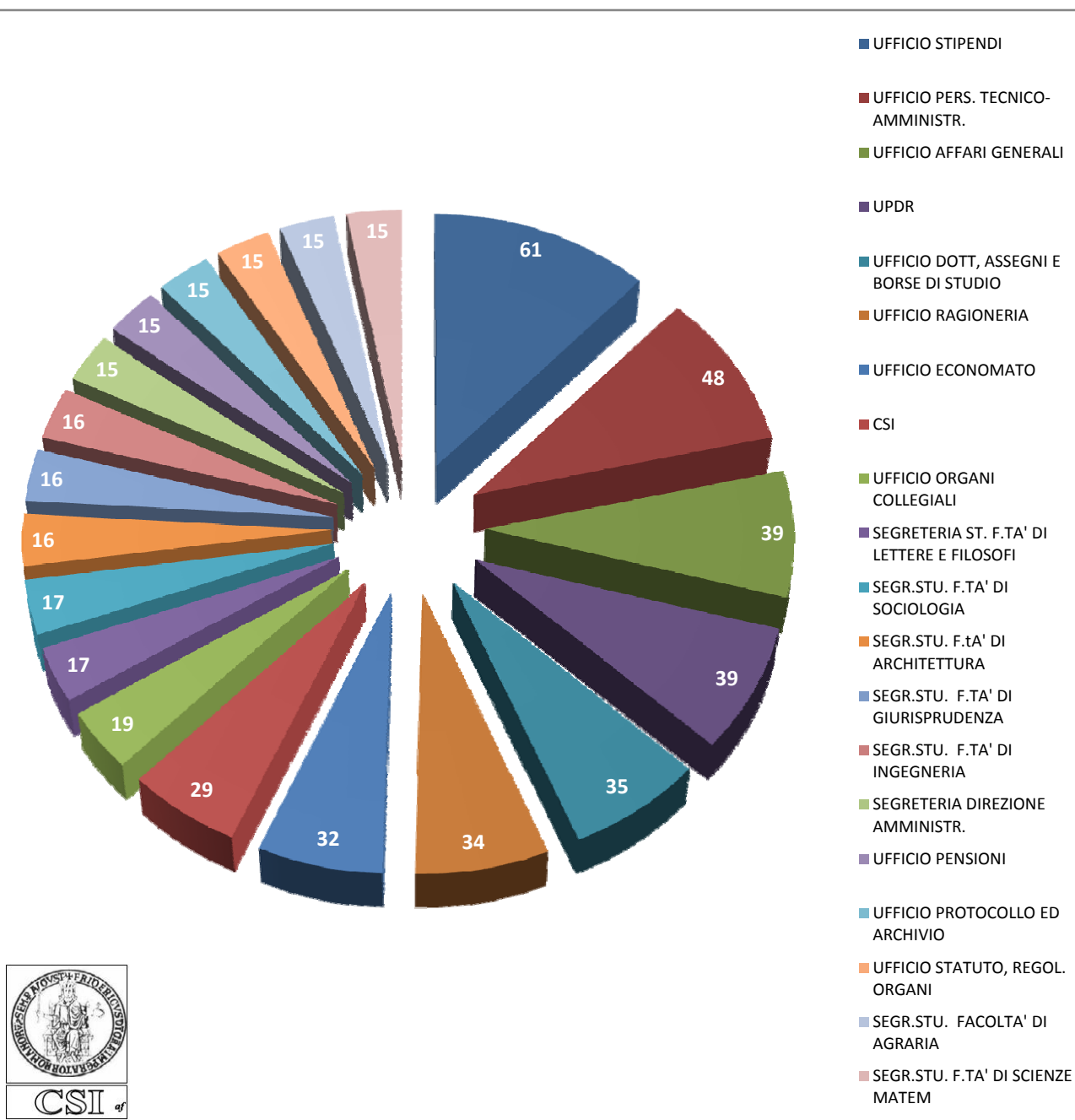
Rev.1 4 gen.08

Sito/Ufficio	2007	%
UFFICIO STIPENDI	61	17,3
UFFICIO PERS. TECNICO-AMMINISTR.	48	13,6
UFFICIO AFFARI GENERALI	39	11,0
UPDR	39	11,0
UFFICIO DOTT. ASSEGNI E BORSE DI STUDIO	35	9,9
UFFICIO RAGIONERIA	34	9,6
UFFICIO ECONOMATO	32	9,1
CSI	29	8,2
UFFICIO ORGANI COLLEGIALI	19	5,4
SEGRETERIA ST. F.TA' DI LETTERE E FILOSOFI	17	4,8
SEGR.STU. F.TA' DI SOCIOLOGIA	17	4,8
SEGR.STU. F.tA' DI ARCHITETTURA	16	4,5
SEGR.STU. F.TA' DI GIURISPRUDENZA	16	4,5
SEGR.STU. F.TA' DI INGEGNERIA	16	4,5
SEGRETERIA DIREZIONE AMMINISTR.	15	4,2
UFFICIO PENSIONI	15	4,2
UFFICIO PROTOCOLLO ED ARCHIVIO	15	4,2
UFFICIO STATUTO, REGOL. ORGANI	15	4,2
SEGR.STU. FACOLTA' DI AGRARIA	15	4,2
SEGR.STU. F.TA' DI SCIENZE MATEM	15	4,2

353

p.s.: Si precisa che i dati appena elencati, riguardano quelle strutture che durante l'anno 2007, dato l'elevato numero di richieste fatte, sono state oggetto di verifica e aggiornamento dell'hardware delle postazioni (visto anche l'obsolescenza delle stesse)

Le e restanti strutture, nel corso dell'anno 2008, saranno oggetto di opera di monitoraggio e verifica.



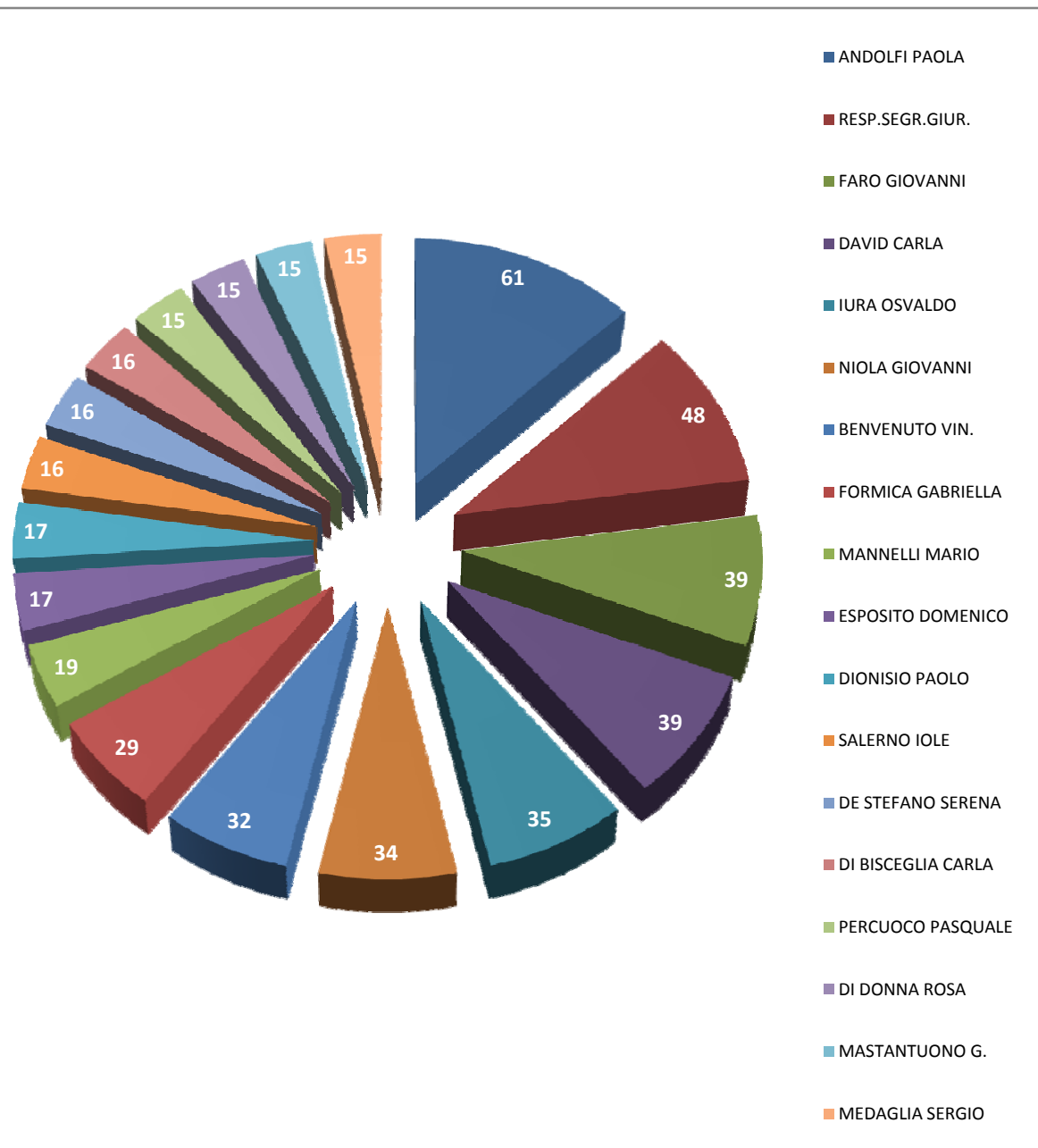
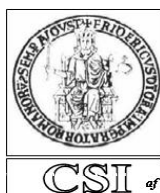
Anno 2007

Ticket per Utente Rev.1 4 gen.08

Nome Utente		2007	%
ANDOLFI PAOLA	UFFICIO AFFARI GENER.	61	17,3
RESP.SEGR.GIUR.	SEGR. STUDENTI GIURISPR.	48	13,6
FARO GIOVANNI	SEGR. STUDENTI SOCIOL.	39	11,0
DAVID CARLA	UFFICIO ECONOMATO	39	11,0
IURA OSVALDO	UFFICIO STIPENDI	35	9,9
NIOLA GIOVANNI	UFFICIO SICUR. E PROTEZ	34	9,6
BENVENUTO VIN.	CSI	32	9,1
FORMICA GABRIELLA	UPTA	29	8,2
MANNELLI MARIO	UFFICIO STATUTO, REGOL.	19	5,4
ESPOSITO DOMENICO	SEGR. STUDENTI MEDIC.CH.	17	4,8
DIONISIO PAOLO	UFFICIO PENSIONI	17	4,8
SALERNO IOLE	SCUOLE DI SPECIALIZ.	16	4,5
DE STEFANO SERENA	SEGR. STUD. SCIENZE MAT.	16	4,5
DI BISCEGLIA CARLA	SEGR. STUD. ARCHIT.	16	4,5
PERCUOCO PASQUALE	SEGR. STUD. LETT.FILOS.	15	4,2
DI DONNA ROSA	UFFICIO LEGALE	15	4,2
MASTANTUONO G.	UCAF	15	4,2
MEDAGLIA SERGIO	UPTA	15	4,2

353

p.s.: Si precisa che spesso, i ticket sono richiesti per la struttura dal referente informatico, che apre gli interventi a suo nome per attrezzature e dispositivi dei colleghi



Anno 2007

Media Tempi Intervento Ticket solo Hardware

Interv.	gg.	n° ticket	n.	Incid	gg. Med
* (A1)	886	Totale Ticket chiusi	287	49	3,1
* (A2)	2.015	Totale Ticket chiusi	192	33	10,5
* (A3)	2.973	Totale Ticket chiusi	101	17	29,4
* (A4)	3.859	Totale Ticket chiusi	580	67	6,7

* (A1) = considerati intervalli di tempo (dalla apertura del ticket alla chiusura) da 0 a 6 gg

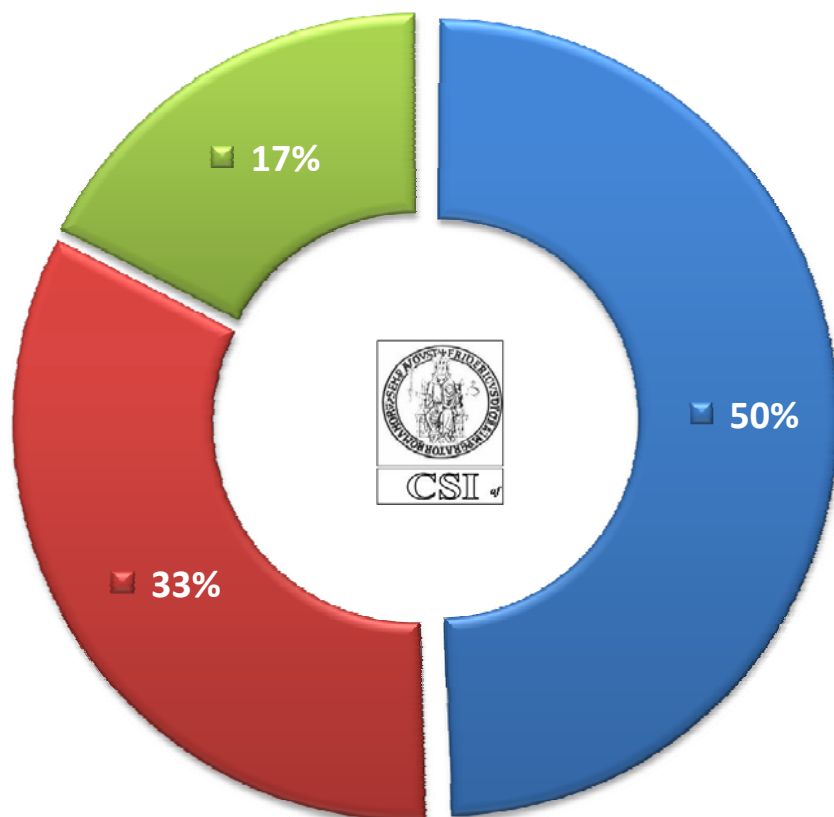
* (A2) = considerati intervalli di tempo (dalla apertura del ticket alla chiusura) da 7 a 15 gg

* (A2) = considerati intervalli di tempo (dalla apertura del ticket alla chiusura) da 15 gg in poi

* (A3) = considerati intervalli di tempo (dalla apertura del ticket alla chiusura) da 0 in poi (tutti)

- p.s. :**
- 1) l'intervallo di tempo calcolato (dall'apertura del ticket alla sua chiusura) si riferisce a un periodo di giorni consecutivi (cioè comprensivi dei sabato, domeniche e festivi) e non lavorativi (cioè solo dal lunedì al venerdì). Quindi in realtà la media dei tempi di intervento è più bassa
 - 2) non sono stati considerati 51 ticket perché sono richieste di nuovo hardware
 - 3) il tempo previsto medio di intervento è stato stabilito da 3 a 5 gg max

Grafico Incidenza Tempi evasione ticket



* (A1)

Ticket chiusi da 0 a 6 gg

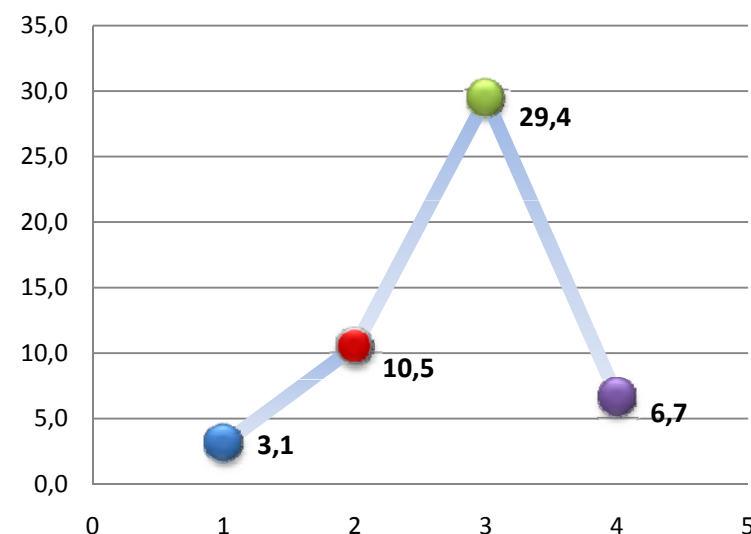
* (A2)

Ticket chiusi da 7 a 15 gg

* (A3)

Ticket chiusi da 15 gg in poi

Grafico Tempo medio in giorni evasione ticket per periodi



Tempo Medio di intervento chiusi da 0 a 6 gg



Tempo Medio di intervento chiusi da 7 a 15 gg



Tempo Medio di intervento chiusi da 15 gg in poi



Tempo Medio di intervento chiusi da 0 in poi (tutti)

Anno 2007

Media Tempi Intervento Ticket solo Segreterie

Interv.	gg.	n° ticket	n.	Incid	gg. Med
* (A1)	234	Totale Ticket chiusi	92	47	2,5
* (A2)	805	Totale Ticket chiusi	78	40	10,3
* (A3)	547	Totale Ticket chiusi	26	13	21,0
* (A4)	1.586	Totale Ticket chiusi	196	100	8,1

* (A1) = considerati intervalli di tempo (dalla apertura del ticket alla chiusura) da 0 a 6 gg

* (A2) = considerati intervalli di tempo (dalla apertura del ticket alla chiusura) da 7 a 15 gg

* (A2) = considerati intervalli di tempo (dalla apertura del ticket alla chiusura) da 15 gg in poi

* (A3) = considerati intervalli di tempo (dalla apertura del ticket alla chiusura) da 0 in poi (tutti)

p.s. : 1) l'intervallo di tempo calcolato (dall'apertura del ticket alla sua chiusura) si riferisce a un periodo di giorni consecutivi (cioè comprensivi dei sabato, domeniche e festivi) e non lavorativi (cioè solo dal lunedì al venerdì). Quindi in realtà la media dei tempi di intervento è più bassa
 2) da ricordare che le Segreterie sono seguite da 1 solo operatore (Moccia)
 3) il tempo previsto di interv. è stato stabilito in 1 giorno se urgente e 5 per altri

Grafico Incidenza Tempi evasione ticket

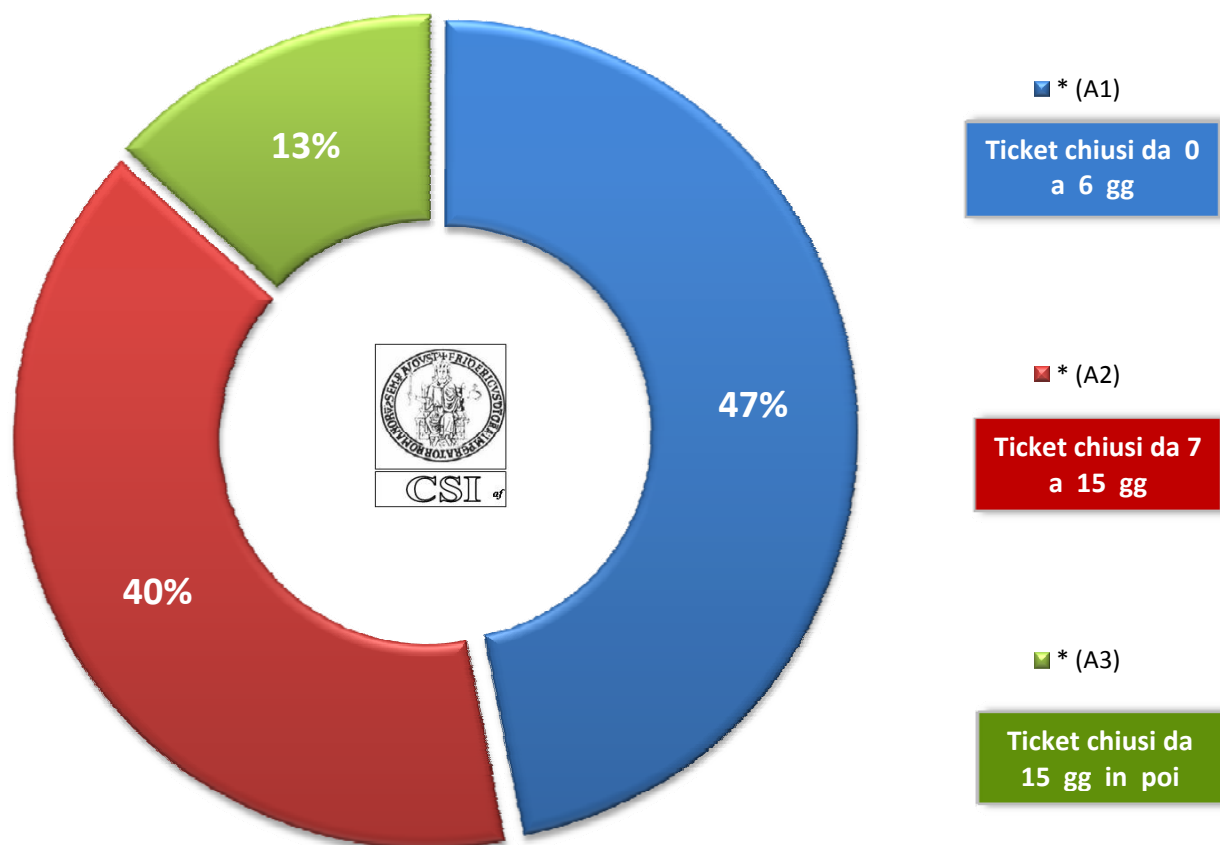
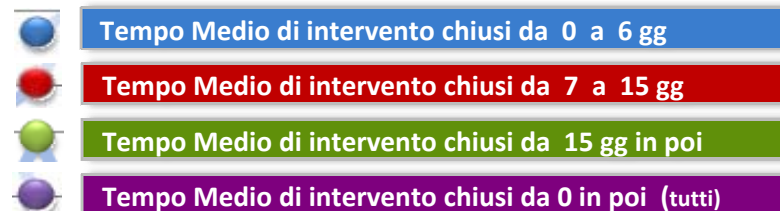
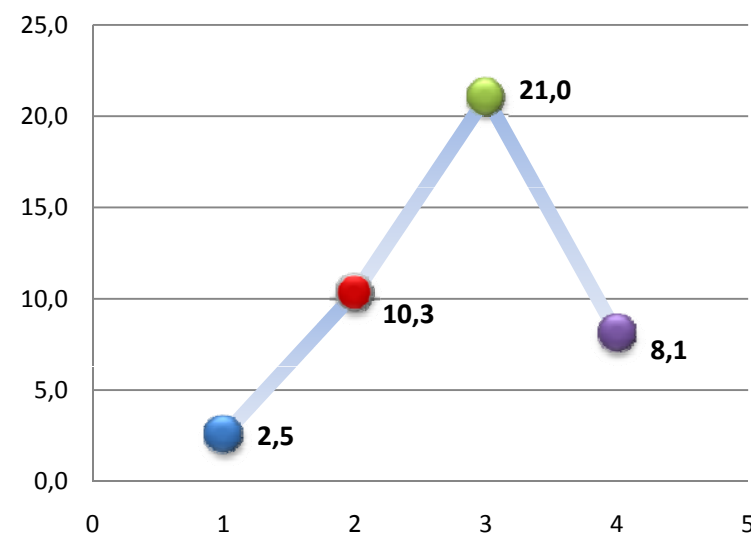


Grafico Tempo medio in giorni evasione ticket per periodi



Anno 2007

Media Tempi Intervento Ticket : TUTTI

Interv.	gg.	n° ticket	n.	Incid	gg. Med
* (A1)	1.120	Totale Ticket chiusi	379	49	3,0
* (A2)	2.820	Totale Ticket chiusi	270	35	10,4
* (A3)	3.520	Totale Ticket chiusi	127	16	27,7
* (A4)	7.460	Totale Ticket chiusi	776	100	9,6

* (A1) = considerati intervalli di tempo (dalla apertura del ticket alla chiusura) da 0 a 6 gg

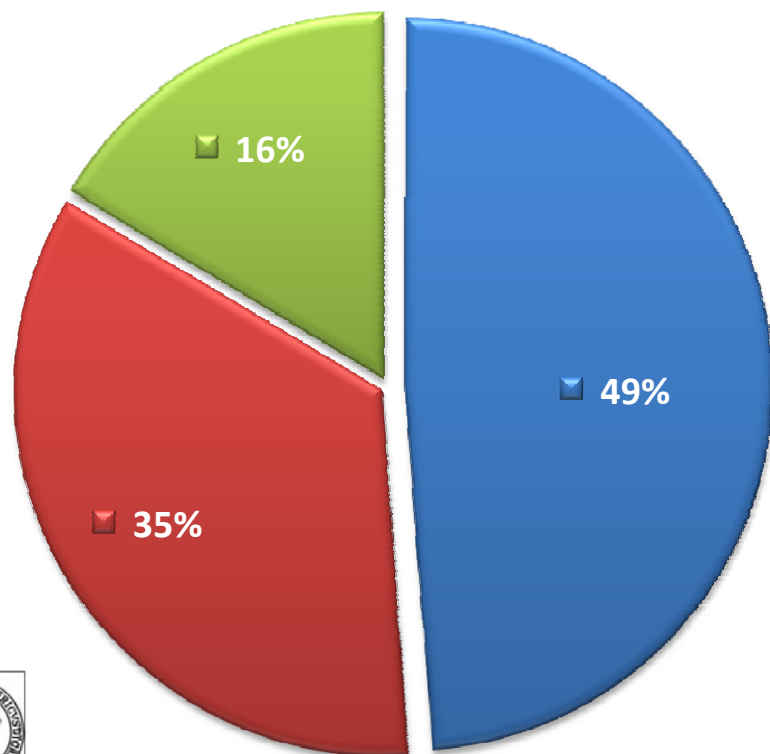
* (A2) = considerati intervalli di tempo (dalla apertura del ticket alla chiusura) da 7 a 15 gg

* (A3) = considerati intervalli di tempo (dalla apertura del ticket alla chiusura) da 15 gg in poi

* (A4) = considerati intervalli di tempo (dalla apertura del ticket alla chiusura) da 0 in poi (tutti)

p.s. : 1) l'intervallo di tempo calcolato (dall'apertura del ticket alla sua chiusura) si riferisce a un periodo di giorni consecutivi (cioè comprensivi dei sabato, domeniche e festivi) e non lavorativi (cioè solo dal lunedì al venerdì). Quindi in realtà la media dei tempi di intervento è più bassa

Grafico Incidenza Tempi evasione ticket

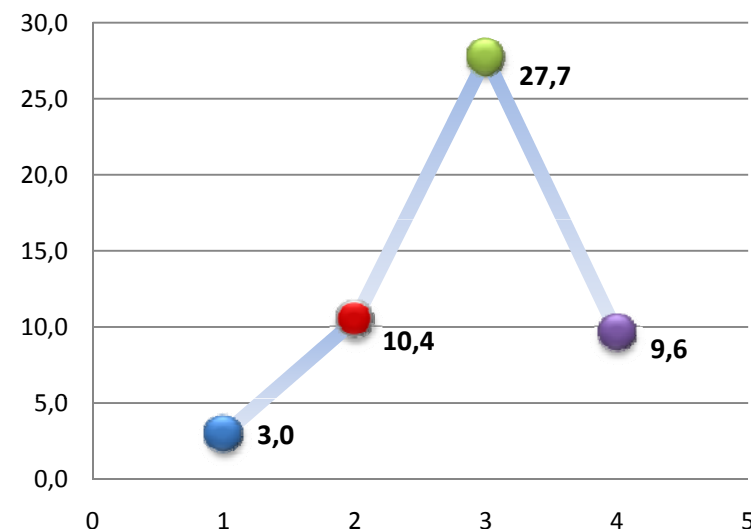


1
Ticket chiusi da 0
a 6 gg

2
Ticket chiusi da 7
a 15 gg

3
Ticket chiusi da
15 gg in poi

Grafico Tempo medio in giorni evasione ticket per periodi



- Tempo Medio di intervento chiusi da 0 a 6 gg
- Tempo Medio di intervento chiusi da 7 a 15 gg
- Tempo Medio di intervento chiusi da 15 gg in poi
- Tempo Medio di intervento chiusi da 0 in poi (tutti)