

Informe de Seguiment del CAS

Quart Trimestre 2019



Índex

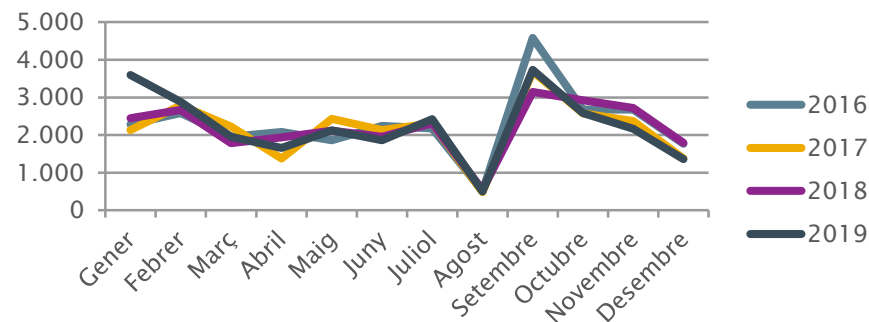
- Estadístiques sobre els Casos i les Trucades
- Comparativa i Evolució de les Trucades
- Casos Registrats per Dia del Mes
- Diari d'Incidents
- Casos Registrats per Facultats
- Peticions

Indicador	Perc. %	Valor
Total de casos Registrats		5.846
Casos registrats com a Queixes	0,02%	1
Casos registrats com a Tasques	0,05%	3
Casos registrats com a Peticions	16,05%	938
Casos registrats com a Incidències	17,38%	1016
Casos registrats com a Consultes	66,51%	3888
Total de casos Tancats		5.866
Casos resolts en menys de 30 minuts	60,64%	3557
Casos resolts sense passar a altres Departaments	89,70%	5262

Indicador	Perc. %	Valor
Total de trucades rebudes		7.022
Percentatge de trucades fora de servei	1,45%	102
L'usuari/a penja durant el missatge de benvinguda	8,19%	575
L'usuari/a penja abans d'esperar 30 segons	3,16%	222
Percentatge de trucades ateses	85,77%	6023
Percentatge de trucades ateses en menys de 30 segons	78,98%	5546
Percentatge de trucades perdudes	1,14%	80
Total de correus rebuts		3.533
Correus rebuts al Abril	44,41%	1569
Correus rebuts a Maig	33,99%	1201
Correus rebuts al Juny	21,60%	763

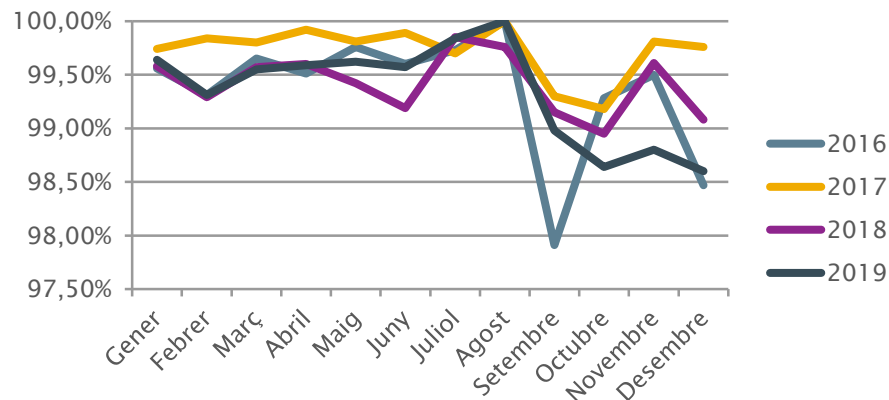
Trucades Rebudes

	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	3.050
Novembre	2.410	2.580	2.675	2.370	2.716	2.431
Desembre	1.976	2.022	1.762	1.373	1.793	1.541



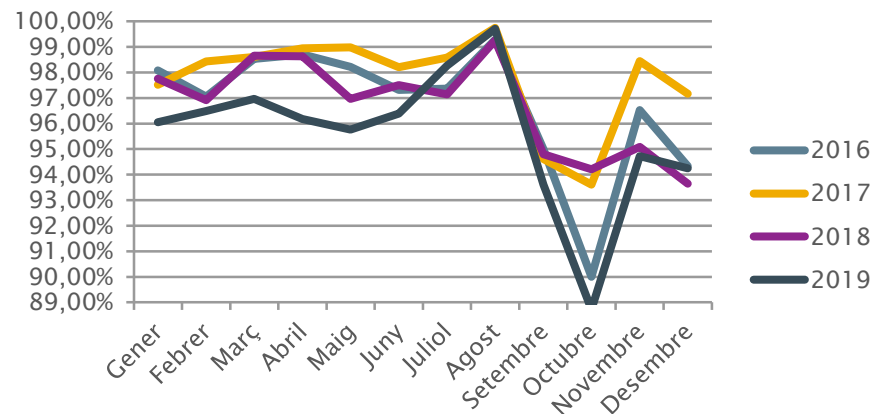
Trucades Ateses

	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%	98,64%
Novembre	99,11%	99,74%	99,50%	99,81%	99,61%	98,80%
Desembre	98,57%	99,60%	98,47%	99,76%	99,08%	98,60%



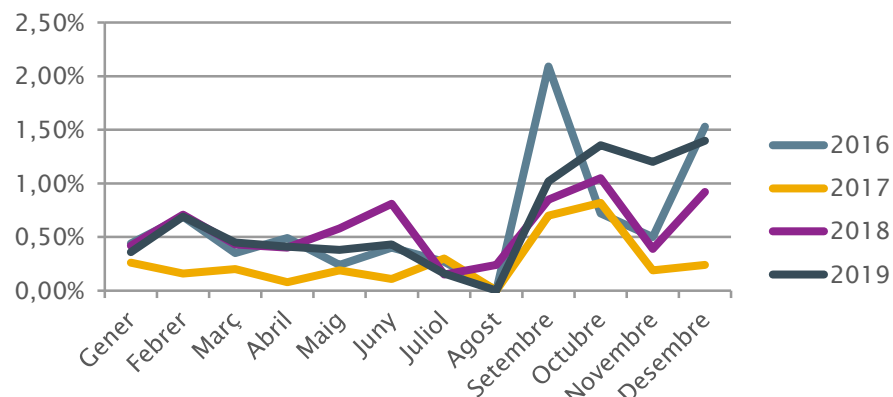
Trucades Ateses en Menys de 30 Segons

	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%	88,72%
Novembre	95,65%	98,59%	96,53%	98,44%	95,08%	94,72%
Desembre	91,82%	97,05%	94,33%	97,17%	93,65%	94,25%



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%	1,36%
Novembre	0,89%	0,26%	0,50%	0,19%	0,39%	1,20%
Desembre	1,43%	0,40%	1,53%	0,24%	0,92%	1,40%





CASOS REGISTRATS PER DIA DEL MES

UAB

Universitat Autònoma
de Barcelona

Octubre	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Casos oberts	156	179	132	117			173	134	124	136	95			128	89	98
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
	106	35			111	120	89	98	66			121	87	83	78	

**Casos
2.555**

Novembre	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Casos oberts				108	99	83	72	81			108	117	88	110	97	
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
			125	95	101	96	65			140	83	74	86	57		

**Casos
1.885**

Desembre	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Casos oberts		132	84	107	92				132	94	88	86	58			102
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
	73	60	68	85			24	5			12			12	8	

**Casos
1.322**



Octubre

- Dia 2: Incidència Xarxa edifici RR
- Dia 7: Incidència BADUS
- Dia 10: Incidència Unitats de Xarxa Rectorat
- Dia 21: Incidència IDM

Novembre

- Dia 13 i 20: Incidència Intranet
- Dia 14: Incidència Xarxa edifici B2
- Dia 18: Escaneig Vulnerabilitats
- Dia 21: Incidència Xarxa Veterinària
- Dia 27: Aturades programades (Hominis, Gestions Personals, Firewall CPD)

Desembre

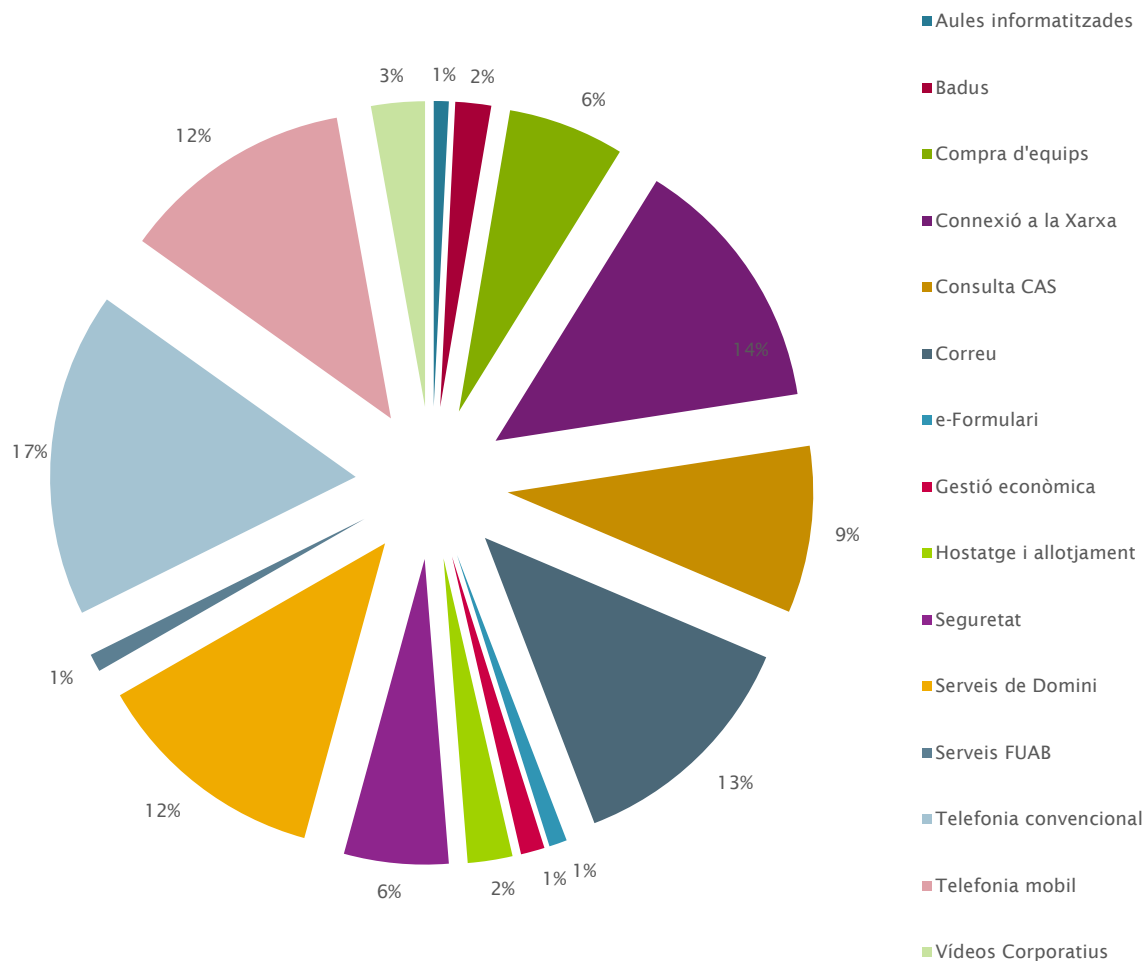
- Dia 2: Problemes sincronització canvi contrasenya
- Dia 9: Incidència Portal
- Dia 17: Incidència validació túnel SXPV
- Dia 20: Incidència Xarxa general per tall elèctric tot el campus



Facultats	Casos oberts pel CAS per SID vinculat	Casos oberts pel CAS escalats al SID	% Casos escalats al SID
SID Ciències i Biociències	722	117	16,20%
SID Ciències Socials	411	118	28,71%
SID Comunicació	401	65	16,21%
SID Educació	214	3	1,40%
SID ETSE	156	19	12,18%
SID FTI (SERIM)	124	10	8,06%
SID Lletres i Psicologia	1051	107	10,18%
SID Medicina	356	36	10,11%
SID Rectorat	480	59	12,29%
SID Sabadell	59	4	6,78%
SID Veterinària	232	10	4,31%



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

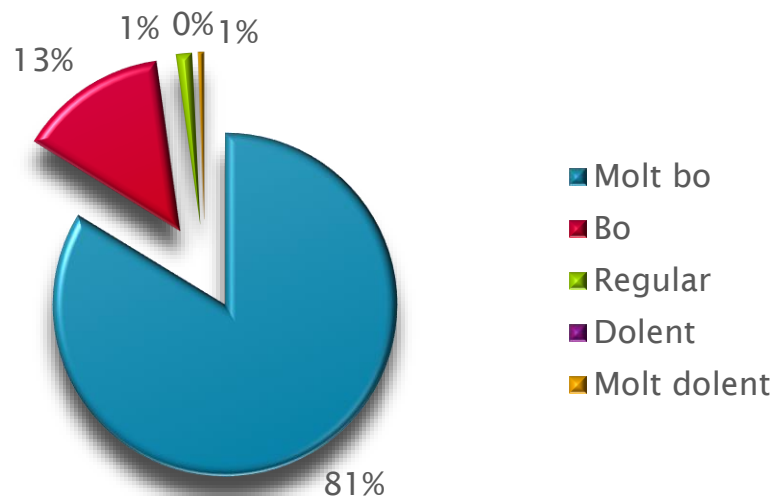
SID ETSE	
Certificat servidor	1
Equip NO recomanat	3
Gestió econòmica SUMMA	14
Recuperació de domini	2
Registre de servidor	1
Reparació telefonia convencional	1
Telefonia mobil - Baixa	1
TOTAL	23

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

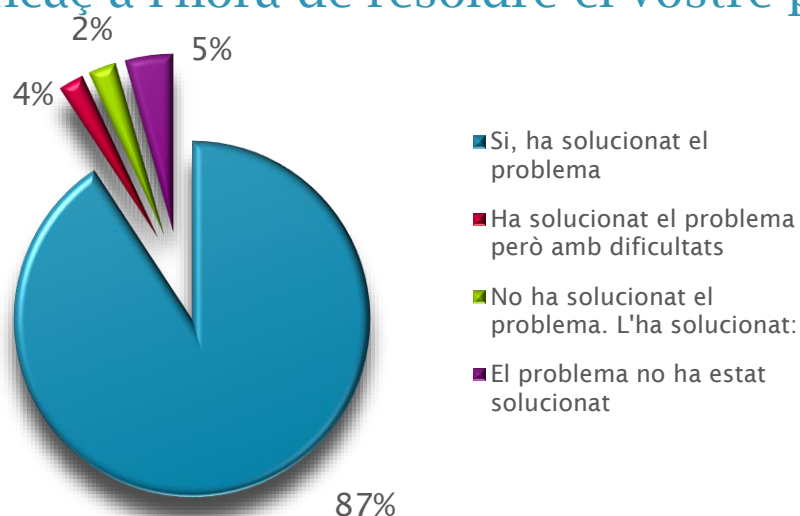
SID FTI (SERIM)	
Equip NO recomanat	2
Reparació telefonia convencional	1
Telefonia convencional - Altres peticions	1
TOTAL	4

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



462
enquestes
respostes

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



INNOVATION MAKERS

