

## **RESUMEN ANUAL**

En este documento se recopila las incidencias recibidas en el 2011 en los tres sistemas de comunicación de los usuarios con el Siue : aplicación, teléfono y correo.

**Aplicación** <http://batusi.unex.es>: En este apartado se recogen las incidencias que los usuarios con correo cuyo dominio @unex.es registran en el sistema.

**Teléfono:** Las llamadas recogidas se tramitan de dos formas:

- Las que se resuelven en la misma llamada resolviendo las dudas, problemas del usuario, etc.
- Las que dan lugar a la apertura de una incidencia en el sistema informático, para su posterior control, seguimiento y resolución de la misma.

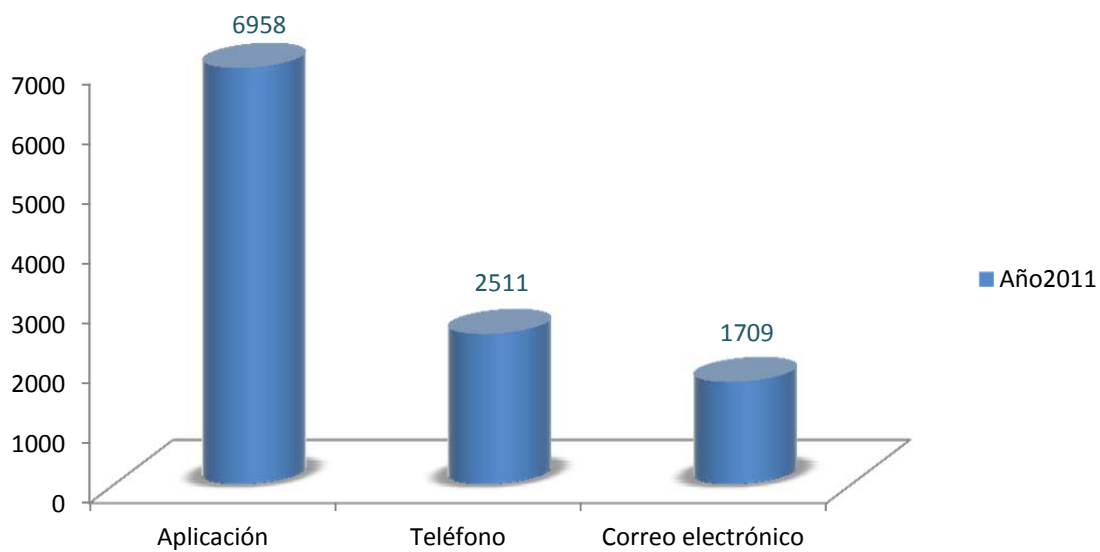
**Correo electrónico:** Los correos recibidos se tramitan de dos formas:

- Los que se contestan directamente resolviendo las dudas, problemas del usuario, etc.
- Los que se le indica al usuario que debe registrar una incidencia a través del sistema informático, para su posterior control, seguimiento y resolución de la misma.

### **Resumen global de las incidencias atendidas por esta unidad**

<b>AÑO 2010</b>			
<b>Aplicación</b>	<b>Teléfono</b>	<b>Correo electrónico</b>	<b>TOTAL</b>
6958	2511	1709	<b>11178</b>

## Año2011



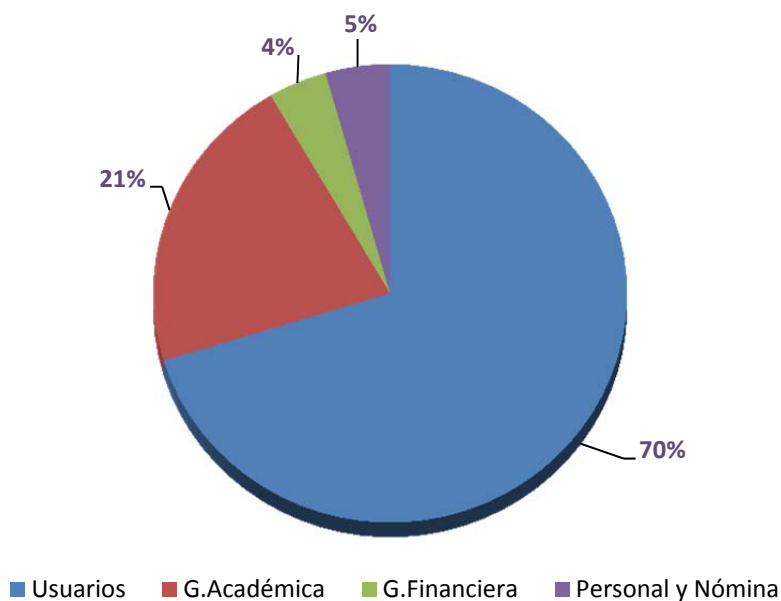
## ESTADÍSTICAS DE LOS DIFERENTES SISTEMAS

### 1. Incidencias totales recibidas a través de la aplicación (<http://batusi.unex.es>)

Las incidencias están divididas en cuatro grandes grupos, siendo los grupos de *Gestión Académica (Privado)* y *Gestión Financiera (Privado)* gestionados conjuntamente por el personal de gestión e informática, y los grupos de *Usuarios y Personal y Nómina* por el personal del SIUE.

	Usuarios	Gestión Académica	Personal y Nómina	Gestión Financiera	TOTAL
<b>Enero</b>	496	75	30	1	614
<b>Febrero</b>	551	116	43	34	744
<b>Marzo</b>	674	93	38	25	830
<b>Abril</b>	404	43	24	2	493
<b>Mayo</b>	628	69	16	52	765
<b>Junio</b>	516	79	32	15	642
<b>Julio</b>	261	96	18	31	406
<b>Agosto</b>	179	7	11	2	199
<b>Septiembre</b>	296	315	25	1	650
<b>Octubre</b>	291	379	25	30	725
<b>Noviembre</b>	342	136	29	27	534
<b>Diciembre</b>	252	60	18	26	356
<b>TOTAL</b>	<b>4890</b>	<b>1468</b>	<b>309</b>	<b>291</b>	<b>6958</b>

Porcentaje de incidencias pro grupos



2. Incidencias recibidas en la aplicación <http://batusi.unex.es> atendidas y resueltas por el personal del Servicio de Informática. Son las correspondientes al Grupo de Usuarios (4890 en total)

CATEGORÍA	1er T.	2do T.	3er T.	4º T.	TOTAL
Actas web	41	20	13	6	<b>80</b>
Automatrícula	0	0	30	1	<b>31</b>
Carné inteligente	18	20	3	35	<b>76</b>
Cooperación OCU	6	4	2	1	<b>13</b>
Espacios web	32	36	5	13	<b>86</b>
Infraestructuras/ Redes	164	144	100	143	<b>551</b>
Infraestructuras/ Telefonía	169	141	117	157	<b>584</b>
Infraestructuras/Plasmas	10	17	1	18	<b>46</b>
Instalación- configuración ofimática	124	140	56	80	<b>400</b>
Listas distribución	14	26	9	7	<b>56</b>
Portal institucional www.unex.es	508	515	107	32	<b>1162</b>
Portal Servicios UEX	38	50	10	16	<b>114</b>
Portal Web Centros	142	126	42	20	<b>330</b>
Portal Web Grupos Investigación	38	37	31	18	<b>124</b>
Problem con hardware	16	10	4	14	<b>44</b>
Problemas con DNS	0	5	2	6	<b>13</b>
Problemas con matrícula	17	8	8	7	<b>40</b>
Problemas con otras aplicaciones	92	47	44	52	<b>235</b>
Problemas con POD, OCA y horarios	19	17	11	22	<b>69</b>
Problemas con S.O.	11	15	7	8	<b>41</b>
Problemas con SASER, IDUEX y PINWEB	24	5	18	28	<b>75</b>
Problemas con Sendero y Sorolla	31	28	14	23	<b>96</b>
Problemas con Tienda Virtual	0	1	0	0	<b>1</b>
Problemas correo electrónico	200	132	98	165	<b>595</b>
Problemas virus-antivirus	7	4	4	13	<b>28</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1721</b>	<b>1548</b>	<b>736</b>	<b>885</b>	<b>4890</b>

### 3. Llamadas recibidas en el teléfono 924 289318

<b>TELÉFONO</b>					
	<b>1er T.</b>	<b>2do T.</b>	<b>3er T.</b>	<b>4º T.</b>	<b>TOTAL</b>
Correo electrónico	134	105	93	150	<b>482</b>
Teléfono	102	90	83	69	<b>344</b>
Red	100	82	119	94	<b>395</b>
Inst. configuración	113	50	57	67	<b>287</b>
Portal Web	0	65	57	75	<b>197</b>
Otros	26	34	58	56	<b>174</b>
Sorolla	16	16	17	31	<b>80</b>
Desbloqueo TS	33	3	17	0	<b>53</b>
IDUEX / PINWEB	11	12	13	27	<b>63</b>
BATUSI	20	12	10	10	<b>52</b>
Actas	24	9	17	1	<b>51</b>
Matrícula	22	10	42	20	<b>94</b>
Preinscripción	13	57	119	4	<b>193</b>
Portal institucional <a href="http://www.unex.es">www.unex.es</a>	3	0	0	0	<b>3</b>
Virus/antivirus	0	1	6	1	<b>8</b>
SPSS	26	3	2	4	<b>35</b>
<b>TOTAL</b>	<b>643</b>	<b>549</b>	<b>710</b>	<b>609</b>	<b>2511</b>

4. Correo recibido en la dirección [batusi@unex.es](mailto:batusi@unex.es)

TELÉFONO					
	1er T.	2do T.	3er T.	4º T.	TOTAL
Correo electrónico	50	73	105	132	<b>360</b>
Teléfono	34	25	90	36	<b>185</b>
Red	20	14	82	17	<b>133</b>
Inst. configuración	37	26	50	16	<b>129</b>
Portal Web	4	76	65	67	<b>212</b>
Otros	71	47	34	72	<b>224</b>
Sorolla	6	1	16	1	<b>24</b>
Desbloqueo TS	0	0	3	0	<b>3</b>
IDUEX / PINWEB	10	27	12	38	<b>87</b>
BATUSI	33	30	12	40	<b>115</b>
Actas	4	8	9	6	<b>27</b>
Matrícula	12	16	10	21	<b>59</b>
Preinscripción	0	39	57	5	<b>101</b>
Portal institucional <a href="http://www.unex.es">www.unex.es</a>	36	0	0	0	<b>36</b>
Virus/antivirus	3	1	1	2	<b>7</b>
SPSS	4	0	3	0	<b>7</b>
<b>TOTAL</b>	<b>324</b>	<b>383</b>	<b>549</b>	<b>453</b>	<b>1709</b>