

Dati del servizio Help Desk

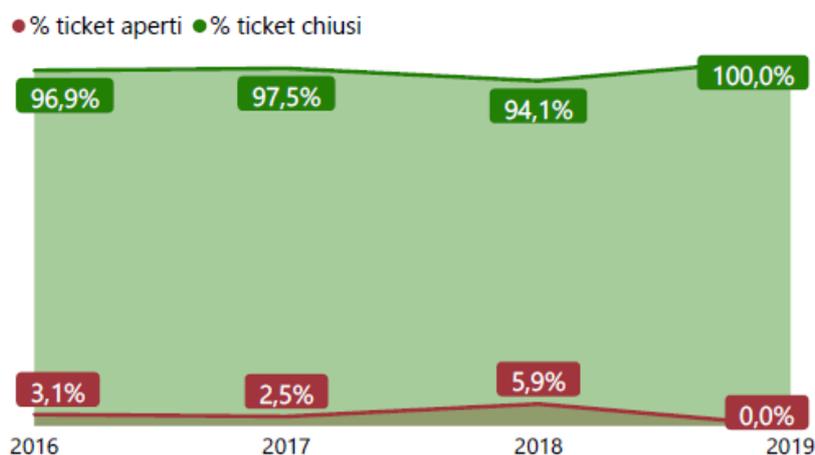
Tale valutazione prende in esame i risultati del funzionamento del servizio di help desk rivolto agli studenti per la risoluzione dei loro problemi nell'utilizzo di tutti i servizi online

Di seguito si riporta l'andamento in percentuale e in valore assoluto del numero di ticket chiusi (evasi) e aperti (non evasi) rispetto al totale, confrontando i valori dal 2016 al 2019.



Trend ticket (chiusi, aperti) in valore assoluto
(Fonte: Data Warehouse di Ateneo)

Si precisa per ticket chiusi si intendono le segnalazioni ricevute a cui è stata data adeguata risposta; per ticket aperti si intendono le segnalazioni ricevute non ancora evase dall'Ufficio competente; i ticket totali, infine, rappresentano il numero totale di segnalazioni ricevute date dalla somma di ticket aperti e ticket chiusi.



Trend % ticket evasi e ticket non evasi, confronto dal 2016 al 2019
(Fonte: Data Warehouse di Ateneo)

Una ulteriore analisi è stata svolta analizzando sia i tempi medi di evasione dei ticket

