

**UAB**

Universitat Autònoma de Barcelona

# Informe de Seguiment del CAS

Primer Trimestre 2020



© Fotolia\_pressmaster

**altran**

# Índex

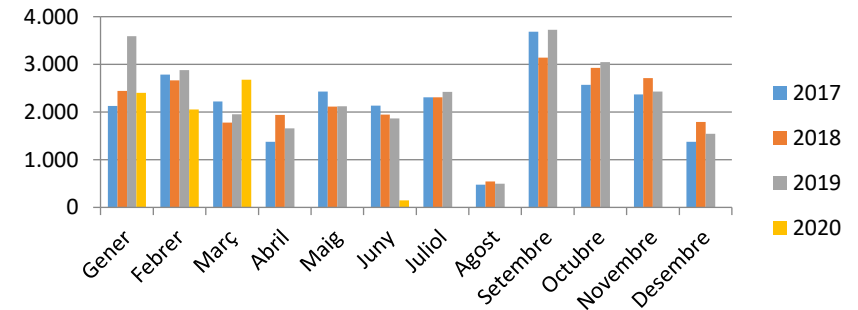
- Estadístiques sobre els Casos i les Trucades
- Comparativa i Evolució de les Trucades
- Casos Registrats per Dia del Mes
- Diari d'Incidents
- Casos Registrats per Facultats
- Peticions

Indicador	Perc. %	Valor
<b>Total de casos Registrats</b>		<b>6.610</b>
Casos registrats com a Queixes	0,03%	2
Casos registrats com a Tasques	0,15%	10
Casos registrats com a Peticions	16,99%	1.123
Casos registrats com a Incidències	17,14%	1.133
Casos registrats com a Consultes	65,69%	4.342
<b>Total de casos Tancats</b>		<b>6.608</b>
Casos resolts en menys de 30 minuts	57,85%	3.823
Casos resolts sense passar a altres Departaments	89,53%	5.916

Indicador	Perc. %	Valor
<b>Total de trucades rebudes</b>		<b>7.143</b>
Percentatge de trucades fora de servei	1,08%	77
Percentatge de trucades desviades a la bústia de veu	12,47%	910
L'usuari/a penja durant el missatge de benvinguda	6,86%	490
L'usuari/a penja abans d'esperar 30 segons	1,61%	115
Percentatge de trucades ateses	70,61%	5044
Percentatge de trucades ateses en menys de 30 segons	66,67%	4762
Percentatge de trucades perdudes	0,55%	39
<b>Total de correus rebuts</b>		<b>6.325</b>
Correus rebuts al Gener	17,52%	1108
Correus rebuts a Febrer	18,96%	1199
Correus rebuts al Març	63,53%	4018

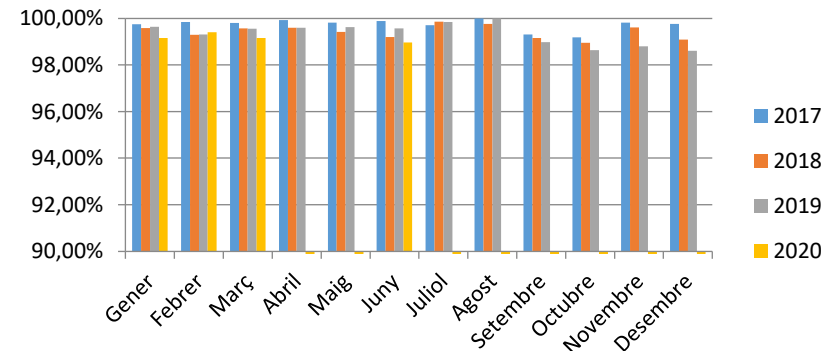
## Trucades Rebudes

	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	
Maig	1.938	1.857	2.428	2.115	2.125	
Juny	1.906	2.240	2.136	1.950	1.864	
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	



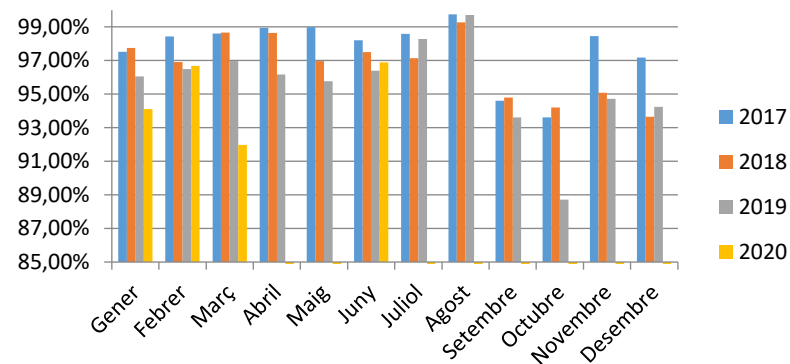
## Trucades Ateses

	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%	
Maig	99,83%	99,76%	99,81%	99,42%	99,62%	
Juny	99,46%	99,60%	99,89%	99,19%	99,57%	
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%	



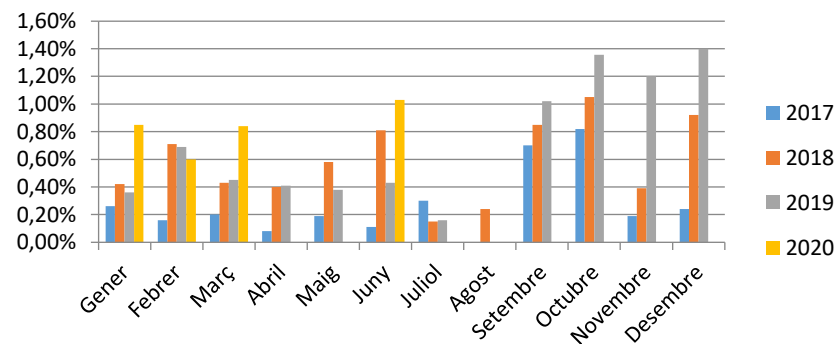
## Trucades Ateses en Menys de 30 Segons

	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%	
Maig	99,19%	98,22%	98,98%	96,97%	95,76%	
Juny	96,91%	97,32%	98,20%	97,50%	96,39%	
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%	
Maig	0,17%	0,24%	0,19%	0,58%	0,38%	
Juny	0,54%	0,40%	0,11%	0,81%	0,43%	
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

Gener	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Casos oberts		12	17				159	116	146	94			106	119	131	131
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
	94			126	95	103	80	81			91	106	83	95	57	

**Casos  
2.042**

Febrer	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Casos oberts			137	140	93	113	77			150	151	92	114	62		
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29			
	165	124	83	98	63			94	107	124	122	65				

**Casos  
2.174**

Març	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Casos oberts		115	115	102	92	74			95	110	131	124	244			190
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
	143	125	98	49			96	81	82	53	48			91	72	

**Casos  
2.330**

---

## Gener

- Dia 7: Incidència Xarxa B2 i MRA, Problemes TFE
- Dia 9: Incidència servei impressió
- Dia 10: Problemes de pagament
- Dia 18: Incidència Xarxa C2 i CC
- Dia 29: Incidència DDD

## Febrer

- Dia 3: Incidència Intranet
- Dia 4: Incidència GH
- Dia 12, 17: Problemes sincronització
- Dia 18: Problemes de contrasenyes
- Dia 26: Incidència General Xarxa (Atac DDoS)

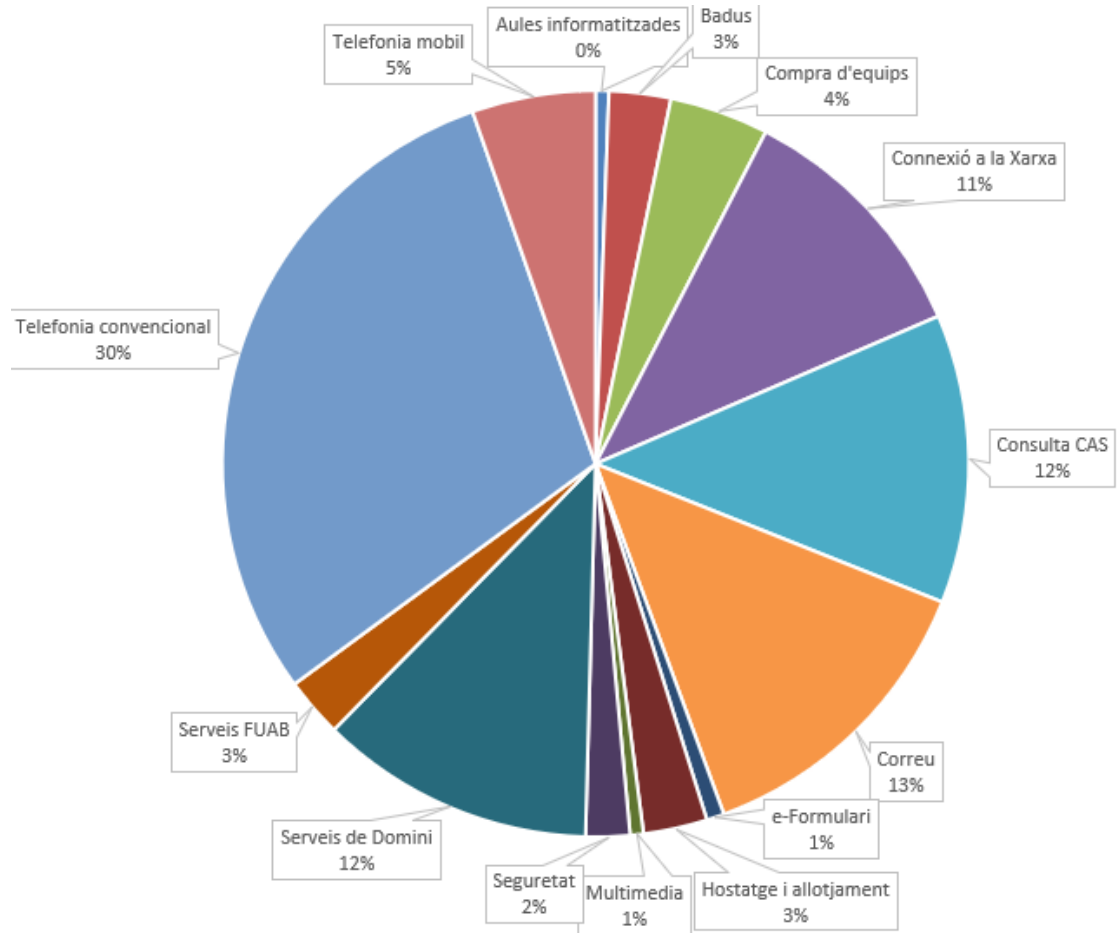
## Març

- Dia 2: Incidència Xarxa (afectació general)
- Dia 3: Incidència indexació Nebula
- Dia 16: Incidència XPV



Facultats	Casos oberts pel CAS per SID vinculat	Casos oberts pel CAS escalats al SID	% Casos escalats al SID
SID Ciències i Biociències	746	112	15,01%
SID Ciències Socials	533	86	16,14%
SID Comunicació	465	65	13,98%
SID Educació	195	5	2,56%
SID ETSE	237	23	9,70%
SID FTI (SERIM)	143	10	6,99%
SID Lletres i Psicologia	1254	105	8,37%
SID Medicina	379	31	8,18%
SID Rectorat	578	36	6,23%
SID Sabadell	77	4	5,19%
SID Veterinària	263	12	4,56%

Peticions	Casos
Aules informatitzades	6
Badus	28
Compra d'equips	45
Connexió a la Xarxa	115
Consulta CAS	131
Correu	140
e-Formulari	8
Hostatge i allotjament	29
Multimedia	6
Seguretat	20
Serveis de Domini	125
Serveis FUAB	27
Telefonia convencional	311
Telefonia mobil	56
<b>Total</b>	<b>1047</b>





SID Ciències i Biociències	
Accés	2
Accés BADUS	2
Activació roseta	4
Alta compte de correu no personal	4
Alta compte de correu personal	1
Alta cua d'impressió	1
Alta e-Formulari	1
Alta web	3
Altres	1
Ampliació quota disc	2
Baixa línia convencional	8
Certificat servidor	1
Consulta CAS	12
Equip NO recomanat	8
Gestió econòmica SUMMA	35
Instal·lació Roseta	4
Llista de distribució	2
Migracio Bustia de Veu	1
Recuperació de domini	3
Registre de servidor	6
Reparació telefonia convencional	9
Sol·licitud unitat de xarxa	1
Telefonia convencional - Altres peticions	24
Telefonia mobil - Alta	1
Telefonia mobil - Renovi	1
Telefonia mobil - Roaming	3
Telefonia mobil - Tarifa plana	1
<b>TOTAL</b>	<b>141</b>

SID Lletres i Psicologia	
Accés BADUS	9
Activació roseta	12
Alta al domini compte no personal	2
Alta al domini compte personal	4
Alta compte de correu no personal	11
Alta compte de correu personal	2
Alta cua d'impressió	3
Alta e-Formulari	1
Alta línia convencional	3
Alta portal virtual	2
Alta servidor virtual	1
Alta web	1
Ampliació quota disc	4
Baixa de correu	1
Baixa portal virtual	1
Canvi de responsable institucional	3
Consulta CAS	15
Equip NO recomanat	17
Gestió econòmica SUMMA	39
Instal·lació de Software	2
Instal·lació Roseta	6
Llista de distribució	2
Migracio Bustia de Veu	7
Recuperació de domini	1
Registre de servidor	2
Reparació telefonia convencional	6
Servei de Llengües	2
Sol·licitud de fuetó	4
Telefonia convencional - Altres peticions	24
Telefonia mobil - Alta	1
Telefonia mobil - Renovi	2
Tractament audio/video	1
<b>TOTAL</b>	<b>191</b>

SID Ciències Socials	
Accés BADUS	4
Activació roseta	1
Alta al domini compte personal	1
Alta compte de correu no personal	3
Alta cua d'impressió	1
Alta e-Formulari	1
Baixa de correu	8
Baixa línia convencional	1
Canvi de responsable institucional	2
Consulta CAS	4
Equip NO recomanat	3
Gestió econòmica SUMMA	12
Instal·lació de Software	1
Instal·lació Roseta	5
Migracio Bustia de Veu	4
Recuperació de domini	2
Reparació telefonia convencional	4
Servei de Llengües	1
Telefonia convencional - Altres peticions	7
Telefonia mobil - Baixa	1
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>

SID Sabadell	
Alta e-Formulari	1
Certificat servidor	2
Consulta CAS	2
Gestió econòmica SUMMA	7
Instal·lació Roseta	1
Migració Bustia de Veu	2
Registre de servidor	1
Telefonia convencional - Altres peticions	5
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>

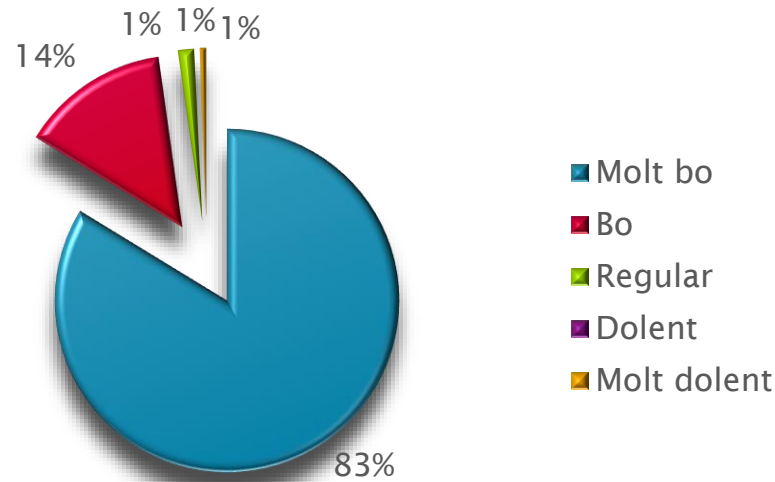
SID Educació	
Alta compte de correu no personal	2
Alta cua d'impressió	1
Baixa portal virtual	1
Baixa servidor virtual	1
Canvi de responsable institucional	2
Consulta CAS	5
Gestió econòmica SUMMA	26
Instal·lació Roseta	1
Migració Bustia de Veu	2
Reparació telefonia convencional	2
Sol·licitud de fuetó	3
Telefonia convencional - Altres peticions	16
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>

SID Comunicació	
Accés BADUS	3
Activació roseta	1
Alta al domini compte no personal	1
Alta compte de correu no personal	11
Alta cua d'impressió	4
Alta línia convencional	3
Alta servidor virtual	1
Alta web	1
Ampliació cobertura Wifi	1
Ampliació quota disc	2
Ampliació quota portal virtual	2
Baixa de correu	1
Canvi de responsable institucional	2
Certificat servidor	2
Consulta CAS	13
Equip NO recomanat	2
Gestió econòmica SUMMA	24
Instal·lació Roseta	4
Migració Bustia de Veu	1
Recuperació de domini	2
Reparació telefonia convencional	6
Sol·licitud unitat de xarxa	1
Telefonia convencional - Altres peticions	17
Telefonia mobil - Renovi	1
Telefonia mobil - Roaming	3
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>

SID ETSE	
Activació roseta	24
Alta compte de correu no personal	5
Alta compte de correu personal	2
Ampliació quota disc	1
Certificat servidor	3
Consulta CAS	5
Equip NO recomanat	4
Gestió econòmica SUMMA	27
Instal·lació Roseta	1
Llista de distribució	1
Migració Bustia de Veu	3
Recuperació de domini	3
Registre de servidor	5
Reparació telefonia convencional	1
Telefonia convencional - Altres peticions	26
Telefonia mobil - Renovi	1
<b>TOTAL</b>	<b>112</b>

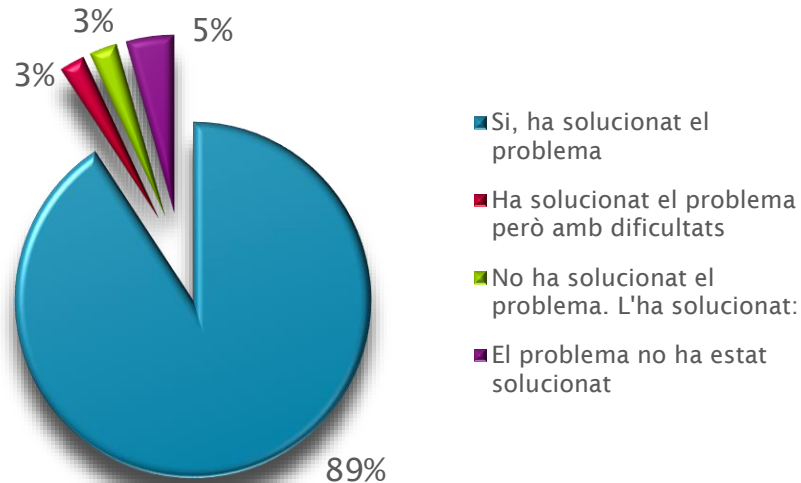
SID Medicina	SID Rectorat	SID Veterinària	SID FTI (SERIM)
Accés BADUS 4	Accés 2	Accés BADUS 1	Activació roseta 1
Activació roseta 3	Accés BADUS 5	Activació roseta 6	Alta compte de correu no personal 3
Alta al domini compte personal 1	Activació roseta 11	Alta compte de correu no personal 2	Alta compte de correu personal 1
Alta compte de correu no personal 6	Alta al domini compte no personal 1	Alta compte de correu personal 1	Alta dispositiu IoT 1
Alta compte de correu personal 3	Alta al domini compte personal 1	Alta cua d'impressió 1	Alta web 7
Alta portal virtual 2	Alta compte de correu no personal 9	Alta línia convencional 1	Equip NO recomanat 4
Alta servidor virtual 1	Alta compte de correu personal 2	Alta cua d'impressió 1	Llista de distribució 1
Alta web 1	Alta cua d'impressió 1	Ampliació quota disc 3	Sol·licitud unitat de xarxa 1
Ampliació quota disc 1	Alta e-Formulari 3	Baixa portal virtual 1	Telefonia convencional - Altres peticions 4
Baixa línia convencional 1	Alta línia convencional 2	Canvi de responsable institucional 1	<u>Tractament audio/video 5</u>
Baixa portal virtual 1	Ampliació quota disc 6	Consulta CAS 3	<b>TOTAL 28</b>
Canvi de responsable institucional 4	Baixa de correu 1	Equip NO recomanat 1	
Certificat servidor 3	Baixa línia convencional 1	Gestió econòmica SUMMA 16	
Consulta CAS 4	Baixa portal virtual 1	Instal·lació Roseta 2	
Equip NO recomanat 5	Canvi de responsable institucional 1	Migració Bustia de Veu 4	
Gestió econòmica SUMMA 44	Certificat servidor 1	Recuperació de domini 2	
Instal·lació Roseta 2	Consulta CAS 10	Registre de servidor 1	
Migració Bustia de Veu 3	Equip NO recomanat 1	Reparació telefonia convencional 2	
Recuperació de domini 1	Gestió econòmica SUMMA 65	Sol·licitud de fuetó 1	
Registre de servidor 3	Instal·lació de Software 1	Telefonia convencional - Altres peticions 5	
Reparació telefonia convencional 1	Instal·lació Roseta 3	Telefonia mobil - Alta 1	
Sol·licitud de fuetó 1	Llista de distribució 3	Telefonia mobil - Roaming 4	
Telefonia convencional - Altres peticions 12	Migració Bustia de Veu 1	<u>Telefonia mobil - Tarifa plana 2</u>	
Telefonia mobil - Alta 1	Recuperació de domini 5	<b>TOTAL 61</b>	
Telefonia mobil - Baixa 1	Reparació telefonia convencional 13		
Telefonia mobil - Renovi 2	Sol·licitud de xarxa 2		
Telefonia mobil - Roaming 1	Sol·licitud unitat de xarxa 2		
<b>TOTAL 112</b>	Telefonia convencional - Altres peticions 40		
	Telefonia mobil - Alta 2		
	Telefonia mobil - Baixa 1		
	Telefonia mobil - Renovi 3		
	Telefonia mobil - Reparació 1		
	Telefonia mobil - Roaming 16		
	Telefonia mobil - Tarifa plana 2		
	<b>TOTAL 219</b>		

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



452  
enquestes  
respostes

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



# INNOVATION MAKERS

