



Informe de Seguiment del CAS

Quart Trimestre 2024

UAB
Universitat Autònoma
de Barcelona

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

Indicador	Perc. %	Valor
Total de casos Registrats		7051
Casos registrats com a Queixes	0,03%	2
Casos registrats com a Tasques	0,00%	0
Casos registrats com a Peticions	14,00%	987
Casos registrats com a Incidències	13,19%	930
Casos registrats com a Consultes	72,78%	5132
Total de casos Tancats		6708
Casos resolts en menys de 30 minuts	66,52%	4462
Casos resolts sense passar a altres Departaments	84,50%	5668

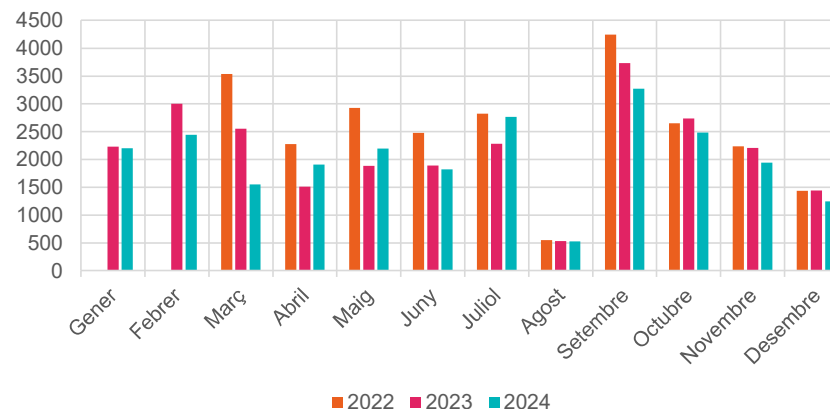
COMPARATIVA I EVOLUCIÓ DE LES TRUCADES



Trucades Rebudes

	2022	2023	2024
Gener	**	2.231	2200
Febrer	**	3.003	2442
Març	3.537	2.553	1552
Abril	2.278	1.513	1908
Maig	2.927	1.887	2195
Juny	2.480	1.892	1822
Juliol	2.824	2283	2766
Agost	549	535	529
Setembre	4.248	3733	3272
Octubre	2.650	2740	2487
Novembre	2.234	2210	1942
Desembre	1.434	1440	1248

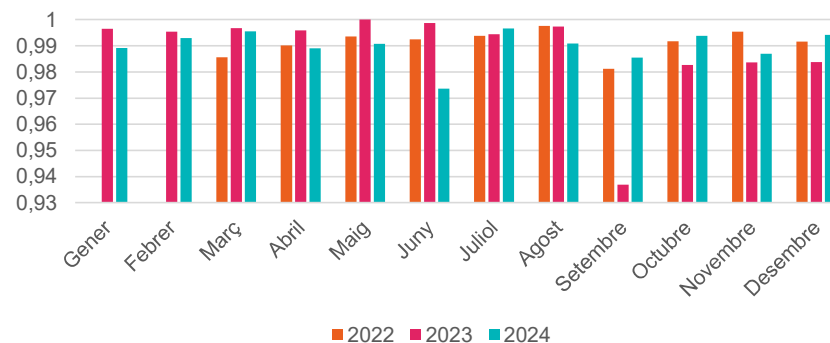
** Dades no disponibles a causa de l'atac informàtic



Trucades Ateses

	2022	2023	2024
Gener	**	99,65%	98,92%
Febrer	**	99,54%	99,30%
Març	98,56%	99,67%	99,55%
Abril	99,02%	99,59%	98,90%
Maig	99,36%	100,00%	99,07%
Juny	99,25%	99,87%	97,36%
Juliol	99,38%	99,44%	99,66%
Agost	99,76%	99,74%	99,09%
Setembre	98,12%	93,70%	98,55%
Octubre	99,18%	98,27%	99,38%
Novembre	99,54%	98,37%	98,70%
Desembre	99,16%	98,38%	99,42%

** Dades no disponibles a causa de l'atac informàtic



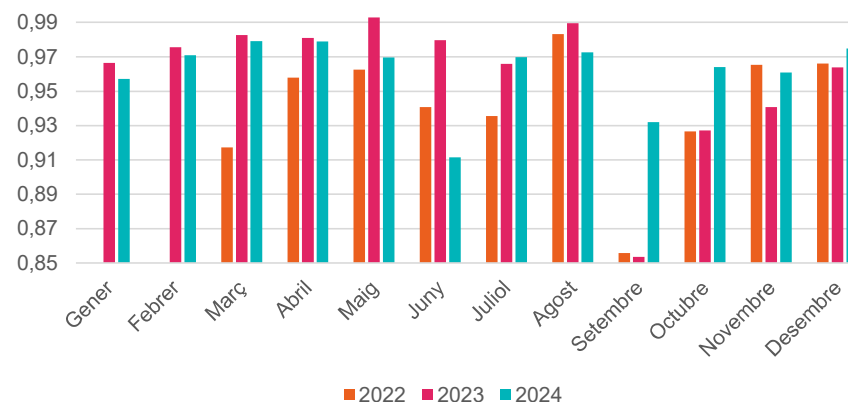
COMPARATIVA I EVOLUCIÓ DE LES TRUCADES



Trucades ateses en menys de 30 segons

	2022	2023	2024
Gener	**	96,65%	95,72%
Febrer	**	97,56%	97,09%
Març	91,73%	98,28%	97,91%
Abril	95,79%	98,10%	97,90%
Maig	96,26%	99,29%	96,97%
Juny	94,07%	97,97%	91,16%
Juliol	93,55%	96,60%	96,99%
Agost	98,33%	98,96%	97,26%
Setembre	85,58%	85,35%	93,21%
Octubre	92,66%	92,71%	96,40%
Novembre	96,54%	94,08%	96,10%
Desembre	96,61%	96,38%	97,49%

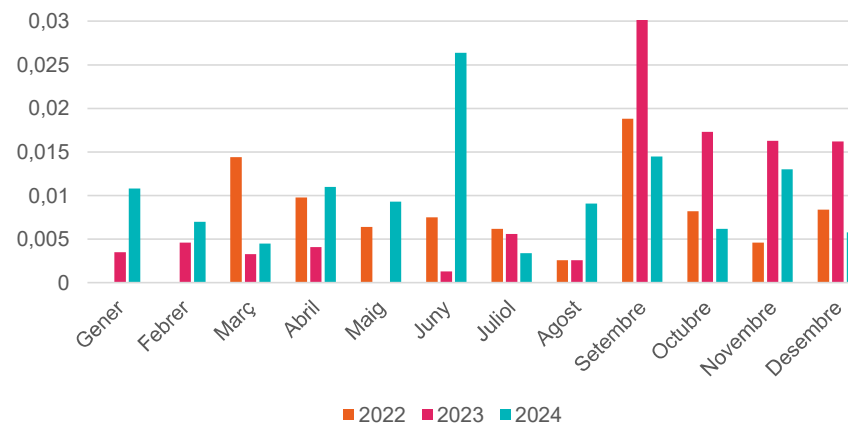
** Dades no disponibles a causa de l'atac informàtic



Trucades perdudes

	2022	2023	2024
Gener	**	0,35%	1,08%
Febrer	**	0,46%	0,70%
Març	1,44%	0,33%	0,45%
Abril	0,98%	0,41%	1,10%
Maig	0,64%	0,00%	0,93%
Juny	0,75%	0,13%	2,64%
Juliol	0,62%	0,56%	0,34%
Agost	0,24%	0,26%	0,91%
Setembre	1,88%	6,30%	1,45%
Octubre	0,82%	1,73%	0,62%
Novembre	0,46%	1,63%	1,30%
Desembre	0,84%	1,62%	0,58%

** Dades no disponibles a causa de l'atac informàtic



CASOS REGISTRATS PER DIA DEL MES



**Casos
3159**

Octubre	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Tiquets oberts	181	176	161	127	12	10	178	121	136	132	111	9	2	145	123	159
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
	133	121	12	7	155	140	159	97	90	7	9	161	109	99	77	

**Casos
2381**

Novembre	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Tiquets oberts	13	6	7	122	174	133	142	65	4	9	149	122	118	107	98	7
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
	5	115	120	122	82	101	12	8	133	97	100	115	94	1		

**Casos
1511**

Desembre	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Tiquets oberts	7	141	123	102	94	11	6	4	107	86	94	86	75	9	9	122
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
	112	77	97	69	4	4	20	7	1	3	9	2	6	18	6	

DIARI D'INCIDENTS



Octubre

- Incidència xarxa Ciències Socials
- Incidència general Wifi
- Incidència xarxa MRA
- Incidència Outlook
- Problemes amb la centraleta del CAS

Novembre

- Incidència xarxa Rectorat
- Incidència general serveis corporatius
- Incidència Gestions Personals
- Incidència xarxa B13
- Incidència xarxa Vall d'Hebron
- Degradació de servei Microsoft
- Incidència general Wifi

Desembre

- Incidència general Wifi
- Incidència creació noves aules CV
- Incidència APP UAB
- Incidència Microtalls

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	172	10	5,81%
SID Ciències Socials	236	8	3,39%
SID Comunicació	181	16	8,84%
SID Educació	83	2	2,41%
SID Escola Enginyeria (SIEE)	137	4	2,92%
SID FTI (SERIM)	44	3	6,82%
SID Lletres i Psicologia	258	16	6,20%
SID Medicina	197	8	4,06%
SID Rectorat	152	8	5,26%
SID Sabadell	21	1	4,76%
SID Veterinària	82	6	7,32%

FORMULARIS DE PETICIONS

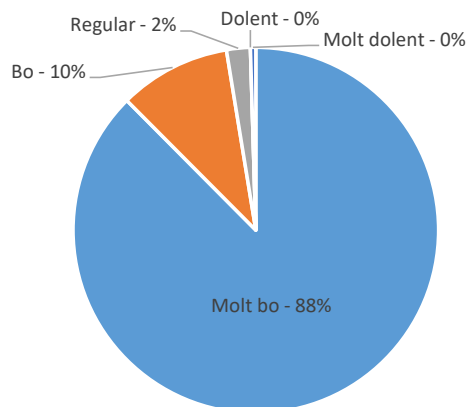


Formulari	Total
Necessites Ajuda?	143
Compra d'equips diferents als recomanats	121
Reportar una Incidència	89
Sol·licitud obertura de ports	80
Alta compte personal	79
Petició d'ordinador públic	79
Activació Presa de Xarxa	78
Instal·lació o reparació de la presa de Xarxa	68
Altres peticions	64
Reserva d'IP	62
Reparació	58
Reparació equip recomanat	54
Alta compte no personal	51
Sol·licitud d'alta de NIU	43
Avaries aules informatitzades	42
Petició fulls d'Exàmens	31
Instal·lacions especials de Xarxa	23
Canvi de responsable	23
Sol·licitud de fuetó	22
Petició de programari	20
Llistes de distribució	20

Formulari	Total
Campus Virtual	17
SSO - Servei d'Autenticació Centralitzat	16
Accessos del campus	16
Alta terminal	13
Certificat de Servidor	13
Renovació terminal	13
Canvi Equip Connectat a la Xarxa	12
Roaming	11
Reparació terminal	11
Consulta gestió de targeta	10
Alta espai de comunicació	9
Gestionar un ordinador diferent als recomanats	8
Accés a Sales CPD	7
Accés Edifici D	6
Alta e-Formulari	6
Alta línia de telèfon	5
Baixa línia de telèfon	5
Incidències Aplicació SUMMA per la FUAB	5
Ampliació cobertura Wifi	4
Tarifa de dades	3
Total	1447

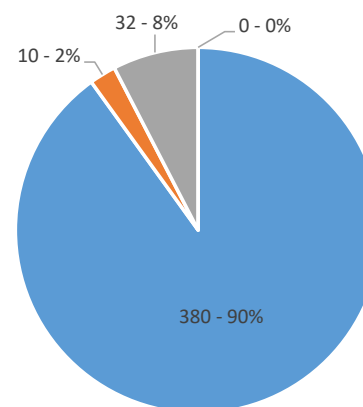
QUALITAT DEL SERVEI DE SUPORT

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



- Molt bo
- Bo
- Regular
- Dolent
- Molt dolent

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



- Si, ha solucionat el problema
- Ha solucionat el problema però amb dificultats
- El problema no ha estat solucionat
- No ha solucionat el problema

426
enquestes
respostes