



Informe de Seguiment del CAS

Tercer 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

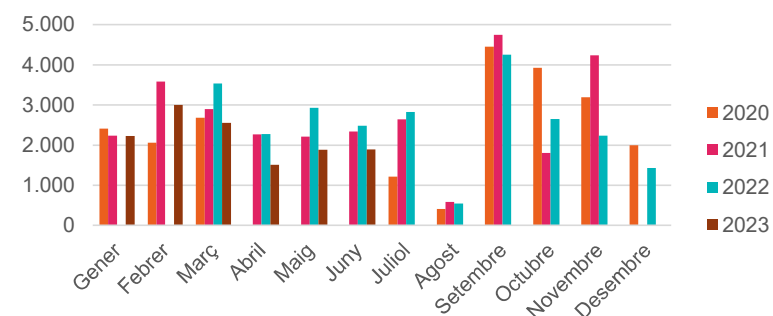
Indicador	Perc. %	Valor
Total de casos Registrats		7.447
Casos registrats com a Queixes	0,07%	5
Casos registrats com a Tasques	0,00%	0
Casos registrats com a Peticions	10,47%	780
Casos registrats com a Incidències	12,78%	951
Casos registrats com a Consultes	76,69%	5.711
Total de casos Tancats		6.714
Casos resolts en menys de 30 minuts	75,95%	5.099 (ASSOLITS)
Casos resolts sense passar a altres Departaments	91,53%	6145

COMPARATIVA I EVOLUCIÓ DE LES TRUCADES (v2)

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	
Novembre	3.189	4.234	2.234	
Desembre	1.993	**	1.434	

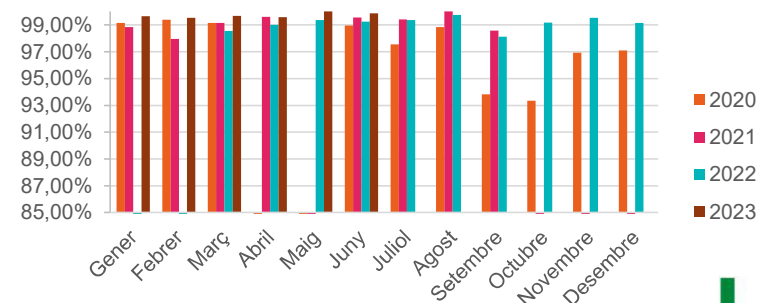
** Dades no disponibles a causa de l'atac informàtic



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%	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%	
Novembre	96,93%	**	99,54%	
Desembre	97,10%	**	99,16%	

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

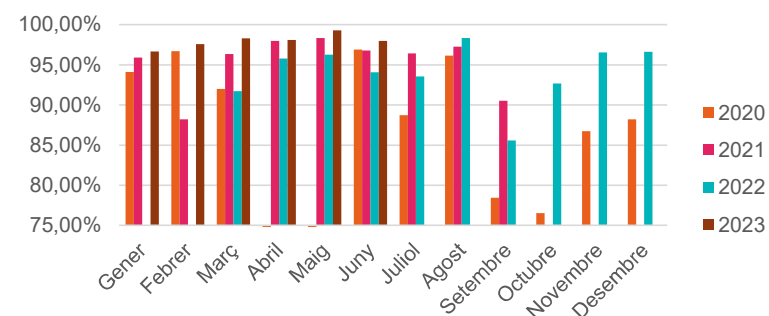


COMPARATIVA I EVOLUCIÓ DE LES TRUCADES (v2)

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%	
Novembre	86,72%	**	96,54%	
Desembre	88,20%	**	96,61%	

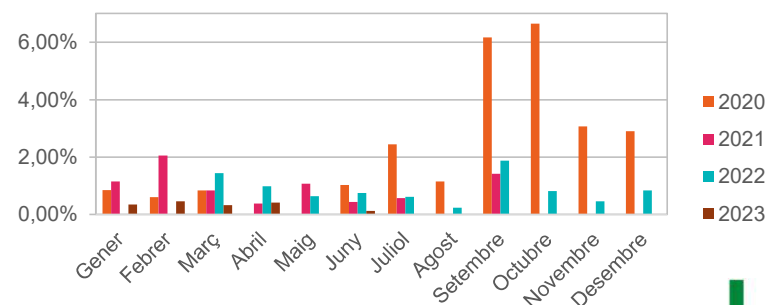
** Dades no disponibles a causa de l'atac informàtic



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%	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%	
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
2.506**

Juliol	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Tiquets oberts	1	8	96	80	91	95	78	3	5	94	104	123	137	155	23	12
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
	183	156	143	97	72	12	6	115	129	153	134	98	10	9	84	

**Casos
734**

Agost	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Tiquets oberts	43	25	36	35	3	10	28	24	13	25	20	3	4	18	9	21
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
	24	19	7	8	29	22	31	27	19	8	4	52	64	60	43	

**Casos
4.207**

Setembre	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Tiquets oberts	143	6	12	215	173	220	195	190	8	21	36	388	375	280	218
	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
	8	16	281	221	197	156	118	15	9	41	200	187	164	113	1

DIARI D'INCIDENTS

Juliol

- Incidència General Xarxa Aulari J
- Incidència Microsoft Teams
- Degradació de servei SIGMA
- Incidència Xarxa Wi-Fi Eduroam
- Incidència lentitud Rectorat
- Incidència General Portal UAB

Agost

- Incidència Xarxa Casa Convalescència
- Incidència Xarxa Ciències (C5)

Setembre

- Portal cloud caigut
- Incidència Jira
- Incidència Xarxa Parc Taulí
- Incidència Xarxa Medicina
- Incidència Xarxa Lletres i Psicologia
- Incidència comptes no personals Outlook

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	502	26	5,18%
SID Ciències Socials	712	28	3,93%
SID Comunicació	314	19	6,05%
SID Educació	176	1	0,56%
SID Escola Enginyeria (SIEE)	147	4	2,72%
SID FTI (SERIM)	79	4	5,06%
SID Lletres i Psicologia	99	12	12,12%
SID Medicina	400	26	6,5%
SID Rectorat	222	12	5,40%
SID Sabadell	43	1	2,32%
SID Veterinària	153	4	2,61%

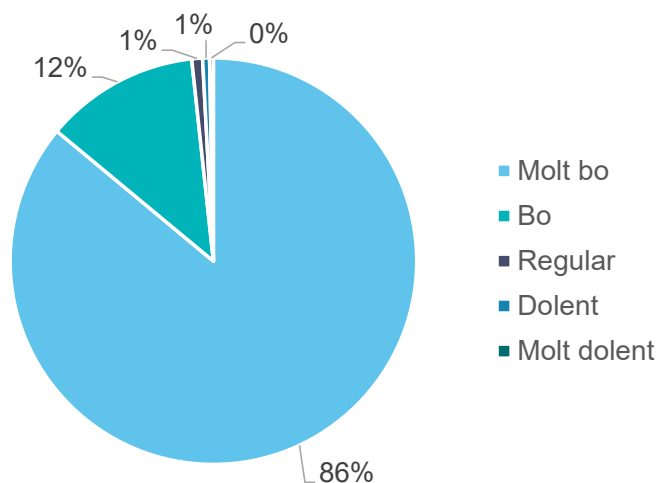
FORMULARIS DE PETICIONS

Peticions	Casos
Sol·licitud d'alta de NIU	119
Petició d'ordinador públic	83
Reserva d'IP	62
Sol·licitud obertura de ports	56
Instal·lació o reparació de la presa de Xarxa	54
Reparació equip recomanat	52
Alta compte personal	48
Compra d'equips diferents als recomanats	37
Activació Presa de Xarxa	36
Reparació Presa de Xarxa	25

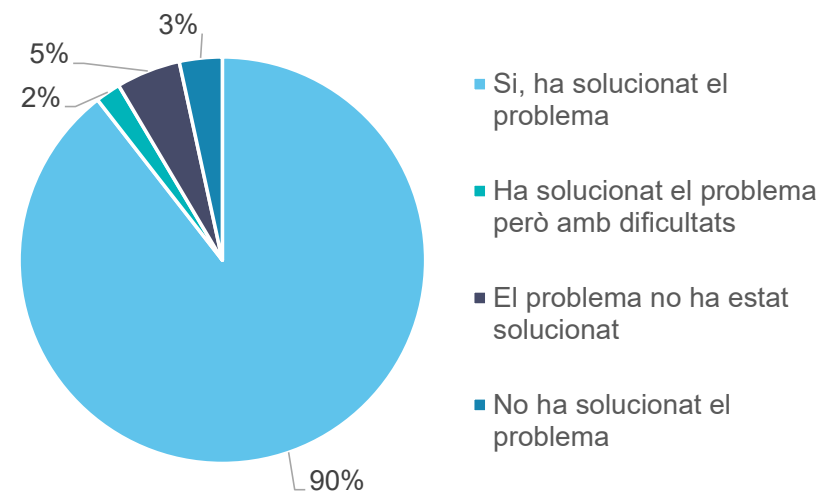
Peticions	Casos
Canvi de responsable	21
Alta compte no personal	21
Roaming	17
Petició de programari	17
Alta espai de comunicació	13
Instal·lacions especials de Xarxa	11
Consulta gestió de targeta	10
Sol·licitud de fuetó	10
Altres peticions	140
Total	832

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?



351
enquestes
respostes