

Service Desk Rapporter

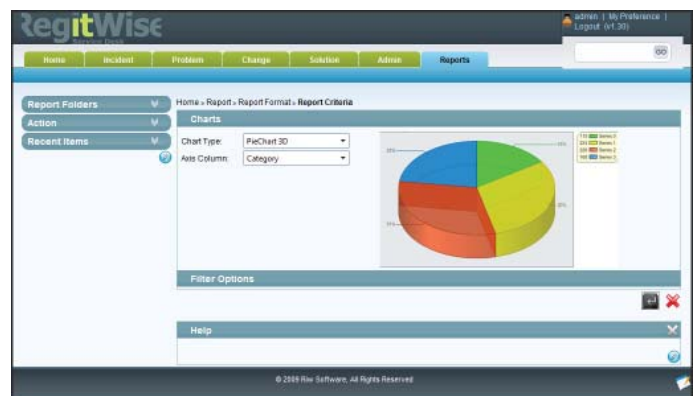
Rapporter spelar en viktig roll. Att kunna ta ut listor och diagram på ärenden som är öppna, stängda eller försenade vid alla tidpunkter är kritiskt för verksamheten. Att kunna se när en SLA (Service Level of Agreement) ej är uppfylld, vilken person eller avdelning som skapar de flesta ärendena är viktigt för att kunna skapa förutsättningar att förebygga problemen i framtiden. Flexibla rapporter kan skapas antingen i listform, matriser eller olika former av diagram.

1.1 Färdiga rapporter

Rapporter finns färdiga att använda i RegitWise Service Desk för att kunna följa hur arbetet går med ärenden, problem och ändringar.

- Rapporter för alla ärenden
- Rapporter för stängda ärenden
- Rapporter för försenade ärenden
- Rapporter för pågående ärenden
- Summeringsrapporter
- Övervakningsrapporter
- Rapporter för förbrukad tid

Alla dessa kategorier av rapporter finns tillgängliga baserat på: avdelning, status, prioritering, tekniker, användare, kategori och datum.



1.2 Egna rapporter

Egna Rapporter kan skapas för alla moduler i RegitWise Service Desk. Dessa kan skapas som listor, matriser eller diagram. Alla rapporter kan filtreras på många olika sätt.

- Gruppering på olika nivåer.
- Filtrering på datum och/eller andra kriterier.
- Summeringar.

