



# **INDICATEURS DE PERFORMANCE**



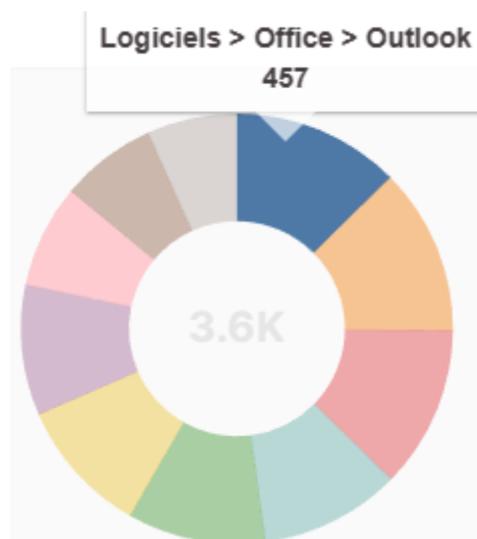


Bien que GLPI soit récemment déployé et que les KPI ne soient pas encore suivis dans mon entreprise, des indicateurs tels que le taux de satisfaction des utilisateurs, la vitesse de résolution des tickets, le nombre de tickets traités par technicien, et la conformité des SLA sont envisagés pour évaluation future.

## I. INDICATEURS GLPI

Cependant, pour l'instant, sur le tableau de bord de GLPI il est possible de voir quelques statistiques concernant l'ensemble des tickets GLPI :

### A. DIAGRAMME SUR LES TOPS CATEGORIE



Le diagramme circulaire illustre la répartition des tickets par catégorie. En passant le curseur sur une couleur, on peut voir le nombre de tickets associés à chaque catégorie.

L'importance de la section dédiée à Outlook suggère que cette application pourrait être une source fréquente de problèmes ou de requêtes. Cette donnée peut être un indicateur clé pour évaluer le niveau de service (SLA - Service Level Agreement) d'Outlook

Une fréquence élevée de tickets peut signaler des problèmes de performance ou de disponibilité nécessitant une attention particulière pour maintenir les standards de service convenus.

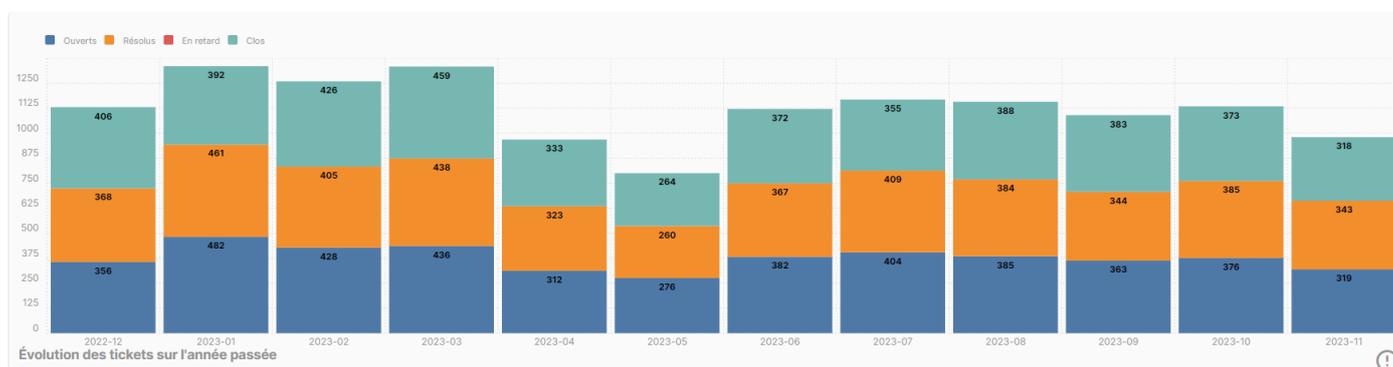


## B. GRAPHIQUE TOP DES GROUPES ASSIGNÉS AUX TICKETS



Le graphique montre le Top des groupes assignés aux tickets dans GLPI, indiquant le nombre de tickets attribués à chaque groupe de support. Ceci peut indiquer qu'un groupe est le principal responsable de la gestion des tickets dans lequel l'équipe doit être opérationnelle

## C. GRAPHIQUE SUR L'ÉVOLUTION DES TICKETS



En analysant ce graphique, on peut déduire l'efficacité du service de support en termes de résolution de tickets et identifier les tendances ou les périodes avec des volumes de tickets plus élevés. Cela peut également servir à évaluer le respect des SLA, en montrant la rapidité de l'équipe à résoudre les tickets et à gérer les retards.