

信息技术帮助台校园网用户服务周报表

2020年 11月8日~11月14日

第 11 周

基本数据

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	88%	50	44	88%	8	7	0	0	0	1	6	1	1	2	0	1	1	0	0	0	1	2	3
周一	99%	135	133	100%	28	28	5	1	1	3	27	1	1	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0
周二	99%	156	154	96%	26	25	5	1	2	10	24	0	2	2	0	0	0	0	1	1	3	3	6
周三	100%	131	131	94%	18	17	7	0	0	1	22	1	0	1	1	1	2	0	0	0	6	2	8
周四	93%	114	106	100%	19	19	1	4	1	1	15	1	2	3	2	1	3	0	0	0	1	1	2
周五	99%	97	96	100%	21	21	9	2	0	1	26	2	1	3	2	1	3	0	1	1	0	0	0
周六	98%	49	48	100%	8	8	2	0	0	0	8	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
合计	97%	732	712	98%	128	125	29	8	4	17	128	6	8	14	6	4	10	0	2	2	11	9	20
三校区合计	电话接听率		电话呼入数		电话接听数		总Ticket数		186			用户类问题比例		43%			60%			0%			55%
	97%		860		837							二次电话解决率		52%			-25%			50%			-18%
							总外勤单数		46			总用户比例		39%	总二次解决率		15%						
电话呼入比例		园区网	22.57%	NetID及密码		17.23%	业务收费与办理		16.26%	财务及校园卡业务		13.83%	校务管理系统		8.50%	Email	7.77%	其他		4.85%	VPN隧道	4.61%	

大事件记录

网络类	0	0%	系统类		0%	信息应用类		0%	南校园	0	0%	东校园		0%	北校园		0%	珠海校区	3	100%		
部门	二线（后台）部门				南校园				东校园				北校园				珠海校区				备注	
11/8 周日																						
11/9 周一																						
11/10 周二																	18:10-20:13 因运营商机房传输设备板卡故障导致珠海校区校园网络中断，更换故障设备后网络恢复正常。					
11/11 周三																						
11/12 周四																						
11/13 周五																	00:16-02:34 发现珠海校区至广州校区链路中断，经运营商紧急修复后网络恢复正常。 03:25-03:55 发现珠海校区至广州校区链路中断，经运营商紧急修复后网络恢复正常。					
11/14 周六																						

周统计图表

2020年 11月8日~11月14日

第 11 周

