

# Activité 5 : Réaliser tableau de bord sur la gestion des tickets du centre de service

## Mission

Vous êtes membre de l'équipe support et vous devez préparer des tableaux de bord pour la réunion hebdomadaire du lundi avec le responsable d'équipe.

Cette réunion permet d'analyser les activités réalisées durant la semaine précédente et de définir les objectifs à atteindre pour les jours à venir.

Pour réaliser des **tableaux de bord** vous disposez :

- d'informations extraites au format CSV du logiciel de gestion du support (GLPI) ;
- et des possibilités de réalisation de graphique d'Excel.

## Graphique 1

- **Nombre d'incidents par priorité** : ce graphique de type histogramme doit montrer la répartition des incidents en fonction de leur priorité (Faible, Moyenne, Élevée, Critique).

## Graphique 2

- **Temps moyen de résolution par priorité** : ce graphique de type courbe doit montrer combien de temps il faut, en moyenne, pour résoudre les incidents selon leur priorité.

## Graphique 3

- **Pourcentage de SLA respecté par priorité** : ce graphique de type histogramme doit représenter le taux de respect des SLA (Service Level Agreements) pour chaque catégorie de priorité.

## Fichier de données CSV à utiliser

- french\_incident\_data.csv.zip

### Conseils :

- Vous pouvez obtenir les données statistiques nécessaires avec les fonctionnalités de filtre ou de tableau croisé dynamique.

From:

/ - Les cours du BTS SIO

Permanent link:

</doku.php/bloc1/glpi-metrique>

Last update: 2024/12/02 22:07

