



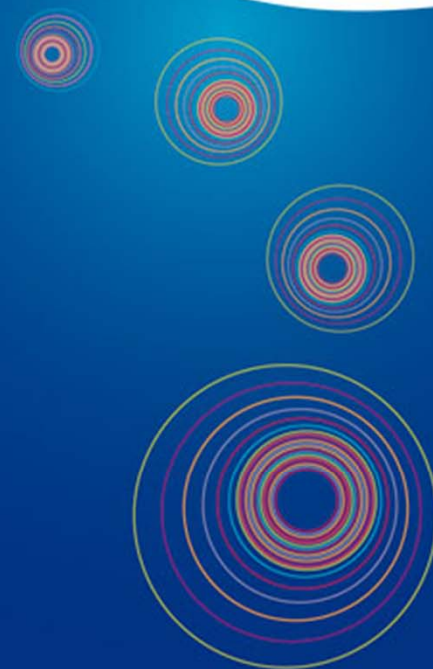
altran
playground for innovation

Informe de Seguiment del CAS
Universitat Autònoma de Barcelona
Segon Trimestral 2011



Índex

- Estadístiques sobre els Casos i les Trucades
- Comparativa i Evolució de les Trucades
- Casos Registrats per Dia del Mes
- Diari d'Incidents
- Casos Registrats per Facultats
- Peticions



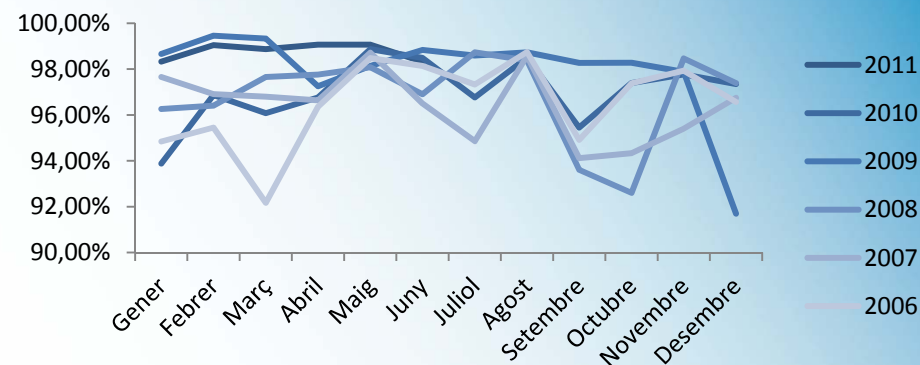
Indicador	Perc. %	Valor / Total
Casos Registrats		5.771
Casos Registrats com a Incidències	51,93%	2.997 / 5.771
Casos Registrats com a Consultes	27,43%	1.583 / 5.771
Casos Registrats com a Petició	20,55%	1.186 / 5.771
Casos Registrats com a Queixa	0,09%	5 / 5.771
Casos Tancats		5.652
Casos resolts en menys de 30 minuts	56,56%	3.197 / 5.652
Casos resolts sense passar a altres Departaments	80,59%	4.555 / 5.652

Indicador	Perc. %	Valor / Total
Trucades rebudes		5.959
Trucades fora de l'horari de servei	2,45%	146 / 5.959
Trucades ateses	98,07%	5.701 / 5.813
Trucades ateses en menys de 30 segons	98,81%	5.633 / 5.701
Trucades perdudes	0,62%	36 / 5.813
Trucades Penjades abans d'entrar en cua	1,27%	14 / 5.813
Trucades Transferides	0,03%	2 / 5.813
Correus Processats		3.601
Correus processats al Abril	27,38%	986
Correus processats al Maig	35,38%	1.274
Correus processats al Juny	37,24%	1.341

Comparativa i Evolució de les Trucades

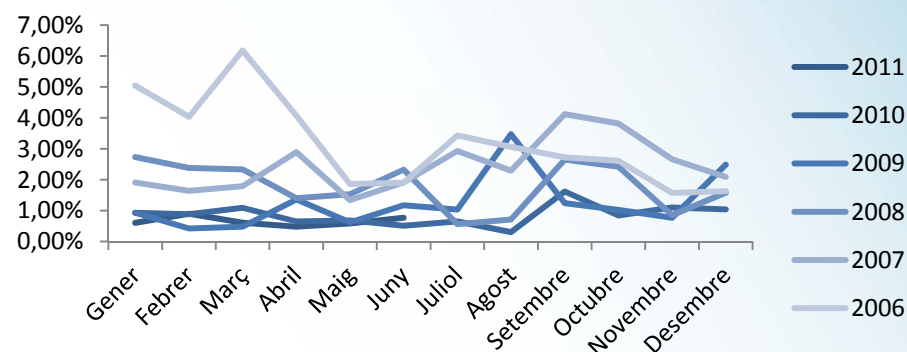
Trucades Rebudes

	2011	2010	2009	2008	2007	2006
Gener	2.509	2.428	2.708	2.995	2.903	3.126
Febrer	2.803	2.627	2.631	2.950	3.930	3.397
Març	2.813	2.360	2.722	1.957	3.359	4.323
Abril	1.789	2.328	2.405	2.250	2.177	2.676
Maig	2.091	2.082	1.945	2.184	2.775	3.025
Juny	2.079	2.344	1.873	2.133	2.636	2.595
Juliol		2.328	1.966	2.329	2.647	2.632
Agost		715	531	608	839	937
Setembre		4.348	3.156	3.912	3.321	3.482
Octubre		3.807	3.341	4.312	3.734	3.322
Novembre		3.486	2.359	2.967	2.885	2.828
Desembre		1.947	1.726	2.297	1.960	1.931



Trucades Ateses

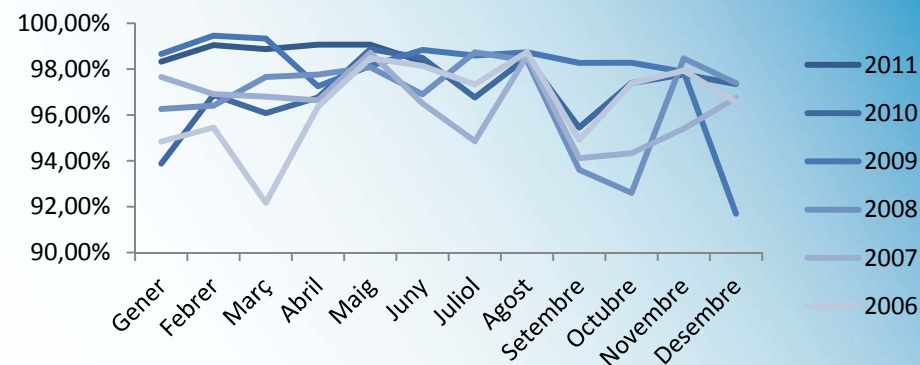
	2011	2010	2009	2008	2007	2006
Gener	98,43%	98,66%	97,43%	97,27%	98,09%	94,54%
Febrer	98,07%	98,59%	98,66%	97,62%	98,34%	96,39%
Març	98,25%	97,99%	98,49%	97,62%	98,21%	93,82%
Abril	97,59%	98,27%	97,41%	98,60%	97,11%	95,44%
Maig	98,51%	98,21%	98,13%	98,47%	98,66%	98,54%
Juny	98,02%	98,63%	97,90%	97,68%	98,09%	98,10%
Juliol		98,27%	98,15%	98,62%	97,07%	96,57%
Agost		98,67%	96,33%	97,71%	97,71%	96,94%
Setembre		96,74%	97,45%	96,24%	95,84%	97,28%
Octubre		98,13%	97,75%	96,34%	96,18%	97,51%
Novembre		97,45%	98,42%	98,23%	97,34%	98,43%
Desembre		97,67%	96,58%	97,37%	97,91%	98,32%



Comparativa i Evolució de les Trucades

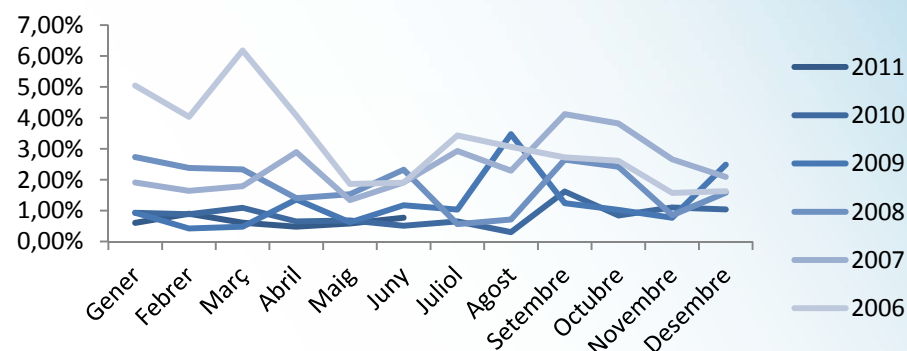
Trucades Ateses en Menys de 30 Segons

	2011	2010	2009	2008	2007	2006
Gener	98,33%	93,88%	98,66%	96,26%	97,66%	94,84%
Febrer	99,05%	96,87%	99,46%	96,41%	96,91%	95,45%
Març	98,87%	96,08%	99,33%	97,66%	96,80%	92,17%
Abril	99,07%	96,76%	97,25%	97,76%	96,64%	96,36%
Maig	99,07%	98,87%	98,14%	98,08%	98,72%	98,48%
Juny	98,32%	98,49%	98,84%	96,90%	96,50%	98,14%
Juliol		96,76%	98,59%	98,73%	94,86%	97,33%
Agost		98,50%	98,73%	98,38%	98,57%	98,75%
Setembre		95,45%	98,27%	93,61%	94,12%	94,91%
Octubre		97,39%	98,28%	92,60%	94,33%	97,38%
Novembre		97,77%	97,88%	98,47%	95,40%	97,93%
Desembre		97,35%	91,69%	97,39%	96,75%	96,57%



Trucades Perdudes

	2011	2010	2009	2008	2007	2006
Gener	0,60%	0,93%	0,93%	2,73%	1,91%	5,04%
Febrer	0,90%	0,88%	0,42%	2,38%	1,64%	4,03%
Març	0,61%	1,09%	0,48%	2,33%	1,79%	6,18%
Abril	0,48%	0,65%	1,36%	1,40%	2,89%	4,07%
Maig	0,58%	0,68%	0,62%	1,53%	1,34%	1,86%
Juny	0,77%	0,51%	1,17%	2,32%	1,91%	1,90%
Juliol		0,65%	1,03%	0,56%	2,93%	3,43%
Agost		0,30%	3,47%	0,71%	2,29%	3,06%
Setembre		1,62%	1,24%	2,65%	4,12%	2,72%
Octubre		0,84%	1,02%	2,42%	3,82%	2,61%
Novembre		1,10%	0,77%	0,85%	2,66%	1,57%
Desembre		1,04%	2,48%	1,58%	2,09%	1,63%



Casos Registrats per Dia del Mes

Abril	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Casos oberts	78	12	4	174	104	89	90	71	5	5	92	100	92	88	72
	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
	7	4	30	0	0	198	0	0	0	0	136	104	93	88	15

**Casos
1.751**

Maig	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Casos oberts	12	116	105	75	76	62	6	3	116	104	86	73	61	0	8	109
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
	118	95	87	77	3	8	89	80	87	96	68	5	1	129	114	

**Casos
2.069**

Juny	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Casos oberts	89	83	118	6	5	130	112	111	99	70	8	6	11	116	104
	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
	83	64	6	10	72	69	74	77	17	4	5	160	90	84	68

**Casos
1.951**

Diari d'Incidents

Abril

- Dia 4. Problemes de xarxa a l'edifici de Lletres/Socials.
- Dia 7. Intervenció de telefonia de 20 a 22 hores.
- Dia 11. Intervenció a la Xarxa Privada Virtual.
- Dia 13. Intervenció a la Centraleta del CAS de 14 a 15 hores.
- 19 i 20. Aturada electrica a l'SI, prevista pel dia 19 que s'allarga fins el dia 20 degut a problemes de climatització de la sala de servidors.
- Dia 29. Problemes de xarxa generalitzats.

Maig

- Dia 4. Migració del servidor KANE (C.Comunicació)
- Dia 16. Problemes de xarxa a Socials.
- Dia 26. Problemes de xarxa a Medicina.
- Dia 30. Problemes de xarxa a l'edifici de Lletres/Socials. Problemes amb el Portal Corporatiu.
- Dia 31. Problema d'accés a Campus Virtual.

Juny

- Dia 7. Problemes de xarxa generalitzats.
- Del 14 al 20. Problema de xarxa a la Biblioteca d'Humanitats.
- Dia 15. Migració del servidor EINSTEIN (Escola d'Enginyeria i Ciències i Biociències)
- Dia 22. Aturada del servei de pàgines.uab.cat.

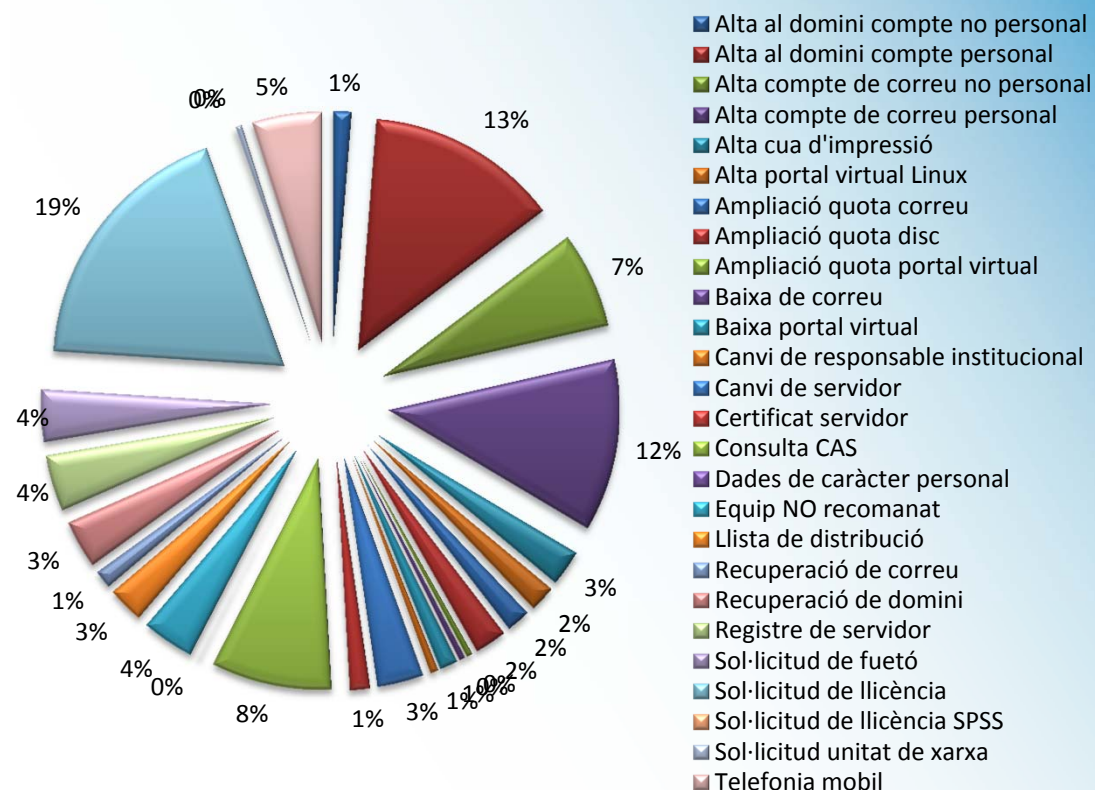
Casos Registrats per Facultat

SID Vinculat	Casos arribats al CAS	Casos escalats al SID	%
Ciències i Biociències	800	150	18,75%
Ciències Socials	386	20	5,18%
Comunicació	355	32	9,01%
Educació	233	0	0,00%
ETSE	156	9	5,77%
FTI (SERIM)	160	17	10,63%
Lletres i Psicologia	1.018	132	12,97%
Medicina	346	40	11,56%
Rectorat	382	25	6,54%
Sabadell	45	1	2,22%
Veterinària	232	9	3,88%
Alumnes		783	
Sense SID		337	
Suport Contractat		315	
Usuaris Generics		223	

(*) actualment no es registren tots els casos que arriben als SID's

Formularis de peticions

Petició	Casos
Alta al domini compte no personal	9
Alta al domini compte personal	96
Alta compte de correu no personal	48
Alta compte de correu personal	86
Alta cua d'impressió	18
Alta portal virtual Linux	13
Ampliació quota correu	12
Ampliació quota disc	16
Ampliació quota portal virtual	3
Baixa de correu	3
Baixa portal virtual	9
Canvi de responsable institucional	4
Canvi de servidor	23
Certificat servidor	10
Consulta CAS	60
Dades de caràcter personal	1
Equip NO recomanat	26
Llista de distribució	18
Recuperació de correu	9
Recuperació de domini	24
Registre de servidor	28
Sol·licitud de fuetó	26
Sol·licitud de llicència	132
Sol·licitud de llicència SPSS	1
Sol·licitud unitat de xarxa	3
Telefonia mobil	35
TOTAL	713



Peticions per Facultat (I)

Ciències i Biociències		Ciències Socials		Comunicació	
Alta al domini compte personal	24	Alta al domini compte personal	5	Alta al domini compte no personal	1
Alta compte de correu no personal	11	Alta compte de correu no personal	1	Alta al domini compte personal	7
Alta compte de correu personal	26	Alta compte de correu personal	4	Alta compte de correu no personal	2
Alta cua d'impressió	4	Alta cua d'impressió	4	Alta cua d'impressió	3
Alta portal virtual Linux	3	Alta portal virtual Linux	1	Ampliació quota correu	1
Ampliació quota disc	1	Ampliació quota disc	1	Ampliació quota disc	4
Canvi de servidor	2	Baixa portal virtual	1	Ampliació quota portal virtual	2
Certificat servidor	4	Canvi de responsable institucional	1	Baixa portal virtual	1
Consulta CAS	17	Consulta CAS	2	Canvi de servidor	1
Equip NO recomanat	9	Equip NO recomanat	1	Consulta CAS	3
Llista de distribució	2	Llista de distribució	3	Llista de distribució	1
Recuperació de domini	3	Recuperació de correu	1	Sol·licitud de llicència	9
Registre de servidor	10	Sol·licitud de fuetó	2	Telefonia mobil	1
Sol·licitud de fuetó	6	Sol·licitud de llicència	9	TOTAL	36
Sol·licitud de llicència	26	Sol·licitud de llicència SPSS	1		
Telefonia mobil	4	Sol·licitud unitat de xarxa	1		
TOTAL	196	Telefonia mobil	2		
		TOTAL	40		

Peticions per Facultat (II)

Lletres i Psicologia	
Alta al domini compte personal	7
Alta compte de correu no personal	9
Alta compte de correu personal	8
Alta cua d'impressió	1
Alta portal virtual Linux	1
Ampliació quota correu	5
Baixa portal virtual	1
Canvi de servidor	2
Consulta CAS	3
Equip NO recomanat	7
Llista de distribució	1
Recuperació de domini	3
Registre de servidor	4
Sol·licitud de fuetó	8
Sol·licitud de llicència	28
Telefonia mobil	6
TOTAL	94

Medicina	
Alta al domini compte personal	6
Alta compte de correu no personal	2
Alta compte de correu personal	15
Alta portal virtual Linux	2
Ampliació quota disc	1
Baixa de correu	1
Canvi de servidor	1
Consulta CAS	3
Equip NO recomanat	2
Registre de servidor	2
Sol·licitud de llicència	5
Sol·licitud unitat de xarxa	1
Telefonia mobil	5
TOTAL	46

Sabadell	
Consulta CAS	3
Registre de servidor	1
Sol·licitud de llicència	1
Telefonia mobil	1
TOTAL	6

Rectorat	
Alta al domini compte personal	10
Alta compte de correu no personal	11
Alta compte de correu personal	4
Alta portal virtual Linux	4
Ampliació quota correu	2
Ampliació quota disc	5
Ampliació quota portal virtual	1
Baixa de correu	1
Baixa portal virtual	1
Canvi de servidor	5
Consulta CAS	2
Equip NO recomanat	3
Llista de distribució	4
Recuperació de correu	1
Recuperació de domini	9
Registre de servidor	2
Sol·licitud de fuetó	3
Sol·licitud de llicència	9
Sol·licitud unitat de xarxa	1
Telefonia mobil	5
TOTAL	83

Peticions per Facultat (III)

Educació	
Alta al domini compte personal	5
Alta compte de correu no personal	1
Alta compte de correu personal	4
Alta portal virtual Linux	1
Baixa portal virtual	1
Canvi de servidor	4
Equip NO recomanat	2
Recuperació de correu	3
Sol·licitud de llicència	7
Telefonia mobil	1
TOTAL	29

FTI (SERIM)	
Alta al domini compte no personal	1
Alta al domini compte personal	4
Alta compte de correu no personal	1
Alta compte de correu personal	2
Canvi de responsable institucional	1
Canvi de servidor	2
Llista de distribució	1
Sol·licitud de fuetó	1
Sol·licitud de llicència	2
TOTAL	15

ETSE	
Alta al domini compte no personal	1
Alta al domini compte personal	6
Alta compte de correu no personal	2
Alta compte de correu personal	6
Alta cua d'impressió	4
Baixa portal virtual	2
Canvi de servidor	1
Consulta CAS	10
Llista de distribució	1
Recuperació de domini	1
Registre de servidor	8
Sol·licitud de fuetó	1
Sol·licitud de llicència	19
TOTAL	62

Veterinària	
Alta al domini compte no personal	1
Alta al domini compte personal	9
Alta compte de correu no personal	1
Alta compte de correu personal	8
Alta cua d'impressió	2
Alta portal virtual Linux	1
Ampliació quota correu	4
Ampliació quota disc	3
Baixa portal virtual	2
Consulta CAS	2
Equip NO recomanat	2
Recuperació de correu	1
Recuperació de domini	3
Sol·licitud de fuetó	2
Sol·licitud de llicència	9
Telefonia mobil	2
TOTAL	52



altran

