Informe de Seguiment CAS

Tercer 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

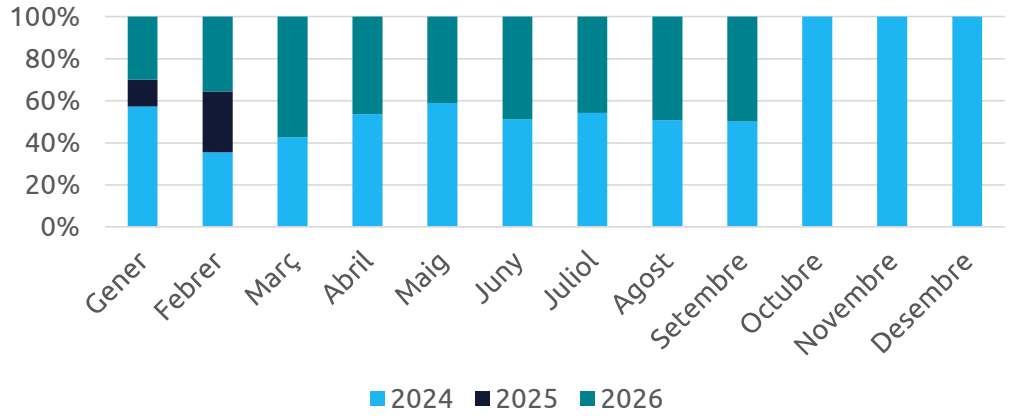
Indicador	Valor	
Total de casos registrats	**7906**	
Queixes	0,01%	1
Peticions	9,98%	789
Incidències	11,62%	919
Consultes	78,38%	6197
Total de casos tancats	**7242**	
Resolts en menys de 30 minuts	81,50%	5902
Resolts sense passar per altres departaments	87,03%	6303

© Capgemini 2026. All rights reserved.

Comparativa i evolució de les trucades

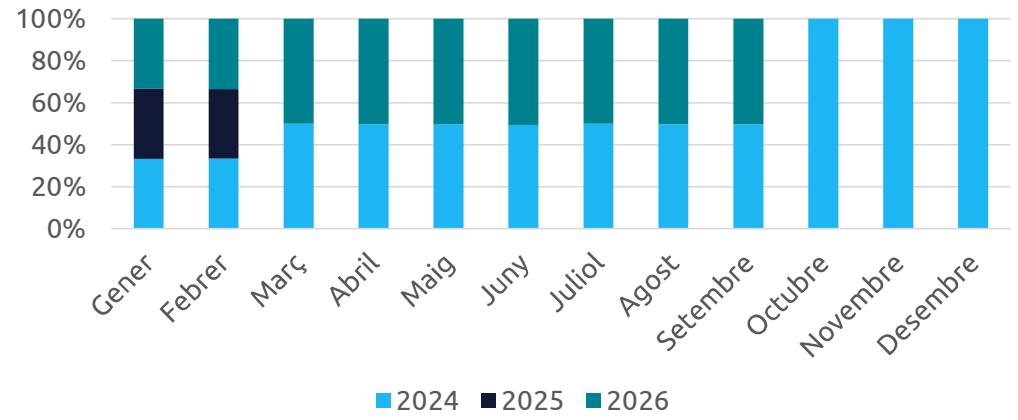
Trucades rebudes

	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 *	2338
Agost	529	n/d *	514
Setembre	3272	n/d *	3244
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 *	99,64%
Agost	99,09%	n/d *	100%
Setembre	98,55%	n/d *	99,49%
Octubre	99,38%	n/d *	
Novembre	98,70%	n/d *	
Desembre	99,42%	n/d *	



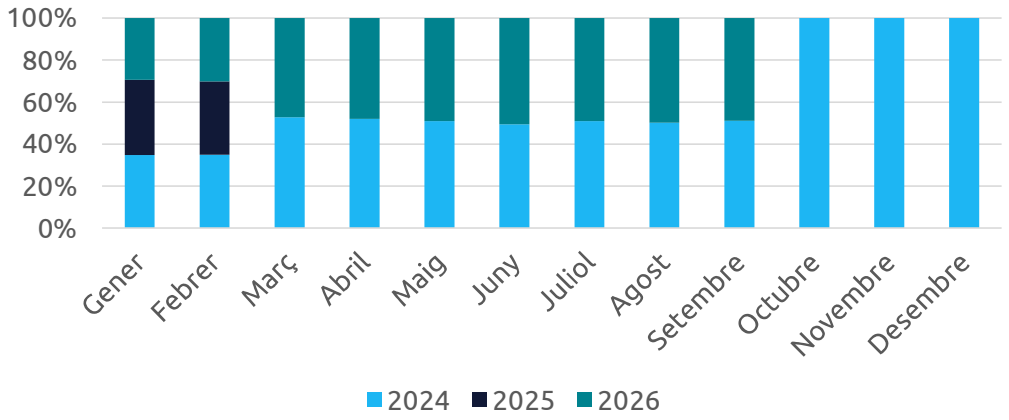
* Dades no disponibles per incidència amb la centraleta del CAS

© Capgemini 2026. All rights reserved.

Comparativa i evolució de les trucades

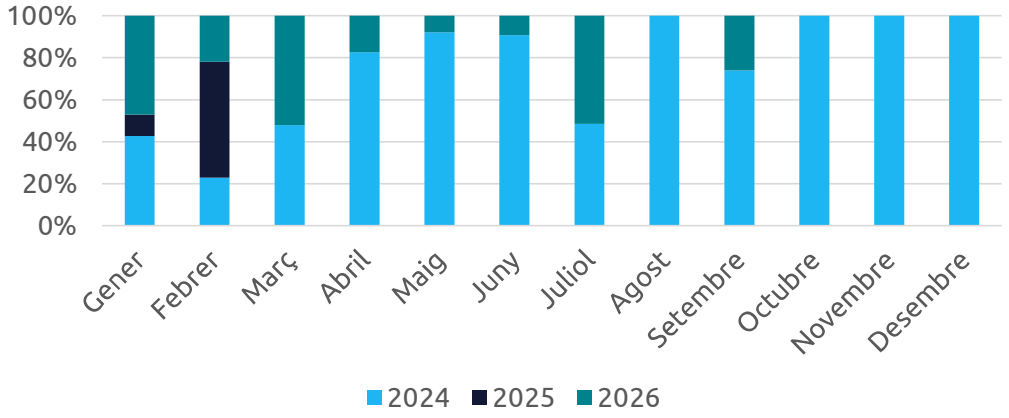
Trucades ateses en Menys de 30s

	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 *	93,47%
Agost	97,26%	n/d *	96,62%
Setembre	93,21%	n/d *	89,20%
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 *	0,36%
Agost	0,91%	n/d *	0,00%
Setembre	1,45%	n/d *	0,51%
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

2879

Juliol	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Tiquets oberts	105	96	93	6	9	107	103	101	112	115	10	24	168	176	156	157
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
	170	9	15	111	105	112	112	152	15	22	143	126	92	91	66	

735

Agost	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Tiquets oberts	5	8	61	42	35	40	15	8	5	22	17	11	22	13	1	12
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
	30	18	15	24	18	7	10	53	31	30	42	32	10	6	92	

4292

Setembre	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Tiquets oberts	267	175	165	192	24	36	331	298	172	178	39	19	23	289	253	211
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
	166	143	12	25	190	177	146	46	120	7	23	178	196	191		

Diari d'incidents

Juliol

- Incidència Centraleta
- Incidència Portal UAB
- Incidència Telefonia interna
- Incidència Webedit

Agost

- Incidència SI-Respostes
- Incidència accessos AppUAB

Setembre

- Incidència Outlook Web
- Incidència Xarxa Servei Llengües
- Incidència Sortida Internet CSUC
- Incidència XPV
- Incidència Webedit
- Incidència DDD
- Incidència Xarxa C2
- Incidèncisa Wifi UAB
- Incidència Llicència Office escriptori
- Incidència Xarxa Cívica
- Incidència Xarxa Wifi
- Incidència Campus Virtual
- Incidència Xarxa Veterinària

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	450	45	10,00%
SID Ciències Socials	453	35	7,73%
SID Comunicació	323	19	5,88%
SID Educació	156	4	2,56%
SID Escola Enginyeria (SIEE)	305	19	6,23%
SID FTI (SERIM)	83	3	3,61%
SID Lletres i Psicologia	471	34	7,22%
SID Medicina	329	19	5,78%
SID Rectorat	229	22	9,61%
SID Sabadell	38	4	10,53%
SID Veterinària	125	12	9,60%

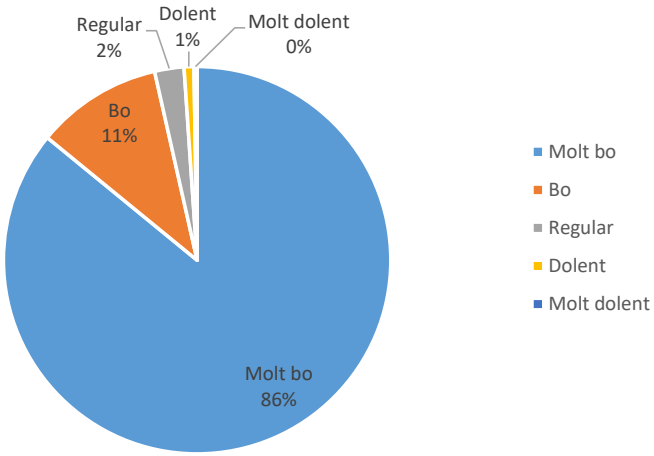
Formularis de peticions

Formulari	Total
Creació d'equip de Teams	128
Necessites Ajuda?	116
Reportar una Incidència	96
Sol·licitud de llicència per a programari addicional	65
Sol·licitud obertura de ports	61
Reserva IP reservaip.uab.cat	57
Instal·lació o reparació de la presa de Xarxa	57
Activació Presa de Xarxa	56
Sol·licitud d'alta de NIU	51
Reparació equip recomanat	48
Compra d'equips diferents als recomanats	44
Campus virtual	40
Certificat de Servidor	37
Alta compte personal	34
Petició d'ordinador públic	33
Petició de programari	29
Alta compte no personal	27
Altres peticions de telefonia fixa	25
Avaries aules informatitzades	24
Altres peticions de telefonia mòbil	22
Ampliació de quota de OneDrive	22

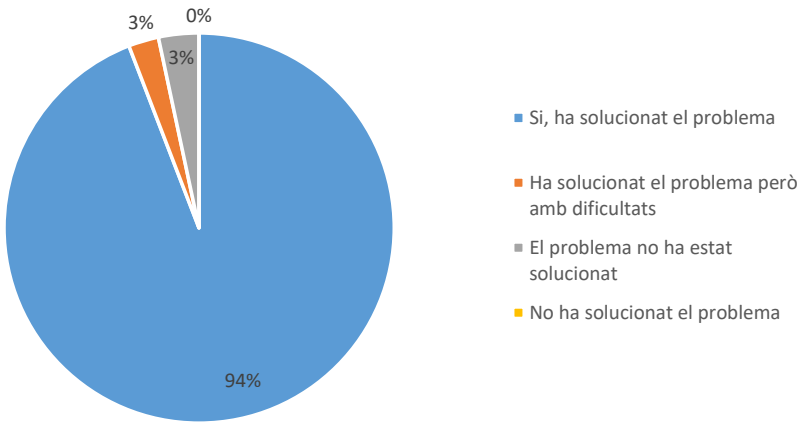
Formulari	Total
Canvi de responsable	21
Consulta gestió de targeta	19
Reparació	18
Llistes de distribució	16
Alta a la Gestió de BADUS	15
Incidències Aplicació SUMMA per la FUAB	13
Accés Edifici D	12
Accés a Sales CPD	11
Instal·lacions especials de Xarxa	11
Accessos del campus	10
Roaming	9
Alta espai de comunicació	8
Alta d'impressores	7
Sol·licitud de fuetó	7
Reparació terminal	6
Canvi Equip Connectat a la Xarxa	6
Anàlisi de vulnerabilitats	6
Renovació terminal	6
Petició sobre Housing	5
Ampliació cobertura Wifi	5
Altres peticions	52
Total	1335

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?



369 enquestes respostes