



Informe de Seguiment del CAS

Primer Trimestre 2023



Índex

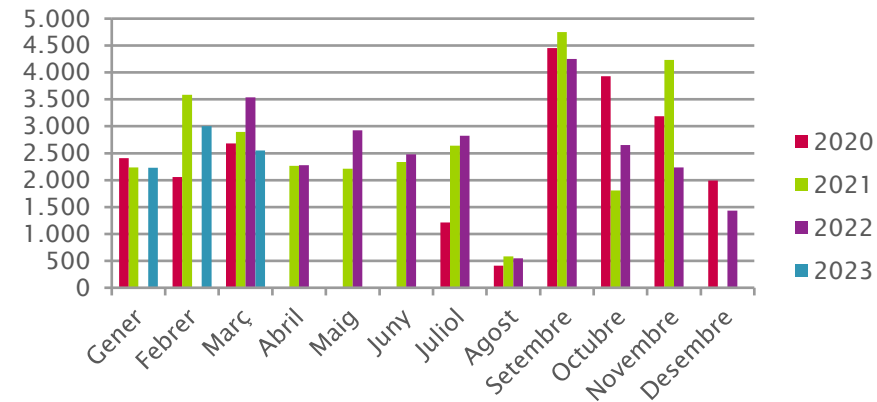
- Estadístiques sobre els Casos i les Trucades
- Comparativa i Evolució de les Trucades
- Casos Registrats per Dia del Mes
- Diari d'Incidents
- Peticions

Indicador	Perc. %	Valor
Total de casos Registrats		8539
Casos registrats com a Queixes	0,04%	3
Casos registrats com a Tasques	0,00%	0
Casos registrats com a Peticions	8,27%	706
Casos registrats com a Incidències	22,67%	1936
Casos registrats com a Consultes	69,03%	5895
Total de casos Tancats		7853
Casos resolts en menys de 30 minuts	76,14%	5979
Casos resolts sense passar a altres Departaments	90,37%	7097

Trucades Rebudes

	2020	2021	2022	2023
Gener	2.407	2.234	**	2.231
Febrer	2.057	3.585	**	3.003
Març	2.679	2.895	3.537	2.553
Abril	COVID - 859	2.268	2.278	
Maig	COVID - 801	2.214	2.927	
Juny	COVID - 958	2.335	2.480	
Juliol	1.217	2.641	2.824	
Agost	411	584	549	
Setembre	4.449	4.746	4.248	
Octubre	3.928	1.806	2.650	
Novembre	3.189	4.234	2.234	
Desembre	1.993	**	1.434	

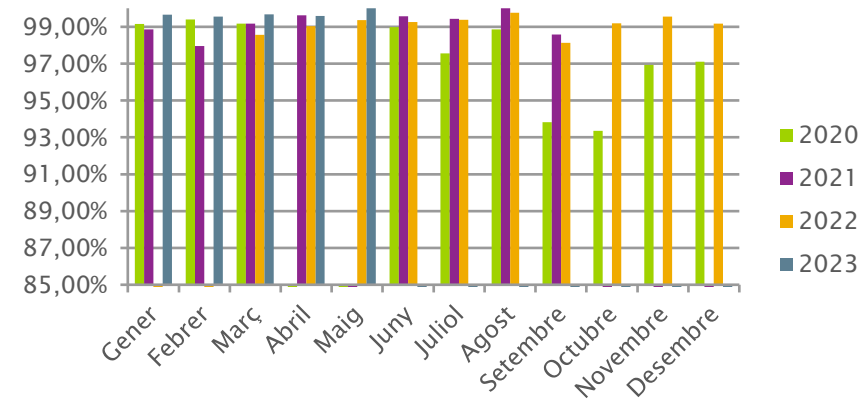
** Dades no disponibles a causa de l'atac informàtic



Trucades Ateses

	2020	2021	2022	2023
Gener	99,15%	98,85%	**	99,65%
Febrer	99,40%	97,95%	**	99,54%
Març	99,16%	99,16%	98,56%	99,67%
Abril	COVID	99,62%	99,02%	
Maig	COVID	98,94%	99,36%	
Juny	98,97%	99,56%	99,25%	
Juliol	97,56%	99,43%	99,38%	
Agost	98,85%	100,00%	99,76%	
Setembre	93,83%	98,58%	98,12%	
Octubre	93,35%	**	99,18%	
Novembre	96,93%	**	99,54%	
Desembre	97,10%	**	99,16%	

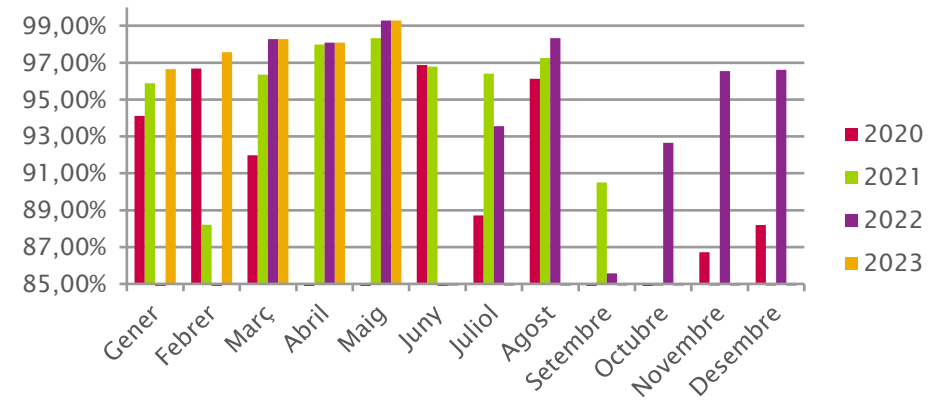
** Dades no disponibles a causa de l'atac informàtic



Trucades Ateses en Menys de 30 Segons

	2020	2021	2022	2023
Gener	94,11%	95,89%	**	96,65%
Febrer	96,68%	88,21%	**	97,56%
Març	91,98%	96,35%	91,73%	98,28%
Abril	COVID	97,97%	95,79%	
Maig	COVID	98,33%	96,26%	
Juny	96,88%	96,78%	94,07%	
Juliol	88,72%	96,40%	93,55%	
Agost	96,12%	97,25%	98,33%	
Setembre	78,45%	90,51%	85,58%	
Octubre	76,54%	**	92,66%	
Novembre	86,72%	**	96,54%	
Desembre	88,20%	**	96,61%	

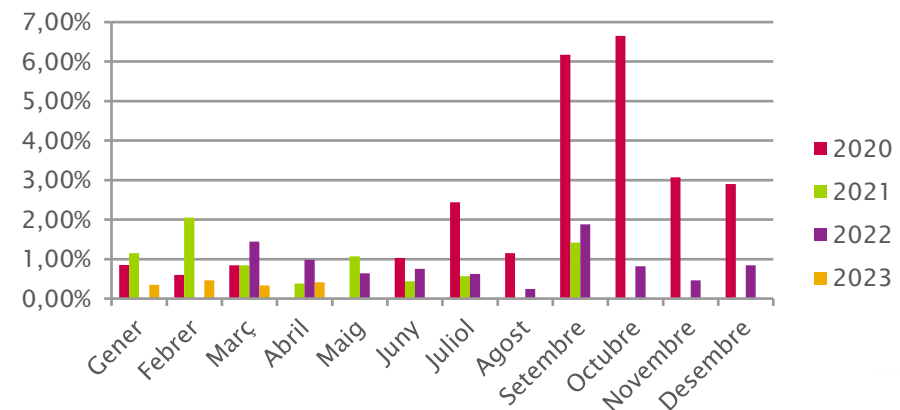
** Dades no disponibles a causa de l'atac informàtic



Trucades Perdudes

	2020	2021	2022	2023
Gener	0,85%	1,15%	**	0,35%
Febrer	0,60%	2,05%	**	0,46%
Març	0,84%	0,84%	1,44%	0,33%
Abril	COVID	0,38%	0,98%	
Maig	COVID	1,07%	0,64%	
Juny	1,03%	0,44%	0,75%	
Juliol	2,44%	0,57%	0,62%	
Agost	1,15%	0,00%	0,24%	
Setembre	6,17%	1,42%	1,88%	
Octubre	6,65%	**	0,82%	
Novembre	3,07%	**	0,46%	
Desembre	2,90%	**	0,84%	

** Dades no disponibles a causa de l'atac informàtic



CASOS REGISTRATS PER DIA DEL MES

**Casos
2757**

Gener	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Tiquets oberts	2	37	23	27	14	8	2	4	204	165	194	152	112	10	10	163
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
	195	135	125	130	5	6	127	104	348	109	105	2	5	118	116	

**Casos
3072**

Febrer	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Tiquets oberts	131	127	100	4	9	195	151	130	146	131	9	11	233	205	180
	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28		
	138	97	15	12	145	147	185	143	133	7	7	148	133		

**Casos
2710**

Març	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Tiquets oberts	169	178	117	8	7	175	160	117	109	90	5	5	117	110	99	85
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
	82	5	4	108	121	125	99	100	3	7	99	102	83	132	89	

DIARI D'INCIDENTS

Gener

- Servei SAM en manteniment
- Aturada programada UXXIRRH
- Migració BBDD Hermes
- Balanceig FW-RE cap FW-SI
- Incidència general accés Egreta
- Incidència general visualització SIA
- Incidència Microsoft 365
- Incidència caducitat col·lectius CV

Febrer

- Incidència elèctrica edifici D
- Incidència CX Farmacologia i Fisiologia
- Incidència BBDD: CV, SUMMA i SIMTEST
- Incidència general Forticlient
- Incidència SIGMA
- Incidència d'accés a serveis corporatius
- Incidència Hosting
- Incidència XPV-Usuaris
- Incidència Datadash
- Incidència accés SUMMA escriptori
- Incidència CV

Març

- Incidència serveis corporatius
- Incidència CX Escola Enginyeria
- Incidència general accés SUMMA
- Incidència general accés Datadash
- Incidència OIM
- Incidència obtenció codi OTP
- Incidència general CX Ciències
- Incidència CV

CASOS REGISTRATS PER FACULTAT

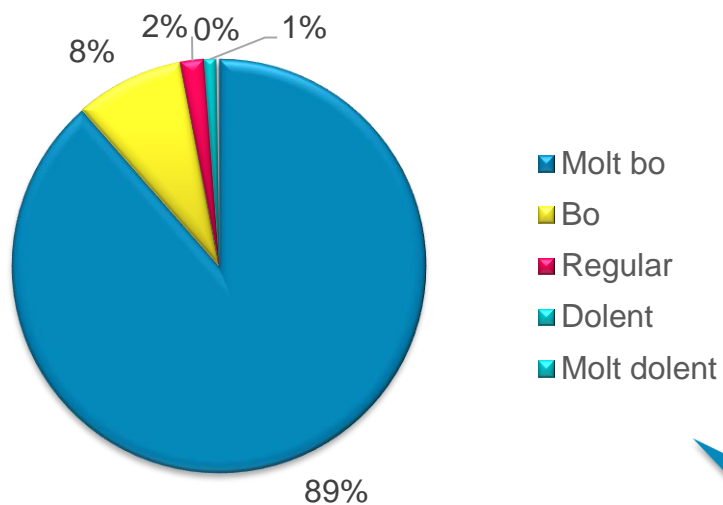
Facultats	Casos oberts pel CAS per SID vinculat	Casos oberts pel CAS escalats al SID	% Casos escalats al SID
SID Ciències i Biociències	868	46	5,30%
SID Ciències Socials	956	65	6,80%
SID Comunicació	491	24	4,89%
SID Educació	268	3	1,12%
SID Escola Enginyeria (SIEE)	273	11	4,03%
SID FTI (SERIM)	144	5	3,47%
SID Lletres i Psicologia	177	46	25,99%
SID Medicina	480	25	5,21%
SID Rectorat	413	12	2,91%
SID Sabadell	80	2	2,5%
SID Veterinària	243	6	2,47%

FORMULARIS DE PETICIONS

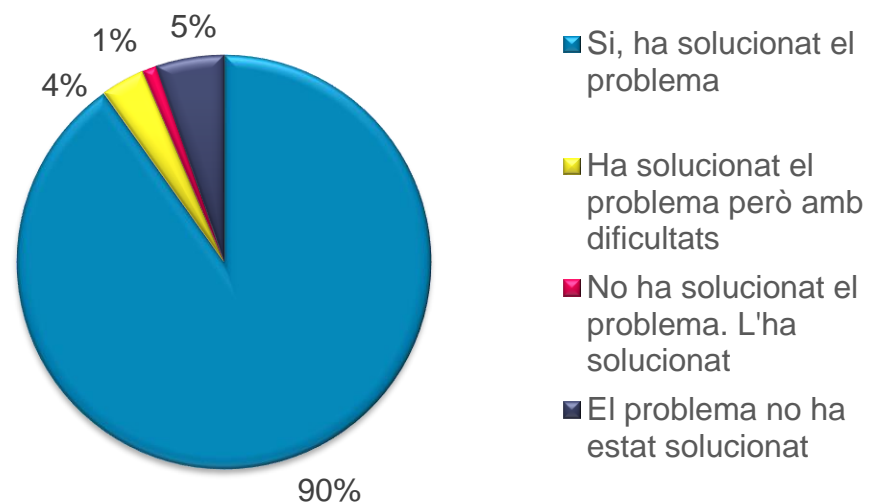
Peticions	Casos
CX - Reserva d'IP	146
ORDINADORS GESTIONATS - Petició d'ordinador públic	117
COMPRA - Equip no recomanat	80
HW – Incidència reparació equip recomanat	74
SEG - Sol·licitud obertura de ports	65
CX - Instal·lació o Reparació de la presa de Xarxa	58
CX - Activació Presa de Xarxa	57
CORREU - Alta compte personal	52
BADUS - Gestió targetes	51
TEL. FIXA - Altres peticions	51
TEL. FIXA - Reparació	42
SEG - Sol·licitud obertura de ports	41
CX - Canvi Equip	39
CORREU - Alta compte no personal	33
CORREU - Canvi responsable	22
CORREU - Llista distribució	22
CX - Instal·lacions especials de Xarxa	18
TEL. MOBIL - Altres Peticions	18
HOSTING - Baixa portal	17
SEG - Certificat Servidor	16
TEL. FIXA - Baixa línia	16
TEL. MOBIL - Alta terminal	15

Peticions	Casos
TEL. MOBIL - Roaming	13
AULES - Instal·lació de Software	12
CX - Ampliació cobertura wifi	12
E-FORMULARIS - Alta	10
BADUS - Alta	8
CORREU - Baixa	8
CX - Sol·licitud de fuetó	8
SEG - Sol·licitud d'alta de NIU	8
MMEDIA - Tractament audio/video	6
SEG - Certificat Servidor	6
SEG - Anàlisis de vulnerabilitats	5
TEL. MOBIL - Tarifa de dades	4
HOUSING - Alta Servidor	3
TEL. FIXA - Alta línia	3
TEL. FIXA - Desviament bústia de veu	3
TEL. FIXA - Desviament telèfon extern	3
SEG - SSO	2
TEL. MOBIL - Reparació terminal	2
TEL. MOBIL - Baixa terminal	2
BADUS - Baixa	1
CX - Connexió d'equips especials	1
SEG - Accés Sales CPD	1
Total	1171

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



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



586
enquestes
respostes