

**UAB**

Universitat Autònoma de Barcelona

# Informe de Seguiment del CAS

## Segon Trimestre 2020



© Fotolia\_pressmaster

**alTran**

# Índex

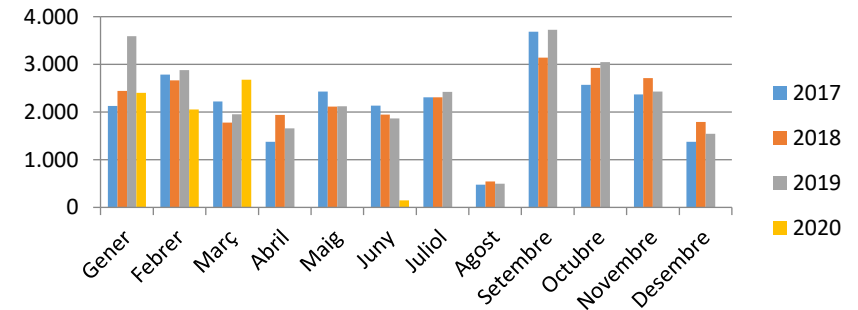
- Estadístiques sobre els Casos i les Trucades
- Comparativa i Evolució de les Trucades
- Casos Registrats per Dia del Mes
- Diari d'Incidents
- Casos Registrats per Facultats
- Peticions

Indicador	Perc. %	Valor
<b>Total de casos Registrats</b>		<b>4.483</b>
Casos registrats com a Queixes	0,04%	2
Casos registrats com a Tasques	0,18%	8
Casos registrats com a Peticions	14,68%	658
Casos registrats com a Incidències	12,67%	568
Casos registrats com a Consultes	72,43%	3.247
<b>Total de casos Tancats</b>		<b>4.454</b>
Casos resolts en menys de 30 minuts	44,54%	1.984
Casos resolts sense passar a altres Departaments	96,65%	4.305

Indicador	Perc. %	Valor
<b>Total de trucades rebudes</b>		<b>2.618</b>
Percentatge de trucades fora de servei	14,97%	392
Percentatge de trucades desviades a la bústia de veu	79,91%	2092
L'usuari/a penja durant el missatge de benvinguda	0,69%	18
L'usuari/a penja abans d'esperar 30 segons	0,73%	19
Percentatge de trucades ateses	3,67%	96
Percentatge de trucades ateses en menys de 30 segons	3,55%	93
Percentatge de trucades perdudes	0,04%	1
<b>Total de correus rebuts</b>		<b>10.458</b>
Correus rebuts al Abril	33,00%	3451
Correus rebuts a Maig	31,95%	3341
Correus rebuts al Juny	35,05%	3666

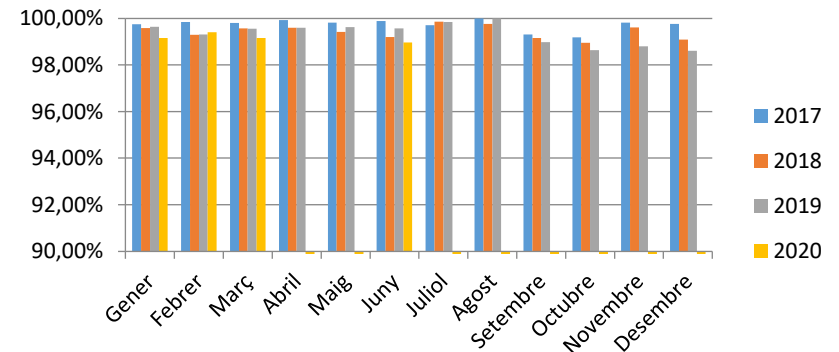
## Trucades Rebudes

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Gener	2.595	2.287	2.128	2.445	3.594	2.407
Febrer	2.711	2.586	2.788	2.665	2.880	2.057
Març	1.855	1.955	2.223	1.779	1.951	2.679
Abril	1.878	2.077	1.378	1.939	1.657	COVID
Maig	1.938	1.857	2.428	2.115	2.125	COVID
Juny	1.906	2.240	2.136	1.950	1.864	144
Juliol	2.024	2.174	2.309	2.313	2.425	
Agost	515	510	478	541	496	
Setembre	3.117	4.587	3.686	3.144	3.729	
Octubre	2.891	2.680	2.574	2.927	3.050	
Novembre	2.580	2.675	2.370	2.716	2.431	
Desembre	2.022	1.762	1.373	1.793	1.541	



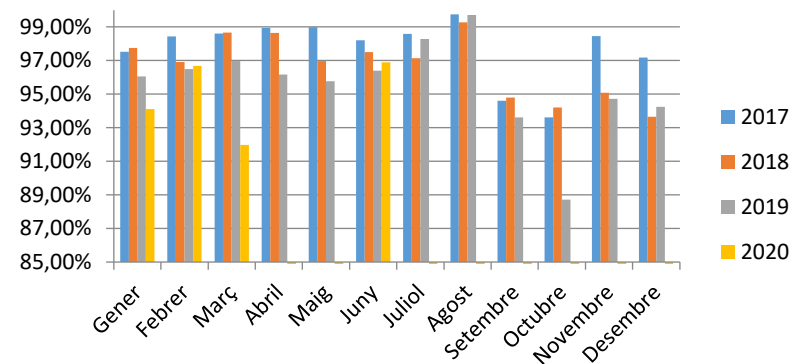
## Trucades Ateses

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Gener	99,16%	99,56%	99,74%	99,58%	99,64%	99,15%
Febrer	99,67%	99,31%	99,84%	99,29%	99,31%	99,40%
Març	99,76%	99,65%	99,80%	99,57%	99,55%	99,16%
Abril	99,88%	99,51%	99,92%	99,60%	99,59%	COVID
Maig	99,83%	99,76%	99,81%	99,42%	99,62%	COVID
Juny	99,46%	99,60%	99,89%	99,19%	99,57%	98,97%
Juliol	99,74%	99,73%	99,70%	99,85%	99,84%	
Agost	100,00%	100,00%	100,00%	99,76%	100,00%	
Setembre	97,38%	97,91%	99,30%	99,15%	98,98%	
Octubre	99,69%	99,28%	99,18%	98,95%	98,64%	
Novembre	99,74%	99,50%	99,81%	99,61%	98,80%	
Desembre	99,60%	98,47%	99,76%	99,08%	98,60%	



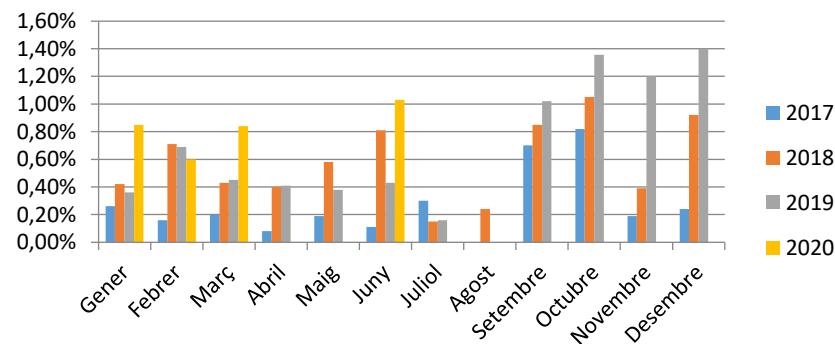
## Trucades Ateses en Menys de 30 Segons

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Gener	96,49%	98,08%	97,51%	97,75%	96,05%	94,11%
Febrer	95,80%	97,05%	98,43%	96,91%	96,49%	96,68%
Març	99,09%	98,53%	98,60%	98,65%	96,96%	91,98%
Abril	98,04%	98,70%	98,94%	98,63%	96,17%	COVID
Maig	99,19%	98,22%	98,98%	96,97%	95,76%	COVID
Juny	96,91%	97,32%	98,20%	97,50%	96,39%	96,88%
Juliol	97,51%	97,36%	98,58%	97,14%	98,27%	
Agost	99,75%	99,28%	99,74%	99,26%	99,71%	
Setembre	96,43%	95,00%	94,61%	94,80%	93,61%	
Octubre	98,50%	90,00%	93,61%	94,21%	88,72%	
Novembre	98,59%	96,53%	98,44%	95,08%	94,72%	
Desembre	97,05%	94,33%	97,17%	93,65%	94,25%	



## Trucades Perdudes

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Gener	0,84%	0,44%	0,26%	0,42%	0,36%	0,85%
Febrer	0,33%	0,69%	0,16%	0,71%	0,69%	0,60%
Març	0,24%	0,35%	0,20%	0,43%	0,45%	0,84%
Abril	0,12%	0,49%	0,08%	0,40%	0,41%	COVID
Maig	0,17%	0,24%	0,19%	0,58%	0,38%	COVID
Juny	0,54%	0,40%	0,11%	0,81%	0,43%	1,03%
Juliol	0,26%	0,27%	0,30%	0,15%	0,16%	
Agost	0,00%	0,00%	0,00%	0,24%	0,00%	
Setembre	0,64%	2,09%	0,70%	0,85%	1,02%	
Octubre	0,31%	0,72%	0,82%	1,05%	1,36%	
Novembre	0,26%	0,50%	0,19%	0,39%	1,20%	
Desembre	0,40%	1,53%	0,24%	0,92%	1,40%	



# CASOS REGISTRATS PER DIA DEL MES

Abril	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Casos oberts	61	68	60			44	35	25	25					130	96	80
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
	68			134	91	69	63	69			122	92	81	55		

**Casos  
1.468**

Maig	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Casos oberts				117	80	76	63	54			105	61	52	98	61	
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
		96	72	66	50	41			90	72	68	76	39			

**Casos  
1.437**

Juny	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Casos oberts		109	52	57	67			120	104	80	82	64			107	110
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
	53	59	47			79	58		118	56			76	79		

**Casos  
1.577**

---

## Abril

- Dia 3: Incidència Xarxa rectorat, incidència CV
- Dia 8: Incidència Seu electrònica
- Dia 20: Incidència xarxa SAQ
- Dia 24: Aturada SAP

## Maig

- Dia 4: Aturada portal gestions personals
- Dia 13 Problemes accés Webmail (Exchange)
- Dia 14: Caiguda sortida internet CPD
- Dia 27: CV problemes accés assignatures
- Dia 28: Incidència Operadors telefonia (Anella)

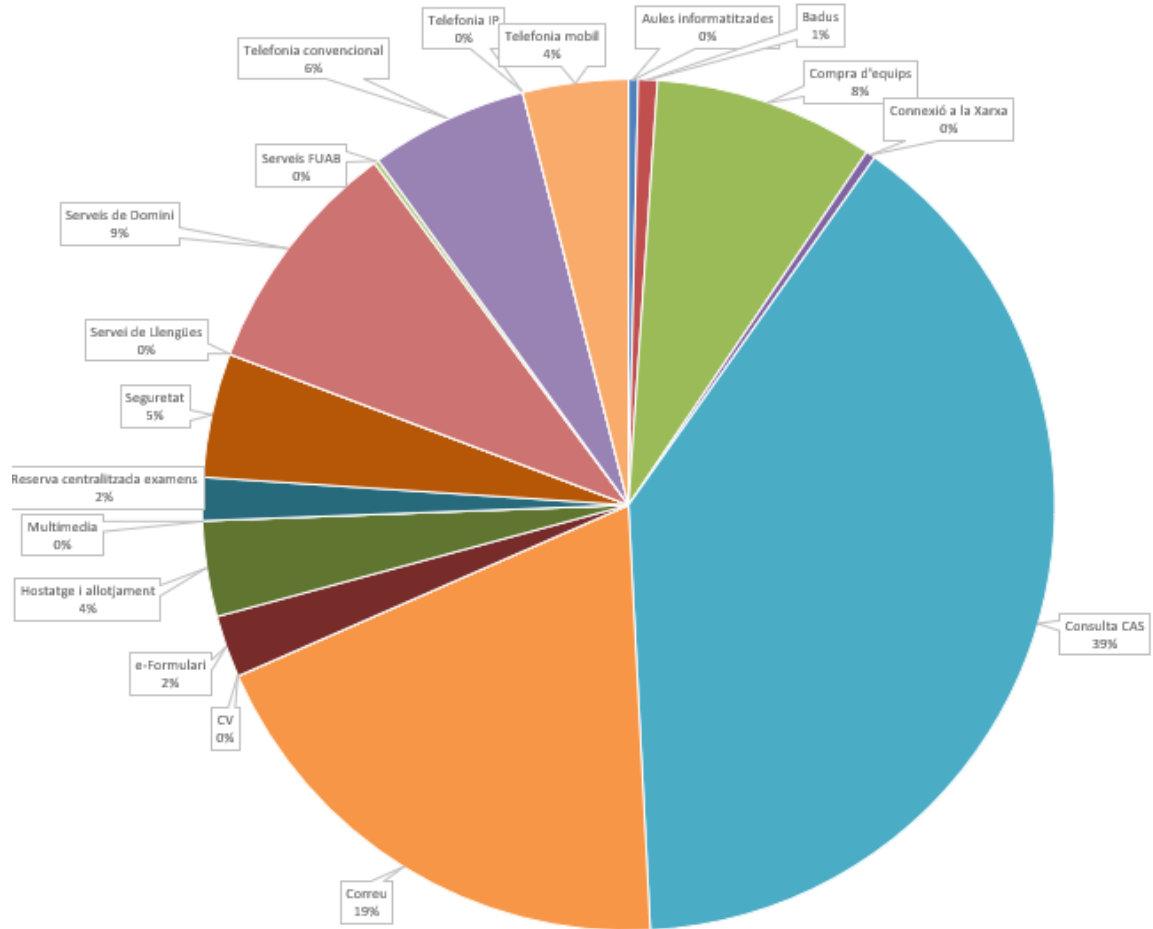
## Juny

- Dia 5: Incidència Nebula
- Dia 12: Incidència xarxa CC
- Dia 25: Actualització Servei Hosting
- Dia 19: Migracions BBDD Producció.



Facultats	Casos oberts pel CAS per SID vinculat	Casos oberts pel CAS escalats al SID	% Casos escalats al SID
SID Ciències i Biociències	499	1	0,20%
SID Ciències Socials	279	6	2,15%
SID Comunicació	239	0	0,00%
SID Educació	172	0	0,00%
SID ETSE	167	1	0,60%
SID FTI (SERIM)	86	0	0,00%
SID Lletres i Psicologia	799	1	0,13%
SID Medicina	341	0	0,00%
SID Rectorat	368	0	0,00%
SID Sabadell	42	0	0,00%
SID Veterinària	189	0	0,00%

Peticions	Casos
Aules informatitzades	2
Badus	4
Compra d'equips	46
Connexió a la Xarxa	2
Consulta CAS	217
Correu	106
CV	0
e-Formulari	13
Hostatge i allotjament	20
Multimedia	0
Reserva centralitzada examens	9
Seguretat	26
Servei de Llengües	0
Serveis de Domini	50
Serveis FUAB	1
Telefonia convencional	33
Telefonia IP	0
<u>Telefonia mobil</u>	<u>22</u>
<b>Total general</b>	<b>551</b>



SID Ciències i Biociències	
Alta compte de correu no personal	6
Alta compte de correu personal	7
Alta dispositiu IoT	1
Alta e-Formulari	1
Canvi de responsable institucional	1
Certificat servidor	2
Consulta CAS	14
Equip NO recomanat	17
Gestió econòmica SUMMA	18
Llista de distribució	1
Registre de servidor	4
Reserva centralitzada examens	2
Telefonia convencional - Altres peticions	1
	3
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>

SID Lletres i Psicologia	
Alta compte de correu no personal	4
Alta compte de correu personal	2
Alta e-Formulari	1
Alta portal virtual	1
Alta servidor virtual	1
Alta web	3
Canvi de responsable institucional	1
Certificat servidor	3
Consulta CAS	31
Equip NO recomanat	7
Gestió econòmica SUMMA	14
Instal·lació de Software	2
Llista de distribució	3
Migracio Bustia de Veu	1
Recuperació de domini	1
Registre de servidor	3
Reserva centralitzada examens	2
Telefonia convencional - Altres peticions	7
Telefonia mobil - Renovi	1
Telefonia mobil - Tarifa plana	2
	1
<b>TOTAL</b>	<b>91</b>

SID Ciències Socials	
Alta al domini compte personal	3
Alta compte de correu no personal	4
Ampliació quota disc	1
Certificat servidor	2
Consulta CAS	12
Gestió econòmica SUMMA	14
Registre de servidor	2
Reserva centralitzada examens	2
Telefonia convencional - Altres peticions	1
Telefonia mobil - Alta	1
Telefonia mobil - Baixa	1
	1
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>

SID Educació	
Alta e-Formulari	1
Alta web	1
Baixa línia convencional	2
Consulta CAS	4
Equip NO recomanat	3
Gestió econòmica SUMMA	11
Telefonia convencional - Altres peticions	2
Telefonia mobil - Alta	1
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>

SID FTI (SERIM)	
Alta portal virtual	1
Alta web	2
Equip NO recomanat	2
Llista de distribució	1
Migracio Bustia de Veu	1
Telefonia mobil - Renovi	1
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>

SID Veterinària	
Accés BADUS	1
Alta al domini compte personal	2
Alta compte de correu no personal	5
Alta e-Formulari	1
Alta línia convencional	2
Alta portal virtual	1
Alta web	3
Ampliació quota disc	1
Consulta CAS	5
Equip NO recomanat	1
Gestió econòmica SUMMA	17
Recuperació de domini	2
Telefonia mobil - Renovi	1
Telefonia mobil - Tarifa plana	1
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>

SID Sabadell	
Certificat servidor	3
Consulta CAS	4
Equip NO recomanat	1
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>

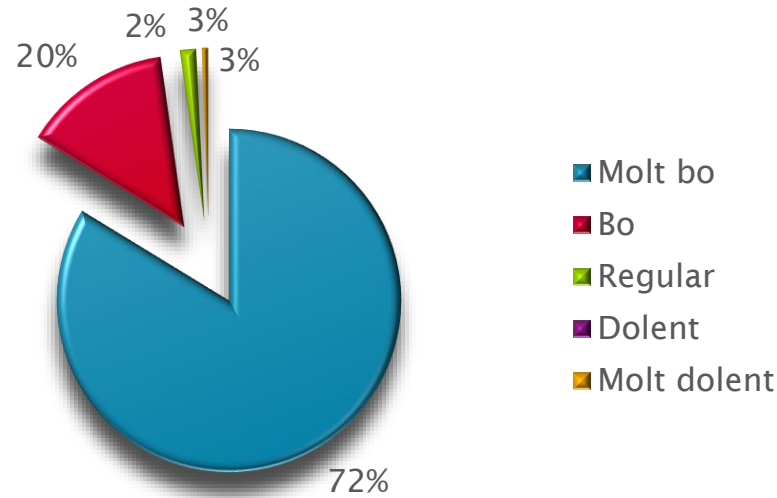
SID ETSE	
Alta compte de correu no personal	1
Alta compte de correu personal	3
Alta e-Formulari	1
Alta servidor virtual	1
Certificat servidor	1
Consulta CAS	17
Equip NO recomanat	9
Gestió econòmica SUMMA	14
Llista de distribució	1
Migracio Bustia de Veu	2
Recuperació de domini	3
Registre de servidor	1
Telefonia convencional - Altres peticions	1
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>

SID Medicina	
Alta compte de correu personal	8
Alta e-Formulari	4
Ampliació cobertura Wifi	1
Certificat servidor	2
Consulta CAS	13
Equip NO recomanat	3
Gestió econòmica SUMMA	17
Llista de distribució	1
Migració Bustia de Veu	1
Reparació telefonia convencional	1
Telefonia convencional - Altres peticions	2
Telefonia mobil - Reparació	1
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>

SID Rectorat	
Accés BADUS	3
Alta compte de correu no personal	1
Alta e-Formulari	2
Ampliació quota disc	8
Baixa línia convencional	1
Certificat servidor	1
Consulta CAS	19
Equip NO recomanat	2
Gestió econòmica SUMMA	14
Llista de distribució	2
Registre de servidor	2
Telefonia convencional - Altres peticions	2
Telefonia mobil - Alta	2
Telefonia mobil - Renovi	4
Telefonia mobil - Tarifa plana	3
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>

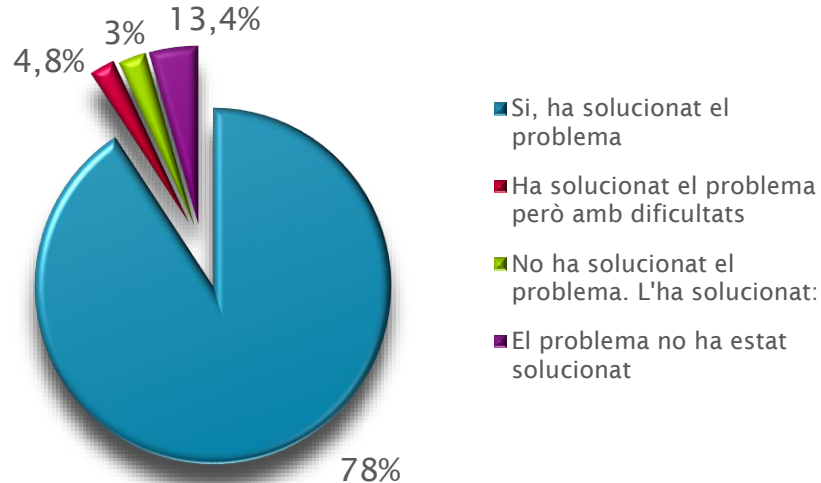
SID Comunicació	
Accés	1
Alta compte de correu no personal	2
Ampliació quota disc	1
Ampliació quota portal virtual	1
Certificat servidor	4
Consulta CAS	13
Gestió econòmica SUMMA	12
Recuperació de domini	2
Reserva centralitzada examens	1
Telefonia convencional - Altres peticions	2
	2
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>

## Com valoraríeu el tracte rebut per part de la línia d'atenció als usuaris (CAS)?



603  
enquestes  
respostes

## El servei ha estat eficaç a l'hora de resoldre el vostre problema?



# INNOVATION MAKERS

