



1 year and 6 months
Février 2025

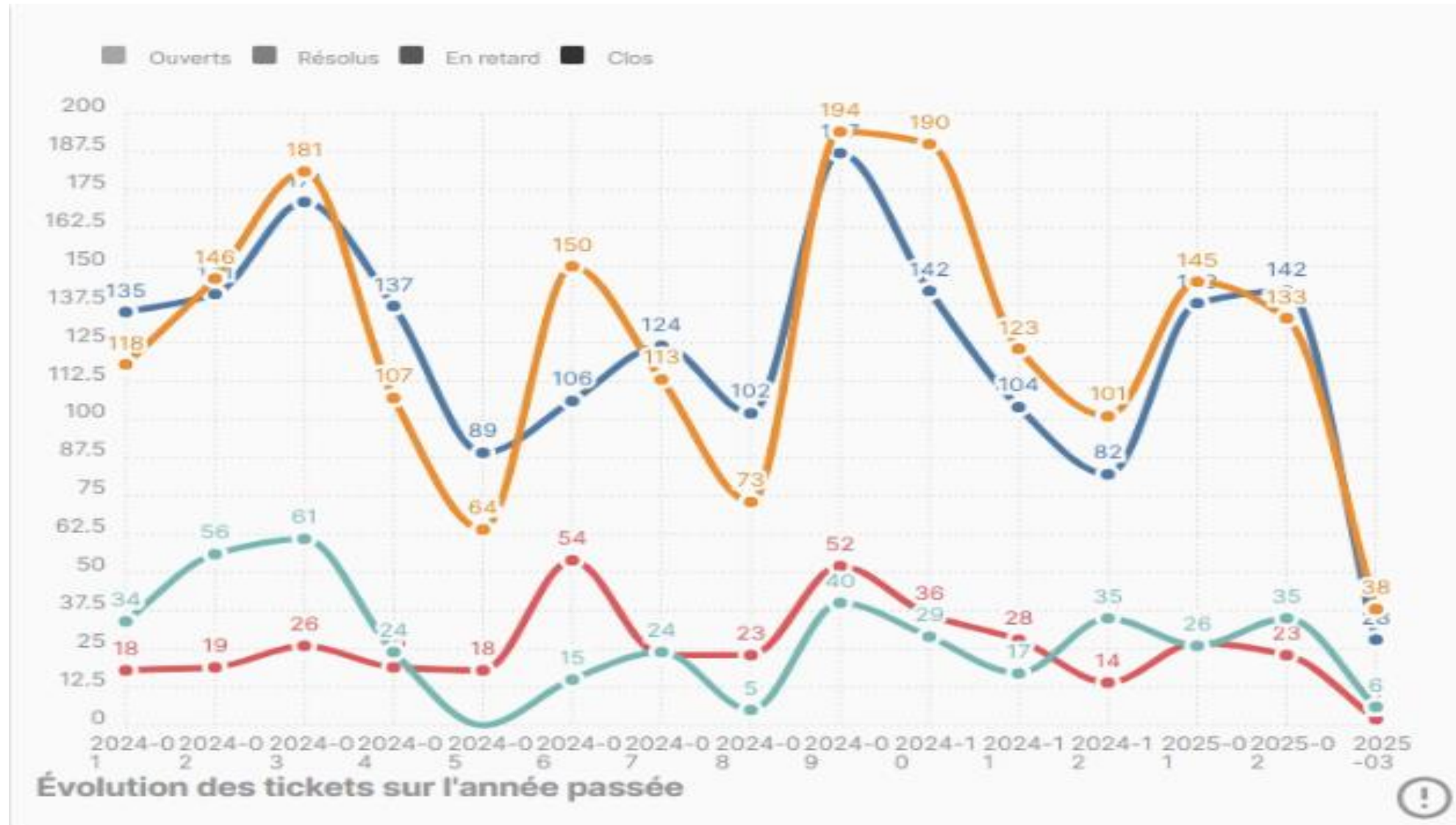
Valentin PENISSON & Bezet Torres Mattéo

COPIL ARA & TECUMSEH
12 Mars 2025



Tecumseh





Incidents & Demandes – pôle opération Février 2025

Ouverture

98

Résolus

90

Backlog

22 (au 10/03)

Turn-Over Février 2025

Arrivées

6

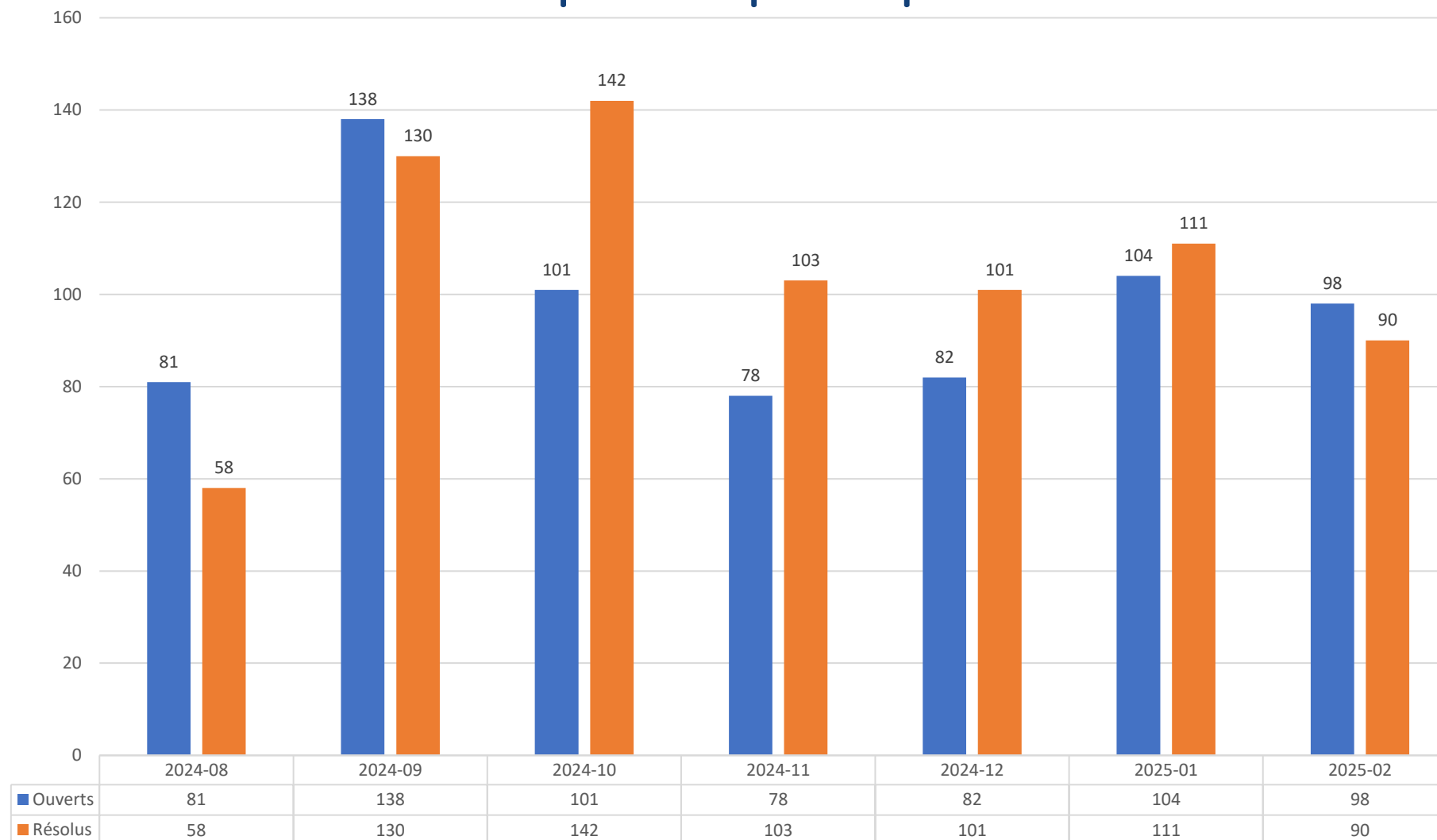
Départs

7

Changements

1

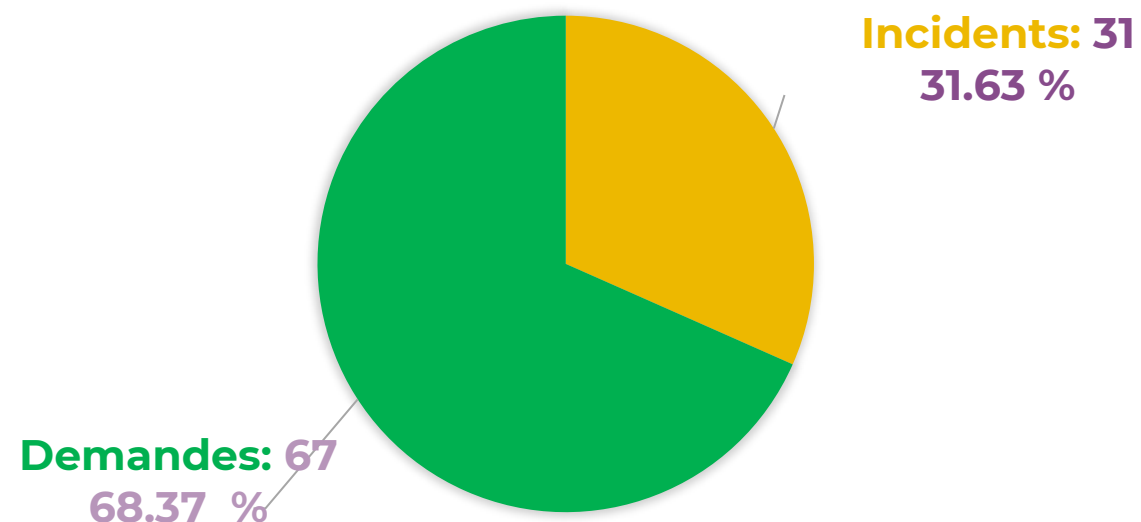
Tickets ouverts et résolus pour le pôle opération



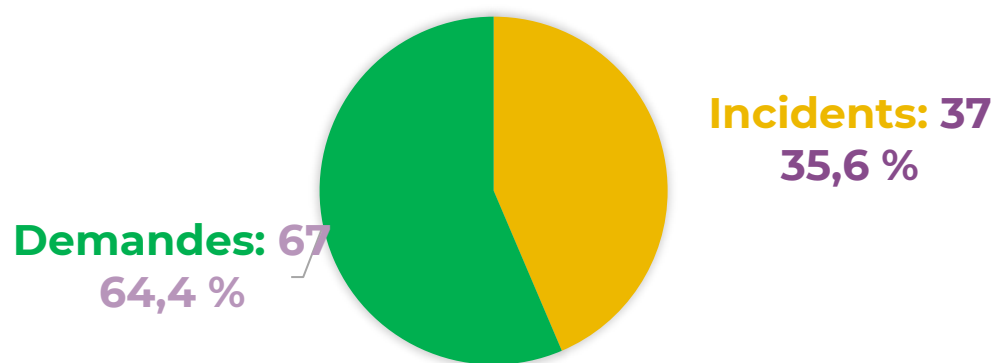
Incidents & Demandes – GLPI

Pôle Opération

01 FÉVRIER. 2025 – 28 FÉVRIER. 2025
CHIFFRES AU GLOBAL



01 JANV. 2025 – 31 JANV. 2025
CHIFFRES AU GLOBAL



GTI : Garantie du temps d'intervention Février 2025

		Nombre				Satisfaction			Durée moyenne		
		Ouverts	Résolus	En retard	Clos	Ouvertes	Répondues	Moyenne	Prise en compte	Résolution	Clôture
		0	0	0	0	0	0		0 seconde	0 seconde	0 seconde
Pôle application métier		26	25	1	25	25	3	★★★★★	13 heures 9 minutes	28 heures 53 minutes	28 heures 53 minutes
Pôle informatique industrielle		9	7	2	1	1	1	★★★★★	1 heures 33 minutes	382 heures 37 minutes	5141 heures 43 minutes
Pôle Operation		98	90	20	8	8	4	★★★★★	5 heures 25 minutes	17 heures 1 minutes	872 heures 49 minutes

20 tickets sur 98 résolus hors délais
Temps de résolution respecté SLA : **79,59 %** (+1,19% par rapport à Janvier)