

UAB

Universitat Autònoma de Barcelona

Informe de Seguiment del CAS

Segon Trimestre 2019



© Fotolia_pressmaster

altran

Índex

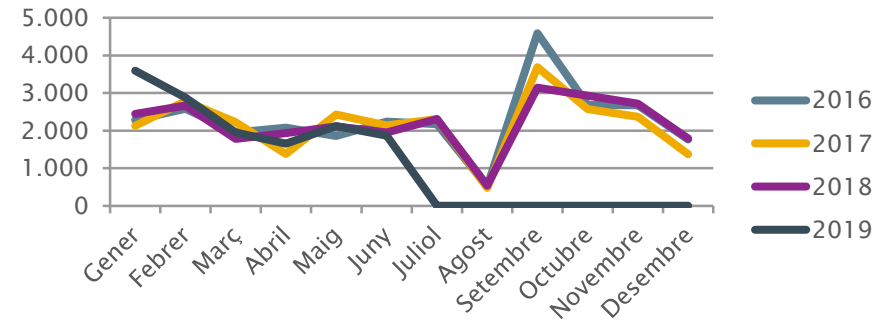
- Estadístiques sobre els Casos i les Trucades
- Comparativa i Evolució de les Trucades
- Casos Registrats per Dia del Mes
- Diari d'Incidents
- Casos Registrats per Facultats
- Peticions

Indicador	Perc. %	Valor
Total de casos Registrats		4.783
Casos Registrats com a Queixes	0,06%	3
Casos Registrats com a Tasques	0,04%	2
Casos Registrats com a Peticions	15,66%	749
Casos Registrats com a Incidències	24,02%	1149
Casos Registrats com a Consultes	60,21%	2880
Total de casos Tancats		4.810
Casos resolts en menys de 30 minuts	55,47%	2.668
Casos resolts sense passar a altres Departaments	88,73%	4.268

Indicador	Perc. %	Valor
Total de trucades rebudes		5.646
Percentatge de trucades fora de servei	2,11%	119
L'usuari/a penja durant el missatge de benvinguda	8,27%	467
L'usuari/a penja abans d'esperar 30 segons	1,72%	97
Percentatge de trucades ateses	86,98%	4911
Percentatge de trucades ateses en menys de 30 segons	83,58%	4719
Percentatge de trucades perdudes	0,35%	20
Total de correus rebuts		2.610
Correus rebuts al Abril	30,61%	799
Correus rebuts a Maig	38,05%	993
Correus rebuts al Juny	31,34%	818

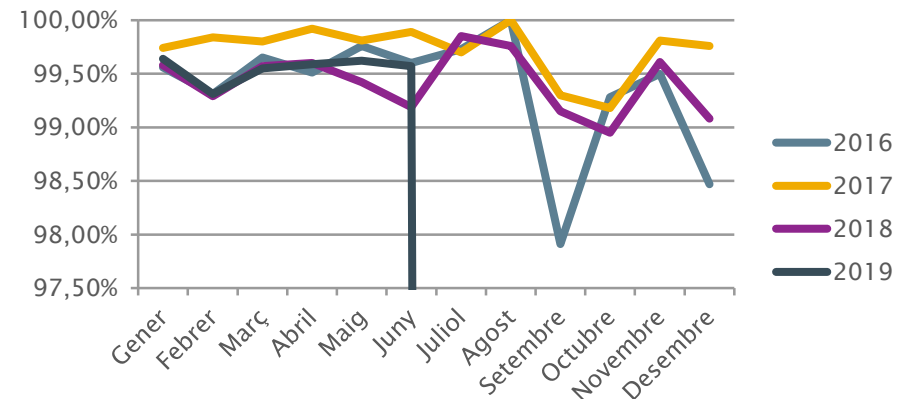
Trucades Rebudes

	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	
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	



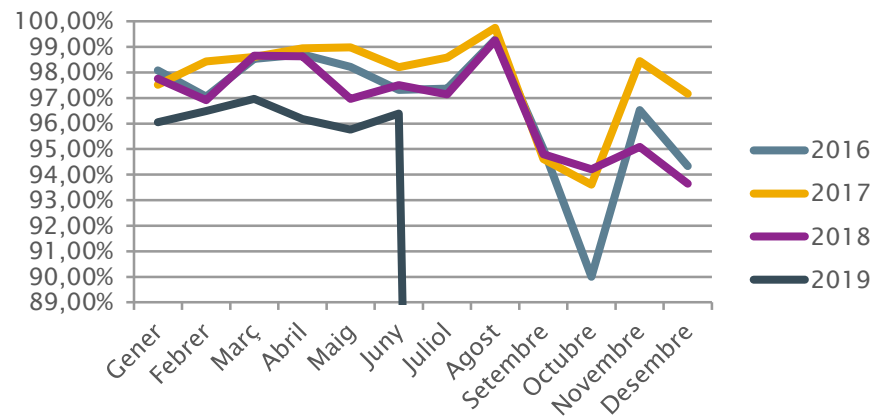
Trucades Ateses

	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%	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%	
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%	



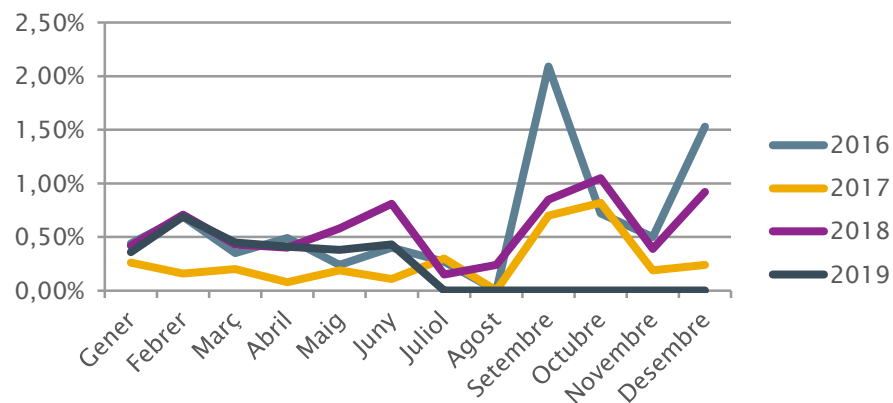
Trucades Ateses en Menys de 30 Segons

	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%	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%	
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%	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%	
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

Abril	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Casos oberts	118	79	92	94	62			108	87	71	65	69			19	
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
	19	3					109	102	75	70			107	101		

**Casos
1.450**

Maig	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Casos oberts		87	58			87	69	94	69	88			94	102	83	91
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
	64			103	86	78	82	54			90	81	79	97	91	

**Casos
1.827**

Juny	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Casos oberts			111	80	75	56	56				111	78	83	64		
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
	92	98	124	72	55				105	84	65	48				

**Casos
1.457**

Abril

- Dia 2: Aturada Nebula (Certificats)
- Dia 8: Problemes accés OWA
- Dia 13: Incidència migració Core Regles Firewall (SUMMA, CV, Hominis etc...)
- Dia 28: Aturada serveis SpecManager i MyWebTime
- Dia 31: Incidència general xarxa

Maig

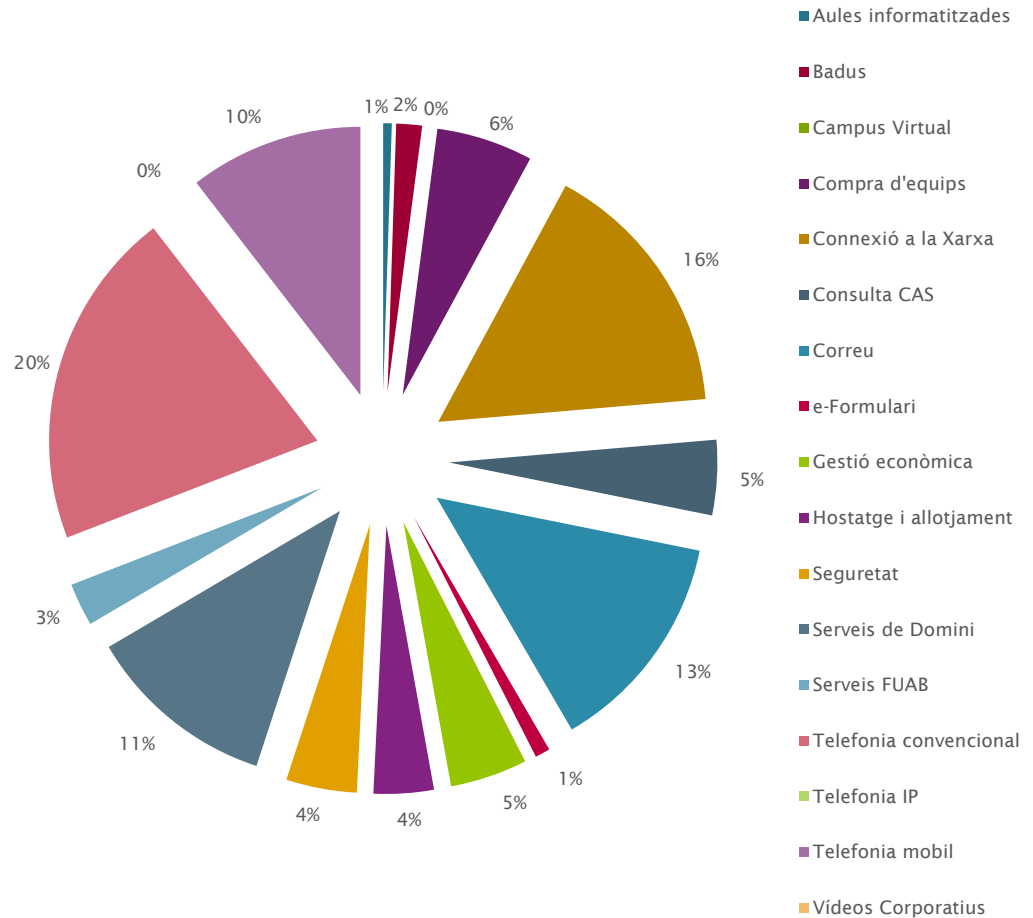
- Dia 1: Incidència Xarxa C3
- Dia 8: Tasques manteniment WiFi UAB
- Dia 23: Incidència Telefonía Fixa UAB (Centraleta Lletres)
- Dia 12, 18 i 24: Incidència IDM
- Dia 30: Incidència accés Nebula (Tomcat)

Juny

- Dia 3, 5 i 25: Incidència xarxa Rectorat (Switchos – Elèctric)
- Dia 11: Incidència SXPV
- Dia 22: Caiguda elèctrica Housing CPD
- Dia 26: Caiguda CV
- Dia 26: Incidència Unitats de Xarxa SB

Facultats	Casos oberts pel CAS per SID vinculat	Casos oberts pel CAS escalats al SID	% Casos escalats al SID
SID Ciències i Biociències	647	111	17,16%
SID Ciències Socials	353	105	29,75%
SID Comunicació	322	39	12,11%
SID Educació	153	2	1,31%
SID ETSE	156	36	23,08%
SID FTI (SERIM)	109	10	9,17%
SID Lletres i Psicologia	837	82	9,80%
SID Medicina	339	28	8,26%
SID Rectorat	407	50	12,29%
SID Sabadell	30	3	10,00%
SID Veterinària	151	8	5,30%

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
TOTAL	744



SID Ciències i Biociències	
Accés BADUS	2
Alta compte de correu no personal	12
Alta compte de correu personal	10
Alta cua d'impressió	1
Alta e-Formulari	1
Alta portal virtual	1
Alta servidor virtual	1
Baixa de correu	6
Baixa línia convencional	1
Canvi de responsable institucional	4
Certificat servidor	1
Consulta CAS	4
Dades de caràcter personal	1
Equip NO recomanat	6
Gestió econòmica SUMMA	37
Llista de distribució	1
Recuperació de domini	2
Registre de servidor	9
Reparació telefonia convencional	3
Telefonia convencional - Altres peticions	5
Telefonia mòbil - Roaming	6
Telefonia mòbil - Tarifa plana	1
TOTAL	116

SID Lletres i Psicologia	
Alta al domini compte personal	1
Alta compte de correu no personal	4
Alta compte de correu personal	1
Alta línia convencional	3
Alta portal virtual	2
Alta servidor virtual	1
Ampliació quota disc	1
Baixa de correu	1
Baixa línia convencional	3
Canvi de responsable institucional	3
Certificat servidor	4
Consulta CAS	6
Dades de caràcter personal	1
Equip NO recomanat	11
Gestió econòmica SUMMA	27
Instal·lació Roseta	1
Registre de servidor	2
Reparació telefonia convencional	11
Sol·licitud de fuetó	1
Telefonia convencional - Altres peticions	11
Telefonia mòbil - Alta	1
Telefonia mòbil - Baixa	1
Telefonia mòbil - Reparació	2
Telefonia mòbil - Roaming	2
Telefonia mòbil - Tarifa plana	1
	3
TOTAL	105

SID Ciències Socials	
Alta compte de correu no personal	4
Alta compte de correu personal	1
Alta cua d'impressió	1
Alta línia convencional	1
Ampliació quota disc	1
Baixa línia convencional	4
Consulta CAS	2
Equip NO recomanat	3
Gestió econòmica SUMMA	15
Gestió econòmica SUMMA FUAB	1
Instal·lació de Software	1
Reparació telefonia convencional	3
Telefonia convencional - Altres peticions	1
Telefonia mòbil - Reparació	1
Telefonia mòbil - Roaming	1
TOTAL	40

SID Medicina	
Accés BADUS	1
Alta compte de correu no personal	3
Alta compte de correu personal	2
Ampliació quota disc	3
Equip NO recomanat	3
Gestió econòmica SUMMA	17
Llista de distribució	1
Registre de servidor	2
Reparació telefonia convencional	6
Sol·licitud de fuetó	1
Telefonia convencional - Altres peticions	6
Telefonia mobil - Renovi	1
Telefonia mobil - Roaming	4
TOTAL	50

SID Rectorat	
Accés BADUS	7
Alta al domini compte personal	4
Alta compte de correu no personal	4
Alta e-Formulari	3
Alta línia convencional	3
Ampliació quota disc	6
Baixa servidor virtual	1
Canvi de responsable institucional	1
Certificat servidor	1
Equip NO recomanat	5
Gestió econòmica SUMMA	59
Gestió econòmica SUMMA FUAB	1
Instal·lació de Software	1
Llista de distribució	6
Recuperació de domini	4
Reparació telefonia convencional	6
Sol·licitud de fuetó	3
Sol·licitud unitat de xarxa	1
Telefonia convencional - Altres peticions	25
Telefonia mobil - Alta	5
Telefonia mobil - Renovi	1
Telefonia mobil - Reparacio	6
Telefonia mobil - Roaming	15
Telefonia mobil - Tarifa plana	1
TOTAL	169

SID Comunicació	
Accés BADUS	1
Ampliació quota disc	1
Baixa línia convencional	1
Baixa servidor virtual	1
Canvi de responsable institucional	6
Consulta CAS	4
Equip NO recomanat	9
Gestió econòmica SUMMA	17
Reparació telefonia convencional	8
Telefonia convencional - Altres peticions	11
Telefonia mòbil - Baixa	1
Telefonia mòbil - Renovi	1
Telefonia mòbil - Reparació	1
Telefonia mòbil - Roaming	3
TOTAL	65

SID Veterinària	
Accés BADUS	1
Alta compte de correu no personal	2
Alta cua d'impressió	1
Alta línia convencional	2
Alta portal virtual	2
Ampliació quota disc	2
Consulta CAS	1
Equip NO recomanat	1
Gestió econòmica SUMMA	17
Recuperació de domini	1
Reparació telefonia convencional	2
Telefonia convencional - Altres peticions	2
Telefonia mobil - Reparacio	1
Telefonia mobil - Roaming	15
TOTAL	50

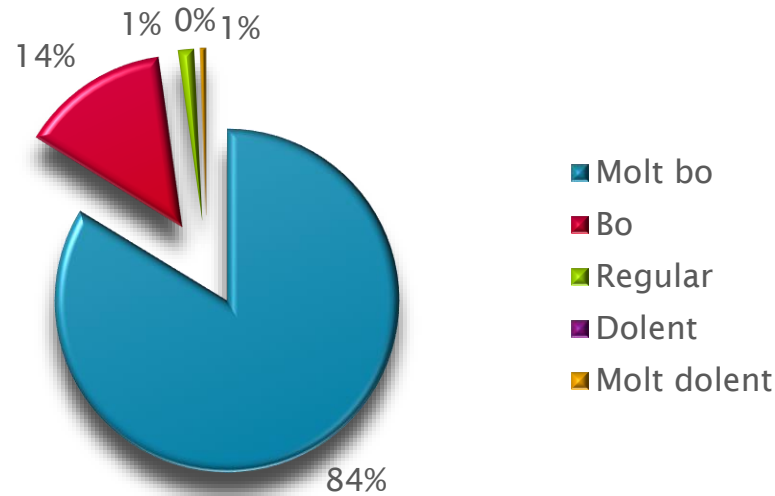
SID Sabadell	
Alta compte de correu no personal	1
Alta e-Formulari	1
Baixa línia convencional	1
Gestió econòmica SUMMA	4
Telefonia convencional - Altres peticions	3
Telefonia mobil - Baixa	1
TOTAL	11

SID Educació	
Alta compte de correu no personal	1
Alta línia convencional	1
Ampliació quota portal virtual	1
Canvi de responsable institucional	2
Certificat servidor	1
Consulta CAS	2
Equip NO recomanat	2
Gestió econòmica SUMMA	13
Reparació telefonia convencional	2
Sol·licitud de fuetó	1
Telefonia convencional - Altres peticions	2
TOTAL	28

SID FTI (SERIM)	
Alta compte de correu no personal	1
Consulta CAS	2
Equip NO recomanat	3
Instal·lació de Software	2
Llista de distribució	1
Reparació telefonia convencional	2
Telefonia convencional - Altres peticions	2
TOTAL	14

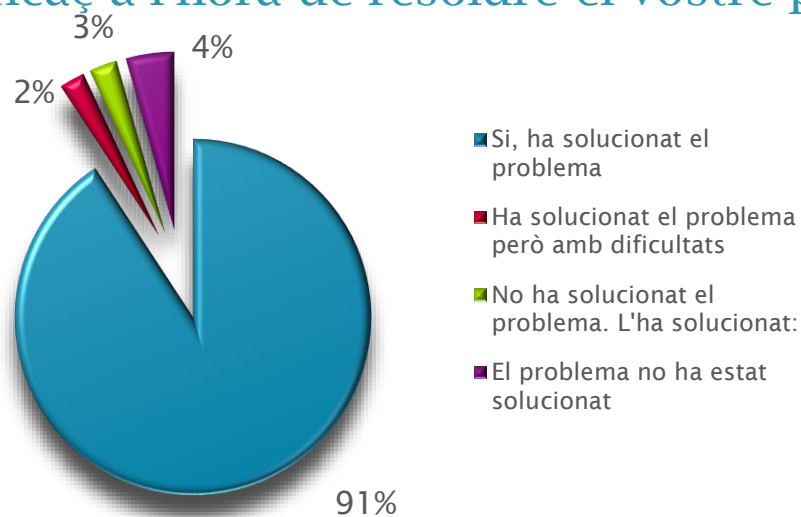
SID ETSE	
Alta al domini compte personal	1
Alta compte de correu no personal	3
Baixa línia convencional	2
Canvi de responsable institucional	1
Certificat servidor	4
Consulta CAS	2
Equip NO recomanat	2
Gestió econòmica SUMMA	20
Llista de distribució	3
Recuperació de domini	7
Registre de servidor	2
Reparació telefonia convencional	1
Telefonia convencional - Altres peticions	4
Telefonia mobil - Renovi	1
Telefonia mobil - Roaming	1
TOTAL	54

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



433
enquestes
respostes

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



INNOVATION MAKERS

