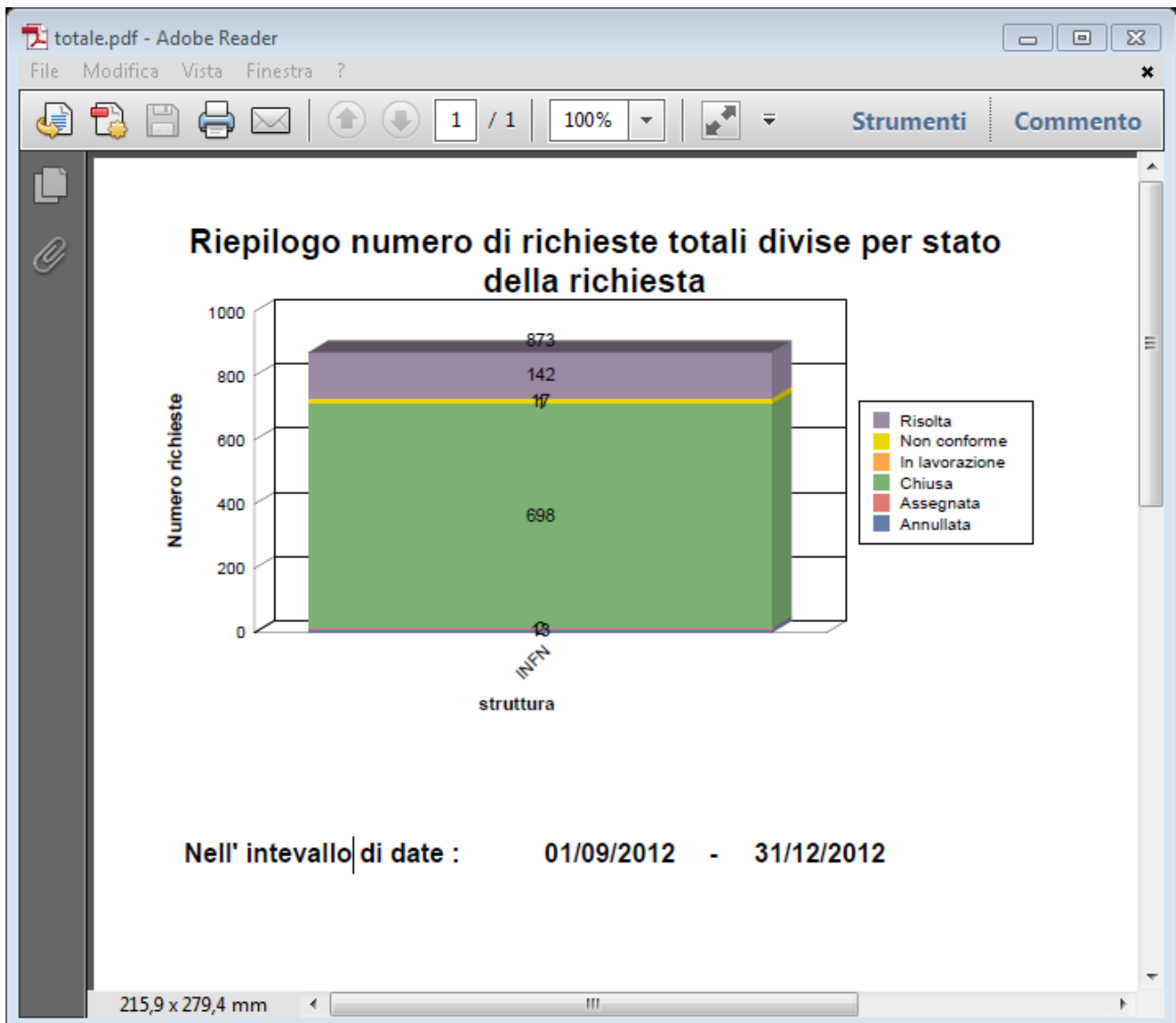
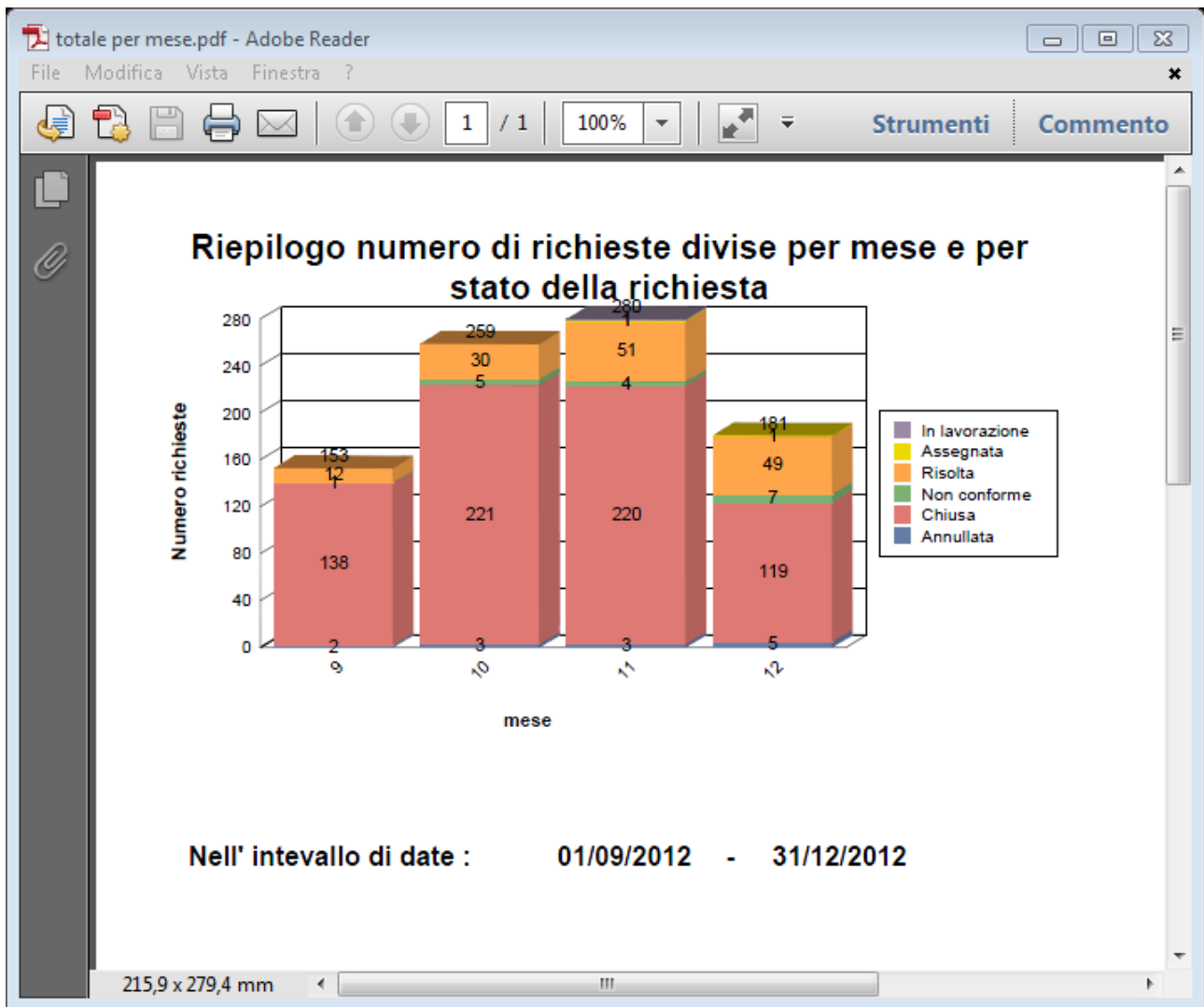


# Statistiche ticket ultimi 4 mesi del 2012

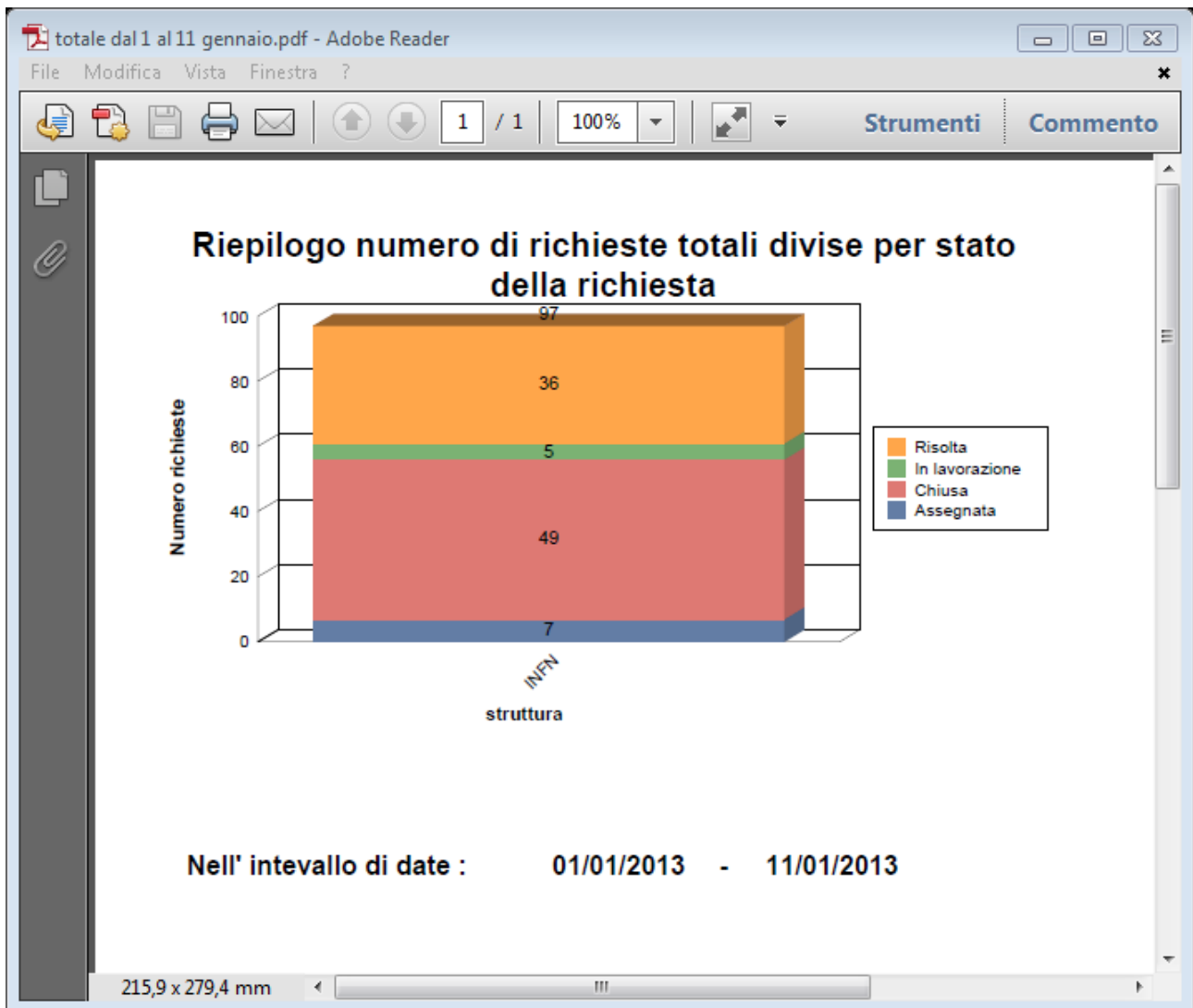
Innanzitutto prendiamo in esame il grafico di seguito:



Per prima cosa vediamo che in totale sono stati inseriti 873 richieste di intervento in 4 mesi,



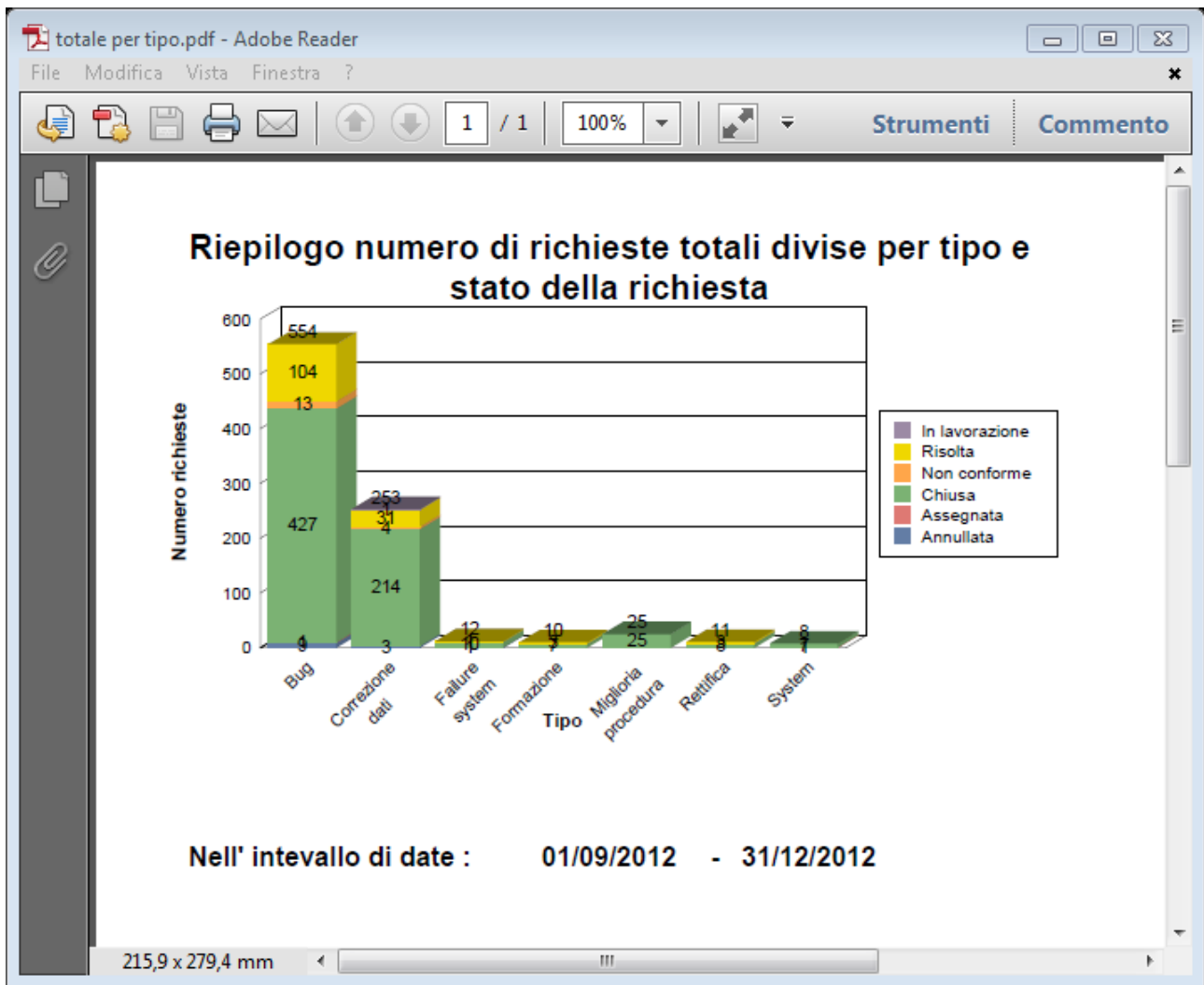
Dividendo per mese si vede che la tendenza è in aumento tranne dicembre che considerato mese anomalo dove andrebbero calcolati anche tutti gli interventi di gennaio per la chiusura.



Quindi 181 più i 97 di gennaio 278 torna con il valore del mese precedente di 280.

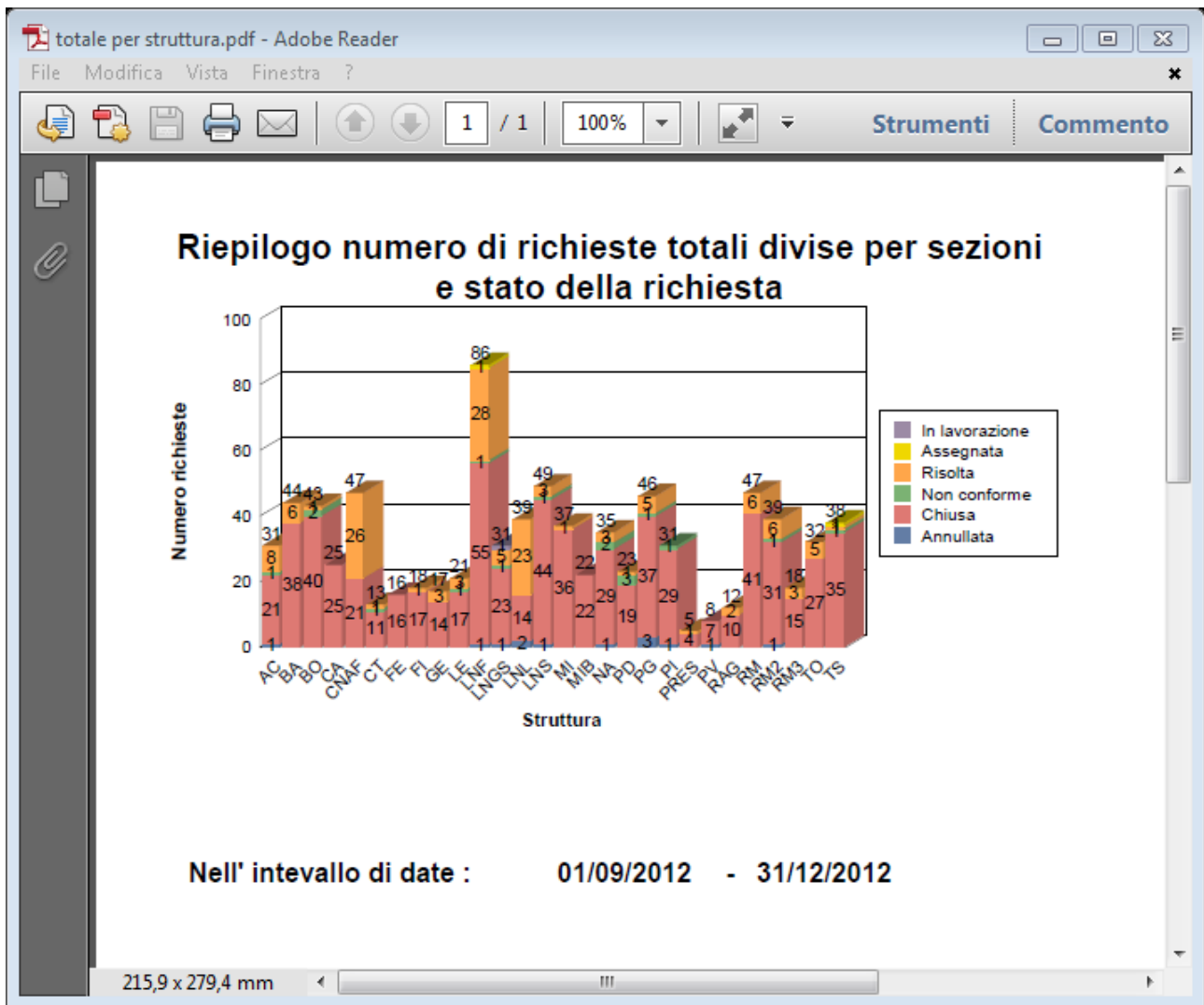
Si può affermare che le richieste sono in aumento.

Divise per tipo:



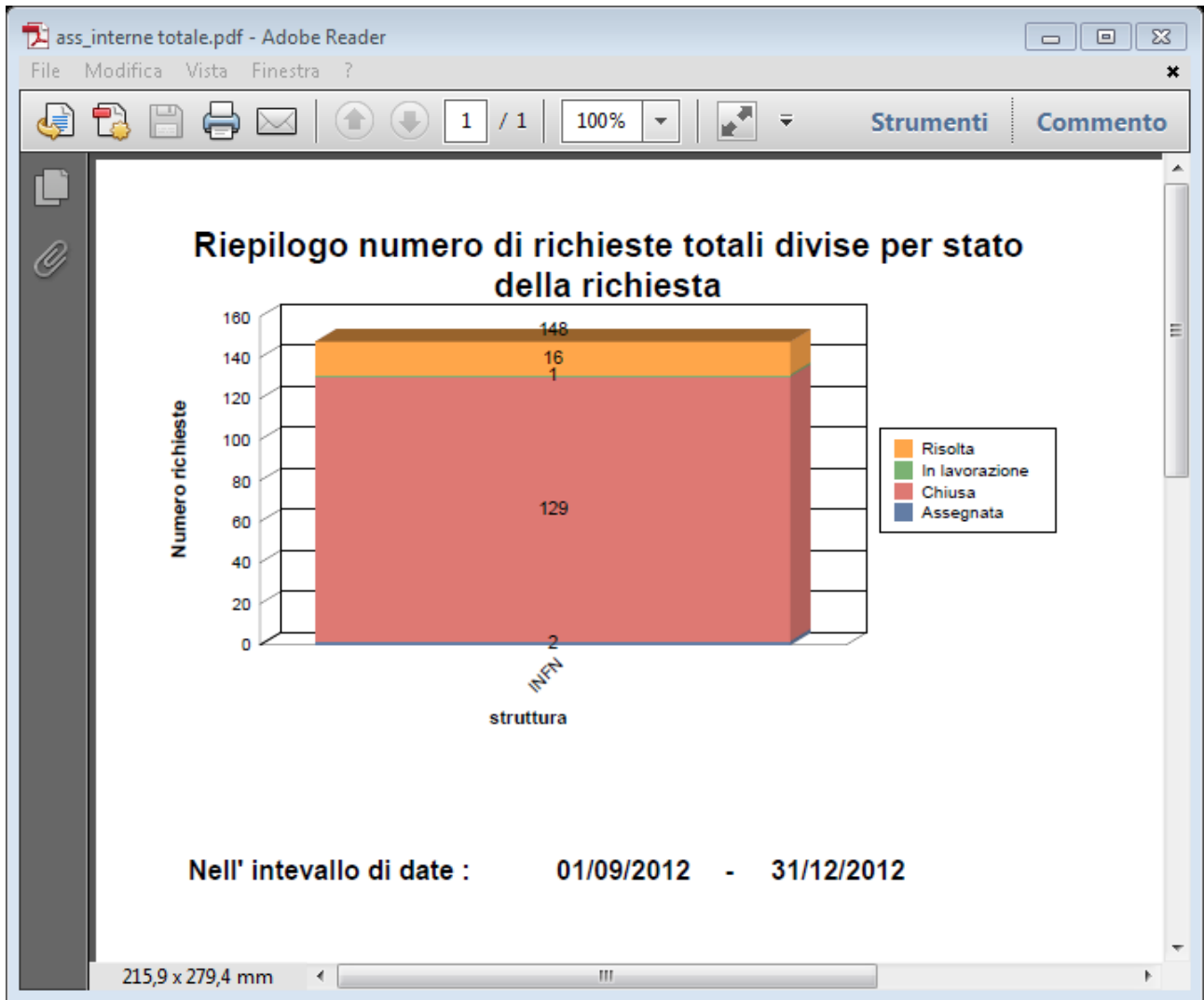
Si nota che sono tutti bug e correzione dati rispetto a tutti gli altri tipi possibili con i bug circa il doppio di correzione dati.

Dividendo per struttura:

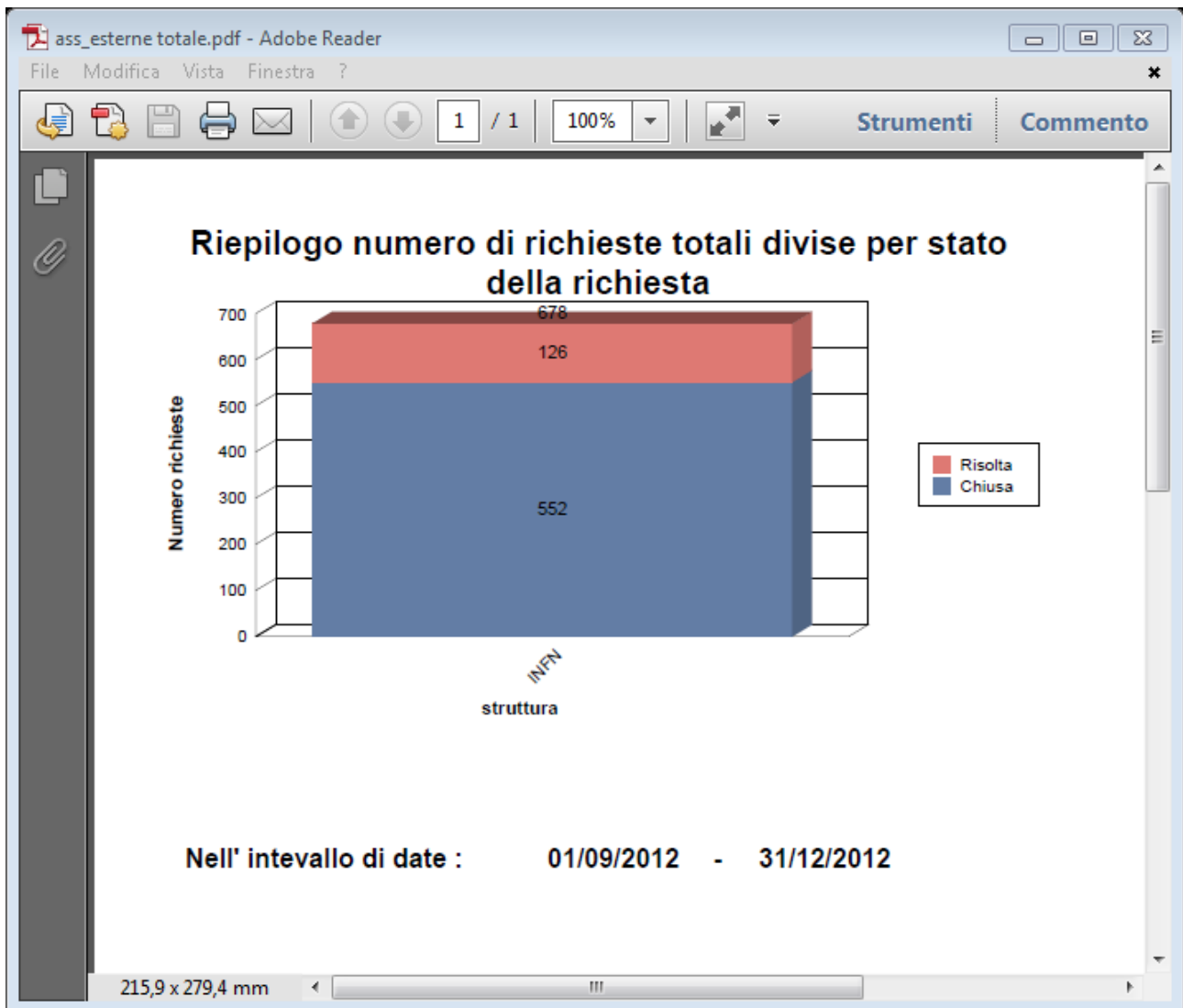


Si nota come in media strutture più grandi hanno una media intorno ai 45 ticket con un picco massimo di LNF che raddoppia a 86 mentre le più piccole una media intorno ai 15 con un picco minimo (escludendo la presidenza) di Pavia con 8.

dividendo per assistenze interne da quelle esterne:



(interne)



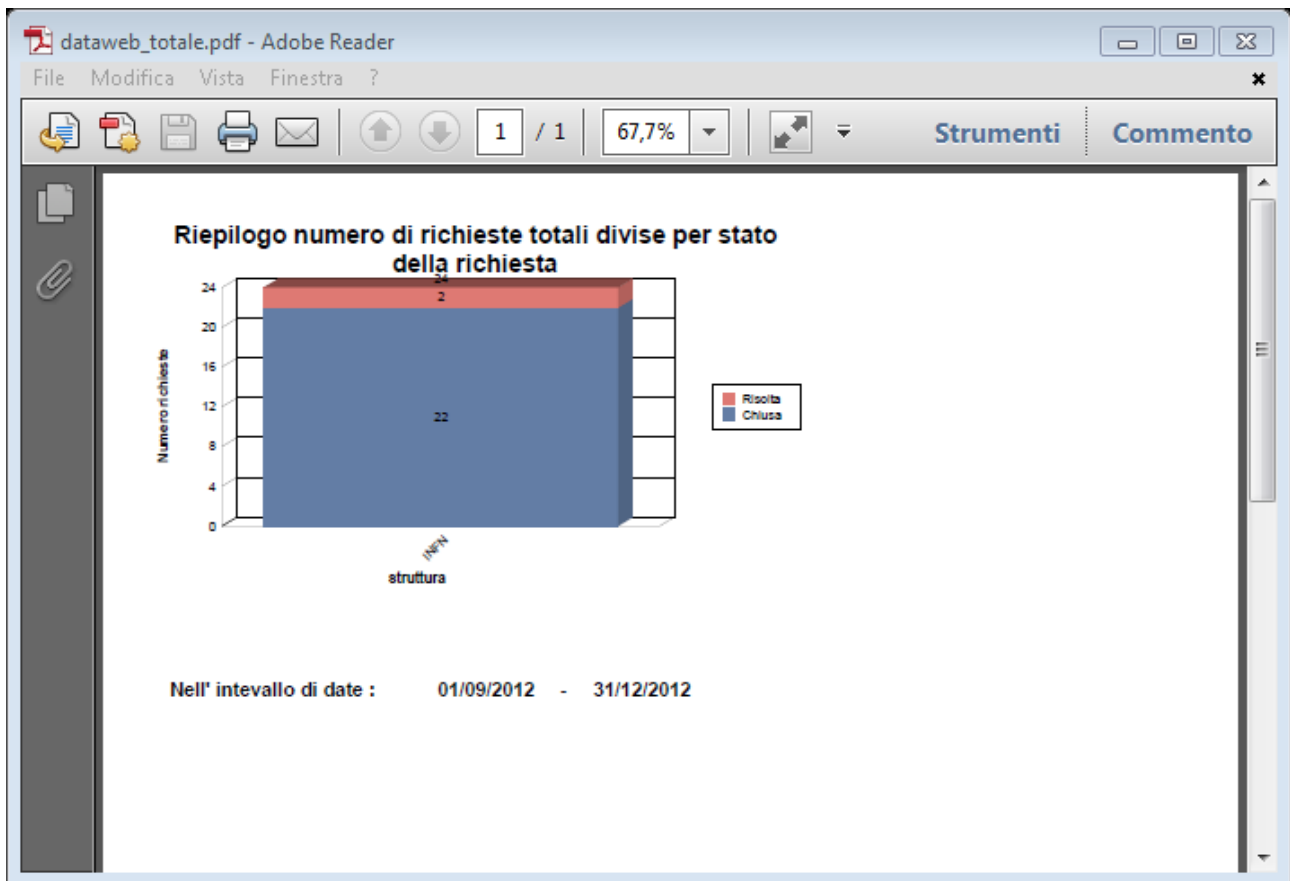
(esterne)

Si nota che le assistenze interne (DATAWEB, INFN\_ASSISTENZA, INFN\_MANDATO\_INF, INFN\_PRESENZE\_INF, INFN\_PORTALE, TICKET) hanno lavorato circa un quinto delle richieste lavorate dalle assistenze esterne (SD\_ASSISTENZA, SD\_PRESENZE, SD\_PORTALE, SD\_SVILUPPO) 148 CONTRO 678.

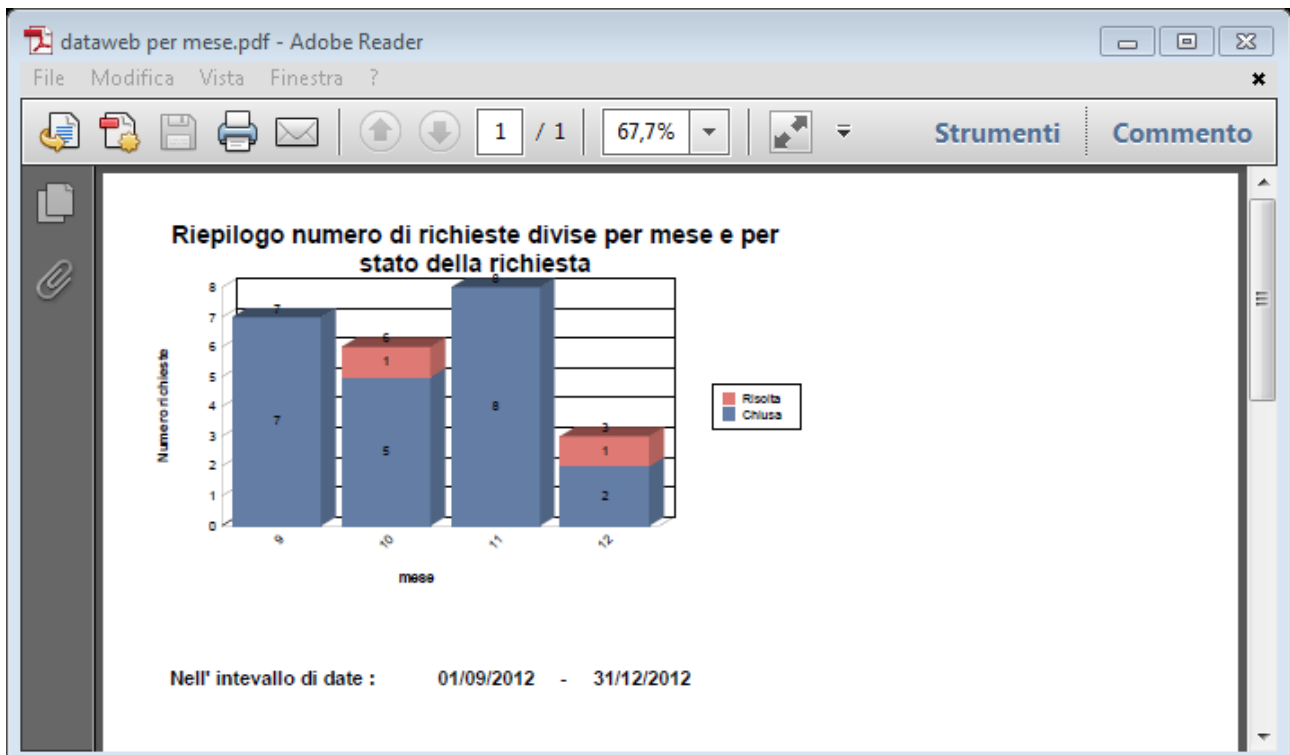
In dettaglio le varie assistenze:

INTERNE-

DATAWEB:



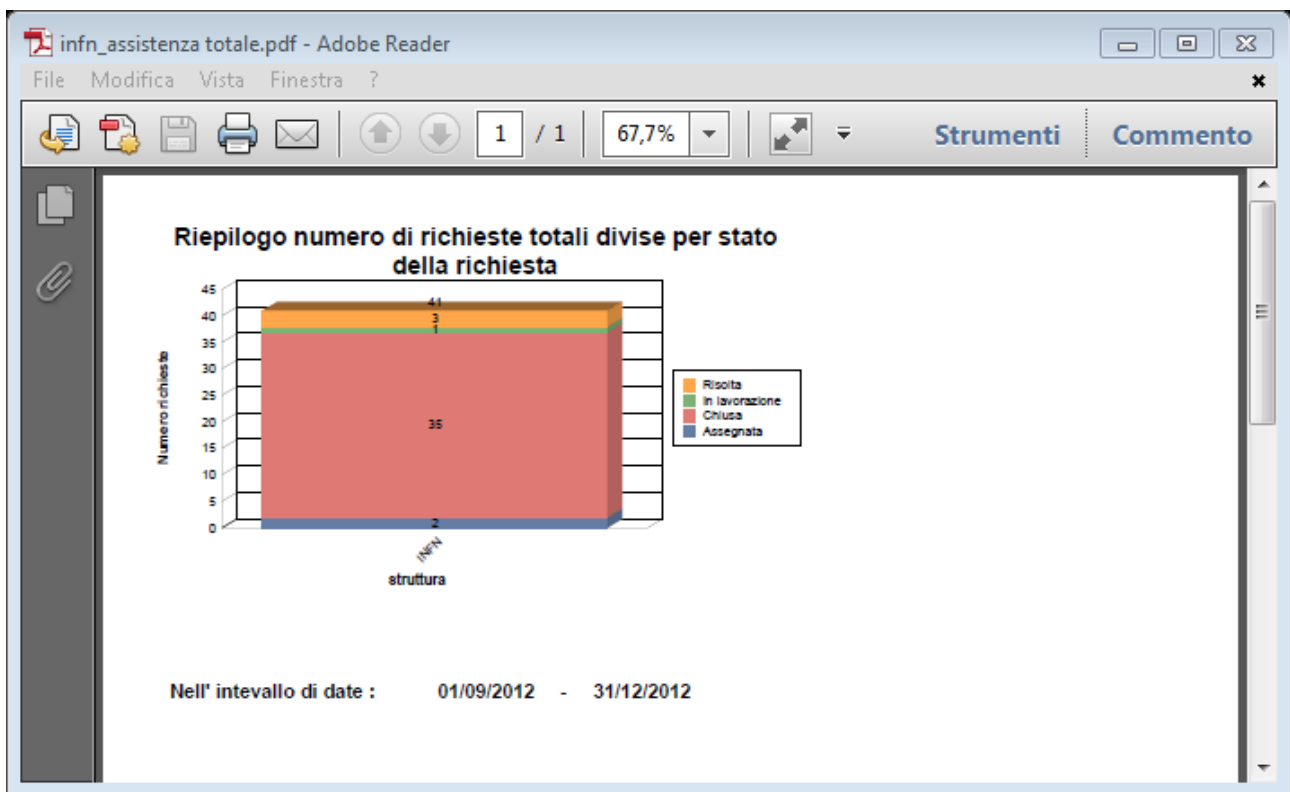
Totale richieste 24, in media 6 al mese.



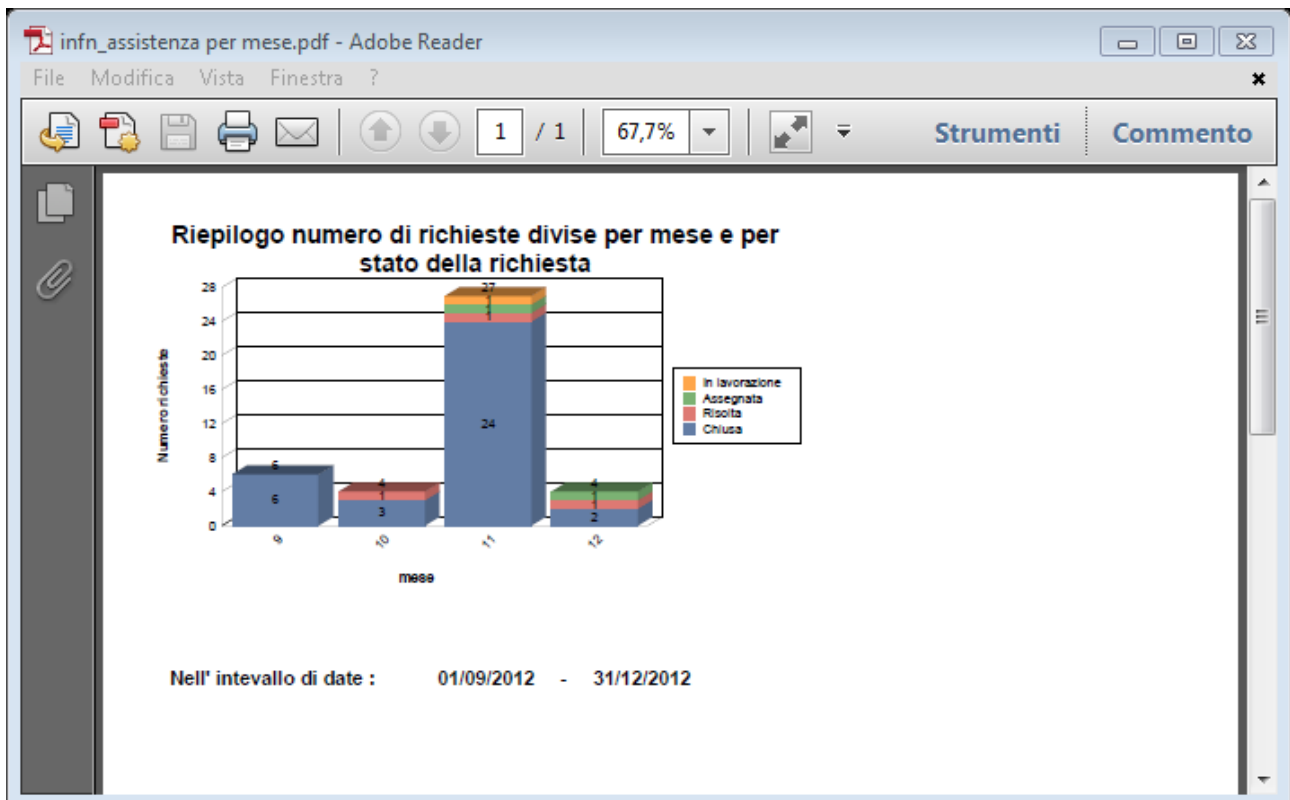
Con un andamento costante.



INFN\_ASSISTENZA:

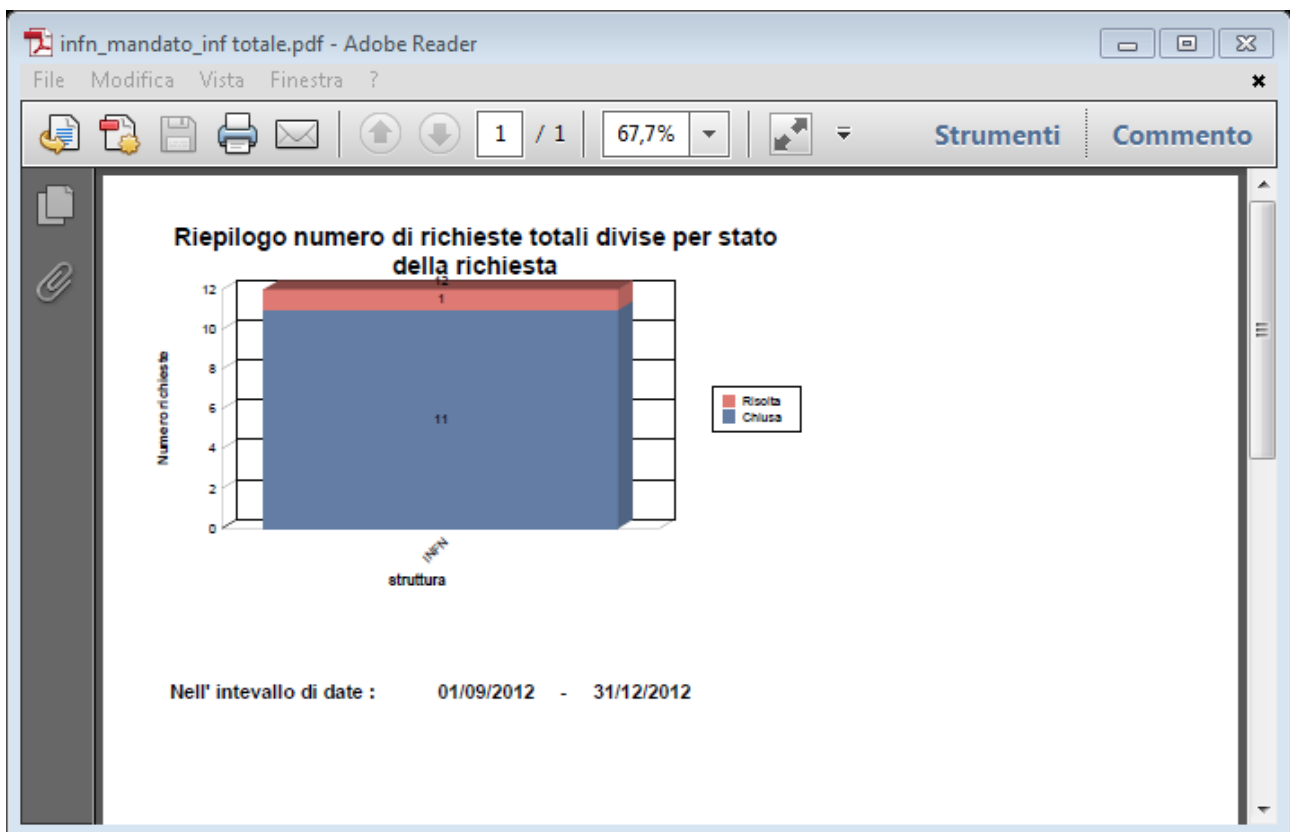


Totale richieste 41 in media 10 al mese.

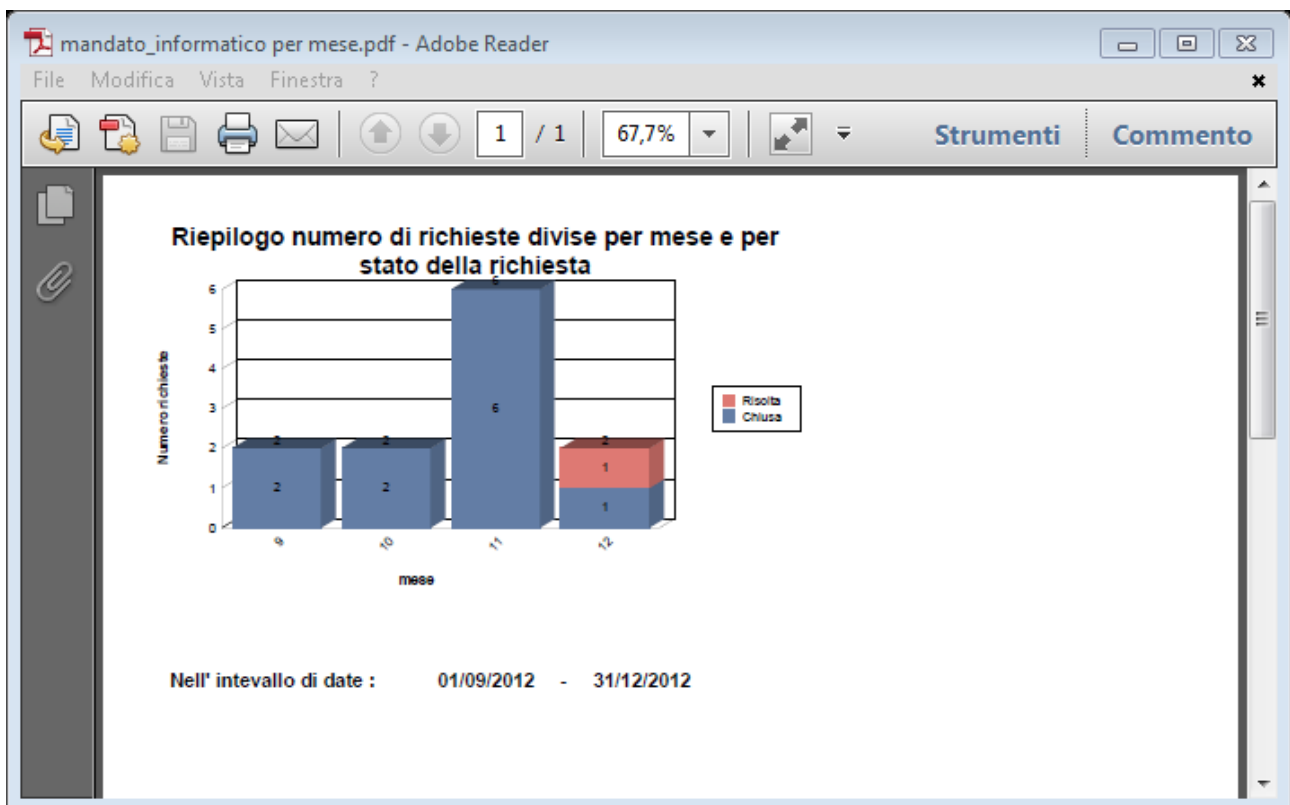


Con un picco nel mese di Novembre 27 richieste.

INFN\_MANDATO\_INFORMATICO:

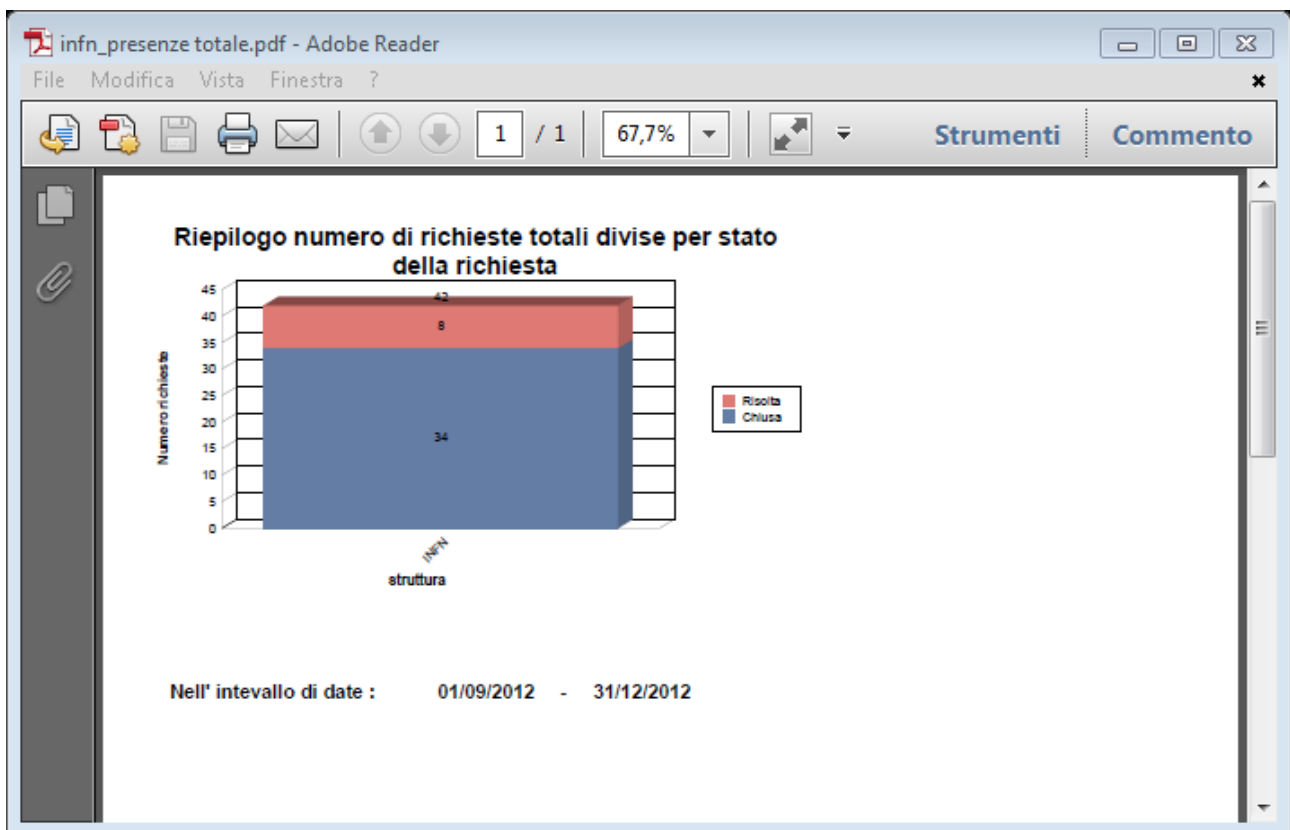


Totale richieste 12 con una media di 3 al mese.

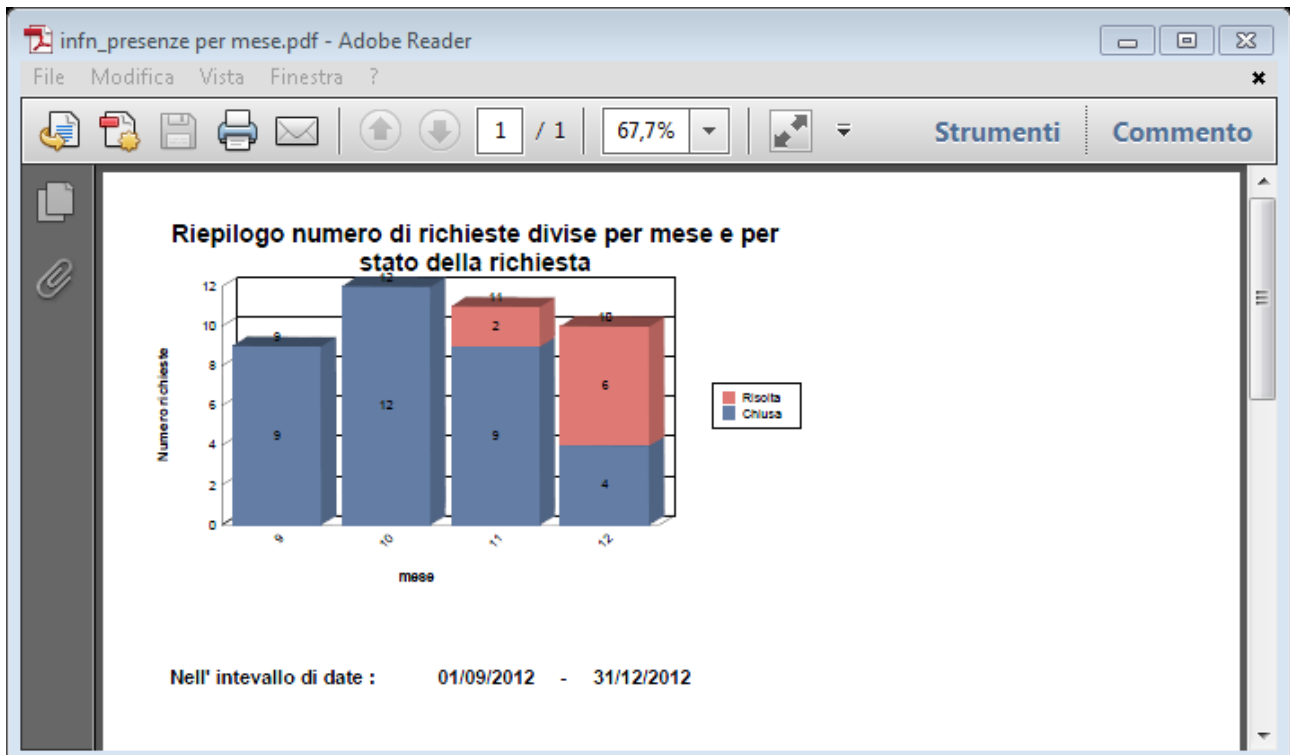


Con un picco nel mese di Novembre.

INFN\_PRESENZE:

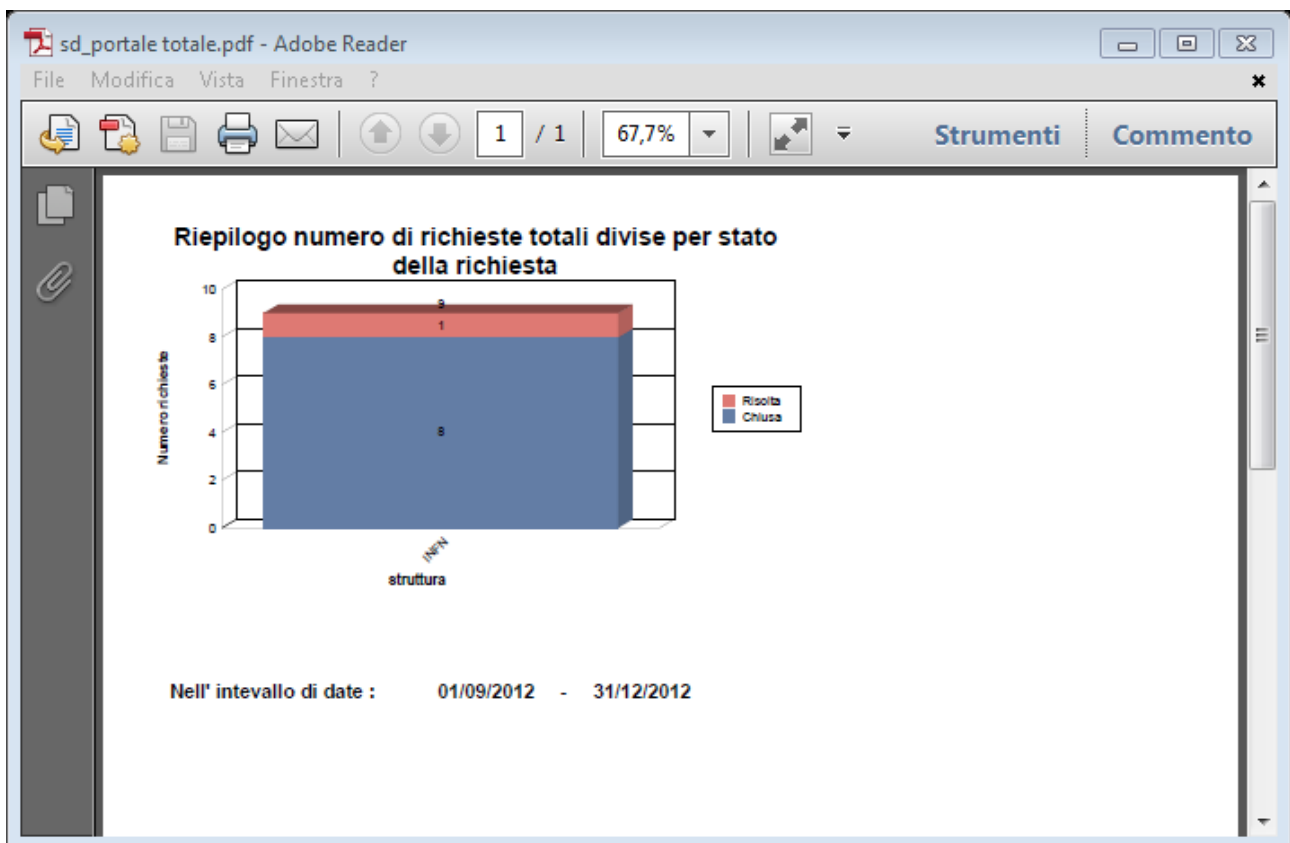


Totale richieste 42 circa 10 al mese.

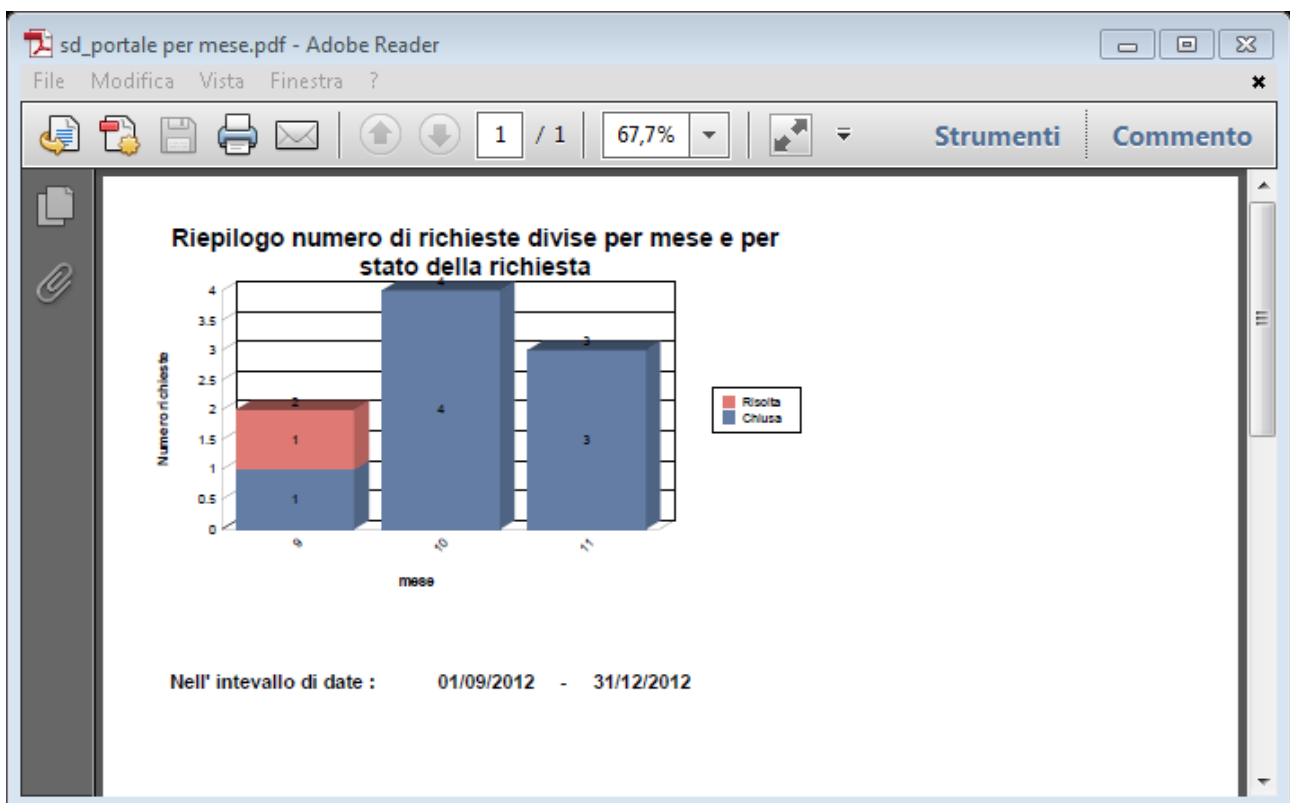


Con andamento costante.

INFN\_PORTALE:

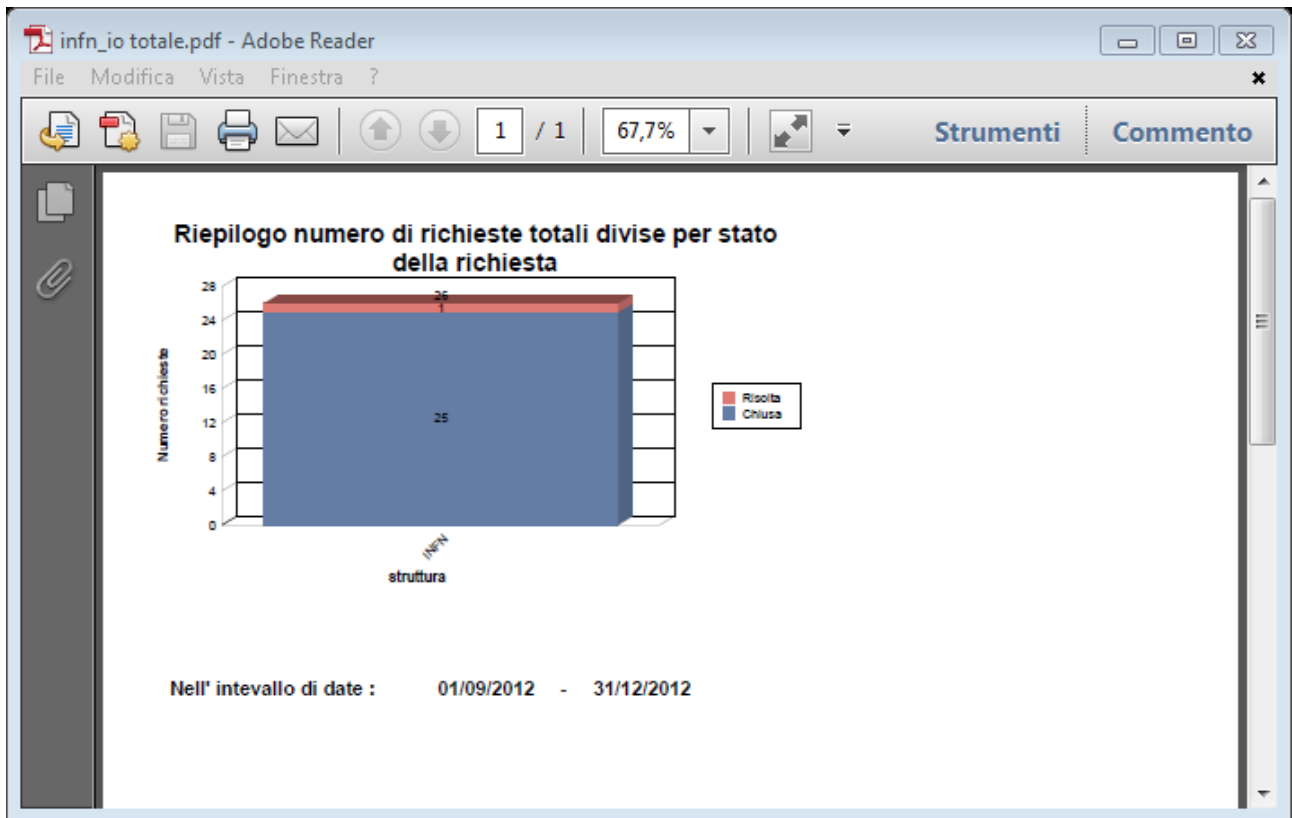


Totale 9 richieste circa 2 al mese.

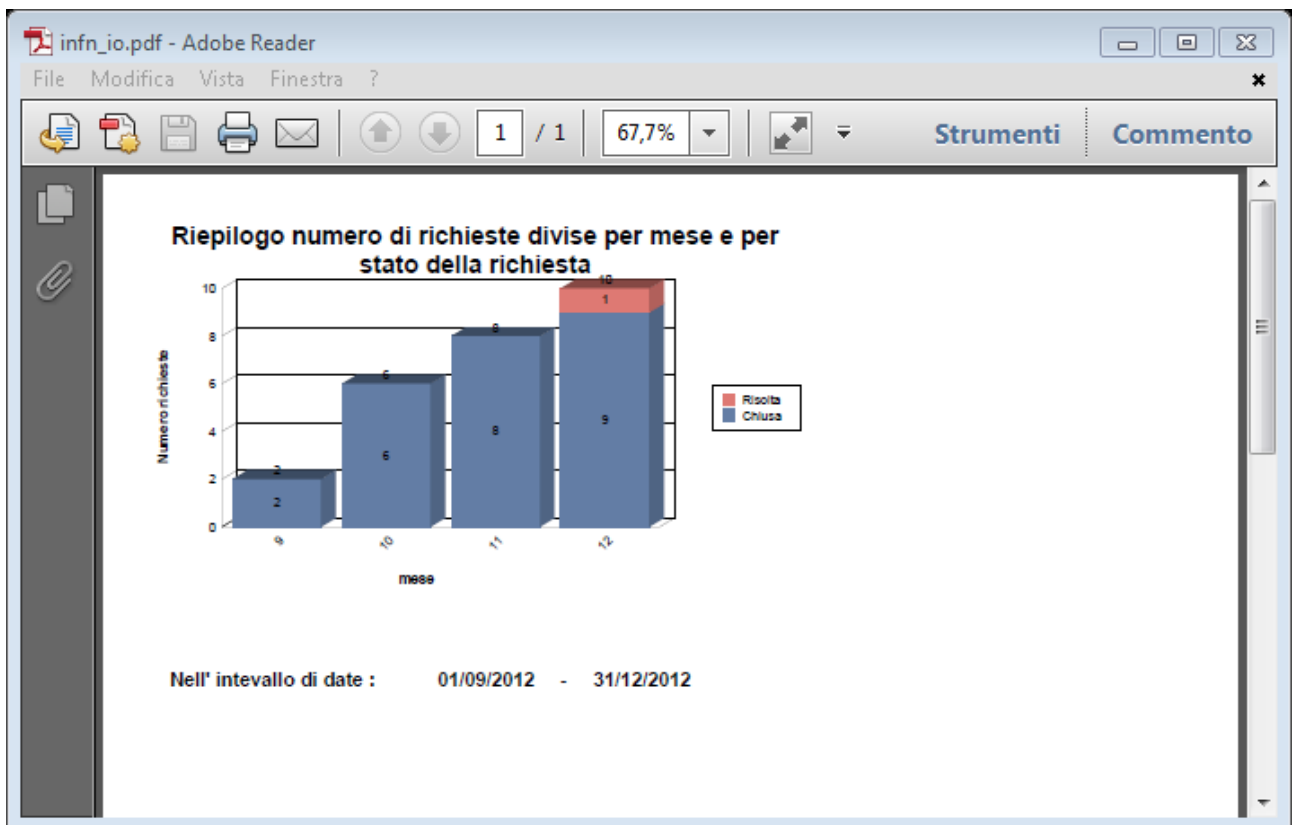


Con andamento costante.

TICKETING ( richieste risolte da me direttamente) :



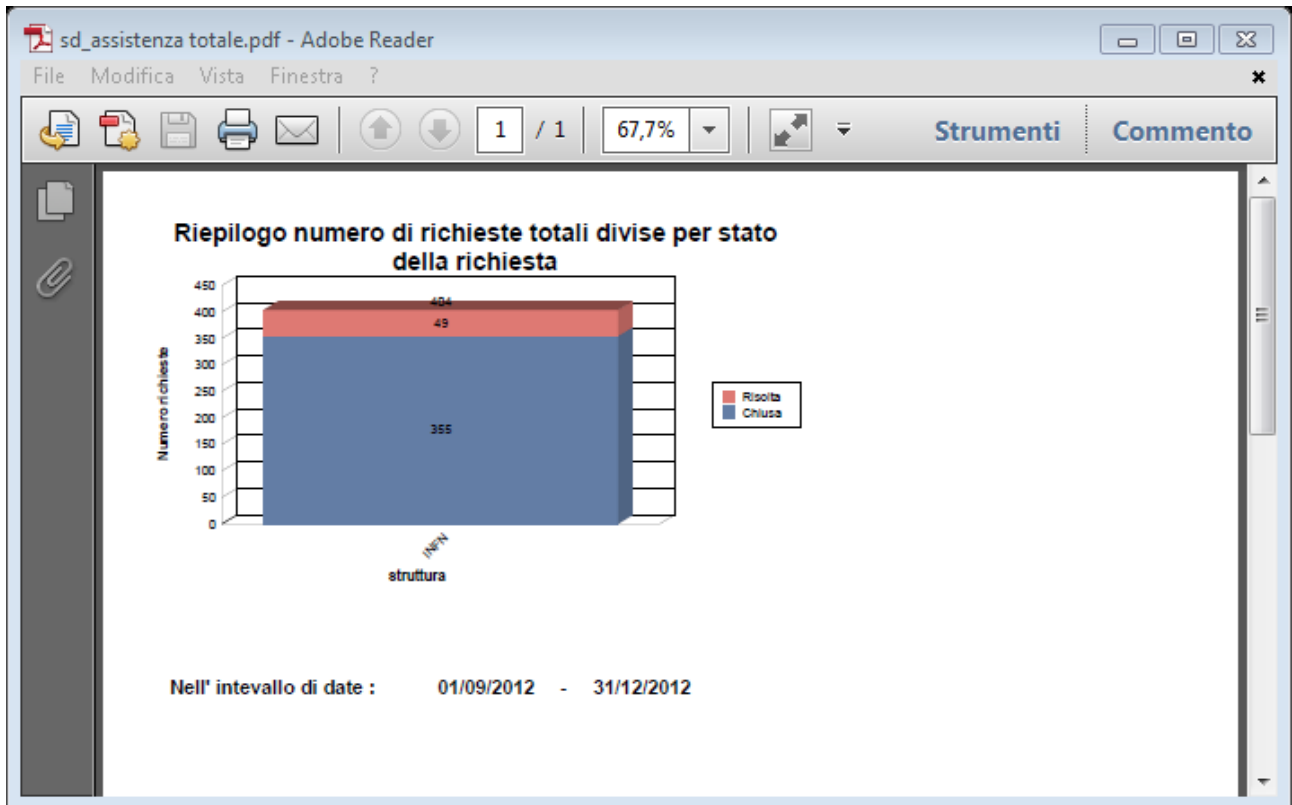
Totale richieste 26 6,5 richieste al mese.



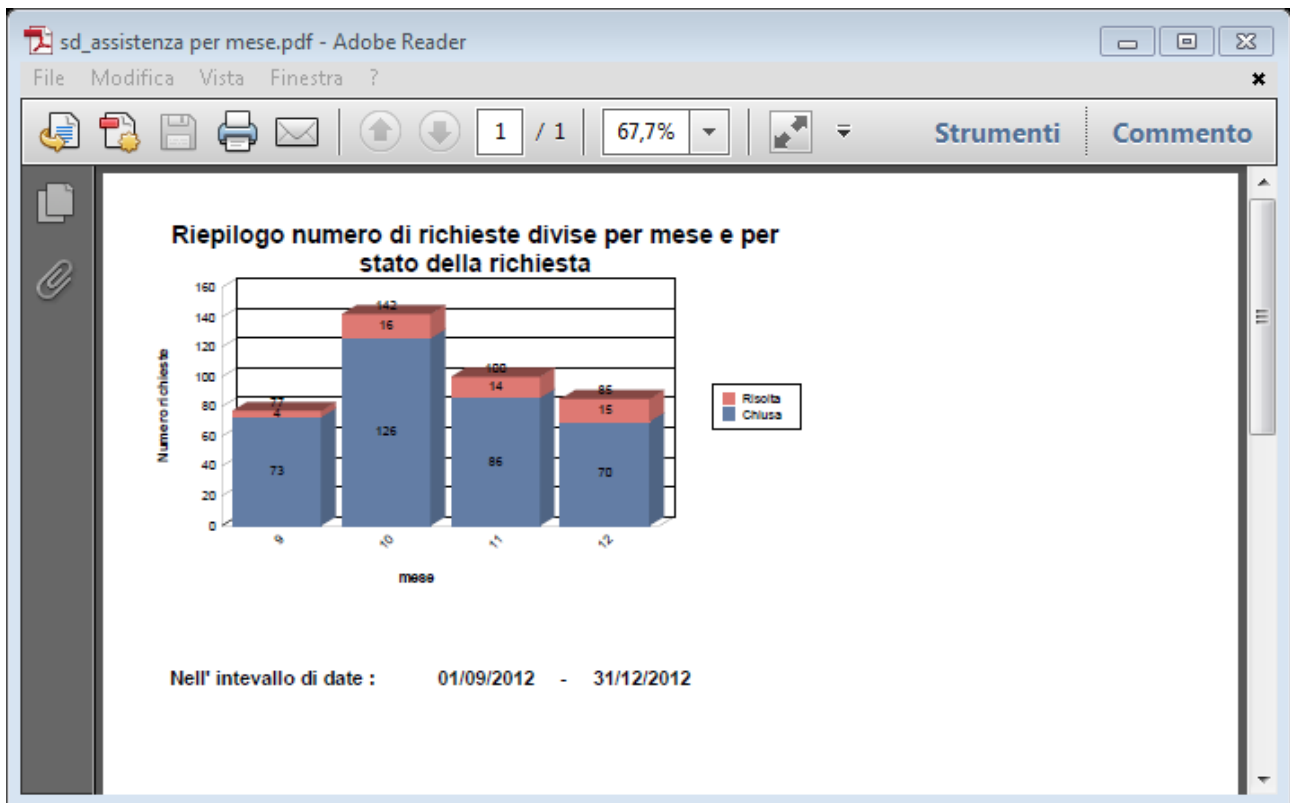
Con andamento crescente.

ASSITENZE ESTERNE-

SD\_ASSISTENZA:

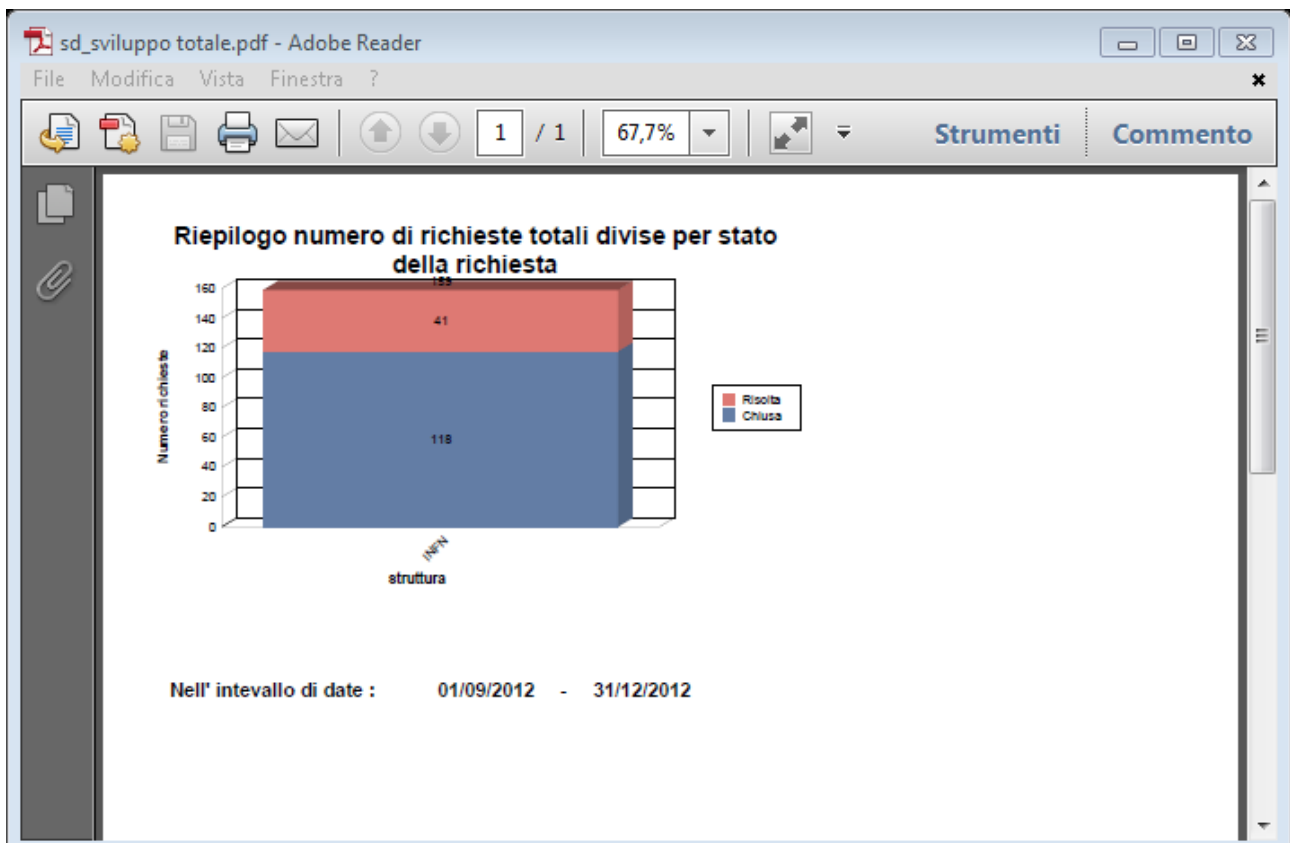


Totale richieste 404 circa 100 al mese.

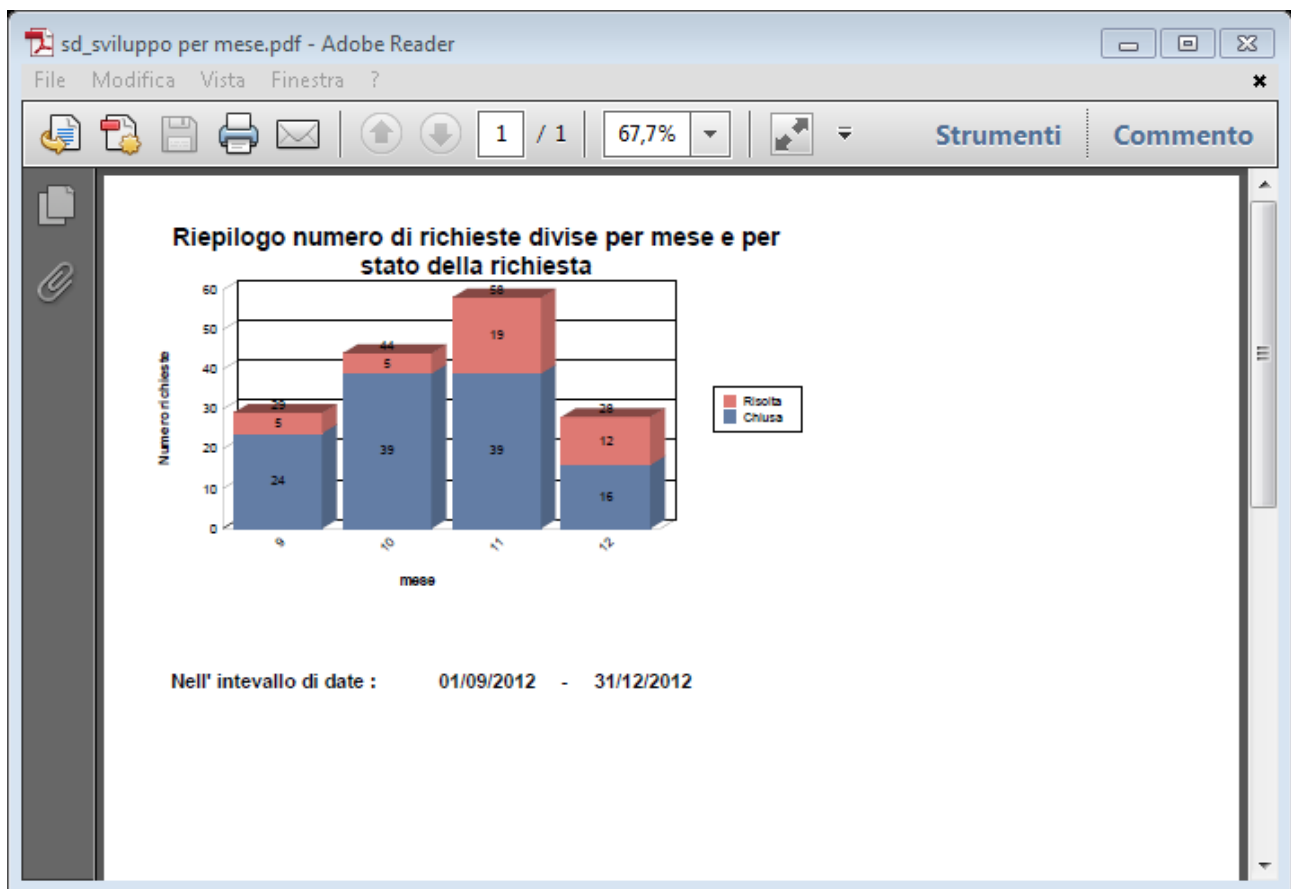


Con un picco nel mese di Ottobre.

SD\_SVILUPPO:



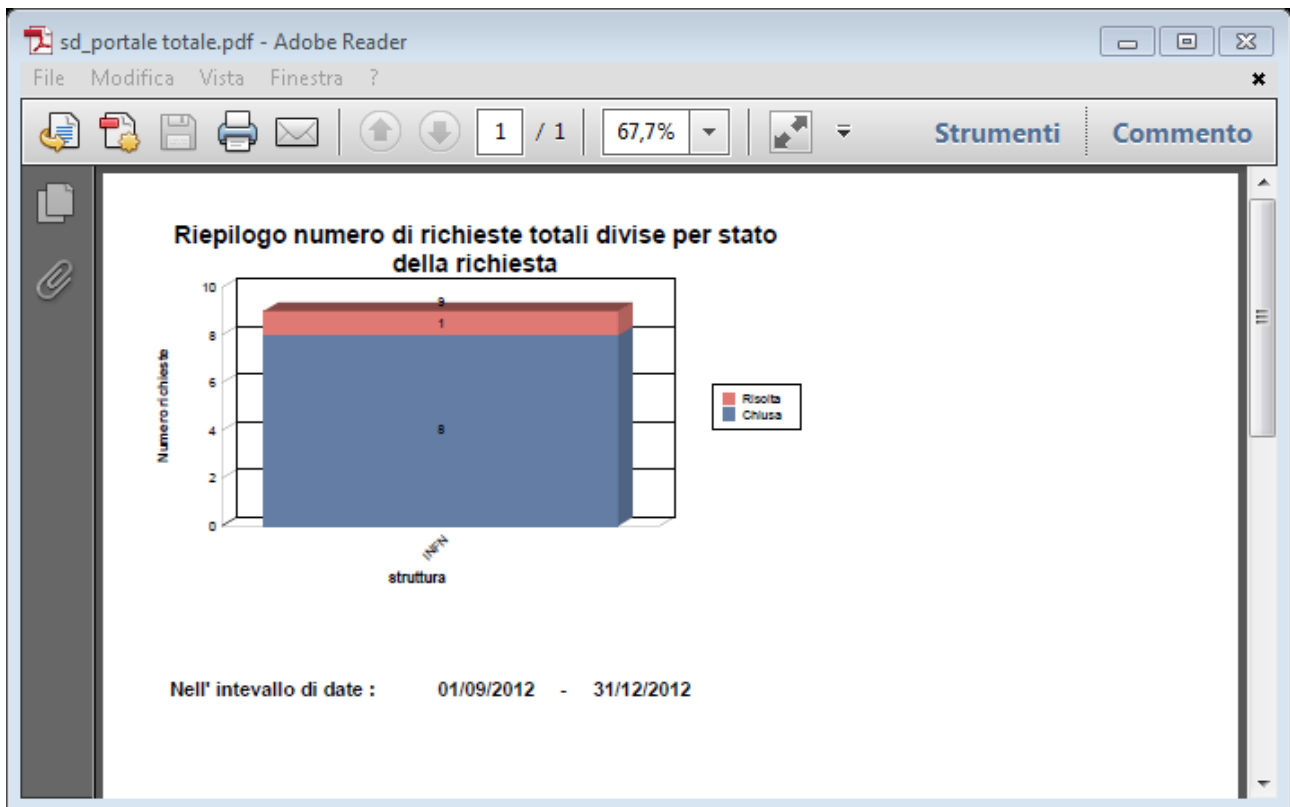
Totale richieste 159 circa 40 al mese.



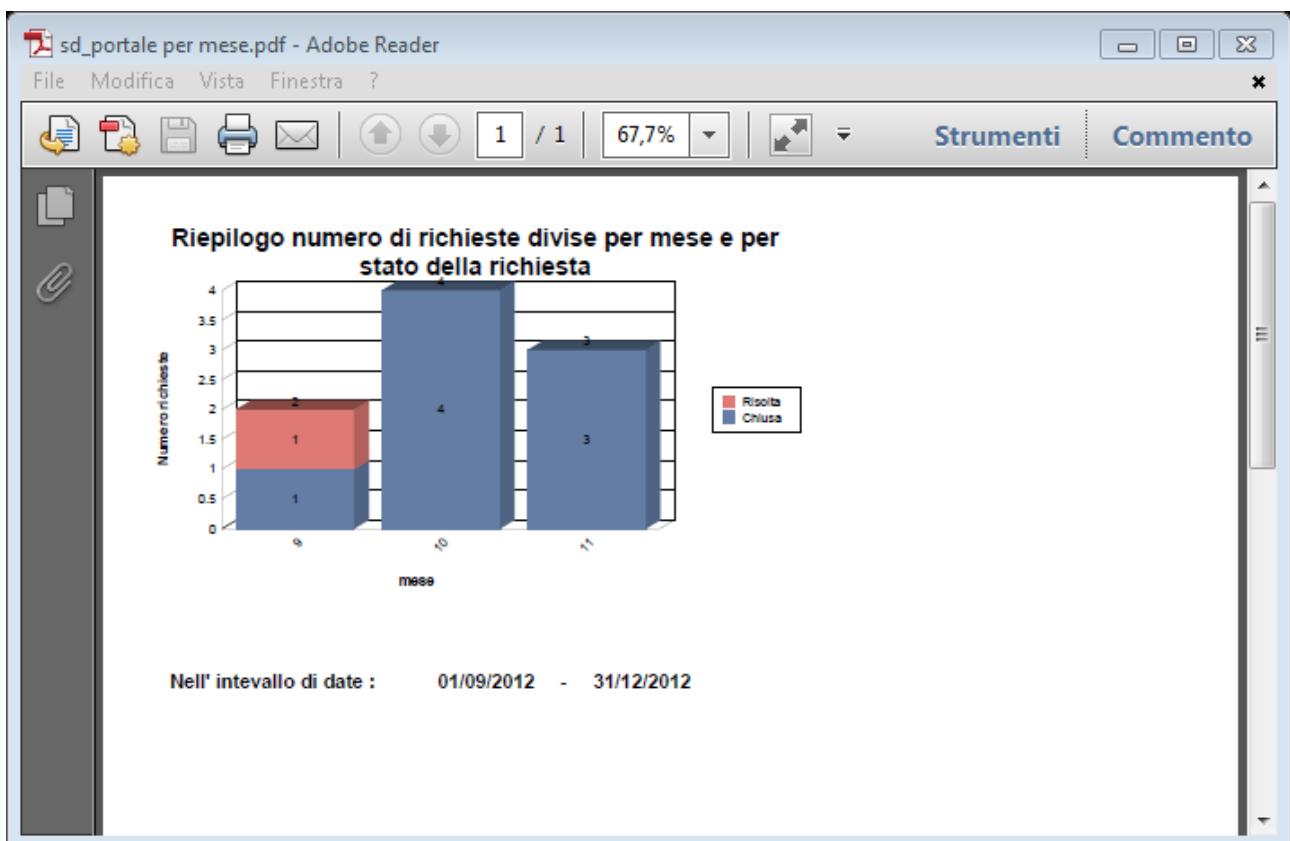
Con un piccolo picco nel mese di Novembre.

SD\_PORTALE:



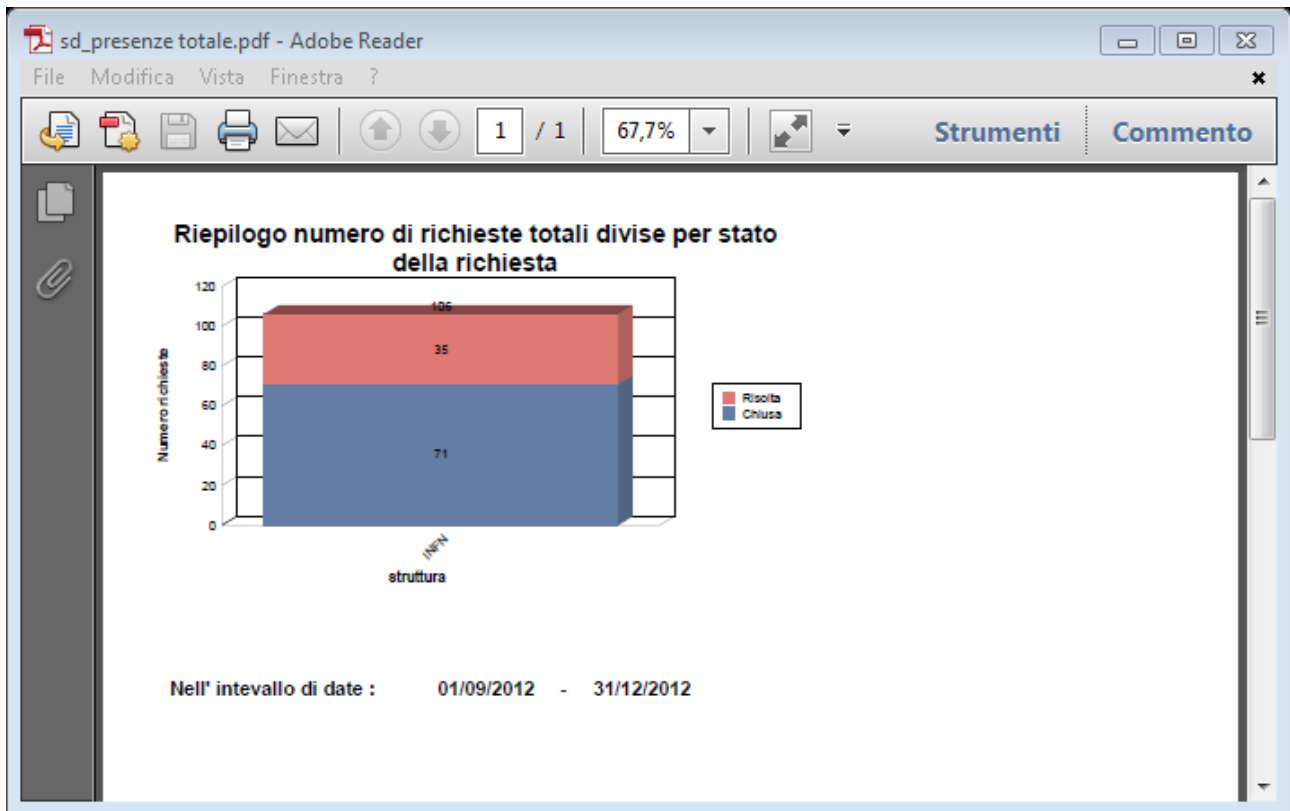


Totale richieste 9 circa 2 al mese.

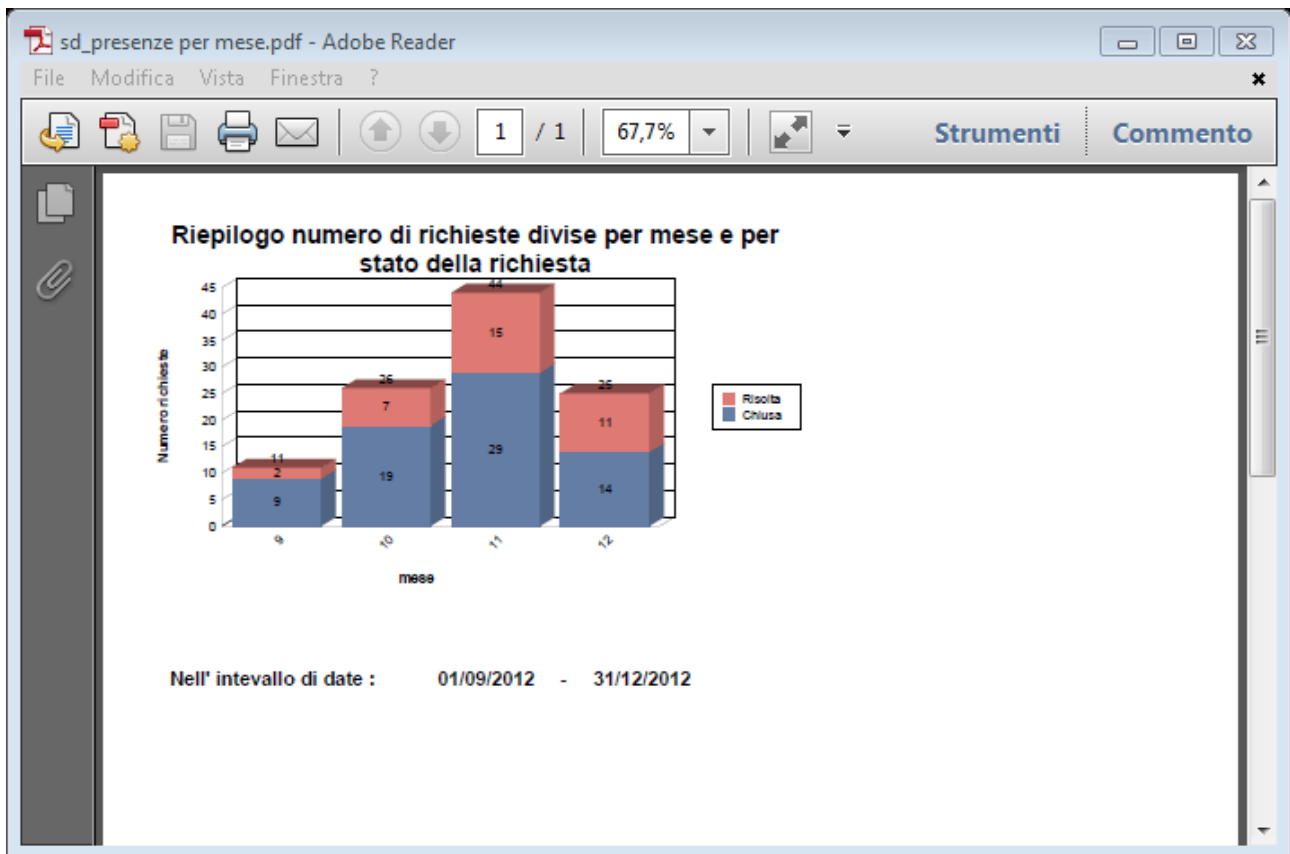


Con andamento costante.

SD\_PRESENZE:



Totale richieste 106 circa 26 al mese.



Con un picco nel mese di Novembre.