



**cockpit**  
IT Service Manager

## **Tickets - Calcul des indicateurs**

**Document FAQ**

## Table des matières

Introduction.....	3
Indicateurs Dates.....	4
I. « Date - Courante ».....	4
II. « Date - Création ».....	4
A. « Date - Dernière mise à jour » / « Date - Mise à jour ».....	4
B. « Date - Prise en compte ».....	4
C. « Date - Clôture ».....	5
D. « Date - Archivage ».....	5
Indicateurs SLAs.....	6
I. Paramétrage.....	6
A. Périodes de support.....	6
B. « SLA - Prise en compte - Engagement - Temps ».....	6
C. « SLA - Clôture - Engagement - Temps ».....	6
II. « Temps - Compteur SLA stoppé » / « Temps - Minuteur SLA stoppé ».....	7
III. « Temps - Ouverture du support ».....	7
IV. « Temps - Fermeture du support ».....	7
V. « SLA - Prise en compte - Engagement ».....	7
VI. « SLA - Prise en compte - Statut ».....	8
VII. « SLA - Prise en compte - Temps restant ».....	8
VIII. « SLA - Clôture - Engagement ».....	8
IX. « SLA - Clôture - Statut ».....	9
X. « SLA - Clôture - Temps restant ».....	9
Indicateurs OLAs.....	10
I. Paramétrage.....	10
A. Périodes de support du fournisseur.....	10
II. « Date - OLA - Minuteur actif ».....	10
III. « OLA - Temps total brut ».....	10
IV. « OLA - Temps total pondéré ».....	11
Indicateurs Traitements.....	12
I. « Traitement - Nombre d'échanges ».....	12
II. « Traitement / Équipes - Nombre de transferts ».....	12
III. « Traitement / Équipes - Nombre d'équipes ».....	12
IV. « Traitement - Nombre de réouvertures ».....	13
Indicateurs Autres.....	14
I. « Temps - Charge totale ».....	14
II. « Temps - Charge totale par équipe ».....	14
III. « Coût - Montant ».....	14
IV. « Auteur - Satisfaction ».....	14

## Introduction

---

Objectif : Le but du document est de présenter les différents indicateurs utilisés pour les statistiques, les exports des listes de tickets et le suivi individuel des tickets.

Prérequis : Ce document est accessible aux utilisateurs maîtrisant le fonctionnement et la configuration du module des tickets.

## Indicateurs Dates

---

### I. « Date - Courante »

Types de tickets : Tous

Principes :

- Date et heure actuelle.
- Tous les calculs sont effectués dans le fuseau horaire du système Cockpit. Les utilisateurs voient ensuite les dates et heures des indicateurs en fonction du fuseau horaire de leurs paramètres personnels.

### II. « Date - Création »

Types de tickets : Tous

Principes :

- Date et heure de création du ticket.
- Correspond au moment où l'utilisateur clique sur le bouton « Créer ».
- La valeur n'est plus modifiée après la création du ticket.

#### A. « Date - Dernière mise à jour » / « Date - Mise à jour »

Types de tickets : Tous

Principes :

- Date et heure de la dernière mise à jour du ticket.
- La valeur est mise à jour à chaque sauvegarde du ticket :
  - Ajout d'un échange
  - Modification des champs « Traitement », « Propriétés », « SLA / OLA »
  - Transfert vers une équipe, affectation à un opérateur
  - etc.

#### B. « Date - Prise en compte »

Types de tickets : Incidents, Demandes, Changements

Principes :

- Date et heure de la prise en compte du ticket.
- Correspond à la première ouverture du ticket par un opérateur.
- Quand un opérateur crée un ticket, la date de prise en compte correspond à la première sauvegarde du ticket, quand il clique sur « Créer ». Le ticket est donc directement pris en compte lors de sa création.
- La valeur n'est plus modifiée après la prise en compte du ticket.

### C. « Date - Clôture »

Types de tickets : Tous

Principes :

- Date et heure de la clôture du ticket par l'opérateur.
- La valeur est mise à jour à chaque clôture du ticket.

### D. « Date - Archivage »

Types de tickets : Tous

Principes :

- Date et heure d'archivage du ticket par l'auteur ou par le système.

Note : Le système archive les tickets quand le délai pour ré-ouvrir un ticket a expiré. Ce délai est paramétré dans les paramètres de l'organisation.

- La valeur n'est plus modifiée après l'archivage du ticket.

## Indicateurs SLAs

### I. Paramétrage

Menu :

Tickets > Configuration > Incidents / Demandes / Changements - SLAs

Principes :

- Les indicateurs SLAs ne concernent que les Incidents, Demandes et Changements. Les Problèmes et Releases ont simplement une date limite de traitement.
- Les notions abordées ci-dessous sont utilisées dans les différents calculs.

#### A. Périodes de support

Les périodes d'ouverture et de fermeture du support sont définies dans le paramétrage des SLAs.

Dans l'exemple ci-dessous les **périodes de fermetures** sont en rouge et les **périodes d'ouverture** en vert :

	00:00	01:00	02:00	03:00	04:00	05:00	06:00	07:00	08:00	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00
Monday	Red								Green								Red			
Tuesday	Red								Green								Red			
Wednesday	Red								Green								Red			
Thursday	Red								Green								Red			
Friday	Red								Green								Red			
Saturday	Red																			
Sunday	Red																			
Holiday	Red																			

#### B. « SLA - Prise en compte - Engagement - Temps »

Cette valeur correspond au délai de prise en compte paramétré dans le SLA.

Acknowledgement \*  
🕒 02:00

#### C. « SLA - Clôture - Engagement - Temps »

Cette valeur correspond au délai de clôture paramétré dans le SLA.

Completion \*  
🕒 24:00

## II. « Temps - Compteur SLA stoppé » / « Temps - Minuteur SLA stoppé »

Types de ticket : Incidents, Demandes, Changements

Principes :

- Temps total (heures et minutes) pendant lequel le minuteur a été stoppé durant les périodes d'ouverture du support.
- Le minuteur SLA est stoppé en fonction du statut du ticket. Il est possible de paramétrer les statuts pour que le minuteur soit Actif / Inactif quand ils sont sélectionnés.
- La valeur est mise à jour lors du changement de statut :
  - Quand on passe d'un minuteur « Inactif » à un minuteur « Actif ».
  - Quand on passe d'un minuteur « Inactif » à un autre minuteur « Inactif ».

## III. « Temps - Ouverture du support »

Types de ticket : Incidents, Demandes, Changements

Principes :

- Temps total (heures et minutes) des périodes d'ouverture du support entre la date de création et la date de clôture du ticket.
- La valeur est mise à jour à chaque clôture du ticket.

Calcul :

(« Date - Clôture » - « Date - Création ») - (« Temps - Fermeture du support » entre les 2 dates)

## IV. « Temps - Fermeture du support »

Types de ticket : Incidents, Demandes, Changements

Principes :

- Temps total (heures et minutes) des périodes de fermeture du support entre la date de création et la date de clôture du ticket.
- La valeur est mise à jour à chaque clôture du ticket.
- Si le ticket n'a pas de SLA il n'y a pas de période de fermeture du support.

Calcul :

(« Date - Clôture » - « Date - Création ») - (« Temps - Ouverture du support » entre les 2 dates)

## V. « SLA - Prise en compte - Engagement »

Types de ticket : Incidents, Demandes, Changements

Principes :

- Date et heure limite pour la prise en compte du ticket par l'opérateur.
- La valeur est mise à jour à chaque changement de statut ou de SLA.
- Si le ticket n'a pas de SLA, il n'y a pas de date d'engagement du support.

Calcul :

« Date - Création » + « SLA - Prise en compte - Engagement - Temps » + « Date - SLA - Minuteur inactif » + (« Temps - Fermeture du support » entre « Date - Création » et « Date - Courante »)

## VI. « SLA - Prise en compte - Statut »

Types de ticket : Incidents, Demandes, Changements

Principes :

- Statut du délai de prise en compte du ticket :
  - Respecté : Le ticket a été pris en compte par l'opérateur avant la date « SLA - Prise en compte - Engagement ».
  - Non respecté / Hors délai : Le ticket n'a été pris en compte par l'opérateur avant la date « SLA - Prise en compte - Engagement ».
- Si le ticket n'a pas de SLA, le statut de prise en compte est toujours respecté.

Calcul :

- Le ticket n'a été pris en compte :
  - « SLA - Prise en compte - Engagement - Temps » > « Date courante » = Délai respecté
  - « SLA - Prise en compte - Engagement - Temps » < « Date courante » = Délai non respecté
- Le ticket a été pris en compte :
  - « SLA - Prise en compte - Engagement - Temps » > « Date - Prise en compte » = Délai respecté
  - « SLA - Prise en compte - Engagement - Temps » < « Date - Prise en compte » = Délai non respecté

## VII. « SLA - Prise en compte - Temps restant »

Types de ticket : Incidents, Demandes, Changements

Principes :

- Temps restant (heures et minutes) pour prendre en compte le ticket dans le délai d'engagement du SLA.
- Si le délai est dépassé, la valeur est négative.

Calcul :

- Le ticket n'a été pris en compte :
  - « SLA - Prise en compte - Engagement » - « Date courante »
- Le ticket a été pris en compte :
  - « SLA - Prise en compte - Engagement » - « Date - Prise en compte »

## VIII. « SLA - Clôture - Engagement »

Types de ticket : Incidents, Demandes, Changements

Principes :

- Date et heure limite de clôture du ticket d'après le SLA.



- Pour les tickets Demandes et Changements, la date limite de clôture peut être renseignée manuellement. Le délai de traitement indiqué par l'utilisateur ne peut être inférieur à celui indiqué dans le SLA.
- La valeur est mise à jour à chaque changement de statut ou de SLA.
- Si le ticket n'a pas de SLA, il n'y a pas de date d'engagement de clôture.

Calcul :

« Date - Création » + « SLA - Clôture - Engagement - Temps » + « Date - SLA - Minuteur inactif » + (« Temps - Fermeture du support » entre la date de création et la date de support)

## IX. « SLA - Clôture - Statut »

Types de ticket : Incidents, Demandes, Changements

Principes :

- Statut du délai de clôture du ticket :
  - Respecté : Le ticket a été clôturé par l'opérateur avant la date « SLA - Clôture - Engagement ».
  - Non respecté / Hors délai : Le ticket n'a été clôturé par l'opérateur avant la date « SLA - Clôture - Engagement ».
- La valeur est mise à jour à chaque changement de statut ou de SLA.
- Si le ticket n'a pas de SLA, le délai de clôture est toujours respecté.

Calcul :

- Le ticket n'a pas été clôturé :
  - « SLA - Clôture - Engagement - Temps » > « Date courante » = Délai respecté
  - « SLA - Clôture - Engagement - Temps » < « Date courante » = Délai non respecté
- Le ticket a été clôturé :
  - « SLA - Clôture - Engagement - Temps » > « Date - Clôture » = Délai respecté
  - « SLA - Clôture - Engagement - Temps » < « Date - Clôture » = Délai non respecté

## X. « SLA - Clôture - Temps restant »

Types de ticket : Incidents, Demandes, Changements

Principes :

- Temps restant (heures et minutes) pour clôturer le ticket dans le délai d'engagement du SLA.
- Si le délai est dépassé la valeur est négative.
- La valeur est mise à jour à chaque changement de statut ou de SLA.

Calcul :

- Le ticket n'a pas été clôturé :
  - « SLA - Clôture - Engagement » - « Date - Courante »
- Le ticket a été clôturé :
  - « SLA - Clôture - Engagement » - « Date - Clôture »

## Indicateurs OLAs

### I. Paramétrage

Menu :

Tickets > Configuration > Incidents / Demandes / Changements - OLAs

Principes :

Les notions abordées ci-dessous sont utilisées dans les différents calculs.

#### A. Périodes de support du fournisseur

Les périodes d'ouverture et de fermeture du support du fournisseurs sont définies dans le paramétrage des OLAs.

Dans l'exemple ci-dessous les « Temps - Fermeture du support du fournisseur » sont en rouge et les « Temps - Ouverture du support du fournisseur" en vert :

	00:00	01:00	02:00	03:00	04:00	05:00	06:00	07:00	08:00	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00
Lundi																								
Mardi																								
Mercredi																								
Jeudi																								
Vendredi																								
Samedi																								
Dimanche																								
Férié																								

### II. « Date - OLA - Minuteur actif »

Types de ticket : Incidents, Demandes, Changements

Principes :

- Date et heure de démarrage du minuteur OLA.
- La valeur est mise à jour à chaque changement de statut du minuteur OLA :
  - Minuteur « Inactif » passé en « Actif » : Sauvegarde de la date.
  - Minuteur « Actif » passé en « Inactif » : Valeur réinitialisée à vide.

### III. « OLA - Temps total brut »

Types de ticket : Incidents, Demandes, Changements

Principes :

- Temps total écoulé avec des OLAs actifs.
- La valeur est mise à jour à chaque changement de statut du minuteur OLA :
  - Minuteur « Inactif » passé en « Actif » : Pas de mise à jour de la valeur.

- Minuteur « Actif » passé en « Inactif » : La valeur est mise à jour avec le temps du minuteur passé en statut « Actif ».

Calcul :

« Date courante » - « Date - OLA - Minuteur actif »

#### **IV. « OLA - Temps total pondéré »**

Types de ticket : Incidents, Demandes, Changements

Principes :

- Temps total écoulé avec des OLAs actifs en tenant compte des fermetures du support fournisseur.
- La valeur est mise à jour à chaque changement de statut du minuteur OLA :
  - Minuteur « Inactif » passé en « Actif » : Pas de mise à jour de la valeur.
  - Minuteur « Actif » passé en « Inactif » : La valeur est mise à jour avec le temps du minuteur passé en statut « Actif ».

Calcul :

« Date courante » - « Date - OLA - Minuteur actif » - (« Temps - Fermeture du support du fournisseur » entre les 2 dates)

## Indicateurs Traitements

### I. « Traitement - Nombre d'échanges »

Types de ticket : Tous

Principes :

- Nombre total d'échanges avec texte (par email ou via le portail), exemples :
  - L'ajout d'un échange, l'envoi ou la réception d'un email génèreront un échange.
  - La modification d'une propriété, du statut, etc. ne génèreront pas d'échange.
- La valeur est mise à jour à chaque ajout d'échange ou d'email.

### II. « Traitement / Équipes - Nombre de transferts »

Types de ticket : Tous

Principes :

- Nombre total de transferts entre équipes.
- La valeur est mise à jour à chaque transfert entre équipes.

### III. « Traitement / Équipes - Nombre d'équipes »

Types de ticket : Tous

Principes :

- Nombre d'équipes différentes ayant participé au traitement du ticket.
- La valeur est mise à jour à chaque acquittement de tâche. Sont considérées comme des tâches :
  - La présence d'une tâche, acquittée ou non, dans l'onglet « Agenda » du ticket. La tâche est obligatoirement affectée à une équipe, une équipe qui a une tâche sur un ticket est donc considérée comme participante au traitement du ticket.
  - L'ajout d'un échange avec le renseignement d'une charge qui est traduit par une tâche.
- Quelques exemples :
  - J'ai créé le ticket ou pris en compte le ticket d'un utilisateur final, si j'ajoute des échanges puis transfère le ticket sans renseigner de charge, mon équipe qui possédait le ticket à l'origine ne sera pas prise en compte dans le champ « Nombre d'équipes ».
  - Un ticket peut être transféré entre différentes équipes, si aucun échange avec charge ou aucune tâche n'est acquittée, ces équipes ne seront pas prises en compte dans le champ « Nombres d'équipes ».
  - Si j'ajoute un échange avec une charge à un ticket qui n'appartient pas à mes équipes, mon équipe ne sera pas prise en compte car le ticket n'a pas été transféré à mon équipe. De plus je peux voir ce ticket car j'accès à l'organisation via plusieurs équipes.

## IV. « Traitement - Nombre de réouvertures »

Types de ticket : Incidents, Demandes, Changements

Principes :

- Nombre total de réouverture par l'auteur du ticket.
- La valeur est mise à jour à chaque réouverture du ticket.

## Indicateurs Autres

---

### I. « Temps - Charge totale »

Types de ticket : Tous

Principes :

- Charge cumulée (heures et minutes) de toutes les tâches et de toutes les charges renseignées manuellement du ticket.
- La valeur est mise à jour à chaque acquittement de tâche ou chaque ajout d'échange avec une charge renseignée.

### II. « Temps - Charge totale par équipe »

Types de ticket : Tous

Principes :

- Charge cumulée (heures et minutes), par équipe ayant participé au traitement du ticket, de toutes les tâches et de toutes les charges renseignées manuellement du ticket.
- La valeur est mise à jour à chaque acquittement de tâche ou chaque ajout d'échange avec une charge renseignée.

### III. « Coût - Montant »

Types de ticket : Incidents, Demandes, Changements

Principes :

- Coût du ticket à facturer, ce champ apparaît s'il est paramétré dans le modèle utilisé pour créer le ticket.
- La valeur est mise à jour à chaque sauvegarde de coût.

### IV. « Auteur - Satisfaction »

Types de ticket : Incidents, Demandes, Changements

Principes :

- Indique le nombre d'étoiles sélectionnées par l'utilisateur final archivant le ticket.
- La valeur n'est pas mise à jour après l'archivage du ticket.

Fin du document