

信息技术帮助台校园网用户服务周报表

2020年 10月25日~10月31日

第 9 周

基本数据																								
日期	南校园			东校园			工单数					外勤单数												
	电话接听率	电话呼入数	电话接听数	电话接听率	电话呼入数	电话接听数	南校园ticket	东校园ticket	北校园ticket	珠海校区ticket	邮件等ticket	南校园			东校园			北校园			珠海校区			
												用户类	网络类	小计	用户类	网络类	小计	用户类	网络类	小计	用户类	网络类	小计	
周日	100%	41	41	88%	8	7	1	0	2	0	5	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
周一	97%	145	140	100%	38	38	7	1	0	1	21	2	0	2	1	0	1	1	0	1	0	0	0	
周二	97%	110	107	94%	17	16	3	4	0	0	23	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	
周三	95%	122	116	100%	22	22	5	1	0	3	22	2	1	3	1	0	1	0	0	0	0	0	0	
周四	98%	113	111	100%	23	23	6	2	0	0	19	2	0	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	
周五	90%	141	127	95%	22	21	3	0	0	3	6	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	
周六	98%	54	53	100%	15	15	1	0	0	2	14	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	
合计	96%	726	695	98%	145	142	26	8	2	9	110	9	1	10	4	0	4	2	0	2	2	0	2	
三校区合计	电话接听率		电话呼入数		电话接听数		总Ticket数		155			用户类问题比例		90%				100%				100%		
	96%		871		837							二次电话解决率		62%				50%				0%		
							总外勤单数		18			总用户比例		98%	总二次解决率		47%							
电话呼入比例	园区网	22.72%	NetID及密码		18.12%	财务及校园卡业务				12.44%	WLAN无线局域网		10.01%	业务收费与办理		10.01%	Email	9.20%	其他	7.12%	VPN隧道		4.78%	
大事件记录																								
网络类		1	33%	系统类		0%	信息应用类			0%	南校园	1	33%	东校园		0%	北校园		0%	珠海校区		1	33%	
部门		二线（后台）部门				南校园				东校园				北校园				珠海校区				备注		
10/25 周日																								
10/26 周一																								
10/27 周二																								
10/28 周三						08:00-9:51 坚真花园C栋和D栋因楼宇网络交换机断电导致的校园网络中断，恢复供电后网络恢复正常。																		
10/29 周四																								
10/30 周五		19:28-20:45 因DNS服务器故障导致校区网络中断，紧急处理后网络恢复正常。																						
10/31 周六																		15:15-20:03 因学校施工挖断光缆，导致珠海校区至广州校区网络链路中断，影响珠海校区校园网络访问，经运营商紧急修复后网络恢复。						

周统计图表

2020年 10月25日~10月31日

第 9 周

