

**Månedlig statusrapport fra Brugerservice – maj 2021**

Folkekirkens IT

Dato: 9/6 -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:			
<ul style="list-style-type: none"> • 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 30. juni 2021	2021 - 1893	168194

Formålet

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

Sammenfatning

Antallet af henvendelser til supporten har været stigende i maj måned i forhold til sidste måned. I pc-supporten tegner henvendelser sig vedrørende adgangskoder sig for 34 % af alle henvendelser. Dette er noget over normalen og kan formentlig henføres til et kortvarigt nedbrud på adgang til Kirkenettet d. 5. maj samt ændring i antallet af hvor mange gange man som bruger må taste et forkert kodeord.

Indsatsområder kommende måned

Pc-supporten vil fokusere på tiltag rettet mod den kommende ferietid, herunder tydeliggørelse af brugernes mulighed for nulstilling af glemte kodeord, samt udvidede muligheder for at følge med i den aktuelle driftsstatus på Kirkenettet via Supportforum.

Supportsager (på tlf. og selvoprettet i IHLP)

Måned	Antal kald	Selvoprettede sager	Kommentar
Februar	3571	92	Intet særligt
Marts	4418	162	Øget antal FLØS henvendelser
April	3709	139	Intet særligt
Maj	4173	95	Øget antal kodeordshenvendelser





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

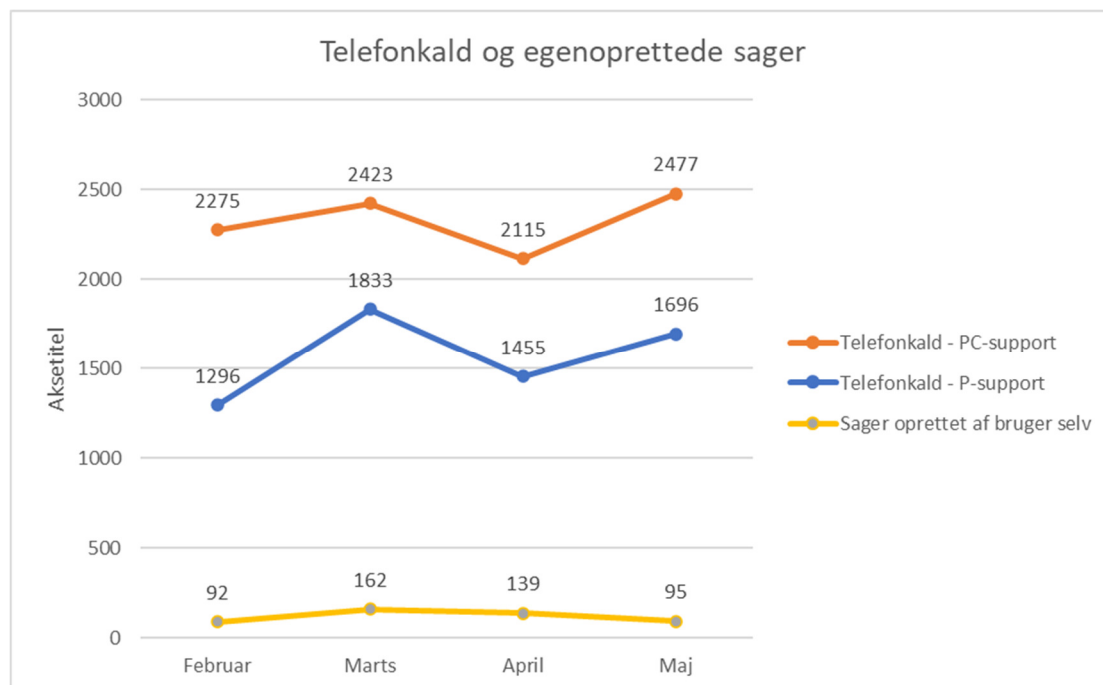


Diagram 1: Udvikling i antal telefonkald selvoprettede sager i IHLP i de seneste fire måneder.

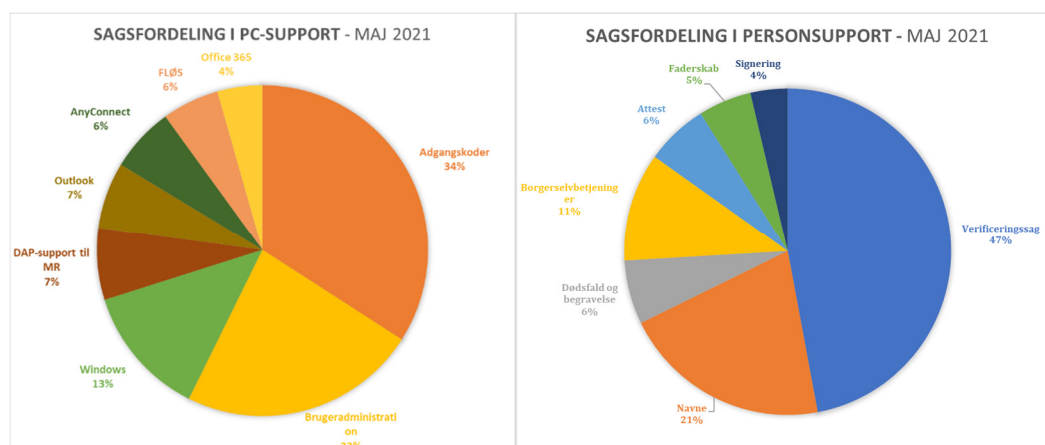


Diagram 2: Kategoriseret fordeling af sager til pc-support og p-support i maj måned.





Anvendelse af supportfora

Artikelvisning

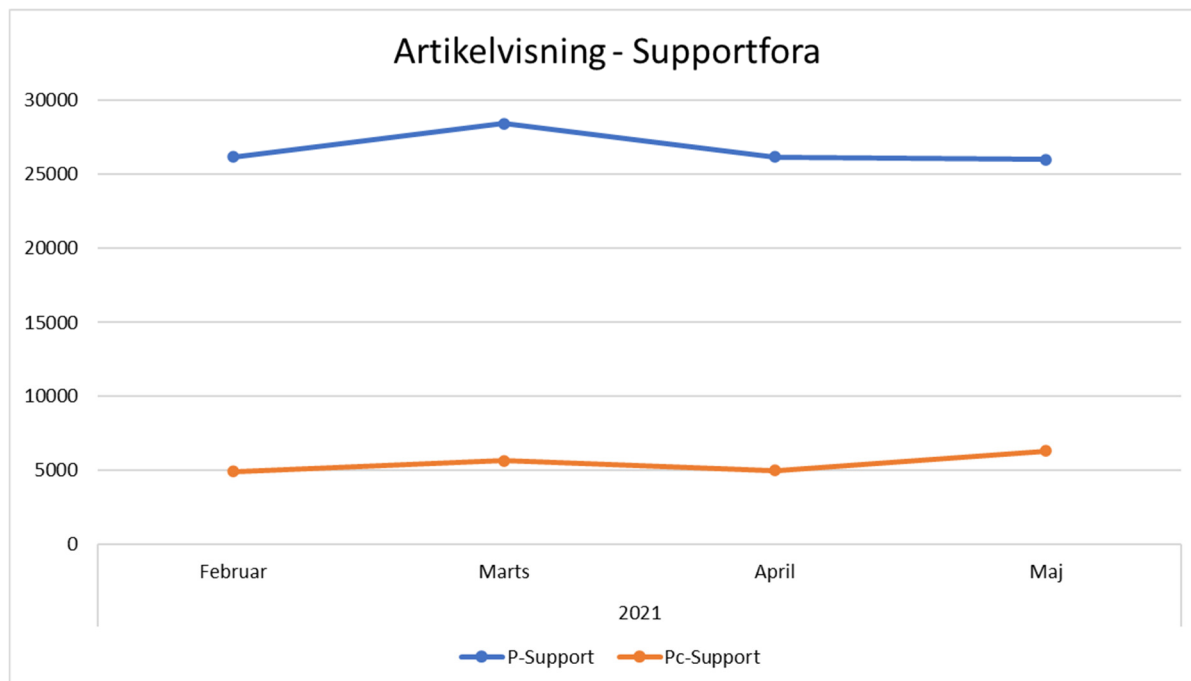


Diagram 3: udviklingen i antal viste artikler på supportfora i Brugerservice.

Top 3 i søgninger	Pc-support (659)	P-support (5035)
1	Drift	Sprogbilag
2	Send sikkert	Navnenøgle
3	iPhone	Familieretshuset

Tabel 2: Mest søgte nøgleord på supportfora i Brugerservice (5694 søgninger)





Brugertilfredshed

Der har været fejl på registrering af brugertilfredshedstilbage meldinger i maj måned, så der kan ikke leveres tal for denne periode.

