

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.

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

Voici les **tableaux de bord** à réaliser :

- à partir d'information extraite au format CSV du logiciel de gestion du support (GLPI) ;
- et des possibilités de réalisation de graphiques 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/glpimetricque?rev=1733173379>

Last update: 2024/12/02 22:02

