Informe de Seguiment CAS

Segon trimestre 2026

Capgemini

UAB
Universitat Autònoma de Barcelona

COMPANY RESTRICTED
SEC 2
Capgemini Document

Índex

01 Estadístiques sobre els casos registrats

02 Comparativa i evolució de les trucades

03 Casos registrats per dia del mes

04 Diari d'incidents

05 Casos registrats per facultat

06 Formularis de peticions

07 Qualitat del servei de suport

Estadístiques sobre els casos registrats

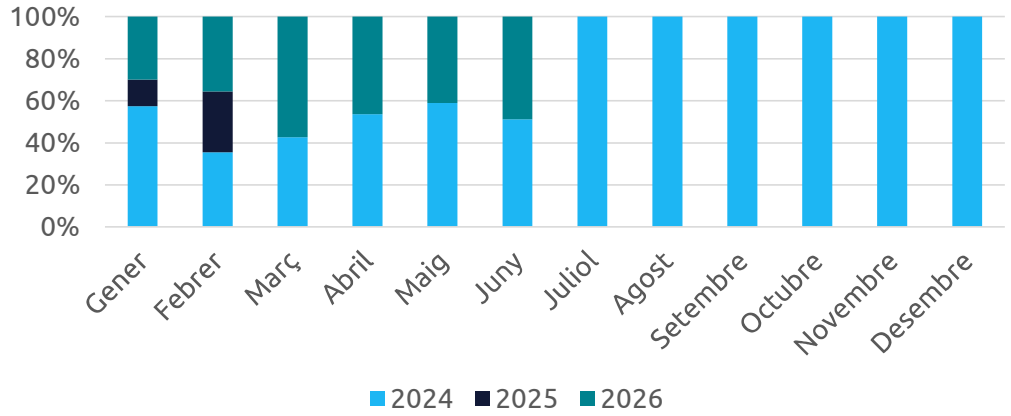
Indicador	Valor	
Total de casos registrats	**6424**	
Queixes	0,8%	5
Peticions	18,05%	1160
Incidències	13,71%	881
Consultes	68,14%	4378
Total de casos tancats	**5878**	
Resolts en menys de 30 minuts	79,18%	4654
Resolts sense passar per altres departaments	81,75%	4805

© Capgemini 2026. All rights reserved.

Comparativa i evolució de les trucades

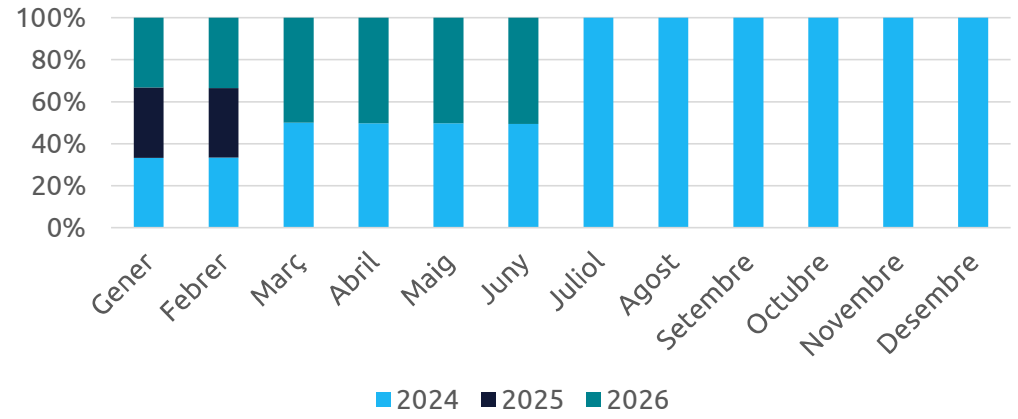
Trucades rebudes

	2024	2025	2026
Gener	2200	490	1144
Febrer	2442	1989	2439
Març	1552	n/d *	2082
Abril	1908	n/d *	1652
Maig	2195	n/d *	1524
Juny	1822	n/d *	1736
Juliol	2766	n/d *	
Agost	529	n/d *	
Setembre	3272	n/d *	
Octubre	2487	n/d *	
Novembre	1942	n/d *	
Desembre	1248	n/d *	



Trucades ateses

	2024	2025	2026
Gener	98,92%	99,74%	98,81%
Febrer	99,30%	98,32%	99,33%
Març	99,55%	n/d *	99,51%
Abril	98,90%	n/d *	99,77%
Maig	99,07%	n/d *	99,92%
Juny	97,36%	n/d *	99,73%
Juliol	99,66%	n/d *	
Agost	99,09%	n/d *	
Setembre	98,55%	n/d *	
Octubre	99,38%	n/d *	
Novembre	98,70%	n/d *	
Desembre	99,42%	n/d *	



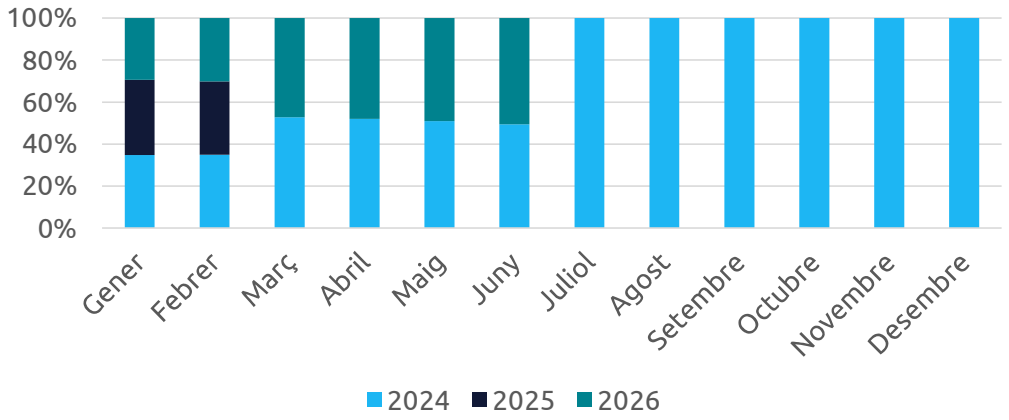
* Dades no disponibles per incidència amb la centraleta del CAS

© Capgemini 2026. All rights reserved.

Comparativa i evolució de les trucades

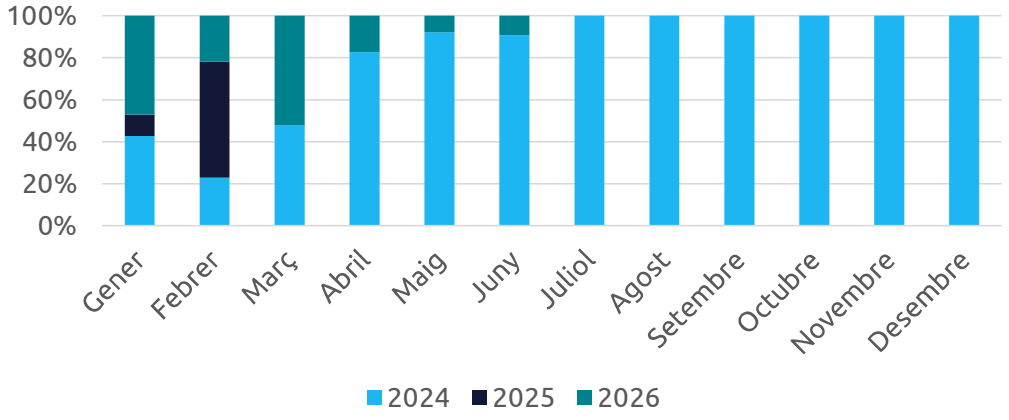
Trucades ateses en Menys de 30s

	2024	2025	2026
Gener	95,72%	98,69%	80,92%
Febrer	97,09%	97,05%	83,66%
Març	97,91%	n/d *	87,42%
Abril	97,90%	n/d *	90,18%
Maig	96,97%	n/d *	93,34%
Juny	91,16%	n/d *	93,24%
Juliol	96,99%	n/d *	
Agost	97,26%	n/d *	
Setembre	93,21%	n/d *	
Octubre	96,40%	n/d *	
Novembre	96,10%	n/d *	
Desembre	97,49%	n/d *	



Trucades perdudes

	2024	2025	2026
Gener	1,08%	0,26%	1,19%
Febrer	0,70%	1,68%	0,67%
Març	0,45%	n/d *	0,49%
Abril	1,10%	n/d *	0,23%
Maig	0,93%	n/d *	0,08%
Juny	2,64%	n/d *	0,27%
Juliol	0,34%	n/d *	
Agost	0,91%	n/d *	
Setembre	1,45%	n/d *	
Octubre	0,62%	n/d *	
Novembre	1,30%	n/d *	
Desembre	0,58%	n/d *	



* Dades no disponibles per incidència amb la centraleta del CAS

© Capgemini 2026. All rights reserved.

Casos registrats per dia del mes

2100

Abril	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Tiquets oberts	33	16	2	2	5	29	213	145	108	93	16	10	123	101	93	100
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
	83	4	4	118	110	115	81	94	7	8	111	78	106	92	0	

2033

Maig	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Tiquets oberts	6	5	3	117	101	100	86	103	14	17	82	272	101	122	72	1
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
	6	104	82	106	84	69	4	8	17	107	102	86	54	1	1	

2292

Juny	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Tiquets oberts	111	107	76	96	47	6	1	106	109	61	70	107	7	45	197
	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
	145	90	128	94	9	7	126	94	17	98	71	8	5	121	133

Diari d'incidents

Abril

- Incidència xarxa C. Comunicació
- Incidència xarxa Vall d'Hebron
- Incidència General Cita Prèvia
- Incidència xarxa Ciències i Biociències

Maig

- Incidència aplicació Guies Docents
- Incidència telefonia mòbil
- Incidència accessos AppUAB
- Incidència lentitud xarxa Vall d'Hebron
- Incidència general BADUS
- Incidència formulari Contrasenya
- Incidència Portal UAB
- Incidència APP APSI 2
- Incidència Eduroam

Juny

- Incidència APP APSI 2
- Incidència general configuració MFA
- Incidència Centraleta CAS
- Incidència Gestió Horària
- Incidència accés Hominis
- Incidència general Campus Virtual
- Incidència xarxa Educació

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	490	50	10,20%
SID Ciències Socials	463	49	10,58%
SID Comunicació	350	29	8,29%
SID Educació	129	4	3,10%
SID Escola Enginyeria (SIEE)	295	21	7,12%
SID FTI (SERIM)	64	1	1,56%
SID Lletres i Psicologia	577	61	10,57%
SID Medicina	355	24	6,76%
SID Rectorat	336	38	11,31%
SID Sabadell	45	8	17,78%
SID Veterinària	146	17	11,64%

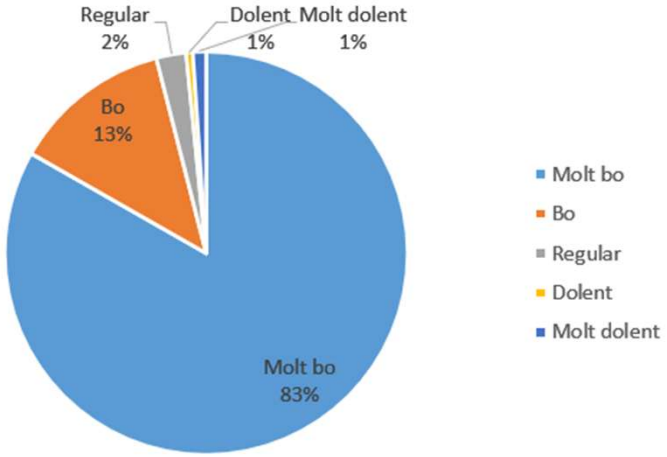
Formularis de peticions

Formulari	Total
Creació d'equip de Teams	281
Necessites Ajuda?	252
Compra d'equips diferents als recomanats	197
Reportar una Incidència	181
Llistes de distribució	175
Sol·licitud obertura de ports	156
Alta compte personal	153
Reparació equip recomanat	144
Sol·licitud de llicència per a programari addicional	143
Instal·lació o reparació de la presa de Xarxa	122
Activació Presa de Xarxa	101
Reserva IP reservaip.uab.cat	91
Reparació	87
Sol·licitud d'alta de NIU	83
Alta compte no personal	79
Ampliació de quota de OneDrive	74
Petició d'ordinador públic	73
Campus virtual	68
Altres peticions de telefonia fixa	65
Sol·licitud d'alta d'ordinador no actualitzable per motius tècnics	64
Instal·lacions especials de Xarxa	56

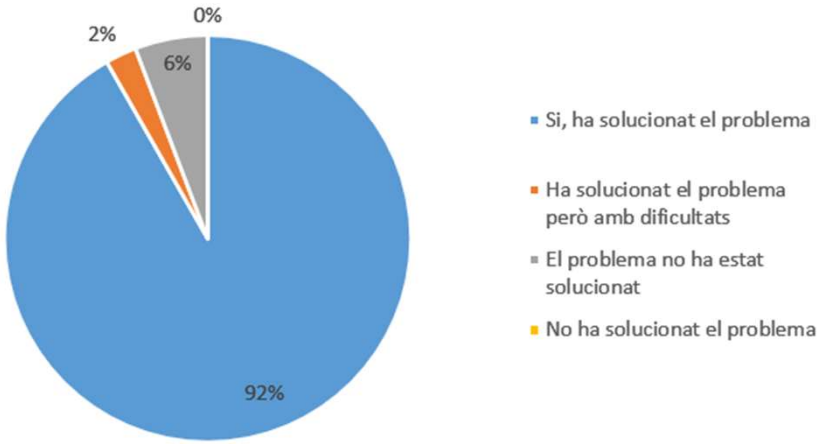
Formulari	Total
Petició fulls d'Exàmens	54
Canvi de responsable	41
Altres peticions de telefonia mòbil	36
Alta a la Gestió de BADUS	36
Accessos del campus	32
Certificat de Servidor	31
Petició sobre Housing	31
Avaries aules informatitzades	29
Petició de programari	27
Alta terminal	27
Accés Edifici D	26
Consulta gestió de targeta	23
Incidències Aplicació SUMMA per la FUAB	23
Roaming	21
Sol·licitud de fuetó	15
Alta d'impressores	13
Canvi Equip Connectat a la Xarxa	13
Baixa compte de correu	11
SSO - Servei d'Autentificació Centralitzat	11
Alta línia de telèfon	11
Altres peticions	135
Total	3291

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?



376 enquestes respostes