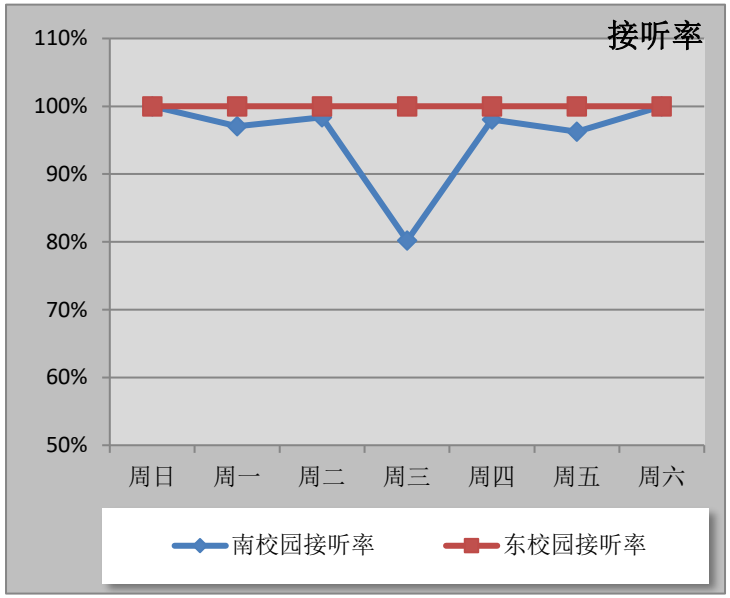
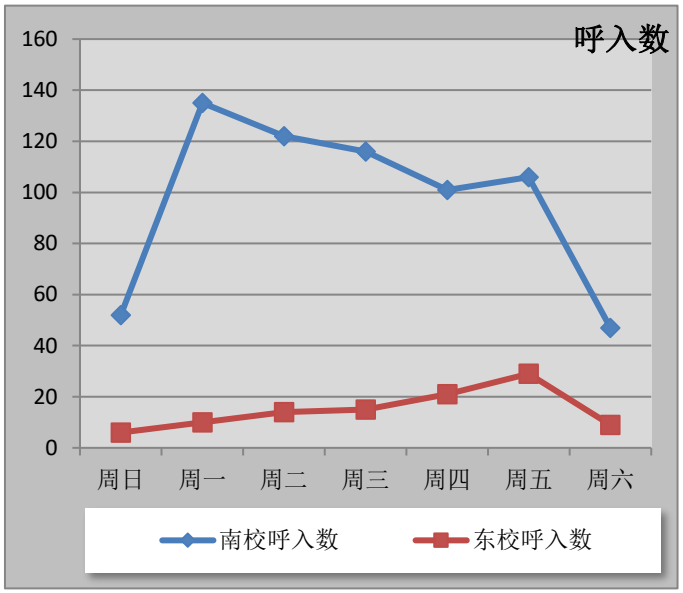
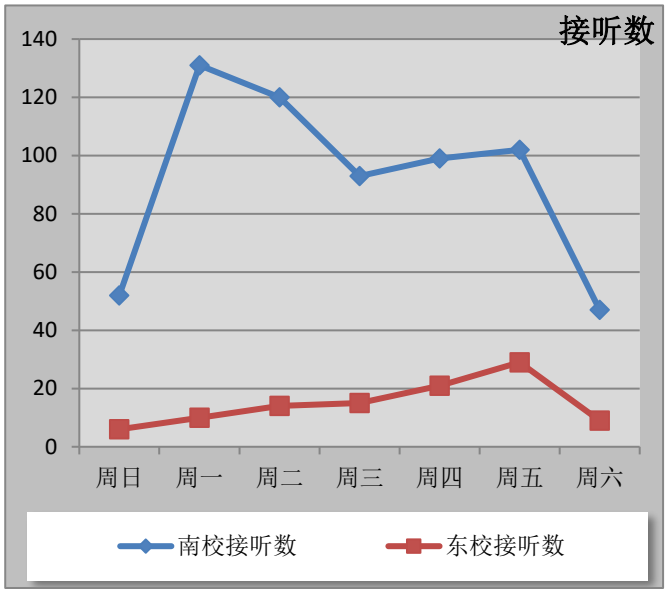
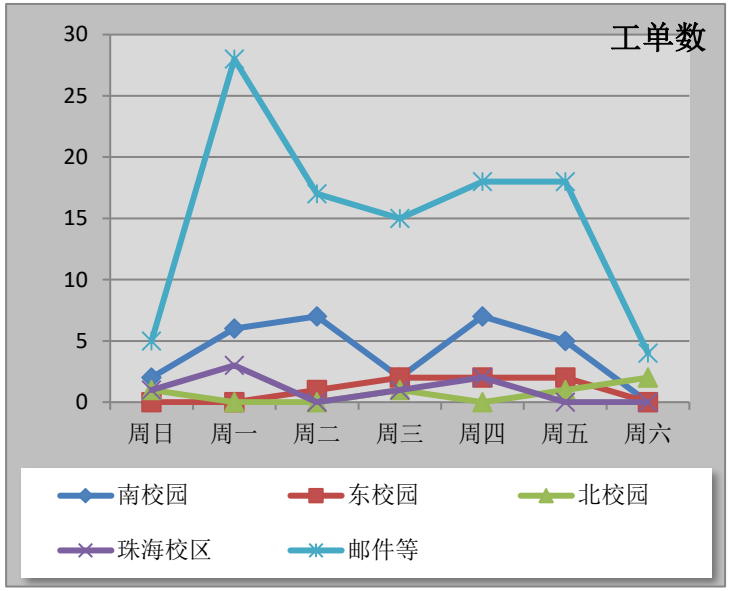
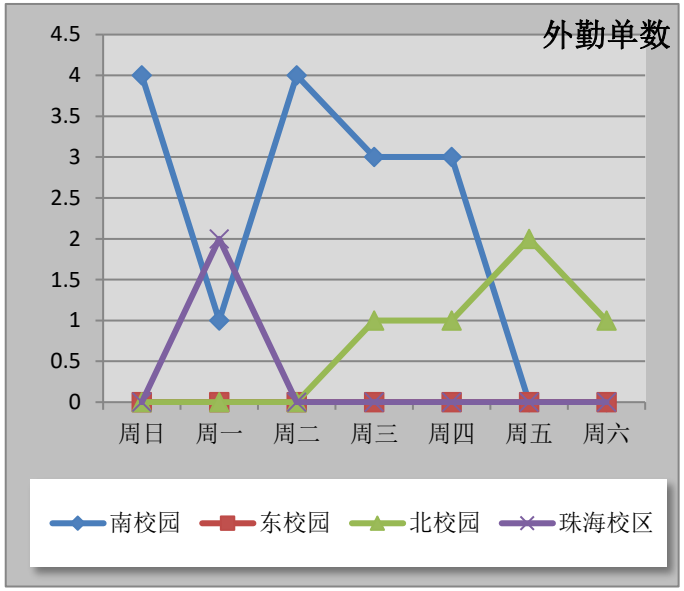
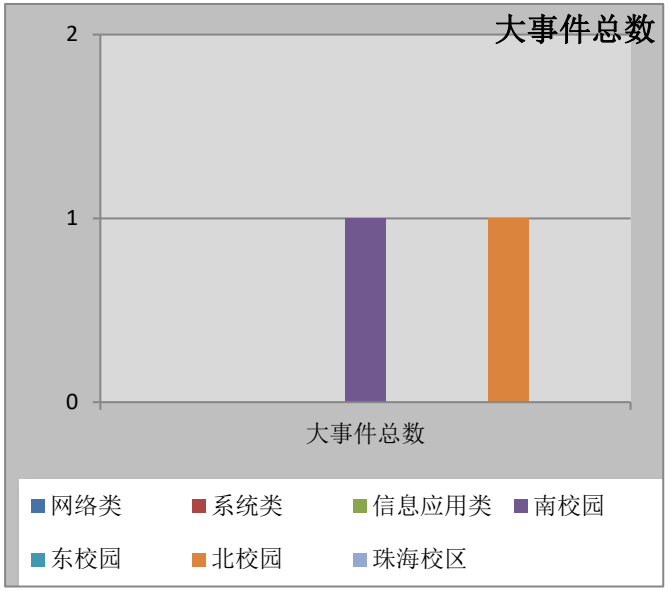
信息技术帮助台校园网用户服务周报表

2020年 11月22日~11月28日　　第 13 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%	52	52	100%	6	6	2	0	1	1	5	0	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0
周一	97%	135	131	100%	10	10	6	0	0	3	28	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	2
周二	98%	122	120	100%	14	14	7	1	0	0	17	2	2	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0
周三	80%	116	93	100%	15	15	2	2	1	1	15	1	2	3	0	0	0	1	0	1	0	0	0
周四	98%	101	99	100%	21	21	7	2	0	2	18	3	0	3	0	0	0	0	1	1	0	0	0
周五	96%	106	102	100%	29	29	5	2	1	0	18	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0
周六	100%	47	47	100%	9	9	0	0	2	0	4	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0
合计	95%	679	644	100%	104	104	29	7	5	7	105	7	8	15	0	0	0	4	1	5	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		153			用户类问题比例		47%			#DIV/0!			80%			100%
	96%		783		748							二次电话解决率		48%			100%			0%			71%
							总外勤单数		22			总用户比例		#DIV/0!	总二次解决率		55%						
电话呼入比例	园区网		27.90%		NetID及密码		15.01%	业务收费与办理		14.66%	财务及校园卡业务		11.94%	其他		9.10%	WLAN无线局域网		6.38%	Email	6.26%	校务管理系统		6.03%

大事件记录																				
网络类		0%	系统类		0%	信息应用类		0%	南校园	1	50%	东校园		0%	北校园	1	50%	珠海校区		0%

部门	二线（后台）部门	南校园	东校园	北校园	珠海校区	备注
11/22 周日				11:15-12:20 因汇聚交换机故障导致北校园多栋楼宇的校园网络中断，重启汇聚设备后网络恢复正常。		
11/23 周一						
11/24 周二						
11/25 周三						
11/26 周四						
11/27 周五		18:09-28日13:00 发现689、698栋校园网络中断，更换光纤链路后网络恢复正常。				
11/28 周六						

周统计图表

2020年 11月22日~11月28日　　第　13　周