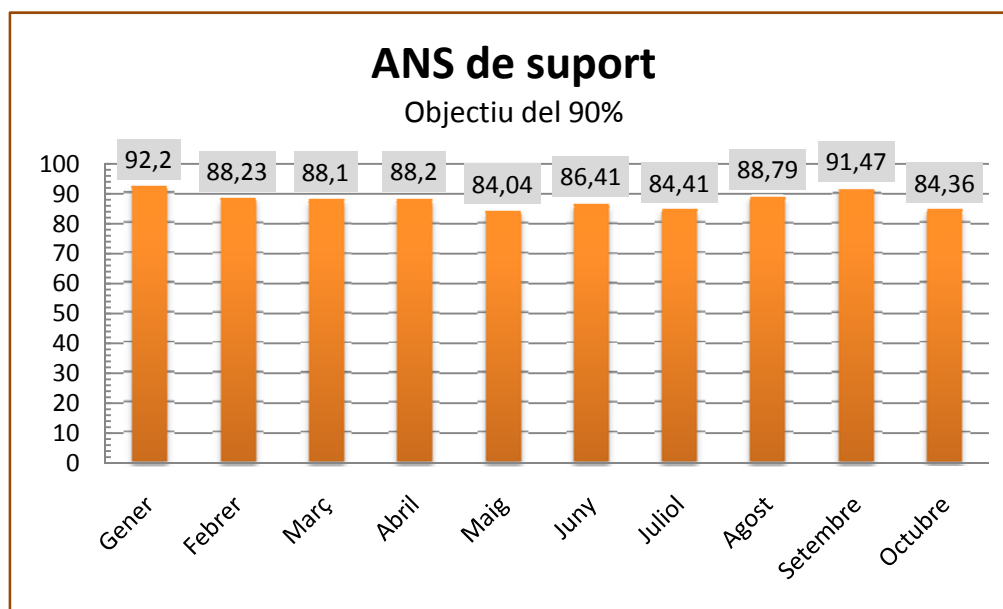


## Informe d'activitat de la unitat de suport: octubre de 2014

### 1. Suport a usuaris

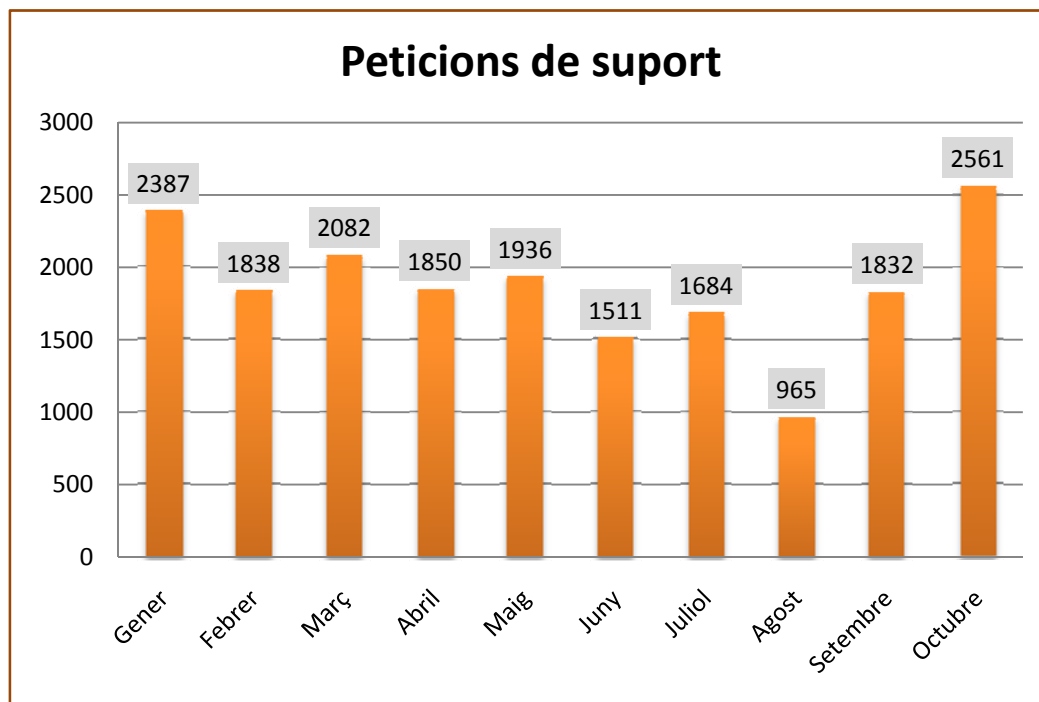
#### 1.1 Compliment de l'Acord de Nivell de Servei de suport



**Objectiu:** atendre dins del termini establert en les condicions generals dels serveis AOC el 90% de les peticions de suport.

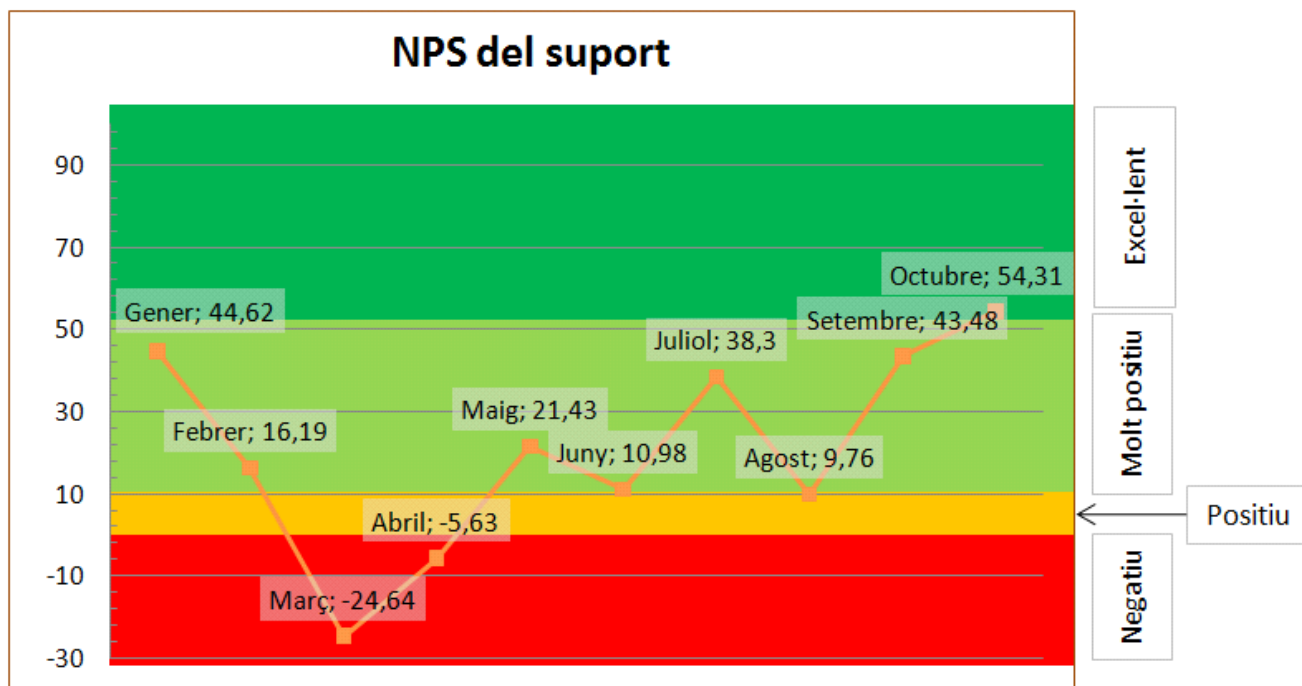
**Indicador de compliment de l'ANS** calculat en base al promig de tots els estats de prioritat i tots els tipus de petició, per a cada servei.

## 1.2 Peticions de suport ateses pel servei



Volum de **peticions de suport rebudes** cada mes per tots els serveis del Consorci AOC

### 1.3 Índex de satisfacció dels usuaris del servei de suport

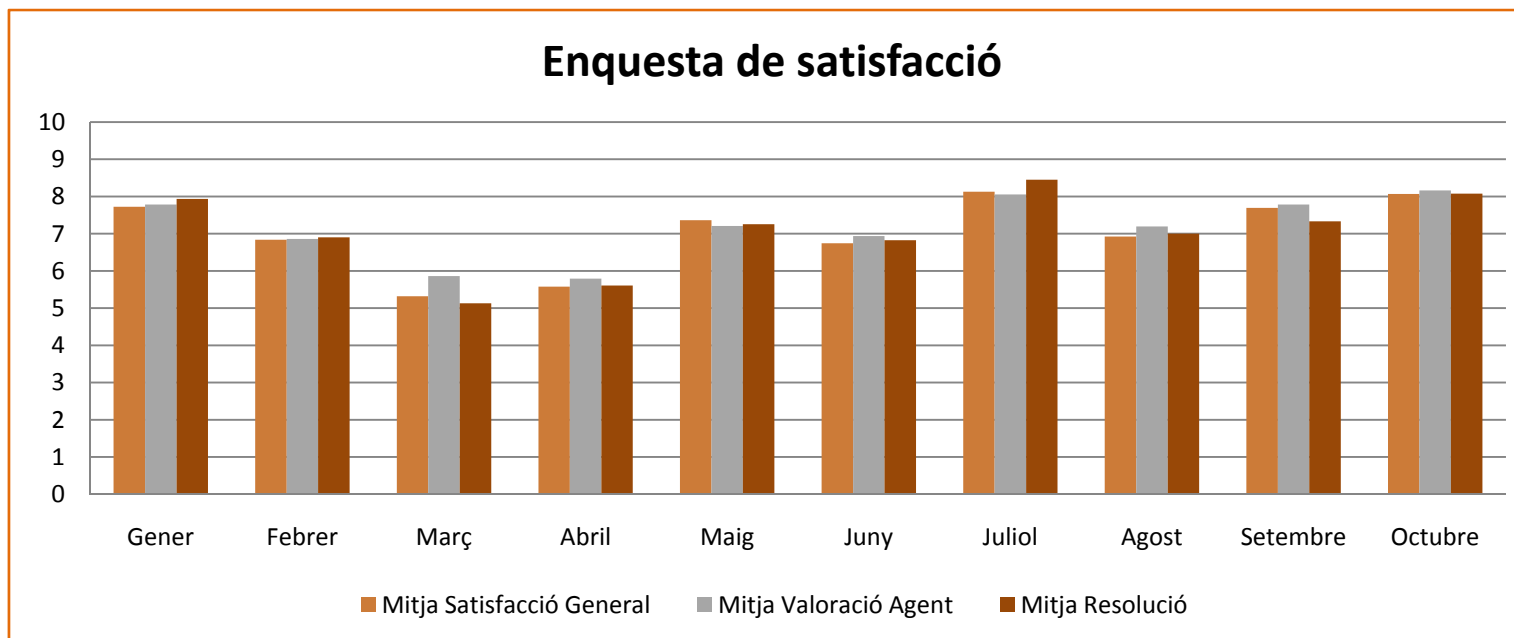


**Al sistema NPS**, l'objectiu és arribar a l'ideal del 100% de votacions de 10.

No obstant, el fet de restar al percentatge de nous i deus, les valoracions de l'u al sis, ho fa extremadament difícil.

A títol orientatiu, les empreses tecnològiques es mouen entre el 10 i el 50%.

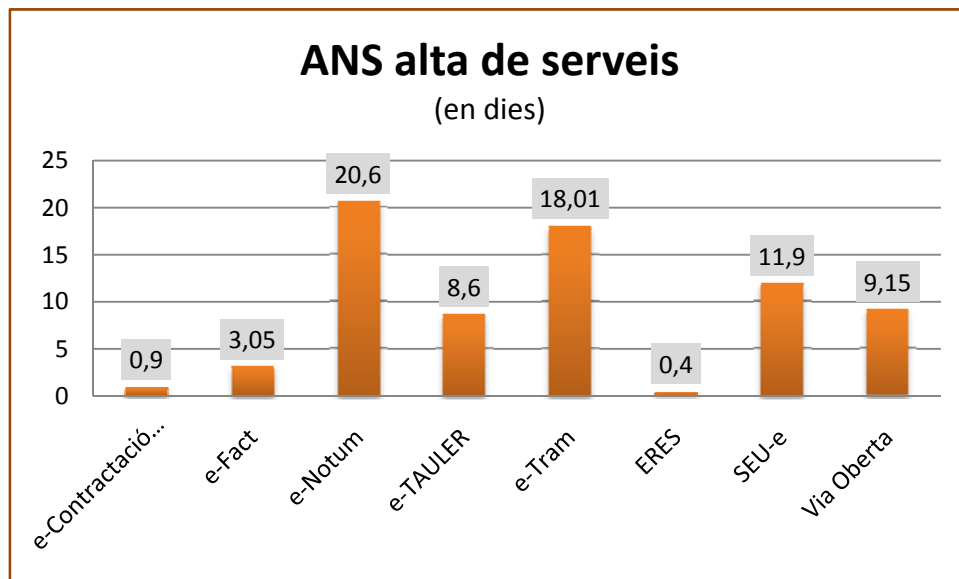
Les sigles "NPS" corresponen a *Net Promoters score*, un sistema de mesurament de la satisfacció dels usuaris que resta a les valoracions positives (9 i 10), les negatives (1-6), tot descartant les valoracions mitges, considerades passives (7 i 8).



L'enquesta de satisfacció s'envia a tots els usuaris mitjançant un enllaç en el correu de tancament de la petició, un cop resolta. En ella es valoren diferents paràmetres d'1 a 10.

## 2. Alta de serveis

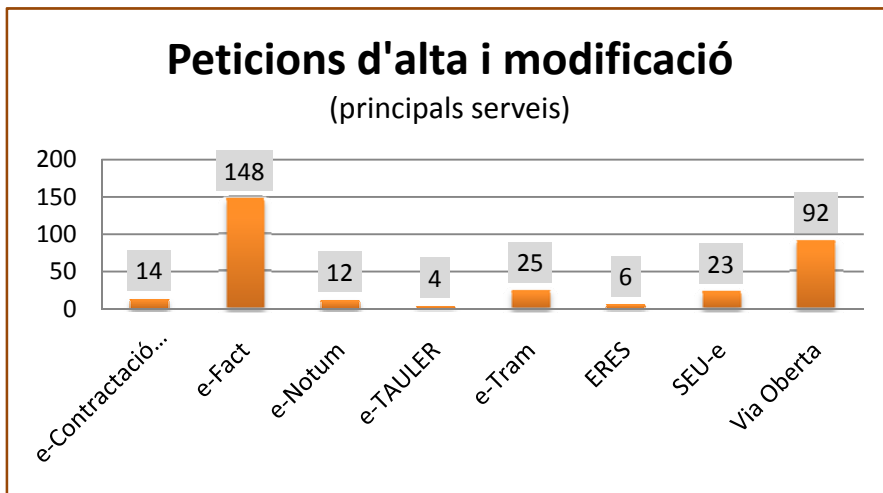
### 2.1 Compliment de l'Acord de Nivell de Servei en les altes



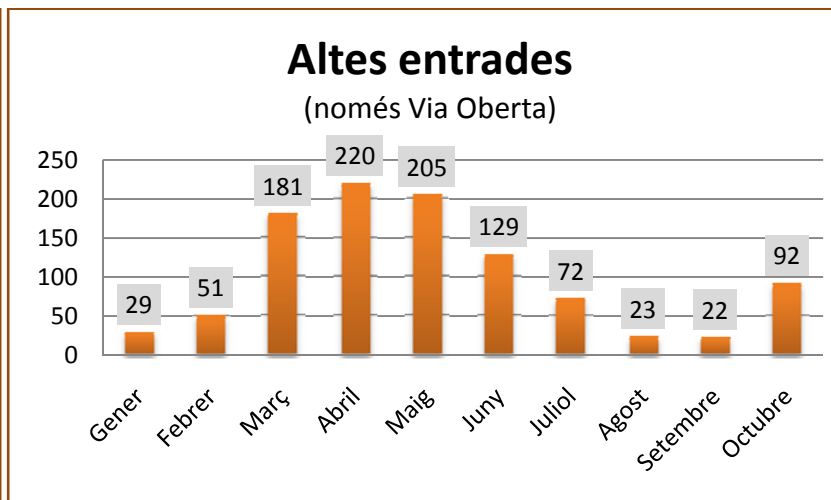
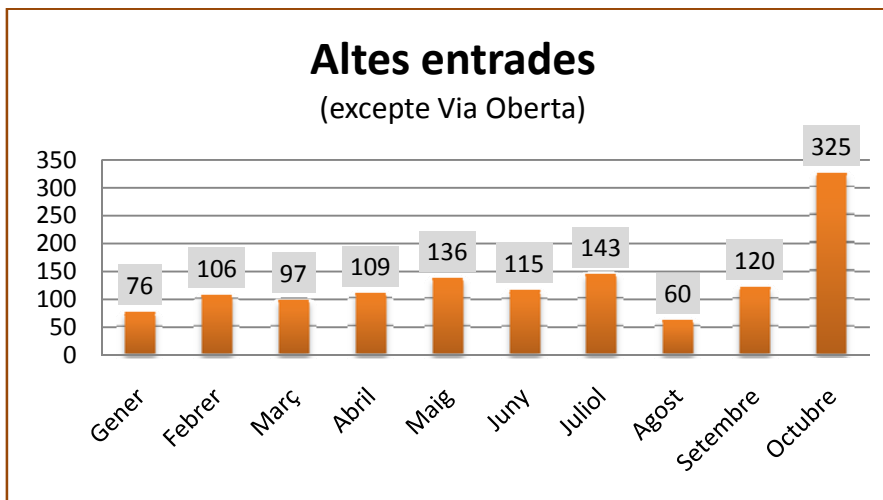
**Indicador de compliment de l'ANS** calculat en base al promig de totes les altes de serveis gestionades.

**Objectiu:** resoldre les altes de serveis en menys de 15 dies laborables.

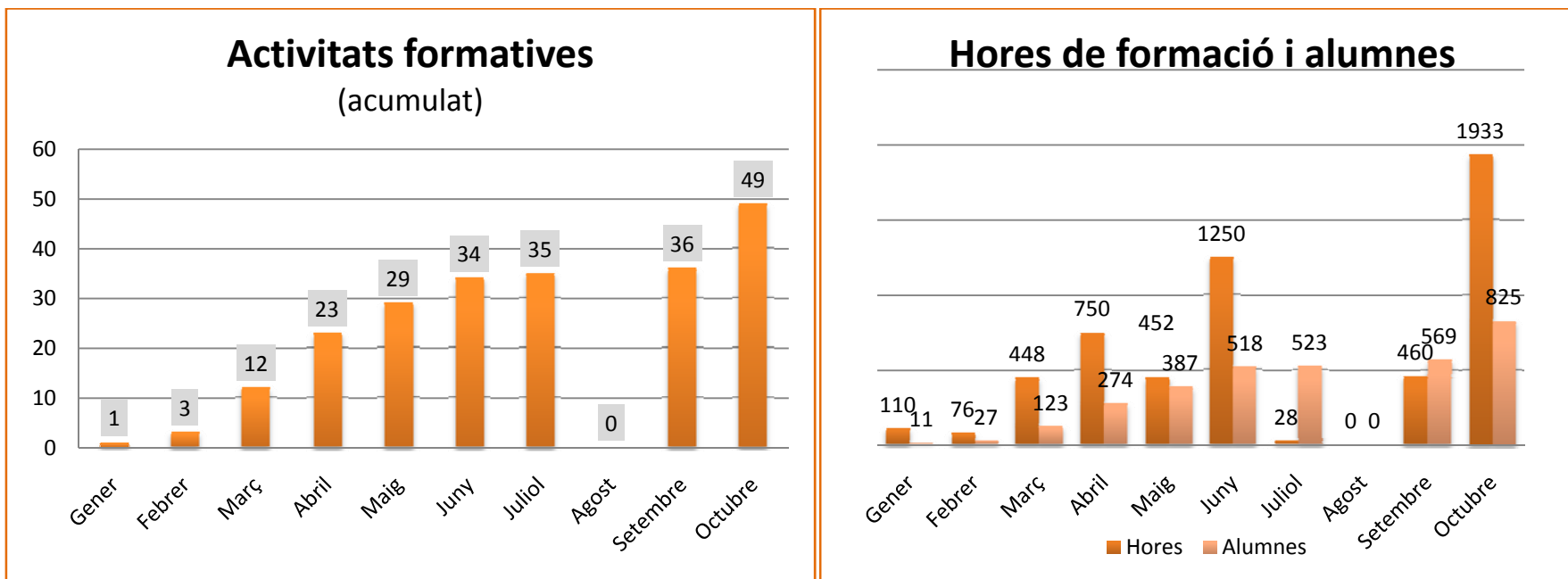
## 2.1.1 Peticions d'alta de serveis



Volum de **peticions d'alta i modificació obertes** cada mes per a tots els serveis del Consorci AOC



### 3. Formació



Les **hores de formació** es calculen multiplicant les hores lectives de cada curs pel total d'alumnes.