



altran
playground for innovation

Informe de Seguiment Mensual
Universitat Autònoma de Barcelona
Primer 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		6.562
Casos Registrats com a Incidències	57,79%	3.792 / 6.562
Casos Registrats com a Consultes	28,70%	1.883 / 6.562
Casos Registrats com a Petició	12,79%	839 / 6.562
Casos Registrats com a Queixa	0,09%	6 / 6.562
Casos Registrats com a Problemes	0,02%	1 / 6.562
Casos Registrats no classificats	1,11%	73 / 6.562
Casos Tancats		6.553
Casos resolts en menys de 2 dies naturals	80,68 %	5.287 / 6.553
Casos resolts sense passar a altres Departaments	77,32%	5.067 / 6.553

Indicador	Perc. %	Valor / Total
Trucades rebudes		7.415
Trucades fora de l'horari de servei	2,51%	186 / 7.415
Trucades ateses	97,91%	7.078 / 7.229
Trucades ateses en menys de 30 segons	97,67%	6.913 / 7.078
Trucades perdudes	0,98%	71 / 7.229
Trucades Penjades abans d'entrar en cua	1,05%	76 / 7.229
Trucades Transferides	0,06%	4/ 7.229
Correus Processats		1.853
Correus processats al Gener	42,10%	535
Correus processats al Febrer	33,00%	633
Correus processats al Març	24,90%	685

Comparativa i Evolució de les Trucades

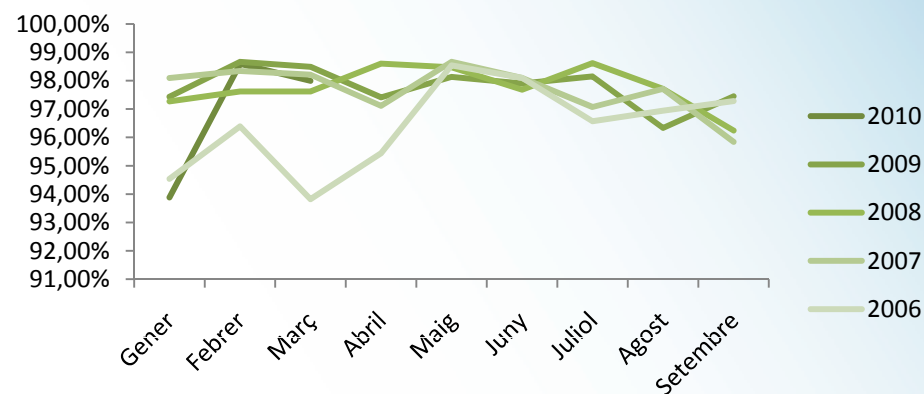
Trucades Rebudes

	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		2.405	2.250	2.177	2.676
Maig		1.945	2.184	2.775	3.025
Juny		1.873	2.133	2.636	2.595
Juliol		1.966	2.329	2.647	2.632
Agost		531	608	839	937
Setembre		3.156	3.912	3.321	3.482
Octubre		3.341	4.312	3.734	3.322
Novembre		2.359	2.967	2.885	2.828
Desembre		1.726	2.297	1.960	1.931



Trucades Ateses

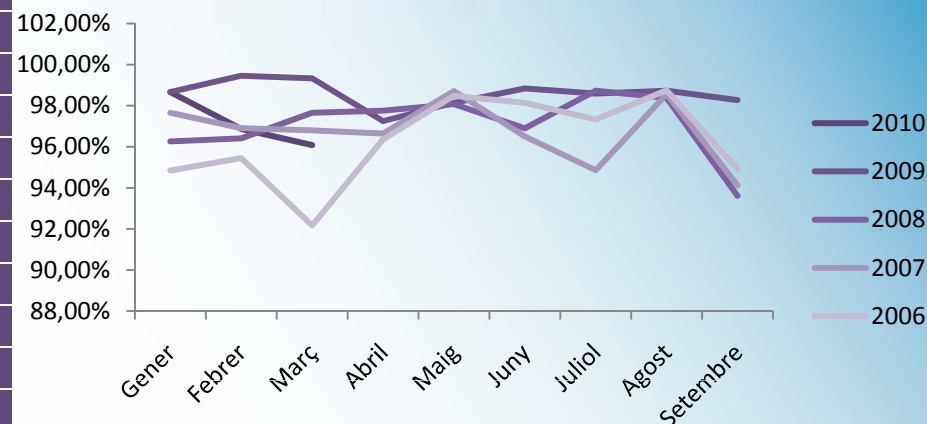
	2009		2008	2007	2006
Gener	93,88%	97,43%	97,27%	98,09%	94,54%
Febrer	98,59%	98,66%	97,62%	98,34%	96,39%
Març	97,99%	98,49%	97,62%	98,21%	93,82%
Abril		97,41%	98,60%	97,11%	95,44%
Maig		98,13%	98,47%	98,66%	98,54%
Juny		97,90%	97,68%	98,09%	98,10%
Juliol		98,15%	98,62%	97,07%	96,57%
Agost		96,33%	97,71%	97,71%	96,94%
Setembre		97,45%	96,24%	95,84%	97,28%
Octubre		97,75%	96,34%	96,18%	97,51%
Novembre		98,42%	98,23%	97,34%	98,43%
Desembre		96,58%	97,37%	97,91%	98,32%



Comparativa i Evolució de les Trucades

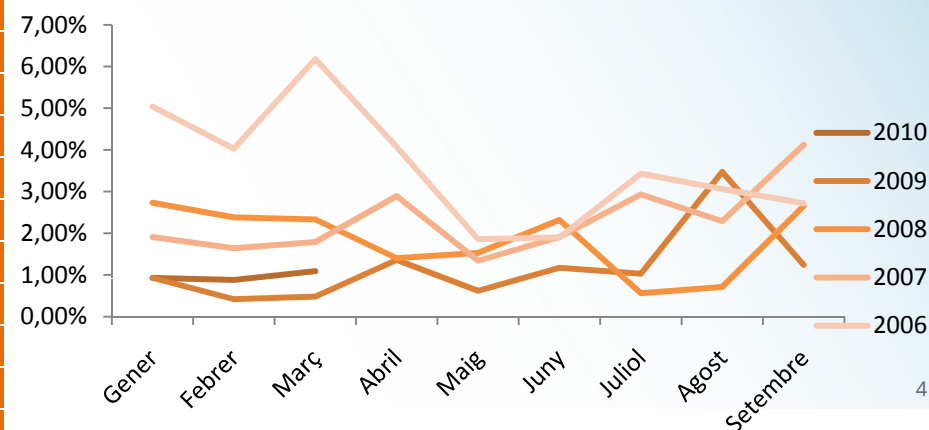
Trucades Ateses en Menys de 30 Segons

	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		97,25%	97,76%	96,64%	96,36%
Maig		98,14%	98,08%	98,72%	98,48%
Juny		98,84%	96,90%	96,50%	98,14%
Juliol		98,59%	98,73%	94,86%	97,33%
Agost		98,73%	98,38%	98,57%	98,75%
Setembre		98,27%	93,61%	94,12%	94,91%
Octubre		98,28%	92,60%	94,33%	97,38%
Novembre		97,88%	98,47%	95,40%	97,93%
Desembre		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		1,36%	1,40%	2,89%	4,07%
Maig		0,62%	1,53%	1,34%	1,86%
Juny		1,17%	2,32%	1,91%	1,90%
Juliol		1,03%	0,56%	2,93%	3,43%
Agost		3,47%	0,71%	2,29%	3,06%
Setembre		1,24%	2,65%	4,12%	2,72%
Octubre		1,02%	2,42%	3,82%	2,61%
Novembre		0,77%	0,85%	2,66%	1,57%
Desembre		2,48%	1,58%	2,09%	1,63%



Casos Registrats per Dia del Mes

Gener	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Oberts	0	0	1	20	15	1	143	124	10	5	146	118	134	114	108	9
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
	3	184	129	140	120	83	10	3	137	121	123	101	98	7	4	

Total
2.211

Febrer	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Oberts	126	117	114	100	118	7	5	114	134	122	102	105	9	6
	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
	120	137	139	125	116	11	3	151	152	130	115	88	3	3

Total
2.215

Març	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Oberts	105	102	77	89	91	5	2	61	30	116	97	99	6	5	102	106
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
	95	77	80	12	6	97	98	88	85	97	10	1	46	0	32	

Total
1.811

Diari d'Incidents

Gener

- Del dia 14 al 25. Problemes de Xarxa al B3.
- Dia 18. Problemes per accedir al Campus Virtual, Webmail i Intranet.
- Dies 19 i 29. Problemes per accedir al Campus Virtual.

Febrer

- Dia 2. Problemes a la Xarxa al B7.
- Dia 8. Aturada planificada de les aplicacions de Recerca.
- Dia 26. Entrada en funcionament de la nova eina de registre d'incidències i formularis de peticions.

Març

- Dia 8. Desallotjament del Campus de Bellaterra degut a la nevada.
- Dia 27. Aturada elèctrica de l'edifici dels Serveis d'Informàtica.

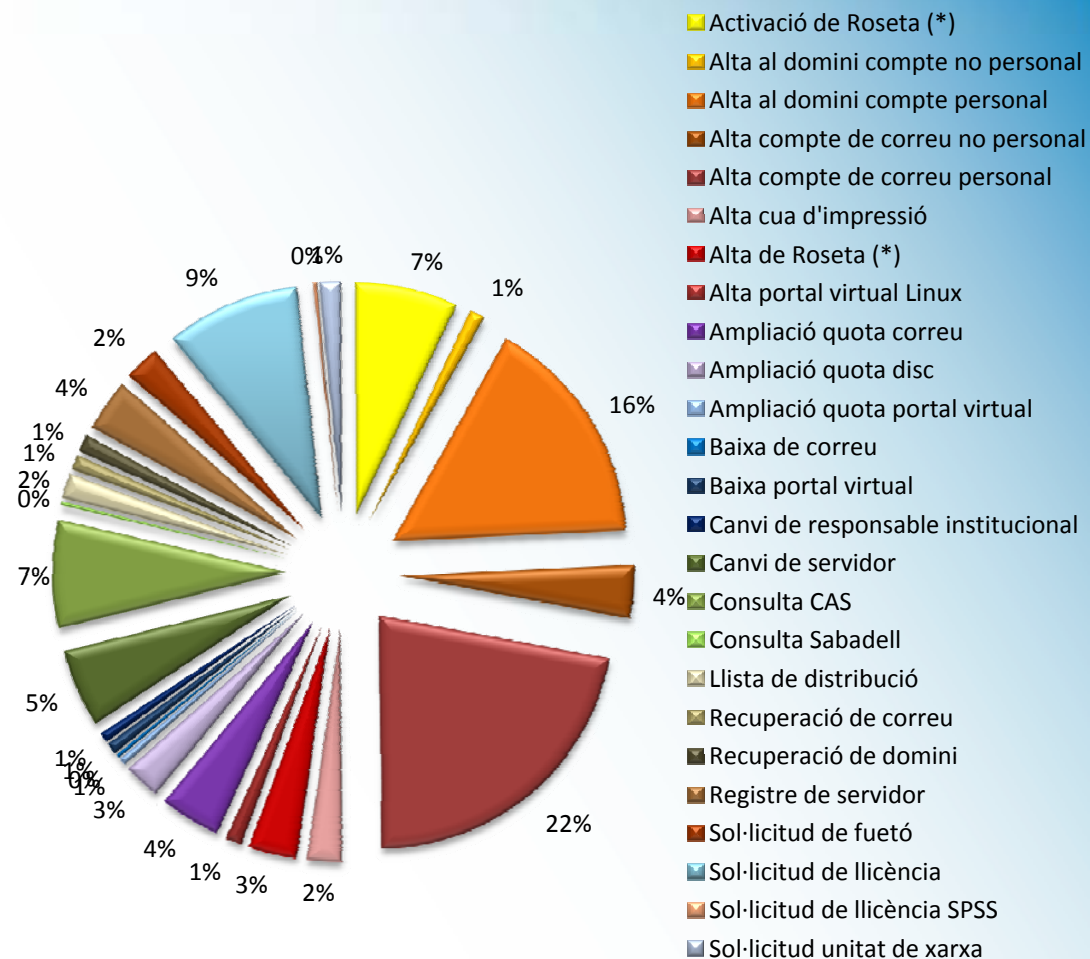
Casos Registrats per Facultat

SID Vinculat	Casos arribats al CAS	Casos escalats al SID	%
Lletres/Socials	1.559	129	8,27%
Ciències	914	269	29,43%
Rectorat	479	35	7,31%
Comunicació	329	28	8,51%
Medicina	343	22	6,41%
Educació	230	5	2,17%
ETSE	230	19	8,26%
Veterinària	196	8	4,08%
Traducció / Interpretació	141	4	2,84%
Sabadell	40	2	5,00%
Alumnes	1022	0	
Altres ubicacions	824	0	
Suport contractat	287	0	

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

Formularis de peticions

Petició	Casos
Alta compte de correu personal	250
Alta al domini compte personal	184
Sol·licitud de llicència	106
Consulta CAS	85
Activació de Roseta (*)	81
Canvi de servidor	62
Ampliació quota correu	48
Alta compte de correu no personal	42
Registre de servidor	42
Alta de Roseta (*)	38
Ampliació quota disc	29
Sol·licitud de fuetó	28
Alta cua d'impressió	27
Lista de distribució	20
Sol·licitud unitat de xarxa	16
Recuperació de domini	14
Alta portal virtual Linux	13
Alta al domini compte no personal	12
Recuperació de correu	12
Baixa portal virtual	9
Canvi de responsable institucional	8
Ampliació quota portal virtual	6
Baixa de correu	3
Consulta Sabadell	3
Sol·licitud de llicència SPSS	3
TOTAL	1.141



Peticions per Facultat (I)

Lletres / Socials	
Tema	Casos
Alta compte de correu personal	72
Alta al domini compte personal	53
Sol·licitud de llicència	33
Alta compte de correu no personal	20
Ampliació quota correu	16
Consulta CAS	16
Alta cua d'impressió	11
Registre de servidor	10
Ampliació quota disc	9
Alta al domini compte no personal	7
Sol·licitud de fuetó	5
Canvi servidor	4
Recuperació de domini	4
Recuperació de correu	3
Canvi de responsable institucional	3
Alta portal virtual Linux	3
Canvi de servidor	2
Baixa portal virtual Linux	2
Sol·licitud unitat de xarxa	1
Baixa compte de correu personal	1
TOTAL	275

Ciències	
Tema	Casos
Alta compte de correu personal	46
Alta al domini compte personal	38
Sol·licitud de llicència	18
Registre de servidor	16
Consulta CAS	10
Canvi servidor	4
Ampliació quota correu	3
Alta cua impressió	3
Recuperació de correu	2
Ampliació domini	2
Alta al domini unitat xarxa	2
Sol·licitud de fuetó	2
Alta compte de correu no personal	2
Llista de distribució	2
Canvi de responsable institucional	1
Alta al domini compte no personal	1
TOTAL	152

Rectorat	
Tema	Casos
Canvi de servidor	25
Alta compte de correu personal	11
Alta al domini compte personal	9
Sol·licitud de llicència	8
Ampliació quota correu	7
Ampliació quota disc	7
Recuperació de domini	6
Consulta CAS	6
Alta compte de correu no personal	4
Sol·licitud de fuetó	4
Sol·licitud unitat de xarxa	4
Llista de distribució	3
Cua de impressora	3
Ampliació quota portal virtual	2
Alta cua d'impressió	1
Recuperació de correu	1
TOTAL	101

Peticions per Facultat (II)

Medicina	
Tema	Casos
Alta compte de correu personal	21
Alta al domini compte personal	13
Canvi de servidor	6
Registre de servidor	3
Baixa portal virtual Linux	3
Cua de impressora	3
Consulta CAS	3
Sol·licitud de fuetó	2
Sol·licitud de llicència	2
Alta al domini compte no personal	1
Ampliació quota correu	1
Sol·licitud unitat de xarxa	1
Alta portal virtual Linux	1
TOTAL	60

Educació	
Tema	Casos
Alta al domini compte personal	10
Alta compte de correu personal	5
Canvi de servidor	4
Sol·licitud de fuetó	3
Sol·licitud de llicència	1
Alta compte correu no personal	1
Ampliació quota disc	1
Ampliació quota portal virtual	1
TOTAL	26

Veterinària	
Tema	Casos
Alta compte de correu personal	14
Alta al domini compte personal	13
Canvi de servidor	7
Sol·licitud de fuetó	4
Sol·licitud de llicència	3
Alta compte de correu no personal	3
Llista de distribució	2
Alta cua d'impressió	1
Recuperació de domini	1
Sol·licitud unitat de xarxa	1
Ampliació quota de disc	1
Alta portal virtual Linux	1
Cua de impressora	1
Consulta CAS	1
Ampliació quota de correu	1
TOTAL	54

Peticions per Facultat (III)

ETSE	
Tema	Casos
Alta compte de correu personal	30
Sol·licitud de llicència	20
Registre de servidor	8
Consulta CAS	3
Ampliació quota disc	2
Alta al domini compte personal	2
Canvi de servidor	1
Sol·licitud unitat de xarxa	1
Alta portal virtual Linux	1
Ampliació quota correu	1
TOTAL	69

Comunicació	
Tema	Casos
Sol·licitud unitat de xarxa	5
Alta al domini compte personal	5
Sol·licitud de llicència	4
Ampliació quota correu	4
Alta compte correu no personal	3
Ampliació quota domini	3
Canvi de servidor	3
Canvi de servidor	2
Alta compte correu personal	2
Consulta CAS	1
Recuperació de correu	1
TOTAL	33

Sabadell	
Tema	Casos
Consulta Sabadell	3
Alta compte de correu no personal	2
Alta portal virtual Linux	2
Ampliació quota correu	2
Consulta CAS	1
Alta al domini compte personal	1
TOTAL	11

Traducció /Inter	
Tema	Casos
Alta al domini compte personal	7
Alta compte de correu personal	6
Llista de distribució	5
Sol·licitud de llicència	3
Canvi de servidor	2
Alta compte de correu no personal	2
Ampliació quota correu	2
Canvi de responsable institucional	1
TOTAL	28



alTRAN