

UAB

Universitat Autònoma de Barcelona

Informe de Seguiment del CAS

Tercer Trimestre 2020



© Fotolia_pressmaster

altran

Índex

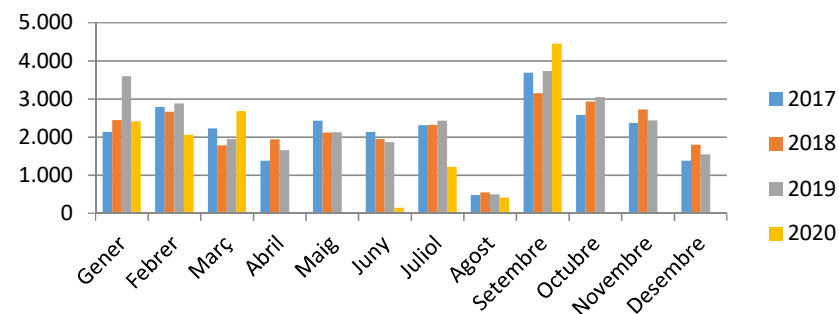
- Estadístiques sobre els Casos i les Trucades
- Comparativa i Evolució de les Trucades
- Casos Registrats per Dia del Mes
- Diari d'Incidents
- Casos Registrats per Facultats
- Peticions

Indicador	Perc. %	Valor
Total de casos Registrats		5943
Casos registrats com a Queixes	0,08%	5
Casos registrats com a Tasques	0,29%	17
Casos registrats com a Peticions	12,10%	719
Casos registrats com a Incidències	11,17%	664
Casos registrats com a Consultes	76,36%	4538
Total de casos Tancats		5877
Casos resolts en menys de 30 minuts	60,42%	3551
Casos resolts sense passar a altres Departaments	92,67%	5446

Indicador	Perc. %	Valor
Total de trucades rebudes		6077
Percentatge de trucades fora de servei	8,38%	509
Percentatge de trucades desviades a la bústia de veu	2,44%	148
Percentatge de trucades penjades abans de 30 segons	15,68%	953
Percentatge de trucades ateses	69,69%	4235
Percentatge de trucades ateses en menys de 30 segons	56,77%	3450
Percentatge de trucades perdudes	3,82%	232
Total de correus rebuts		6827
Correus rebuts al Juliol	38,17%	2606
Correus rebuts a Agost	11,67%	797
Correus rebuts al Setembre	50,15%	3424

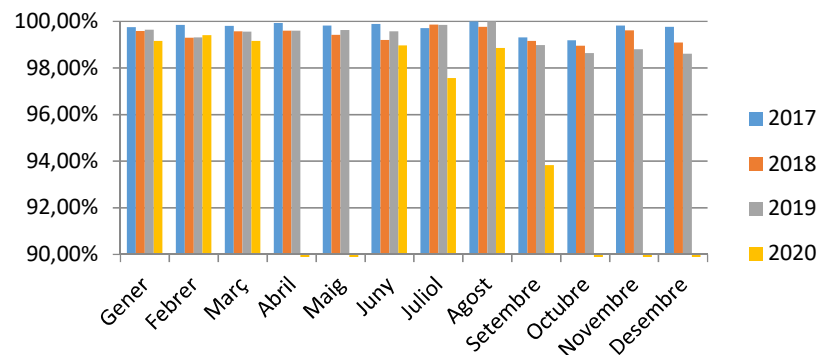
Trucades Rebudes

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Gener	2.595	2.287	2.128	2.445	3.594	2.407
Febrer	2.711	2.586	2.788	2.665	2.880	2.057
Març	1.855	1.955	2.223	1.779	1.951	2.679
Abril	1.878	2.077	1.378	1.939	1.657	COVID
Maig	1.938	1.857	2.428	2.115	2.125	COVID
Juny	1.906	2.240	2.136	1.950	1.864	144
Juliol	2.024	2.174	2.309	2.313	2.425	1.217
Agost	515	510	478	541	496	411
Setembre	3.117	4.587	3.686	3.144	3.729	4.449
Octubre	2.891	2.680	2.574	2.927	3.050	
Novembre	2.580	2.675	2.370	2.716	2.431	
Desembre	2.022	1.762	1.373	1.793	1.541	



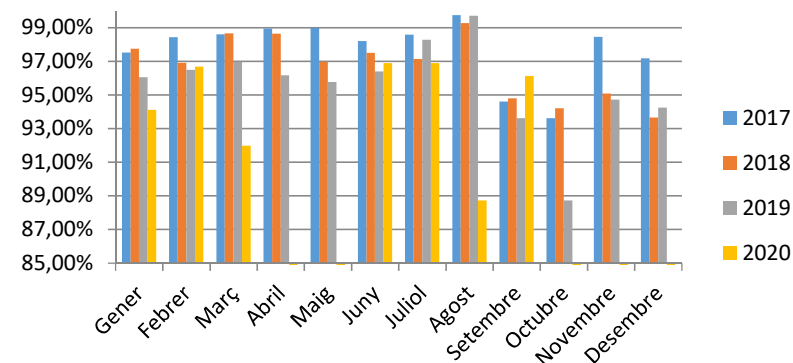
Trucades Ateses

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Gener	99,16%	99,56%	99,74%	99,58%	99,64%	99,15%
Febrer	99,67%	99,31%	99,84%	99,29%	99,31%	99,40%
Març	99,76%	99,65%	99,80%	99,57%	99,55%	99,16%
Abril	99,88%	99,51%	99,92%	99,60%	99,59%	COVID
Maig	99,83%	99,76%	99,81%	99,42%	99,62%	COVID
Juny	99,46%	99,60%	99,89%	99,19%	99,57%	98,97%
Juliol	99,74%	99,73%	99,70%	99,85%	99,84%	97,56%
Agost	100,00%	100,00%	100,00%	99,76%	100,00%	98,85%
Setembre	97,38%	97,91%	99,30%	99,15%	98,98%	93,83%
Octubre	99,69%	99,28%	99,18%	98,95%	98,64%	
Novembre	99,74%	99,50%	99,81%	99,61%	98,80%	
Desembre	99,60%	98,47%	99,76%	99,08%	98,60%	



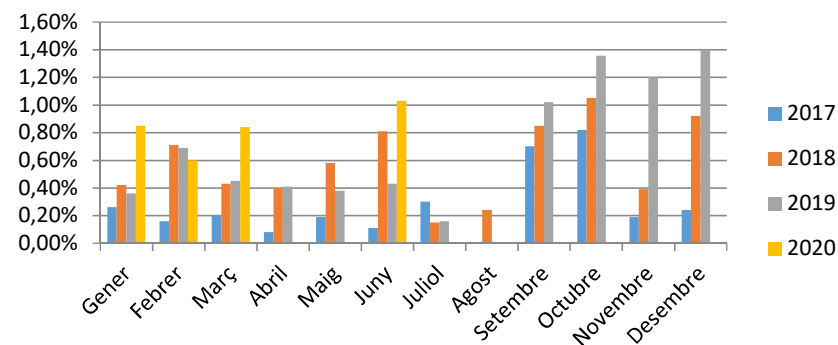
Trucades Ateses en Menys de 30 Segons

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Gener	96,49%	98,08%	97,51%	97,75%	96,05%	94,11%
Febrer	95,80%	97,05%	98,43%	96,91%	96,49%	96,68%
Març	99,09%	98,53%	98,60%	98,65%	96,96%	91,98%
Abril	98,04%	98,70%	98,94%	98,63%	96,17%	COVID
Maig	99,19%	98,22%	98,98%	96,97%	95,76%	COVID
Juny	96,91%	97,32%	98,20%	97,50%	96,39%	96,88%
Juliol	97,51%	97,36%	98,58%	97,14%	98,27%	88,72%
Agost	99,75%	99,28%	99,74%	99,26%	99,71%	96,12%
Setembre	96,43%	95,00%	94,61%	94,80%	93,61%	78,45%
Octubre	98,50%	90,00%	93,61%	94,21%	88,72%	
Novembre	98,59%	96,53%	98,44%	95,08%	94,72%	
Desembre	97,05%	94,33%	97,17%	93,65%	94,25%	



Trucades Perdudes

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Gener	0,84%	0,44%	0,26%	0,42%	0,36%	0,85%
Febrer	0,33%	0,69%	0,16%	0,71%	0,69%	0,60%
Març	0,24%	0,35%	0,20%	0,43%	0,45%	0,84%
Abril	0,12%	0,49%	0,08%	0,40%	0,41%	COVID
Maig	0,17%	0,24%	0,19%	0,58%	0,38%	COVID
Juny	0,54%	0,40%	0,11%	0,81%	0,43%	1,03%
Juliol	0,26%	0,27%	0,30%	0,15%	0,16%	2,44%
Agost	0,00%	0,00%	0,00%	0,24%	0,00%	1,15%
Setembre	0,64%	2,09%	0,70%	0,85%	1,02%	6,17%
Octubre	0,31%	0,72%	0,82%	1,05%	1,36%	
Novembre	0,26%	0,50%	0,19%	0,39%	1,20%	
Desembre	0,40%	1,53%	0,24%	0,92%	1,40%	



CASOS REGISTRATS PER DIA DEL MES

UAB

Universitat Autònoma
de Barcelona

**Casos
1.621**

Juliol	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Casos oberts	75	99	69			108	95	84	62	67			73	98	64	69
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
	57			68	68	72	54	45			77	66	54	58	39	

**Casos
543**

Agost	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Casos oberts			41	28	18	41	24			43	19	18	10	20		
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
	27	14	8	14	10			47	18	28	25	25			65	

**Casos
3.670**

Setembre	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Casos oberts	141	157	113	137			213	197	183	166	38	27	17	212	203	177
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
	221	157	44	45	202	205	167		157			195	201	209		

Juliol

- Dia 3: Incidència Xarxa àrea de prevenció
- Dia 9: Incidència seguretat (atac DDOS)
- Dia 14: Incidència Xarxa Escola Enginyeria.
- Dia 28: incidència Xarxa Rectorat.

Agost

- Dia 6: Incidència Xarxa edifici C3

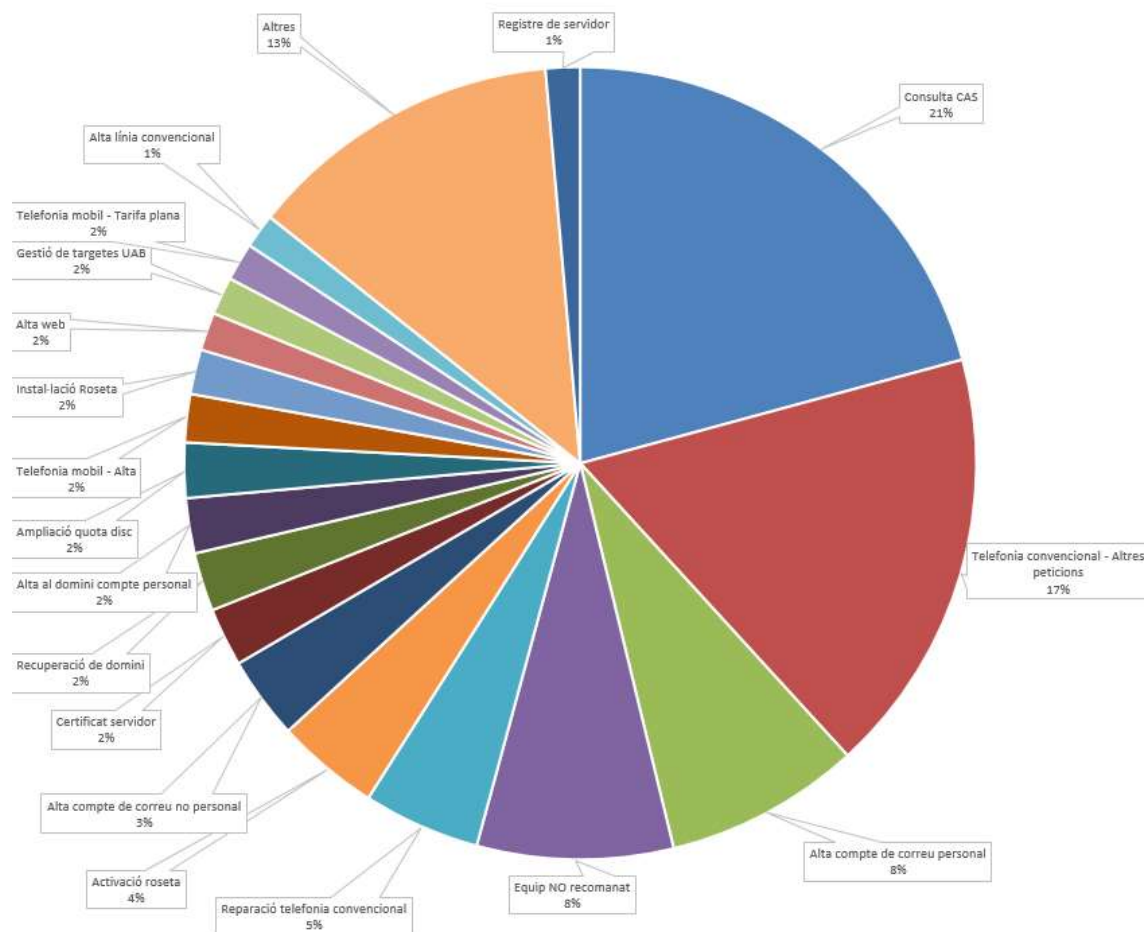
Setembre

- Dia 3 Incidència Xarxa Rectorat
- Dia 8 Incidència Xarxa veterinària
- Dia 15: Incidència accés a Microsoft des de xarxa UAB

CASOS REGISTRATS PER FACULTAT

Facultats	Casos oberts pel CAS per SID vinculat	Casos oberts pel CAS escalats al SID	% Casos escalats al SID
SID Ciències i Biociències	608	37	6,09%
SID Ciències Socials	367	28	7,63%
SID Comunicació	271	14	5,17%
SID Educació	177	4	2,26%
SID ETSE	195	7	3,59%
SID FTI (SERIM)	119	5	4,20%
SID Lletres i Psicologia	922	33	3,58%
SID Medicina	347	17	4,90%
SID Rectorat	440	22	5,00%
SID Sabadell	49	1	2,04%
SID Veterinària	207	16	7,73%

Peticions	Casos
Consulta CAS	148
Telefonia convencional - Altres peticions	124
Alta compte de correu personal	57
Equip NO recomanat	57
Reparació telefonia convencional	34
Activació roseta	30
Alta compte de correu no personal	24
Certificat servidor	17
Recuperació de domini	17
Alta al domini compte personal	16
Ampliació quota disc	16
Telefonia mòbil - Alta	14
Instal·lació Roseta	13
Alta web	11
Gestió de targetes UAB	11
Telefonia mobil - Tarifa plana	11
Alta línia convencional	10
Altres	92
Registre de servidor	10
Total general	712



SID Ciències i Biociències	
Activació roseta	5
Alta compte de correu no personal	2
Alta compte de correu personal	4
Alta cua d'impressió	1
Alta dispositiu IoT	1
Alta e-Formulari	1
Alta línia convencional	2
Alta portal virtual	1
Baixa línia convencional	1
Canvi de responsable institucional	1
Certificat servidor	4
Consulta CAS	15
Equip NO recomanat	16
Gestió econòmica SUMMA	18
Instal·lació de Software	2
Instal·lació Roseta	4
Llista de distribució	2
Recuperació de domini	1
Registre de servidor	3
Reparació telefonia convencional	11
Sol·licitud de fuetó	1
Telefonia convencional - Altres peticions	6
Telefonia mobil - Reparacio	1
Telefonia mobil - Roaming	2
	1
TOTAL	106

SID Lletres i Psicologia	
Accés BADUS	1
Activació roseta	10
Alta compte de correu personal	3
Alta cua d'impressió	1
Alta línia convencional	1
Alta web	4
Ampliació quota disc	6
Baixa de correu	1
Canvi de responsable institucional	1
Consulta CAS	17
Equip NO recomanat	12
Gestió econòmica SUMMA	13
Instal·lació de Software	1
Instal·lació Roseta	4
Recuperació de domini	1
Registre de servidor	1
Reparació telefonia convencional	3
Sol·licitud de fuetó	3
Telefonia convencional - Altres peticions	29
Telefonia mobil - Alta	2
Telefonia mobil - Renovi	3
Telefonia mobil - Tarifa plana	1
TOTAL	118

SID Ciències Socials	
Accés BADUS	1
Activació roseta	1
Alta compte de correu no personal	1
Alta línia convencional	1
Alta web	2
Baixa línia convencional	1
Consulta CAS	2
Gestió econòmica SUMMA	8
Instal·lació de Software	2
Migracio Bustia de Veu	1
Recuperació de domini	1
Reparació telefonia convencional	1
Telefonia convencional - Altres peticions	8
Telefonia mobil - Alta	2
TOTAL	32

SID Educació	
Activació roseta	3
Alta compte de correu no personal	2
Alta e-Formulari	1
Alta línia convencional	2
Alta web	3
Baixa línia convencional	2
Configuració	1
Consulta CAS	4
Equip NO recomanat	2
Gestió de targetes UAB	1
Gestió econòmica SUMMA	9
Instal·lació Roseta	1
Reparació telefonia convencional	1
Telefonia convencional - Altres peticions	16
Telefonia mobil - Alta	1
	1
TOTAL	50

SID FTI (SERIM)	
Alta compte de correu no personal	3
Certificat servidor	1
Consulta CAS	1
Equip NO recomanat	2
Llista de distribució	1
Sol·licitud de fuetó	2
Telefonia convencional - Altres peticions	2
TOTAL	12

SID Veterinària	
Activació roseta	2
Alta al domini compte personal	1
Alta compte de correu no personal	4
Alta e-Formulari	1
Baixa línia convencional	1
Consulta CAS	4
Equip NO recomanat	6
Gestió econòmica SUMMA	10
Instal·lació Roseta	1
Llista de distribució	1
Recuperació de domini	1
Reparació telefonia convencional	1
Telefonia convencional - Altres peticions	3
Telefonia mobil - Roaming	2
Telefonia mobil - Tarifa plana	3
TOTAL	41

SID Sabadell	
Alta web	1
Consulta CAS	1
Equip NO recomanat	2
Instal·lació de Software	1
Registre de servidor	2
Telefonia convencional - Altres peticions	2
TOTAL	9

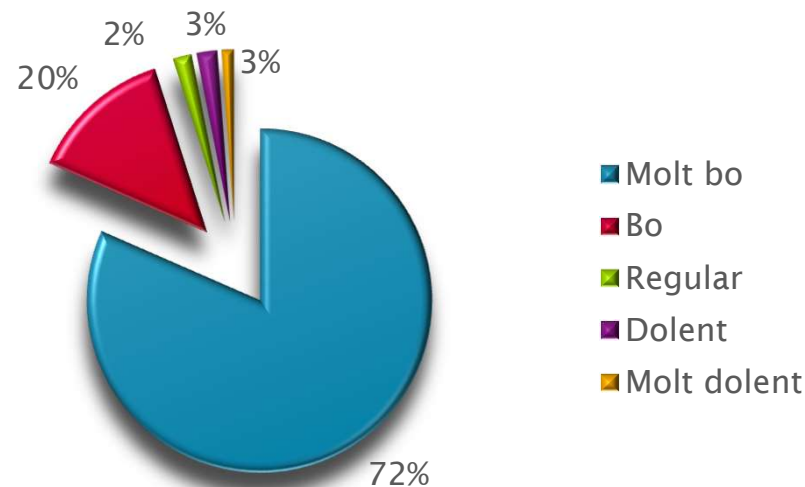
SID Escola d'Enginyeria	
Activació roseta	5
Alta compte de correu personal	1
Ampliació quota disc	1
Baixa línia convencional	1
Consulta CAS	13
Equip NO recomanat	8
Gestió econòmica SUMMA	10
Llista de distribució	1
Recuperació de domini	4
Registre de servidor	1
Reparació telefonia convencional	4
Telefonia convencional - Altres peticions	6
Telefonia mobil - Renovi	1
Telefonia mobil - Tarifa plana	1
TOTAL	57

SID Medicina	
Activació roseta	2
Alta al domini compte personal	1
Alta compte de correu no personal	3
Alta compte de correu personal	8
Alta e-Formulari	1
Ampliació cobertura Wifi	2
Ampliació quota disc	2
Canvi de responsable institucional	1
Consulta CAS	2
Equip NO recomanat	5
Gestió de targetes UAB	1
Gestió econòmica SUMMA	18
Recuperació de domini	1
Registre de servidor	2
Reparació telefonia convencional	4
Sol·licitud de fuetó	1
Sol·licitud unitat de xarxa	1
Telefonia convencional - Altres peticions	6
Telefonia mobil - Alta	3
Telefonia mobil - Reparacio	1
Telefonia mobil - Tarifa plana	2
TOTAL	67

SID Rectorat	
Accés BADUS	2
Activació roseta	1
Alta e-Formulari	3
Alta línia convencional	2
Ampliació quota disc	7
Ampliació quota portal virtual	1
Certificat servidor	1
Consulta CAS	12
Equip NO recomanat	3
Gestió econòmica SUMMA	21
Instal·lacions especials de xarxa	1
Migracio Bustia de Veu	1
Recuperació de domini	5
Reparació telefonia convencional	5
Sol·licitud de fuetó	1
Sol·licitud unitat de xarxa	2
Telefonia convencional - Altres peticions	32
Telefonia mobil - Alta	4
Telefonia mobil - Baixa	3
Telefonia mobil - Renovi	2
Telefonia mobil - Reparacio	2
Telefonia mobil - Tarifa plana	1
TOTAL	122

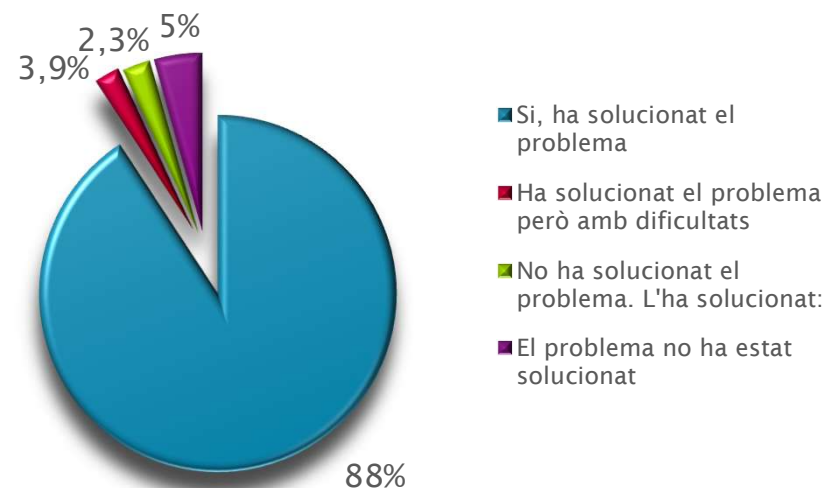
SID Comunicació	
Alta compte de correu no personal	2
Alta dispositiu IoT	4
Alta e-Formulari	2
Alta línia convencional	1
Alta web	1
Baixa línia convencional	1
Canvi de responsable institucional	3
Certificat servidor	4
Consulta CAS	7
Gestió econòmica SUMMA	7
Instal·lacions especials de xarxa	1
Instal·lació Roseta	2
Recuperació de domini	1
Reparació telefonia convencional	3
Sol·licitud de fuetó	1
Telefonia convencional - Altres peticions	7
Telefonia mobil - Alta	1
Telefonia mobil - Renovi	1
TOTAL	49

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

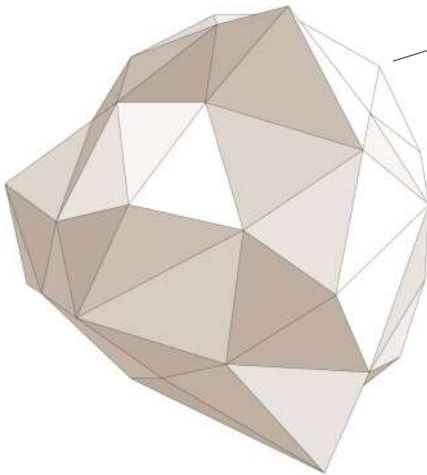


511
enquestes
respostes

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



INNOVATION MAKERS



altran