

Manažerské shrnutí reportů DSŘ

V průměru od 19. 8 do 5. 9. chodí denně 118 dotazů

Ve stejném období průměrně řešitelé odbaví 76 tiketů denně

Lze pozorovat progres díky zapojení většího množství pracovníků, jejich zaškolení a zvyšování specializace. Volatilita denního počtu odpovědí je závislá na časových kapacitách řešitelů jak DIA, tak Actum

Pondělky a středy jsou linky CallCentra i mailová schránka MMR zpravidla nejvytíženější z důvodu úředních dnů

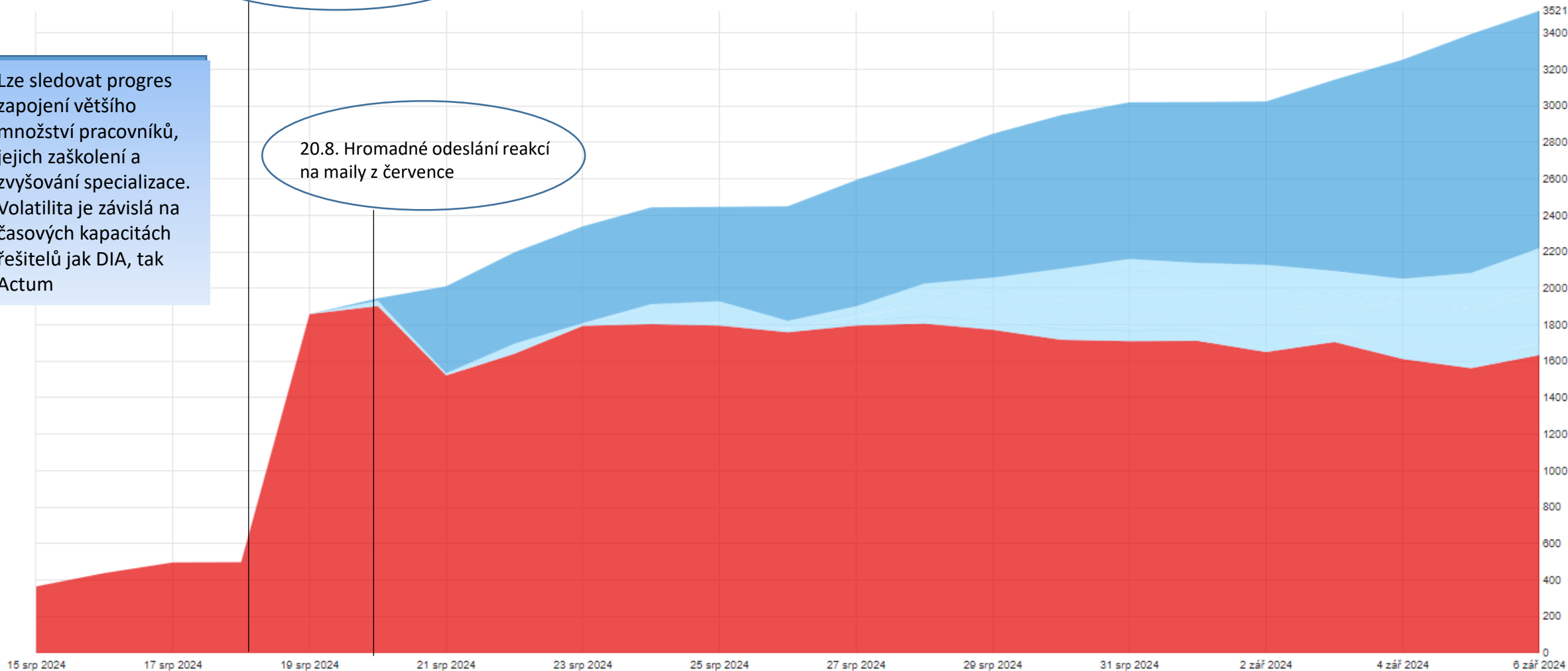
Backlog tiketů

Celkový počet tiketů je k 5.9.2024 3521, z nichž červená barva představuje tikety, na kterých doposud nikdo nepracoval, tmavě modrá barva jsou tikety již vyřešené a na tiketech se světle modrou barvou se momentálně pracuje

18.8. proběhla migrace tiketů z Asany do YouTracku

20.8. Hromadné odeslání reakcí na maily z července

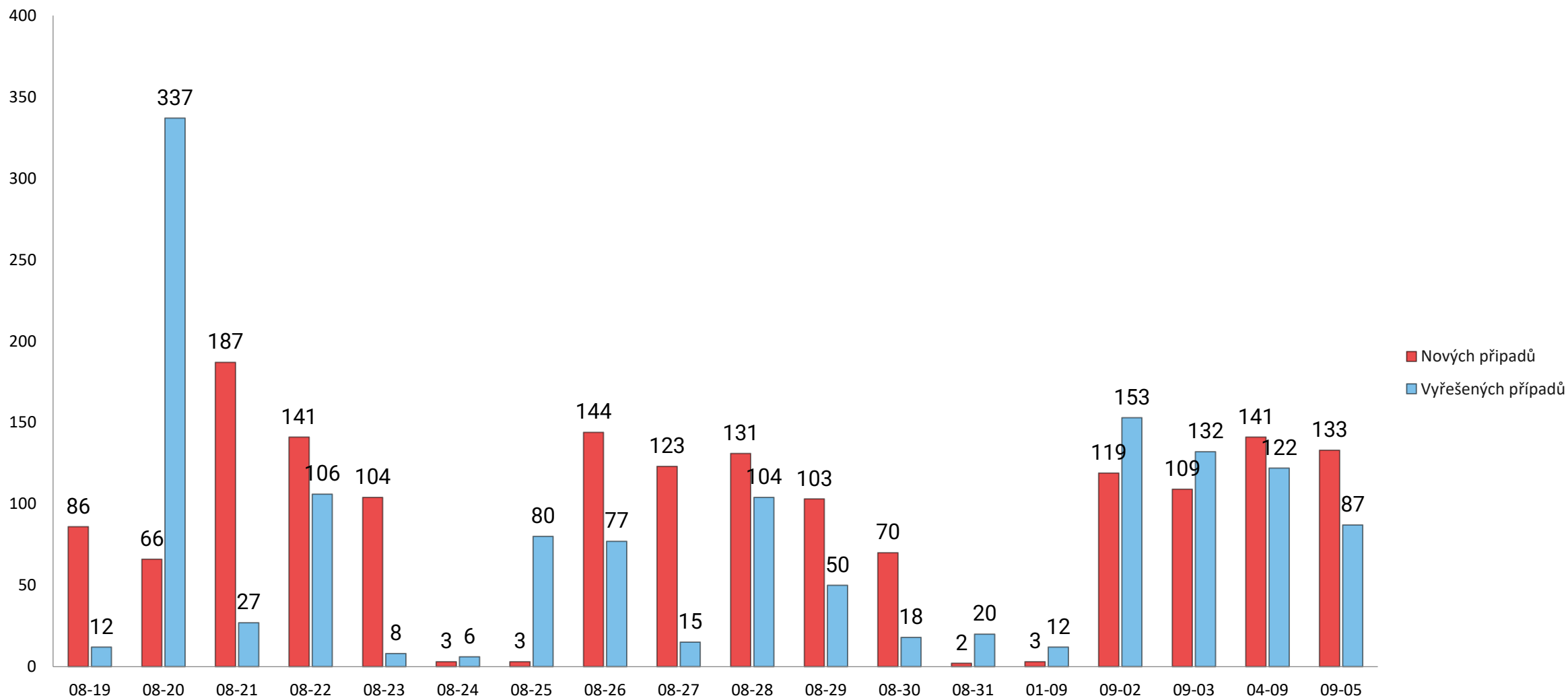
Lze sledovat progres zapojení většího množství pracovníků, jejich zaškolení a zvyšování specializace. Volatilita je závislá na časových kapacitách řešitelů jak DIA, tak Actum



Skoky vyřešených tiketů mohou být interpretovány tak, že tým řešitelů například 3 dny kumuluje odpovědi a poté MMR je v jednom dni naráz odešlou

Inflow a Outflow tiketů

Po migraci do YT bylo 20.8. odesláno přes 300 reakcí na maily z července s dotazem, zdali problém stále přetrvává, nebo jestli díky průběžným vylepšením systému problém již není relevantní.



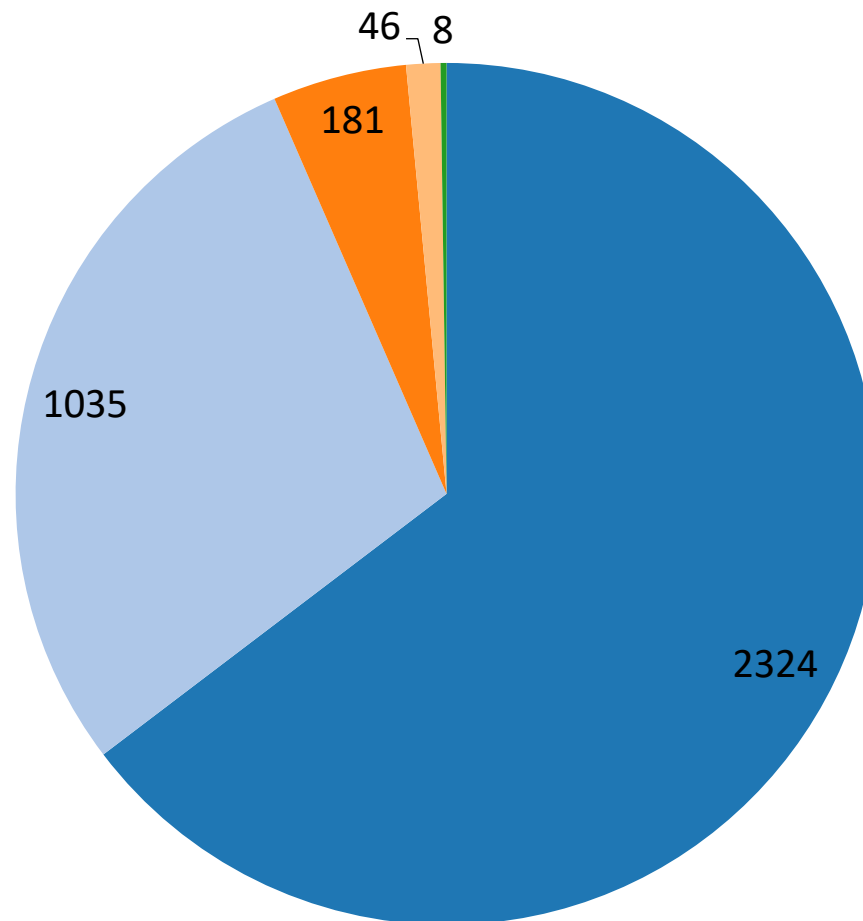
Pondělí a středy jsou linky CallCentra i mailová schránka MMR zpravidla nejvytíženější z důvodu úředních dnů

Kategorizace

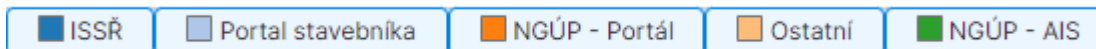
Tikety jsou rozděleny na 4 hlavní kategorie. Samotný informační systém ISSŘ, portál stavebníka a NGÚP (AIS) A NGÚP portál

NGÚP má samostatný helpdesk, ale občas chodí dotazy i na CallCentrum a MMR mail

U Portálu stavebníka se momentálně nejvíc věnuje pozornost nevypraveným žádostem a náhledu do systému v případě zastoupení



Momentálně v rámci ISSŘ dodavatelé pracují na nápravě témat týkajících se vypravení dokumentů, nepropsaných BPP balíčků a chybně zpracovaných dokumentů



Manažerské shrnutí reportů DSŘ

V průměru od 6. 9 do 24. 9. chodí denně 72 dotazů

Ve stejném období průměrně řešitelé odbaví 63 tiketů denně

Lze pozorovat progres díky zapojení většího množství pracovníků, jejich zaškolení a zvyšování specializace. Volatilita denního počtu odpovědí je závislá na časových kapacitách řešitelů jak DIA, tak Actum

Pondělky a středy jsou linky CallCentra i mailová schránka MMR zpravidla nejvytíženější z důvodu úředních dnů

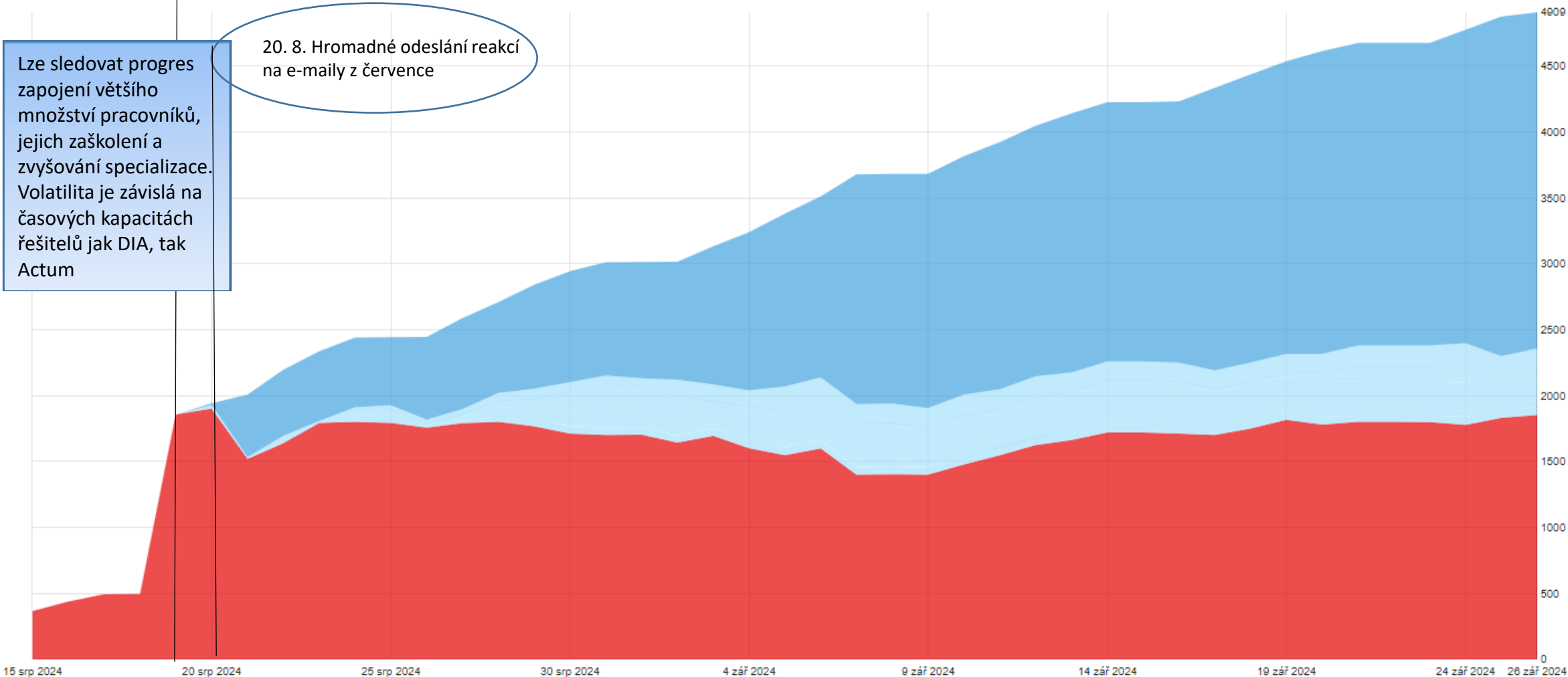
Backlog tiketů

Celkový počet tiketů je k 25. 9. 2024 cca. 4900, z nichž červená barva představuje tikety, na kterých doposud nikdo nepracoval, tmavě modrá barva jsou tikety již vyřešené a na tiketech se světle modrou barvou se momentálně pracuje

18. 8. proběhla migrace tiketů z Asany do YouTracku

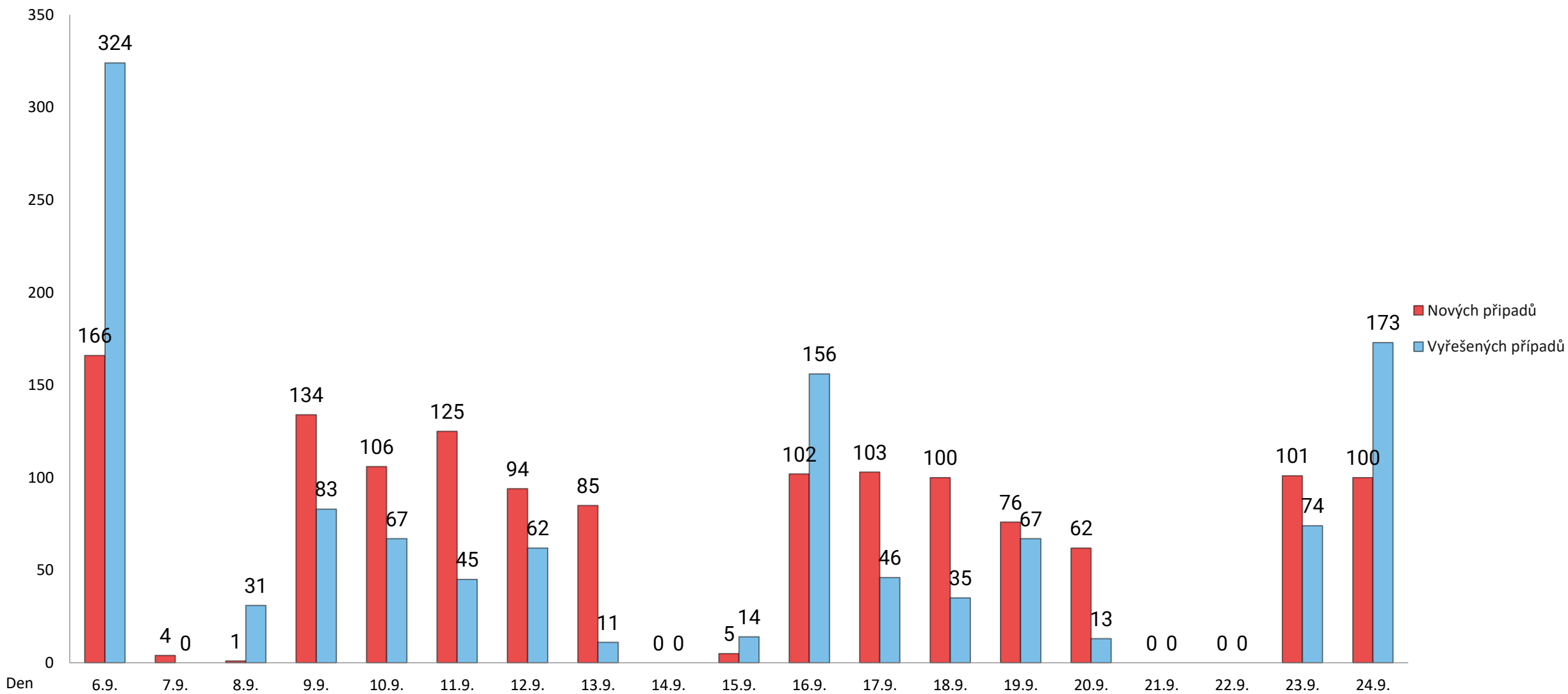
20. 8. Hromadné odeslání reakcí na e-maily z července

Lze sledovat progres zapojení většího množství pracovníků, jejich zaškolení a zvyšování specializace. Volatilita je závislá na časových kapacitách řešitelů jak DIA, tak Actum



Skoky vyřešených tiketů mohou být interpretovány tak, že tým řešitelů například 3 dny kumuluje odpovědi a poté MMR je v jednom dni naráz odešlou

Inflow a Outflow tiketů



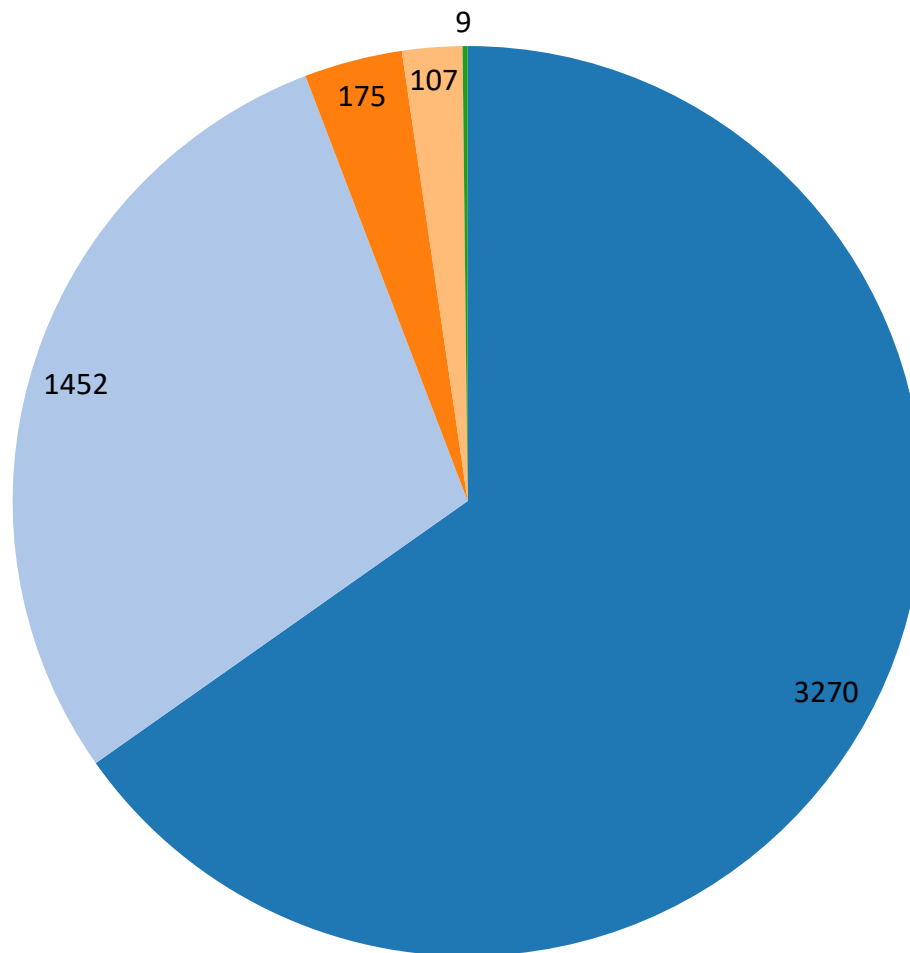
Pondělí a středy jsou linky CallCentra i mailová schránka MMR zpravidla nejvytíženější z důvodu úředních dnů

Kategorizace

Tikety jsou rozděleny na 4 hlavní kategorie. Samotný informační systém ISSŘ, portál stavebníka a NGÚP (AIS) A NGÚP portál

NGÚP má samostatný helpdesk, ale občas chodí dotazy i na CallCentrum a MMR mail.

U portálu stavebníka se momentálně nejvíc věnuje pozornost nevypraveným žádostem a náhledu do systému v případě zastoupení.



Momentálně se v rámci ISSŘ dodavatelé věnují tématům týkajících se generování magic linků, nepropsaných BPP balíčků, chybně zpracovaných dokumentů a problémům spojeným s bílou obrazovkou

