



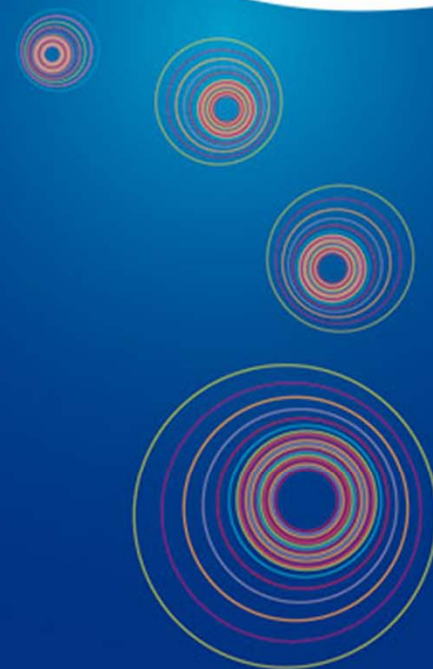
altran
playground for innovation

Informe de Seguiment del CAS
Universitat Autònoma de Barcelona
Quart Trimestral 2010



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



Estadístiques Sobre els Casos Registrats

Indicador	Perc. %	Valor / Total
Casos Registrats		9.463
Casos Registrats com a Incidències	43,94%	4.150 / 9.463
Casos Registrats com a Consultes	29,05%	2.749 / 9.463
Casos Registrats com a Petició	26,92%	2.547 / 9.463
Casos Registrats com a Queixa	0,10%	9 / 9.463
Casos Tancats		9.160
Casos resolts en menys de 30 minuts	53,94%	4.941 / 9.160
Casos resolts sense passar a altres Departaments	77,37%	7.087 / 9.160

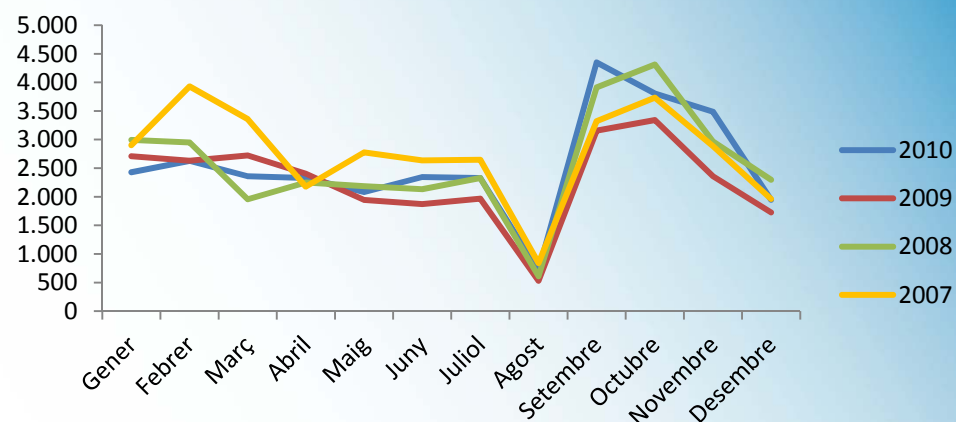
Estadístiques Via d'Entrada

Indicador	Perc. %	Valor / Total
Trucades rebudes		9.240
Trucades fora de l'horari de servei	0,68%	63 / 9.240
Trucades ateses	97,78%	8.973 / 9.177
Trucades ateses en menys de 30 segons	97,53%	8.751 / 8.973
Trucades perdudes	0,98%	90 / 9.177
Trucades Penjades abans d'entrar en cua	1,20%	110 / 9.177
Trucades Transferides	0,04%	4 / 9.177
Correus Processats		6.180
Correus processats al Octubre	49,26%	3.044
Correus processats al Novembre	29,43%	1.819
Correus processats al Desembre	21,31%	1.317

Comparativa i Evolució de les Trucades

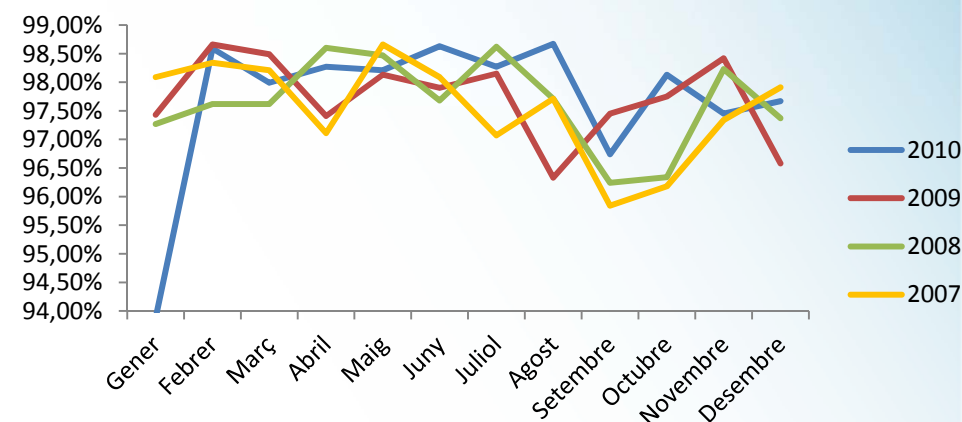
Trucades Rebudes

	2010	2009	2008	2007	2006
Gener	2.428	2.708	2.995	2.903	3.126
Febrer	2.627	2.631	2.950	3.930	3.397
Març	2.360	2.722	1.957	3.359	4.323
Abril	2.328	2.405	2.250	2.177	2.676
Maig	2.082	1.945	2.184	2.775	3.025
Juny	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

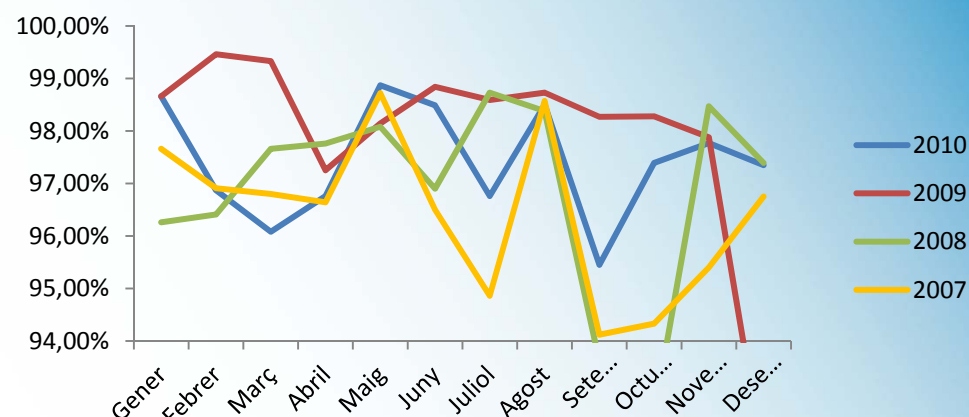
	2010	2009	2008	2007	2006
Gener	93,88%	97,43%	97,27%	98,09%	94,54%
Febrer	98,59%	98,66%	97,62%	98,34%	96,39%
Març	97,99%	98,49%	97,62%	98,21%	93,82%
Abril	98,27%	97,41%	98,60%	97,11%	95,44%
Maig	98,21%	98,13%	98,47%	98,66%	98,54%
Juny	98,63%	97,90%	97,68%	98,09%	98,10%
Juliol	98,27%	98,15%	98,62%	97,07%	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

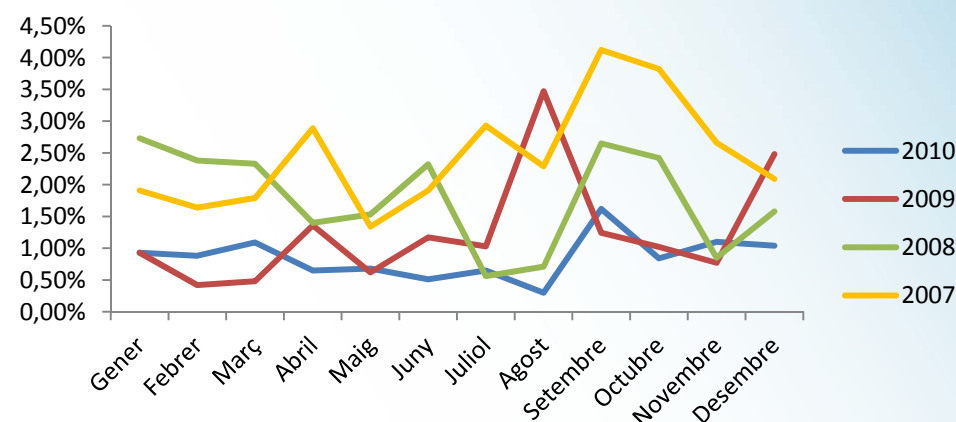
Trucades Ateses en Menys de 30 Segons

	2010	2009	2008	2007	2006
Gener	98,66%	98,66%	96,26%	97,66%	94,84%
Febrer	96,87%	99,46%	96,41%	96,91%	95,45%
Març	96,08%	99,33%	97,66%	96,80%	92,17%
Abril	96,76%	97,25%	97,76%	96,64%	96,36%
Maig	98,87%	98,14%	98,08%	98,72%	98,48%
Juny	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

	2010	2009	2008	2007	2006
Gener	0,93%	0,93%	2,73%	1,91%	5,04%
Febrer	0,88%	0,42%	2,38%	1,64%	4,03%
Març	1,09%	0,48%	2,33%	1,79%	6,18%
Abril	0,65%	1,36%	1,40%	2,89%	4,07%
Maig	0,68%	0,62%	1,53%	1,34%	1,86%
Juny	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

Octubre	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Casos oberts	181	20	18	280	279	252	236	172	17	19	63	17	275	257	160	23
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
	16	247	216	179	206	183	12	17	245	170	175	149	131	7	12	

Casos
4.234

Novembre	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Casos oberts	11	179	156	129	127	11	11	218	164	122	131	93	18	9	432
	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
	161	70	165	149	7	6	147	119	142	111	101	8	13	120	135

Casos
3.265

Desembre	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Casos oberts	128	125	124	6	7	7	43	6	147	55	13	11	110	121	103	122
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
	93	6	10	165	131	146	121	20	0	0	39	41	27	27	10	

Casos
1.964

Diari d'Incidents

Octubre

- Dia 4. Problemes de Xarxa a la Casa Convalescència.
- Dia 13. Problemes d'accés a Campus Virtual i Moodle

Novembre

- Dia 3. Problemes de Xarxa a Veterinària.
- Dia 8. Problemes al servidor de correu entrant.
- Dia 15. Problemes de Xarxa.
- Del 16 al 19. Problemes a la Xarxa Wireless
- Dia 19. Problemes d'accés al Portal de la UAB.

Desembre

- Dia 3. Problemes a la Xarxa a Ciències (C7), problemes d'accés a Webmail
- Dia 5. Problemes a la Xarxa Wireless de la Vila Universitària.

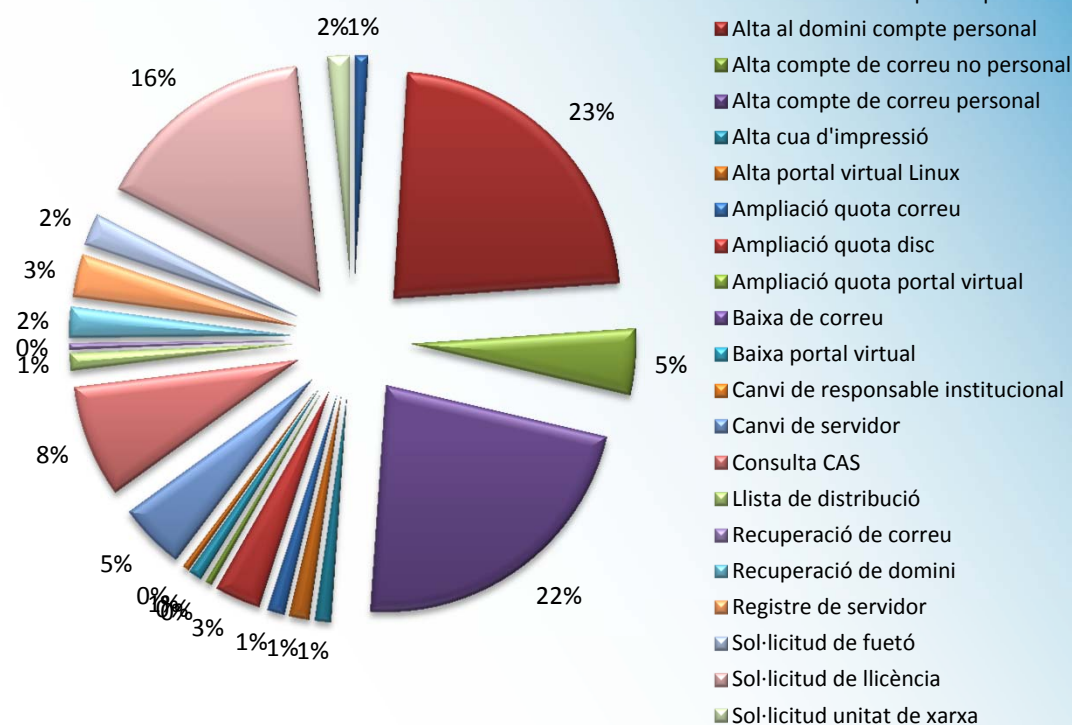
Casos Registrats per Facultat

SID Vinculat	Casos arribats al CAS	Casos escalats al SID	%
Ciències i Biociències	1.281	313	24,43%
Ciències Socials	526	71	13,50%
Comunicació	439	123	28,02%
Educació	444	41	9,23%
ETSE	375	78	20,80%
FTI (SERIM)	158	15	9,49%
Lletres i Psicologia	1.448	334	23,07%
Medicina	480	48	10,00%
Rectorat	472	105	22,25%
Sabadell	136	25	18,38%
Veterinària	231	35	15,15%
Suport Contractat	218	0	
Alumnes	1.185	0	
Altres ubicacions	2.069	0	

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

Formularis de peticions

Petició	Casos
Alta al domini compte no personal	10
Alta al domini compte personal	237
Alta compte de correu no personal	49
Alta compte de correu personal	232
Alta cua d'impressió	12
Alta portal virtual Linux	15
Ampliació quota correu	13
Ampliació quota disc	34
Ampliació quota portal virtual	5
Baixa de correu	1
Baixa portal virtual	10
Canvi de responsable institucional	5
Canvi de servidor	49
Consulta CAS	83
Llista de distribució	13
Recuperació de correu	5
Recuperació de domini	23
Registre de servidor	32
Sol·licitud de fuetó	24
Sol·licitud de llicència	164
Sol·licitud unitat de xarxa	17
TOTAL	1.033



Peticions per Facultat (I)

Ciències i Biociències	
Alta al domini compte personal	38
Alta compte de correu personal	37
Sol·licitud de llicència	27
Consulta CAS	9
Registre de servidor	9
Alta compte de correu no personal	6
Sol·licitud unitat de xarxa	5
Llista de distribució	3
Ampliació quota disc	2
Alta al domini compte no personal	1
Ampliació quota correu	1
Canvi de servidor	1
Sol·licitud de fuetó	1
TOTAL	140

Ciències Socials	
Alta al domini compte personal	20
Alta compte de correu personal	19
Sol·licitud de llicència	17
Canvi de servidor	5
Consulta CAS	2
Llista de distribució	2
Alta al domini compte no personal	2
Registre de servidor	1
Alta compte de correu no personal	1
Ampliació quota disc	1
Ampliació quota correu	1
Alta cua d'impressió	1
Ampliació quota portal virtual	1
Canvi de responsable institucional	1
Recuperació de correu	1
TOTAL	75

ETSE	
Alta compte de correu personal	36
Sol·licitud de llicència	23
Alta al domini compte personal	20
Consulta CAS	13
Registre de servidor	6
Canvi de servidor	4
Ampliació quota disc	3
Baixa portal virtual	1
TOTAL	106

FTI (SERIM)	
Alta al domini compte personal	5
Alta compte de correu personal	4
Alta compte de correu no personal	2
Sol·licitud de llicència	1
Consulta CAS	1
Ampliació quota disc	1
Recuperació de domini	1
Llista de distribució	1
TOTAL	16

Peticions per Facultat (II)

Lletres i Psicologia	
Alta al domini compte personal	67
Alta compte de correu personal	46
Sol·licitud de llicència	40
Alta compte de correu no personal	16
Sol·licitud de fuetó	12
Canvi de servidor	11
Consulta CAS	10
Registre de servidor	6
Sol·licitud unitat de xarxa	6
Alta al domini compte no personal	6
Alta portal virtual Linux	6
Ampliació quota disc	3
Alta cua d'impressió	3
Ampliació quota correu	3
Baixa portal virtual	2
Recuperació de domini	1
Llista de distribució	1
Recuperació de correu	1
Canvi de responsable institucional	1
Accés Impressora	1
TOTAL	242

Comunicació	
Alta compte de correu personal	11
Alta al domini compte personal	9
Sol·licitud de llicència	9
Ampliació quota disc	6
Consulta CAS	4
Alta cua d'impressió	2
Recuperació de domini	2
Canvi de servidor	1
Llista de distribució	1
Registre de servidor	1
Ampliació quota correu	1
Recuperació de correu	1
Sol·licitud unitat de xarxa	1
TOTAL	49

Medicina	
Alta compte de correu personal	16
Alta al domini compte personal	9
Sol·licitud de llicència	8
Registre de servidor	6
Canvi de servidor	5
Recuperació de domini	5
Sol·licitud de fuetó	4
Alta compte de correu no personal	2
Consulta CAS	2
Alta portal virtual Linux	2
Ampliació quota disc	2
Sol·licitud unitat de xarxa	1
Alta cua d'impressió	1
TOTAL	63

Peticions per Facultat (III)

Educació	
Alta al domini compte personal	23
Alta compte de correu personal	19
Sol·licitud de llicència	5
Consulta CAS	1
Recuperació de domini	1
Llista de distribució	1
Alta compte de correu no personal	1
Sol·licitud de fuetó	1
TOTAL	52

Sabadell	
Alta compte de correu personal	4
Alta al domini compte personal	1
Consulta CAS	1
Ampliació quota correu	1
Registre de servidor	1
TOTAL	8

Rectorat	
Sol·licitud de llicència	24
Canvi de servidor	14
Alta compte de correu no personal	11
Ampliació quota disc	11
Recuperació de domini	8
Alta compte de correu personal	7
Alta al domini compte personal	5
Consulta CAS	5
Sol·licitud unitat de xarxa	4
Ampliació quota correu	4
Baixa de correu	4
Alta portal virtual Linux	2
Canvi de responsable institucional	2
Sol·licitud de fuetó	1
Alta al domini compte no personal	1
Llista de distribució	1
Ampliació quota portal virtual	1
TOTAL	105

Veterinària	
Alta al domini compte personal	12
Ampliació quota disc	4
Alta portal virtual Linux	4
Alta compte de correu personal	3
Ampliació quota portal virtual	3
Sol·licitud de llicència	2
Canvi de servidor	2
Sol·licitud de fuetó	2
Baixa portal virtual	2
Consulta CAS	1
Alta compte de correu no personal	1
Recuperació de correu	1
TOTAL	37



altran

