



Informe de Seguiment del CAS

Tercer 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		8031
Casos registrats com a Queixes	0,00%	0
Casos registrats com a Peticions	18,48%	1484
Casos registrats com a Incidències	9,35%	752
Casos registrats com a Consultes	72,17%	5795
Total de casos tancats		7531
Casos resolts en menys de 30 minuts	73,46%	5532
Casos resolts sense passar a altres departaments	87,49%	6589

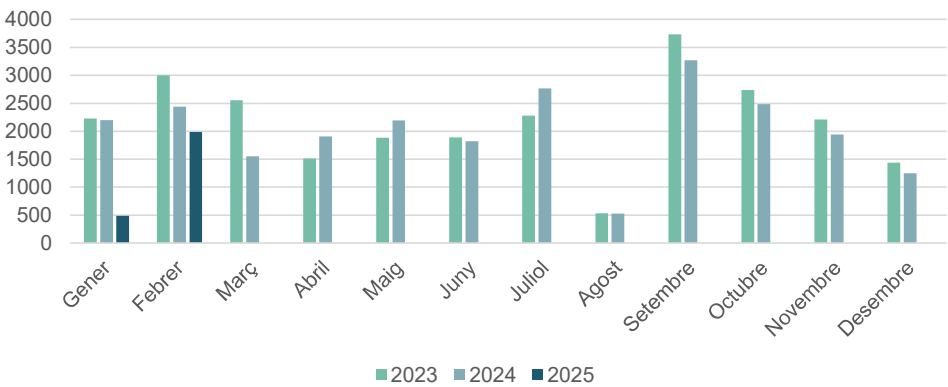
COMPARATIVA I EVOLUCIÓ DE LES TRUCADES



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	n/d *
Agost	535	529	n/d *
Setembre	3733	3272	n/d *
Octubre	2740	2487	
Novembre	2210	1942	
Desembre	1440	1248	

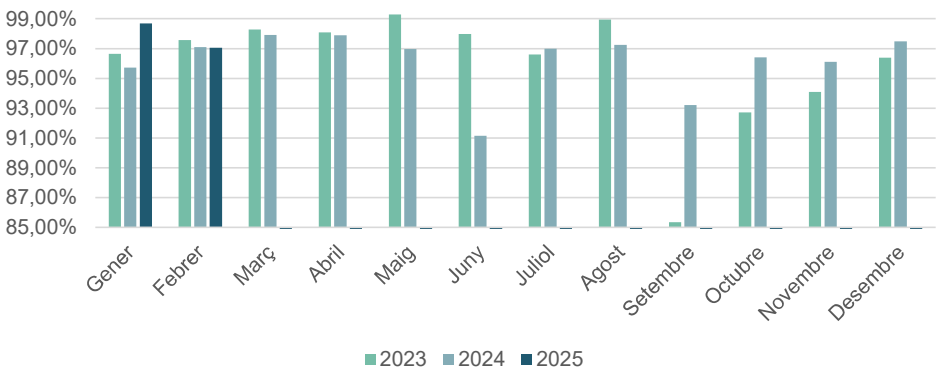
* Dades no disponibles per incidència amb la centralita del CAS



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%	n/d *
Agost	99,74%	99,09%	n/d *
Setembre	93,70%	98,55%	n/d *
Octubre	98,27%	99,38%	
Novembre	98,37%	98,70%	
Desembre	98,38%	99,42%	

* Dades no disponibles per incidència amb la centralita del CAS



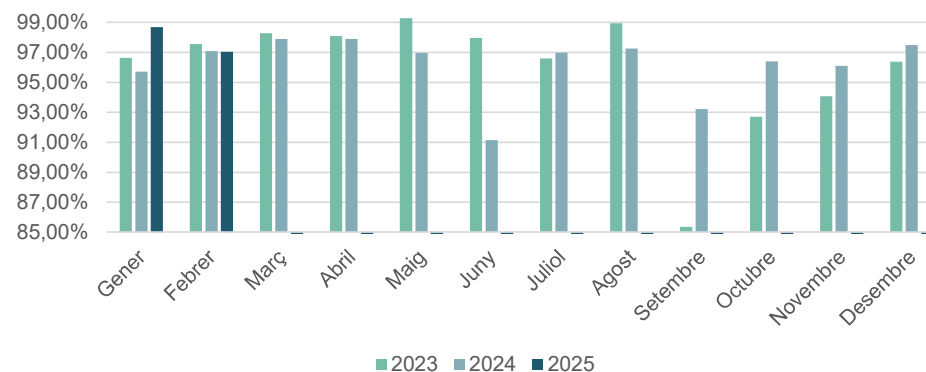
COMPARATIVA I EVOLUCIÓ DE LES TRUCADES



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%	n/d *
Agost	98,96%	97,26%	n/d *
Setembre	85,35%	93,21%	n/d *
Octubre	92,71%	96,40%	
Novembre	94,08%	96,10%	
Desembre	96,38%	97,49%	

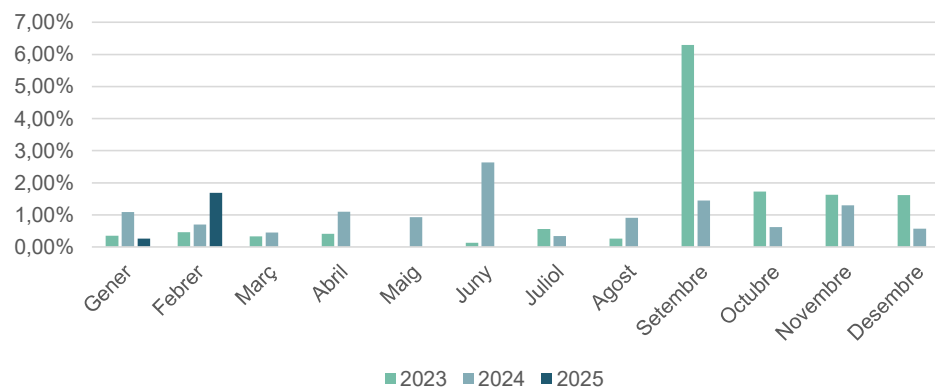
* Dades no disponibles per incidència amb la centraleta del CAS



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%	n/d *
Agost	0,26%	0,91%	n/d *
Setembre	6,30%	1,45%	n/d *
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



3138

Juliol	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Tiquets oberts	96	91	114	85	3	2	104	107	141	140	104	5	11	194	227	178
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
	153	197	6	21	146	126	122	130	113	14	13	158	139	101	97	

636

Agost	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Tiquets oberts	47	5	9	33	27	27	26	25	3	2	16	17	15	20	9	5
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
	7	29	30	18	22	24	3	14	47	34	38	42	41	1	0	

4257

Setembre	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Tiquets oberts	228	213	156	190	144	20	32	257	280	305	28	200	18	22	352	283
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
	196	175	179	11	22	170	147	25	142	122	4	19	177	140		

DIARI D'INCIDENTS



Juliol

- Incidència general CX Medicina
-

Agost

- Incidència Portal UAB
 - Incidència general Xarxa Ciències
 - Problemes lentitud connexió BBDD
 - Incidència connexió Xarxa Edifici D (cable)
 - Incidència Xarxa Eduroam
-

Setembre

- Incidència general Xarxa Ciències
- Incidència general Wifi
- Incidència accés CV i Tiquets
- Incidència accés SUMMA web
- Incidència general Wifi UAB

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	499	25	5,01%
SID Ciències Socials	468	25	5,34%
SID Comunicació	311	18	5,79%
SID Educació	160	6	3,75%
SID Escola Enginyeria (SIEE)	230	12	5,22%
SID FTI (SERIM)	91	3	3,30%
SID Lletres i Psicologia	526	43	8,17%
SID Medicina	374	20	5,35%
SID Rectorat	276	12	4,35%
SID Sabadell	29	2	6,90%
SID Veterinària	146	17	11,64%

FORMULARIS DE PETICIONS

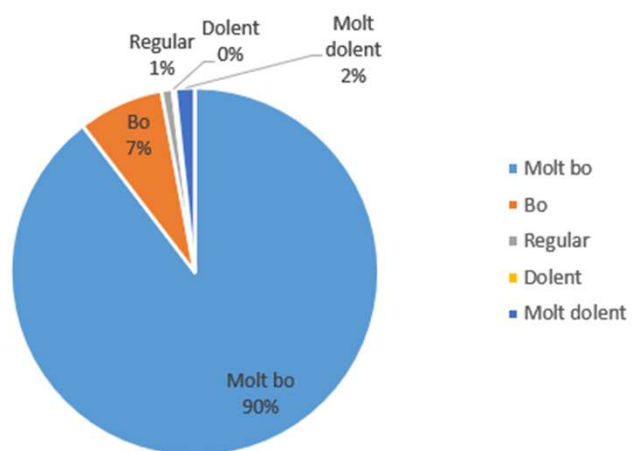


Formulari	Total
Necessites ajuda	175
Sol·licitud de llicència per a programari addicional	170
Creació d'equip de Teams	139
Reportar una incidència	101
Sol·licitud d'alta de NIU	71
Alta compte personal	64
Petició de programari aules	61
Compra d'equips diferents als recomanats	60
Instal·lació o reparació de presa de xarxa	52
Reserva IP	52
Sol·licitud obertura de ports	50
Petició ordinador públic	40
Tel. Fixa - Reparació	37
Altres peticions de telefonia fixa	35
Activació presa de xarxa	30
Reparació equip recomanat	29
Campus Virtual	29
Ampliació quota OneDrive	28
Alta espai de comunicació	25
Canvi de responsable	24

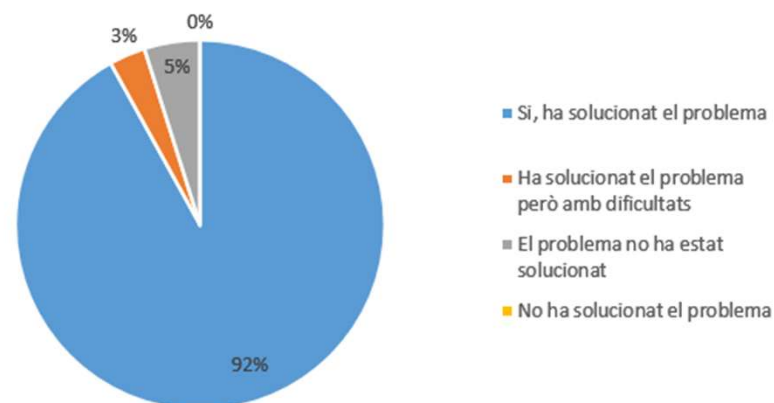
Formulari	Total
Alta compte no personal	17
Certificat de servidor	17
Llistes de distribució	15
Avaries aules informatitzades	13
Altres peticions de telefonia mòbil	13
Canvi d'equip connectat a la xarxa	10
Incidència aplicació SUMMA FUAB	10
Roaming	9
Sol·licitud de fuetó	8
Consulta gestió de targeta	8
Accessos del campus	8
SSO - Servei d'Autenticació Centralitzat	8
Les meves notes	7
Accés a Sales CPD	7
Accés Edifici D	7
Alta a la Gestió de BADUS	7
Alta terminal	5
Robatori o pèrdua de l'equip informàtic corporatiu individual	5
Instal·lacions especials de Xarxa	5
Baixa terminal	4
Desviaments a telèfons externs	4
Total	1634

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?



413
enquestes
respostes