

All incidents – First line support

Pagina 2 (Overall)

- Telefonische meldingen
- Alle categorieën (behalve o365)
- Afgelopen 13 maanden

Pagina 3 (Office365)

- Alle meldingen
- Categorie Office365
- Afgelopen 13 maanden

Pagina 4 (Telefonie)

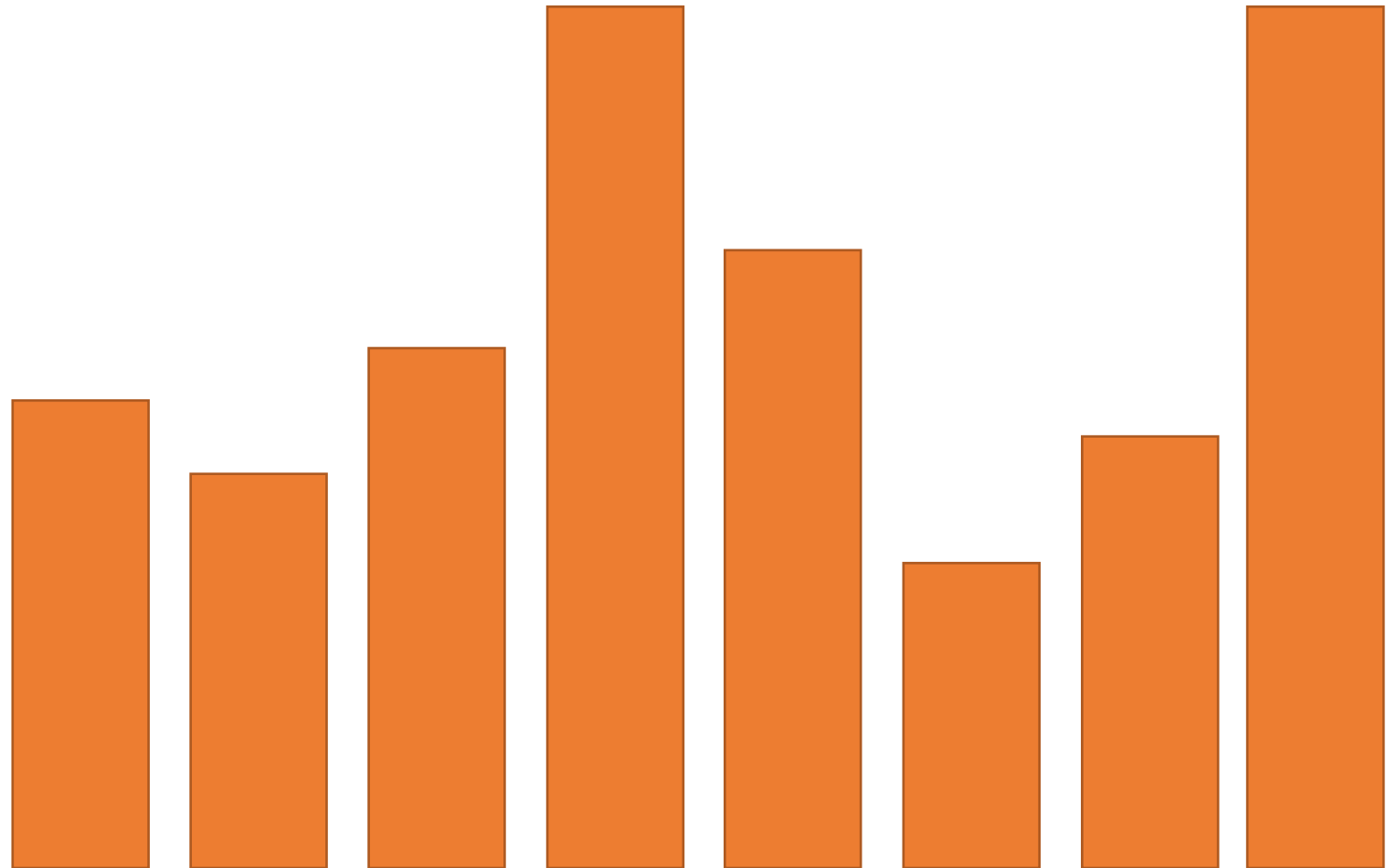
- Rapportage inkomende telefoongesprekken
- Afgelopen 12 maanden
- Ratio telefoontjes/meldingen



Period:
01-01-2021 till 31-01-2022

Last data refresh:
21-2-2022 15:03:22 UTC

Downloaded at:
21-2-2022 15:06:48 UTC



Overall



Alle klantvragen die per telefoon binnenkomen, worden verwerkt tot melding in ons ITSM-pakket.

Op deze slide treft u een rapportage van alle meldingen die per telefoon gedaan zijn in de afgelopen 13 maanden, welke vervolgens zijn verwerkt in TOPdesk en zijn doorgezet naar de betreffende oplosgroep.

25% van het totaal aantal binnenkomende telefoongesprekken wordt in ons ITSM pakket geregistreerd worden. 75% betreft onder andere telefoongesprekken over bestaande meldingen, verkeerd verbonden of een vraag met betrekking tot facilitair (welke nog niet in TOPdesk geregistreerd worden).

*Op slide 4 meer informatie over binnenkomende telefoongesprekken.

Soort binnenkomst

Telefonisch

Categorie

Meerdere selecties

Subcategorie

Alle

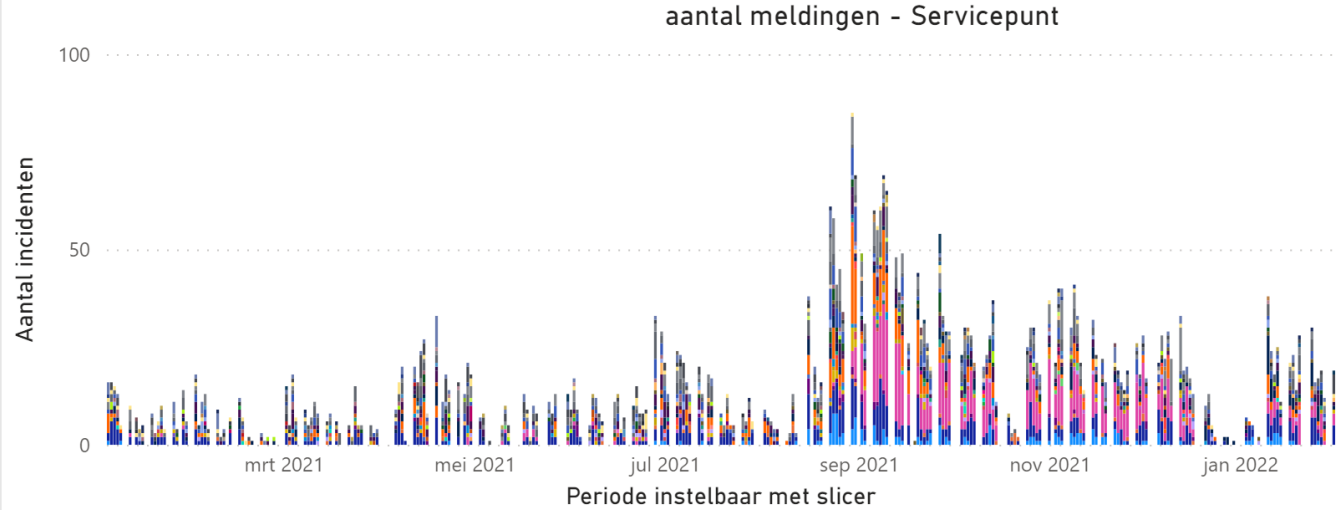
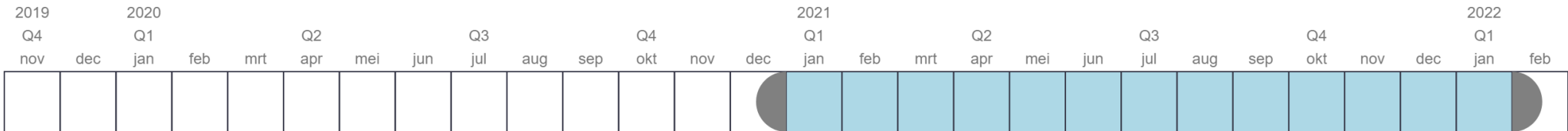
Geëscaleerd

Alle

Aanmelddatum



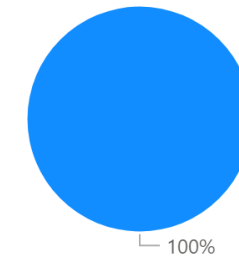
jan 2021 - jan 2022



TOP drivers per hoofdcategorie

Categorie	Totaal van Incidentnummer
Hardware	1327
Betaal-en toegangssystemen	1278
IT-Dienstverlening	1200
Onderwijsapplicaties	200
Bedrijfsapplicaties	188
Totaal	4779

Wijze van binnenkomst



Soort binnenkomst

Telefonisch

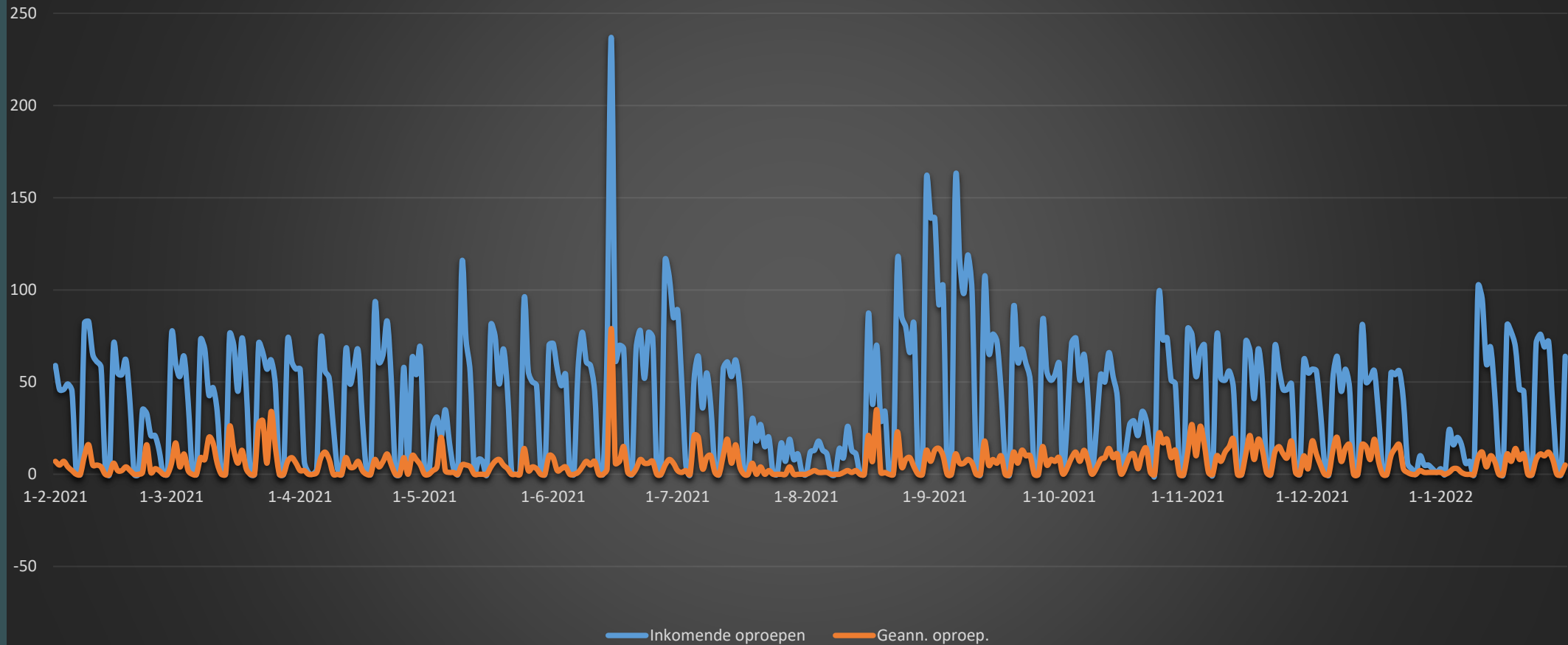
Telefonie

Aantal bellers periode 01-01-2021 tot en met 01-01-2022

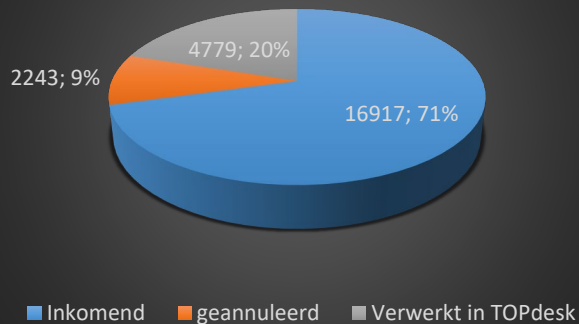
Alle telefoongesprekken met ons interne helpdesknnummer komen binnen bij de aanbestede dienst.

Op deze slide treft u een rapportage van alle binnenkomende oproepen die bij Hogeschool Rotterdam gedaan zijn in de afgelopen 12 maanden.

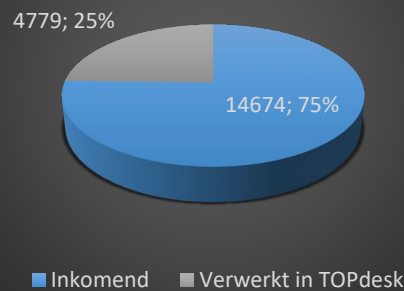
In de taartdiagrammen ziet u het percentage van alle inkomende, geannuleerde en verwerkte telefoongesprekken.



Percentage overall



Percentage verwerkt in TOPdesk



Percentage geannuleerde oproepen

