

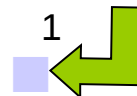
第10回 Sakai カンファレンス

参加して得られたこと



Boston, MA - July 8-10, 2009

- アメリカ・ボストンの
ハイアット・リージェンシー・ケンブリッジホテル、7月8～10日
- 参加者数：登録者 525名、出席者 510名（昨年：313名）
- 教員(Faculty)の参加者が増えた→ユーザの視点での議論も活発に
- 8割は、北アメリカから。ヨーロッパ、オーストラリア、南アメリカ、南アフリカ、アジア
- 6つのカテゴリに分けてセッションが行われました
Ja Sakai セッション、テクニカルデモ
ミシガン大学のユーザサポート
→カンファレンスの模様は公開されています
- ついに出版！公式ガイドブック
- 開発や運用方法などの各大学独自で実装しているものもたくさん発表されていて大いに勉強になりました。



Ja Sakai セッション



テクニカルデモ



ミシガン大学のユーザサポート

■運用について(Sakai 2.5.4)

合計

32,127 Course sites

27,573 Project sites

Winter 09

3,990 Course sites in use

17,066 Avg daily users

9,110 Concurrent users at
peak

■問い合わせ

合計

66,610 emails

7,111 phone calls

Winter 09

4,724 emails

707 phone calls

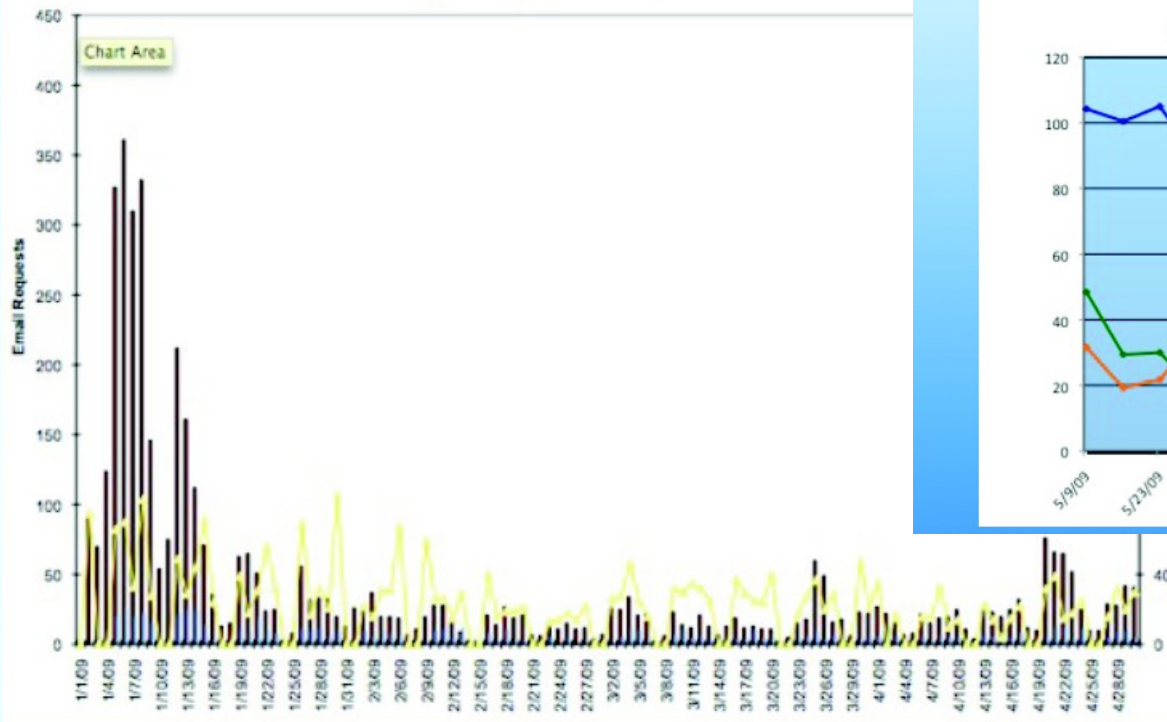
21.2 Avg response time in
minutes

サポートの管理指標は、レスポンスタイム

ミシガン大学のユーザサポート

By request volume

CTools Support Requests vs Response Time - Winter 09



By staff coverage

Summer 09
Average Daily Support Contacts per Week
Average Response time per Contact per Week

