



Informe de Seguiment del CAS

Primer trimestre 2025

UAB
Universitat Autònoma
de Barcelona

© Capgemini 2024. All rights reserved

Índex

- Estadístiques sobre els casos registrats
- Comparativa i evolució de les trucades
- Casos registrats per dia del mes
- Diari d'incidents
- Casos registrats per facultat
- Formularis de peticions
- Qualitat del servei de suport

ESTADÍSTIQUES SOBRE ELS CASOS REGISTRATS



Indicador	%	Valor
Total de casos registrats		6548
Casos registrats com a Queixes	0,11%	7
Casos registrats com a Tasques	0,00%	0
Casos registrats com a Peticions	17,21%	1127
Casos registrats com a Incidències	10,98%	719
Casos registrats com a Consultes	71,70%	4695
Total de casos tancats		5055
Casos resolts en menys de 30 minuts	85,72%	4333
Casos resolts sense passar a altres departaments	82,89%	4119

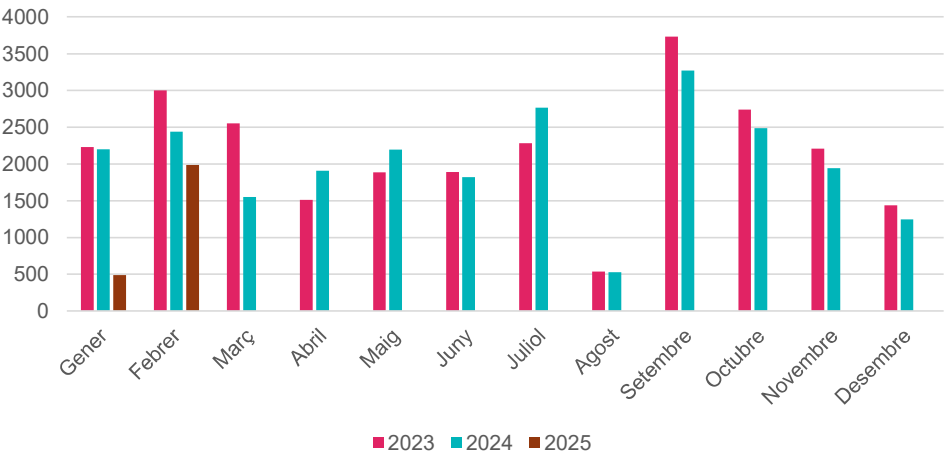
COMPARATIVA I EVOLUCIÓ DE LES TRUCADES



Trucades rebudes

	2023	2024	2025
Gener	2231	2200	490
Febrer	3003	2442	1989
Març	2553	1552	n/d *
Abril	1513	1908	
Maig	1887	2195	
Juny	1892	1822	
Juliol	2283	2766	
Agost	535	529	
Setembre	3733	3272	
Octubre	2740	2487	
Novembre	2210	1942	
Desembre	1440	1248	

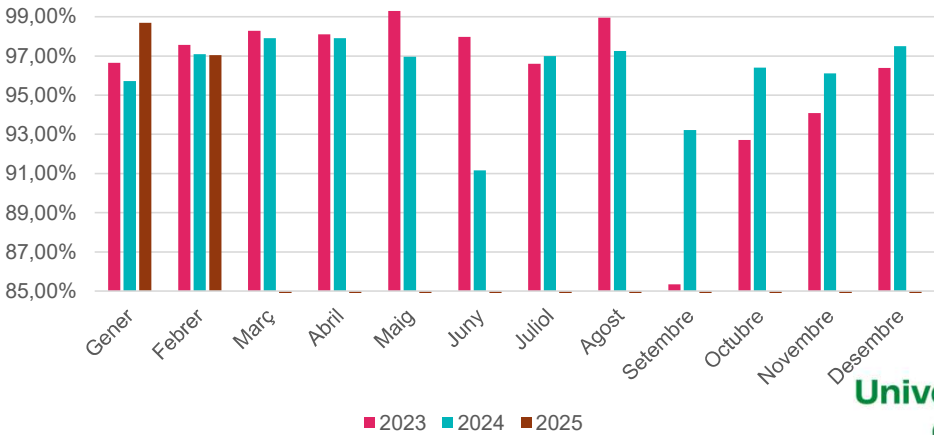
* Dades no disponibles per incidència amb la centraleta del CAS



Trucades ateses

	2023	2024	2025
Gener	99,65%	98,92%	99,74%
Febrer	99,54%	99,30%	98,32%
Març	99,67%	99,55%	n/d *
Abril	99,59%	98,90%	
Maig	100,00%	99,07%	
Juny	99,87%	97,36%	
Juliol	99,44%	99,66%	
Agost	99,74%	99,09%	
Setembre	93,70%	98,55%	
Octubre	98,27%	99,38%	
Novembre	98,37%	98,70%	
Desembre	98,38%	99,42%	

* Dades no disponibles per incidència amb la centraleta del CAS



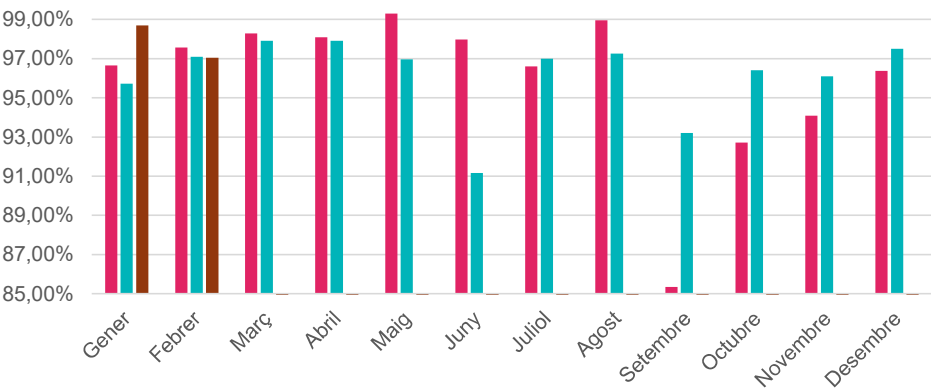
COMPARATIVA I EVOLUCIÓ DE LES TRUCADES



Trucades ateses en menys de 30 segons

	2023	2024	2025
Gener	96,65%	95,72%	98,69%
Febrer	97,56%	97,09%	97,05%
Març	98,28%	97,91%	n/d *
Abril	98,10%	97,90%	
Maig	99,29%	96,97%	
Juny	97,97%	91,16%	
Juliol	96,60%	96,99%	
Agost	98,96%	97,26%	
Setembre	85,35%	93,21%	
Octubre	92,71%	96,40%	
Novembre	94,08%	96,10%	
Desembre	96,38%	97,49%	

* Dades no disponibles per incidència amb la centralita del CAS



Trucades perdudes

	2023	2024	2025
Gener	0,35%	1,08%	0,26%
Febrer	0,46%	0,70%	1,68%
Març	0,33%	0,45%	n/d *
Abril	0,41%	1,10%	
Maig	0,00%	0,93%	
Juny	0,13%	2,64%	
Juliol	0,56%	0,34%	
Agost	0,26%	0,91%	
Setembre	6,30%	1,45%	
Octubre	1,73%	0,62%	
Novembre	1,63%	1,30%	
Desembre	1,62%	0,58%	

* Dades no disponibles per incidència amb la centralita del CAS



CASOS REGISTRATS PER DIA DEL MES

**Casos
2039**

Gener	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Tiquets oberts	2	15	17	3	1	9	130	115	99	98	8	8	118	90	102	108
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
	71	8	10	108	122	103	82	98	2	3	108	113	92	97	99	

**Casos
2580**

Febrer	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Tiquets oberts	11	11	133	143	107	133	95	12	14	192	156	136	137	96
	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
	12	4	129	142	152	132	103	10	12	120	107	108	83	90

**Casos
1937**

Març	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Tiquets oberts	3	8	67	50	84	73	59	7	6	116	110	112	74	87	9	6
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
	108	107	104	119	79	6	11	102	63	87	111	65	7	4	93	

DIARI D'INCIDENTS



Gener

- Incidència xarxa Rectorat
- Incidència Hominis
- Incidència Portal UAB
- Incidència Campus Virtual

Febrer

- Problemes amb la centraleta del CAS
- Incidència Idioma Outlook
- Incidència Virtual Apps
- Incidència general Wifi

Març

- Incidència general Wifi
- Incidència Portal UAB
- Incidència Campus Virtual
- Incidència telefonia corporativa
- Incidència aplicacions corporatives

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	439	38	8,66%
SID Ciències Socials	558	39	6,99%
SID Comunicació	356	29	8,15%
SID Educació	162	8	4,94%
SID Escola Enginyeria (SIEE)	281	15	5,34%
SID FTI (SERIM)	100	3	3,00%
SID Lletres i Psicologia	645	32	4,96%
SID Medicina	359	17	4,74%
SID Rectorat	285	21	7,37%
SID Sabadell	48	0	0,00%
SID Veterinària	194	10	5,15%

FORMULARIS DE PETICIONS

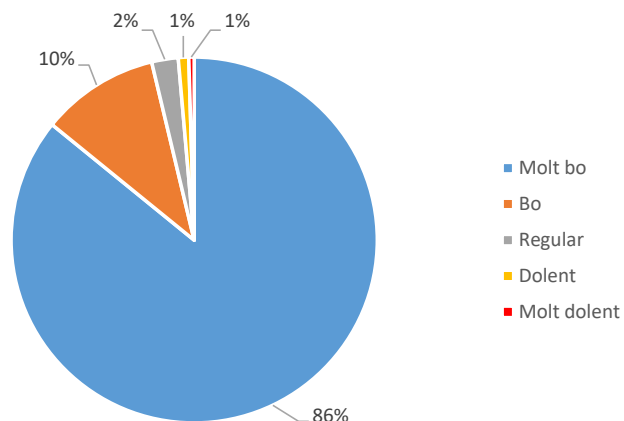


Formulari	Total
Necessites Ajuda?	201
Instal·lació o reparació de la presa de Xarxa	110
Reserva d'IP	108
Reportar una Incidència	103
Compra d'equips diferents als recomanats	92
Sol·licitud obertura de ports	82
Alta compte personal	79
Activació Presa de Xarxa	76
Petició d'ordinador públic	61
Reparació equip recomanat	60
Reparació	60
Alta compte no personal	45
Sol·licitud d'alta de NIU	40
Campus virtual	35
Altres peticions	32
Avaries aules informatitzades	30
Canvi de responsable	30
Llistes de distribució	29
Petició fulls d'Exàmens	28
Accés a Sales CPD	25
Petició de programari	21

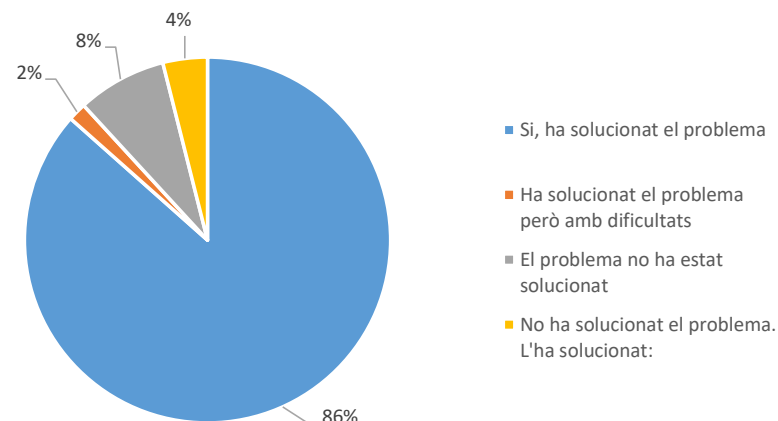
Formulari	Total
Sol·licitud de fuetó	21
Certificat de Servidor	15
Accessos del campus	13
Instal·lacions especials de Xarxa	11
Consulta gestió de targeta	11
SSO - Servei d'Autenticació Centralitzat	10
Roaming	9
Alta espai de comunicació	9
Renovació terminal	9
Alta línia de telèfon	8
Gestionar un ordinador diferent als recomanats	8
Alta terminal	7
Reparació terminal	6
Baixa línia de telèfon	5
Incidències Aplicació SUMMA per la FUAB	5
Ampliació cobertura Wifi	5
Accés Edifici D	5
Enregistrament en directe	3
Alta d'impressores	3
Connexió d'equips especials	3
Altres	12
Total	1525

QUALITAT DEL SERVEI DE SUPORT

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



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



439
enquestes
respostes