



Informe de Seguiment del CAS

Quart Trimestre 2023

UAB
Universitat Autònoma
de Barcelona

Índex

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

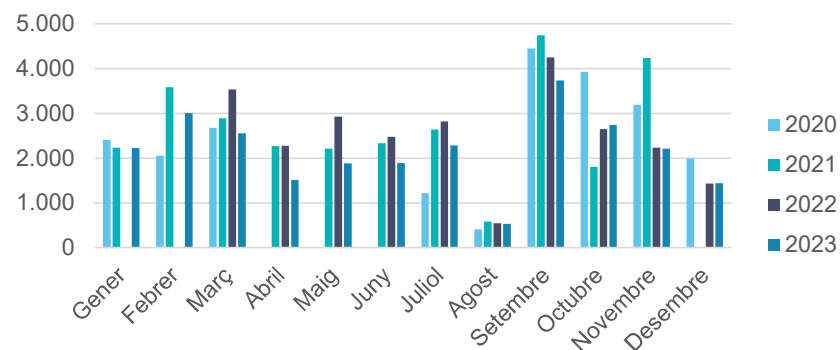
Indicador	Perc. %	Valor
Total de casos Registrats		7.314
Casos registrats com a Queixes	0,07%	5
Casos registrats com a Tasques	0,00%	0
Casos registrats com a Peticions	9,82%	718
Casos registrats com a Incidències	16,23%	1.187
Casos registrats com a Consultes	73,89%	5.404
Total de casos Tancats		6.629
Casos resolts en menys de 30 minuts	74,29%	4.925
Casos resolts sense passar a altres Departaments	89,94%	5.962

COMPARATIVA I EVOLUCIÓ DE LES TRUCADES

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	1.513
Maig	COVID - 801	2.214	2.927	1.887
Juny	COVID - 958	2.335	2.480	1.892
Juliol	1.217	2.641	2.824	2.283
Agost	411	584	549	535
Setembre	4.449	4.746	4.248	3.733
Octubre	3.928	1.806	2.650	2.740
Novembre	3.189	4.234	2.234	2.210
Desembre	1.993	**	1.434	1.440

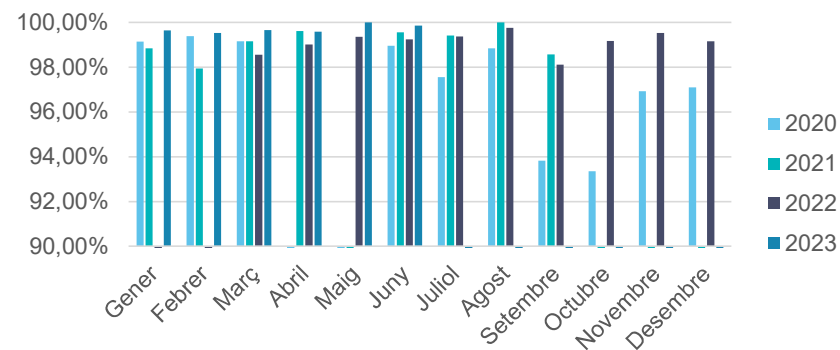
** Dades no disponibles a causa de l'atac informàtic



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%	99,59%
Maig	COVID	98,94%	99,36%	100,00%
Juny	98,97%	99,56%	99,25%	99,87%
Juliol	97,56%	99,43%	99,38%	99,44%
Agost	98,85%	100,00%	99,76%	99,74%
Setembre	93,83%	98,58%	98,12%	93,70%
Octubre	93,35%	**	99,18%	98,27%
Novembre	96,93%	**	99,54%	98,37%
Desembre	97,10%	**	99,16%	98,38%

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

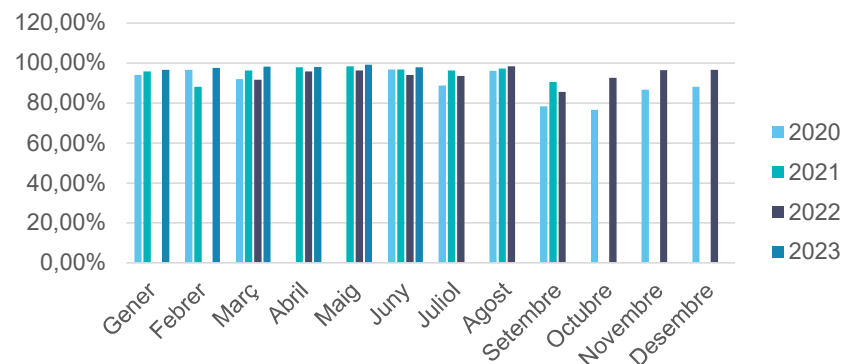


COMPARATIVA I EVOLUCIÓ DE LES TRUCADES

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%	98,10%
Maig	COVID	98,33%	96,26%	99,29%
Juny	96,88%	96,78%	94,07%	97,97%
Juliol	88,72%	96,40%	93,55%	96,60%
Agost	96,12%	97,25%	98,33%	98,96%
Setembre	78,45%	90,51%	85,58%	85,35%
Octubre	76,54%	**	92,66%	92,71%
Novembre	86,72%	**	96,54%	94,08%
Desembre	88,20%	**	96,61%	96,38%

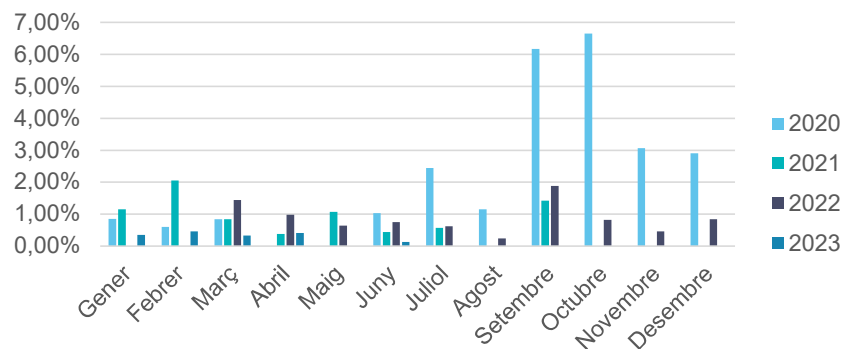
** Dades no disponibles a causa de l'atac informàtic



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%	0,41%
Maig	COVID	1,07%	0,64%	0,00%
Juny	1,03%	0,44%	0,75%	0,13%
Juliol	2,44%	0,57%	0,62%	0,56%
Agost	1,15%	0,00%	0,24%	0,26%
Setembre	6,17%	1,42%	1,88%	6,30%
Octubre	6,65%	**	0,82%	1,73%
Novembre	3,07%	**	0,46%	1,63%
Desembre	2,90%	**	0,84%	1,62%

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



CASOS REGISTRATS PER DIA DEL MES

**Casos
3.112**

Octubre	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Tiquets oberts	5	177	166	172	154	162	12	12	146	157	124	15	110	2	14	184
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
	153	146	140	98	18	10	164	166	128	123	98	16	9	119	112	

**Casos
2.593**

Novembre	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Tiquets oberts	5	139	120	11	11	126	128	123	109	84	9	7	127	109	124
	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
	97	77	4	9	121	129	136	109	106	7	9	165	138	133	121

**Casos
1.609**

Desembre	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Tiquets oberts	94	2	13	107	113	10	40	15	5	5	121	119	113	117	78	9
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
	7	107	133	132	114	<u>76</u>	5	2	4	4	25	18	17	2	2	

DIARI D'INCIDENTS

Octubre

- Incidència perfil usuari
- Incidència accés Virtualapps
- Incidència tiquets.uab.cat
- Incidència General Portal UAB
- Incidència General Wifi
- Incidència General Web Oracle

Novembre

- Incidència accés a Intranet
- Desconnexions xarxa Wifi UAB

Desembre

- Incidència Llistes de Distribució
- Incidència Gestions Personals
- Incidència Xarxa B5
- Incidència Xarxa Casa Convalescència
- Clau Bitlocker

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	758	36	4,75%
SID Ciències Socials	666	50	7,51%
SID Comunicació	348	14	4,02%
SID Educació	225	10	4,44%
SID Escola Enginyeria (SIEE)	199	11	5,53%
SID FTI (SERIM)	121	6	4,96%
SID Lletres i Psicologia	815	31	3,80%
SID Medicina	452	16	3,54%
SID Rectorat	352	13	3,69%
SID Sabadell	76	12	15,79%
SID Veterinària	214	2	0,93%

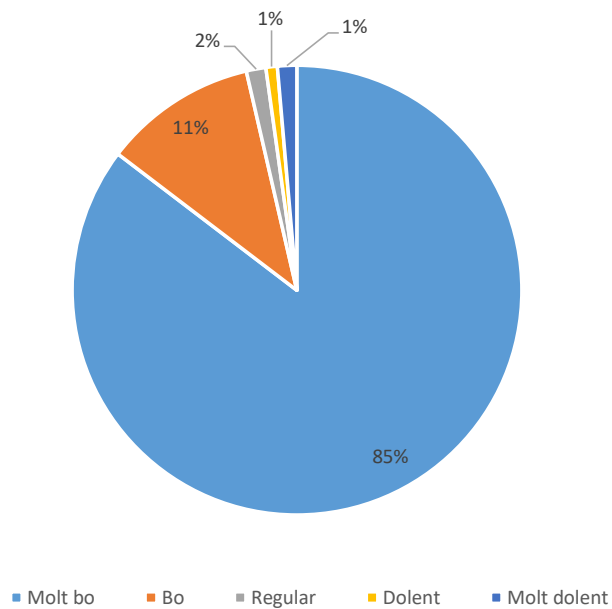
FORMULARIS DE PETICIONS

Peticions	Casos
Dispositiu MFA	151
Llistes de distribució	106
Alta compte personal	93
Reparació equip recomanat	71
Sol·licitud obertura de ports	77
Instal·lació o reparació de la presa de Xarxa	59
Activació Presa de Xarxa	67
Compra d'equips diferents als recomanats	119
Petició d'ordinador públic	78
Reserva d'IP	75
Sol·licitud d'alta de NIU	40
Altres peticions	33
Reparació Telf fixa	44
Alta compte no personal	33
Avaries aules informatitzades	28
Canvi de responsable	30
Alta terminal	15
Sol·licitud de fuetó	11
Alta espai de comunicació	11
Certificat de Servidor	16
Petició de programari	10

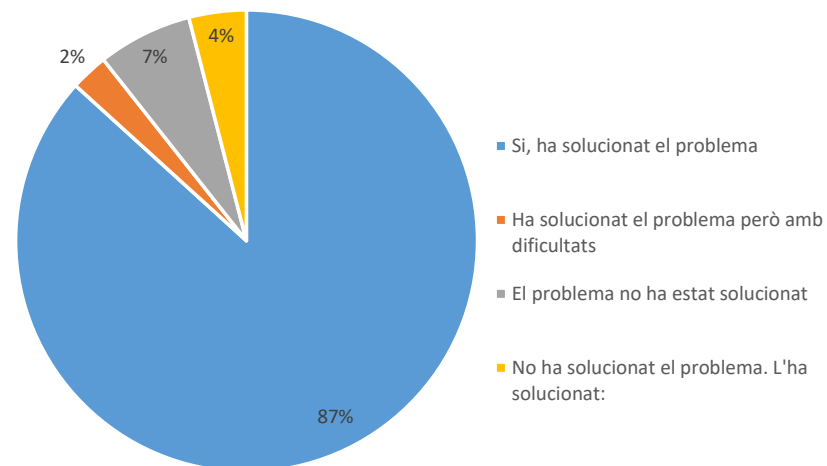
Peticions	Casos
Accessos del campus	12
Renovació terminal	5
Reparació terminal	5
Petició fulls d'Exàmens	21
Campus virtual	16
Incidències Aplicació SUMMA per la FUAB	7
Instal·lacions especials de Xarxa	10
Alta a Badus	21
Alta e-Formulari	9
Ampliació cobertura Wifi	9
Baixa compte de correu	3
Baixa línia de telèfon	8
Canvi Equip Connectat a la Xarxa	7
SSO - Servei d'Autenticació Centralitzat	8
Alta línia de telèfon	3
Roaming	6
Baixa Portal Web	5
Baixa Servidor	2
Accés a Sales CPD	2
Les meves notes	2
Altres peticions	52
Total	1.380

QUALITAT DEL SERVEI DE SUPORT

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?



498
enquestes
respostes