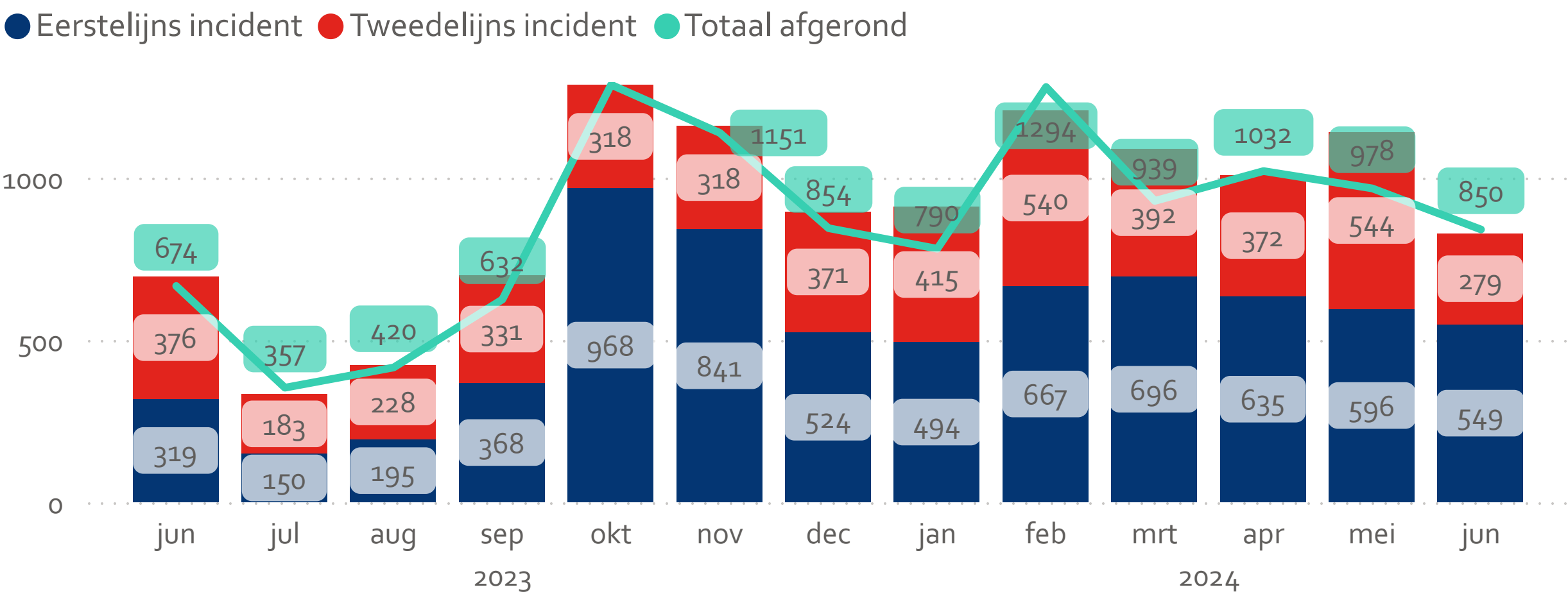
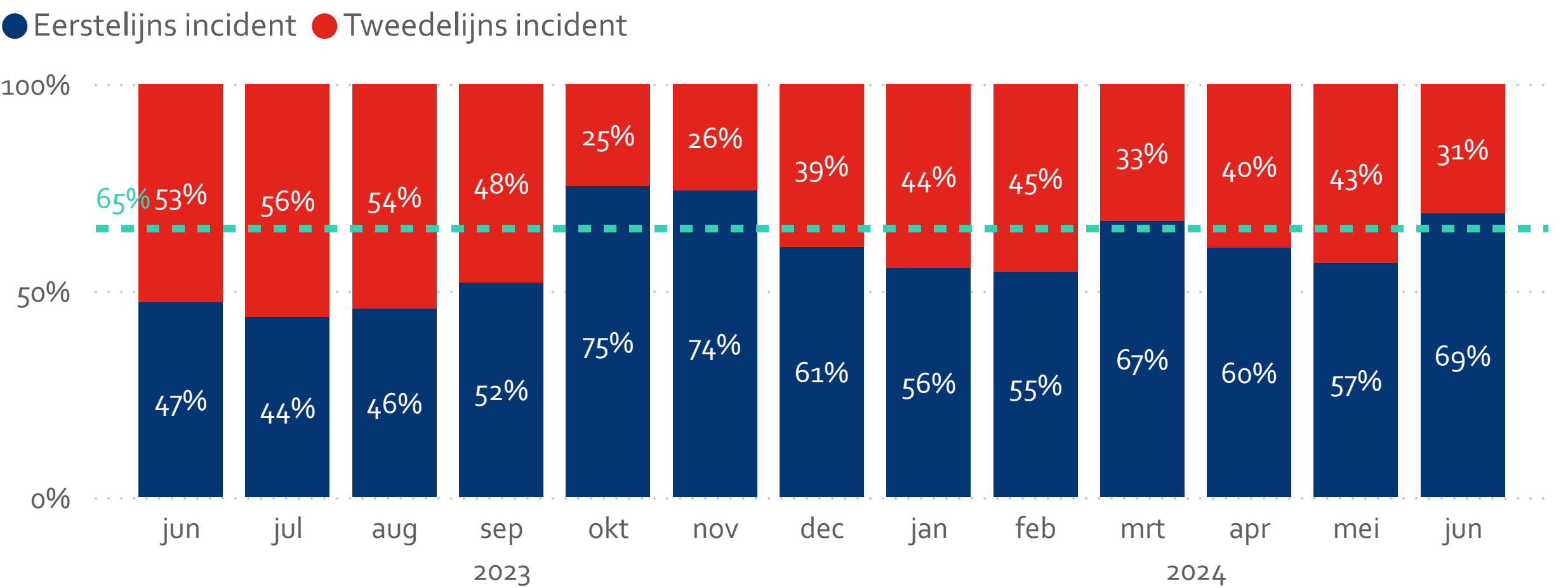




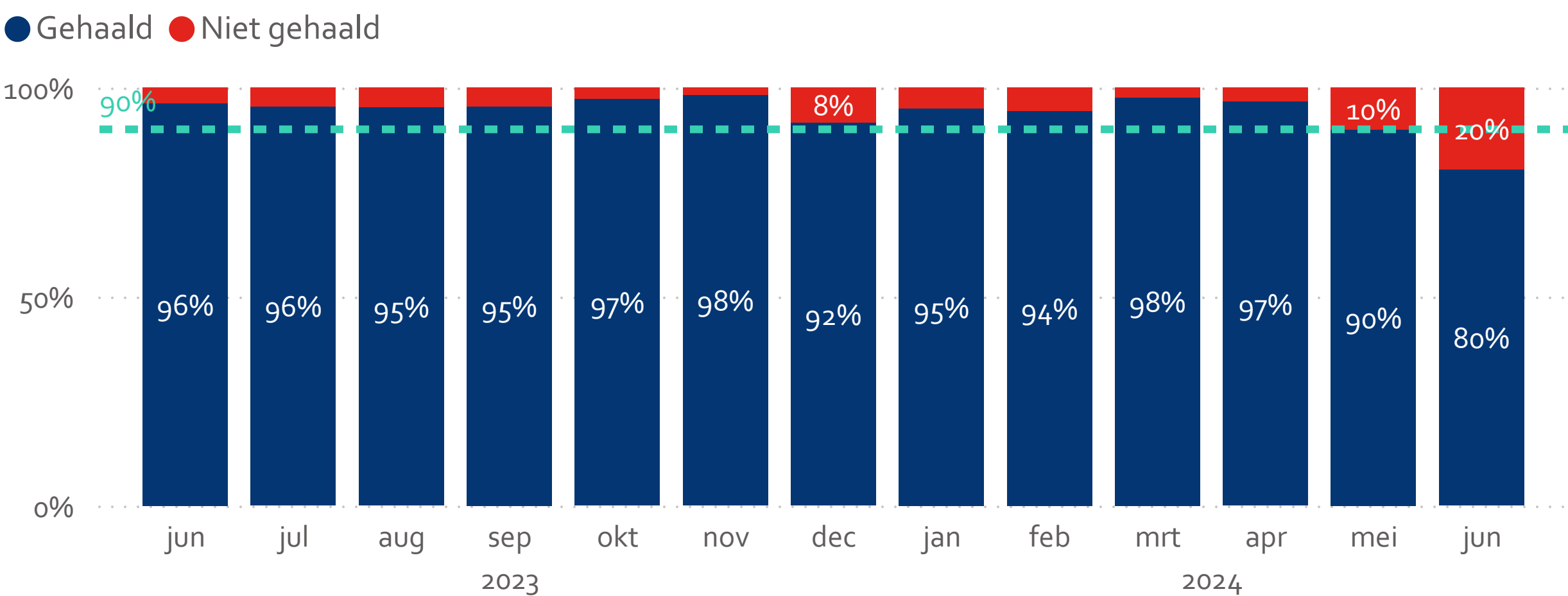
Volume aangemeld per lijn + totaal afgerond



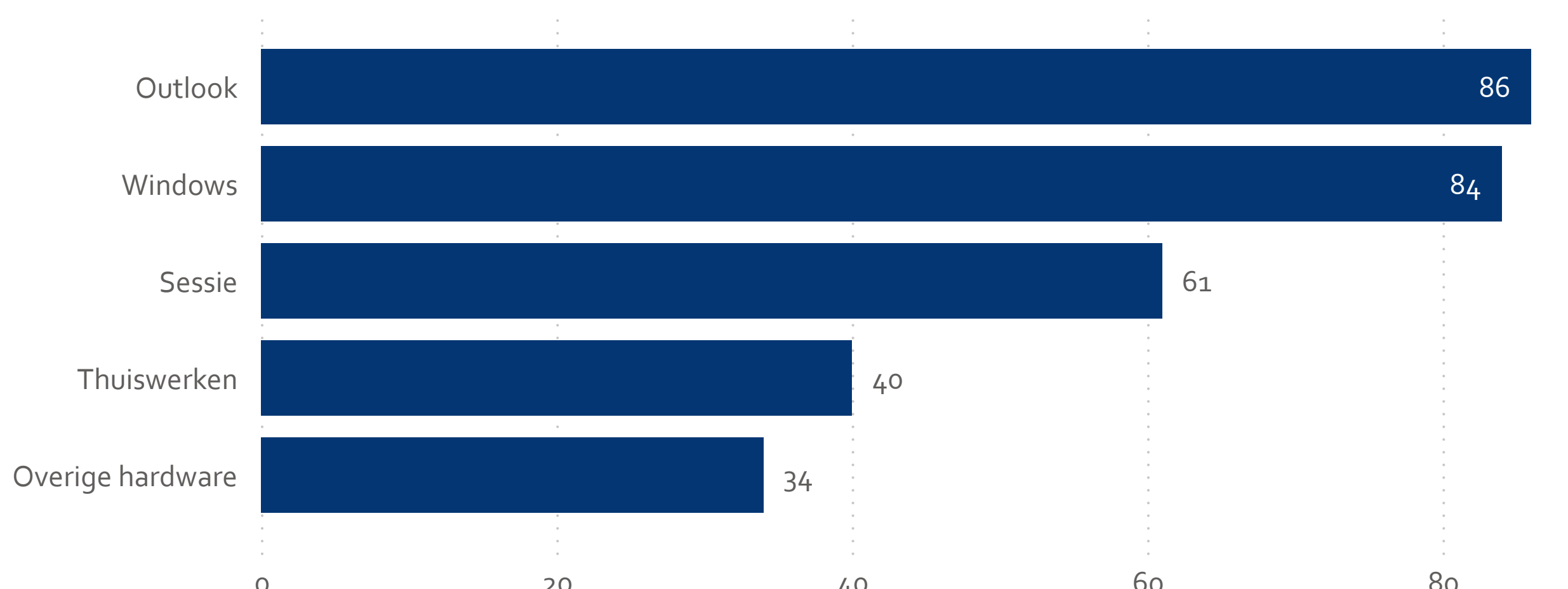
Verhouding 1e en 2e lijns meldingen



% Opgelost eerstelijns incidenten binnen service level (conform 5.3 DVO)



Top 5 van subcategorieën van afgelopen maand

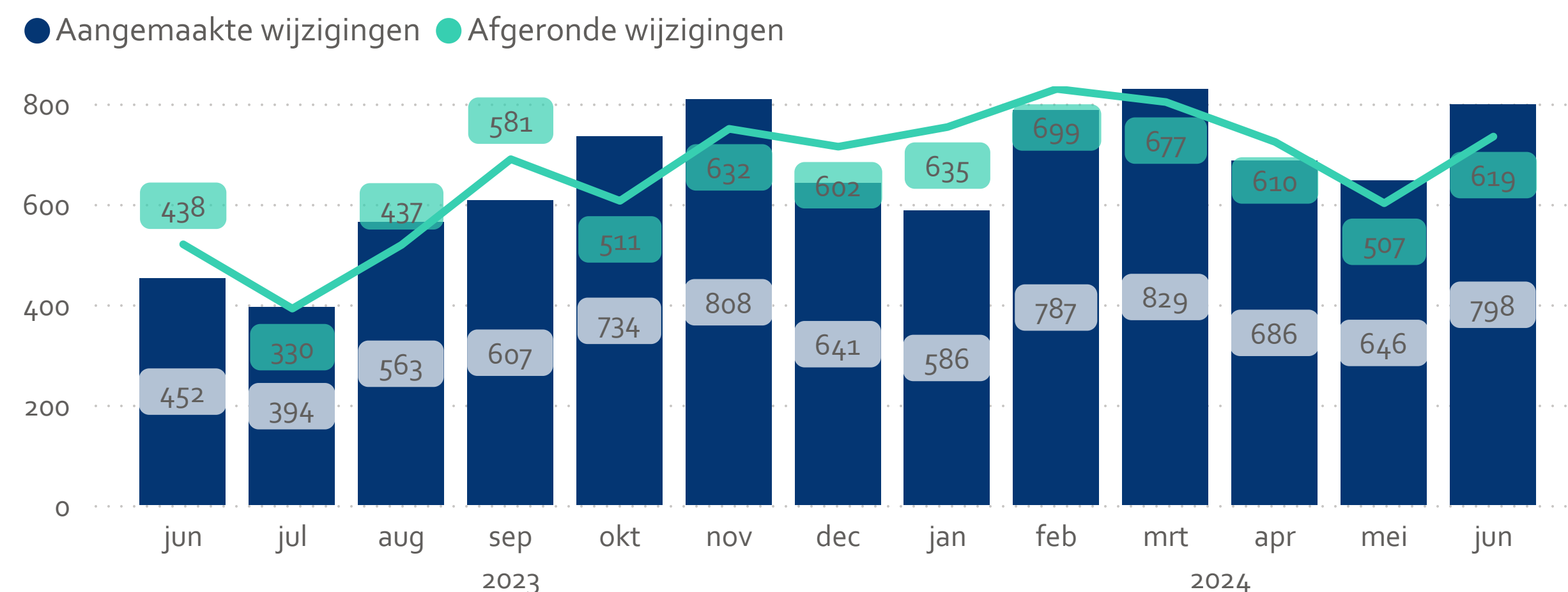


Managementsamenvatting

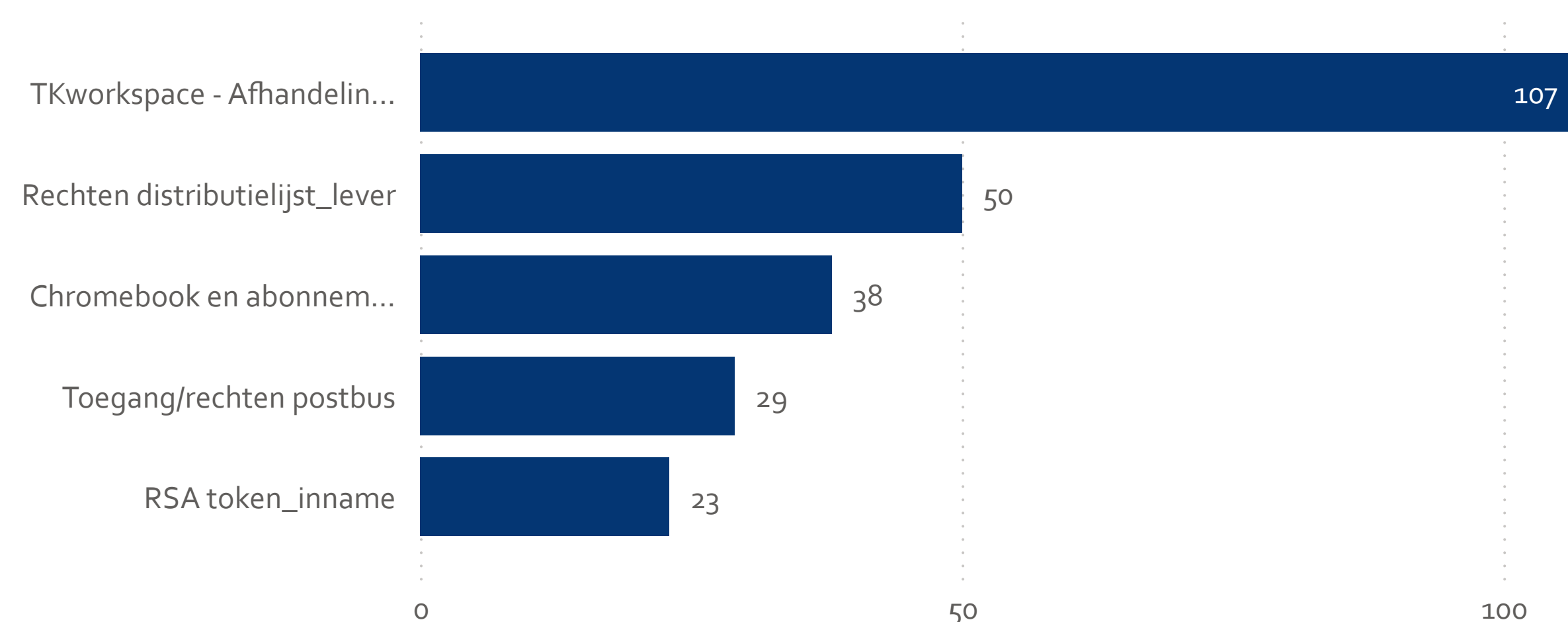




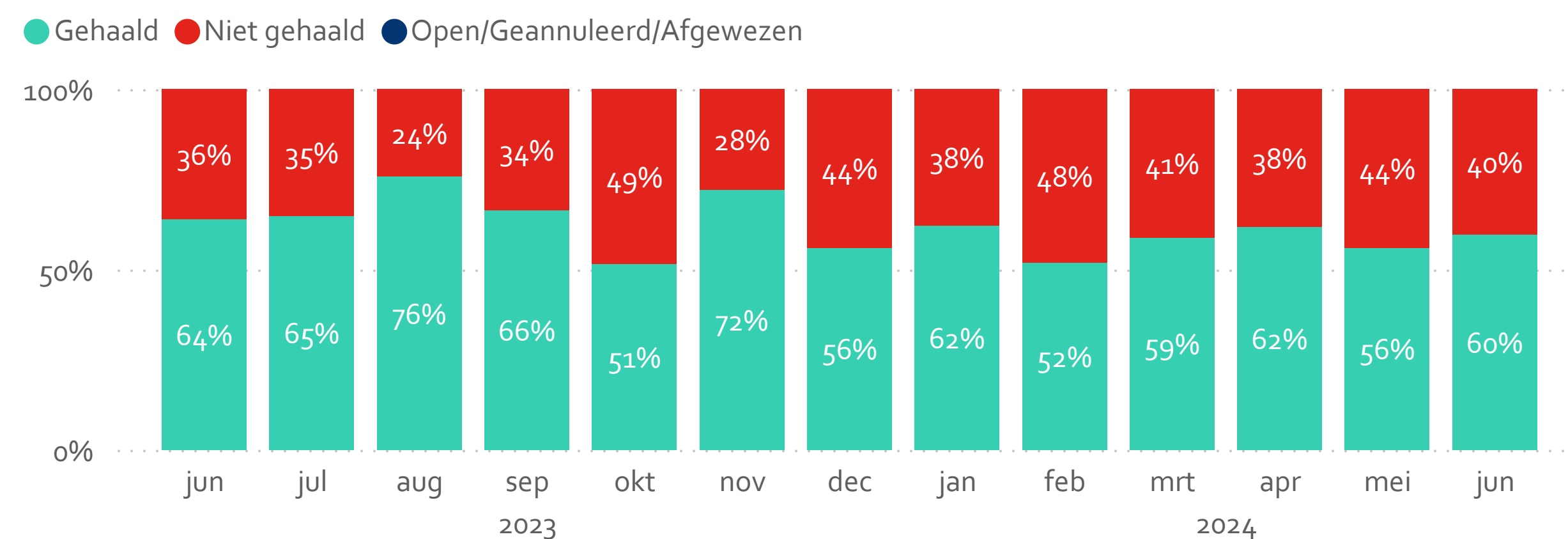
Aantal aangemelde standaardwijzigingen - coördinator Servicedesk



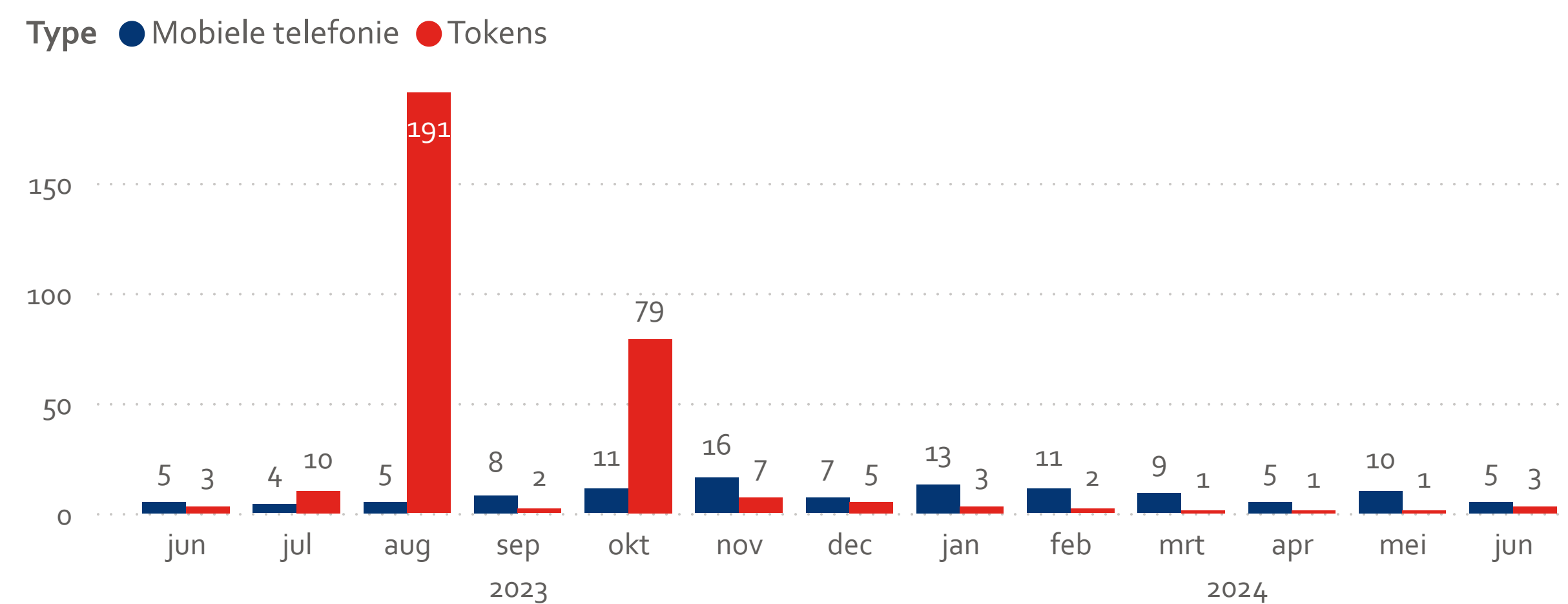
Top 5 van afgeronde wijzigingen - coördinator Servicedesk



% Wijzigingen afgehandeld binnen afgesproken doorlooptijd - coördinator Servicedesk



Wijzigingen aangemeld binnen contract (token, mob. telefonie & printers)

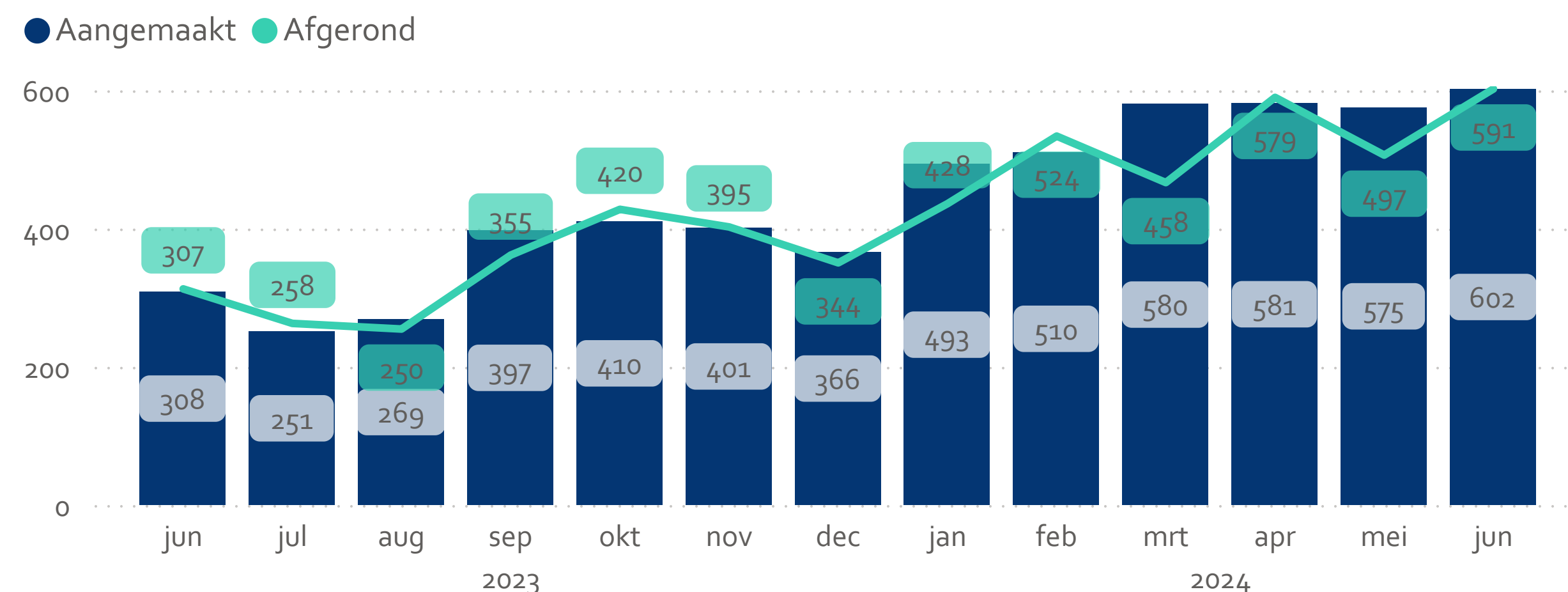


Managementsamenvatting

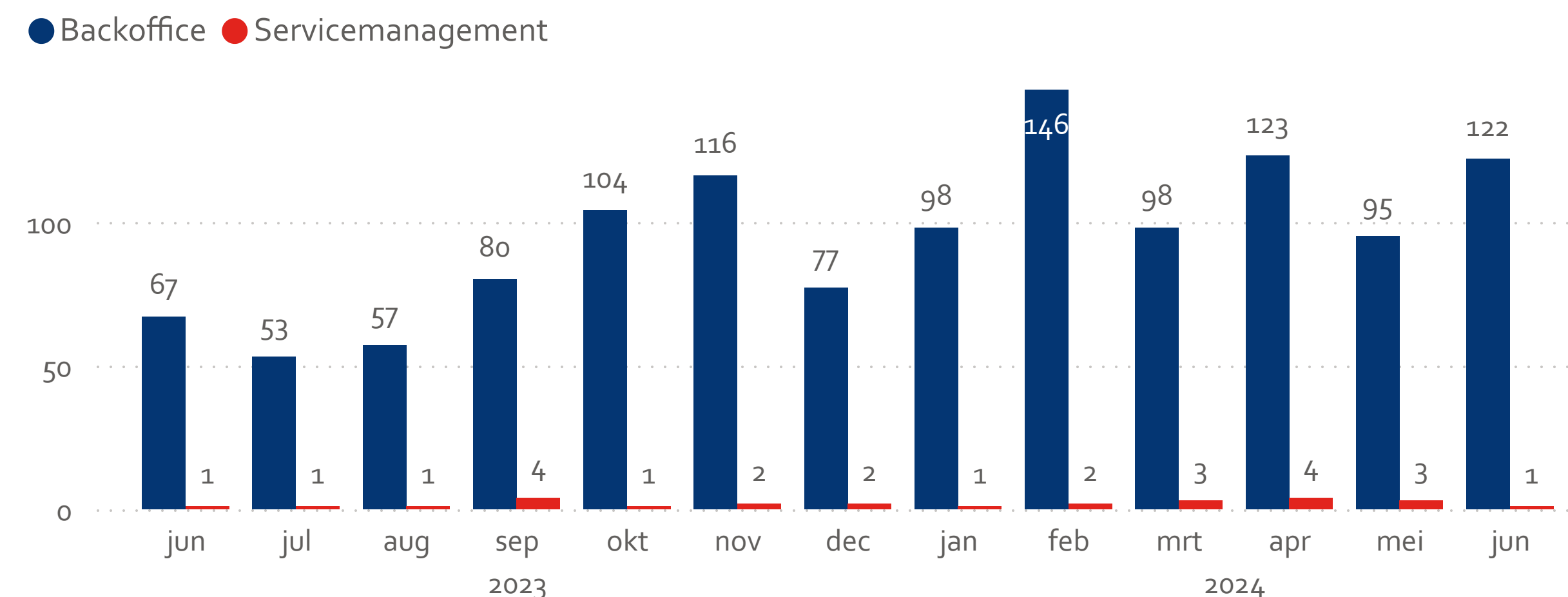




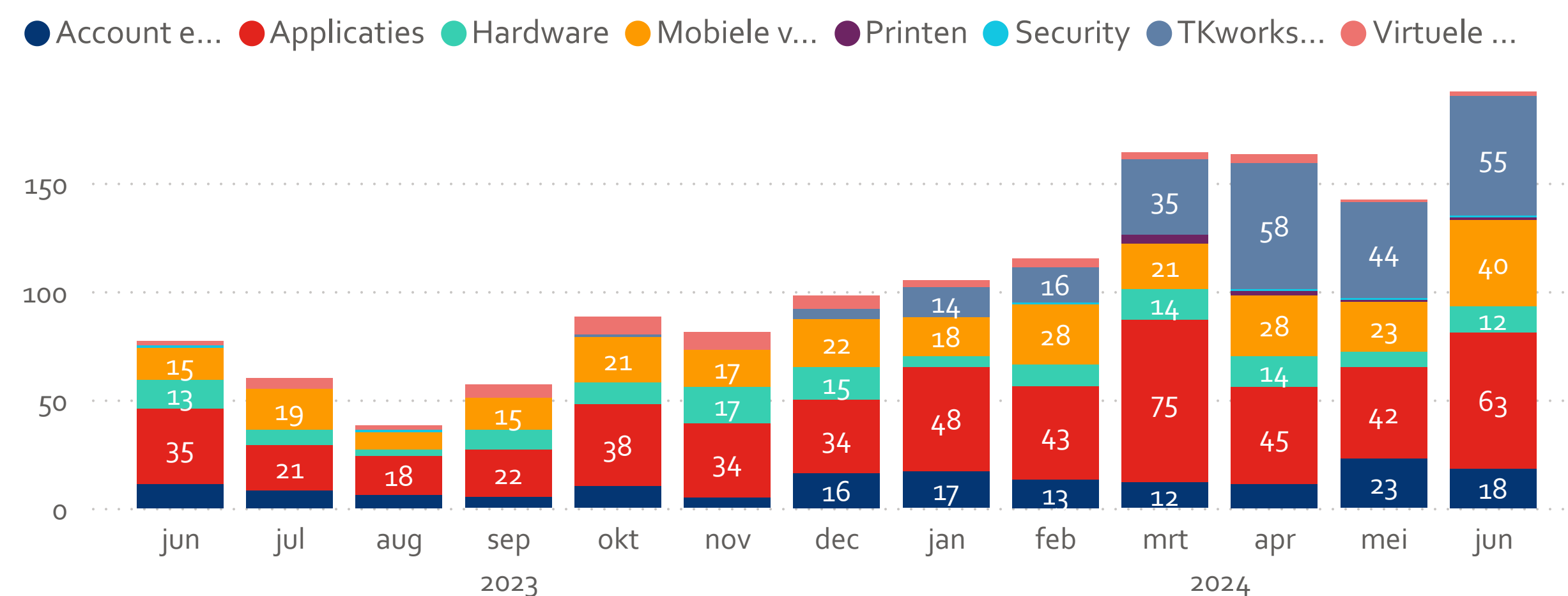
Volume serviceverzoeken aan- en afgemeld



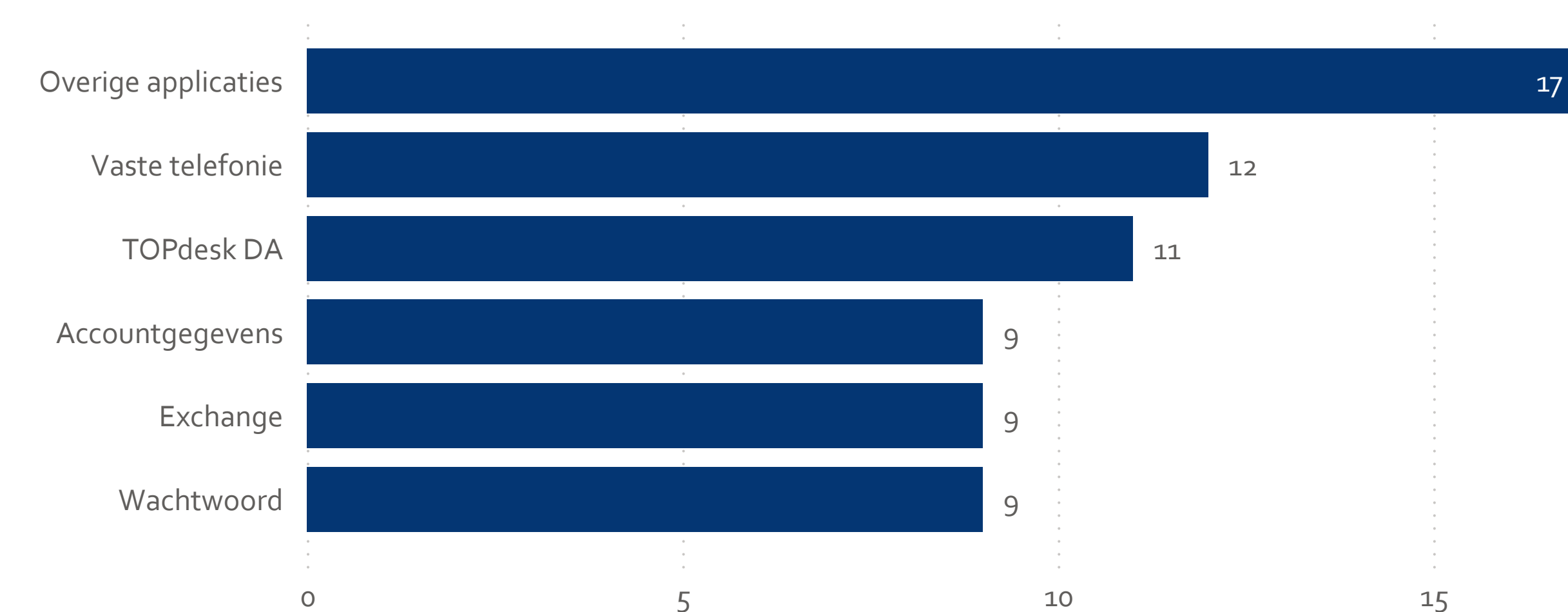
Aantal serviceverzoeken doorgezet naar Backoffice & Servicemanagement



Aantal beantwoorde vragen



Top 5 van serviceverzoeken naar backoffice

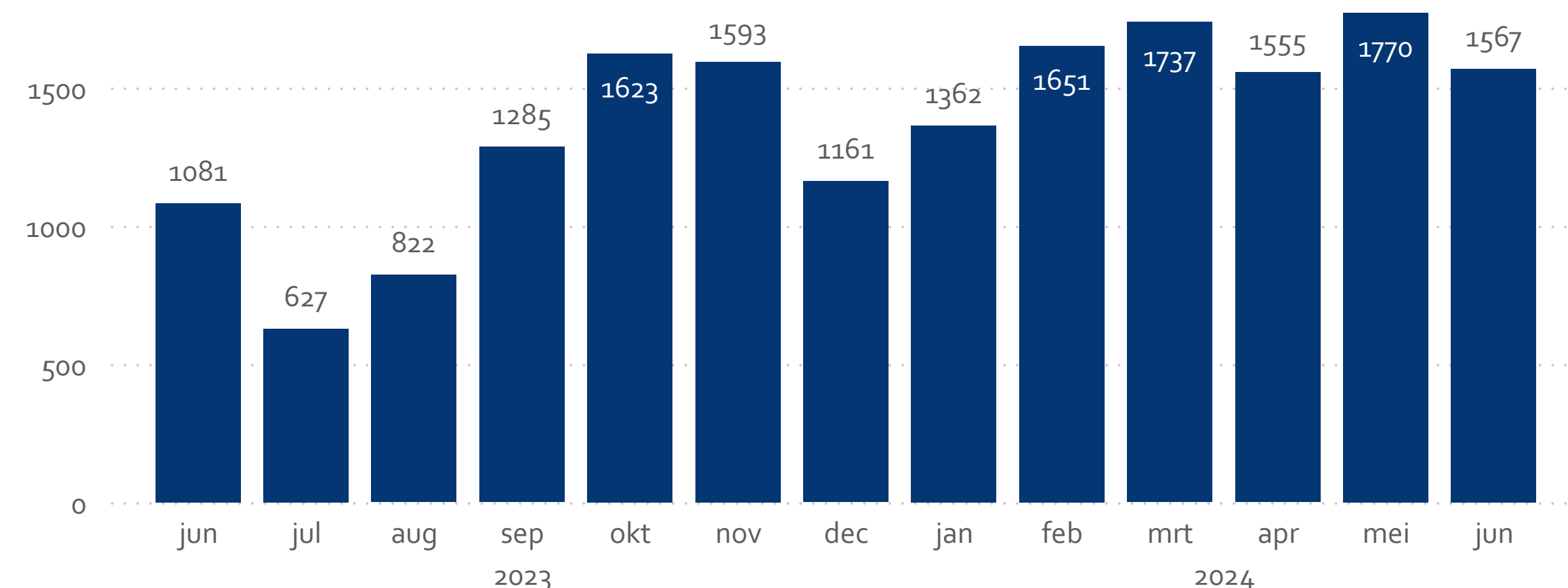


Managementsamenvatting

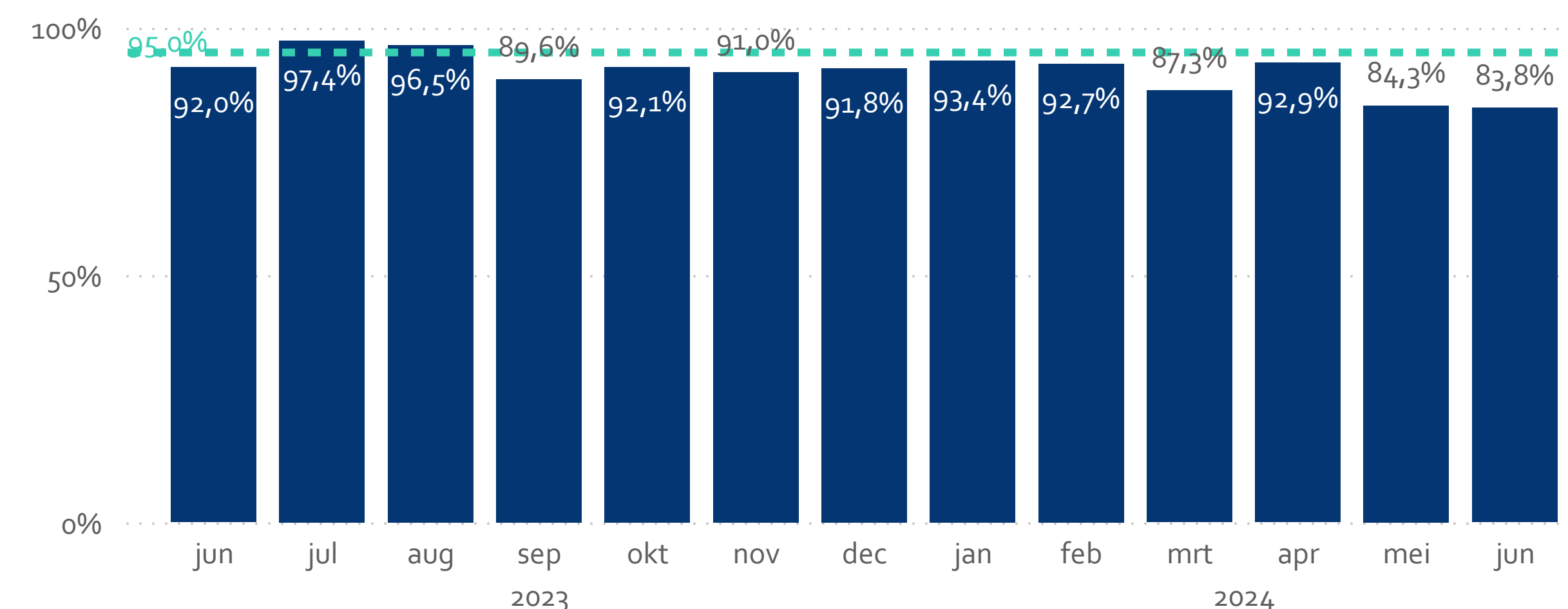




Aantal binnengekomen telefoontjes per maand

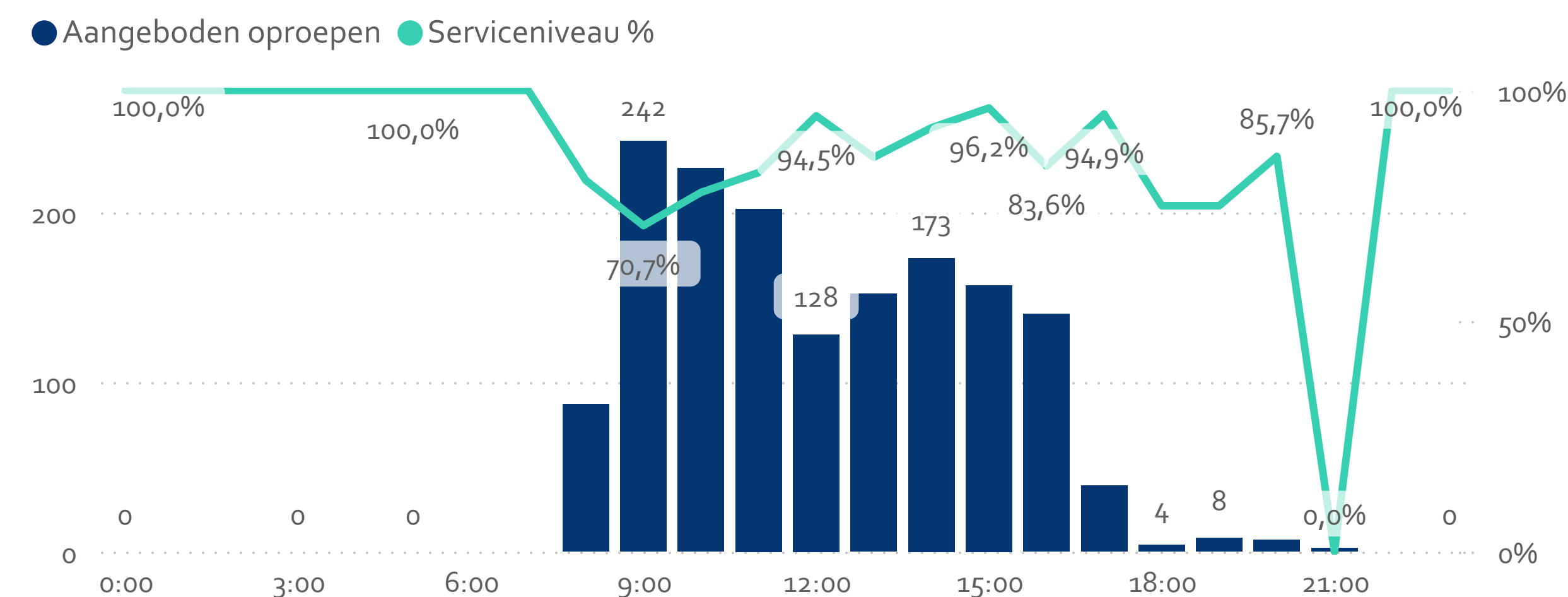


Beantwoord binnen 20 seconden



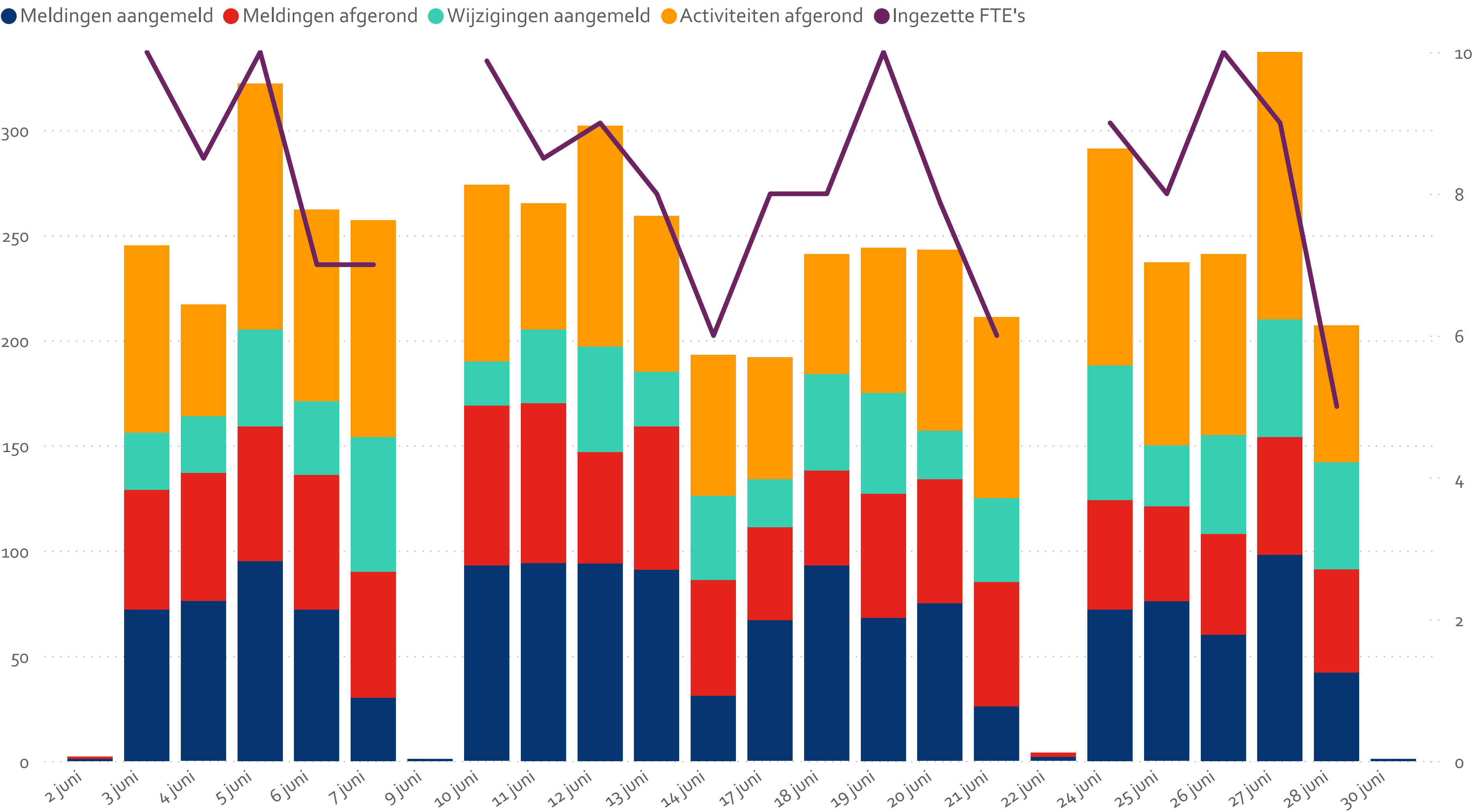
Managementsamenvatting

Distributie callvolume per uur van de dag





Werklast t.o.v. bezetting



De grafiek links geeft een aantal variabelen weer die de werklast bepalen voor de servicedesk. Zo heeft de servicedesk werk aan het aannemen én behandelen van meldingen, wijzigingen en wijzigingsactiviteiten. De staafdiagrammen geven per werksoort aan wat het volume op dagbasis was van de afgelopen maand.

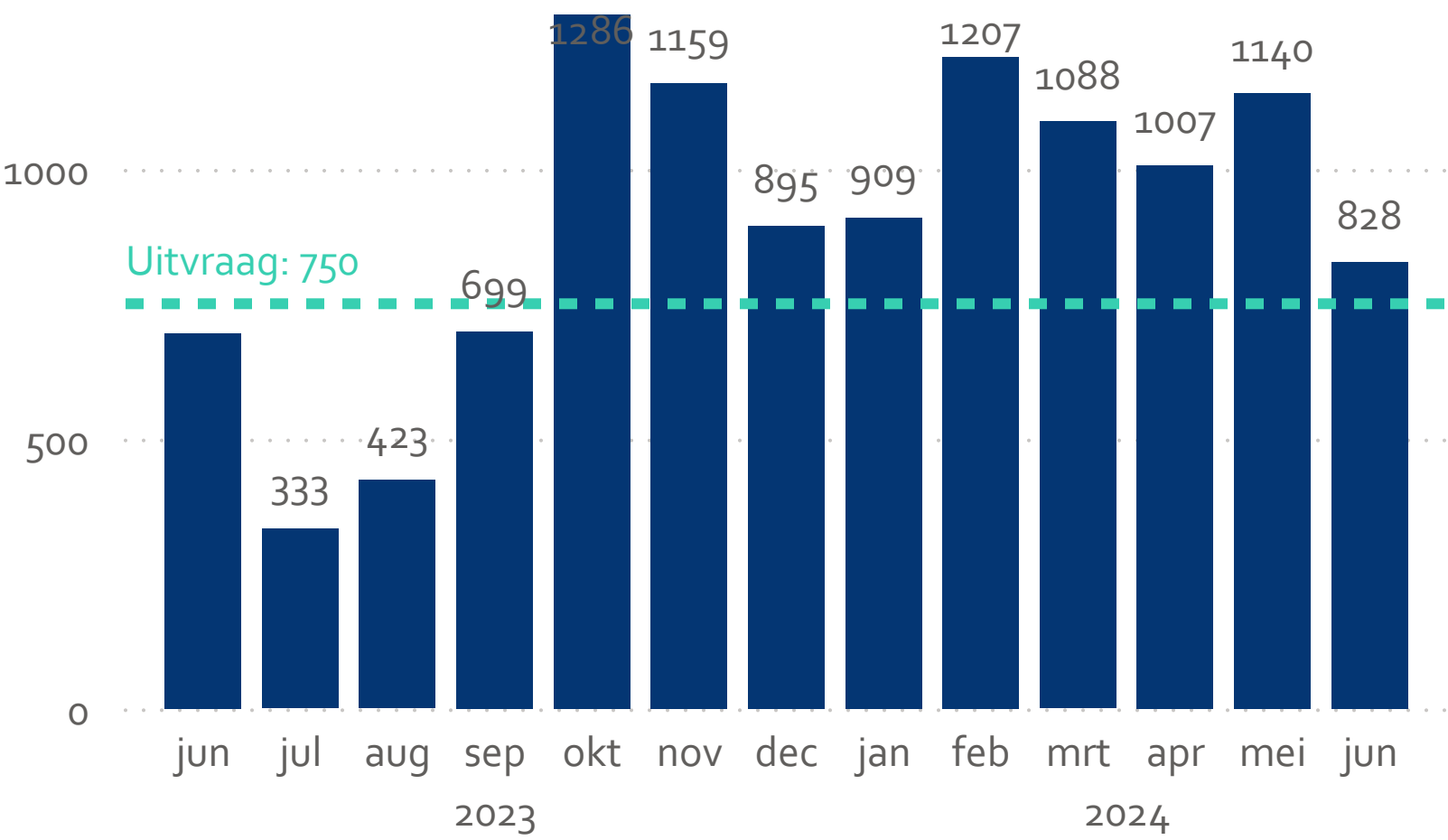
De lijndiagram bevat het aantal ingezette fte's op de betreffende werkdag.

Managementsamenvatting

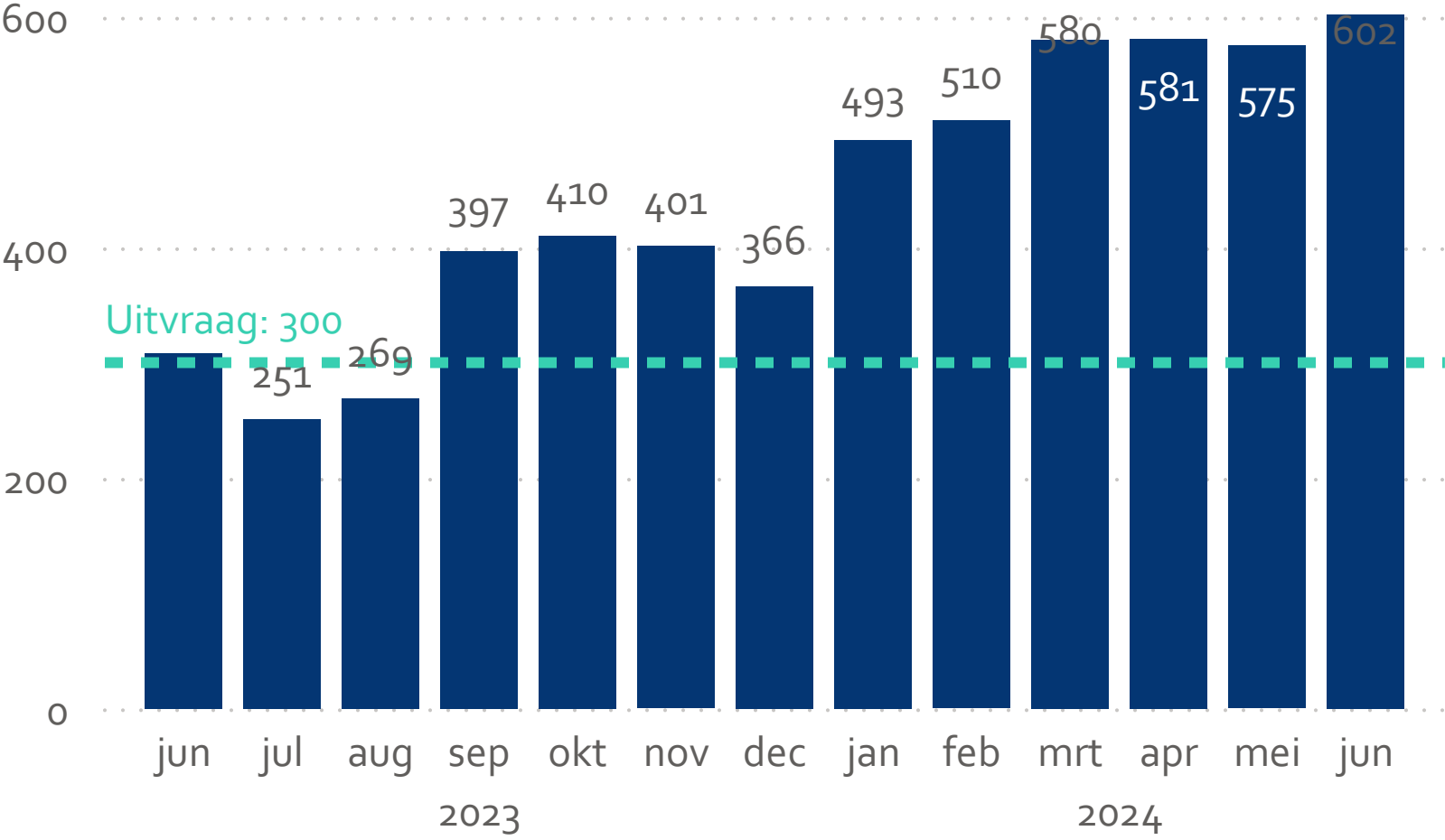




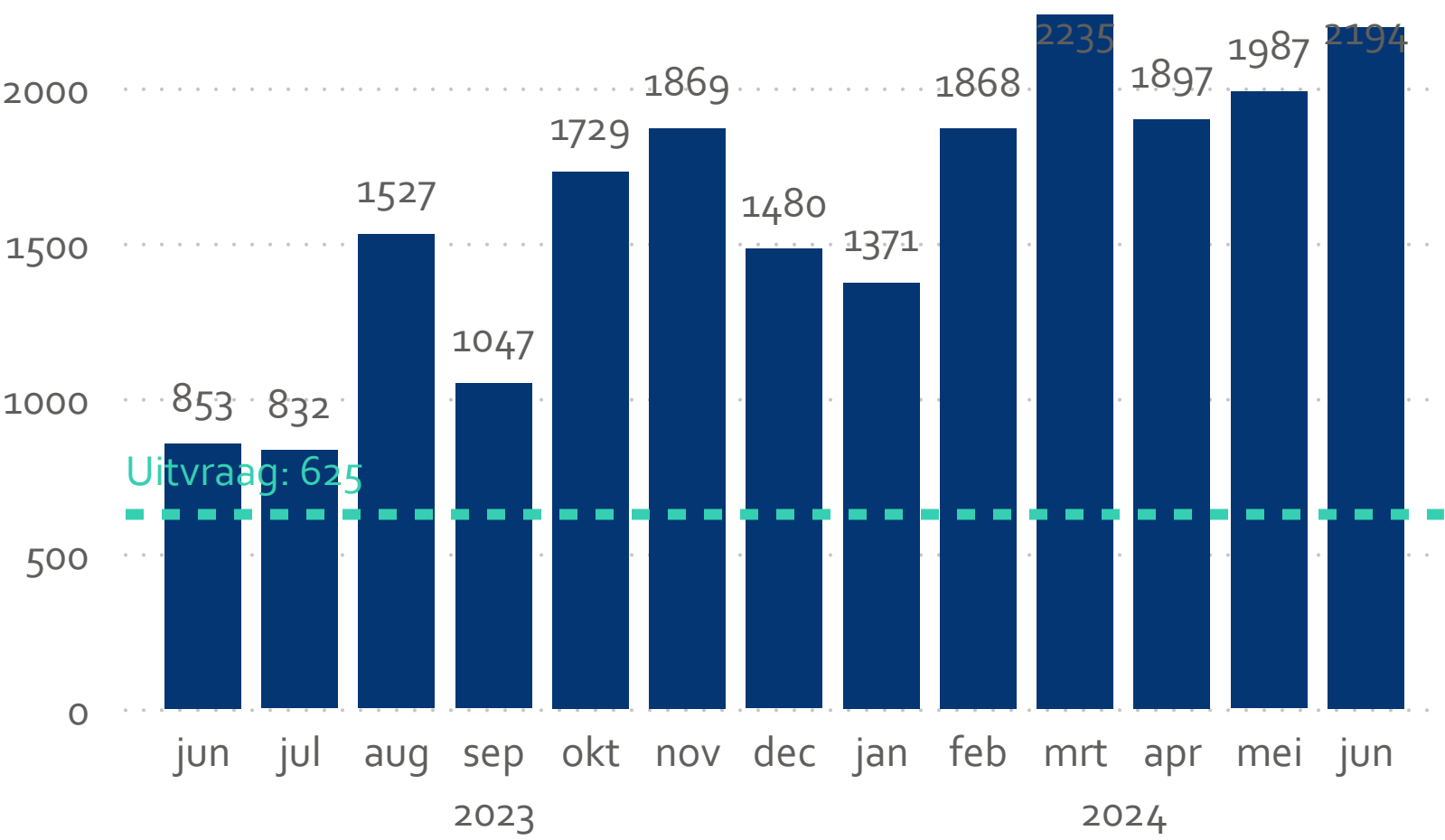
Incidenten



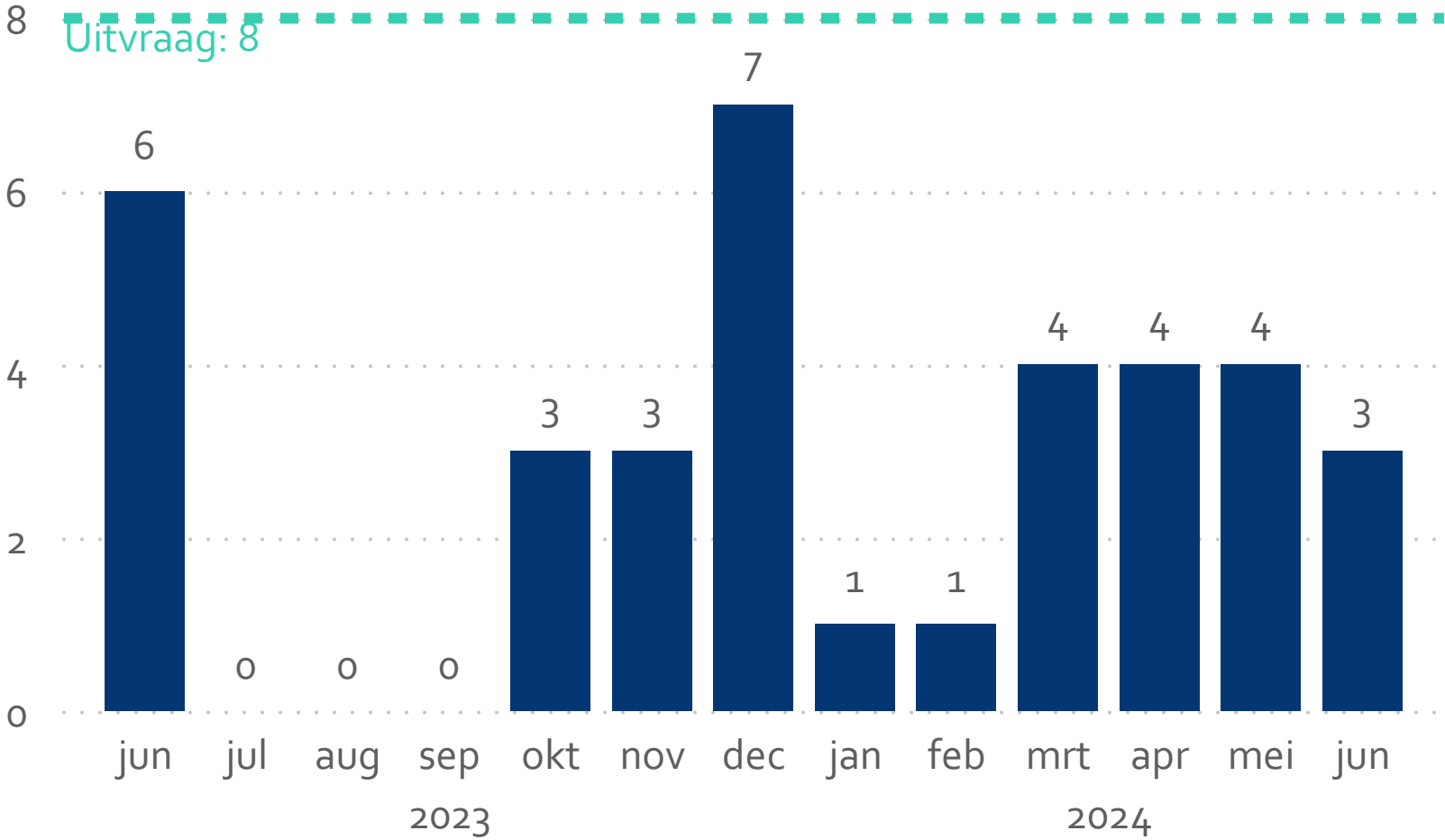
Verzoeken



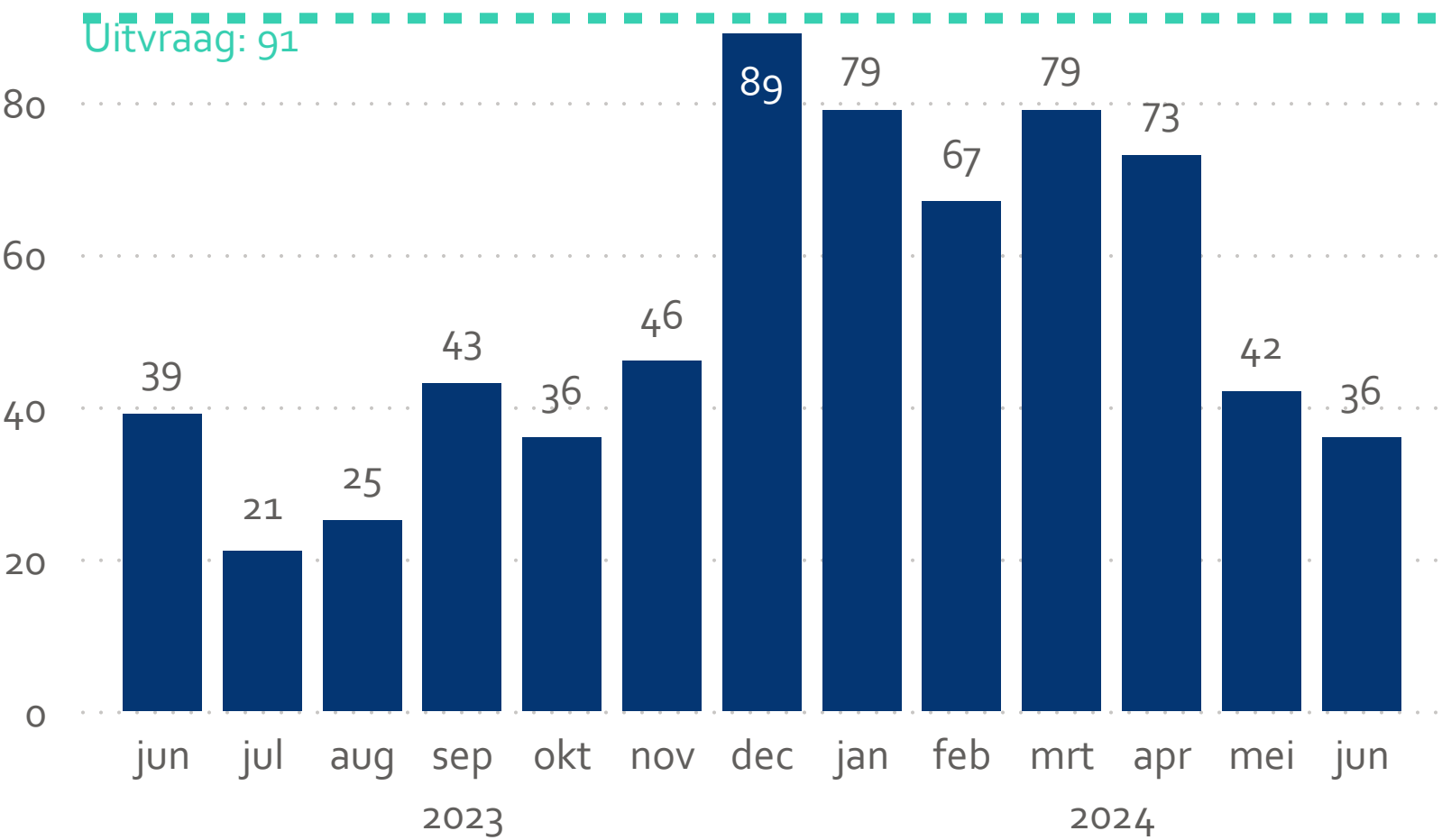
Activiteiten



Incidenten P1



Verzoeken VIP



Incidenten VIP

