

UAB

Universitat Autònoma de Barcelona

Informe de Seguiment del CAS

Tercer Trimestre 2019



© Fotolia_pressmaster

altran

Índex

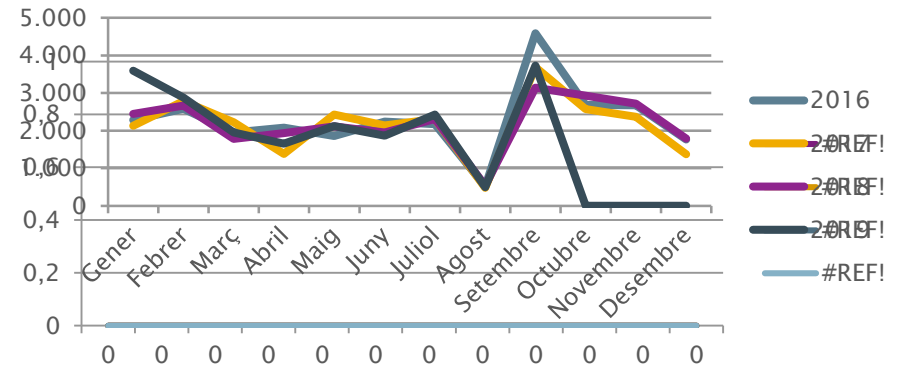
- Estadístiques sobre els Casos i les Trucades
- Comparativa i Evolució de les Trucades
- Casos Registrats per Dia del Mes
- Diari d'Incidents
- Casos Registrats per Facultats
- Peticions

Indicador	Perc. %	Valor
Total de casos Registrats		4.637
Casos registrats com a Queixes	0,09%	4
Casos registrats com a Tasques	0,06%	3
Casos registrats com a Peticions	16,43%	762
Casos registrats com a Incidències	20,51%	951
Casos registrats com a Consultes	90,04%	4175
Total de casos Tancats		5.246
Casos resolts en menys de 30 minuts	65,75%	3449
Casos resolts sense passar a altres Departaments	92,41%	4848

Indicador	Perc. %	Valor
Total de trucades rebudes		6.650
Percentatge de trucades fora de servei	4,44%	295
L'usuari/a penja durant el missatge de benvinguda	12,77%	849
L'usuari/a penja abans d'esperar 30 segons	3,50%	233
Percentatge de trucades ateses	78,98%	5252
Percentatge de trucades ateses en menys de 30 segons	75,58%	5026
Percentatge de trucades perdudes	0,51%	34
Total de correus rebuts		3.040
Correus rebuts al Abril	34,47%	1048
Correus rebuts a Maig	11,68%	355
Correus rebuts al Juny	53,85%	1637

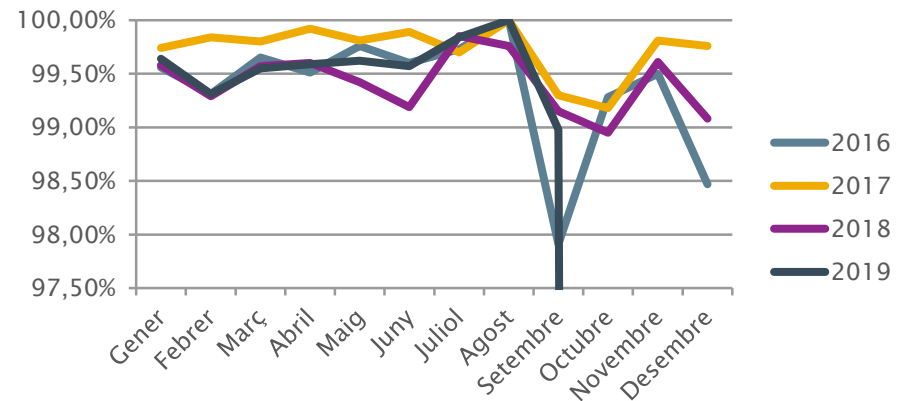
Trucades Rebudes

	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	1.657
Maig	3.296	1.938	1.857	2.428	2.115	2.125
Juny	2.609	1.906	2.240	2.136	1.950	1.864
Juliol	2.211	2.024	2.174	2.309	2.313	2.425
Agost	420	515	510	478	541	496
Setembre	3.750	3.117	4.587	3.686	3.144	3.729
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	



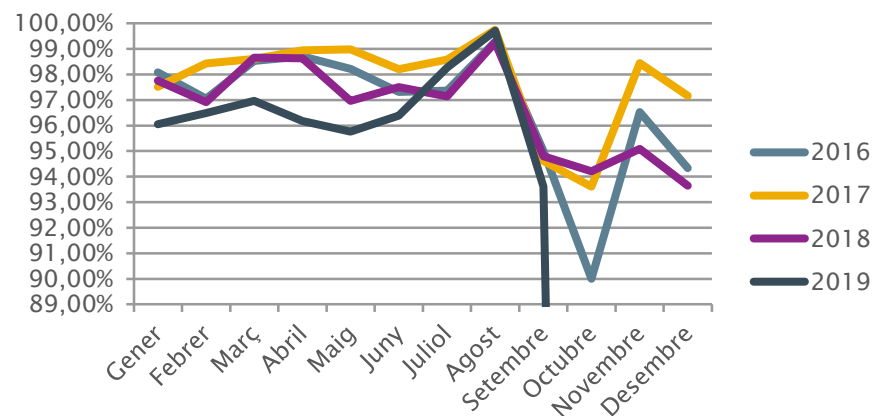
Trucades Ateses

	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%	99,59%
Maig	96,81%	99,83%	99,76%	99,81%	99,42%	99,62%
Juny	97,38%	99,46%	99,60%	99,89%	99,19%	99,57%
Juliol	99,08%	99,74%	99,73%	99,70%	99,85%	99,84%
Agost	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,76%	100,00%
Setembre	97,13%	97,38%	97,91%	99,30%	99,15%	98,98%
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%	



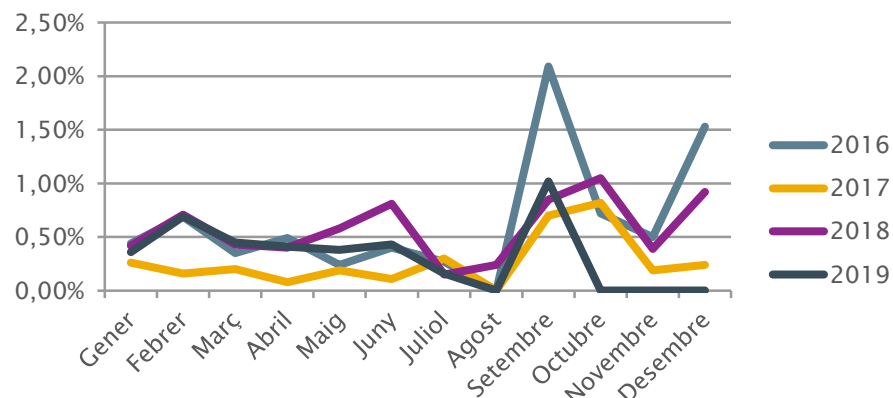
Trucades Ateses en Menys de 30 Segons

	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%	96,17%
Maig	88,25%	99,19%	98,22%	98,98%	96,97%	95,76%
Juny	89,49%	96,91%	97,32%	98,20%	97,50%	96,39%
Juliol	96,73%	97,51%	97,36%	98,58%	97,14%	98,27%
Agost	98,73%	99,75%	99,28%	99,74%	99,26%	99,71%
Setembre	89,06%	96,43%	95,00%	94,61%	94,80%	93,61%
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%	0,41%
Maig	3,19%	0,17%	0,24%	0,19%	0,58%	0,38%
Juny	2,62%	0,54%	0,40%	0,11%	0,81%	0,43%
Juliol	0,76%	0,26%	0,27%	0,30%	0,15%	0,16%
Agost	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,24%	0,00%
Setembre	2,87%	0,64%	2,09%	0,70%	0,85%	1,02%
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

Juliol	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Casos oberts	91	100	100	81	57			103	73	61	63	67			74	69
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
	84	62	72			118	75	58	45	54			58	57	52	

**Casos
1.674**

Agost	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Casos oberts	33	19			12	5	7	8	6			16	8	7		19
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
			27	11	10	11	12			24	22	70	18	26	91	

**Casos
371**

Setembre	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Casos oberts		247	169	139	127	110			229	166		184	147			210
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
	180	168	137	117			124		187	173	134	198				

**Casos
3.146**

Juliol

- Dia 4: Incidència Xarxa B7
- Dia 8 i 15: Incidència matrícula i xarxa
- Dia 18: Incidència Xarxa SI (Afectació diversos serveis)
- Dia 22: Incidència accés SIGMA (Lentitud)
- Dia 29: Incidència Xarxa Sabadell i Biblioteca Humanitats

Agost

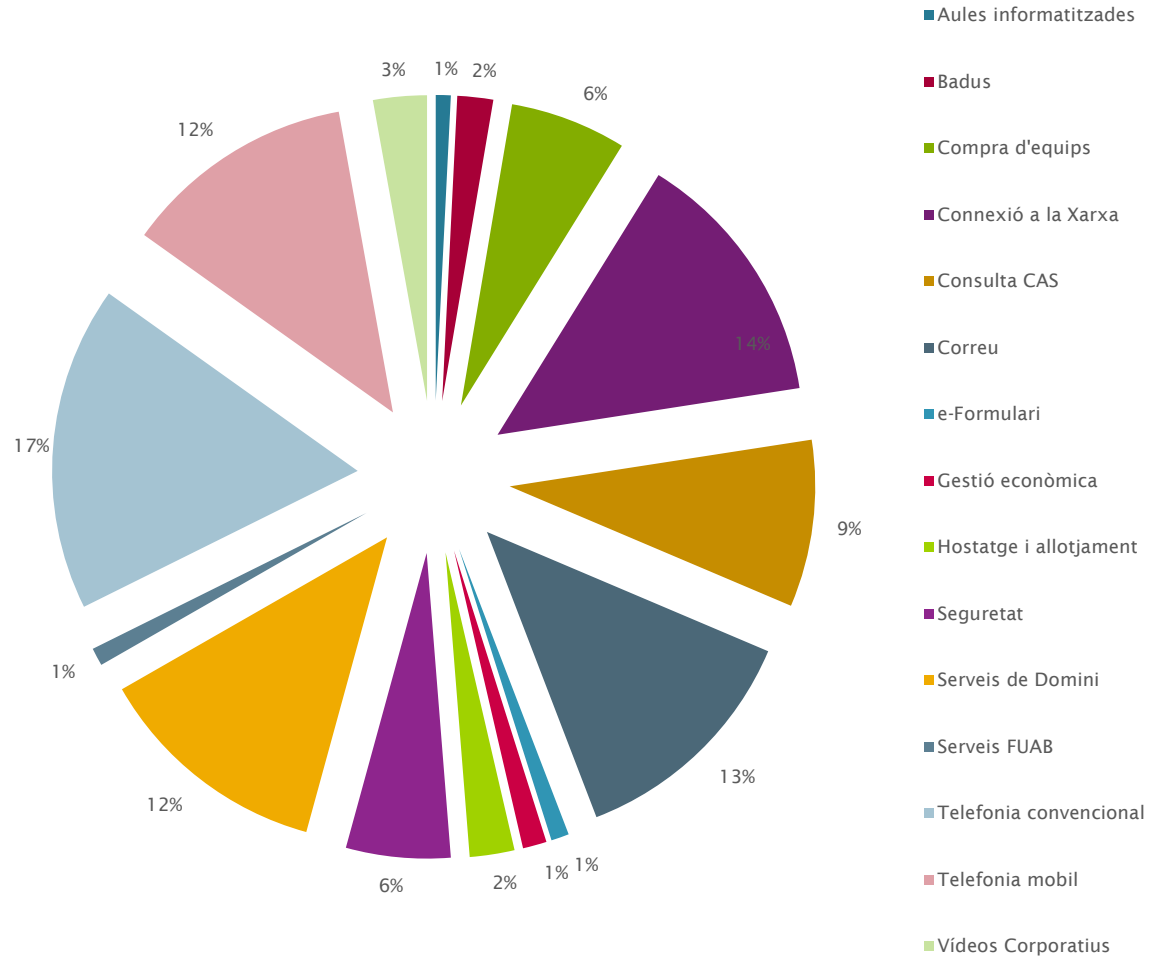
- Dia 1: Incidència Xarxa Rectorat
- Dia 28: Entrega massiva Phishing

Setembre

- Dia 2, 9, 17 i 18: Incidència IDM
- Dia 12: CESCA caiguda de l'anella
- Dia 16: Incidència Xarxa G5 i G6
- Dia 25: Incidència accés Directori
- Dia 30: Incidència Xarxa i Centralita CAS

Facultats	Casos oberts pel CAS per SID vinculat	Casos oberts pel CAS escalats al SID	% Casos escalats al SID
SID Ciències i Biociències	679	90	13,25%
SID Ciències Socials	366	86	23,50%
SID Comunicació	291	40	13,75%
SID Educació	226	2	0,88%
SID ETSE	149	35	23,49%
SID FTI (SERIM)	110	11	10,00%
SID Lletres i Psicologia	892	64	7,17%
SID Medicina	288	26	9,03%
SID Rectorat	302	25	8,28%
SID Sabadell	57	2	3,51%
SID Veterinària	182	2	1,10%

Peticions	Casos
Telefonia convencional - Altres peticions	60
Consulta CAS	56
Activació roseta	48
Telefonia mobil - Roaming	47
Reparació telefonia convencional	42
Equip NO recomanat	39
Alta compte de correu personal	38
Alta al domini compte personal	36
Alta compte de correu no personal	34
Instal·lació Roseta	22
Certificat servidor	21
Tractament audio/video	18
Recuperació de domini	16
Registre de servidor	14
Accés BADUS	12
Canvi de responsable institucional	10
Sol·licitud de fuetó	10
Alta web	9
Ampliació quota disc	8
Gestió econòmica SUMMA FUAB	8
Telefonia mobil - Renovi	8
Alta línia convencional	7
Baixa línia convencional	7
Telefonia mobil - Tarifa plana	7
Accés Wireless CC	6
Alta e-Formulari	6
Baixa de correu	6
Telefonia mobil - Baixa	6
Alta cua d'impressió	5
Alta portal virtual	5
Instal·lació de Software	5
Telefonia mobil - Alta	5
Telefonia mobil - Reparacio	5
Alta al domini compte no personal	4
Llista de distribució	3
Baixa portal virtual	1
Total	634



SID Ciències i Biociències	
Alta al domini compte personal	2
Alta compte de correu no personal	5
Alta compte de correu personal	1
Alta portal virtual	1
Certificat servidor	2
Consulta CAS	1
Gestió econòmica SUMMA	34
Gestió econòmica SUMMA FUAB	1
Registre de servidor	1
Reparació telefonia convencional	2
Telefonia convencional - Altres peticions	1
Telefonia mobil - Baixa	1
Telefonia mobil - Roaming	5
TOTAL	58

SID Lletres i Psicologia	
Accés BADUS	1
Alta al domini compte personal	6
Alta compte de correu no personal	1
Alta línia convencional	1
Consulta CAS	7
Equip NO recomanat	4
Gestió econòmica SUMMA	26
Instal·lació de Software	1
Registre de servidor	4
Reparació telefonia convencional	5
Sol·licitud de fuetó	1
Telefonia convencional - Altres peticions	10
TOTAL	68

SID Ciències Socials	
Alta compte de correu no personal	1
Alta cua d'impressió	1
Alta portal virtual	1
Gestió econòmica SUMMA	20
Instal·lació de Software	3
Recuperació de domini	2
Reparació telefonia convencional	1
Telefonia convencional - Altres peticions	1
Telefonia mobil - Alta	1
TOTAL	31

SID Medicina	
Alta compte de correu personal	1
Alta línia convencional	1
Consulta CAS	1
Gestió econòmica SUMMA	10
Registre de servidor	1
Reparació telefonia convencional	1
Sol·licitud de fuetó	1
Telefonia convencional - Altres peticions	2
Telefonia mobil - Reparacio	1
TOTAL	19

SID Veterinària	
Alta compte de correu no personal	1
Gestió econòmica SUMMA	9
Telefonia mobil - Roaming	8
TOTAL	18

SID Sabadell	
Gestió econòmica SUMMA	2
TOTAL	2

SID Rectorat	
Accés BADUS	2
Alta compte de correu no personal	1
Ampliació quota disc	1
Baixa de correu	1
Gestió econòmica SUMMA	34
Recuperació de domini	1
Registre de servidor	1
Telefonia convencional - Altres peticions	6
Telefonia mobil - Reparacio	1
Telefonia mobil - Roaming	1
TOTAL	49

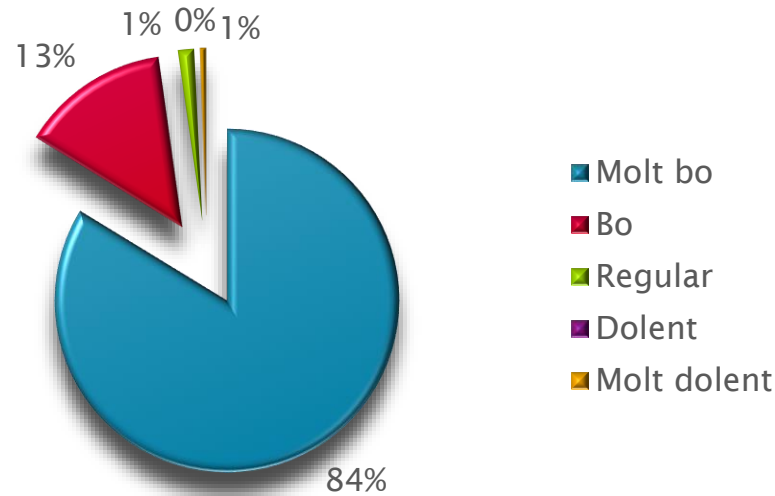
SID ETSE	
Certificat servidor	1
Equip NO recomanat	3
Gestió econòmica SUMMA	14
Recuperació de domini	2
Registre de servidor	1
Reparació telefonia convencional	1
Telefonia mobil - Baixa	1
TOTAL	23

SID Comunicació	
Accés BADUS	2
Ampliació quota disc	1
Baixa línia convencional	1
Gestió econòmica SUMMA	10
Telefonia convencional - Altres peticions	2
Telefonia mobil - Alta	1
TOTAL	18

SID Educació	
Accés BADUS	1
Alta cua d'impressió	1
Canvi de responsable institucional	1
Gestió econòmica SUMMA	7
Reparació telefonia convencional	3
Sol·licitud de fuetó	1
TOTAL	14

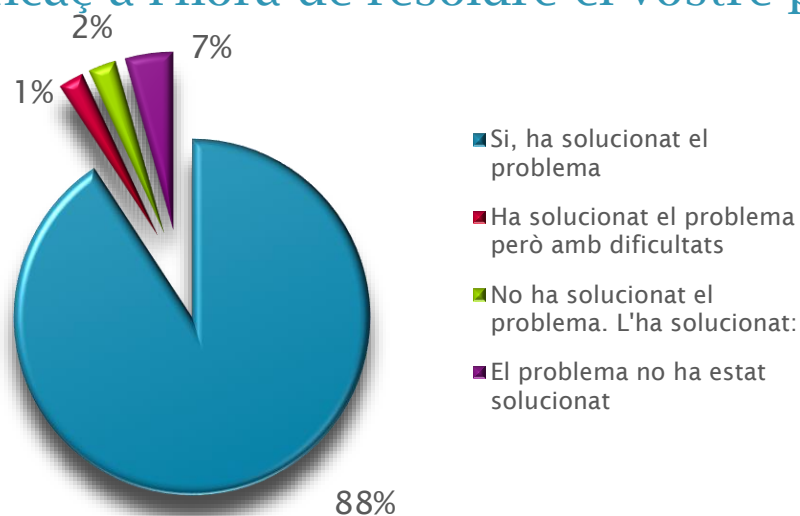
SID FTI (SERIM)	
Equip NO recomanat	2
Reparació telefonia convencional	1
Telefonia convencional - Altres peticions	1
TOTAL	4

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



391
enquestes
respostes

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



INNOVATION MAKERS

