



Informe Sobre el CAS

Quart Trimestre 2.008





Index

- 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 Edificis
- Peticions



Estadístiques sobre els casos registrats

Indicador	Perc. %	Valor / Total
-----------	---------	---------------

Casos Registrats

8.653

Casos resolts sense passar a altres Departaments	77,20 %	6.680/8.653
Casos Registrats com a Consultes	25,42 %	2.200 / 8.653
Casos Registrats com a Incidències	61,17 %	5.293 / 8.653
Casos Registrats com a Petició	13,23 %	1.145 / 8.653
Casos Registrats com a Queixa	0,17 %	15 / 8.653

Casos Tancats

8.724

Casos resolts en menys de 2 dies naturals	80,75 %	7.045 / 8.724
---	---------	---------------



Estadístiques Via d'Entrada

Indicador	Perc. %	Valor / Total
-----------	---------	---------------

Trucades rebudes

9.576

Trucades ateses	96,48 %	9.239 / 9.576
Trucades ateses en menys de 30 segons	95,58 %	8.831 / 9.239
Trucades perdudes	1,72 %	165 / 9.576
Trucades fora de l'horari de servei	0,65 %	62 / 9.576
Trucades Penjades abans d'entrar en cua	1,15 %	110 / 9.576

Correus Processats

1.997

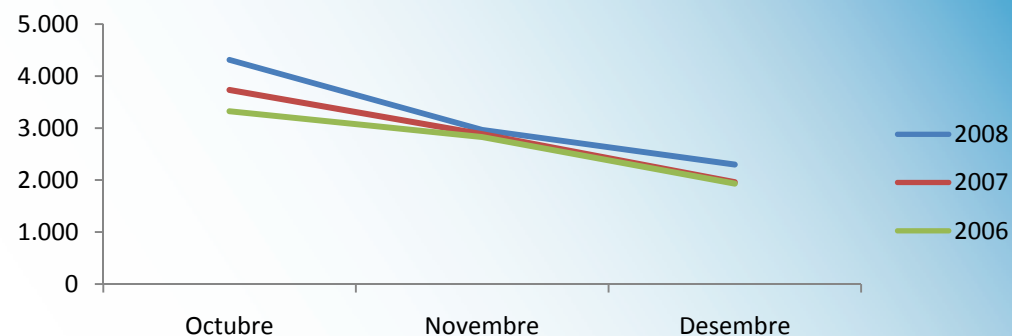
Correus processats a l'Octubre	46,02 %	919
Correus processats al Novembre	32,75 %	654
Correus processats al Desembre	21,23 %	424



Comparativa i Evolució de les Trucades

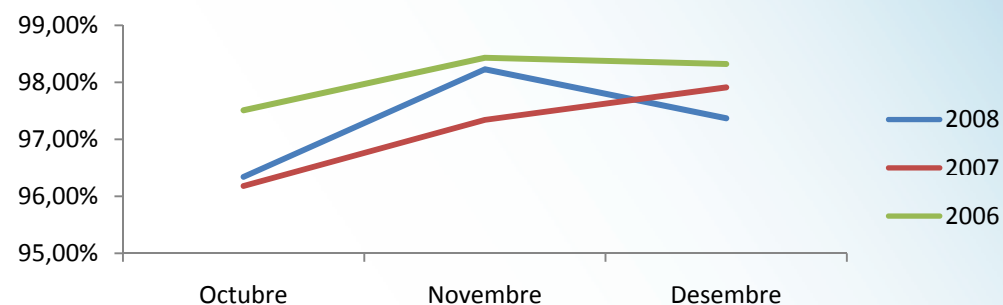
▶ Trucades Rebudes

	2008	2007	2006
Octubre	4.312	3.734	3.322
Novembre	2.967	2.885	2.828
Desembre	2.297	1.960	1.931



▶ %Trucades Ateses

	2008	2007	2006
Octubre	96,34%	96,18%	97,51%
Novembre	98,23%	97,34%	98,43%
Desembre	97,37%	97,91%	98,32%

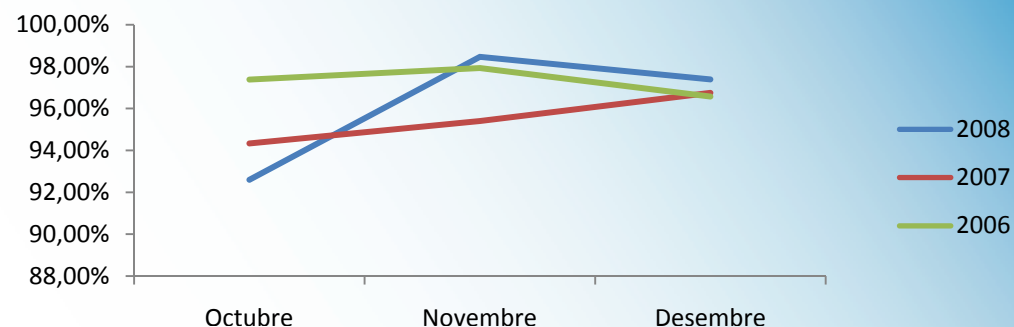




Comparativa i Evolució de les Trucades

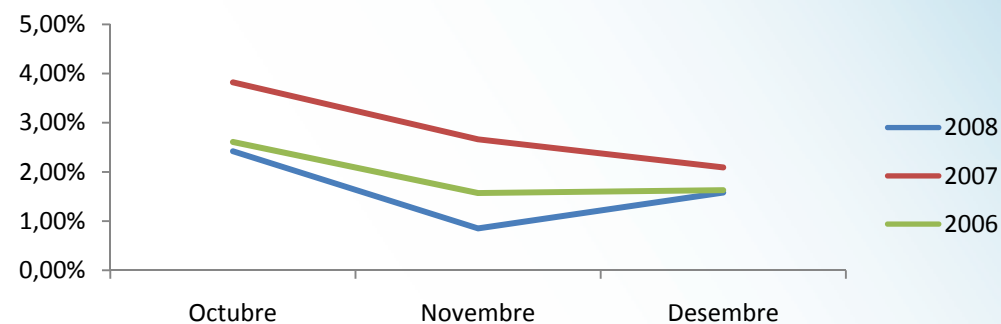
► % Trucades Ateses en Menys de 30 Segons

	2008	2007	2006
Octubre	92,60%	94,33%	97,38%
Novembre	98,47%	95,40%	97,93%
Desembre	97,39%	96,75%	96,57%



► % Trucades Perdudes

	2008	2007	2006
Octubre	2,42%	3,82%	2,61%
Novembre	0,85%	2,66%	1,57%
Desembre	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	221	196	159	14	9	248	243	222	174	127	13	18	230	193	170	185
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
	118	8	4	154	155	121	153	110	12	3	123	115	136	101	127	

Total
3.862

Novembre	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Oberts	7	7	192	142	158	126	102	5	2	118	140	124	146	124	5
	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
	2	155	125	112	183	112	7	9	158	114	140	107	117	11	8

Total
2.758

Desembre	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Oberts	120	129	126	105	110	6	5	8	122	131	125	124	8	5	151	107
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
	103	134	119	6	4	102	108	15	0	0	1	1	28	16	14	

Total
2.019



Diari d'Incidents

► Octubre

- Dia 4, 5, 6, 7, 24 i 27. Problemes amb el canvi de les contrasenyes
- Dia 6. Problemes de xarxa a la Facultat de Ciències i Socials, problemes per imprimir.
- Dia 23. Actuació sobre Campus Virtual.
- Dia 31. Problema amb la connexió a Internet.

► Novembre

- Dia 3. Problemes per accedir a Intranet, Correu electrònic i Campus Virtual.
- Dia 5. Problemes a la Torre 2 de Ciències
- Dia 7. Problema amb la sortida a Internet.
- Dia 8. Tall elèctric a l'edifici B, ICP, E
- Del 13 al 17. Problemes amb les dades del Directori de la UAB.
- Dia 20. Problema de xarxa a Ciències (Torres 0, 2 i 3)
- Dia 21. Problemes de Xarxa a la Torre 7 de Ciències.
- Dia 22. Tall elèctric a l'edifici L, a l'MRA, edifici K, G6 i edifici N.
- Dia 24. Problema de Xarxa a Torre 11 de l'edifici B.
- Dia 26. Problemes amb el Correu Electrònic
- Dia 29. Tall elèctric a l'edifici A, CEducació, edifici V, HCV, PM i CR.

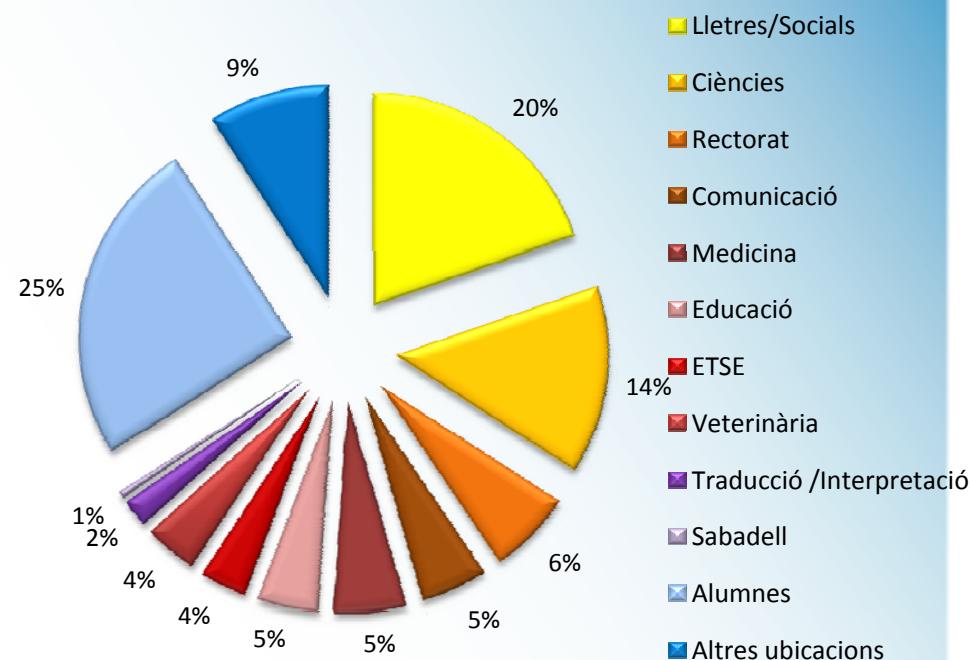
► Desembre

- Dia 9.. Problema per accedir al Webmail.
- Dia 15. Problema amb la connexió a Internet.
- Dia 18. Problemes amb el Portal i el Correu electrònic
- Dia 23. Problemes per imprimir.



Casos Registrats per Edifici

SID Vinculat	Casos	Tasques assignades al SID	%
Lletres/Socials	1.700	90	5,29%
Ciències	1.238	185	14,94%
Rectorat	553	45	8,14%
Comunicació	434	35	8,06%
Medicina	470	12	2,55%
Educació	393	8	2,04%
ETSE	306	16	5,23%
Veterinària	348	18	5,17%
Traducció /Interpretació	185	5	2,70%
Sabadell	50	3	6,00%
Alumnes	2.143		
Altres ubicacions	787		



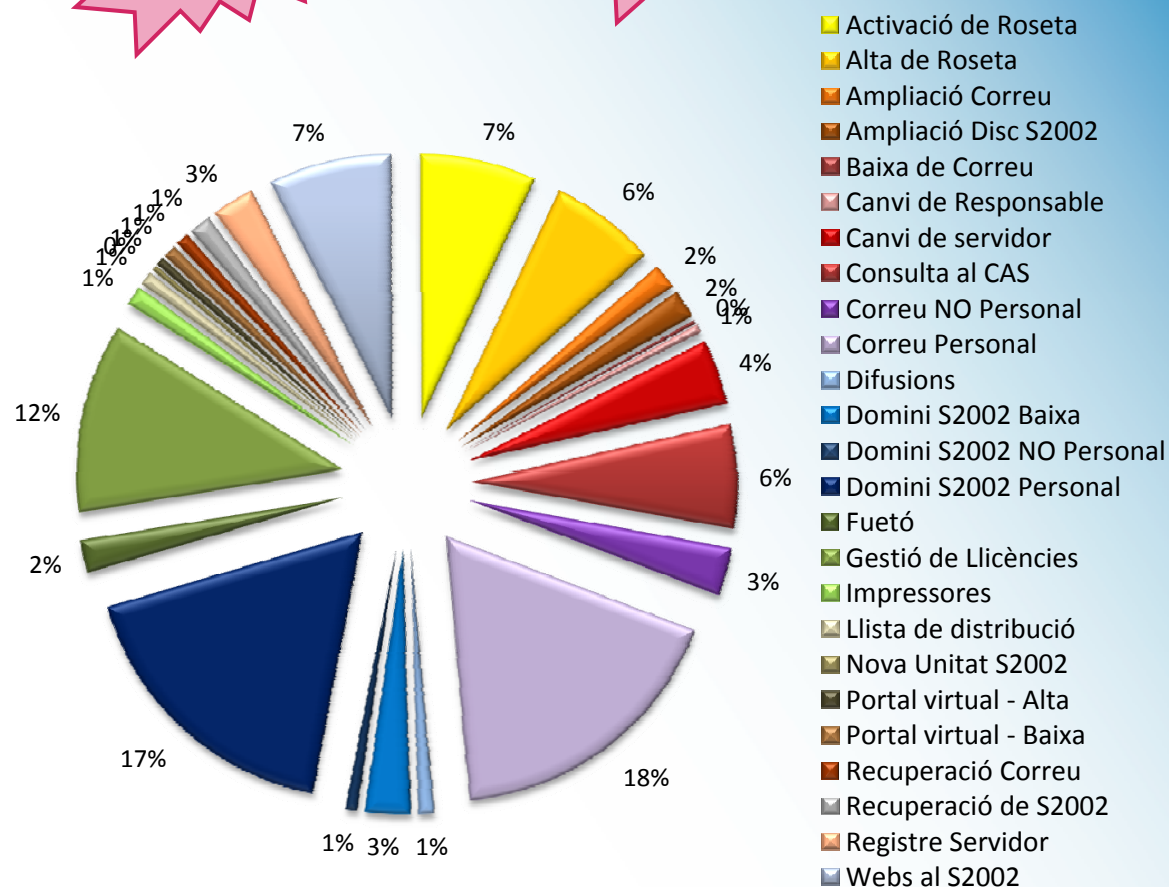


Formularis de peticions

Petició	Casos
Correu Personal	303
Domini S2002 Personal	298
Gestió de Llicències	196
Webs al S2002	127
Activació de Roseta	120
Alta de Roseta	110
Consulta al CAS	107
Canvi de servidor	68
Correu NO Personal	50
Domini S2002 Baixa	47
Registre Servidor	44
Fuetó	34
Ampliació Disc S2002	30
Ampliació Correu	26
Recuperació de S2002	23
Impressores	21
Difusions	16
Llista de distribució	15
Portal virtual - Baixa	14
Recuperació Correu	14
Domini S2002 NO Personal	12
Canvi de Responsable	9
Portal virtual - Alta	9
Nova Unitat S2002	6
Baixa de Correu	4

Total
1.703

Octubre 722
Novembre 582
Desembre 399





Peticions per SID

Lletres / Socials	
Tema	Casos
Domini S2002 Personal	77
Correu Personal	67
Gestió de Llicències	48
Webs al S2002	45
Activació de Roseta	27
Alta de Roseta	24
Consulta al CAS	17
Correu NO Personal	14
Ampliació Disc S2002	13
Baixa del S2002	12
Canvi de servidor	10
Ampliació Correu	9
Fuetó	6
Recuperació de S2002	5
Portal virtual - Alta	5
Resta de peticions (*)	25

404

Ciències	
Tema	Casos
Correu Personal	53
Gestió de Llicències	52
Domini S2002 Personal	44
Activació de Roseta	39
Alta de Roseta	25
Webs al S2002	21
Registre Servidor	14
Canvi de servidor	9
Fuetó	8
Baixa del S2002	8
Alta d'Impressora	5
Resta de peticions (*)	13

291

Rectorat	
Tema	Casos
Gestió de Llicències	19
Correu NO Personal	15
Correu Personal	12
Canvi de servidor	12
Domini S2002 Personal	10
Alta de Roseta	7
Recuperació de S2002	7
Activació de Roseta	6
Ampliació Disc S2002	6
Resta de peticions (*)	31

125

Medicina	
Tema	Casos
Correu Personal	32
Domini S2002 Personal	24
Alta de Roseta	17
Gestió de Llicències	17
Activació de Roseta	11
Canvi de servidor	9
Consulta al CAS	5
Resta de peticions (*)	23

138

(*) Inclou totes les peticions que s'han demanat 4 o menys vegades



Peticions per SID

Veterinària	
Tema	Casos
Correu Personal	35
Domini S2002 Personal	33
Alta de Roseta	11
Webs al S2002	10
Gestió de Llicències	9
Canvi de servidor	5
Resta de peticions (*)	26

129

ETSE	
Tema	Casos
Correu Personal	30
Domini S2002 Personal	23
Gestió de Llicències	21
Registre Servidor	16
Resta de peticions (*)	12

102

Comunicació	
Tema	Casos
Domini S2002 Personal	18
Correu Personal	11
Alta de Roseta	9
Gestió de Llicències	8
Activació de Roseta	7
Canvi de servidor	7
Consulta al CAS	5
Fuetó	5
Recuperació de S2002	5
Resta de peticions (*)	14

89

Educació	
Tema	Casos
Domini S2002 Personal	17
Webs al S2002	15
Correu Personal	14
Alta de Roseta	7
Gestió de Llicències	7
Difusions	6
Resta de peticions (*)	18

84

Traducció /Inter	
Tema	Casos
Webs al S2002	22
Baixa del S2002	11
Activació de Roseta	6
Correu Personal	5
Webs al S2002	4
Resta de peticions (*)	27

75

Sabadell	
Tema	Casos
Canvi de servidor	3
Correu Personal	2
Consulta al CAS	1
Correu NO Personal	1
Canvi de Responsable	1
Webs al S2002	1

9

(*) Inclou totes les peticions que s'han demanat 4 o menys vegades



alTRAN
CIS

