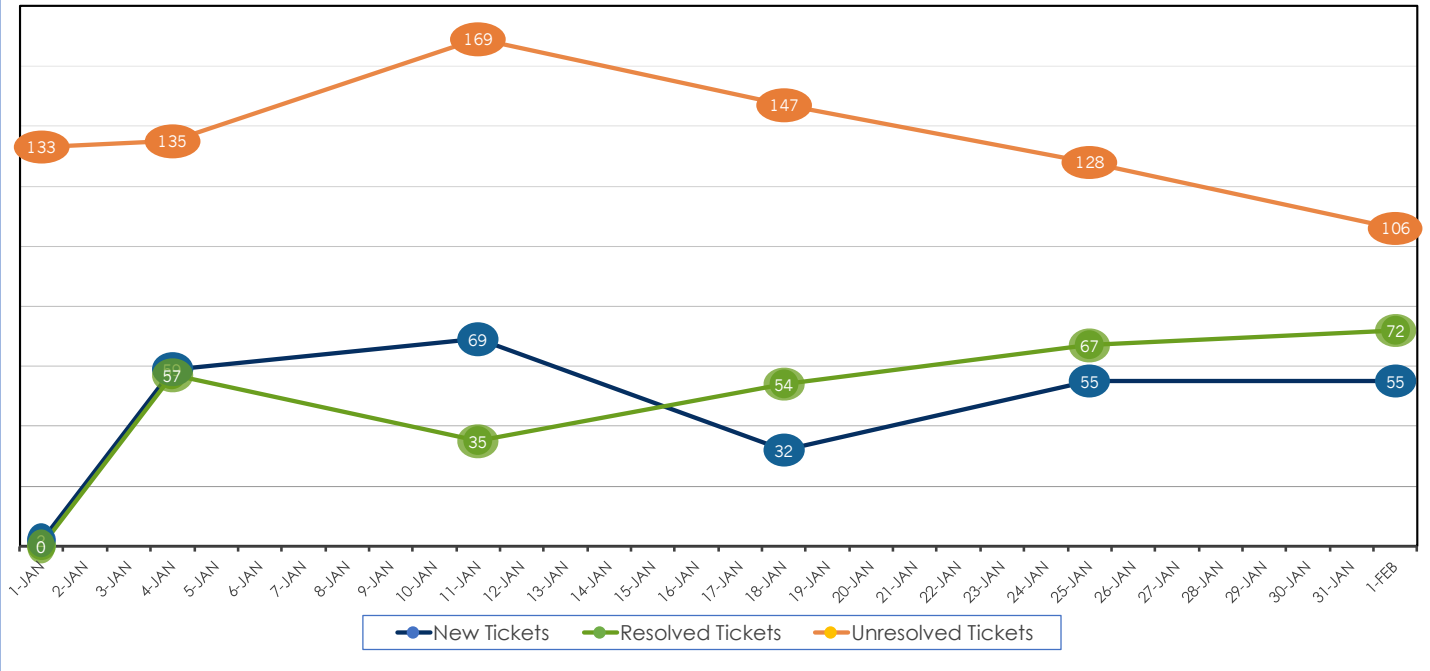


Easthampton Public Schools Technology Department Helpdesk Metrics January 1 - February 1



| Week | New Tickets | Resolved Tickets | Unresolved Tickets |
|--------|-------------|------------------|--------------------|
| 1-Jan | 2 | 0 | 133 |
| 4-Jan | 59 | 57 | 135 |
| 11-Jan | 69 | 35 | 169 |
| 18-Jan | 32 | 54 | 147 |
| 25-Jan | 55 | 67 | 128 |
| 1-Feb | 55 | 72 | 106 |

January 7 — Departure of Technology Director

January 8 — Deployment started of 600 Chromebooks (requiring 150+ hrs. of labor).

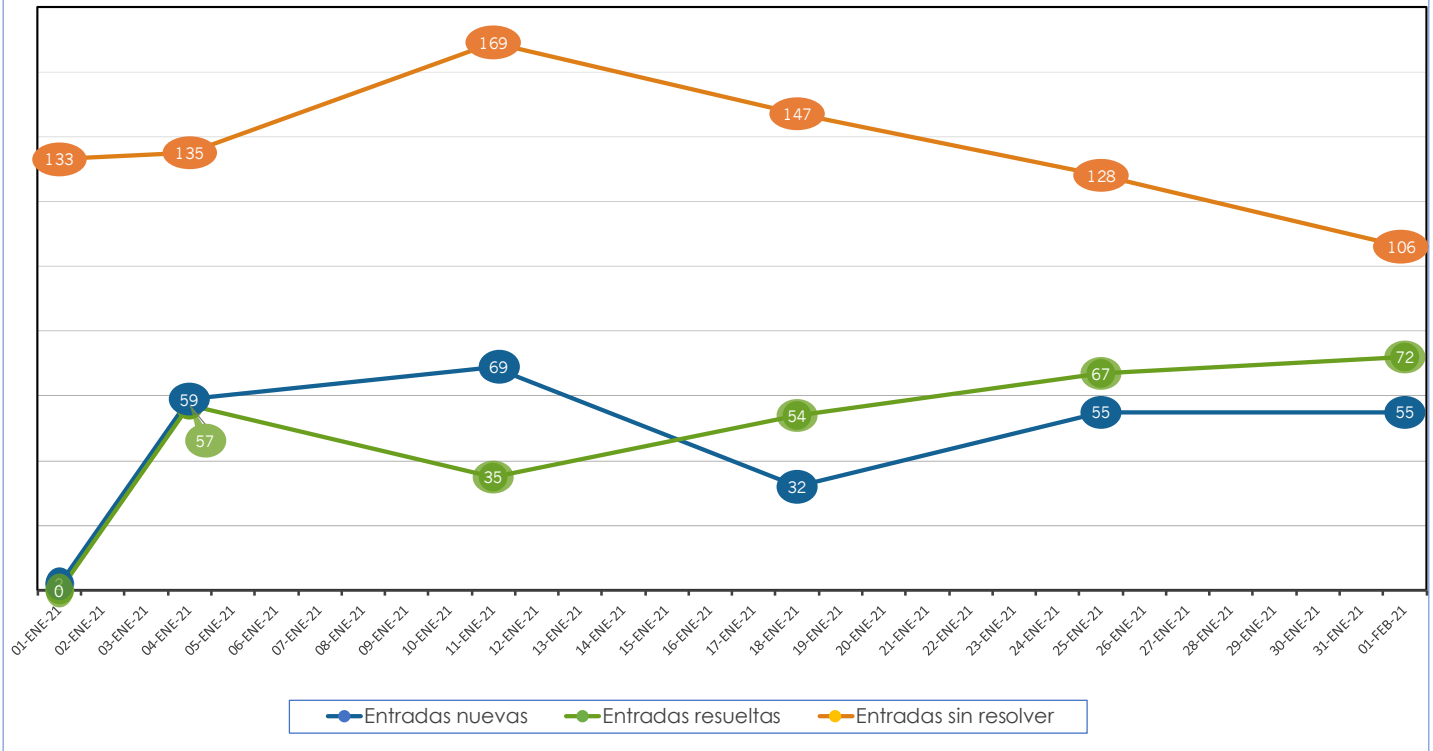
January 13 — Re-assignment of CARES Act grant funded technician to city department duties.

A significant portion of technology department resources are currently addressing the deployment of 600 new Chromebooks. Once this has been completed, resources will be freed up to concentrate on helpdesk requests.

Escuelas Públicas de Easthampton

Métricas del servicio de asistencia tecnológica

1 de enero - 1 de febrero



| Semana | Entradas nuevas | Entradas resueltos | Entradas sin resolver |
|--------------|-----------------|--------------------|-----------------------|
| 1 de enero | 2 | 0 | 133 |
| 4 de enero | 59 | 57 | 135 |
| 11 de enero | 69 | 35 | 169 |
| 18 de enero | 32 | 54 | 147 |
| 25 de enero | 55 | 67 | 128 |
| 1 de febrero | 55 | 72 | 106 |

7 de enero - Salida del Director de Tecnología.

8 de enero - se ha iniciado la implementación de 600 Chromebooks (que requieren más de 150 horas de mano de obra).

13 de enero - Reasignación del técnico financiado por la Ley CARES a las funciones del departamento de la ciudad.

Una parte significativa de los recursos del departamento de tecnología están abordando actualmente la implementación de 600 Chromebooks nuevos. Una vez que esto se haya completado, los recursos se liberarán para concentrarse en las solicitudes del servicio de asistencia.