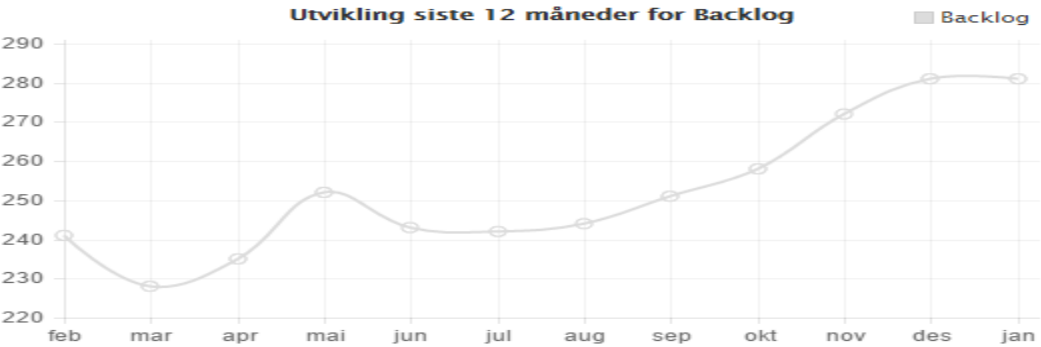


# Helpdeskstatistikk

Nye	102	Løste	81
Løst med mal	0	Forblir uløst	0
Backlog	281	Ikke startet og frist forfalt	1
Startet og frist forfalt	1	Startet innenfor frist	1
Ikke løst og frist forfalt	7	Løst og frist forfalt	3
Løst innenfor frist	0	Registrert manuelt	45
Registrert via ITMS	0	Registrert via epost	46
Registrert via web	5	Registrert via Chat	6
Løsningstid	351:12	Løsningstid fra startet	248:26
Responstid fra mottatt til registrert	00:46	Responstid fra registrert til startet	11:01
Responstid fra mottatt til startet	10:36		



Denne rapporten viser de viktigste ytelsesindikatorene for helpdesken i en valgt periode. Her kan man for eksempel få svar på

- Hvor sakene kommer inn
- SLA oppnåelse
- Malbruk
- Gjennomsnittlig løsningsetid per prioritet.

Indikatorene er definert på følgende måte:

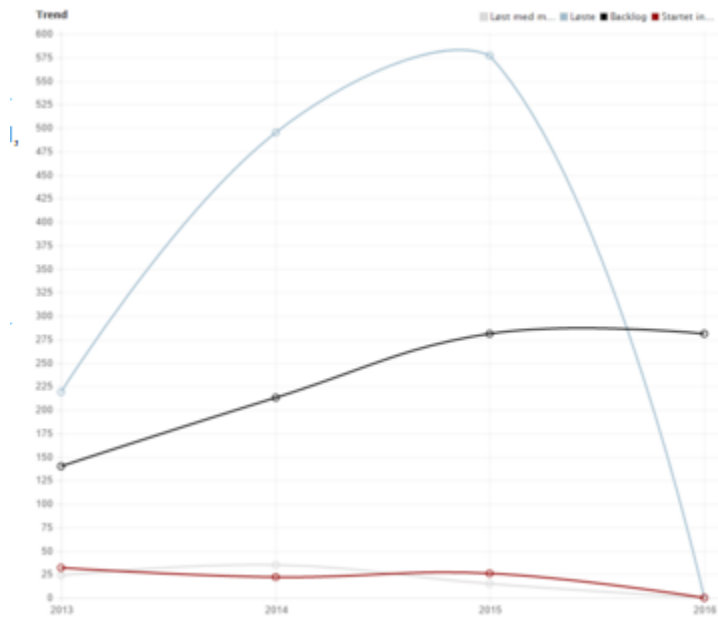
- **Nye:** Saker registrert i perioden som matcher filteret. Med filter på driftsorganisasjon brukes tidspunktet når saken ble løst (for siste gang), hvis saken derimot var åpen i slutten av valgt periode brukes driftsorganisasjonen saken hadde på dette tidspunktet. Tilsvarende logikk brukes også for agent og team filter.
- **Løste:** Saker med løsningsdato i perioden og ved periodeslutt hadde status "løst" eller "forblir uløst". Med filter på driftsorganisasjon/team/agent sjekkes sakens tilstand ved tidspunktet saken ble løst (for siste gang) mot valgte verdier
- **Løst med mal** Andelen av løste der det er brukt mal
- **Forblir uløst** Andelen av "løste" som har status "forblir uløst"
- **Backlog** Antall saker som ikke var fullført ved periodeslutt
- **Ikke startet og frist forfalt:** Antall saker med startfrist som ved periodeslutt ikke var startet innenfor definert frist.
- **Startet og frist forfalt:** Antall saker startet i perioden der startdato var etter definert startfrist og ved starttidspunktet hadde valgt driftsorg/agent/team.
- **Startet innenfor frist:** Antall saker startet i perioden der startdato var før definert startfrist og ved starttidspunktet hadde valgt driftsorg/agent/team
- **Ikke løst og frist forfalt:** Antall saker med løsningsfrist som ved periodeslutt ikke var løst innenfor definert frist.
- **Løst og frist forfalt:** Antall saker løst i perioden der løsningsdato var etter definert løsningsfrist og ved løsningsstidspunktet hadde valgt driftsorg/agent/team
- **Løst innenfor frist:** Antall saker løst i perioden der løsningsdato var før definert løsningsfrist og ved løsningsstidspunktet hadde valgt driftsorg/agent/team
- **Registrert MORE SERVICE:** Antall "nye" som ble registrert manuelt i MORE SERVICE
- **Registrert IMORE SERVICE:** Antall "nye" som ble registrert manuelt i iMORE SERVICE
- **Registrert epost:** Antall "nye" som ble mottatt via epost
- **Registrert portal:** Antall "nye" som ble mottatt fra brukerportalen
- **Registrert chat:** Antall "nye" som ble mottatt fra chat
- **Løsningstid:** Gjennomsnittlig tid fra registrering til siste gang saken fikk status løst. Beregnet utifra "løste". Tid utenfor arbeidstid (8-16) og helger regnes som 0
- **Løsningstid fra startet:** Gjennomsnittlig tid fra startet til siste gang saken fikk status løst. Beregnet utifra "løste". Tid utenfor arbeidstid (8-16) og helger regnes som 0
- **Mottatt til registrert:** Gjennomsnittlig tid som ble brukt fra sakene ("nye") ble mottatt til de ble registrert. Beregnes utifra sakene som ikke ble registrert manuelt. Tid utenfor arbeidstid (8-16) og helger regnes som 0. Bruk fanen "datagrunnlag" for å finne eventuelle avvik
- **Registrert til startet:** Gjennomsnittlig tid som ble brukt fra sakene ("nye") ble registrert til de fikk status "startet". Saker som ikke er startet tas ikke med i beregningen. Tid utenfor arbeidstid (8-16) og helger regnes som 0
- **Mottatt til startet:** Gjennomsnittlig tid som ble brukt fra sakene ble mottatt til de fikk status startet. Beregnes utifra sakene som ikke ble registrert manuelt. Tid utenfor arbeidstid (8-16) og helger regnes som 0.

## Trend rapport

Trendrapporten viser hvordan valgte verdier har utviklet seg over tid.

"Løser vi like mange saker som det kommer inn" er et vanlig spørsmål som denne rapporten er ideel til, men denne har også mange andre anvendelsesmuligheter. For eksempel

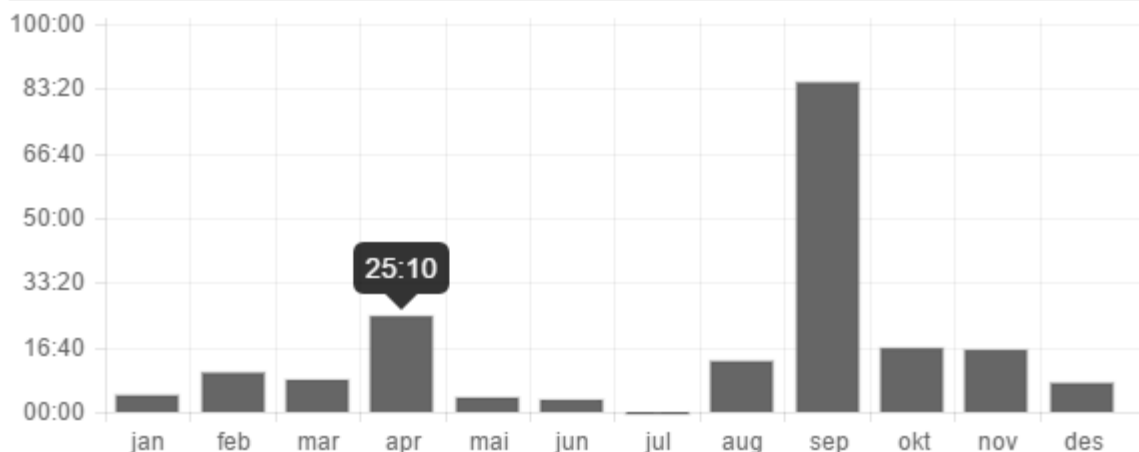
- Bruker vi mindre tid på å løse saker nå enn før?
- Bruker vi mindre tid på å registrere saker nå enn før?
- Månedssrapport/årsrapport til kunder for å vise antall oppnådd og brutt SLA.
- Er malene våre oppdatert?



Timeforbruk rapport:

☒ Saks nr.
 ☐ Tekniker
 ☐ Gruppe
 ☐ Kategori
 ☒ Objekttype
 ☐ Objekt

Saks nr.	Tidsforbruk
Emne	
▸ Kunder (166:56 – \$143:40)	
▸ T.Katalog (19:51 – \$00:15)	
▸ TMS Versjon (11:40)	
▸ Ingen (06:44 – \$05:30)	
▸ System (04:10 – \$04:10)	
▸ Tjeneste (00:10)	
▸ Tjeneste.K (00:10)	
Totalt:	
197:16 – \$151:25	



#### Timeforbruk

Viser hvor mye tid som er registrert i helpdesken, med mulighet for å gruppere på agent, avdeling, objekt, objekttype og kategori. For eksempel kan den gi svar på spørsmål som

- hvor mye tid er registrert på saker i avdeling X med kategorien "support"?
- hvor mye tid har agent X brukt på system Y i avdeling Z?

Timeforbruket er beregnet utifra tid registrert på alle typer logger, altså

Tid på sak = Arbeidslogger + Eposter + Oppgavelogger

Beregningene kan også begrenses til en spesifikk avdeling, objekt, etc., eller kombinasjoner av disse. Følgende oppførsel gjelder for filtrere

- Kategori/sakstype/avdeling: Arbeidslogger, eposter og oppgavelogger som er tilknyttet saker med valgte verdier.
- Objekttype/objekt: Arbeidslogger og eposter som er tilknyttet saker som har minst ett objekt med valgte verdier og oppgavelogger som er tilknyttet oppgaver med objekt lik valgte verdier.
- Agent: Arbeidslogger, eposter og oppgavelogger registrert av valgt agent.
- Driftsorganisasjon: Arbeidslogger, eposter og oppgavelogger der agent ved registreringstidspunktet (til loggen) tilhørte valgt driftsorg.
- Team: Arbeidslogger og eposter der saken ved registreringstidspunktet (til loggen) tilhørte valgt team.

#### OSS rapport

Viser en kronologisk oversikt over hvilke OSS søk som er foretatt på brukerportalen og hvor mange resultater som ble funnet.

Samt en oversikt over hvilke OSS søkeord som brukes på portalen. Antall resultater på et søk kan variere utifra OSS'en sin revisjon og hvorvidt den var publisert på søketidspunktet, derfor vises det gjennomsnittlig antall resultater for hvert ord.

☒ Historikk
 ☐ Ord

Dato	Søkestreng	Ant. resultater	
18.12.15 12:50	Tilgang til skrive i Sandefjord	1	
15.12.15 14:30	Prøbetest med test discovery	0	
14.12.15 13:34	Rapporter TMSData over ark.	0	
11.12.15 14:45	Ny vindusendring	1	
09.12.15 09:00	Data blir ikke lagret i systemkatalogen	1	
04.12.15 06:44	Komprimerer sakene i beskrivelsesfilen	1	
27.11.15 10:57	Åpne dokument i Manus	2	
23.11.15 08:45	Endret navn - Trenger ny e-postadresse	2	
18.11.15 13:40	Hei sak	0	
17.11.15 13:15	mail	1	
16.11.15 14:52	Endret navn, trenger ny e-post	1	
13.11.15 19:02	Test 1902	0	
13.11.15 17:46	Test 1746	0	
07.10.15 07:57	test	0	
06.10.15 12:24	test 1	3	
09.09.15 10:34	Virusanalyse	0	
09.09.15 10:33	Fjerne dropbox fra min Citrix-profil	1	

#### Endringer rapport

En oversikt over endringer som matcher filteret per dags dato.

#### Saksoversikt rapport

En oversikt over saker som matcher filteret per dags dato.

Denne viser det totale tidsforbruket for sakene som matcher filteret.

Dra kolonne hit for å gruppere

Saksnr.	Registrert	Emne	Tekniker	Sluttbruker	Kunde	Kategori	Status	Totalt tidsforbr	Totalt tidsforbr	Fakturerbart
16911	18.12.15	Oppbeining av vedlegg idra og...	Trond Lykken	Trond Lykken	Technet System	Feil	Startet	00:00	00:00	Nei
16897	17.12.15	Trøbbel med å legge til nytt o...	Trond Lykken	Audun Sakseid	Statistisk Sen...	Brukerstøtte	Startet	00:00	00:00	Nei
16889	17.12.15	Endre dokumentasjon i opt...	Endrings Råd	Kristian Wen...	Cipellb	Endringsforslag	Ikke startet	00:00	00:00	Nei
16888	17.12.15	Ønsker tillegg av funksjon i...	Endrings Råd	Kristian Wen...	Cipellb	Endringsforslag	Ikke startet	00:00	00:00	Nei
16873	17.12.15	Nye status for egne saker + t...	Gunn Garvik	Hanne Sakke	Tjønsberg ko...	Brukerstøtte	Ikke startet	00:00	00:00	Nei
16864	16.12.15	Defektestat vises ikke selv o...	Trond Lykken	Stian Berg	Technet System	Feil	Ikke startet	00:00	00:00	Nei
16863	16.12.15	Endre driftsog/vedlegg på se...	Stian Berg	Glenn-Grik W.	Statistisk Sen...	Brukerstøtte	Startet	00:00	00:00	Nei
16855	16.12.15	KS: Nye kriterier i kategorier	Peter Anton ...	Heidi Hegert...	10094 - Borg...	Feil	Startet	00:00	00:00	Nei
16841	16.12.15	Krevende opening på brukerg...	Trond Lykken	Stian Berg	Technet System	Feil	Ikke startet	00:00	00:00	Nei
16823	15.12.15	For store og sjeldne for saker på...	Trond Lykken	Stian Berg	Technet System	Brukerstøtte	Startet	00:00	00:00	Nei
16822	15.12.15	Feil med netport	Peter Anton ...	Arnt Thuesen	10094 - Borg...	Feil	Løst	01:00	01:00	Nei
16821	15.12.15	Problemer med tids distanse...	Peter Anton ...	Torje Hansen	Rana Kommune	Feil	Løst	00:00	00:00	Nei
16812	15.12.15	Avstemt sak innehar ikke filte...	Stian Berg	Lars Erik Ket...	Technet Ders...	Feil	Startet	00:00	00:00	Nei
16806	15.12.15	Sluttbrukerark - Ny sak - OS...	Trond Lykken	Stian Sakstad	ICTPM	Feil	Startet	00:00	00:00	Nei
16798	14.12.15	Rapporter TMSData excel ark	Stian Berg	Kjetil-Kåre Berg	Medio	Brukerstøtte	Startet	00:00	00:00	Nei
16793	14.12.15	Endringer feiler ved inkubering	Trond Lykken	Ketil Bakke	Cipellb	Feil	Løst	00:00	00:00	Nei
16783	14.12.15	Sette opp OLAP server / Repli...	Trond Lykken	Trond Lykken	Technet System	Feil	Startet	00:00	00:00	Nei
16779	14.12.15	Manglende oversettelser i ege...	Trond Lykken	Stian Berg	Technet System	Feil	Ikke startet	00:00	00:00	Nei
16761	11.12.15	For hver endring av bruker na...	Trond Lykken	Steinar Aspel...	Oljedirektoratet	Feil	Løst	00:00	00:00	Nei
16758	10.12.15	Endringsønske - Linje len tek...	Endrings Råd	Tore Erik Ovi...	Tjønsberg ko...	Endringsforslag	Løst	00:00	00:00	Nei
16752	10.12.15	Svar med bilde fra HoneydriPt...	Stian Berg	Curt Glinabet...	Technet System	Feil	Løst	00:00	00:00	Nei
Totalt:								01:25	01:25	00:00

**Rotårsak**

Henter alle saker i valgt periode der det er registrert objekter og lager en inndeling over tjenestekatalog og rotårsak.

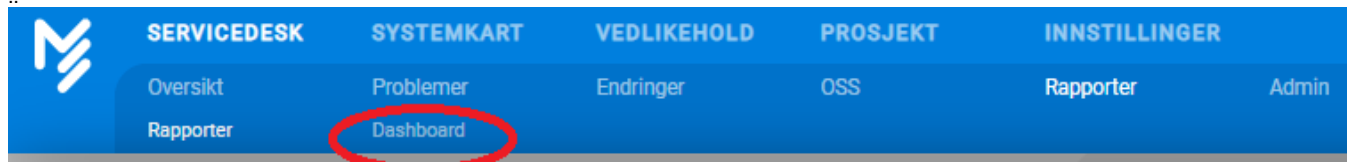
Saksnr.	Emne	Serviceobjekt	Rotårsak
8717	Tilføyd på 3 ark pc		118007 - Årsen Elektrisk AS
8701	Teaser tema	ITMS	TMS 5.0 - i prod
8694	DN: 4682 - Nye nettstedenees portal		10833 - ifokus
8683	Nye nettsteder		10833 - ifokus
8682	TMS Error occurred while er 821191 - Feil ...	TMS Endringer	
8675	TMS Discovery utfordring	TMS Discovery	
8673	Tatt av TMS 6.0 for Mider Namdal Samkj...		TMS 6.0 - Pluss release
8670	Dokumentering av total årsjelsk 2014		10838 - Scener Aqua
8667	NTP sync TMS-46261		TMS-46261
8655	Arbeidslogg og tidføring på endringslogg...	TMS Servicedesk	TMS 6.1
8654	NTP status er ikke synlig inne på salten fo...	TMS Servicedesk	
8653	se hvem som står på kopi når noen send...	TMS Servicedesk	TMS 6.1
8652	Tilbakemelding fra kunde	TMS Servicedesk	
8651	Snapsengager: Kommer det nye e-post in...	TMS Servicedesk	
8606	Snapsengager: Nei, får ikke muligheten til ...	TMS Endringer	
8573	Forsøker å legge inn en tabell i en mail. F...		TMS 6.0 - Pluss release
8570	Bilder i brukerprofilen vises ikke	TMS Servicedesk	
8562	Problemer med rickstuser		10804 - Middel Landhuseksplo. AS

**Data dump rapport**  
Rådata i Excel format

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1	SaksID	Bruker	BrukerID	Kunde	KundID	HurtigSak	HurtigSak	IncidentType	TypeID	Kategori	KategoriID	Paavirker	Paavi
2	1	Gunn Elisabeth Gervik	1210	Technet System	3			Tjeneste	2	Brukerstøtte	4		
3	2	Trond Lykleen	1207	Technet System	3			Hendelse	1	Bestilling	15		
4	3	Trond Lykleen	1207	Technet System	3			Hendelse	1	Bestilling	15		
5	4	Steffen Bruker	2202	Steffen Bruker	111			Hendelse	1		1		
6	5	Rikke Tvedt	320	30010 - iFocus	1			Hendelse	1		0		
7	6	Marine Berthe Halseth	1008	30017 - Fania	42			Hendelse	1	Brukerstøtte	4		
8	7	Rikke Tvedt	320	30010 - iFocus	1	Passord-Løst		2	Tilgang	3	Brukerstøtte	4	Bruker
9	8	Rikke Tvedt	320	30010 - iFocus	1	Passord-Løst		2	Tilgang	3	Brukerstøtte	4	Bruker
10	9	Kristin Fredriksen	1190	Technet Outsourcing	50			Hendelse	1	Feil	14	Avdeling	
11	10	JOHNS WILSON admin	554	30010 - iFocus	16			Problem	4		-1		
12	11	Rikke Pedersen	1187	Technet Outsourcing	50			Hendelse	1	Brukerstøtte	4		
13	12	Rikke Pedersen	1187	Technet Outsourcing	50	Notat-Startet		3	Hendelse	1	Brukerstøtte	4	Bruker
14	13	Marlene Bakke	1208	ICT Hallingdal	51			Hendelse	1	Feil	19		
15	14	Anna Kjellsen	972	30017 - Fania	42	Passord-Løst		2	Tilgang	3	Brukerstøtte	4	Bruker
16	15	Anna Kjellsen	972	30017 - Fania	42	Passord-Løst		2	Tilgang	3	Brukerstøtte	4	Bruker
17	16	Toril Henningsen	971	30017 - Fania	42			Tilgang	3	Brukerstøtte	4	Bruker	
18	17	Wenke Rønning	604	30010 - iFocus	23			Hendelse	1	Brukerstøtte	4		
19	18	Marlene Bakke	1208	ICT Hallingdal	51			Hendelse	1	Feil	14	Avdeling	
20	19	Terje Kristensen	575	30010 - iFocus	18			Hendelse	1	Brukerstøtte	4		
21	20	Marlene Bakke	1102	30010 - iFocus	10			Hendelse	1	Brukerstøtte	4		
22	21	Anny K. Grønmo	260	30010 - iFocus	1	Brukerstøtte-Løst		4	Hendelse	1	Brukerstøtte	4	Bruker
23	22	Marlene Bakke	1102	30010 - iFocus	10			Hendelse	1	Brukerstøtte	4	Bruker	
24	23	Terje Kristensen	1079	30017 - Fania	42	Brukerstøtte-Løst		4	Hendelse	1	Brukerstøtte	4	Bruker
25	24	Nicolaus Sævi	502	30010 - iFocus	8	Passord-Løst		2	Tilgang	3	Brukerstøtte	4	Bruker
26	25	Terje Kristensen	1209	30017 - Fania	52	Passord-Løst		2	Tilgang	3	Brukerstøtte	4	Bruker
27	26	Wenke Rønning	344	30010 - iFocus	1	Passord-Løst		2	Tilgang	3	Brukerstøtte	4	Bruker
28	27	Gunn Elisabeth Gervik	1210	Technet System	3			Hendelse	1	Feil	19	Virksomhet	
29	28	Terje Berg	1211	30010 - iFocus	53	Passord-Løst		2	Tilgang	3	Brukerstøtte	4	Bruker
30	29	Wenke Rønning	344	30010 - iFocus	1	Passord-Løst		2	Tilgang	3	Brukerstøtte	4	Bruker
31	30	Marlene Bakke	576	30010 - iFocus	19	Passord-Løst		2	Tilgang	3	Brukerstøtte	4	Bruker
32	31	Olav Christian Strømberg	1118	30010 - iFocus	10	Passord-Løst		2	Tilgang	3	Brukerstøtte	4	Bruker
33	32	Marlene Bakke	1103	30010 - iFocus	10			Hendelse	1	Bestilling	15	Avdeling	
34	33	Kjetil Hammenmark	373	30010 - iFocus	4			Hendelse	1	Bestilling	15	Bruker	
35	34	Wenke Rønning	1212	30010 - iFocus	54	Passord-Løst		2	Tilgang	3	Brukerstøtte	4	Bruker
36	35	Marlene Bakke	1208	ICT Hallingdal	51			Hendelse	1	Feil	14	Avdeling	
37	36	Olav Christian Strømberg	1118	30010 - iFocus	10			Hendelse	1	Brukerstøtte	4	Bruker	

## Dashboard

Under modulen Servicedesk undervalg rapporter kan du også sette opp et Dashboard. Som kan vises på storskjerm. Dashboard kan viser samtidisinformasjon for enkelte rapporter og oppdateres hvert minutt.



For å sette opp et Dashboard velg funksjonen Dashboard

på menyen og følgende bilde vil dukke opp. Dette er et eksempeloppsett av Dashboard.



Du har mulighet til å sette opp et eget Dashboard ved å velge ikonet  
Ved å klikke på ikonet får du opp følgende meny:



øverst i høyre hjørne.



Nytt oppsett

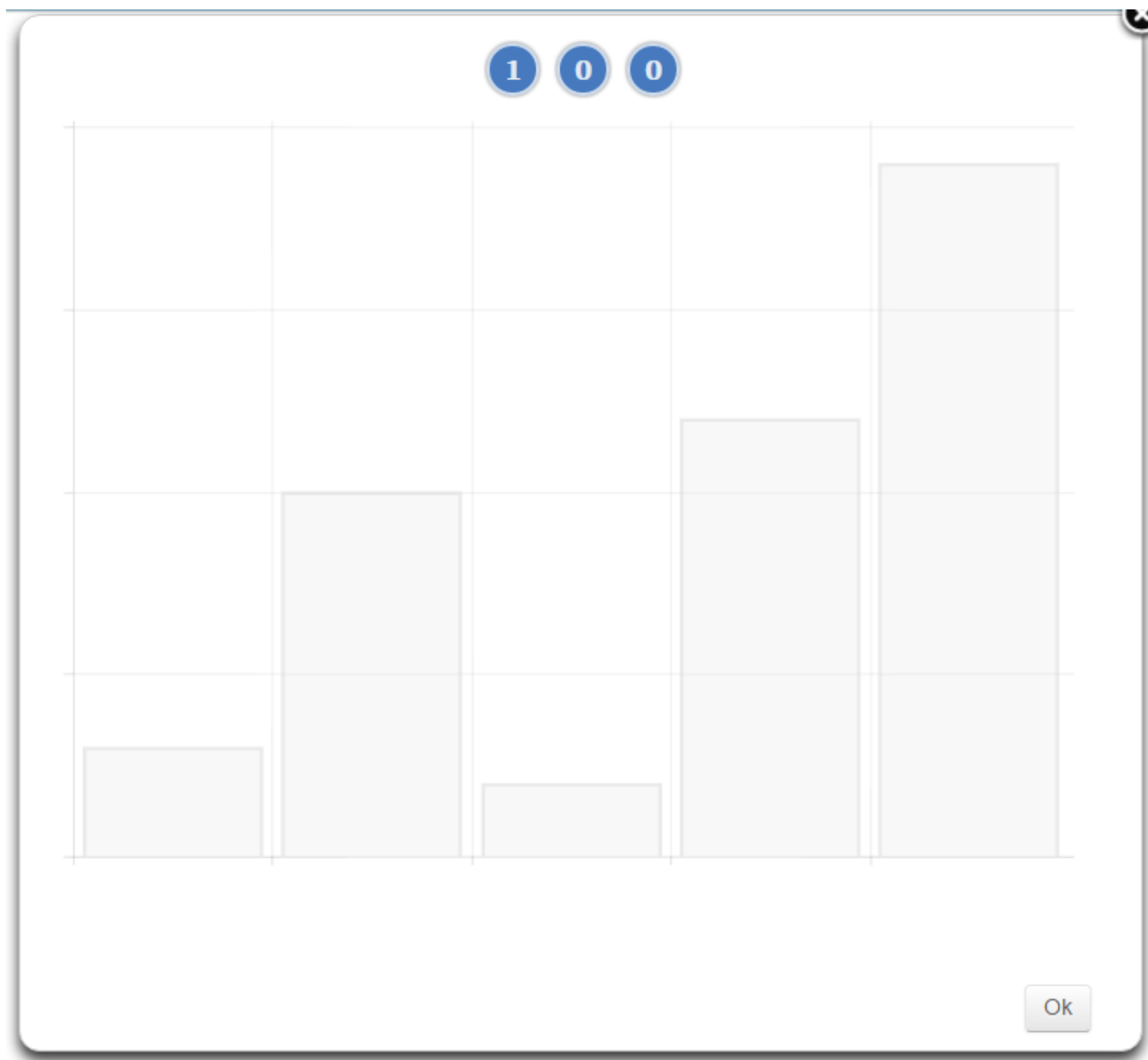
Slett gjeldende oppsett

Eksempeloppsett

Guns

Velg «nytt oppsett» for selvvalgte rapporter som skal vises i Dashbordet.  
Eksempeloppsettet vil alltid være tilgjengelig.  
Du får opp følgende bilde:

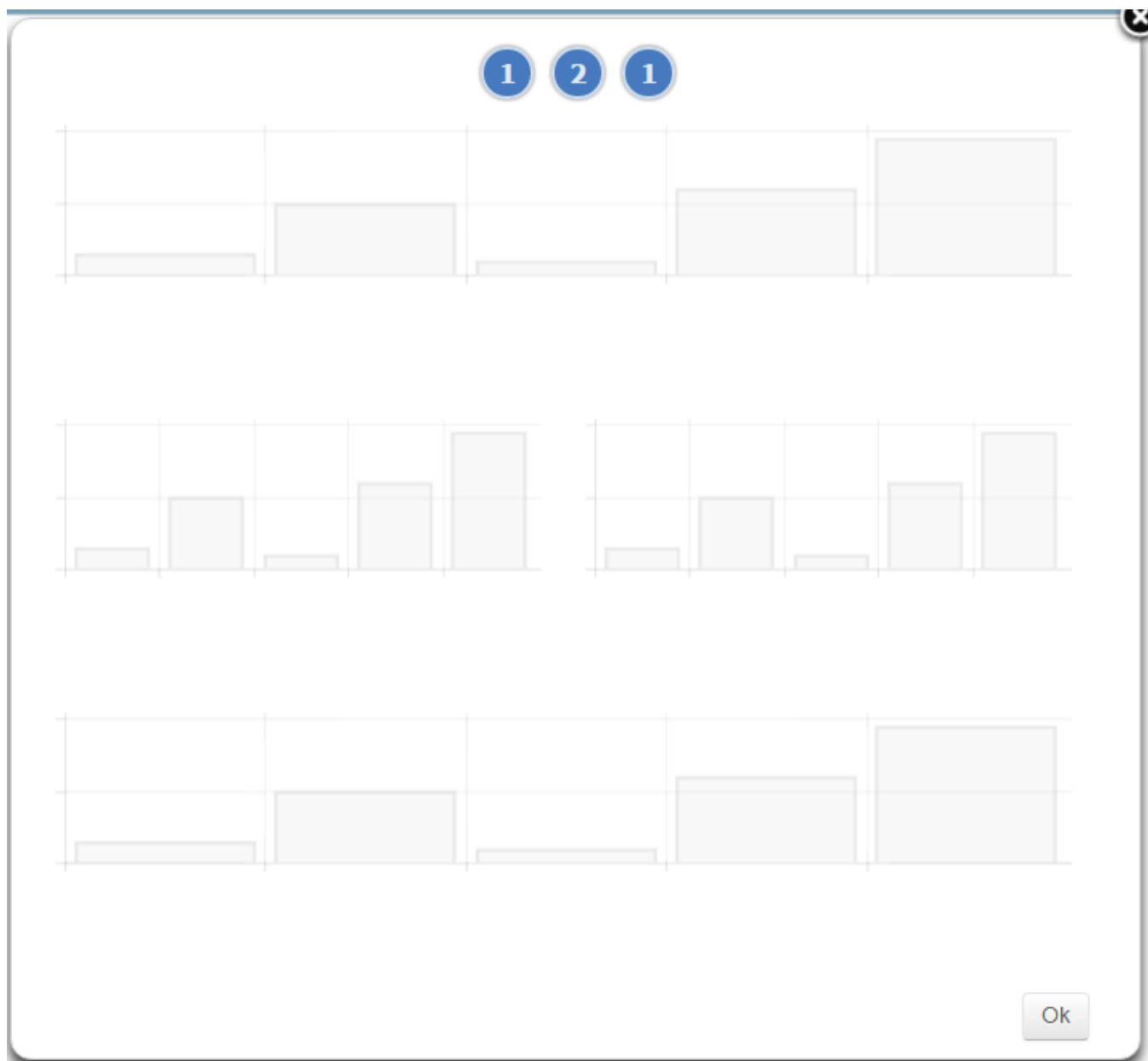




For valg av antall viste rapporter pr rad så trykk på tallene. Maks antall er 3 rapporter pr. rad.og 3 kolonner

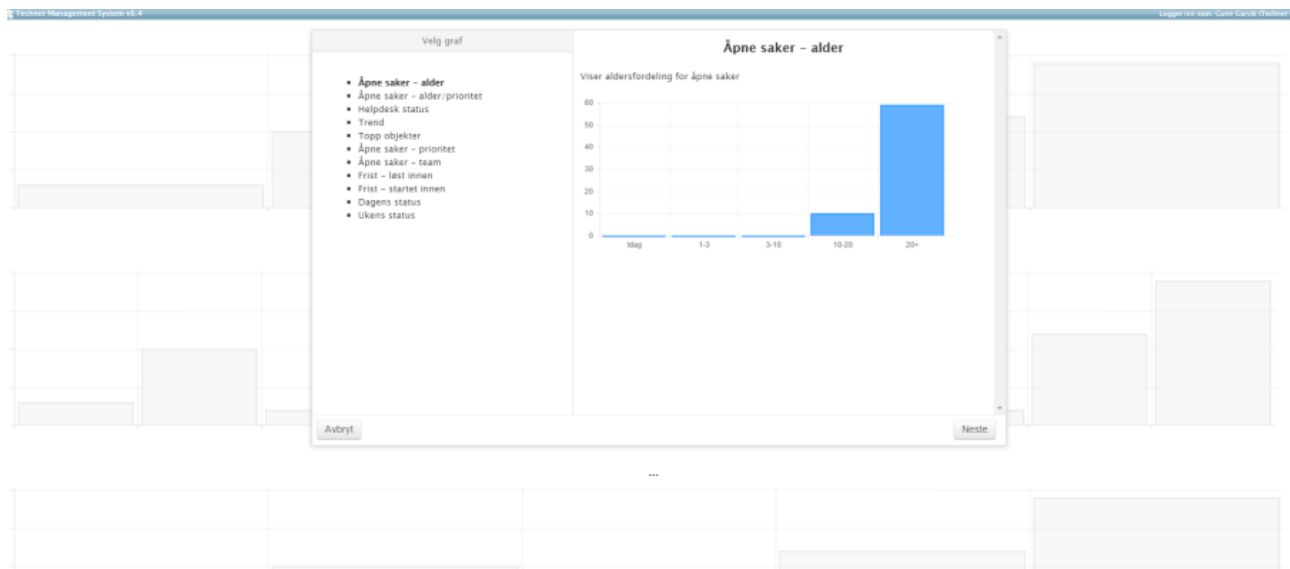
1 0 0

Når du har valgt det antallet rapporter som du ønsker å vise i ditt Dashboard, Velger du «OK» nederst til høyre..

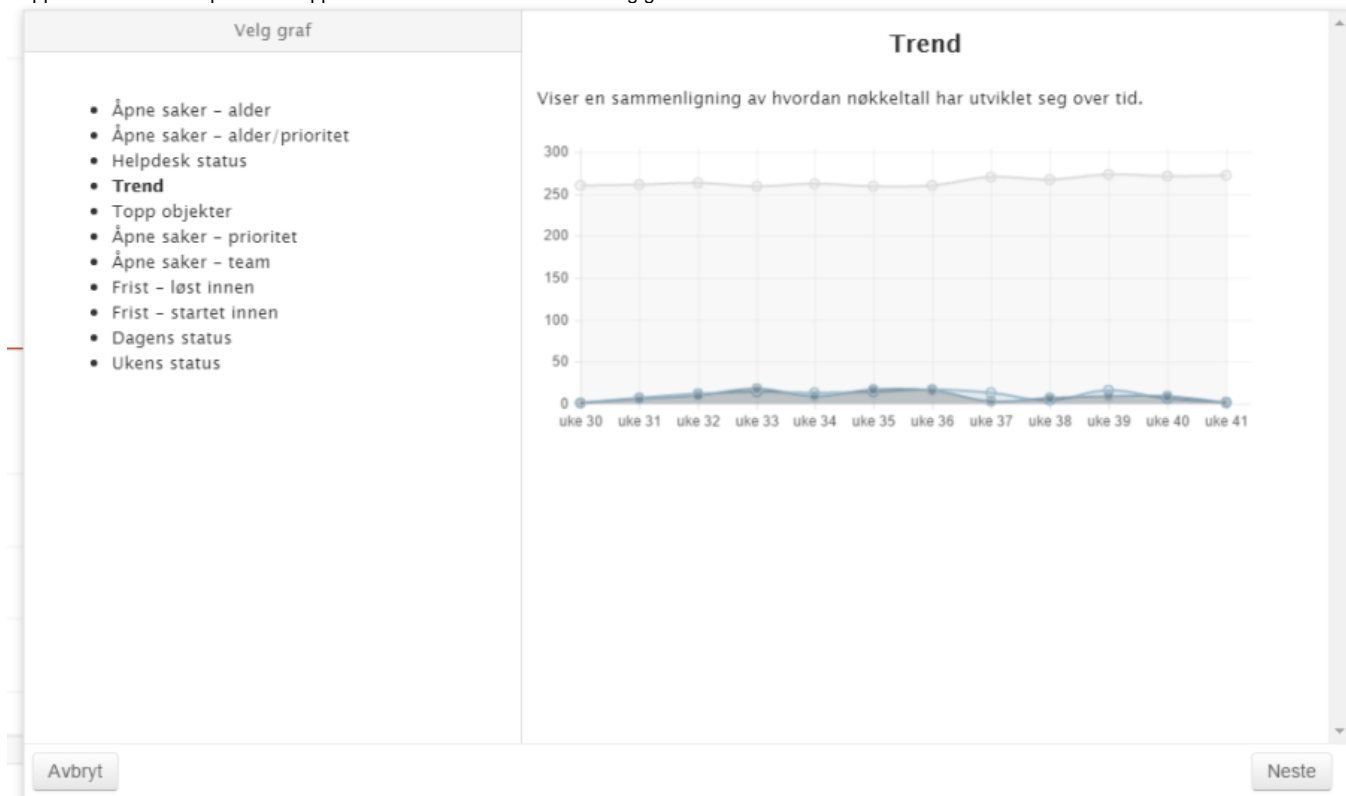


Rapporten vises da som skygger over hele din skjermen med det antallet rapporter som skal velges pr. rad. Klikk direkte på første rad som viser en indikator for rapporten.

Her har du muligheter til å velge fra graf som skal vises fra liste n under.  
Velg f.eks « Ukens status» Valget blir markert og så velges ikonet «Neste» nederst i høyre hjørne.



Rapporten vises. Klikk på neste rapport du ønsker å sette inn f.eks velg graf «TREND»



Velg «Neste». Følgende parameter valg dukker opp.

Som vist i bilde.

Standard valg er Alle typer saker, men man kan også velge bare H-Hendelser, TJ-Tjenester osv

Periode: Dag uke måned eller år

Kunde: Muligheter for å følge opp en spesifikk kunde

Objekt: Muligheter for å følge opp f.eks en applikasjon hos denne kunden eller alle om man ikke velger noen,

Team; Muligheter for velge et Team eller alle

Verdier kan velges ved å merke de ønskede verdiene i høyre felt.

### Velg parametere

**Sakstype**

Alle H TJ TI SE

**Periode**

☐ Dag ☒ Uke ☐ Måned ☐ År

**Kunde**

**Objekt**

**Team**

**Verdier**

Løst innenfor frist  
Registrert manuelt  
Registrert via ITMS  
Registrert via E-post  
Registrert via sluttbrukerweb  
Registrert via Chat  
Løsningstid

➤

➤

Tilbake
Fullfør

Benytt piltasten ➤, slik at de kommer inn i høyre felt, som vist under. Klikk deretter «fullfør» Nederst til høyre i bildet.

### Velg parametere

**Sakstype**

Alle H TJ TI SE

**Periode**

☐ Dag ☒ Uke ☐ Måned ☐ År

**Kunde**

**Objekt**

**Team**

**Verdier**

Løst innenfor frist  
Registrert manuelt  
Registrert via ITMS  
Løsningstid  
Løsningstid fra startet  
Responstid fra mottatt til registrert  
Responstid fra registrert til startet

➤

➤

Registrert via E-post  
Registrert via sluttbrukerweb  
Registrert via Chat

Tilbake
Fullfør

Slik fortsetter en å velge til hele dashboardet er satt opp. Når du er ferdig kommer følgende dialogboks opp.

Gi rapporten et navn slik som her, og velg «Lagre»



**Gi oppsettet et navn hvis du ønsker å lagre det**