



Månedlig statusrapport fra Brugerservice – Marts 2021

Folkekirkens IT

Dato: 6/4 - 2021

Beskrivelse:

Månedlig rapport med aktivitetsoversigt (antal henvendelser til supporten), måling af brugertilfredshed og kommende måneds indsatsområder. Statistikken vil dække over seneste måned sammenlignet med de tre foregående måneder. Rapporten fremlægges på 2. ugentlige ledelsesmøde i hver måned.

Parametre:

- Antal supportsager til p-support og pc-support
- Fordeling på kategorier – Top 10
- Tendens for antal af selvoprettede sager
- Statisk for anvendelse af supportfora
- Brugertilfredshed
- Indsatsområder for den kommende måned

Dokumentansvarlig:	Godkendt af og tidspunkt	Sags nr.	Akt nr.
Pc-supportleder	ITK-ledelse Den 14/4 - 2021	2021 - 1893	159458

1. Formålet

Formålet med rapporten er, at sikre månedlig afrapportering i forhold til aktivitetsniveau og tendenser i brugerservice.

2. Sammenfatning

PC-support: Supportaktiviteten har været normal i marts måned i forhold til de seneste par måneder. Introduktion af nyt bestillingssystem har ikke resulteret i ekstra henvendelser i forhold til bestilling af udstyr.

P-supporten: Support-aktiviteten har været normal i marts måned.





3. Indsatsområder kommende måned

PC-supporten: Niveauet for henvendelser vedr. kodeord har været og er stadig forhøjet. En del af disse henvendelser kan henføres til, at brugerne ikke aktiverer programmet AnyConnect når der logges på maskinen. Der vil i de kommende måneder blive fokuseret på oplysning om dette. Herudover arbejdes der videre med udbygning af artikler til brugerne på supportforum.

P-supporten: Arbejder videre med en modernisering af hjemmesiden personregistrering.dk. Der er ligeledes udarbejdet nye kvitteringstekster til selvbetjeningsløsningerne på borger.dk.

4. Supportsager (på tlf. og selvoprettet i IHLP)

Måned	Antal kald	Selvoprettede sager	Kommentar
December	2701	122	35 MR-valg
Januar	3545	145	17 MR-valg
Februar	3571	92	Intet særligt
Marts	4418	162	Intet særligt

Tabel 1: Udvikling i antal kald til Brugerservice i de seneste fire måneder. Forklaring på evt. udsving er anført i kolonnen "Kommentar".

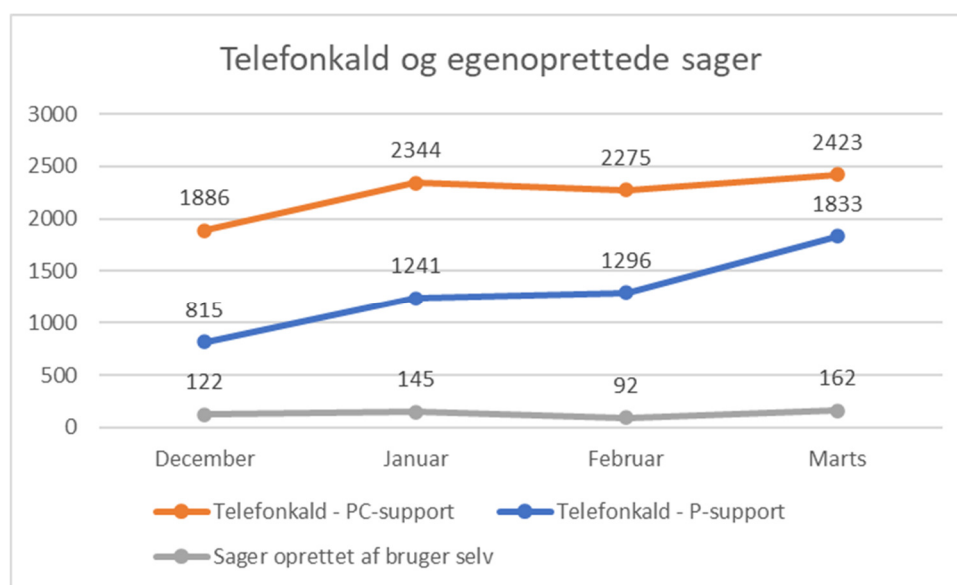


Diagram 1: Udvikling i antal telefonkald og selvoprettede sager i IHLP i de seneste fire måneder.



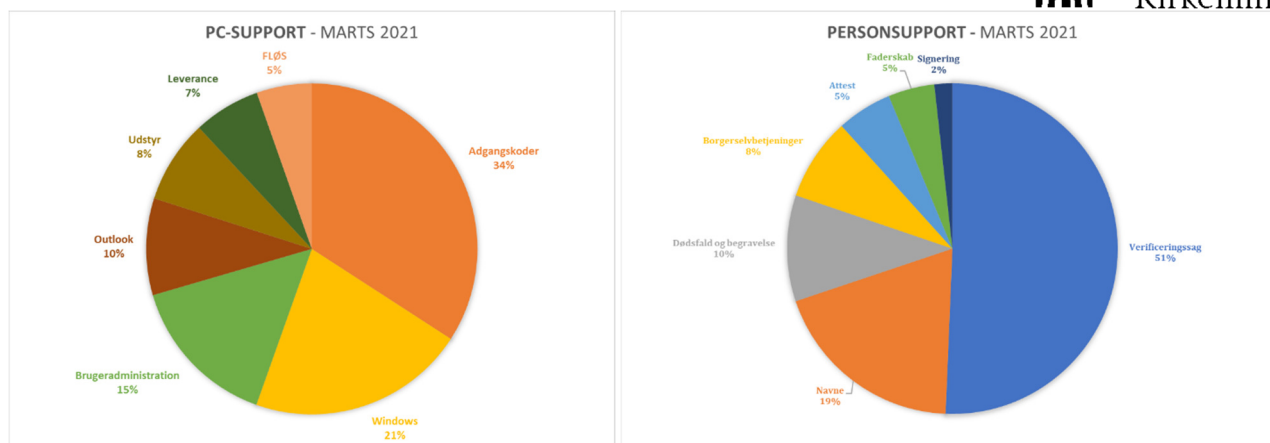


Diagram 2: Kategoriseret fordeling af sager til pc-support og p-support i marts måned.

5. Anvendelse af supportfora

Artikelvisning

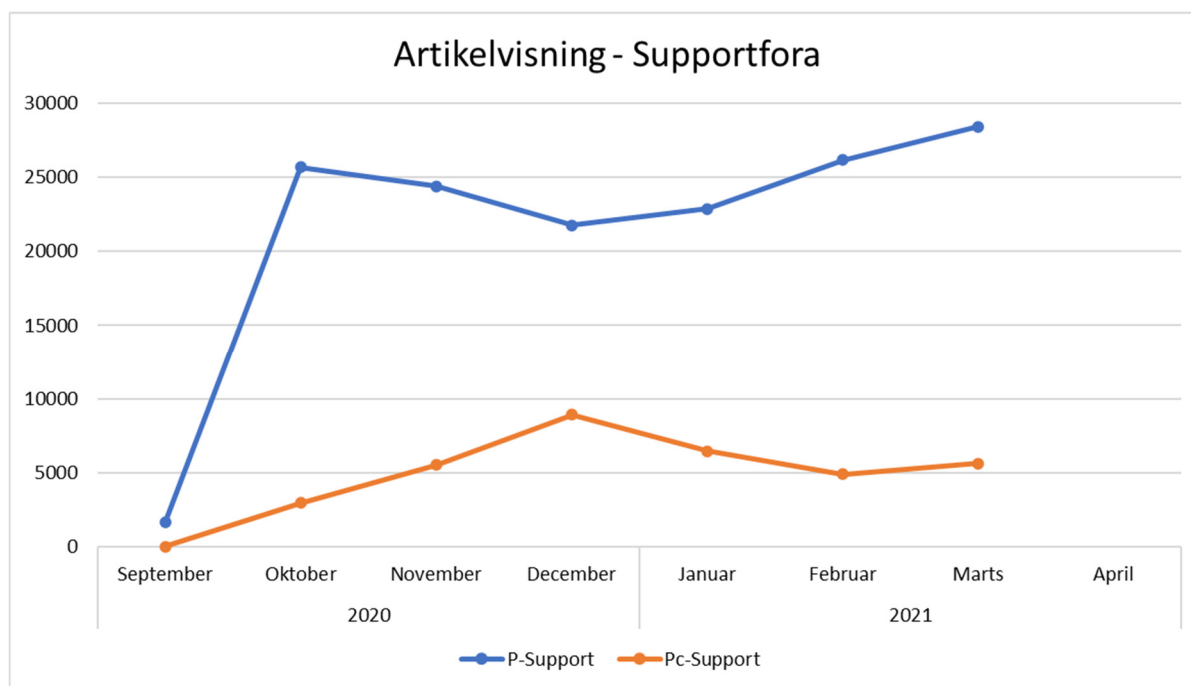


Diagram 3: udviklingen i antal viste artikler på supportfora i Brugerservice.

Nøgleord

Top 3 i søgninger	Pc-support (704)	P-support (5284)
1	Licens (12)	Sprogbilag (119)
2	Autentikator (10)	Verificering (51)
3	Heimdal (9)	Navneloven (37)

Tabel 2: Mest søgte nøgleord på supportfora i Brugerservice (5988)

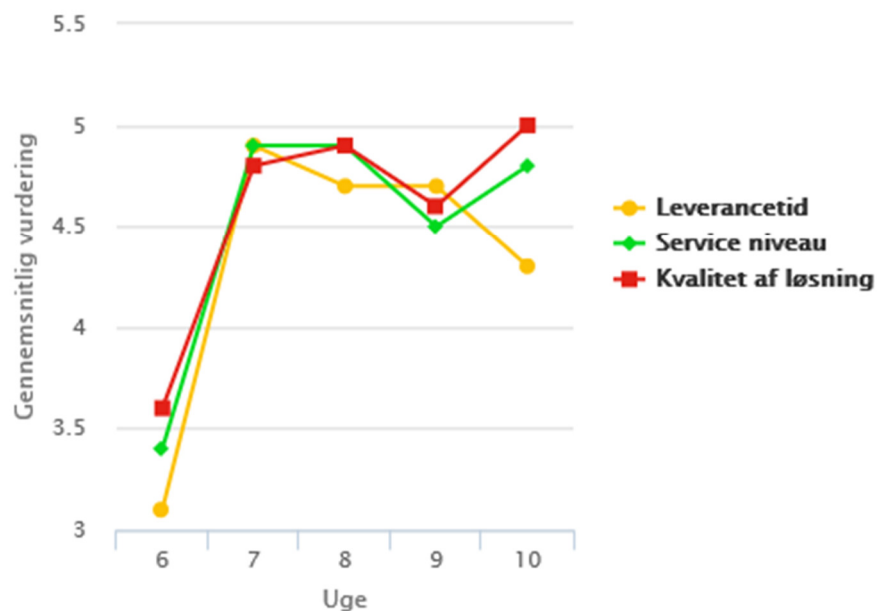




6. Brugertilfredshed*

Tilfredshedsudvikling

Udviklingen i evaluering af de tre delområder på tværs af Service Requests og Incidents



*På baggrund af 70 vurderinger i marts måned

