



Informe Sobre el CAS

Quart Trimestre 2.009





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		6.956
Casos Registrats com a Incidències	66,62%	4.634 / 6.956
Casos Registrats com a Consultes	23,36%	1.625 / 6.956
Casos Registrats com a Petició	9,89%	688 / 6.956
Casos Registrats com a Queixa	0,10%	7 / 6.956
Casos Registrats com a Problemes	0,03%	2 / 6.956
Casos Tancats		7.000
Casos resolts en menys de 2 dies naturals	79,27%	5.549 / 7.000
Casos resolts sense passar a altres Departaments	78,14%	5.470 / 7.000



Estadístiques Via d'Entrada

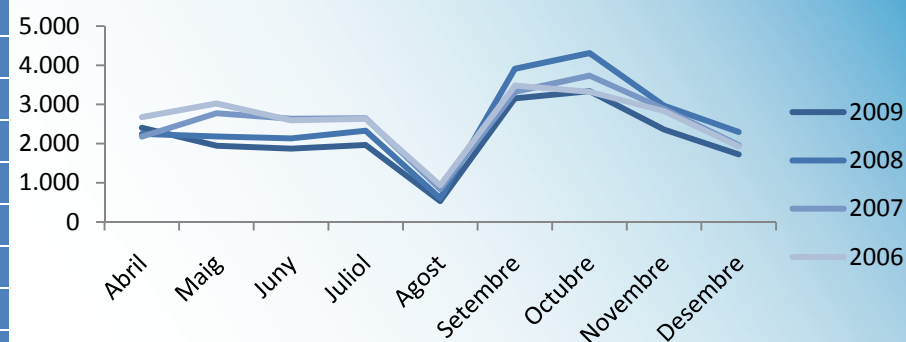
Indicador	Perc. %	Valor / Total
Trucades rebudes		7.388
Trucades fora de l'horari de servei	0,73%	54 / 7.388
Trucades ateses	97,68%	7.164 / 7.334
Trucades ateses en menys de 30 segons	97,38%	6.976 / 7.164
Trucades perdudes	1,27%	93 / 7.334
Trucades Penjades abans d'entrar en cua	1,05%	77 / 7.334
Correus Processats		1.779
Correus processats al Octubre	42,10%	749
Correus processats al Novembre	33,00%	587
Correus processats al Desembre	24,90%	443



Comparativa i Evolució de les Trucades

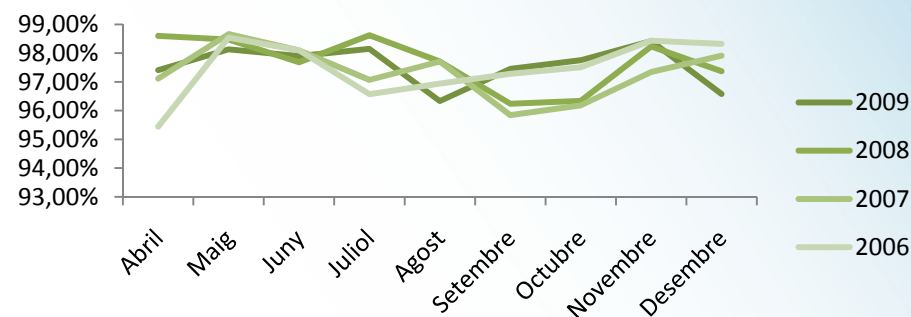
▶ Trucades Rebudes

	2009	2008	2007	2006
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
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%

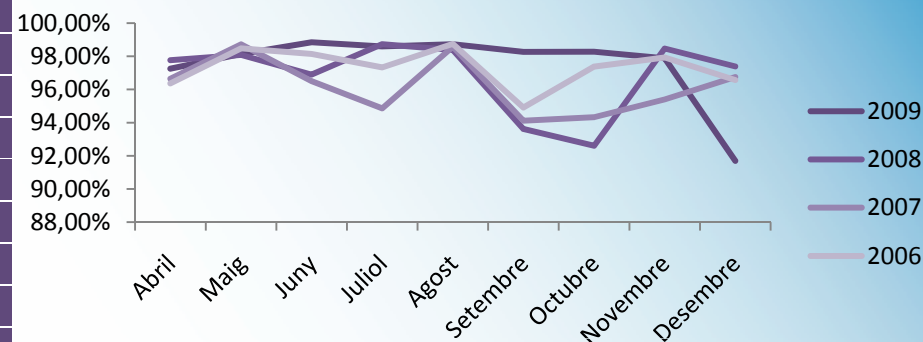




Comparativa i Evolució de les Trucades

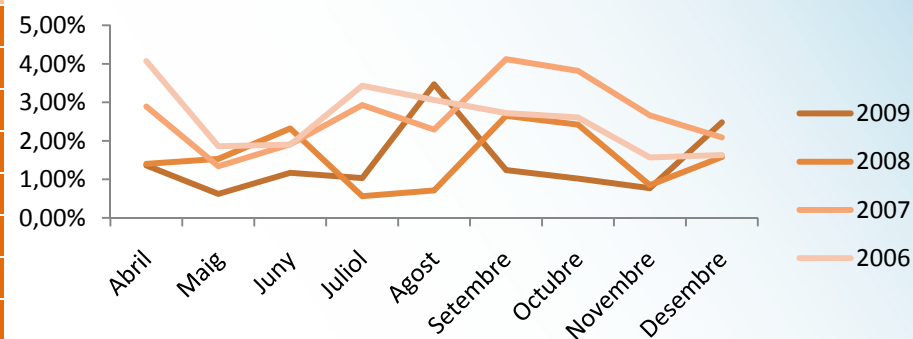
► % Trucades Ateses en Menys de 30 Segons

	2009	2008	2007	2006
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

	2009	2008	2007	2006
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

Octubre	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Oberts	158	129	7	6	150	172	156	157	133	5	3	5	157	163	147	118
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
	11	2	165	142	134	178	111	15	9	144	130	129	135	110	16	

Total
3.097

Novembre	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Oberts	9	126	117	108	79	88	17	3	133	108	112	123	89	10	9
	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
	100	122	98	84	105	9	3	95	128	98	93	68	8	4	82

Total
2.228

Desembre	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Oberts	114	81	87	78	3	5	37	8	103	129	88	2	7	136	93	126
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
	101	80	3	1	103	88	62	14	0	0	2	27	19	23	11	

Total
1.505

2



Diari d'Incidents

► Octubre

- Dia 5. Problemes de Xarxa a la Vila Universitaria.
- Dia 8. Problemes de validació al webmail.uab.cat.
- Dia 8. Problemes amb les impressores
- Dia 13. Problemes d'accés a Campus Virtual.
- Dia 14. Problemes a la Xarxa del B3
- Dia 15. Problemes d'accés a webmail.uab.cat.

► Novembre

- Dia 5. Problemes a la Xarxa al C3.
- Dia 11. Problemes amb l'accés a les aplicacions corporatives.
- Dia 18. Problemes elèctrics.
- Dia 20. Problemes amb els DNS.

► Desembre

- Dia 4. Problemes de Connexió a l'anella científica (CESCA).
- Dia 8. Problemes amb la sortida a Internet.



Casos Registrats per Facultat

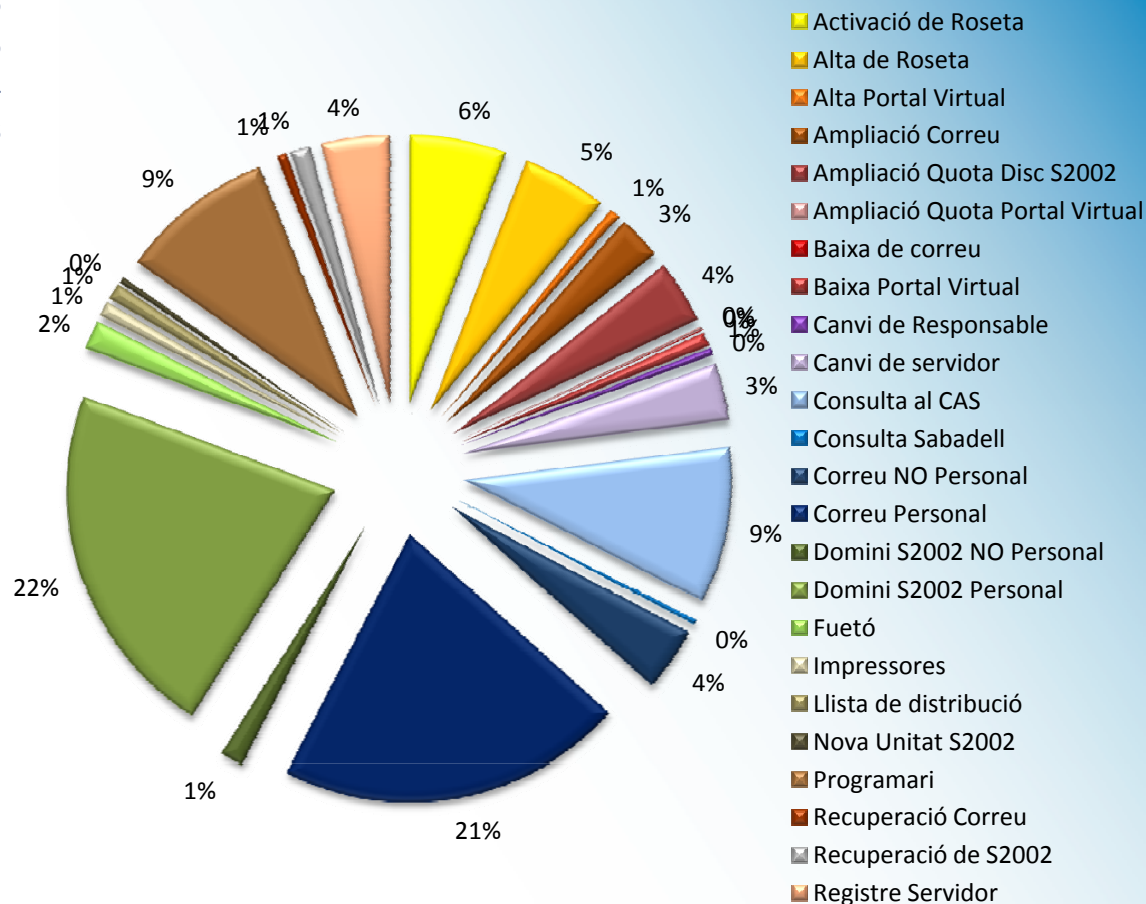
SID Vinculat	Casos arribats al CAS	Casos escalats al SID	%
Lletres/Socials	1.477	110	7,45%
Ciències	1.077	260	24,14%
Rectorat	468	44	9,40%
Comunicació	398	43	10,80%
Medicina	368	29	7,88%
Educació	277	13	4,69%
ETSE	276	21	7,61%
Veterinària	233	18	7,73%
Traducció /Interpretació	123	2	1,63%
Sabadell	35	2	5,71%
Alumnes	1.568		
Altres ubicacions	67		

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



Formularis de peticions

Petició	Casos
Domini S2002 Personal	286
Correu Personal	276
Consulta al CAS	124
Programari	123
Activació de Roseta	76
Alta de Roseta	67
Registre Servidor	54
Correu NO Personal	51
Ampliació Quota Disc S2002	50
Canvi de servidor	46
Ampliació Correu	35
Fuetó	23
Domini S2002 NO Personal	18
Recuperació de S2002	16
Llista de distribució	13
Impressores	12
Baixa Portal Virtual	11
Alta Portal Virtual	9
Recuperació Correu	8
Canvi de Responsable	6
Nova Unitat S2002	5
Consulta Sabadell	4
Ampliació Quota Portal Virtual	2
Baixa de correu	1
TOTAL	1.316





Peticions per Facultat (I)

Lletres / Socials	
Tema	Casos
Alta Compte S2002 Personal	97
Alta Compte Correu Personal	68
Sol·licitut de Llicència	37
Alta Compte Correu NO Personal	21
Instal·lació de Roseta	17
Activació de Roseta	17
Ampliació de Quota de Correu	15
Registre de Servidor	15
Alta Compte S2002 NO Personal	14
Ampliació de Quota de Domini	6
Baixa de Portal Virtual	6
Canvi de servidor	5
Petició de Fuetó	4
Alta de Portal Virtual	4
Nova Unitat de Domini	3
Canvi de Responsable	3
Recuperació de Correu	2
Recuperació de Fitxers	1
Alta Cua d'Impressió	1
Baixa de Compte de Correu	1
Nova Llista de Distribució	1
TOTAL	338

Ciències	
Tema	Casos
Alta Compte Correu Personal	69
Alta Compte S2002 Personal	67
Sol·licitut de Llicència	32
Ampliació de Quota de Domini	18
Registre de Servidor	17
Activació de Roseta	13
Instal·lació de Roseta	8
Canvi de servidor	8
Petició de Fuetó	3
Canvi de Responsable	2
Nova Unitat de Domini	1
Alta Cua d'Impressió	1
Ampliació de Quota de Correu	1
Alta Compte Correu NO Personal	1
Nova Llista de Distribució	1
TOTAL	242

Rectorat	
Tema	Casos
Instal·lació de Roseta	18
Canvi de servidor	16
Activació de Roseta	13
Recuperació de Fitxers	11
Ampliació de Quota de Domini	10
Alta Compte Correu NO Personal	8
Ampliació de Quota de Correu	7
Alta Compte S2002 Personal	7
Recuperació de Correu	6
Sol·licitut de Llicència	6
Alta Cua d'Impressió	4
Alta Compte Correu Personal	4
Nova Llista de Distribució	3
Petició de Fuetó	3
Alta Compte S2002 NO Personal	2
Baixa de Portal Virtual	2
Nova Unitat de Domini	1
TOTAL	121



Peticions per Facultat (II)

Medicina	
Tema	Casos
Alta Compte Correu Personal	28
Alta Compte S2002 Personal	12
Sol·licitut de Llicència	9
Instal·lació de Roseta	7
Canvi de servidor	5
Registre de Servidor	5
Petició de Fuetó	2
Ampliació de Quota de Correu	2
Activació de Roseta	1
Nova Llista de Distribució	1
Ampliació de Quota de Domini	1
TOTAL	73

Educació	
Tema	Casos
Alta Compte S2002 Personal	15
Alta Compte Correu Personal	11
Activació de Roseta	7
Sol·licitut de Llicència	7
Petició de Fuetó	6
Instal·lació de Roseta	5
Ampliació de Quota de Domini	3
Alta Compte Correu NO Personal	2
Ampliació de Quota de Correu	2
Nova Llista de Distribució	1
Alta de Portal Virtual	1
Ampliació Quota Portal Virtual	1
Canvi de Responsable	1
TOTAL	62

Veterinària	
Tema	Casos
Alta Compte Correu Personal	9
Alta Compte S2002 Personal	9
Canvi de servidor	5
Instal·lació de Roseta	4
Activació de Roseta	3
Petició de Fuetó	3
Ampliació de Quota de Domini	3
Registre de Servidor	3
Alta de Portal Virtual	2
Alta Cua d'Impressió	2
Sol·licitut de Llicència	2
Ampliació de Quota de Correu	2
Nova Llista de Distribució	1
Alta Compte Correu NO Personal	1
Recuperació de Fitxers	1
Baixa de Portal Virtual	1
TOTAL	51



Peticions per Facultat (III)

ETSE	
Tema	Casos
Alta Compte Correu Personal	32
Alta Compte S2002 Personal	14
Sol·licitut de Llicència	9
Activació de Roseta	8
Registre de Servidor	7
Alta Compte Correu NO Personal	5
Canvi de servidor	3
Alta de Portal Virtual	2
Instal·lació de Roseta	2
Alta Cua d'Impressió	1
Ampliació de Quota de Domini	1
TOTAL	84

Comunicació	
Tema	Casos
Sol·licitut de Llicència	11
Alta Compte S2002 Personal	10
Alta Compte Correu Personal	9
Ampliació de Quota de Domini	6
Activació de Roseta	5
Alta Compte Correu NO Personal	4
Ampliació de Quota de Correu	4
Canvi de servidor	3
Petició de Fuetó	2
Registre de Servidor	2
Ampliació Quota Portal Virtual	1
Recuperació de Fitxers	1
Baixa de Portal Virtual	1
Nova Llista de Distribució	1
Instal·lació de Roseta	1
TOTAL	61

Sabadell	
Tema	Casos
Alta Compte Correu Personal	4
Alta Compte Correu NO Personal	1
Alta Compte S2002 NO Personal	1
Canvi de servidor	1
Alta Compte S2002 Personal	1
TOTAL	8

Traducció /Inter	
Tema	Casos
Alta Compte S2002 Personal	6
Alta Compte Correu Personal	6
Sol·licitut de Llicència	3
Activació de Roseta	2
Nova Llista de Distribució	1
Recuperació de Fitxers	1
Alta Cua d'Impressió	1
Baixa de Portal Virtual	1
TOTAL	21



alTRAN
CIS

