

Oversight Dashboard 1.2

Få bättre översikt över ärenden.

- Arbetsbelastning för varje grupp
- Incidenthantering
- Veckosamanställning
- Inkommande ärenden
- Topp 5 Incident och beställningar



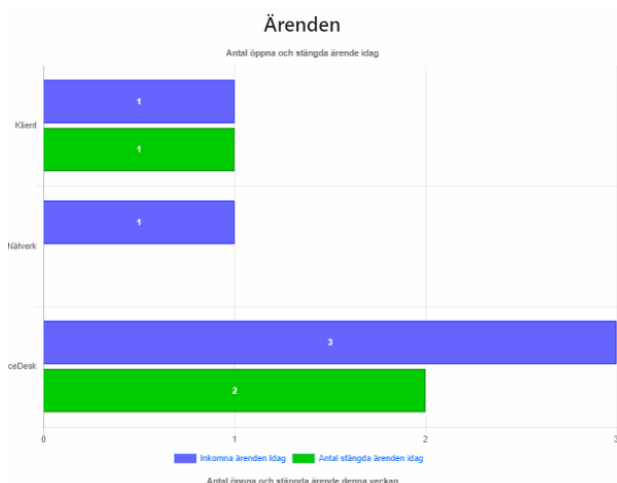
Statistik för din organisation

Oversight Dashboard är en webbapp som anpassas till ditt befintliga ärendehanteringssystem och som visar hur väl gruppen jobbar med incidenter och ärenden.

Till **Oversight** finns även modulen *förändringskalender*, *FSC*, som visar pågående och planerade förändringar.

Statistik och uppföljning

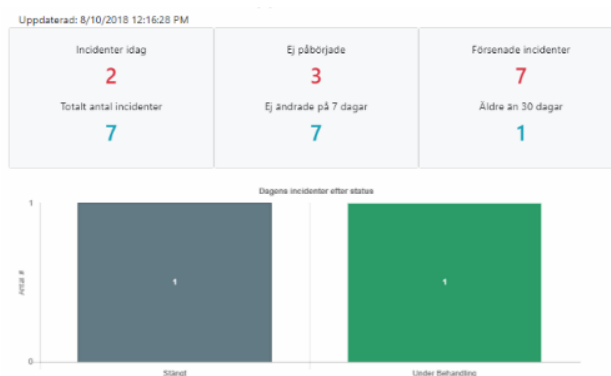
Bedöm arbetsbelastning genom att se antal öppna och stängda ärenden under dagen per grupp. Om gruppen stänger fler ärenden än det kommer in så visar det på att det finns god bemanning och tid för proaktivt arbete.



Hela veckans arbete inkl. backlog syns tydligt och det blir enkelt att följa upp.



Alla incidenter går att följa och se hur de utvecklar sig över dagen men även om det finns problem.



Prio 1, 2 och 3 incidenter visas tydligt för gruppen för snabb uppföljning.



Detaljer för prio 1 ärenden visas för gruppen så alla vet vad som händer.

Pågående Incidenter Prio 1

Ärendenr: 6	Handläggare: PELLE BENGTSOON	Registrerad: 2018-08-06 kl.16:19
Kategori: IT_Server och datacenter_Databas	Grupp: ServiceDesk	Status: Registrerat
Beskrivning:		

I en IT-organisation så händer saker snabbt ibland. Då är det bra att kunna se vilka ärenden och incidenter som ligger i topp för att göra en snabb analys.

Top 5

Top 5 incidenter idag (Alla grupper)	
Kategori	Antal
Mobil	1
Övervakning	1

Top 5 Beställningar idag (Alla grupper)	
Kategori	Antal
Anställning	1
Datanät	1
Mobil	1

Ärenden kan komma in på många olika sätt och det är inte alltid lätt att se hur mötet med användaren sker. Då finns det en daglig sammanställning som visar detta samt det totala antalet inkommande ärenden.

Övrigt

Inkommet idag (Alla typer av ärenden)	
Väg in	Antal
Telefon	2
Okänt	3
Totalt	5

Teknisk beskrivning

- Utvecklad i senaste HTML5-standard
- Körs på IIS och Microsoft Windows Server 2008 R2 eller senare
- Microsoft SQL Server 2008 eller senare
- Kräver ASP.NET Core Hosting bundle 2.1 och Microsoft Visual C++ 2015
- Kräver läsrättigheter i sin egen katalog för konfigurationsfiler
- All statistik uppdateras automatisk varje minut

