

RESUMEN AÑOS 2006-2010

En este documento se recopila las incidencias recibidas durante el período 2006-2010 en los tres sistemas de comunicación de los usuarios con el Siue: aplicación, teléfono y correo.

Hemos de hacer notar que las llamadas y el correo electrónico se comenzaron a contabilizar por categoría a partir del año 2008.

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:

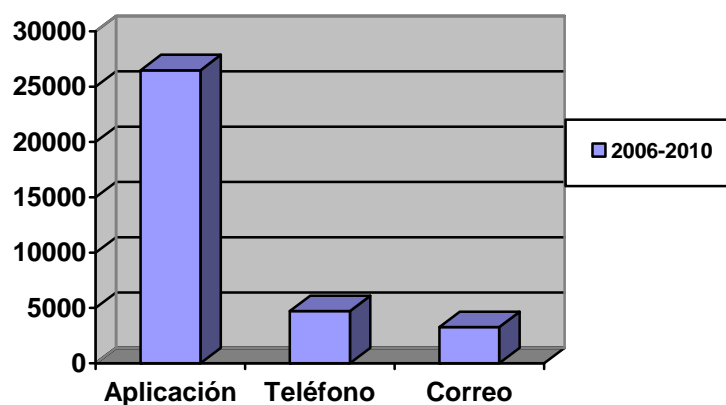
- Las que se resuelven en la misma llamada resolviendo las dudas, problemas del usuario, etc.
- Las que dan lugar a la apertura de una incidencia en el sistema informático, para su posterior control, seguimiento y resolución de la misma.

Correo electrónico: Los correos recibidos se tramitan de diferentes 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.
- Los que generan una incidencia que registramos nosotros mismos a través de la aplicación <http://batusi.unex.es>, debido a que el remitente no puede acceder a dicha aplicación. Ejemplo: correos privados de alumnos o institucionales con dominio @alumnos.unex.es.

Resumen global de las incidencias atendidas por esta unidad

AÑO 2010			
Aplicación	Teléfono	Correo electrónico	TOTAL
26488	4712	3265	34465



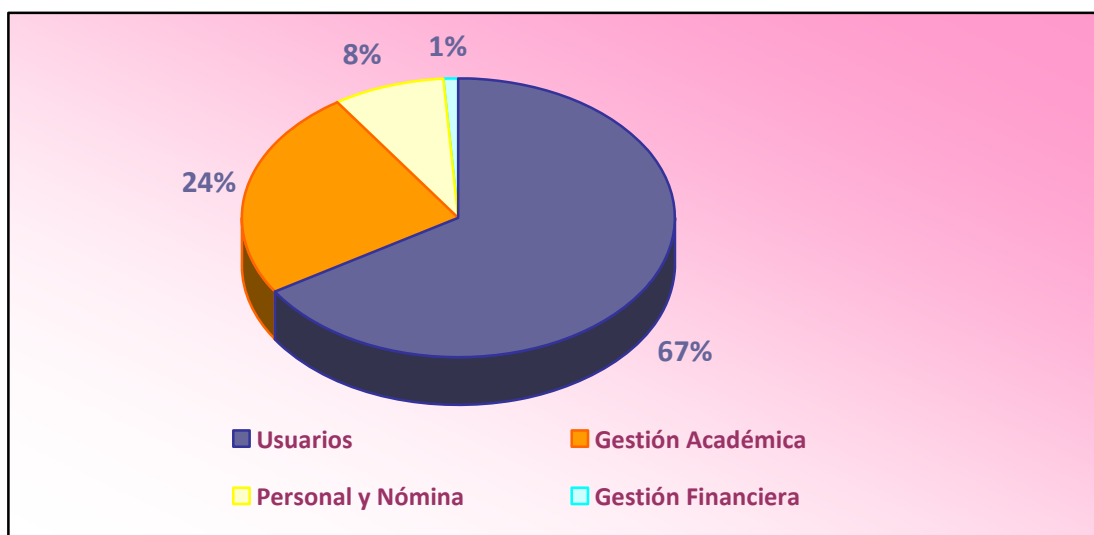
ESTADÍSTICAS DE LOS DIFERENTES SISTEMAS

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
2006	2820	956	562	2	4340
2007	1551	1160	404	0	3115
2008	2258	1553	518	0	4329
2009	3964	1272	413	86	5735
2010	6911	1548	305	205	8969
TOTAL	17504	6489	2202	293	26488

Porcentajes incidencias por 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 (4111 en total)**

CATEGORÍA	TOTAL
Actas Web	1212
Automatrícula	59
Cooperación OCU	49
Carné Inteligente-PCI	195
Espacios web	268
Infraestructura/ redes	1563
Infraestructura/ telefonía	1898
Infraestructura/ Plasmás	10
Instalación-Configuración Ofimática	2041
Portal servicios UEX	278
Portal web centros	257
Portal web Grupos investigación	439
Listas distribución	0
Página www.unex.es	272
Problemas con DNS	62
Problemas con hardware	484
Problemas con Sistema Operativo	313
Problemas virus-antivirus	310
Problemas configuración correo electrónico	1700
Problemas Saser e Iduex-PinWeb	537
Problemas con POD, OCA y horarios	248
Problemas con Sendero y Sorolla	830
Problemas con la Tienda Virtual	104
Problemas con matrícula	1236
Otros	431
TOTAL	14796

3. Llamadas recibidas en el teléfono 924 289318

TELÉFONO				
	2008	2009	2010	TOTAL
Correo electrónico	239	336	406	981
Teléfono	0	342	354	696
Red	70	397	333	800
Instalación/configuración	149	173	271	593
Portal web	93	143	126	362
Sorolla	27	17	69	113
Desbloqueo TS	0	17	68	85
IDUEX/PinWeb	83	78	67	228
BATUSI	70	73	50	193
Actas	51	20	45	116
Matrícula	148	32	44	224
Preinscripción	5	0	31	36
Página institucional www.unex.es	0	0	23	23
Virus/antivirus	46	29	14	89
SPSS	31	17	12	60
Otros	6	19	88	113
TOTAL	1018	1693	2001	4712

4. Correo recibido en la dirección batusi@unex.es

CORREOS				
	2008	2009	2010	TOTAL
Correo electrónico	145	364	278	787
Teléfono	52	135	172	359
Red	51	87	64	202
Instalación/configuración	59	121	99	279
Portal web	115	268	159	542
Sorolla	1	13	8	22
Desbloqueo TS	0	0	0	0
IDUEX/PinWeb	39	99	61	199
BATUSI	63	200	86	349
Actas	13	51	34	98
Matrícula	19	77	67	163
Preinscripción	0	4	17	21
Página institucional www.unex.es	0	0	66	66
Virus/antivirus	0	44	8	52
SPSS	0	7	10	17
Otros	6	31	72	109
TOTAL	563	1501	1201	3265