

UAB

Universitat Autònoma de Barcelona

Informe de Seguiment del CAS

Segon Trimestre 2016



© Fotolia_pressmaster

alTran

Índex

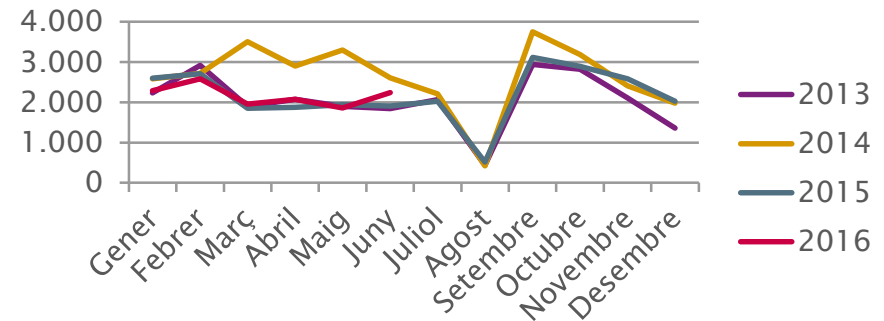
- Estadístiques sobre els Casos i les Trucades
- Comparativa i Evolució de les Trucades
- Casos Registrats per Dia del Mes
- Diari d'Incidents
- Casos Registrats per Facultats
- Peticions

Indicador	Perc. %	Valor / Total
Casos Registrats		5.582
Casos Registrats com a Incidències	17,34%	968 / 5.582
Casos Registrats com a Consultes	70,08%	3.912 / 5.582
Casos Registrats com a Peticions	12,45%	695 / 5.582
Casos Registrats com a Tasques	0,04%	2 / 5.582
Casos Registrats com a Queixes	0,09%	5 / 5.582
Casos Tancats		5.714
Casos resolts en menys de 30 minuts	60,03%	3.340 / 5.714
Casos resolts sense passar a altres Departaments	83,64%	4.779 / 5.714

Indicador	Perc. %	Valor / Total
Trucades rebudes		6.164
Percentatge de trucades fora de servei	2.01%	124 / 6.164
L'usuari/a penja durant el missatge de benvinguda	7,27%	448 / 6.164
L'usuari/a penja abans d'esperar 30 segons	1,88%	116 / 6.164
Percentatge de trucades ateses	88,50%	5.455 / 6.164
Percentatge de trucades ateses en menys de 30 segons	86,65%	5.341 / 6.164
Percentatge de trucades perdudes	0,34%	21 / 6.164
Correus Rebuts		2.920
Correus rebuts al Abril	34,28%	1.001 / 2.920
Correus rebuts al Maig	29,55%	863 / 2.920
Correus rebuts al Juny	36,16%	1.056 / 2.920

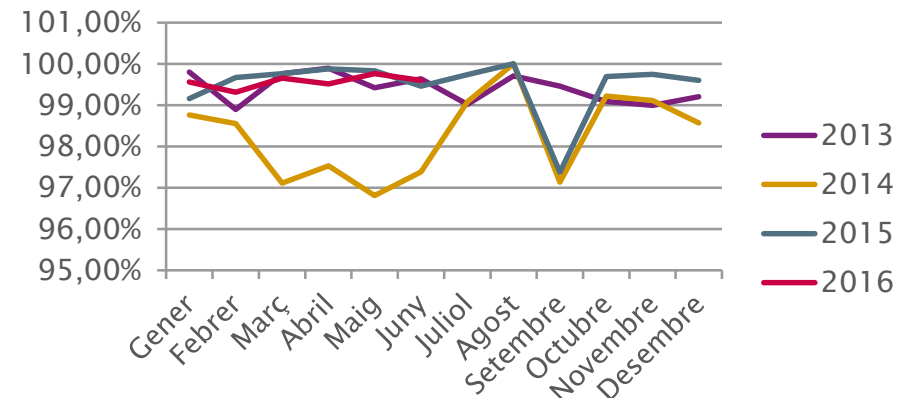
Trucades Rebudes

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Gener	2.509	2.478	2.229	2.581	2.595	2.287
Febrer	2.803	2.685	2.920	2.715	2.711	2.586
Març	2.813	2.275	1.900	3.501	1.855	1.955
Abril	1.789	1.943	2.076	2.903	1.878	2.077
Maig	2.091	2.581	1.899	3.296	1.938	1.857
Juny	2.079	2.094	1.847	2.609	1.906	2.240
Juliol	1.649	2.262	2.063	2.211	2.024	
Agost	606	612	437	420	515	
Setembre	3.739	3.316	2.939	3.750	3.117	
Octubre	2.670	2.871	2.818	3.187	2.891	
Novembre	2.451	2.037	2.102	2.410	2.580	
Desembre	1.860	1.487	1.362	1.976	2.022	



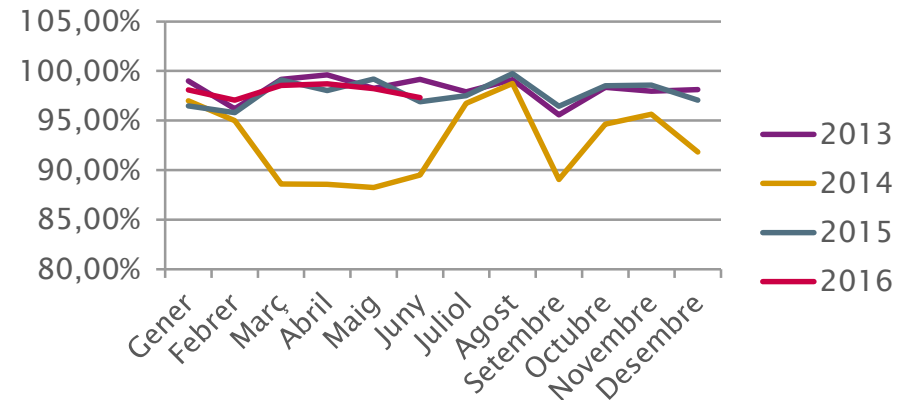
Trucades Ateses

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Gener	98,43%	96,67%	99,80%	98,76%	99,16%	99,56%
Febrer	98,07%	97,28%	98,89%	98,55%	99,67%	99,31%
Març	98,25%	98,51%	99,76%	97,11%	99,76%	99,65%
Abril	97,59%	98,80%	99,89%	97,53%	99,88%	99,51%
Maig	98,51%	92,86%	99,42%	96,81%	99,83%	99,76%
Juny	98,02%	99,44%	99,64%	97,38%	99,46%	99,60%
Juliol	98,35%	99,68%	99,02%	99,08%	99,74%	
Agost	97,12%	97,85%	99,71%	100,00%	100,00%	
Setembre	97,86%	98,43%	99,46%	97,13%	97,38%	
Octubre	98,01%	98,62%	99,09%	99,22%	99,69%	
Novembre	98,24%	99,40%	98,99%	99,11%	99,74%	
Desembre	98,12%	99,22%	99,20%	98,57%	99,60%	



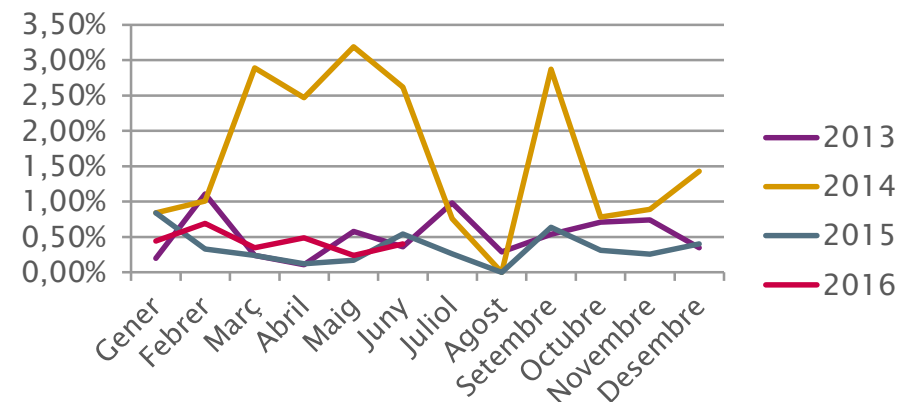
Trucades Ateses en Menys de 30 Segons

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Gener	98,33%	95,79%	98,99%	96,99%	96,49%	98,08%
Febrer	99,05%	95,59%	96,18%	95%	95,80%	97,05%
Març	98,87%	99,13%	99,17%	88,58%	99,09%	98,53%
Abril	99,07%	97,47%	99,62%	88,57%	98,04%	98,70%
Maig	99,07%	95,58%	98,26%	88,25%	99,19%	98,22%
Juny	98,32%	98,21%	99,15%	89,49%	96,91%	97,32%
Juliol	99,07%	98,41%	97,90%	96,73%	97,51%	
Agost	98,33%	98,46%	99,13%	98,73%	99,75%	
Setembre	97,73%	93,97%	95,58%	89,06%	96,43%	
Octubre	97,89%	97,21%	98,36%	94,64%	98,50%	
Novembre	97,66%	98,18%	97,96%	95,65%	98,59%	
Desembre	97,85%	98,11%	98,12%	91,82%	97,05%	



Trucades Perdudes

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Gener	0,60%	2,01%	0,20%	0,84%	0,84%	0,44%
Febrer	0,90%	1,68%	1,11%	1,01%	0,33%	0,69%
Març	0,61%	0,50%	0,24%	2,89%	0,24%	0,35%
Abril	0,48%	0,97%	0,11%	2,47%	0,12%	0,49%
Maig	0,58%	1,83%	0,58%	3,19%	0,17%	0,24%
Juny	0,77%	0,49%	0,36%	2,62%	0,54%	0,40%
Juliol	0,55%	0,32%	0,98%	0,76%	0,26%	
Agost	0,36%	2,15%	0,29%	0,00%	0,00%	
Setembre	0,79%	1,57%	0,54%	2,87%	0,64%	
Octubre	0,92%	1,38%	0,71%	0,78%	0,31%	
Novembre	0,84%	0,60%	0,74%	0,89%	0,26%	
Desembre	0,61%	0,78%	0,35%	1,43%	0,40%	



CASOS REGISTRATS PER DIA DEL MES

Abril	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Casos oberts	71	0	0	112	97	98	94	60	0	0	118	96	90	78	75
	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
	0	0	108	93	80	97	86	0	0	94	85	103	77	74	0

**Casos
1.886**

Maig	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Casos oberts	0	100	80	81	82	53	0	0	81	90	93	62	43	0	0	0
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
	87	82	80	62	0	0	99	75	81	84	83	0	0	95	98	

**Casos
1.691**

Juny	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Casos oberts	87	89	75	0	0	88	123	107	92	76	0	0	126	106	74
	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
	89	65	0	0	106	108	90	69	0	0	0	113	107	113	102

**Casos
2.005**

Abril

- Dia 4: Problemes al Servei de Validació
- Dia 11: Incidència Badus
- Dia 18: Incidència Campus Virtual
- Dia 27: Aturada per manteniment al portal

Maig

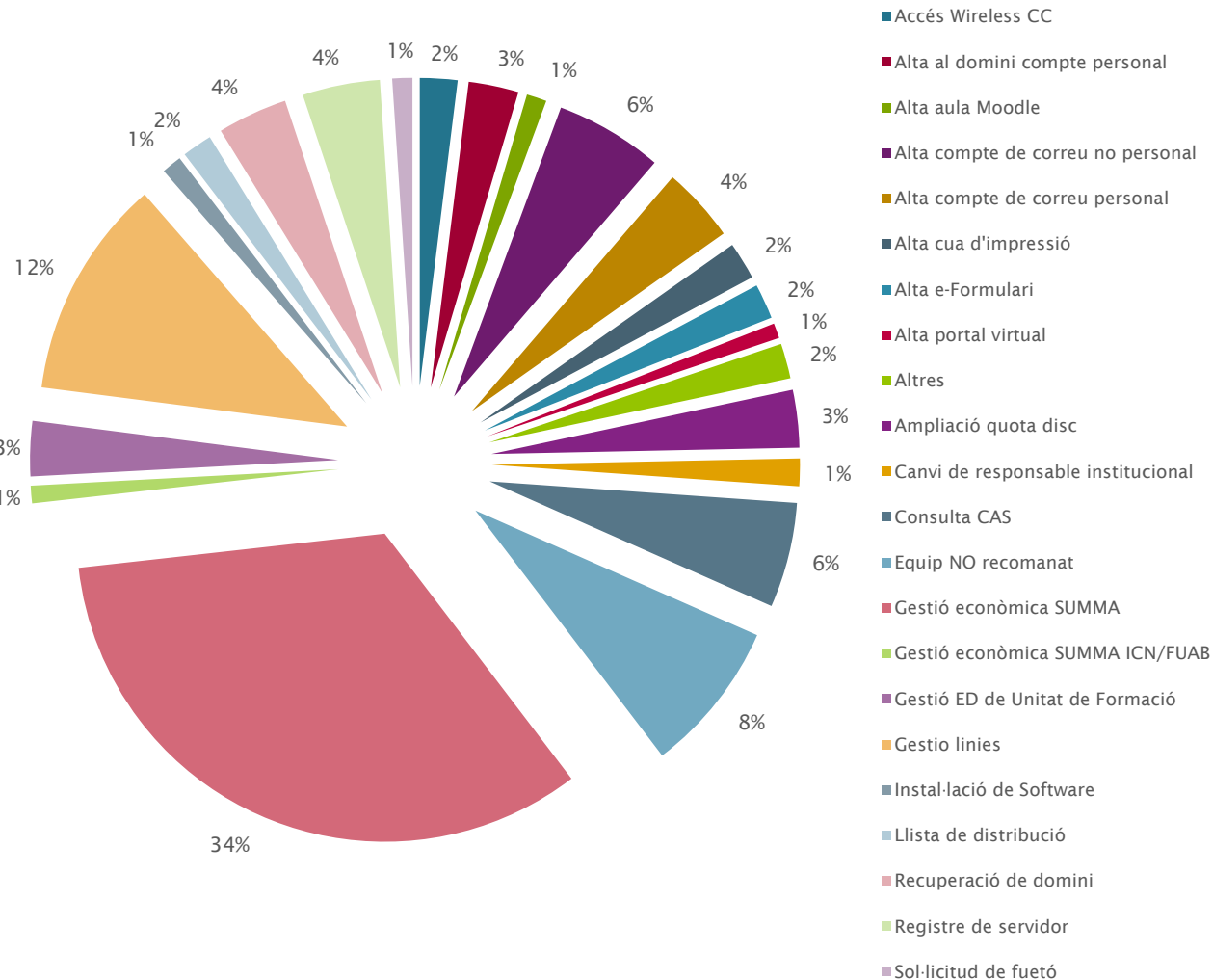
- Dia 3: Incidència xarxa Veterinària
- Dia 18: Infecció virus Ciències i Biociències
- Dia 20: Incidència e-Formularis
- Dia 31: Incidència xarxa Sabadell

Juny

- Dia 7: Problema accés correu web
- Dies 10 i 22: Infecció unitats de xarxa
- Dia 14: Incidència general xarxa
- Dia 30: Problemes de validació

Facultats	Casos oberts pel CAS per SID vinculat	Casos oberts pel CAS escalats al SID	% Casos escalats al SID
SID Ciències i Biociències	716	162	22,63%
SID Ciències Socials	511	117	22,90%
SID Comunicació	485	57	11,75%
SID Educació	213	7	3,29%
SID ETSE	172	12	6,98%
SID FTI (SERIM)	136	23	16,91%
SID Lletres i Psicologia	775	98	12,65%
SID Medicina	458	55	12,01%
SID Rectorat	371	18	4,85%
SID Sabadell	47	8	17,02%
SID Veterinària	181	13	7,18%

Petició	Casos
Gestió econòmica SUMMA	256
Gestio linies	88
Equip NO recomanat	61
Alta compte de correu no personal	43
Consulta CAS	42
Registre de servidor	31
Alta compte de correu personal	30
Recuperació de domini	28
Ampliació quota disc	23
Gestió ED de Unitat de Formació	22
Alta al domini compte personal	20
Accés Wireless CC	15
Alta cua d'impressió	15
Alta e-Formulari	14
Llista de distribució	12
Canvi de responsable institucional	11
Alta aula Moodle	8
Instal·lació de Software	8
Sol·licitud de fuetó	8
Gestió econòmica SUMMA ICN/FUAB	7
Alta portal virtual	6
Nou informe FUAB	5
Sol·licitud unitat de xarxa	5
Ampliació quota portal virtual	4
Reparació telefonia convencional	4
Tractament audio/video	4
Alta al domini compte no personal	3
Certificat servidor	3
Telefonia convencional	3
Alta assignatura Espai Docent	2
Alta línia convencional	2
Gestió econòmica SUMMA FUAB	2
Alta NIU	1
Altres sol·licituds FUAB	1
Baixa de correu	1
Baixa e-Formulari	1
Baixa portal virtual	1
TOTAL	790



SID Ciències i Biociències	
Alta al domini compte personal	4
Alta compte de correu no personal	1
Alta cua d'impressió	2
Ampliació quota disc	1
Consulta CAS	4
Dades de caràcter personal	1
Equip NO recomanat	19
Gestió econòmica SUMMA	40
Gestio linies	10
Llista de distribució	2
Recuperació de domini	2
Registre de servidor	10
TOTAL	96

SID Ciències Socials	
Alta al domini compte no personal	1
Alta al domini compte personal	1
Alta assignatura Espai Docent	2
Alta aula Moodle	1
Alta compte de correu no personal	3
Alta compte de correu personal	1
Alta cua d'impressió	6
Alta e-Formulari	1
Ampliació quota disc	1
Consulta CAS	3
Equip NO recomanat	6
Gestió econòmica SUMMA	18
Gestio linies	4
Instal·lació de Software	1
Registre de servidor	1
Sol·licitud de fuetó	1
TOTAL	51

SID Lletres i Psicologia	
Alta al domini compte personal	1
Alta compte de correu no personal	10
Alta compte de correu personal	2
Alta e-Formulari	2
Ampliació quota disc	2
Configuració	1
Consulta CAS	5
Equip NO recomanat	13
Gestió econòmica SUMMA	35
Gestio linies	8
Llista de distribució	2
Recuperació de domini	2
Sol·licitud de fuetó	2
TOTAL	85

SID Medicina	
Alta al domini compte personal	1
Alta compte de correu personal	1
Alta cua d'impressió	2
Alta e-Formulari	1
Alta portal virtual	1
Ampliació quota disc	4
Ampliació quota portal virtual	1
Baixa portal virtual	1
Consulta CAS	8
Equip NO recomanat	5
Gestió econòmica SUMMA	5
Gestio linies	6
TOTAL	36

SID Rectorat	
Alta al domini compte no personal	2
Alta al domini compte personal	2
Alta compte de correu no personal	4
Alta compte de correu personal	2
Alta cua d'impressió	1
Alta e-Formulari	3
Alta NIU	1
Alta portal virtual	1
Ampliació quota disc	7
Ampliació quota portal virtual	1
Canvi de responsable institucional	1
Consulta CAS	4
Equip NO recomanat	1
Gestió econòmica SUMMA	93
Gestió ED de Unitat de Formació	22
Gestio linies	32
Llista de distribució	1
Recuperació de domini	9
Sol·licitud de fuetó	1
Sol·licitud unitat de xarxa	2
TOTAL	##

SID Comunicació	
Alta al domini compte personal	1
Alta compte de correu no personal	7
Alta cua d'impressió	1
Alta e-Formulari	1
Alta portal virtual	2
Ampliació quota disc	2
Canvi de responsable institucional	1
Certificat servidor	1
Consulta CAS	2
Equip NO recomanat	5
Gestió econòmica SUMMA	12
Gestio linies	2
Recuperació de domini	1
Sol·licitud de fuetó	2
TOTAL	40

SID Veterinària	
Alta al domini compte personal	1
Alta compte de correu no personal	1
Alta cua d'impressió	2
Alta e-Formulari	1
Alta portal virtual	1
Ampliació quota disc	1
Canvi de responsable institucional	1
Consulta CAS	1
Equip NO recomanat	4
Gestió econòmica SUMMA	16
Gestio linies	14
Sol·licitud de fuetó	1
Sol·licitud unitat de xarxa	1
TOTAL	45

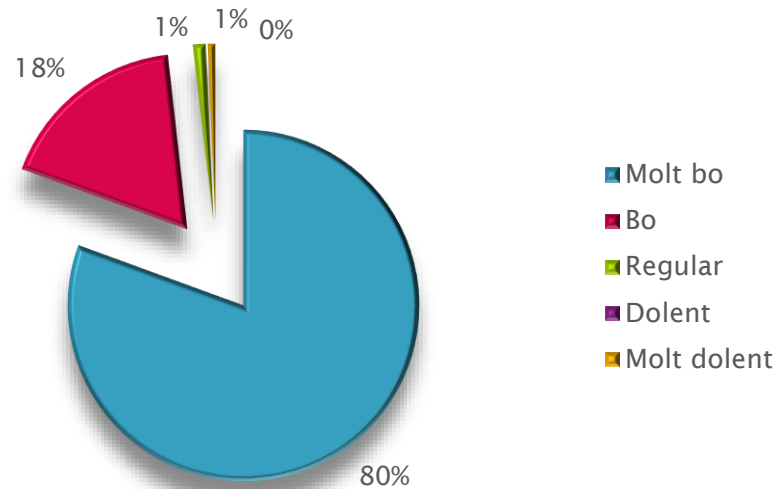
SID Sabadell	
Gestió econòmica SUMMA	5
TOTAL	5

SID Educació	
Alta aula Moodle	4
Alta compte de correu no personal	5
Alta e-Formulari	2
Consulta CAS	1
Equip NO recomanat	5
Gestió econòmica SUMMA	11
Sol·licitud unitat de xarxa	1
TOTAL	29

SID Escola Enginyeria	
Alta al domini compte personal	1
Alta compte de correu no personal	2
Alta compte de correu personal	4
Consulta CAS	4
Equip NO recomanat	1
Gestió econòmica SUMMA	10
Gestio linies	3
Recuperació de domini	3
Registre de servidor	16
Sol·licitud de fuetó	1
TOTAL	45

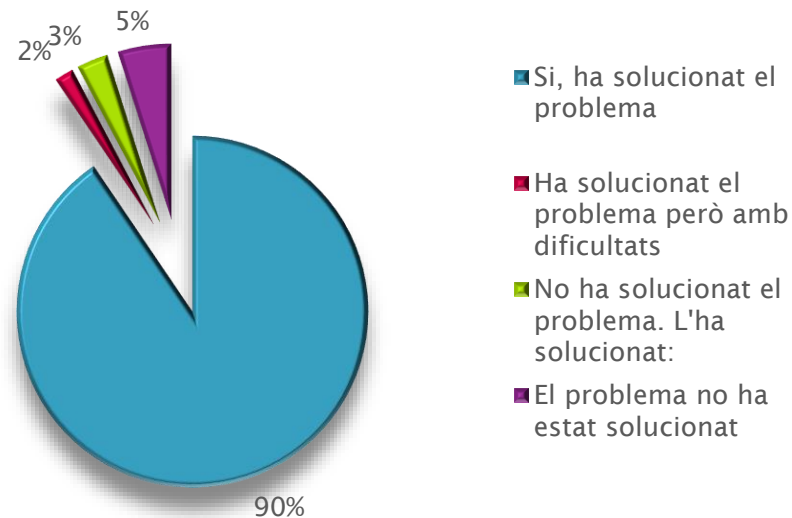
SID FTI (SERIM)	
Alta compte de correu no personal	2
Alta compte de correu personal	1
Alta cua d'impressió	1
Alta e-Formulari	1
Alta portal virtual	1
Ampliació quota disc	1
Canvi de responsable institucional	8
Instal·lació de Software	7
Recuperació de domini	1
Registre de servidor	1
Tractament audio/video	4
TOTAL	28

Com valoraríeu el tracte rebut per part de la línia d'atenció als usuaris (CAS)?



453
enquestes
respostes

El servei ha estat eficaç a l'hora de resoldre el vostre problema?



INNOVATION MAKERS

