

**UAB**

Universitat Autònoma de Barcelona

# Informe de Seguiment del CAS

Primer Trimestre 2019



© Fotolia\_pressmaster

**alTran**

# Índex

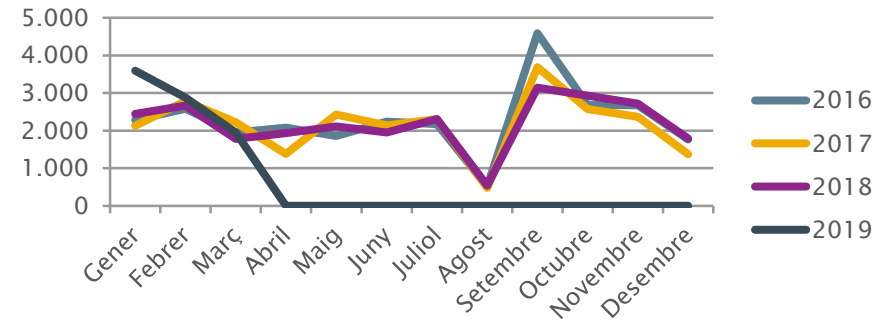
- Estadístiques sobre els Casos i les Trucades
- Comparativa i Evolució de les Trucades
- Casos Registrats per Dia del Mes
- Diari d'Incidents
- Casos Registrats per Facultats
- Peticions

Indicador	Perc. %	Valor / Total
Casos Registrats		<b>6.856</b>
Casos Registrats com a Incidències	19,17%	1314 / 6.856
Casos Registrats com a Consultes	64,50%	4.422 / 6.856
Casos Registrats com a Peticions	16,28%	1.116 / 6.856
Casos Registrats com a Tasques	0,00%	0 / 6.856
Casos Registrats com a Queixes	0,06%	4 / 6.856
Casos Tancats		<b>7.006</b>
Casos resolts en menys de 30 minuts	61,35%	4.298 / 7.006
Casos resolts sense passar a altres Departaments	90,54%	6.343 / 7.006

Indicador	Perc. %	Valor / Total
<b>Trucades rebudes</b>		<b>8.425</b>
Percentatge de trucades fora de servei	1,45%	122 / 8.425
L'usuari/a penja durant el missatge de benvinguda	0,00%	0 / 8.425
L'usuari/a penja abans d'esperar 30 segons	0,00%	0 / 8.425
Percentatge de trucades ateses	84,69%	7.135 / 8.425
Percentatge de trucades ateses en menys de 30 segons	84,26%	7.099 / 8.425
Percentatge de trucades perdudes	0,43%	36 / 8.425
<b>Correus Rebuts</b>		<b>3.823</b>
Correus rebuts al Gener	39,00%	1.236 / 3.823
Correus rebuts al Febrer	8,26%	1.435 / 3.823
Correus rebuts al Març	52,75%	1.152 / 3.823

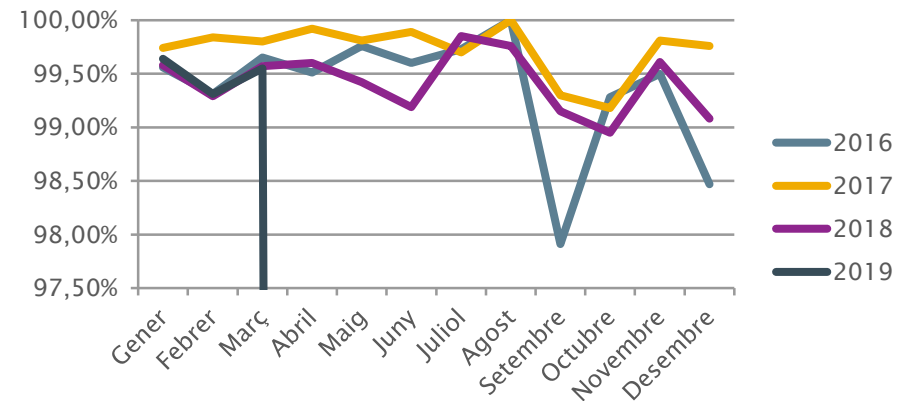
## Trucades Rebudes

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Gener	2.581	2.595	2.287	2.128	2.445	3.594
Febrer	2.715	2.711	2.586	2.788	2.665	2.880
Març	3.501	1.855	1.955	2.223	1.779	1.951
Abril	2.903	1.878	2.077	1.378	1.939	
Maig	3.296	1.938	1.857	2.428	2.115	
Juny	2.609	1.906	2.240	2.136	1.950	
Juliol	2.211	2.024	2.174	2.309	2.313	
Agost	420	515	510	478	541	
Setembre	3.750	3.117	4.587	3.686	3.144	
Octubre	3.187	2.891	2.680	2.574	2.927	
Novembre	2.410	2.580	2.675	2.370	2.716	
Desembre	1.976	2.022	1.762	1.373	1.793	



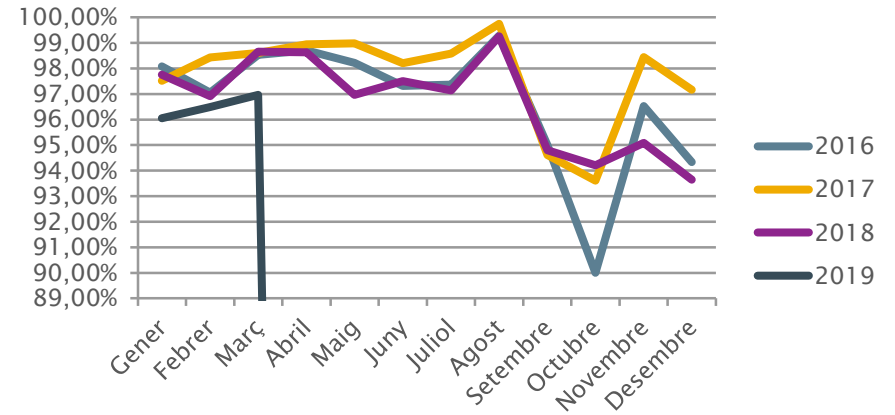
## Trucades Ateses

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Gener	98,76%	99,16%	99,56%	99,74%	99,58%	99,64%
Febrer	98,55%	99,67%	99,31%	99,84%	99,29%	99,31%
Març	97,11%	99,76%	99,65%	99,80%	99,57%	99,55%
Abril	97,53%	99,88%	99,51%	99,92%	99,60%	
Maig	96,81%	99,83%	99,76%	99,81%	99,42%	
Juny	97,38%	99,46%	99,60%	99,89%	99,19%	
Juliol	99,08%	99,74%	99,73%	99,70%	99,85%	
Agost	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,76%	
Setembre	97,13%	97,38%	97,91%	99,30%	99,15%	
Octubre	99,22%	99,69%	99,28%	99,18%	98,95%	
Novembre	99,11%	99,74%	99,50%	99,81%	99,61%	
Desembre	98,57%	99,60%	98,47%	99,76%	99,08%	



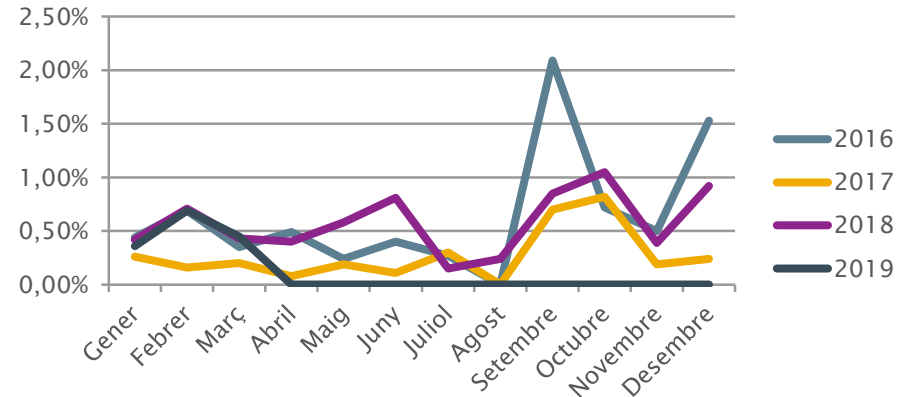
## Trucades Ateses en Menys de 30 Segons

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Gener	96,99%	96,49%	98,08%	97,51%	97,75%	96,05%
Febrer	95,00%	95,80%	97,05%	98,43%	96,91%	96,49%
Març	88,58%	99,09%	98,53%	98,60%	98,65%	96,96%
Abril	88,57%	98,04%	98,70%	98,94%	98,63%	
Maig	88,25%	99,19%	98,22%	98,98%	96,97%	
Juny	89,49%	96,91%	97,32%	98,20%	97,50%	
Juliol	96,73%	97,51%	97,36%	98,58%	97,14%	
Agost	98,73%	99,75%	99,28%	99,74%	99,26%	
Setembre	89,06%	96,43%	95,00%	94,61%	94,80%	
Octubre	94,64%	98,50%	90,00%	93,61%	94,21%	
Novembre	95,65%	98,59%	96,53%	98,44%	95,08%	
Desembre	91,82%	97,05%	94,33%	97,17%	93,65%	



## Trucades Perdudes

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Gener	0,84%	0,84%	0,44%	0,26%	0,42%	0,36%
Febrer	1,01%	0,33%	0,69%	0,16%	0,71%	0,69%
Març	2,89%	0,24%	0,35%	0,20%	0,43%	0,45%
Abril	2,47%	0,12%	0,49%	0,08%	0,40%	
Maig	3,19%	0,17%	0,24%	0,19%	0,58%	
Juny	2,62%	0,54%	0,40%	0,11%	0,81%	
Juliol	0,76%	0,26%	0,27%	0,30%	0,15%	
Agost	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,24%	
Setembre	2,87%	0,64%	2,09%	0,70%	0,85%	
Octubre	0,78%	0,31%	0,72%	0,82%	1,05%	
Novembre	0,89%	0,26%	0,50%	0,19%	0,39%	
Desembre	1,43%	0,40%	1,53%	0,24%	0,92%	



# CASOS REGISTRATS PER DIA DEL MES

**Casos  
2619**

Gener	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Casos oberts		30	13	16			155	164	122	98	118			156	130	113
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
	104	94			143	128	93	188	234			166	135	127	92	

**Casos  
2460**

Febrer	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Casos oberts	110			146	119	125	127	99			162	171	155	176	93	
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28				
		167	128	117	72	119			117	96	88	73				

**Casos  
1777**

Març	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Casos oberts	58			117	105	79	71	59			114	90	99	76	103	
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
		119	79	85	85	73			80	86	80	57	62			

---

## Gener

- Dia 8: Incidència cerca missatges Outlook
- Dia 8-11: Incidència validació llicències
- Dia 24: Incidència correu Microsoft
- Dia 7, 22 i 30: Incidència sincronització contrasenyes

## Febrer

- Dia 4: Incidència Hosting (Indra)
- Dia 8: Incidència telefònica Sabadell
- Dia 8: Incidència xarxa Hemeroteca
- Dia 22-26: Incidència credencials compromeses (myheritage, myfitnesspal)

## Març

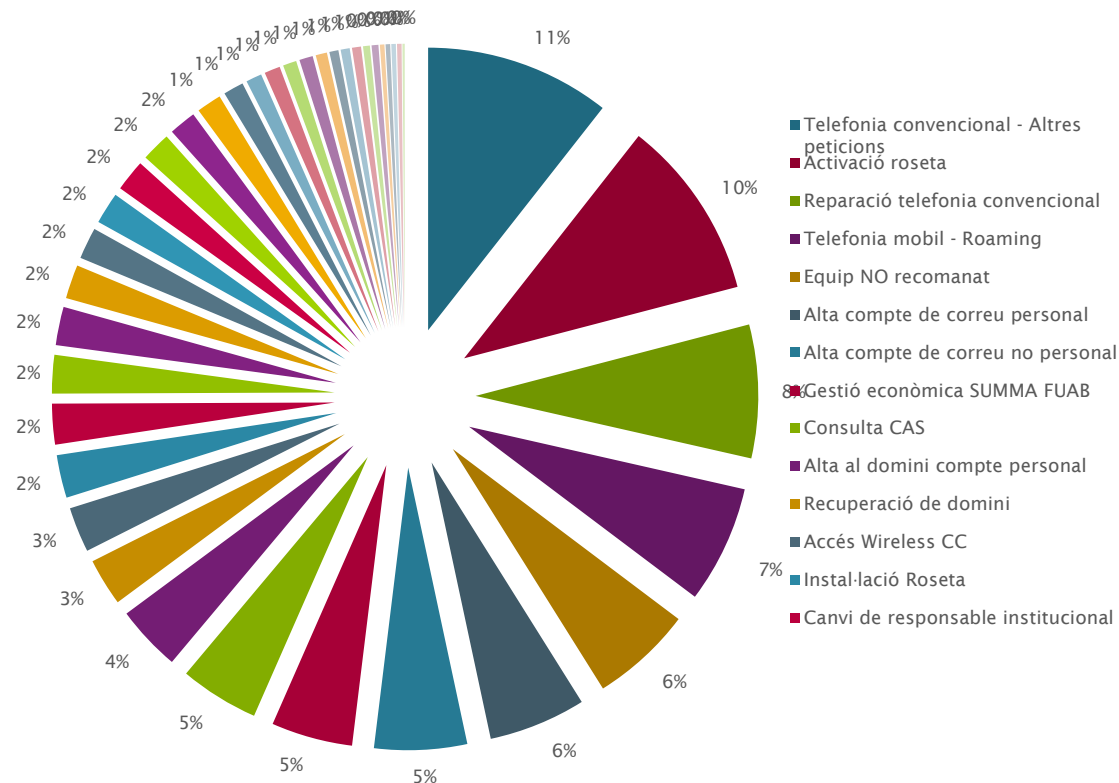
- Dia 4 i 13: Incidència credencials compromeses (sharethis, houzz)
- Dia 5: Aturada Blogs
- Dia 11: Incidència enllaços SIA
- Dia 18-22: Incidència Nebula (Contrasenyes, Cerques)
- Dia 26: Incidència accés Unitats de Xarxa



Facultats	Casos oberts pel CAS per SID vinculat	Casos oberts pel CAS escalats al SID	% Casos escalats al SID
SID Ciències i Biociències	835	111	13,29%
SID Ciències Socials	558	114	20,43%
SID Comunicació	469	61	13,01%
SID Educació	199	3	1,51%
SID ETSE	239	34	14,23%
SID FTI (SERIM)	135	18	13,33%
SID Lletres i Psicologia	1444	121	8,38%
SID Medicina	526	46	8,75%
SID Rectorat	416	12	2,88%
SID Sabadell	59	7	11,86%
SID Veterinària	290	12	4,14%

Petició	Casos
---------	-------

Telefonia convencional - Altres peticions	82
Activació roseta	80
Reparació telefonia convencional	59
Telefonia mòbil - Roaming	52
Equip NO recomanat	45
Alta compte de correu personal	43
Alta compte de correu no personal	41
Gestió econòmica SUMMA FUAB	36
Consulta CAS	35
Alta al domini compte personal	29
Recuperació de domini	21
Accés Wireless CC	20
Instal·lació Roseta	19
Canvi de responsable institucional	18
Baixa línia convencional	17
Registre de servidor	17
Ampliació quota disc	15
Alta línia convencional	14
Alta web	14
Certificat servidor	14
Llista de distribució	13
Accés BADUS	12
Telefonia mòbil - Reparació	11
Sol·licitud de fuetó	9
Alta e-Formulari	7
Baixa de correu	7
Alta portal virtual	6
Telefonia mobil - Alta	6
Telefonia mòbil - Tarifa plana	5
Alta cua d'impressió	4
Instal·lació de Software	4
Telefonia mòbil - Renovi	4
Ampliació quota portal virtual	3
Telefonia mòbil - Baixa	3
Alta servidor virtual	2
Baixa servidor virtual	2
Dades de caràcter personal	2
Sol·licitud unitat de xarxa	2
Baixa portal virtual	1



SID Ciències i Biociències	
Accés BADUS	3
Alta al domini compte no personal	2
Alta compte de correu no personal	8
Alta compte de correu personal	2
Alta línia convencional	2
Ampliació quota disc	3
Baixa línia convencional	1
Baixa portal virtual	1
Baixa servidor virtual	1
Canvi de responsable institucional	2
Consulta CAS	3
Equip NO recomanat	13
Gestió econòmica SUMMA	41
Instal·lació de Software	1
Recuperació de domini	1
Registre de servidor	2
Reparació telefonia convencional	5
Telefonia convencional - Altres peticions	5
Telefonia mobil - Renovi	2
Telefonia mobil - Roaming	5
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>

SID Ciències Socials	
Alta al domini compte no personal	1
Alta al domini compte personal	2
Alta compte de correu no personal	4
Alta e-Formulari	1
Alta línia convencional	1
Baixa de correu	12
Canvi de responsable institucional	4
Consulta CAS	4
Equip NO recomanat	1
Gestió econòmica SUMMA	37
Gestió econòmica SUMMA FUAB	2
Instal·lació de Software	8
Llista de distribució	1
Recuperació de domini	1
Registre de servidor	2
Sol·licitud unitat de xarxa	1
Telefonia convencional - Altres peticions	7
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>

SID Lletres i Psicologia	
Accés BADUS	4
Alta al domini compte personal	3
Alta compte de correu no personal	7
Alta compte de correu personal	2
Alta cua d'impressió	1
Alta e-Formulari	5
Ampliació cobertura Wifi	1
Ampliació quota disc	2
Ampliació quota portal virtual	1
Baixa línia convencional	5
Baixa portal virtual	5
Certificat servidor	2
Consulta CAS	23
Equip NO recomanat	26
Gestió econòmica SUMMA	36
Instal·lació de Software	4
Recuperació de domini	1
Registre de servidor	2
Reparació telefonia convencional	7
Sol·licitud de fuetó	6
Telefonia convencional - Altres peticions	14
Telefonia mobil - Renovi	1
Telefonia mobil - Roaming	3
<b>TOTAL</b>	<b>161</b>

SID Comunicació		SID Educació		SID Escola d'Enginyeria	
Accés BADUS	3	Accés BADUS	1	Alta cua d'impressió	1
Alta compte de correu no personal	4	Alta al domini compte no personal	1	Ampliació quota disc	1
Alta compte de correu personal	1	Alta compte de correu no personal	3	Certificat servidor	1
Alta cua d'impressió	2	Alta cua d'impressió	1	Consulta CAS	8
Alta línia convencional	1	Alta servidor virtual	1	Equip NO recomanat	8
Ampliació quota disc	1	Dades de caràcter personal	1	Gestió econòmica SUMMA	28
Baixa línia convencional	2	Equip NO recomanat	5	Recuperació de domini	2
Canvi de responsable institucional	7	Gestió econòmica SUMMA	10	Registre de servidor	9
Consulta CAS	6	Recuperació de domini	1	Telefonia convencional - Altres peticions	1
Equip NO recomanat	3	Reparació telefonia convencional	1	Telefonia mobil - Reparacio	2
Gestió econòmica SUMMA	19	Telefonia convencional - Altres peticions	2	Telefonia mobil - Roaming	1
Recuperació de domini	1	<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>TOTAL</b>	<b>62</b>
Reparació telefonia convencional	1	<b>SID FTI (SERIM)</b>			
Sol·licitud unitat de xarxa	1	Ampliació cobertura Wifi	1		
Telefonia convencional - Altres peticions	5	Consulta CAS	1		
Telefonia mobil - Roaming	2	Instal·lació de Software	3		
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	Llista de distribució	1		
		Sol·licitud de fuetó	1		
		Telefonia convencional - Altres peticions	1		
		Tractament audio/video	6		
		<b>TOTAL</b>	<b>14</b>		

SID Medicina	
Accés BADUS	3
Alta al domini compte personal	6
Alta compte de correu no personal	1
Alta cua d'impressió	1
Alta línia convencional	2
Alta portal virtual	1
Ampliació quota disc	4
Baixa portal virtual	6
Certificat servidor	4
Consulta CAS	6
Equip NO recomanat	3
Gestió econòmica SUMMA	29
Recuperació de domini	3
Registre de servidor	3
Reparació telefonia convencional	1
Sol·licitud de fuetó	2
Telefonia convencional - Altres peticions	4
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>

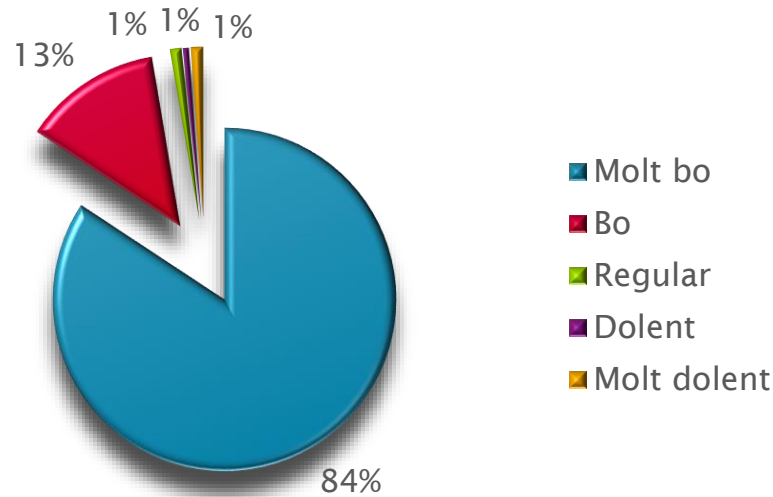
SID Rectorat	
Alta compte de correu no personal	3
Alta e-Formulari	5
Alta línia convencional	1
Ampliació quota disc	9
Baixa línia convencional	2
Consulta CAS	3
Equip NO recomanat	4
Gestió econòmica SUMMA	69
Llista de distribució	1
Recuperació de domini	2
Reparació telefonia convencional	7
Sol·licitud de fuetó	2
Telefonia convencional - Altres peticions	20
Telefonia mobil - Alta	4
Telefonia mobil - Renovi	5
Telefonia mobil - Reparacio	2
Telefonia mobil - Roaming	16
Telefonia mobil - Tarifa plana	2
<b>TOTAL</b>	<b>157</b>

SID Veterinària	
Accés BADUS	2
Alta al domini compte personal	5
Alta cua d'impressió	1
Ampliació quota disc	1
Baixa portal virtual	1
Canvi de responsable institucional	1
Equip NO recomanat	2
Gestió econòmica SUMMA	23
Recuperació de domini	2
Sol·licitud de fuetó	1
Telefonia convencional - Altres peticions	2
Telefonia mobil - Baixa	1
Telefonia mobil - Roaming	10
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>

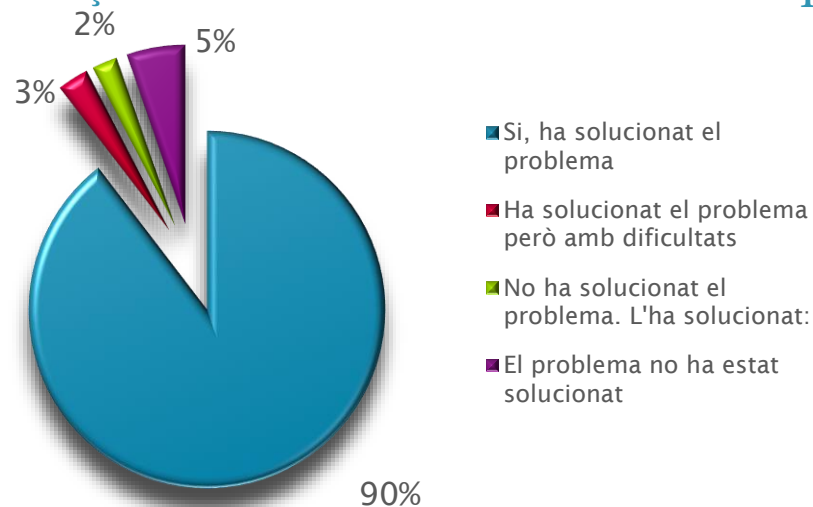
SID Sabadell	
Alta compte de correu no personal	1
Gestió econòmica SUMMA	3
Registre de servidor	1
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

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



566  
enquestes  
respostes

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



# INNOVATION MAKERS

