



KPI DEFINITIES

REGIE OPDRACHTEN

ED CONTROLS



KPI Definities

Dit document beschrijft hoe de waarden van de vijf KPI-kaarten in het ED Controls Dashboard tot stand komen.

Afgehandelde Tickets	Op Tijd Afgehandeld	Te Laat Afgehandeld	Reporter Rol	Openstaande Tickets
595	405 68,07%	190 31,93%	424	622

1. Afgehandelde Tickets

Wanneer een ticket is afgehandeld, wordt de datum van afhandeling opgeslagen in de database (dit veld is leeg tot het ticket is afgehandeld). De “Afgehandelde Tickets” KPI weergeeft het aantal tickets welke een datum van afhandeling hebben. Alle filters zijn van toepassing op deze KPI, dus het getal dat wordt weergegeven is het aantal tickets waarvoor het volgende geldt:

- Een datum van afhandeling bestaat;
- De datum van afhandeling valt in de geselecteerde periode;
- De verantwoordelijke leverancier is geselecteerd in het leverancier filter;
- De archief-status (wel of niet gearchiveerd) komt overeen met het “Gearchiveerd”-filter.

2. Op Tijd Afgehandeld

Tickets krijgen in het systeem een “due date”, een deadline. De “Op Tijd Afgehandeld” KPI weergeeft het aantal tickets welke een datum van afhandeling hebben welke eerder dan, of gelijk is aan de “due date”.

Alle filters zijn van toepassing op deze KPI, dus het getal dat wordt weergegeven is het aantal tickets waarvoor het volgende geldt:

- Een datum van afhandeling bestaat;
- De datum van afhandeling is eerder dan, of gelijk aan de “due date”;
- De datum van afhandeling valt in de geselecteerde periode;
- De verantwoordelijke leverancier is geselecteerd in het leverancier filter;
- De archief-status (wel of niet gearchiveerd) komt overeen met het “Gearchiveerd”-filter.

3. Te Laat Afgehandeld

Tickets krijgen in het systeem een “due date”, een deadline. De “Te Laat Afgehandeld” KPI weergeeft het aantal tickets welke een datum van afhandeling hebben welke later is dan de “due date”.

Alle filters zijn van toepassing op deze KPI, dus het getal dat wordt weergegeven is het aantal tickets waarvoor het volgende geldt:

- Een datum van afhandeling bestaat;
- De datum van afhandeling is later dan de “due date”;
- De datum van afhandeling valt in de geselecteerde periode;
- De verantwoordelijke leverancier is geselecteerd in het leverancier filter;
- De archief-status (wel of niet gearchiveerd) komt overeen met het “Gearchiveerd”-filter.



4. Reporter Rol

Tickets kunnen gemeld worden door leveranciers zelf. Wanneer een ticket gemeld wordt door een leverancier, zal de auteur van een ticket dus geen medewerker van Hogeschool Rotterdam zijn. De “Reporter Rol” KPI weergeeft het aantal afgehandelde tickets welke niet door een medewerker van Hogeschool Rotterdam gemeld zijn.

Alle filters zijn van toepassing op deze KPI, dus het getal dat wordt weergegeven is het aantal tickets waarvoor het volgende geldt:

- Een datum van afhandeling bestaat;
- De auteur is geen medewerker van Hogeschool Rotterdam;
- De datum van afhandeling valt in de geselecteerde periode;
- De verantwoordelijke leverancier is geselecteerd in het leverancier filter;
- De archief-status (wel of niet gearchiveerd) komt overeen met het “Gearchiveerd”-filter.

5. Openstaande Tickets

De KPI “Openstaande Tickets” weergeeft het aantal tickets welke geen datum van afhandeling hebben. Deze tickets zijn dus nog niet afgesloten. Aangezien dit een moment opname is, heeft het periode-filter geen invloed op deze KPI. De KPI weergeeft altijd hoeveel tickets geen datum van afhandeling hadden op het moment dat de data voor het laatst opgehaald is.

De overige twee filters zijn wel van invloed op deze KPI, dus het getal dat wordt weergegeven is het aantal tickets waarvoor het volgende geldt:

- Er bestaat geen datum van afhandeling;
- De verantwoordelijke leverancier is geselecteerd in het leverancier filter;
- De archief-status (wel of niet gearchiveerd) komt overeen met het “Gearchiveerd”-filter.