



Informe de Seguiment del CAS

Segon Trimestre 2024

UAB
Universitat Autònoma
de Barcelona

Índex

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

Indicador	Perc. %	Valor
Total de casos Registrats		6952
Casos registrats com a Queixes	0,13%	9
Casos registrats com a Tasques	0,00%	0
Casos registrats com a Peticions	9,45%	657
Casos registrats com a Incidències	13,41%	932
Casos registrats com a Consultes	77,01%	5354
Total de casos Tancats		6270
Casos resolts en menys de 30 minuts	69,67%	4368
Casos resolts sense passar a altres Departaments	84,31%	5286

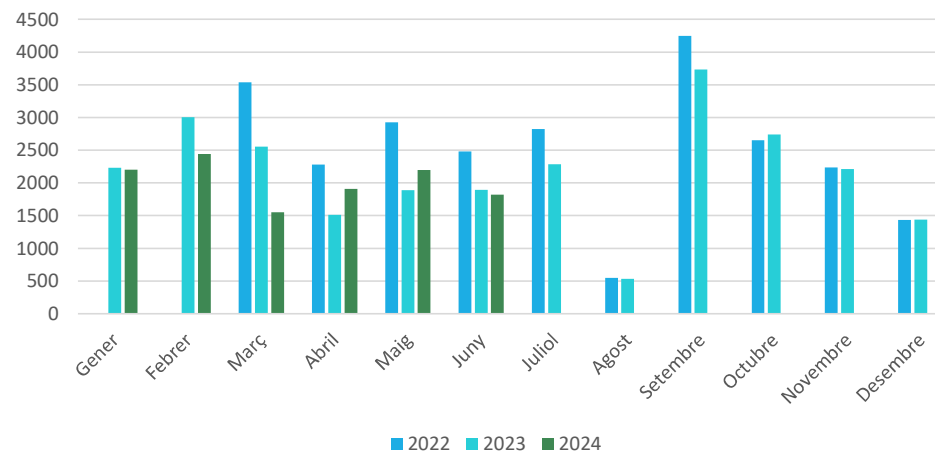
COMPARATIVA I EVOLUCIÓ DE LES TRUCADES



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	
Agost	549	535	
Setembre	4.248	3733	
Octubre	2.650	2740	
Novembre	2.234	2210	
Desembre	1.434	1440	

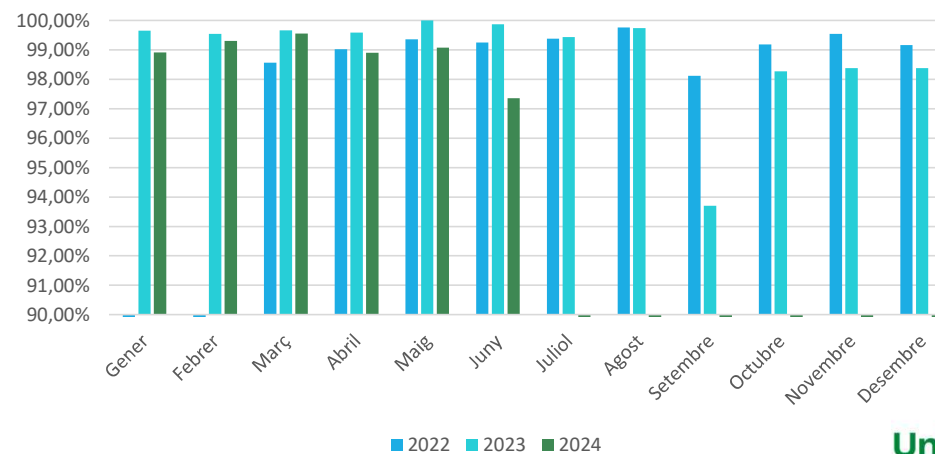
** Dades no disponibles a causa de l'atac informàtic



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%	
Agost	99,76%	99,74%	
Setembre	98,12%	93,70%	
Octubre	99,18%	98,27%	
Novembre	99,54%	98,37%	
Desembre	99,16%	98,38%	

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



UAB

Universitat Autònoma de Barcelona

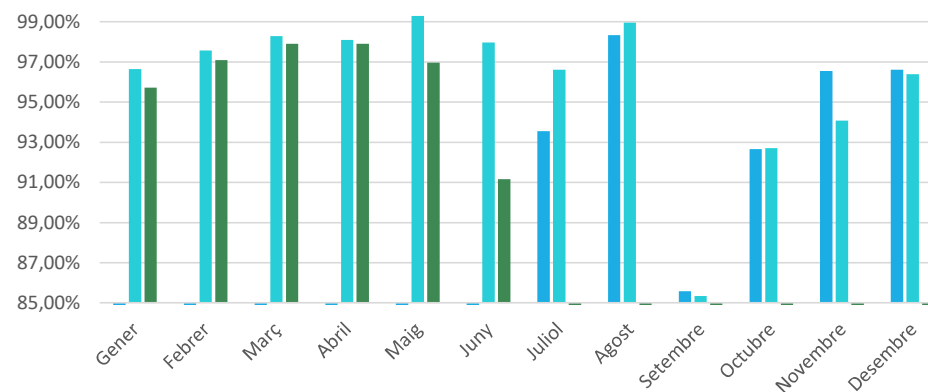
COMPARATIVA I EVOLUCIÓ DE LES TRUCADES



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%	
Agost	98,33%	98,96%	
Setembre	85,58%	85,35%	
Octubre	92,66%	92,71%	
Novembre	96,54%	94,08%	
Desembre	96,61%	96,38%	

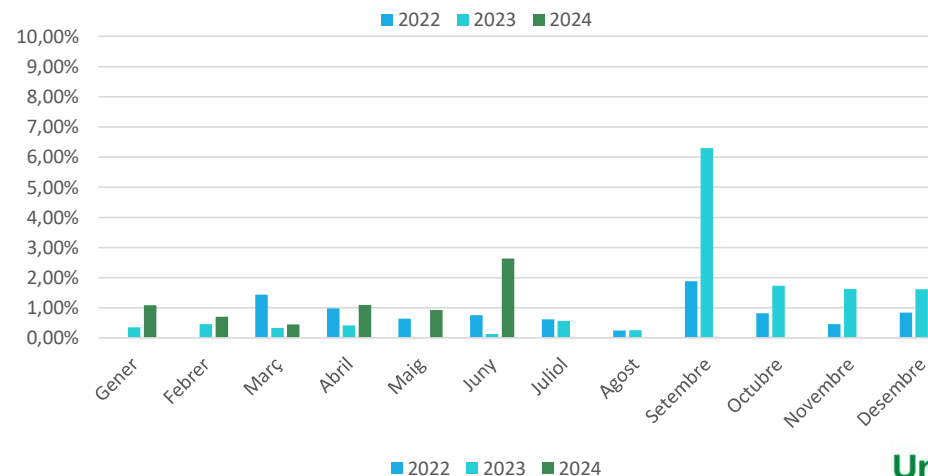
** Dades no disponibles a causa de l'atac informàtic



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%	
Agost	0,24%	0,26%	
Setembre	1,88%	6,30%	
Octubre	0,82%	1,73%	
Novembre	0,46%	1,63%	
Desembre	0,84%	1,62%	

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



CASOS REGISTRATS PER DIA DEL MES



**Casos
2719**

Abril	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Tiquets oberts	14	158	97	369	128	7	6	152	123	119	107	94	14	10	128	142
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
	92	97	99	8	7	128	90	93	102	78	17	8	127	105		

**Casos
2273**

Maig	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Tiquets oberts	20	112	73	9	14	104	105	76	112	114	5	3	143	110	126	123
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
	79	9	4	15	122	126	121	84	2	5	103	98	86	87	83	

**Casos
1960**

Juny	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Tiquets oberts	8	5	113	98	68	102	77	6	5	111	109	98	90	75	15	3
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
	113	90	119	88	99	5	6	12	113	108	111	89	12	12		

DIARI D'INCIDENTS

Abril

- Incidència Wifi
- Incidència xarxa Wifi
- Incidència rendiment pàgines Portal
- Incidència accés Jira
- Incidència SSO
- Incidència OIM
- Incidència accés aules Moodle
- Incidència xarxa C2
- Incidència accés Portal
- Incidència accés CV
- Incidència Hosting

Maig

- Incidència CX Parc Taulí
- Incidència CX Medicina
- Incidència microtalls xarxa
- Incidència CX Rectorat
- Incidència lentitud xarxa Sant Pau
- Incidència Unificat i VirtualApps
- Incidència Wifi Ciències
- Incidència Jira

Juny

- Incidència microtalls xarxa
- Incidència Wifi ciències
- Incidència PrinterLogic
- Incidència trucades mòbils centraleta CAS
- Incidència XPV EMS
- Incidència general CV
- Incidència accés Sigma

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	537	37	6,89%
SID Ciències Socials	729	62	8,50%
SID Comunicació	446	24	5,38%
SID Educació	170	8	4,71%
SID Escola Enginyeria (SIEE)	333	13	3,90%
SID FTI (SERIM)	80	5	6,25%
SID Lletres i Psicologia	557	56	10,05%
SID Medicina	462	20	4,33%
SID Rectorat	338	16	4,73%
SID Sabadell	66	2	3,03%
SID Veterinària	167	5	2,99%

FORMULARIS DE PETICIONS

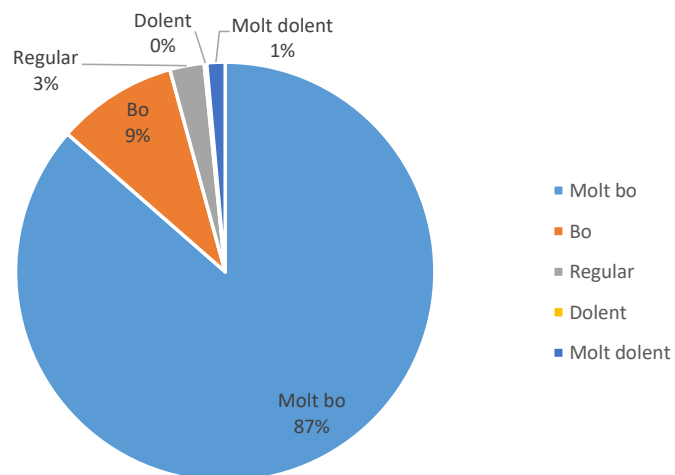


Formulari	Total
Sol·licitud obertura de ports	140
Reportar una Incidència	139
Avaries aules informatitzades	103
Necessites Ajuda?	99
Sol·licitud d'alta de NIU	72
Compra d'equips diferents als recomanats	72
Reparació equip recomanat	64
Reserva d'IP	62
Instal·lació o reparació de la presa de Xarxa	59
Petició d'ordinador públic	53
Activació Presa de Xarxa	49
Alta compte personal	47
Reparació Telf Fixa	46
Altres peticions Telfonia	45
Petició fulls d'Exàmens	40
Alta compte no personal	36
Canvi de responsable	33
Accés a Sales CPD	33
Baixa línia de telèfon	21
Instal·lacions especials de Xarxa	18
Roaming	17

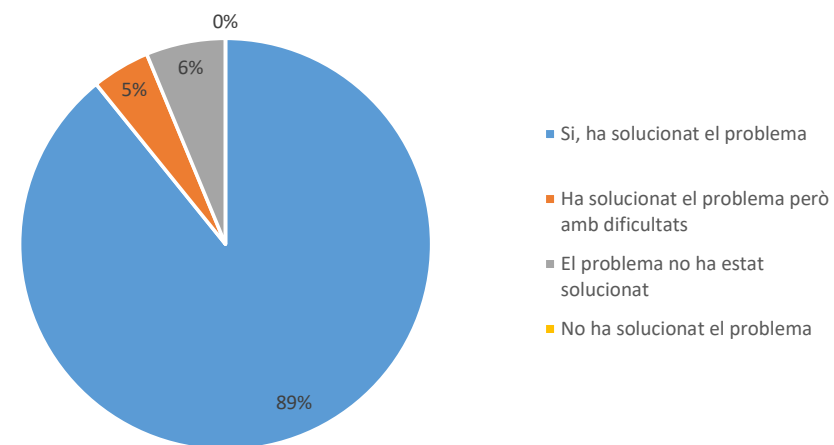
Formulari	Total
Listes de distribució	12
Accessos del campus	11
Reparació terminal	11
Certificat de Servidor	10
Petició de programari	10
Ampliació cobertura Wifi	10
Alta a Badus	10
Alta e-Formulari	9
Incidències Aplicació SUMMA per la FUAB	9
Sol·licitud de fuetó	9
SSO - Servei d'Autenticació Centralitzat	9
Accés Edifici D	8
Campus Virtual	8
Alta terminal	8
Alta d'impressores	8
Consulta gestió de targeta	7
Renovació terminal	5
Canvi Equip Connectat a la Xarxa	5
Baixa compte de correu	5
Alta espai de comunicació	4
Altres peticions	22
Total	1438

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?



494
enquestes
respostes