

STATISTICHE INTERVENTI MICROINFORMATICA

"Area Sistemi e Microinformatica"

Anno Esercizio 2008

Confronto 2007/2008



Rev.1 - 14 febb. 2009

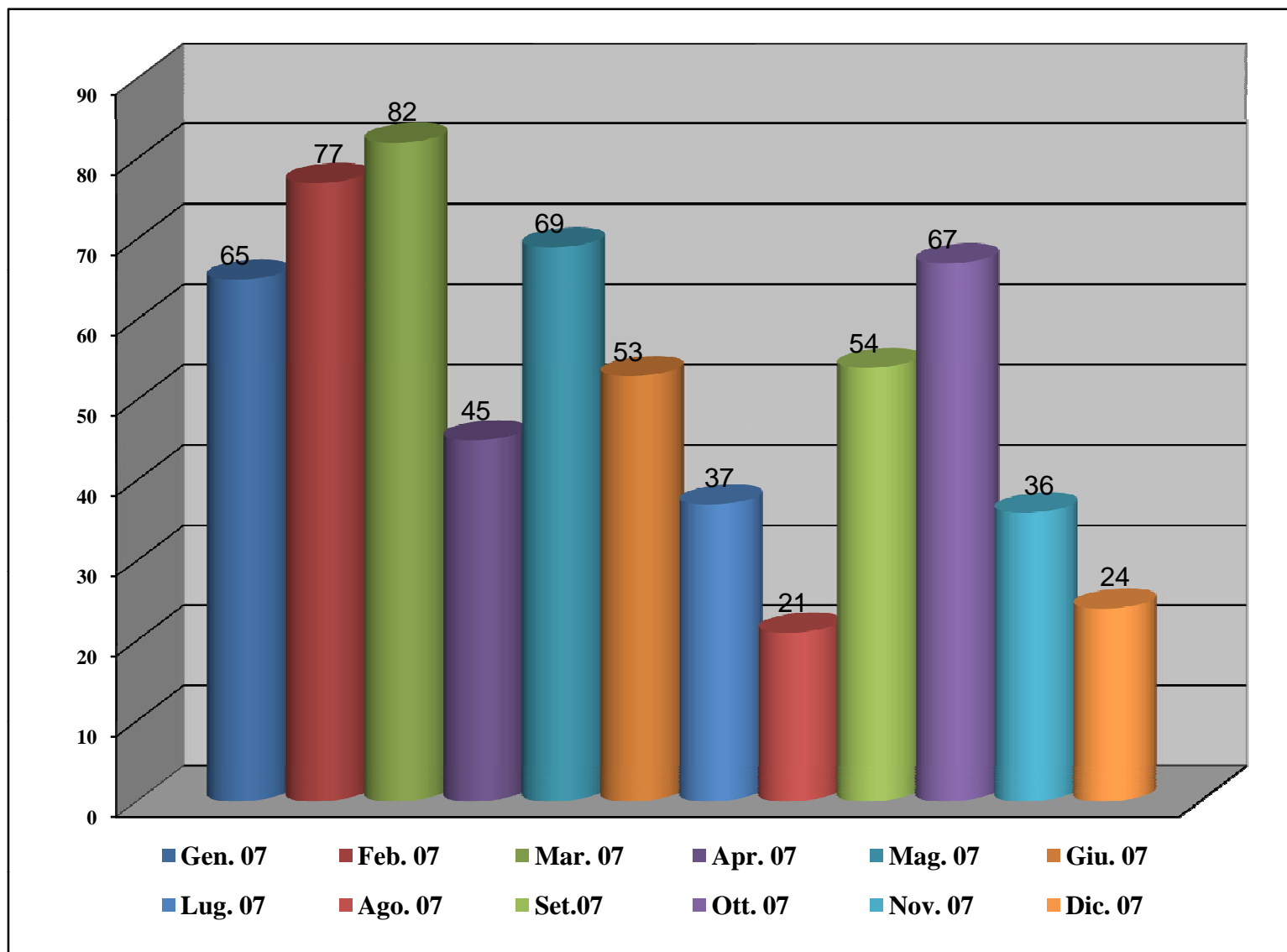
Anno 2007

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



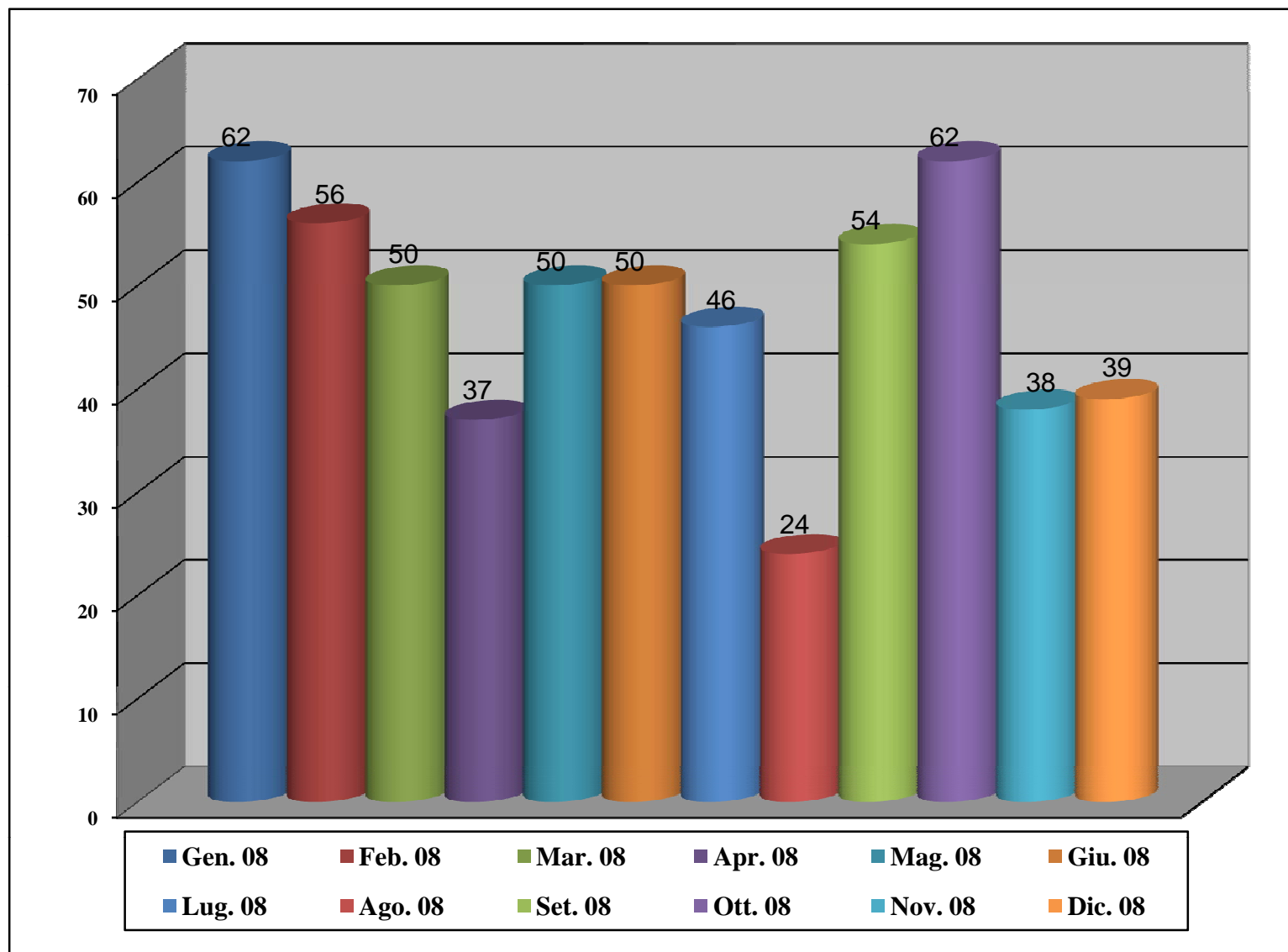
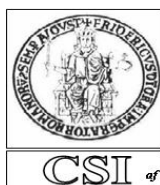
Anno 2008

Tutti i Ticket tranne quelli della Segreteria Studenti - Rev.1 30 gen.09

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

Gen. 08	62	10,9
Feb. 08	56	9,9
Mar. 08	50	8,8
Apr. 08	37	6,5
Mag. 08	50	8,8
Giu. 08	50	8,8
Lug. 08	46	8,1
Ago. 08	24	4,2
Set. 08	54	9,5
Ott. 08	62	10,9
Nov. 08	38	6,7
Dic. 08	39	6,9

568



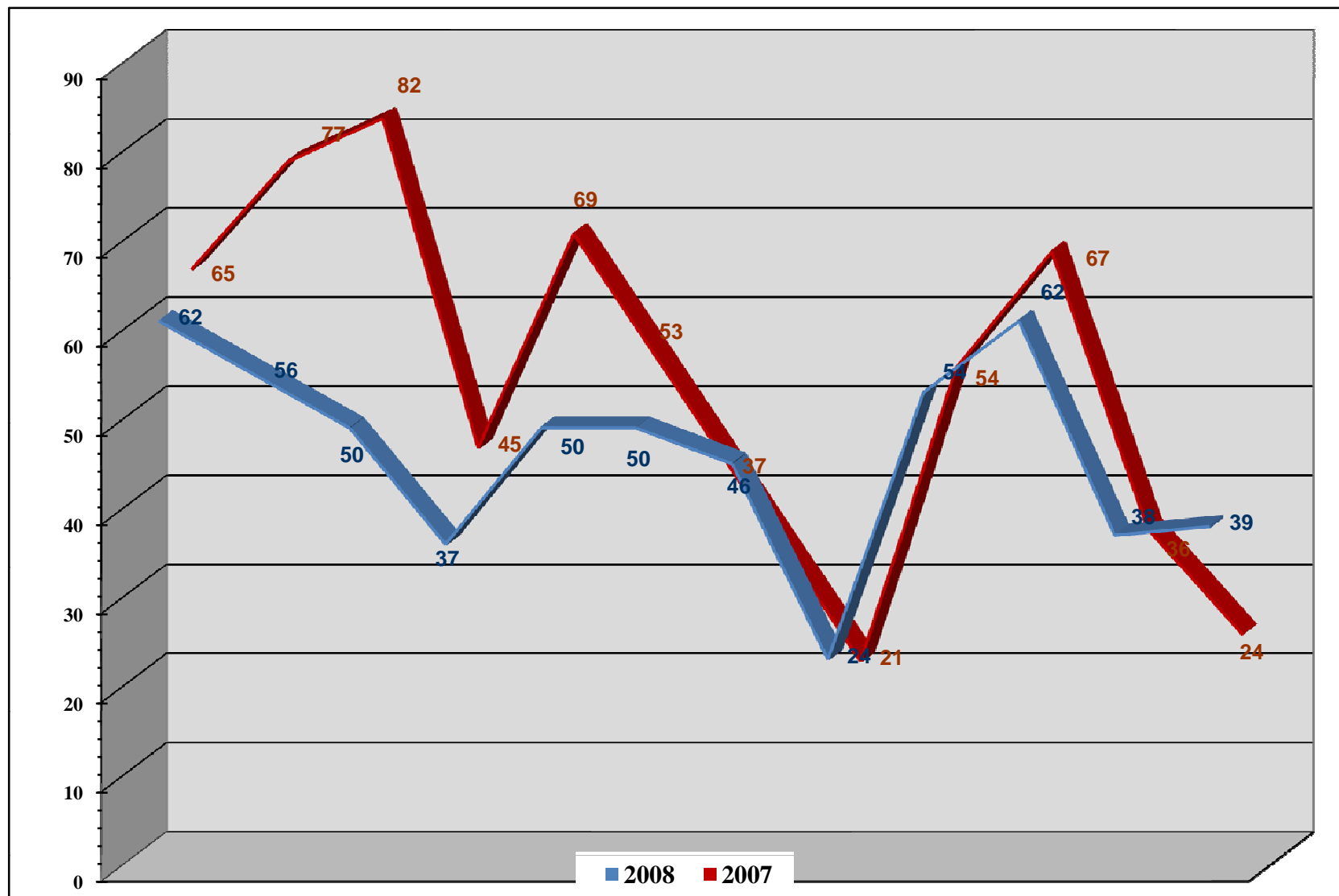
Confronto Anno 08-07

Tutti i Ticket tranne quelli della Segreteria Studenti - Rev.1 30 gen.09

Mese	2008	2007	Diff.
------	------	------	-------

Gen.	62	65	-3
Feb	56	77	-21
Mar	50	82	-32
Apr	37	45	-8
Mag	50	69	-19
Giu	50	53	-3
Lug	46	37	+9
Ago	24	21	+3
Set	54	54	+0
Ott	62	67	-5
Nov	38	36	+2
Dic	39	24	+15

568	630	-62
------------	------------	------------



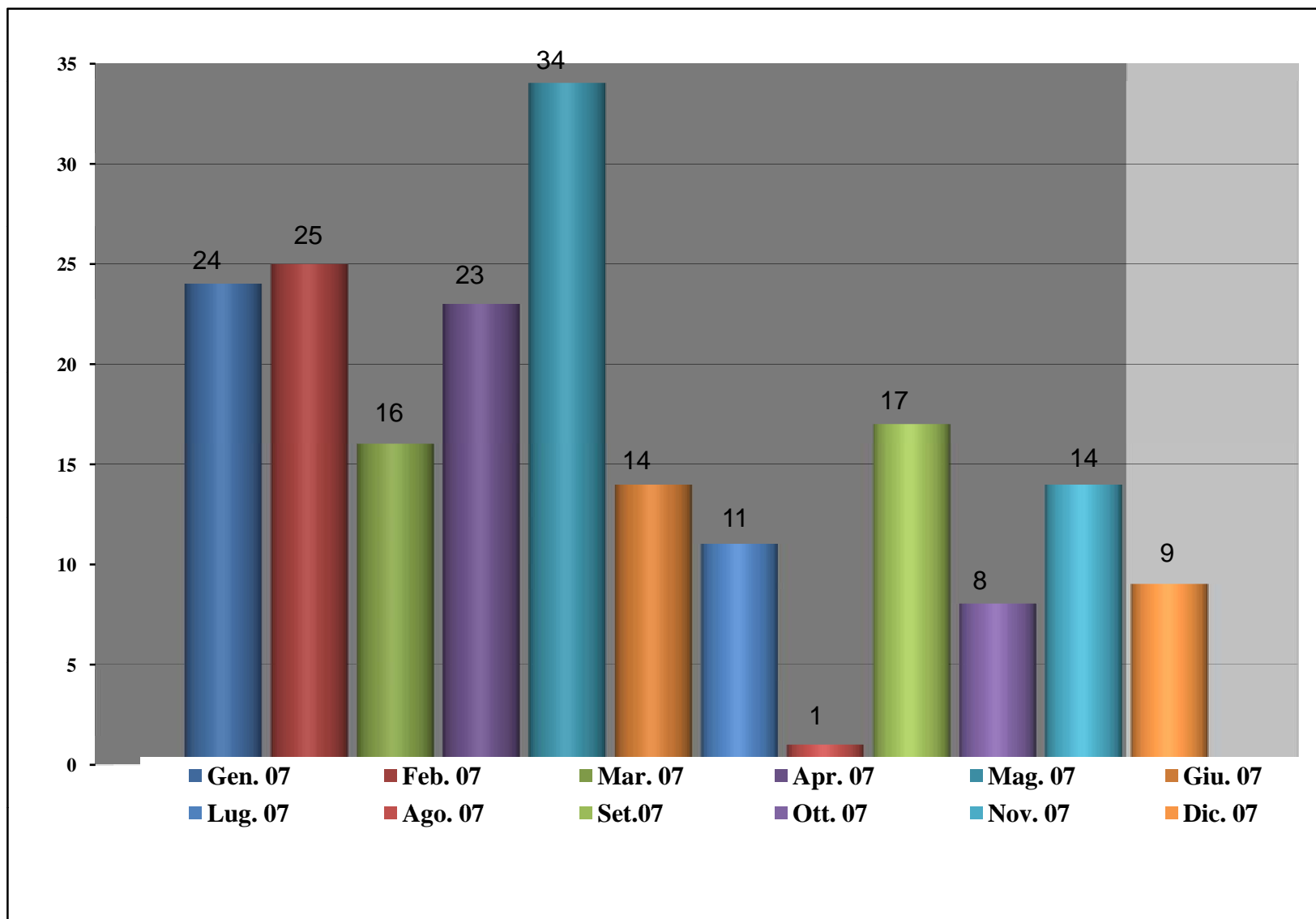
Anno 2007

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



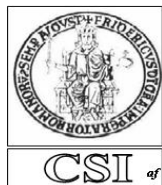
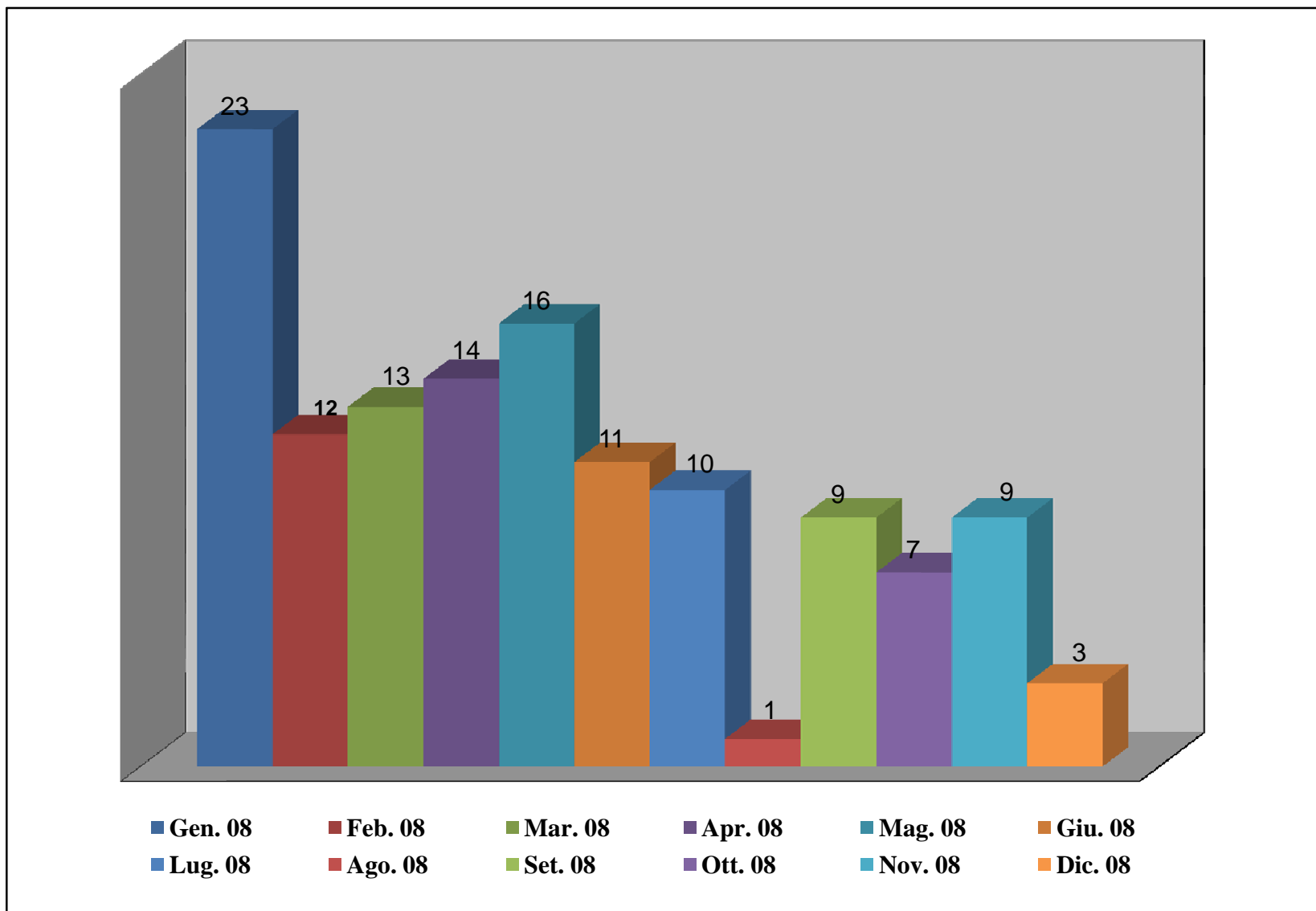
Anno 2008

Ticket solo della Segreteria Studenti - Rev.1 30 gen.09

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

Gen. 08	23	18,0
Feb. 08	12	9,4
Mar. 08	13	10,2
Apr. 08	14	10,9
Mag. 08	16	12,5
Giu. 08	11	8,6
Lug. 08	10	7,8
Ago. 08	1	0,8
Set. 08	9	7,0
Ott. 08	7	5,5
Nov. 08	9	7,0
Dic. 08	3	2,3

128



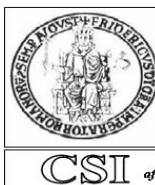
Confronto Anno 08-07

Ticket solo della Segreteria Studenti - Rev.1 30 gen.09

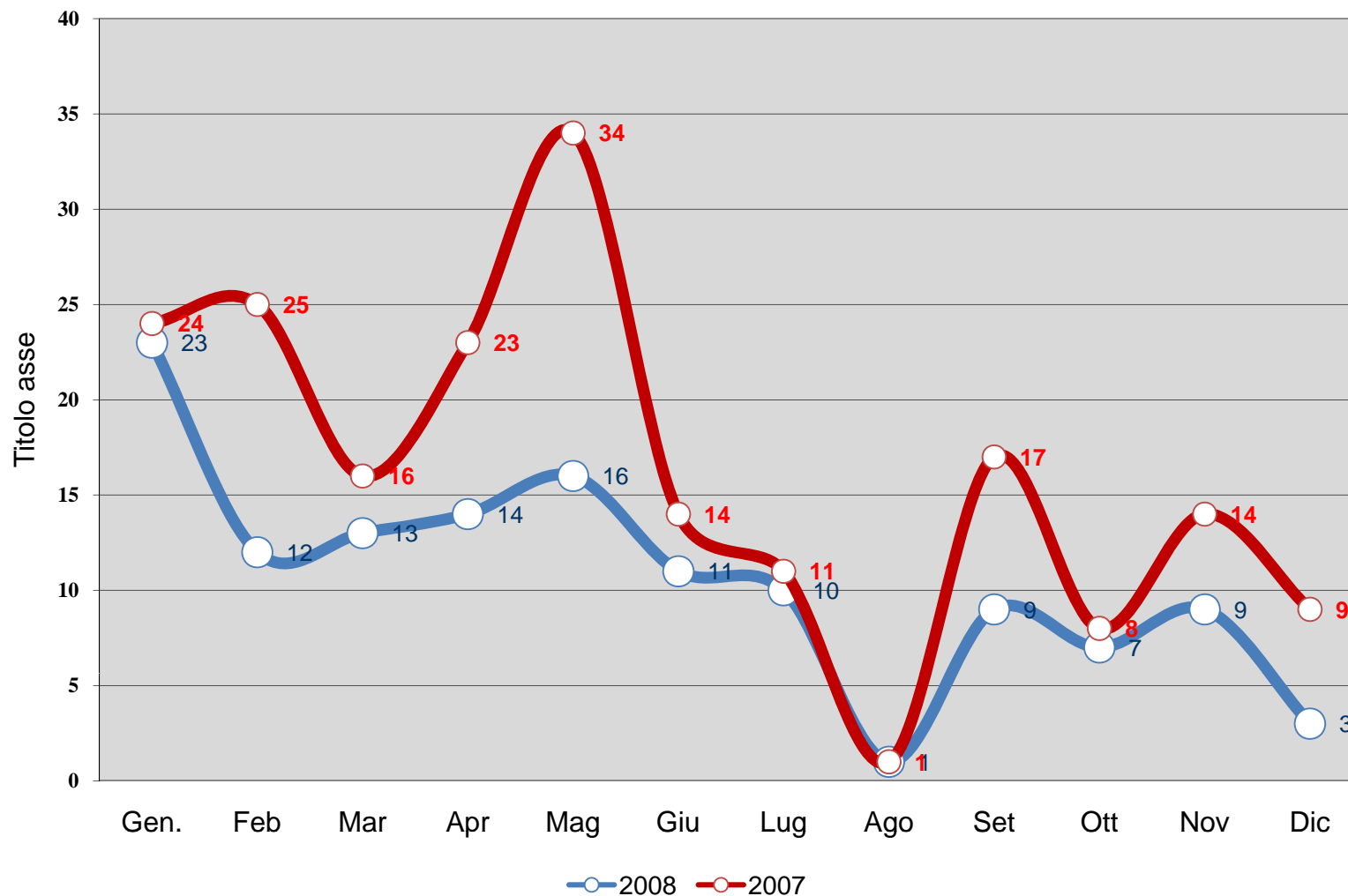
Mese	2008	2007	Diff.
------	------	------	-------

Gen.	23	24	-1
Feb	12	25	-13
Mar	13	16	-3
Apr	14	23	-9
Mag	16	34	-18
Giu	11	14	-3
Lug	10	11	-1
Ago	1	1	0
Set	9	17	-8
Ott	7	8	-1
Nov	9	14	-5
Dic	3	9	-6

128	196	-68
------------	------------	------------



Graifico Segreteria Studenti 2008/2007

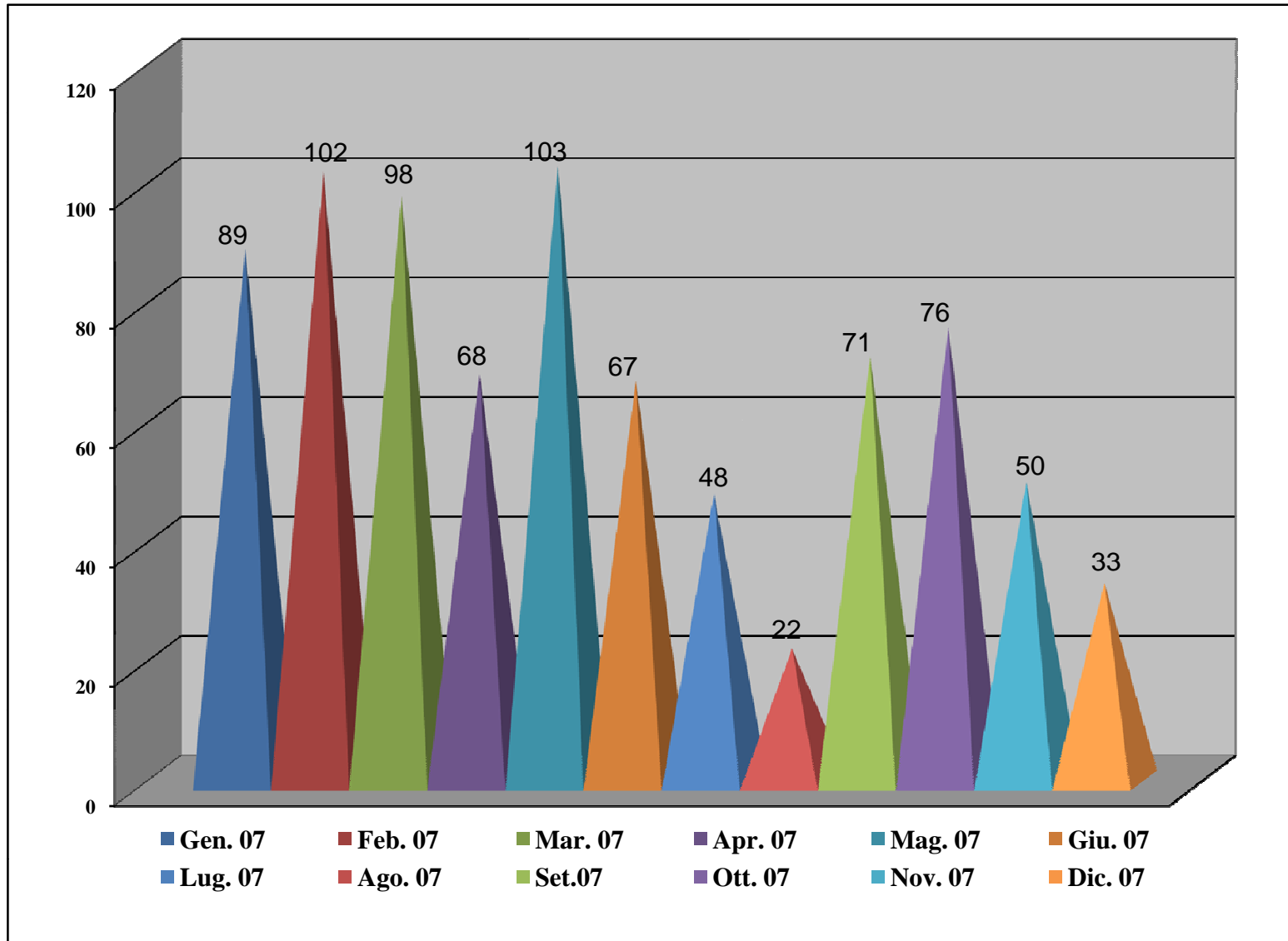


Anno 2007

Tutti i Ticket - Rev.1 4 gsn.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



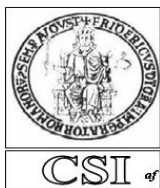
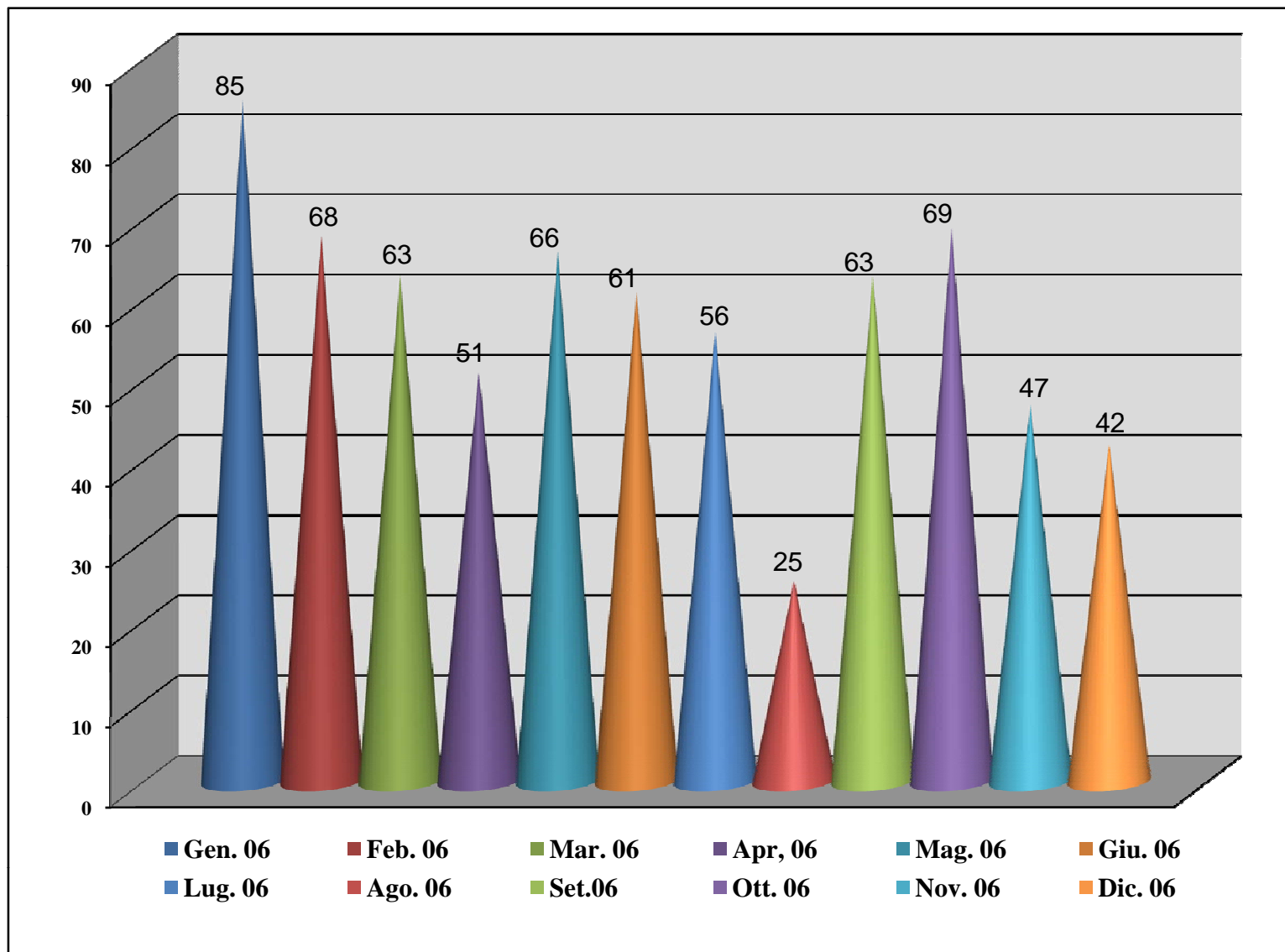
Anno 2008

Tutti i Ticket - Rev.1 30 gen.09

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

Gen. 06	85	12,2
Feb. 06	68	9,8
Mar. 06	63	9,1
Apr. 06	51	7,3
Mag. 06	66	9,5
Giu. 06	61	8,8
Lug. 06	56	8,0
Ago. 06	25	3,6
Set.06	63	9,1
Ott. 06	69	9,9
Nov. 06	47	6,8
Dic. 06	42	6,0

696



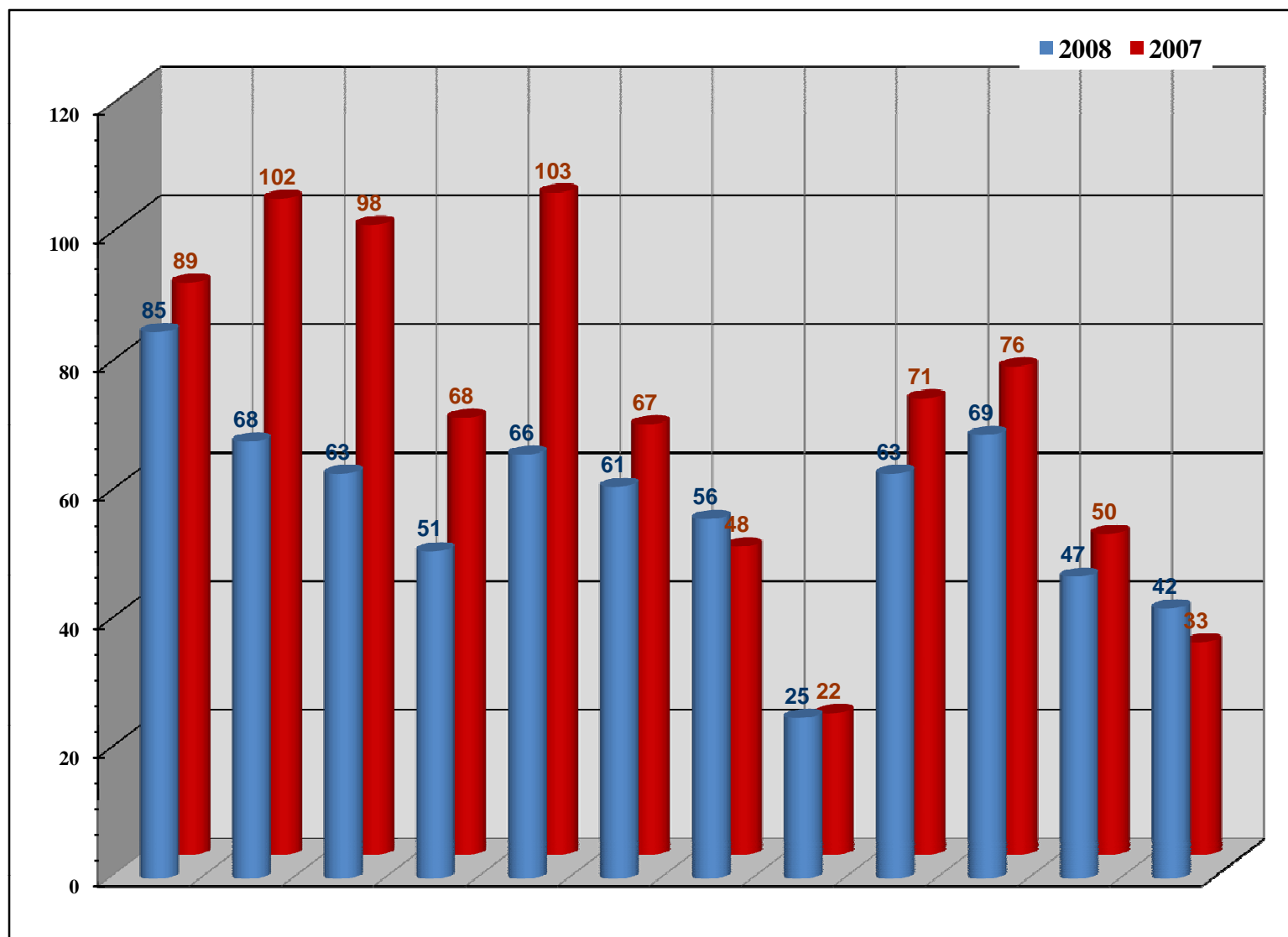
Confronto Anno 08-07

Tutti i Ticket - Rev.1 30 gen.09

Mese	2008	2007	Diff.
------	------	------	-------

Gen.	85	89	-4
Feb	68	102	-34
Mar	63	98	-35
Apr	51	68	-17
Mag	66	103	-37
Giu	61	67	-6
Lug	56	48	+8
Ago	25	22	+3
Set	63	71	-8
Ott	69	76	-7
Nov	47	50	-3
Dic	42	33	+9

696	827	-131
------------	------------	-------------



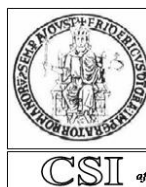
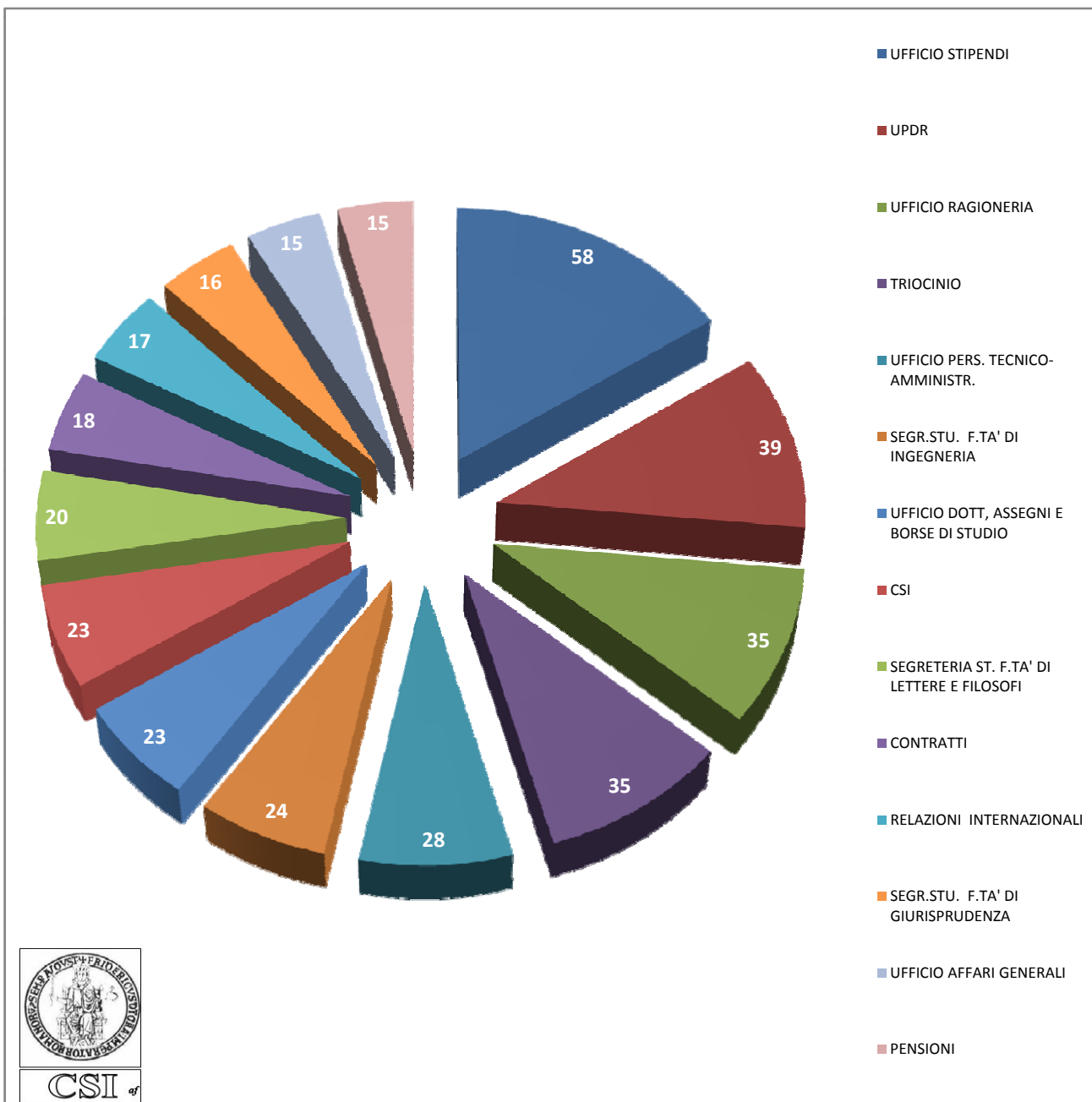
Sito/Ufficio	2008	%
UFFICIO STIPENDI	58	19,8
UPDR	39	13,3
UFFICIO RAGIONERIA	35	11,9
TRIOCINIO	35	11,9
UFFICIO PERS. TECNICO-AMMINISTR.	28	9,6
SEGR.STU. F.TA' DI INGEGNERIA	24	8,2
UFFICIO DOTT, ASSEGNI E BORSE DI STUDIO	23	7,8
CSI	23	7,8
SEGRETERIA ST. F.TA' DI LETTERE E FILOSOFI	20	6,8
CONTRATTI	18	6,1
RELAZIONI INTERNAZIONALI	17	5,8
SEGR.STU. F.TA' DI GIURISPRUDENZA	16	5,5
UFFICIO AFFARI GENERALI	15	5,1
PENSIONI	15	5,1

303

p.s.: Si precisa che i dati appena elencati, riguardano quelle strutture che durante l'anno 2008, 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 restanti strutture, nel corso dell'anno 2009, saranno oggetto di opera di monitoraggio e verifica.

Sono stati presi in considerazione i ticket assegnati alla struttura a partire da un numero di 15 minimo

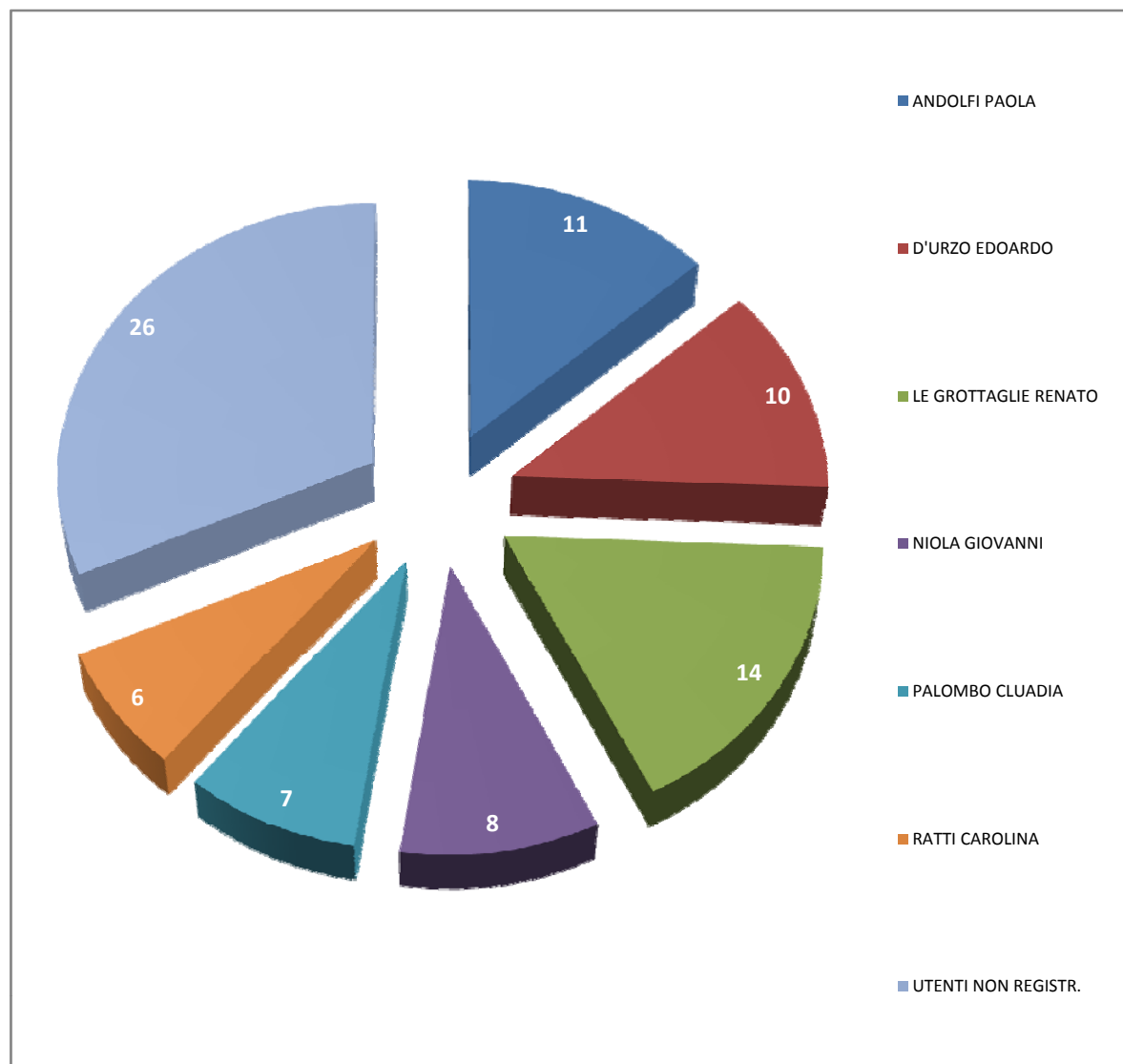
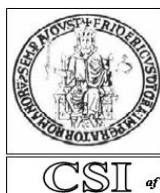


Nome Utente		2008	%
ANDOLFI PAOLA	UFFICIO AFFARI GENER.	11	13,4
D'URZO EDOARDO	UFFICIO STIPENDI	10	12,2
LE GROTTAGLIE RENATO	U.P.D.R.	14	17,1
NIOLA GIOVANNI	UFFICIO SICUR. E PROTEZ	8	9,8
PALOMBO CLUADIA	ECONOMATO	7	8,5
RATTI CAROLINA	RIPARTIZIONE EDILIZIA,	6	7,3
UTENTI NON REGISTR.	----	26	31,7

82

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

Nel 2008 si è avuto un livellamento e una migliore distribuzione nelle richieste da parte dei referenti degli uffici



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)	5.874	Totale Ticket chiusi	580	67	10,1

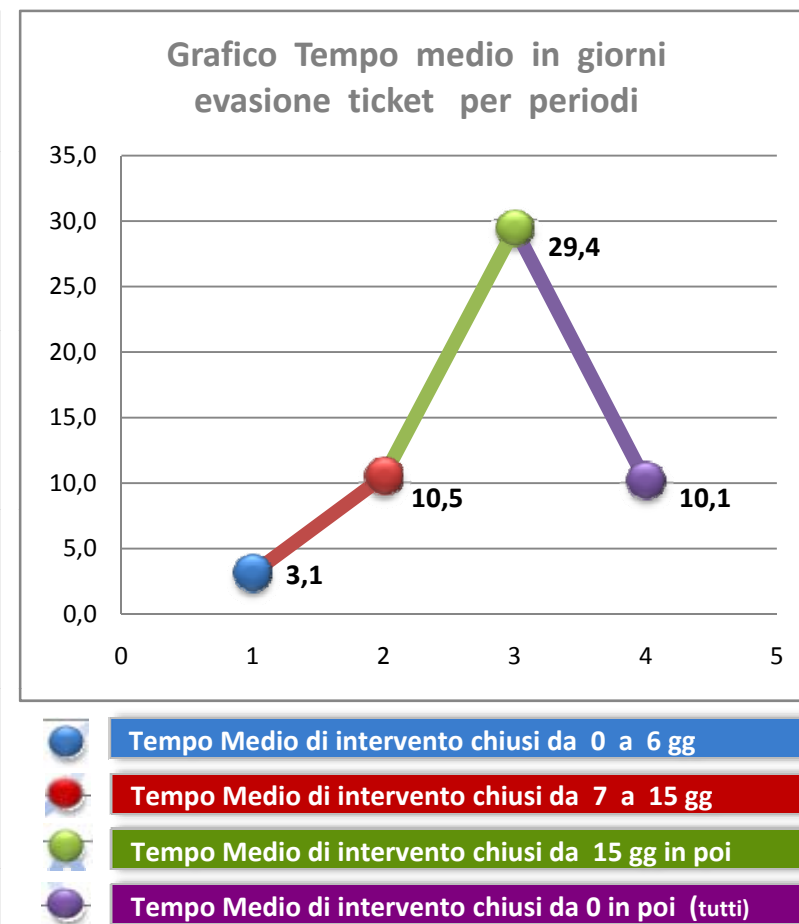
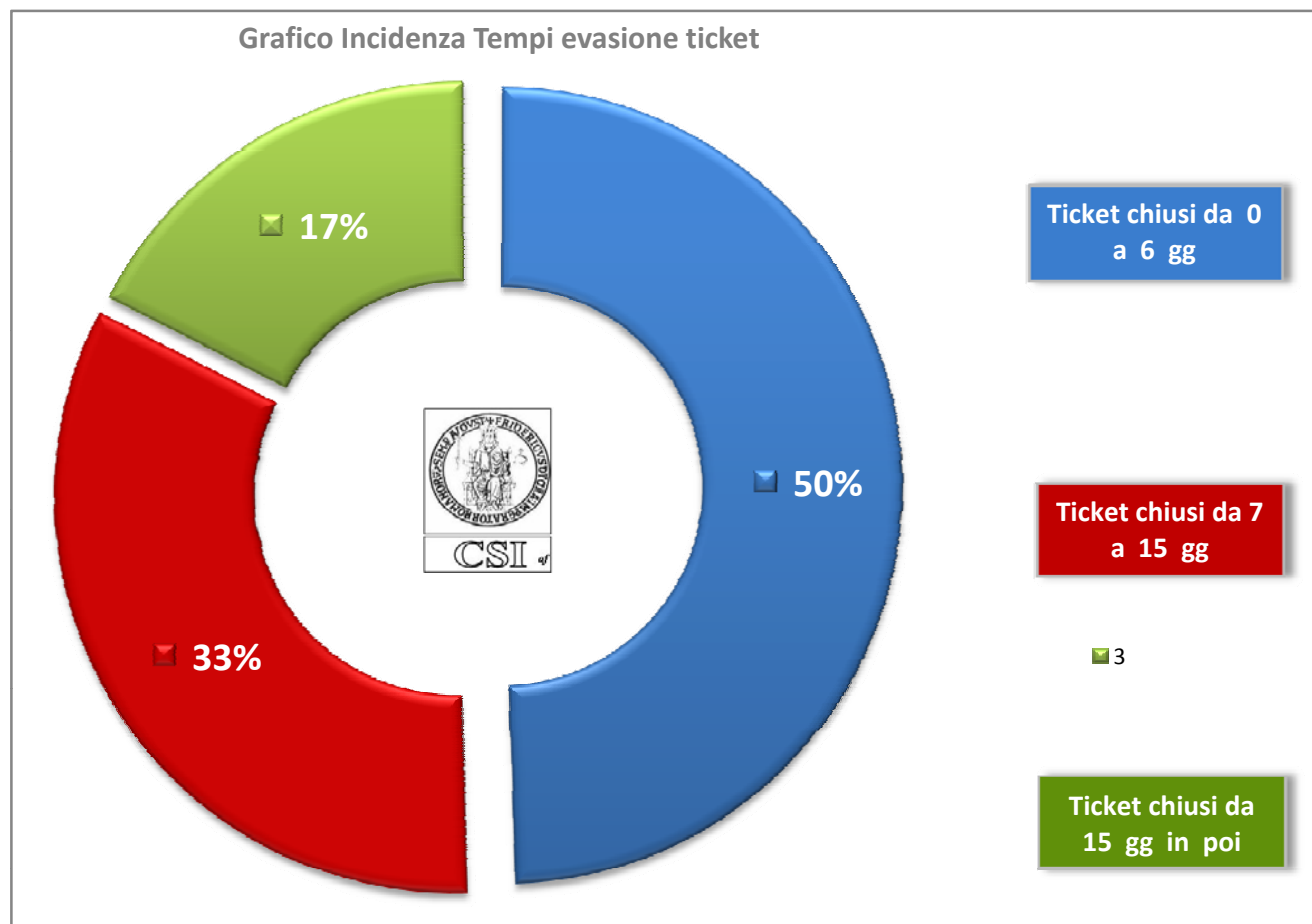
* (A1) = considerati intervalli di tempo (dalla apertura del ticket alla chiusura) da 0 a 6 gg

* (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) 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



Anno 2008

Media Tempi Intervento Ticket solo Hardware

Interv.	gg.	n° ticket	n.	Incid	gg. Med
* (A1)	910	Totale Ticket chiusi	261	48	3,5
* (A2)	1.902	Totale Ticket chiusi	180	33	10,6
* (A3)	3.310	Totale Ticket chiusi	101	19	32,8
* (A4)	6.122	Totale Ticket chiusi	542	67	11,3

* (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**

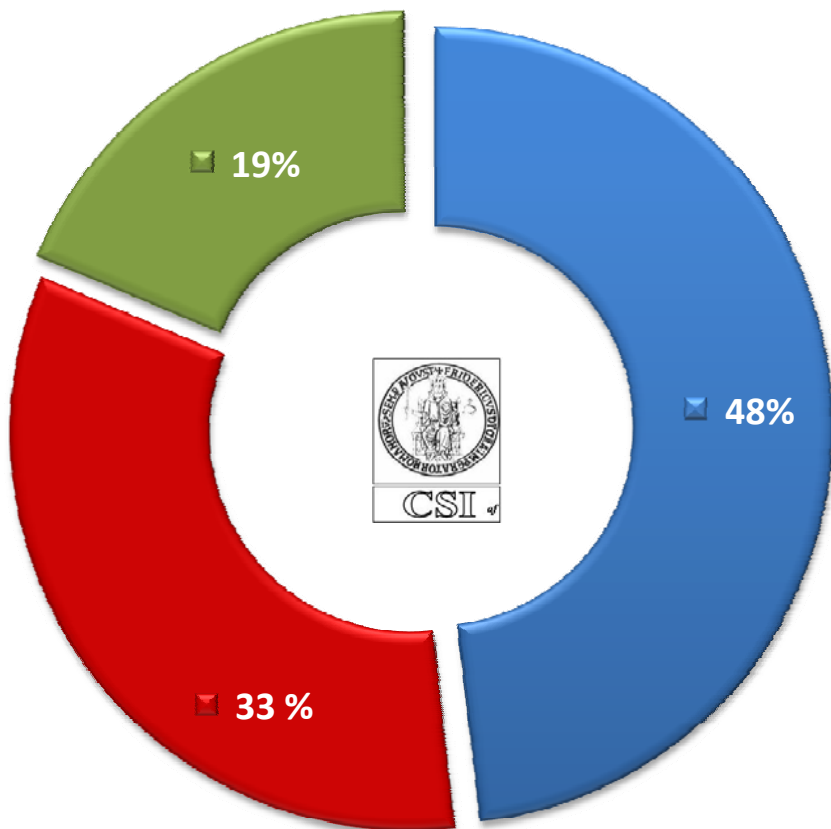
* (A3) = considerati intervalli di tempo (dalla apertura del ticket alla chiusura) da **0 in poi (tutti)**

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 44 ticket perché non disponibili date di chiusura

3) il tempo previsto medio di intervento è stato stabilito da 3 a 5 gg max

Grafico Incidenza Tempi evasione ticket

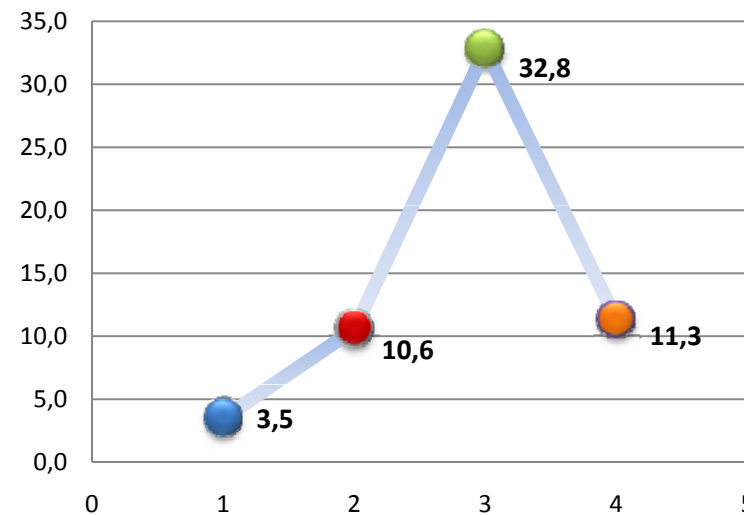


Ticket chiusi da
0 a 6 gg

Ticket chiusi da 7
a 15 gg

Ticket chiusi da
15 in poi

Grafico Tempo medio in giorni evasione ticket per periodi



Tempo Medio di intervento chiusi da 0 a 3 gg

Tempo Medio di intervento chiusi da 3 a 6 gg

Tempo Medio di intervento chiusi da 7 a 15 gg

Tempo Medio di intervento chiusi da 15 in poi

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

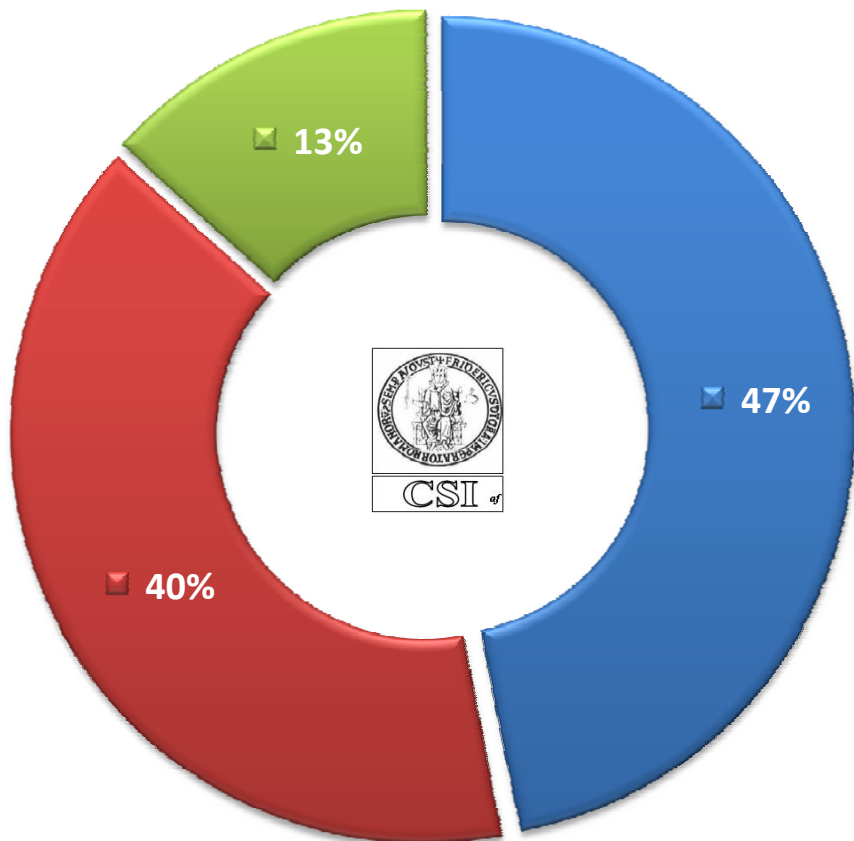
* (A3) = considerati intervalli di tempo (dalla apertura del ticket alla chiusura) da 0 in poi (tutti)

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 gg se urgente e 5 per altri

Grafico Incidenza Tempi evasione ticket

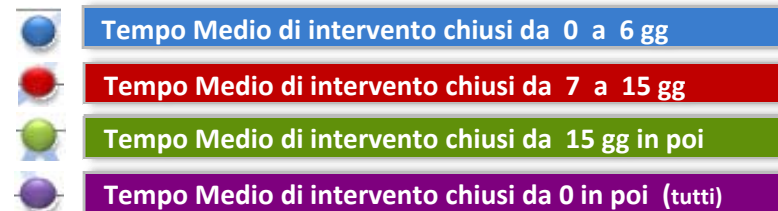
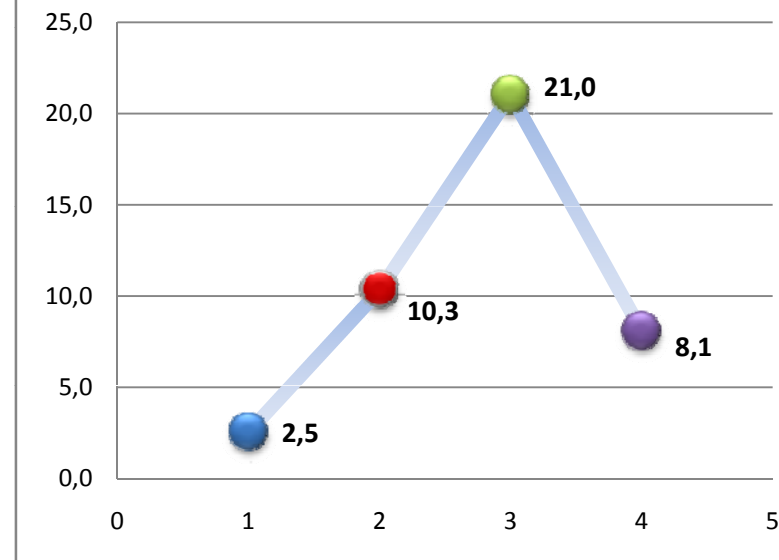


* (A1)
Ticket chiusi da 0 a 6 gg

* (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



Anno 2008

Media Tempi Intervento Ticket solo Segreterie

Interv.	gg.	n° ticket	n.	Incid	gg. Med
* (A1)	130	Totale Ticket chiusi	28	29	4,6
* (A2)	511	Totale Ticket chiusi	48	51	10,6
* (A3)	460	Totale Ticket chiusi	19	20	24,2
* (A4)	1.101	Totale Ticket chiusi	95	100	11,6

* (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

* (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 gg se urgente e 5 per altri
 - 4) 33 ticket date di chiusura non rilevabili

Grafico Incidenza Tempi evasione ticket 2008

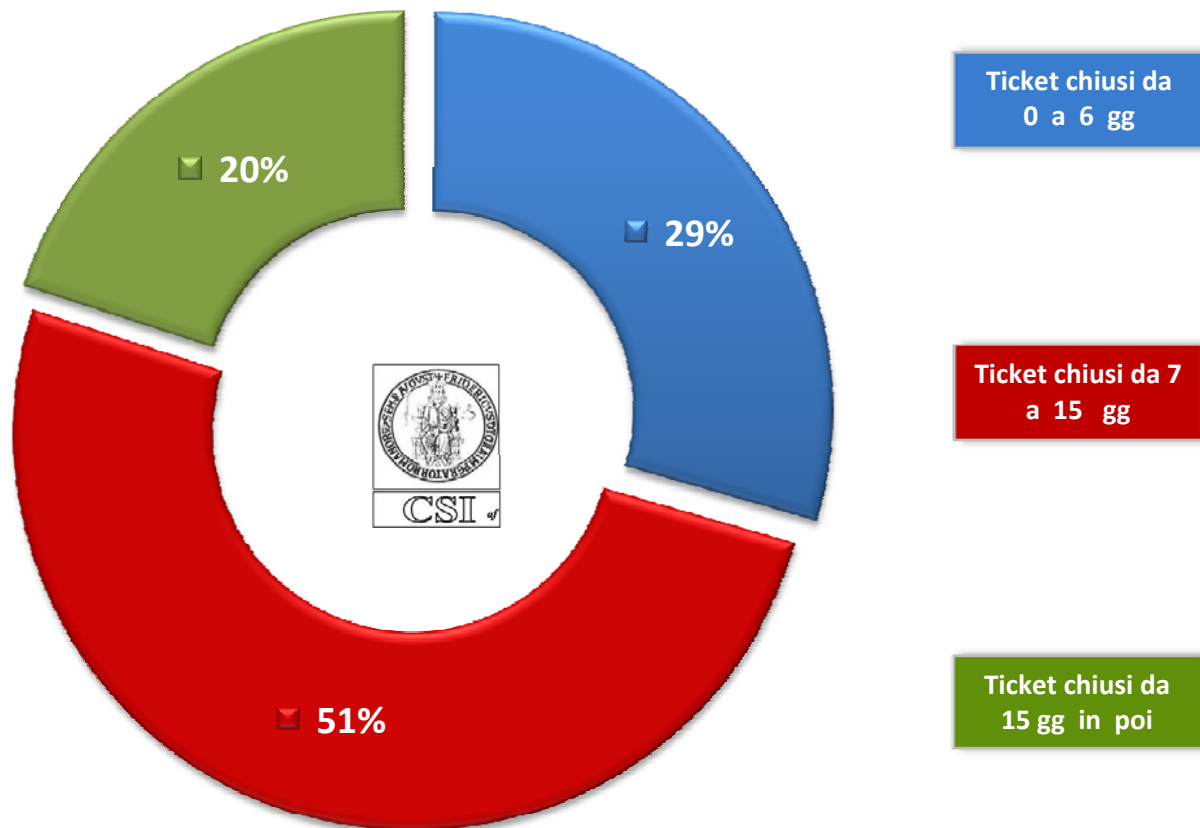
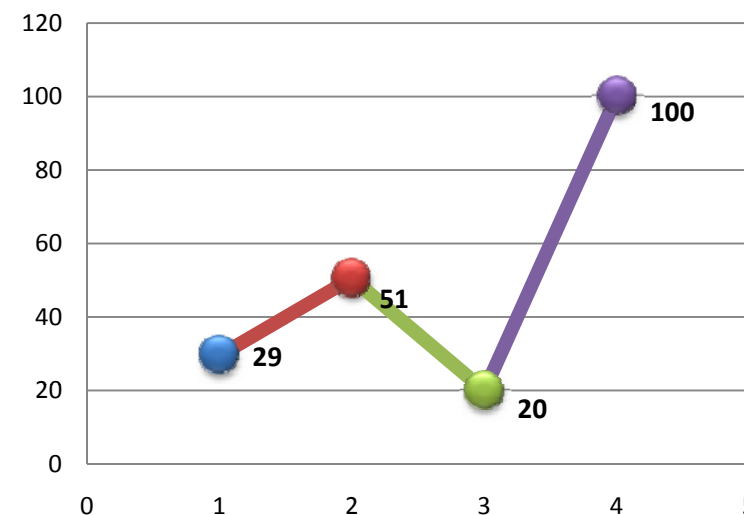


Grafico Tempo medio in giorni evasione ticket per periodi



Anno 2007

Media Tempi Intervento Ticket : TUTTI 2007

Interv.	gg.	n° ticket	n.	Incid	gg. Med
* (A1)	1.120	Totale Ticket chiusi	390	47	2,9
* (A2)	2.820	Totale Ticket chiusi	290	35	9,7
* (A3)	3.520	Totale Ticket chiusi	147	18	23,9
* (A4)	7.460	Totale Ticket chiusi	827	100	9,0

- * (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

Grafico Incidenza Tempi evasione ticket 2007

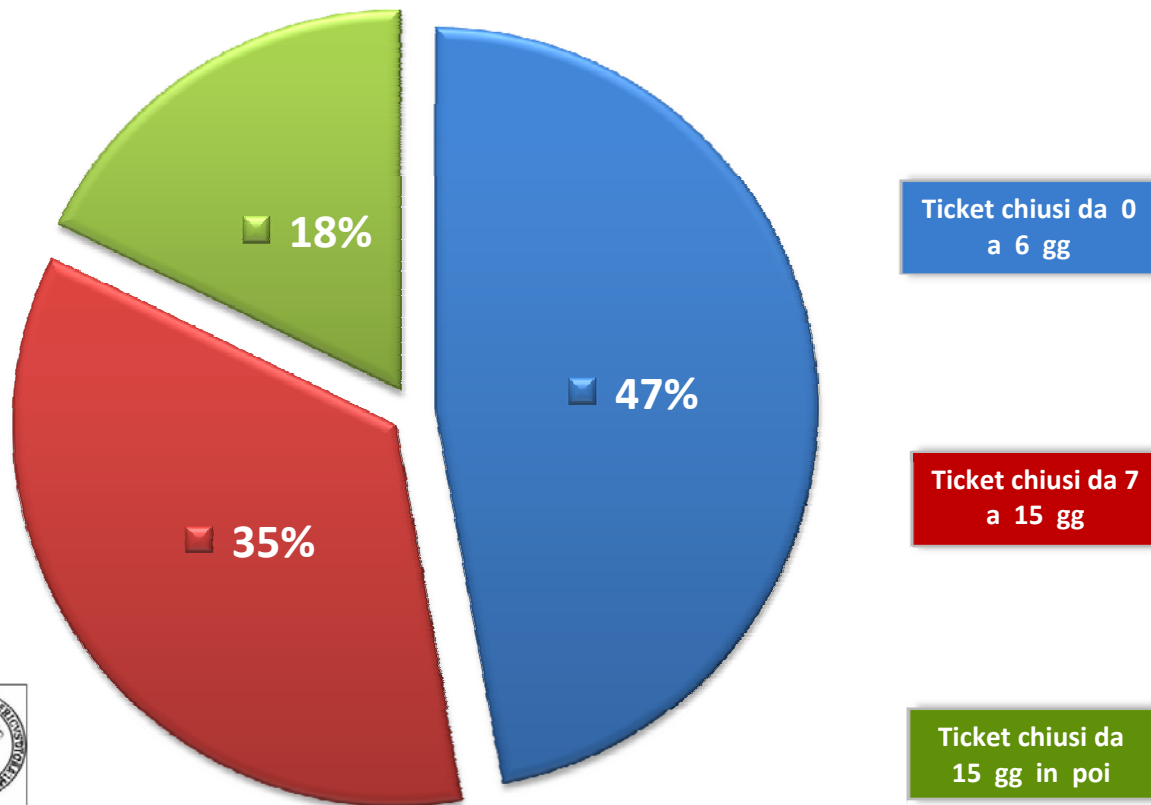
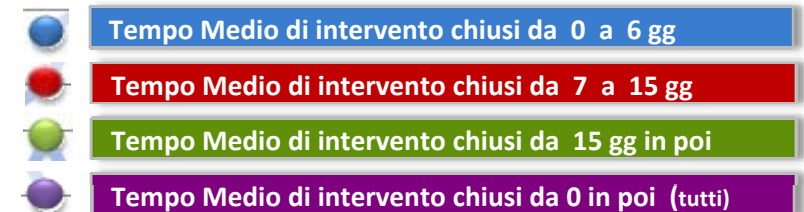
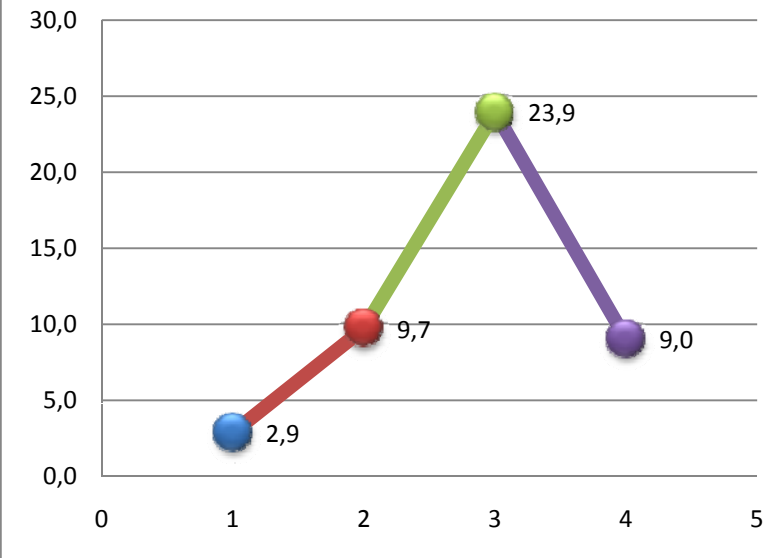


Grafico Tempo medio in giorni evasione ticket per periodi



Anno 2008

Media Tempi Intervento Ticket : TUTTI 2008

Interv.	gg.	n° ticket	n.	Incid	gg. Med
* (A1)	1.096	Totale Ticket chiusi	351	50	3,1
* (A2)	2.237	Totale Ticket chiusi	223	32	10,0
* (A3)	3.193	Totale Ticket chiusi	122	18	26,2
* (A4)	6.526	Totale Ticket chiusi	696	100	9,4

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

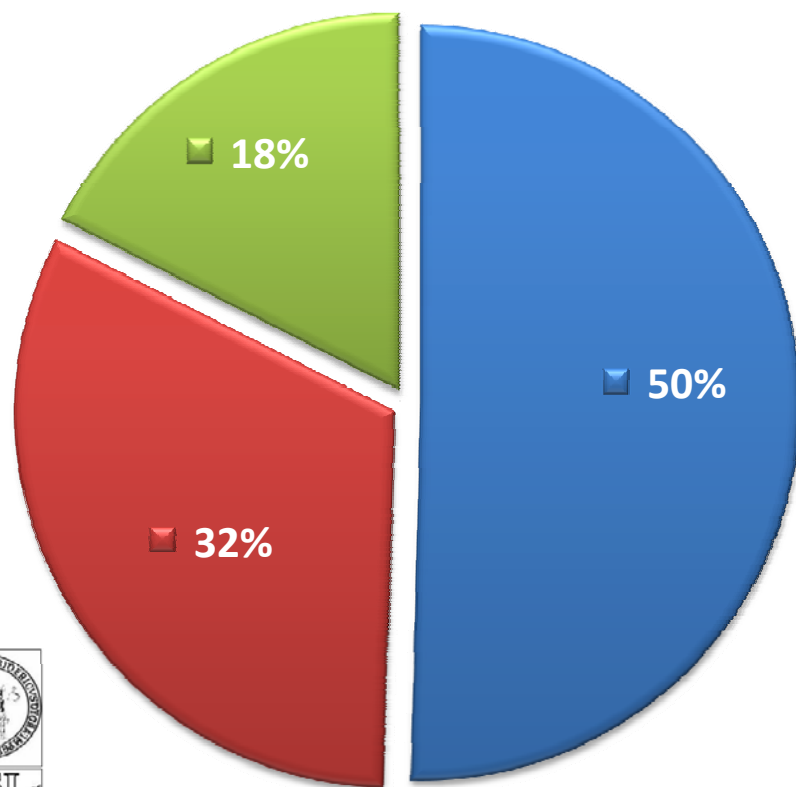
* (A2) = considerati intervalli di tempo (dalla apertura del ticket alla chiusura) da 7 a 15 gg

* (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

Grafico Incidenza Tempi evasione ticket 2008



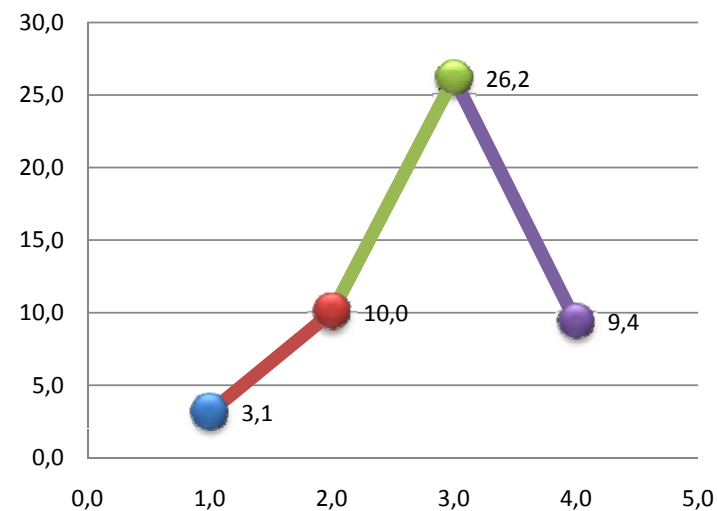
- 1
- 2
- 3

Ticket chiusi da 0 a 6 gg

Ticket chiusi da 7 a 15 gg

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)



Confronto Anno 08-07



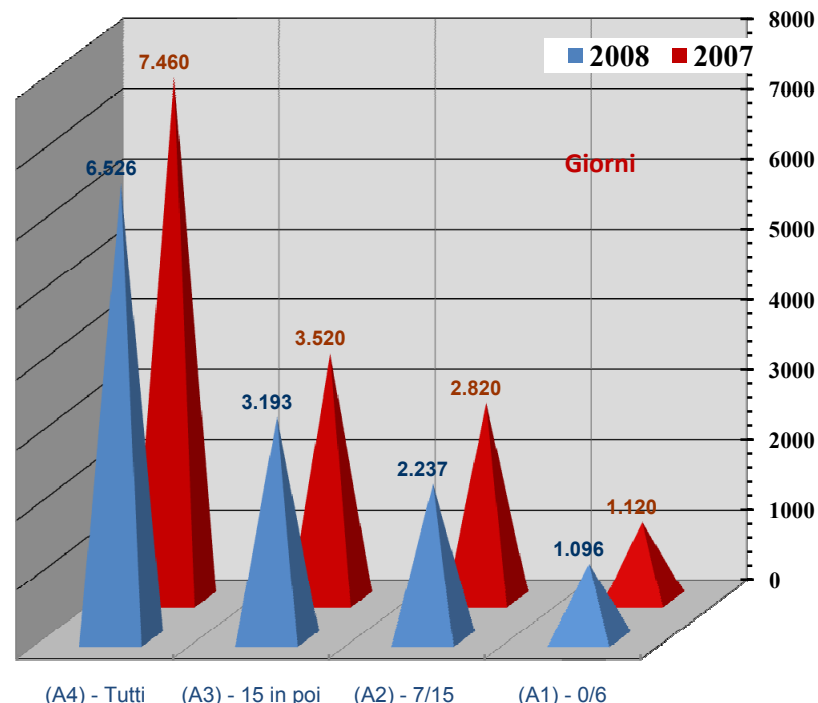
GIORNI	2008	2007	Diff.
--------	------	------	-------

(A1) - 0/6	1.096	1.120	-24
(A2) - 7/15	2.237	2.820	-583
(A3) - 15 in poi	3.193	3.520	-327
(A4) - Tutti	6.526	7.460	-934

6.526	7.460	-934
-------	-------	------

-12,52

Confronto Giorni 2008 - 2007
Rev.1 30 gen.09



n° TICKET	2008	2007	Diff.
-----------	------	------	-------

(A1) - 0/6	351	390	-39
(A2) - 7/15	223	290	-67
(A3) - 15 in poi	122	147	-25
(A4) - Tutti	696	827	-131

696	827	-131
-----	-----	------

-15,84

Confronto Ticket 2008 - 2007
Rev.1 30 gen.09

