



Software & Consulting GmbH

INSOTEC Standard Reporting Tool für HP OpenView Service Desk

Die von Insotec entwickelte Reportinglösung basiert auf Crystal-Reports und enthält für den Helpdesk Bereich folgende Standard Reports und Statistiken:

- 1.) **Service Call Eingangsstatistik**
Dieser Report zeigt wieviel Service Calls zu welcher Uhrzeit am Tag eingegangen sind. So ist zu ersehen, wann die größte Belastung an der Hotline ist.

- 2.) **Lösungsrate pro Monat**
Dieser Report zeigt die registrierten, abgeschlossenen und offenen Calls pro Monat nach Call-Klassifizierung. Als Lösungsrate wird der Prozentsatz der abgeschlossenen Calls im Verhältnis zu den registrierten und offenen Calls ausgewiesen.

- 3.) **Service Call Liegezeit**
Dieser Report zeigt die Liegezeit der Service Calls nach Status, unterteilt nach definierbaren Kategorien, wie z.B.
 - Liegezeit weniger als ein Tag
 - Liegezeit 1 Tag bis 2 Tage
 - etc.

- 4.) **Service Calls pro Support Gruppe**
Dieser Report zeigt zugewiesene und abgeschlossene Service Calls pro Support Gruppe, unterteilt nach Monaten und ermittelt die Lösungsrate pro Support Gruppe.

- 5.) **Service Call Monats-Statistik nach Status**
Dieser Report zeigt die Anzahl der Calls nach Status pro Monat.

- 6.) **Zugewiesene Calls pro Support Mitarbeiter**
Dieser Report zeigt offene Service Calls pro Support-Gruppe und Support-Mitarbeiter, sortiert nach Plandatum. Die Anzahl der offenen Service Calls wird pro Plandatum kumuliert ausgewiesen. So ist zu ersehen, wie die zugewiesenen Calls innerhalb der Supportgruppe auf die Mitarbeiter verteilt sind.

- 7.) **Langläufer Calls**
Dieser Report zeigt die Service Calls, die am längsten offen waren, sortiert nach verschiedenen Kriterien wie Melder, Organisation, Abteilung, Support Gruppe etc.

- 8.) **Durchlaufzeiten der Service Calls**
 - nach Kategorie (z.B. Fehler, Ratsuche, RFC)
 - nach Support Gruppen
 - jeweils unterteilt nach Prioritäten

- 9.) **Anzahl Service Calls pro Mitarbeiter**
Dieser Report zeigt für einen frei definierbaren Zeitraum im Vergleich die eingegangenen, abgeschlossenen und offenen Calls, sortiert nach Melder, Abteilung, Organisation.

- 10.) **Service Calls nach CI Klassifikation**
Dieser Report zeigt die Anzahl der Service Calls nach CI-Klassifikation
z.B. Hardware
 - Drucker
 - Matrixdrucker

- 11.) **Service Calls nach Kategorie, Priorität**
Dieser Report zeigt die Service Calls, unterteilt nach Kategorie und Priorität.
Über Auswahlparameter kann auch jede andere Periode wie Jahr, Quartal, Woche etc. dargestellt werden.

- 12.) **Anzahl registrierter Calls nach Kategorie**
Diese Grafik zeigt pro Monat die Anzahl der registrierten Calls nach Kategorie

- 13.) **Erledigungsrate Benutzerservice**
Zeigt pro Monat im Vergleich, wie die Service Calls gelöst wurden, basierend auf dem Abschluss Code z.B.
 - Keine Lösung gefunden
 - Beim ersten Anruf gelöst
 - Workaround als Lösung
 - Nicht reproduzierbar
 - etc.