



Månedlig statusrapport fra Brugerservice – Februar 2021

Folkekirkens IT

Dato: 9/3 - 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 24. marts 2021	2021 - 1893	156374

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 februar måned i forhold til de seneste par måneder.

P-supporten: Support-aktiviteten har været normal i februar måned, men der har været en del henvendelser omkring brugen af konfirmandkommunikation, ikke mindst i forbindelse med at mange konfirmationsdatoer i øjeblikket bliver flyttet til sensommeren.





3. Indsatsområder kommende måned

PC-supporten: Nyt bestillingssystem implementeres d. 1. marts. Supporten skal klædes på i forhold til henvendelser og der forberedes artikler til brugerne på supportforum.

Personsupporten: arbejder med en modernisering af hjemmesiden personregistrering.dk.

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

Måned	Antal kald	Selvoprettede sager	Kommentar
November	3173	167	50 MR-valg
December	2701	122	35 MR-valg
Januar	3545	145	17 MR-valg
Februar	3571	92	Intet særligt

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

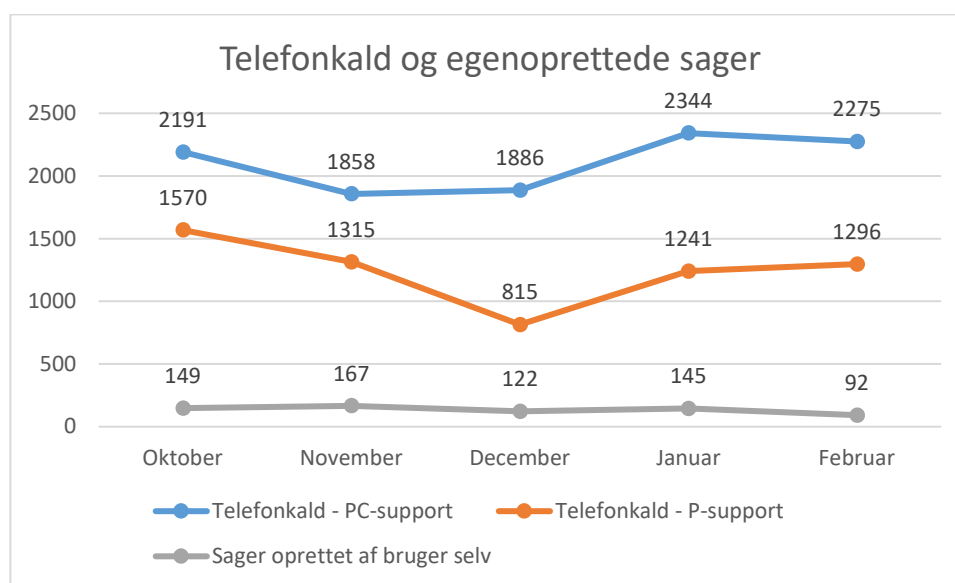


Diagram 1: Udvikling i antal telefonkald selvoprettede sager i IHLP i de seneste fire måneder.



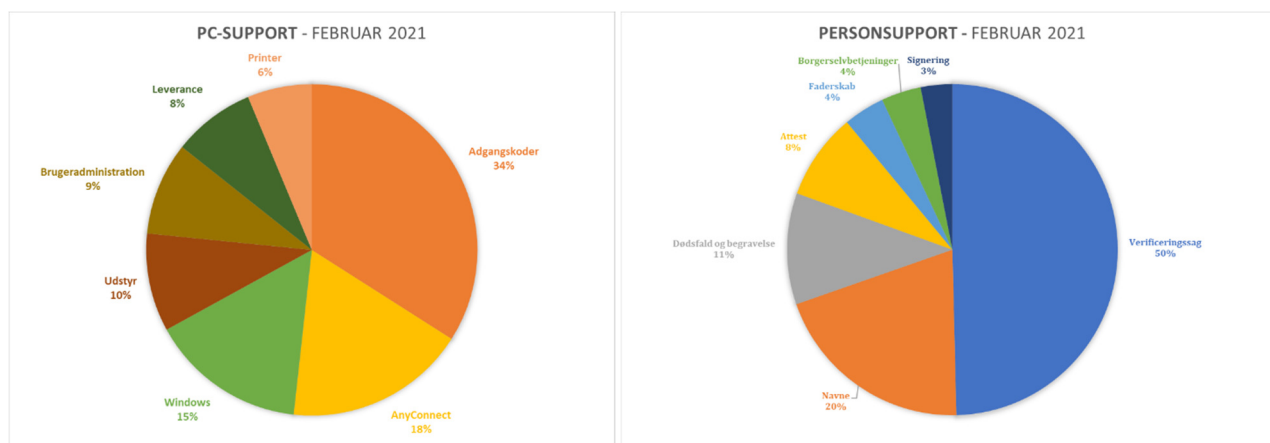


Diagram 2: Kategoriseret fordeling af sager til pc-support og p-support i februar måned.

5. Anvendelse af supportfora

Artikkelvisning

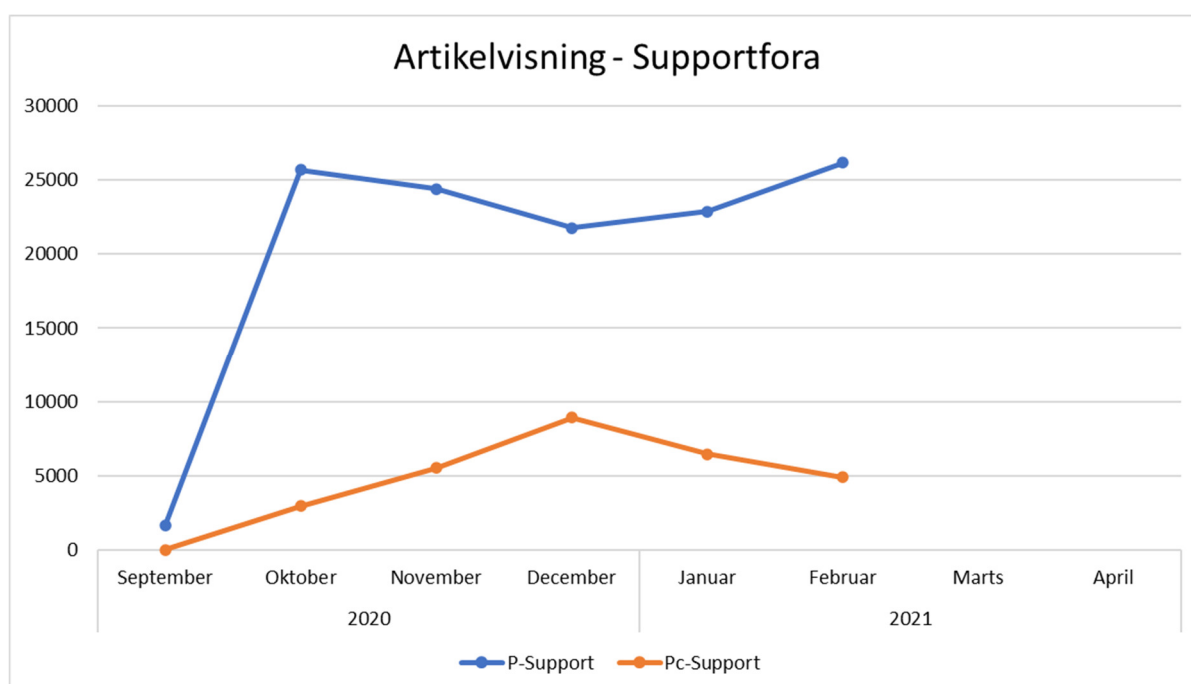


Diagram 3: udviklingen i antal viste artikler på supportfora i Brugerservice.

Nøgleord

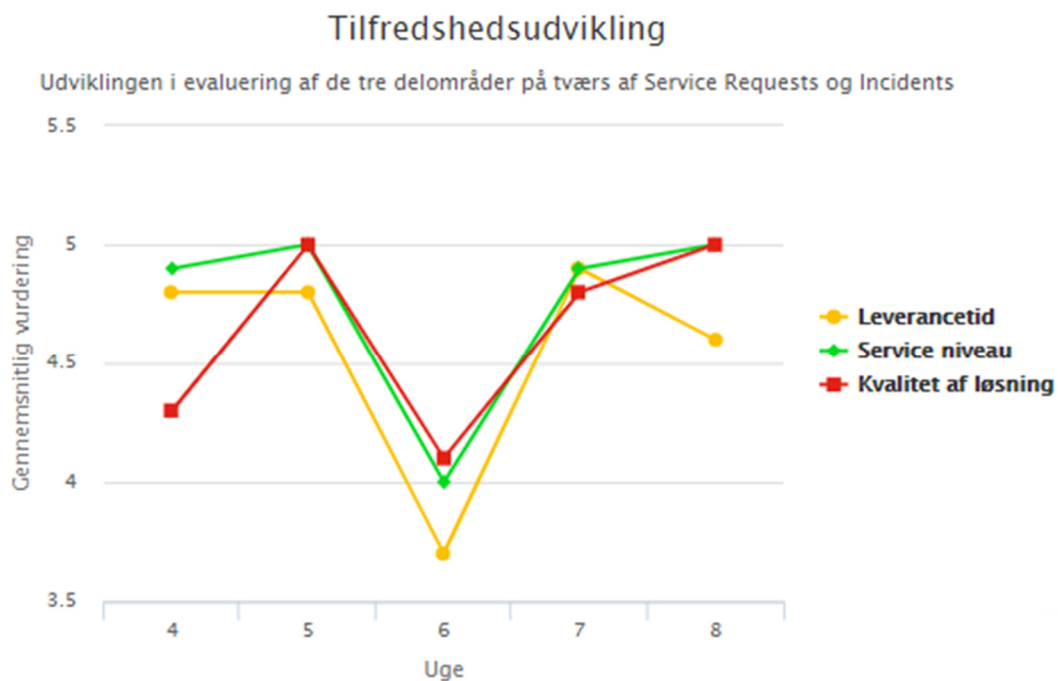
Top 3 i søgninger	Pc-support (567)	P-support (4861)
1	Teams (13)	Sprogbilag (76)
2	Licens (8)	Verificering (45)
3	Printer (7)	Gebyr (43)

Tabel 2: Mest søgte nøgleord på supportfora i Brugerservice (5428)





6. Brugertilfredshed*



*På baggrund af 66 vurderinger i februar måned

