



Informe de Seguiment del CAS

Segon Trimestre 2023



Índex

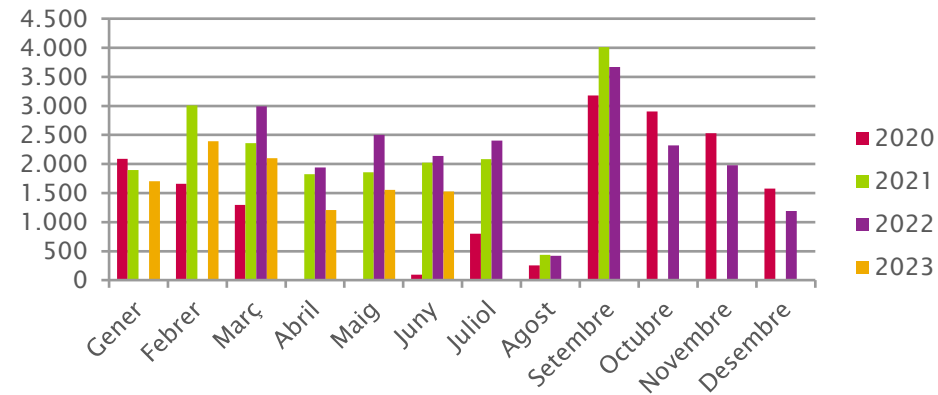
- Estadístiques sobre els Casos i les Trucades
- Comparativa i Evolució de les Trucades
- Casos Registrats per Dia del Mes
- Diari d'Incidents
- Peticions

| Indicador | Perc. % | Valor |
|--|---------|-------------|
| Total de casos Registrats | | 5687 |
| Casos registrats com a Queixes | 0,04% | 2 |
| Casos registrats com a Tasques | 0,00% | 0 |
| Casos registrats com a Peticions | 8,86% | 504 |
| Casos registrats com a Incidències | 22,68% | 1290 |
| Casos registrats com a Consultes | 68,42% | 3891 |
| Total de casos Tancats | | 5044 |
| Casos resolts en menys de 30 minuts | 83,41% | 5044 |
| Casos resolts sense passar a altres Departaments | 87,85% | 5044 |

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 | |
| 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 | |

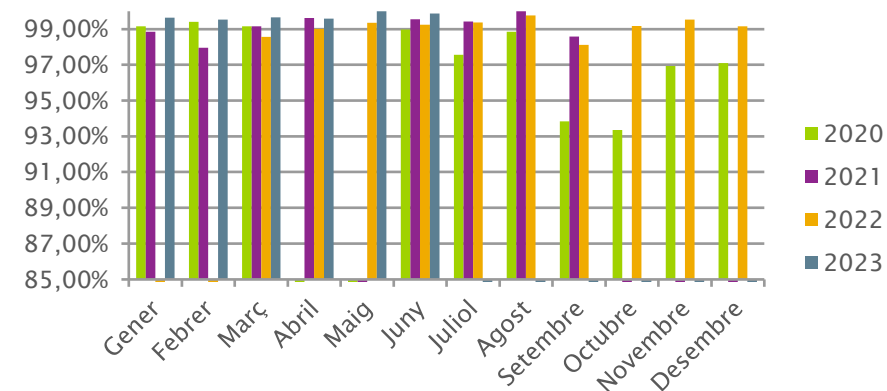
** Dades no disponibles a causa de l'atac informàtic



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% | 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% | |
| 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% | |

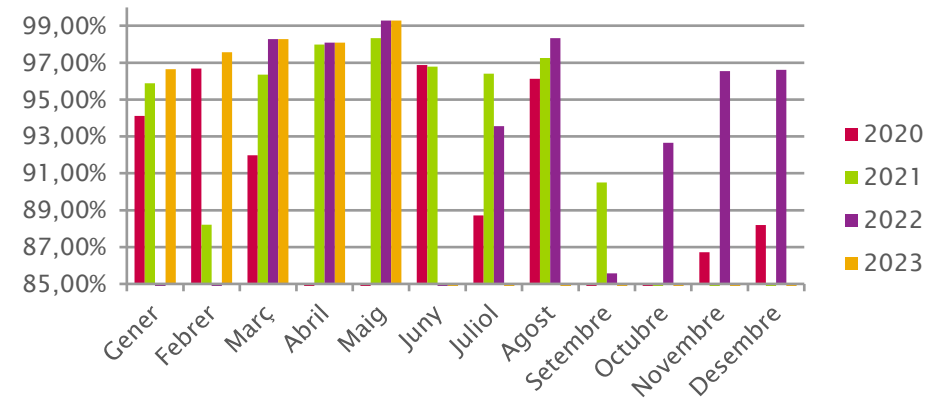
** Dades no disponibles a causa de l'atac informàtic



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% | 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% | |
| 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% | |

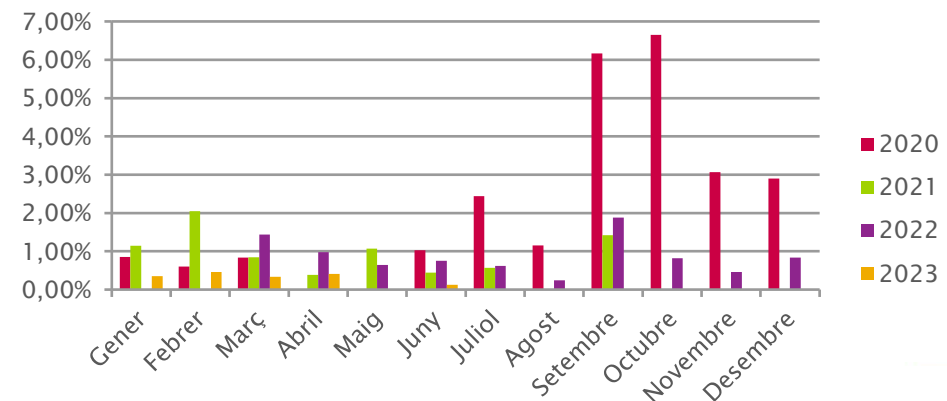
** Dades no disponibles a causa de l'atac informàtic



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% | 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% | |
| 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
1549**

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------|----|-----|-----|-----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|----|----|----|
| Abril | 1 | 2 | 3 | 4* | 5* | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| Tiquets oberts | 4 | 3 | 33 | 23 | 21 | 24 | 4 | 5 | 10 | 11 | 140 | 160 | 94 | 93 | 2 |
| | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |
| | 3 | 115 | 104 | 100 | 80 | 58 | 2 | 1 | 99 | 103 | 77 | 90 | 78 | 8 | 4 |

**Casos
1988**

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------|----|----|----|----|----|-----|----|----|-----|-----|----|----|----|----|----|----|
| Maig | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| Tiquets oberts | 8 | 86 | 99 | 70 | 82 | 3 | 6 | 83 | 99 | 114 | 81 | 66 | 6 | 4 | 93 | 94 |
| | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | |
| | 93 | 67 | 90 | 6 | 5 | 112 | 89 | 83 | 100 | 63 | 7 | 7 | 95 | 96 | 81 | |

**Casos
2150**

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------|-----|----|----|-----|----|-----|----|-----|----|----|----|-----|-----|-----|----|
| Juny | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| Tiquets oberts | 126 | 87 | 7 | 0 | 23 | 130 | 92 | 104 | 69 | 3 | 6 | 111 | 109 | 95 | 83 |
| | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |
| | 82 | 6 | 6 | 128 | 92 | 110 | 93 | 65 | 8 | 7 | 94 | 132 | 103 | 107 | 72 |

*Aturada elèctrica

Abril

- Incidència general CX Ciències
- Incidència CX C. Comunicació
- Aturada elèctrica
- Incidència general Serveis Corporatius
- Incidència CX Lletres (B5)
- Incidència Wi-Fi
- Incidència CX edifici RR
- Incidència desviaments telefonia mòbil
- Incidència general MS Teams

Maig

- Incidència CX Rectorat
- Incidència connexió XPV fora del campus
- Incidència accés portal Oracle
- Incidència Eina de Plagi (Urkund)
- Incidència general CX
- Incidència CX Wi-Fi Vila

Juny

- Incidència CX Veterinària
- Incidència accés portal UAB
- Incidència CX Enginyeria
- Incidència accés webs.uab.cat
- Incidència CX U. Sant Pau
- Incidència general xarxa
- Incidència MS Teams
- Incidència accés pàgines corporatives

CASOS REGISTRATS PER FACULTAT

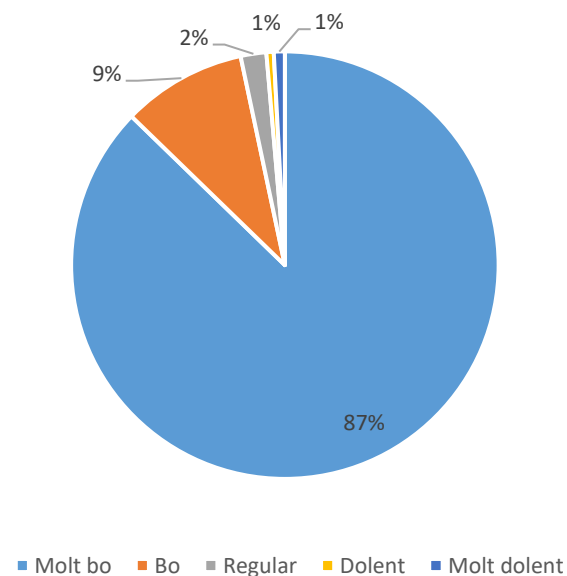
| Facultats | Casos oberts pel CAS per SID vinculat | Casos oberts pel CAS escalats al SID | % Casos escalats al SID |
|------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------|
| SID Ciències i Biociències | 625 | 35 | 5,60% |
| SID Ciències Socials | 683 | 61 | 8,93% |
| SID Comunicació | 318 | 18 | 5,66% |
| SID Educació | 168 | 6 | 3,57% |
| SID Escola Enginyeria (SIEE) | 143 | 8 | 5,59% |
| SID FTI (SERIM) | 81 | 9 | 11,11% |
| SID Lletres i Psicologia | 106 | 42 | 39,62% |
| SID Medicina | 375 | 22 | 5,87% |
| SID Rectorat | 341 | 20 | 5,87% |
| SID Sabadell | 62 | 3 | 4,84% |
| SID Veterinària | 217 | 4 | 1,84% |

FORMULARIS DE PETICIONS

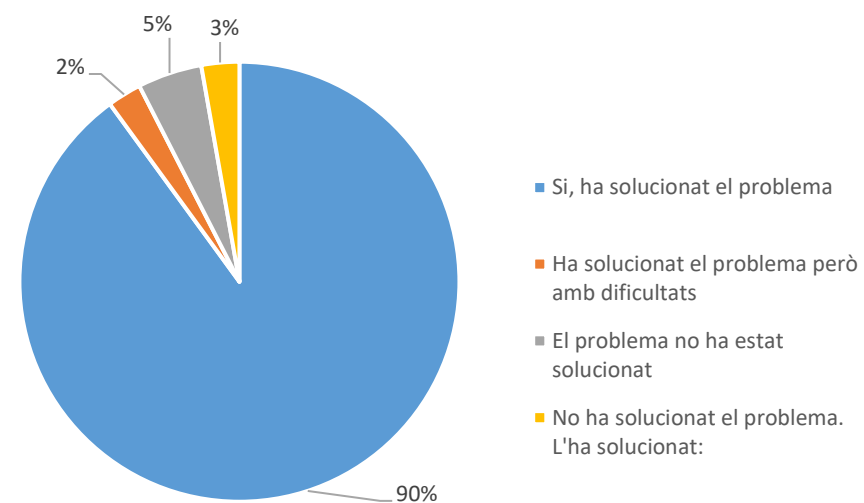
| Peticions | Casos |
|--|-------|
| TEL. FIXA - Reparació | 59 |
| CORREU - Alta compte personal | 52 |
| CX - Instal·lació o reparació de la presa de Xarxa | 40 |
| Altres Peticions | 35 |
| TEL. FIXA - Altres peticions | 33 |
| CORREU - Alta compte no personal | 30 |
| CX - Instal·lacions especials de Xarxa | 25 |
| BADUS - Gestió targetes | 22 |
| CORREU - Baixa | 22 |
| CORREU - Canvi de responsable | 21 |
| BADUS - Alta | 19 |
| TEL. MOBIL - Roaming | 19 |
| AULES - Avaries aules informatitzades | 16 |
| TEL. FIXA - Baixa línia de telèfon | 12 |
| PORTAL - Baixa Portal Web | 10 |
| CX - Ampliació cobertura Wifi | 8 |
| SEG - SSO | 8 |
| CORREU - Llistes de distribució | 7 |

| Peticions | Casos |
|---|-------------|
| TEL. MOBIL - Tarifa de dades | 7 |
| CX - Sol·licitud de fuetó | 6 |
| E-FORMULARIS - Alta | 6 |
| TEL. MOBIL - Alta terminal | 6 |
| TEL. MOBIL - Renovació terminal | 6 |
| Petició fulls d'Exàmens | 5 |
| BADUS - Baixa | 4 |
| TEL. MOBIL - Altres Peticions | 4 |
| AULES - Instal·lació de Software | 3 |
| AULES - Petició de programari | 3 |
| E-FORMULARI - Baixa | 3 |
| SEG - Accés a Sales CPD | 3 |
| SEG - Certificat de Servidor | 3 |
| TEL. FIXA - Desviament a la bústia de veu | 3 |
| SEG - Anàlisis de vulnerabilitats | 2 |
| SEG - Robatori o pèrdua de l'equip informàtic corporatiu individual | 2 |
| TEL. MOBIL - Baixa terminal | 2 |
| TEL. MOBIL - Reparació terminal | 2 |
| Enregistrament en directe | 2 |
| Total | 1059 |

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?



361
enquestes
respostes