



Informe de Seguiment del CAS

Segon 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		5327
Casos registrats com a Queixes	0,06%	3
Casos registrats com a Peticions	14,29%	761
Casos registrats com a Incidències	17,71%	944
Casos registrats com a Consultes	67,94%	3619
Total de casos tancats		4988
Casos resolts en menys de 30 minuts	67,62%	3373
Casos resolts sense passar a altres departaments	83,12%	4146

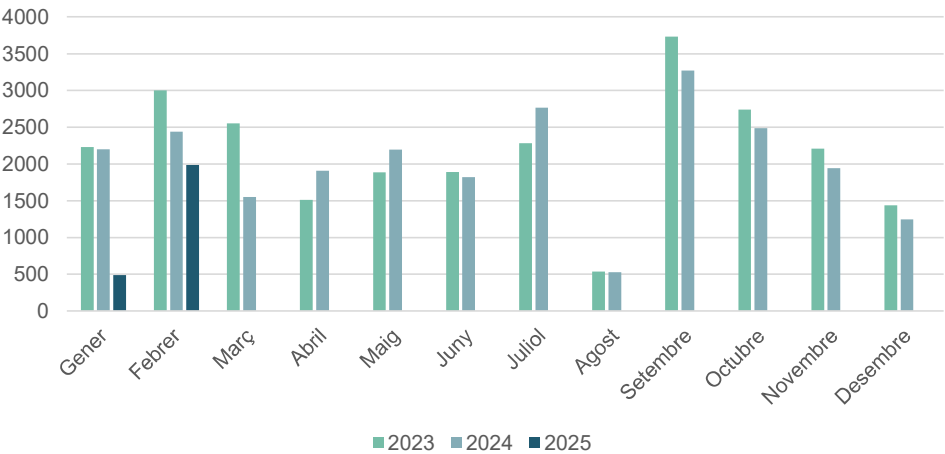
COMPARATIVA I EVOLUCIÓ DE LES TRUCADES



Trucades rebudes

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

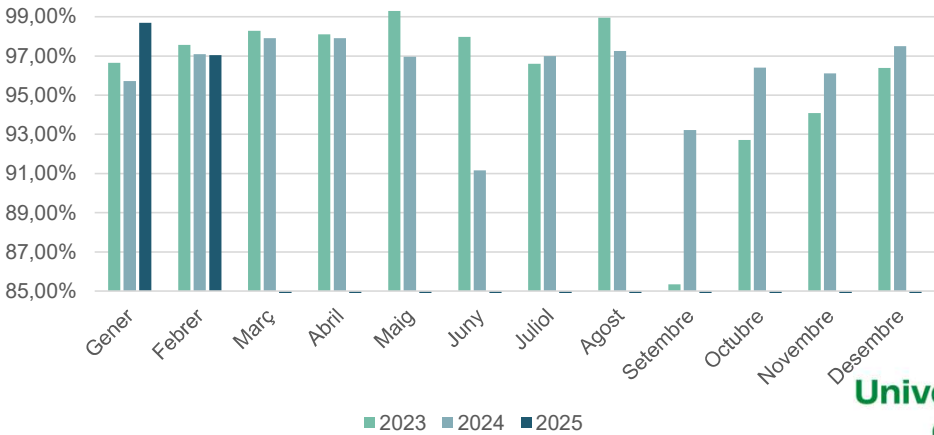
* Dades no disponibles per incidència amb la centraleta del CAS



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%	n/d *
Maig	100,00%	99,07%	n/d *
Juny	99,87%	97,36%	n/d *
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



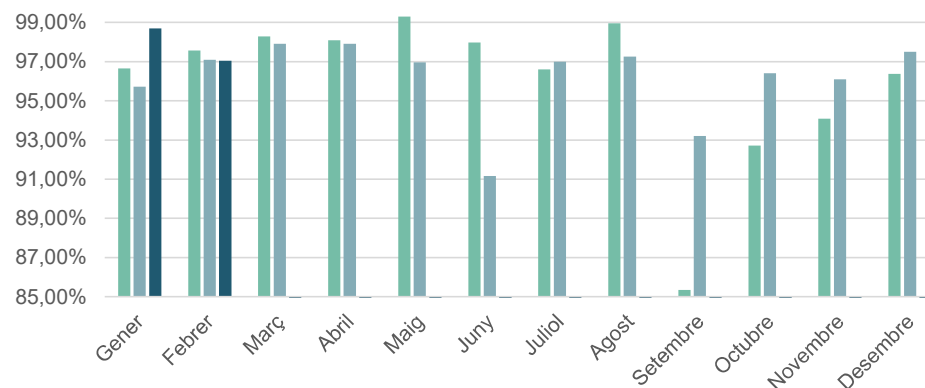
COMPARATIVA I EVOLUCIÓ DE LES TRUCADES



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%	n/d *
Maig	99,29%	96,97%	n/d *
Juny	97,97%	91,16%	n/d *
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%	

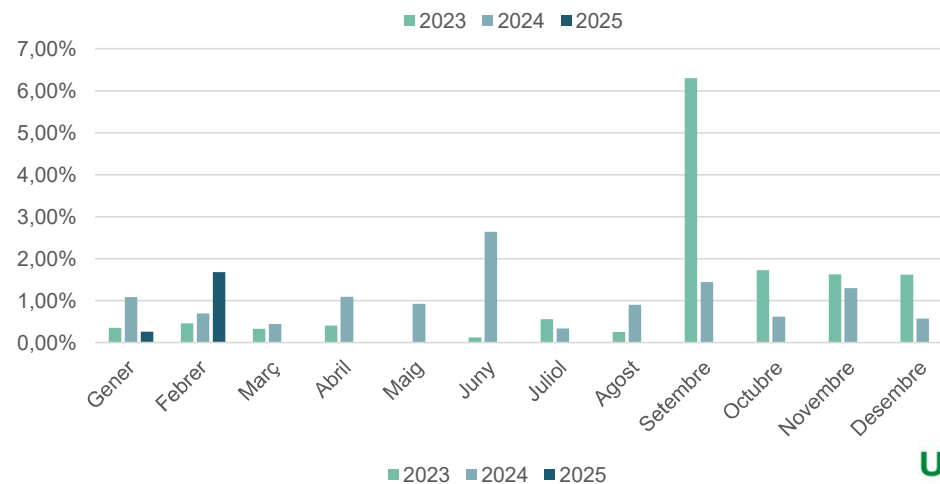
* Dades no disponibles per incidència amb la centraleta del CAS



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%	n/d *
Maig	0,00%	0,93%	n/d *
Juny	0,13%	2,64%	n/d *
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 centraleta del CAS



CASOS REGISTRATS PER DIA DEL MES



1850

Abril	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Tiquets oberts	87	75	80	67	4	10	90	293	101	86	77	5	2	29	24	32
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
	24	3	4	8	9	123	83	125	131	4	5	70	80	119		

1817

Maig	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Tiquets oberts	9	55	2	6	99	105	98	87	70	10	11	99	93	71	73	79
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
	4	4	107	95	70	87	59	6	6	88	90	85	89	55	5	

1660

Juny	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Tiquets oberts	5	90	86	106	79	75	2	7	19	109	96	80	60	20	10	89
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
	74	68	78	85	7	8	51	7	82	74	82	1	8	102		

DIARI D'INCIDENTS



Abril

- Incidència Xarxa C7
- Incidència Hosting
- Incidència lentitud Xarxa
- Incidència general electricitat
- Incidència appUAB
- Incidència Xarxa edifici I

Maig

- Incidència general webs Hosting
- Incidència sortida internet
- Incidència general serveis corporatius
- Incidència xarxa Unitats Docents
- Incidència activació llicència Windows
- Incidència xarxa UD Sant Pau
- Incidència General SIGMA
- Incidència xarxa Socials
- Incidència general servei Housing

Juny

- Incidència TUI appUAB
- Incidència general impressió Pagament
- Incidència xarxa Socials
- Incidència general inici sessió appUAB

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	387	20	5,17%
SID Ciències Socials	410	32	7,80%
SID Comunicació	293	21	7,17%
SID Educació	124	4	3,23%
SID Escola Enginyeria (SIEE)	209	12	5,74%
SID FTI (SERIM)	72	3	4,17%
SID Lletres i Psicologia	466	31	6,65%
SID Medicina	335	41	12,24%
SID Rectorat	313	34	10,86%
SID Sabadell	35	3	8,57%
SID Veterinària	123	9	7,32%

FORMULARIS DE PETICIONS

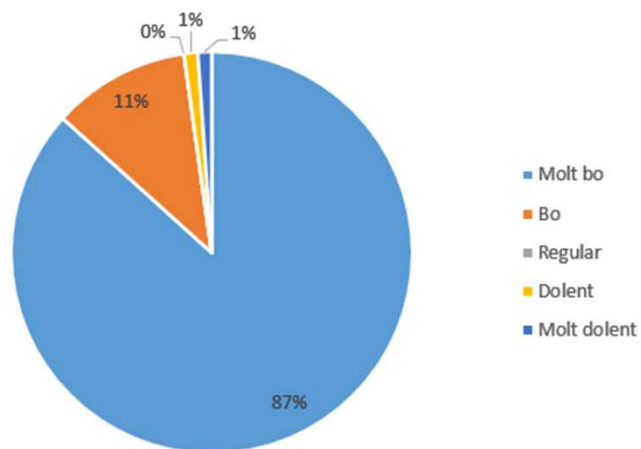


Formulari	Total
Necessites Ajuda?	143
Reportar una Incidència	91
Compra d'equips diferents als recomanats	90
Reserva d'IP	64
Reparació equip recomanat	56
Reparació	48
Sol·licitud d'alta de NIU	45
Alta compte no personal	41
Sol·licitud obertura de ports	40
Alta compte personal	39
Instal·lació o reparació de la presa de Xarxa	39
Activació Presa de Xarxa	38
Avaries aules informatitzades	32
Petició fulls d'Exàmens	30
Petició d'ordinador públic	28
Instal·lacions especials de Xarxa	26
Roaming	23
Alta terminal	19
Canvi de responsable	19
Certificat de Servidor	14
SSO - Servei d'Autenticació Centralitzat	13

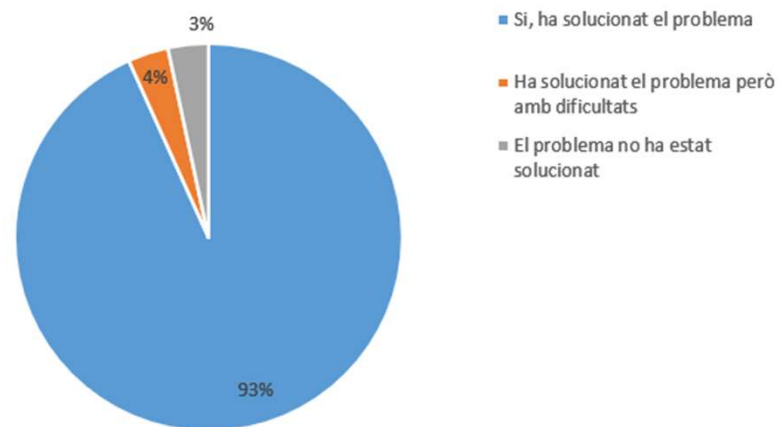
Formulari	Total
Campus virtual	12
Llistes de distribució	11
Petició de programari	10
Incidències Aplicació SUMMA per la FUAB	9
Renovació terminal	8
Ampliació cobertura Wifi	8
Alta d'impressores	7
Accés a Sales CPD	7
Consulta gestió de targeta	7
Accessos del campus	7
Gestionar un ordinador diferent als recomanats	6
Alta espai de comunicació	6
Sol·licitud de fuetó	6
Tarifa de dades	6
Alta e-Formulari	5
Canvi Equip Connectat a la Xarxa	5
Alta línia de telèfon	4
Enregistrament en directe	4
Reparació terminal	4
Les meves notes	3
Accés Edifici D	3
Total	1076

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?



318
enquestes
respostes