

信息技术帮助台校园网用户服务周报表

2020年 11月15日~11月21日

第 12 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	97%	33	32	100%	6	6	1	0	1	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
周一	98%	132	129	100%	14	14	1	2	0	2	16	2	0	2	0	0	0	0	0	0	3	0	3	
周二	95%	102	97	100%	22	22	8	2	5	3	23	2	0	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	
周三	94%	118	111	100%	18	18	4	2	2	1	14	5	1	6	0	0	0	1	0	1	2	1	3	
周四	95%	161	153	100%	19	19	4	0	0	2	24	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
周五	97%	119	116	100%	34	34	2	2	0	3	20	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
周六	100%	47	47	100%	6	6	1	0	0	0	5	0	4	4	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
合计	96%	712	685	100%	119	119	21	8	8	11	108	11	6	17	0	0	0	1	1	2	5	3	8	
三校区合计	电话接听率		电话呼入数		电话接听数		总Ticket数		156			用户类问题比例		65%			#DIV/0!			50%			63%	
	97%		831		804							二次电话解决率		19%			100%			75%			27%	
							总外勤单数		27			总用户比例		#DIV/0!	总二次解决率		55%							
电话呼入比例		业务收费与办理		20.76%	园区网	19.69%	NetID及密码		15.16%	财务及校园卡业务		14.44%	其他	8.59%	Email	6.44%	WLAN无线局域网		5.85%	校务管理系统			5.37%	
大事件记录																								
网络类		0	0%	系统类			0%	信息应用类			0%	南校园	1	100%	东校园	0	0%	北校园		0%	珠海校区		0	0%
部门		二线（后台）部门				南校园				东校园				北校园				珠海校区				备注		
11/15 周日																								
11/16 周一																								
11/17 周二																								
11/18 周三						11:17-12:18 因楼栋交换机故障导致祈乐苑39栋校园网络中断，更换交换机后网络恢复正常。																		
11/19 周四																								
11/20 周五																								
11/21 周六																								

周统计图表

2020年 11月15日~11月21日

第 12 周

