



Indicateurs du support informatique

Période de référence : 1^{er} trimestre

Direction des services numériques AP-HP

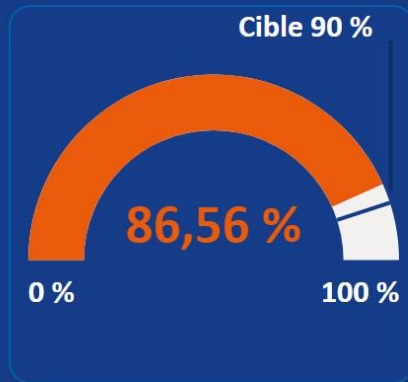


En synthèse

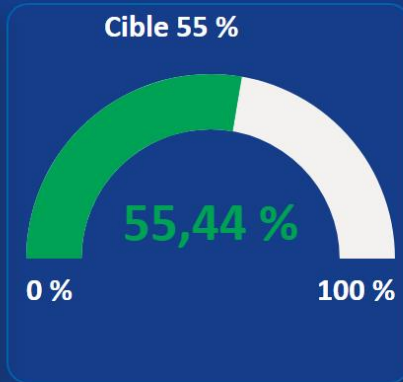
Indicateurs du support informatique

Centre d'appels :

Taux de décroché



Taux de résolution en 1er appel / courriels



Durée moyenne de communication ⁽¹⁾
7 minutes 59 secondes

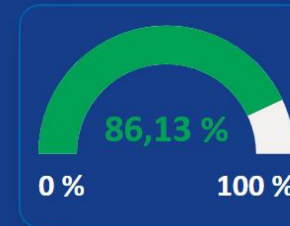
(1) La durée moyenne de communication n'inclut pas le temps d'attente

Le **taux de décroché** et le **taux de résolution** font partie des 30 leviers pour agir ensemble

Dossiers :

Taux de résolution dans les délais APHP

Demandes d'assistance ⁽²⁾



Demandes de service ⁽³⁾



(2) Demande d'assistance = un matériel ou un droit ne fonctionne pas
(3) Demande de service = je souhaite quelque chose en plus (droit d'accès, matériel, ...)

Résultats Enquête à Chaud

Niveau de satisfaction global trimestrielle





Demandes d'assistance : engagement de service

Indicateurs du
support
informatique

Priorité	Délai cible (en heures travaillées)	Délai cible (en jours travaillés)
Critique	4 heures	0,5 jour
Elevée	8 heures	1 jour
Moyenne	16 heures	2 jours
Faible	40 heures	5 jours



Demandes de service : engagement de service

Indicateurs du
support
informatique

4

Exemples d'offres de service



Création d'adresse mail (personnelle ou générique)
ou de liste de diffusion : **5 jours ouvrés**



Intervention autour d'un ordinateur (installation,
échange) : **10 jours ouvrés**



Création, modification ou suppression de droits
d'accès sur un répertoire partagé : **4 jours ouvrés**



Droits aux accès distants (mes-applications, VPN ...) :
5 jours ouvrés



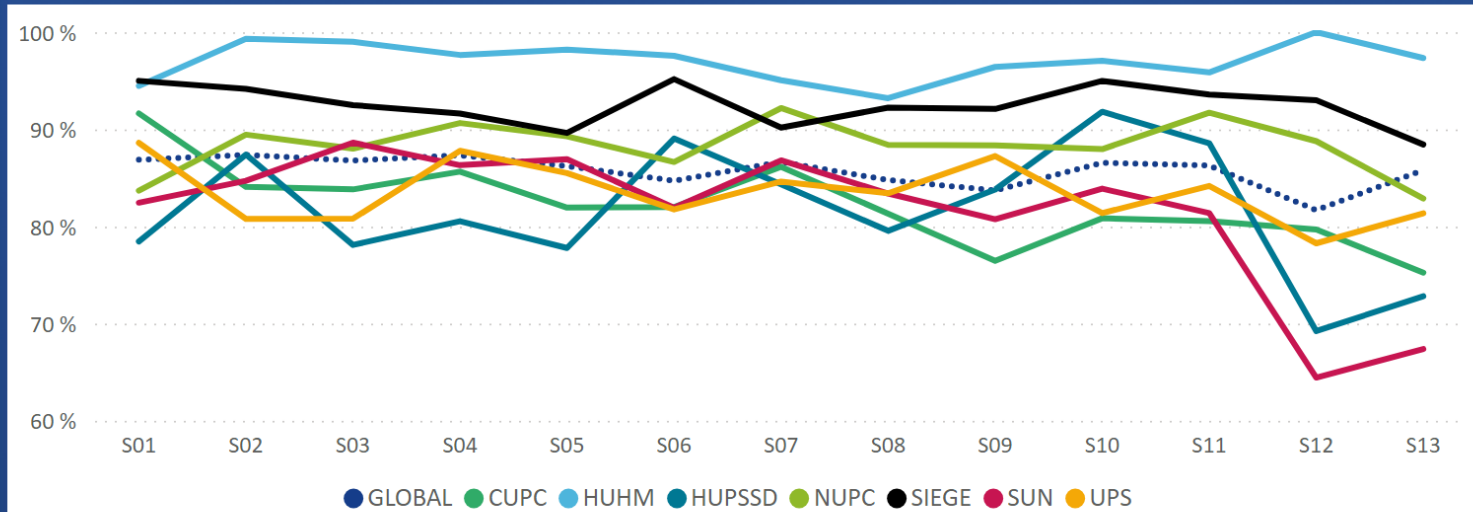
Habilitation aux outils collaboratifs (Dispose, Skype,
Teams ...) : **5 jours ouvrés**



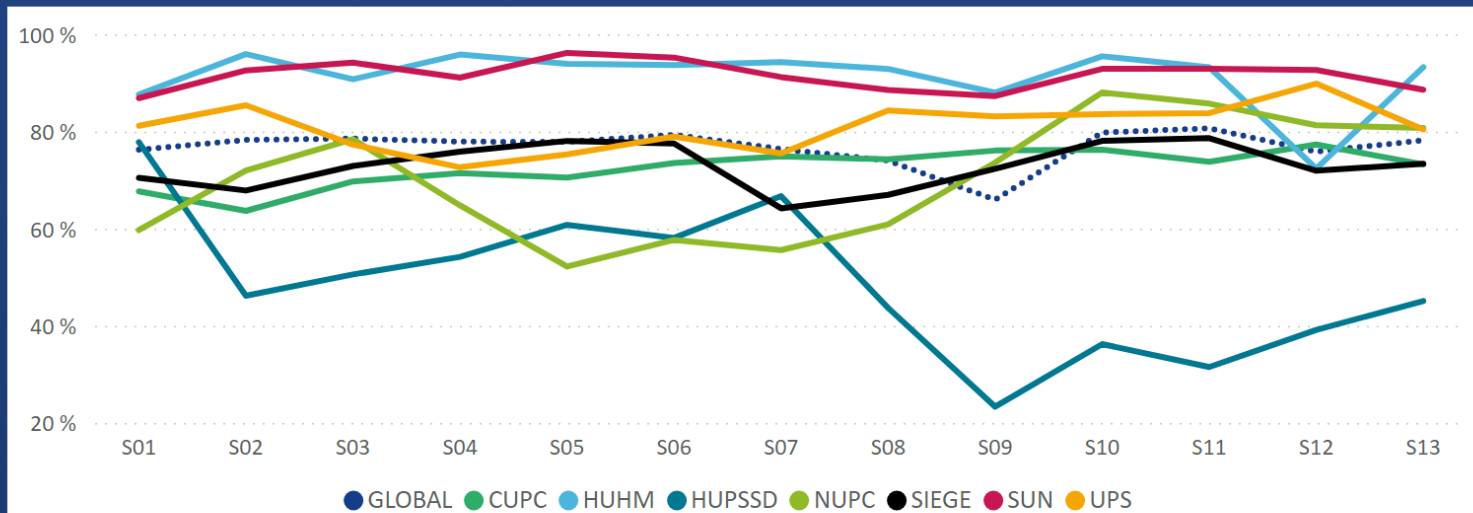
Taux de résolution par semaine dans les délais – données par GHU

Indicateurs du support informatique

Demandes d'assistance



Demandes de service





Taux de résolution par semaine dans les délais – données par GHU

Indicateurs du support informatique

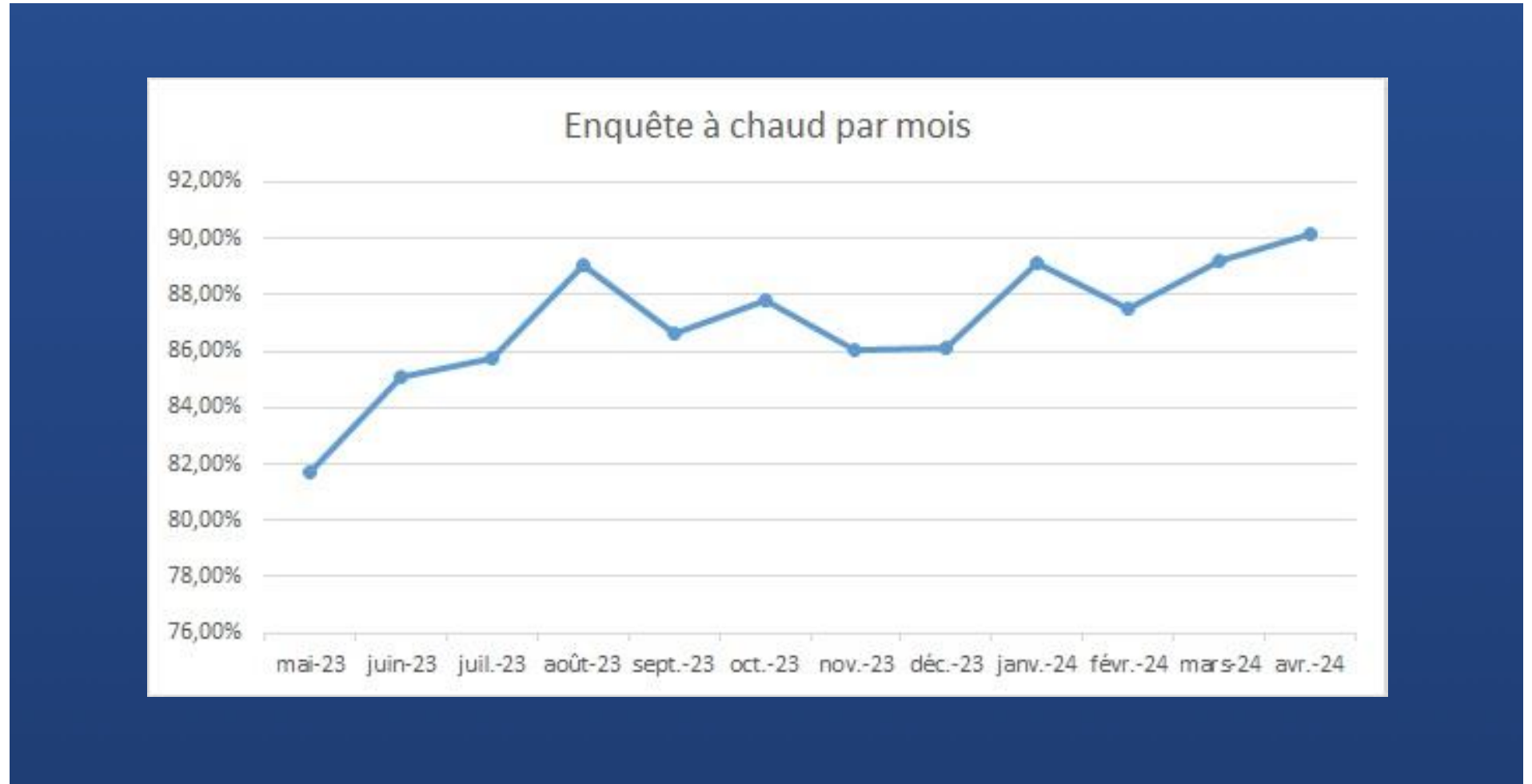
Taux de résolution dans les délais AP-HP par GHU - Demandes d'assistance	S01	S02	S03	S04	S05	S06	S07	S08	S09	S10	S11	S12	S13
CUPC	91,63%	84,08%	83,81%	85,64%	81,93%	82,00%	86,15%	81,31%	76,46%	80,84%	80,56%	79,69%	75,25%
HUHM	94,47%	99,31%	99,00%	97,65%	98,20%	97,57%	95,05%	93,20%	96,42%	97,05%	95,85%	100,00%	97,33%
NUPC	83,68%	89,45%	88,01%	90,64%	89,28%	86,63%	92,18%	88,39%	88,34%	87,95%	91,70%	88,78%	82,88%
HUPSSD	78,45%	87,40%	78,10%	80,54%	77,78%	89,05%	84,34%	79,55%	83,80%	91,80%	88,57%	69,23%	72,81%
SIEGE	94,98%	94,16%	92,49%	91,63%	89,62%	95,16%	90,17%	92,23%	92,09%	94,98%	93,57%	92,98%	88,43%
SUN	82,45%	84,70%	88,62%	86,31%	86,91%	81,91%	86,81%	83,39%	80,74%	83,89%	81,37%	64,44%	67,38%
UPS	88,60%	80,78%	80,79%	87,79%	85,49%	81,75%	84,62%	83,41%	87,24%	81,37%	84,18%	78,26%	81,36%
GLOBAL	86,86%	87,37%	86,77%	87,33%	86,21%	84,70%	86,64%	84,78%	83,71%	86,55%	86,27%	81,67%	85,80%

Taux de résolution dans les délais AP-HP par GHU - Demandes de service	S01	S02	S03	S04	S05	S06	S07	S08	S09	S10	S11	S12	S13
CUPC	67,66%	63,64%	69,70%	71,40%	70,49%	73,49%	74,87%	74,24%	76,05%	76,23%	73,73%	77,29%	73,21%
HUHM	87,62%	95,92%	90,72%	95,81%	93,92%	93,65%	94,27%	92,86%	87,98%	95,45%	93,20%	72,34%	93,22%
NUPC	59,68%	71,96%	78,40%	64,76%	52,17%	57,65%	55,56%	60,87%	73,58%	88,00%	85,71%	81,25%	80,70%
HUPSSD	77,78%	46,15%	50,55%	54,17%	60,76%	58,06%	66,67%	43,65%	23,32%	36,21%	31,48%	39,13%	45,09%
SIEGE	70,45%	67,82%	72,89%	75,84%	78,03%	77,49%	64,16%	66,94%	72,28%	78,04%	78,60%	71,90%	73,32%
SUN	86,84%	92,55%	94,14%	91,06%	96,16%	95,19%	91,18%	88,52%	87,26%	92,87%	92,90%	92,65%	88,58%
UPS	81,17%	85,38%	77,27%	72,61%	75,28%	78,93%	75,47%	84,32%	83,06%	83,56%	83,77%	89,83%	80,40%
GLOBAL	76,22%	78,25%	78,51%	77,90%	77,85%	79,29%	76,37%	73,99%	65,92%	79,77%	80,63%	75,85%	78,15%



Taux de satisfaction par mois

Indicateurs du support informatique





Pour plus d'informations

Indicateurs du support informatique

Retrouver toutes les informations utiles sur le portail SMAX :

