



RESUMEN TRIMESTRAL

En este documento se recopila las incidencias recibidas en este período 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:

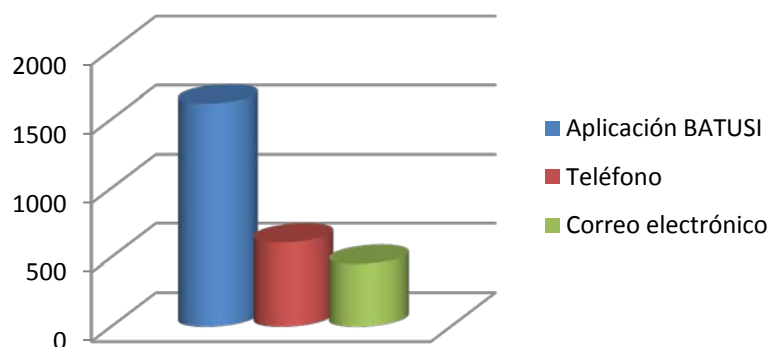
- Las que se resuelven en la misma llamada resolviendo las dudas, problemas del usuario, etc.
- Las que dan lugar a la apertura de una incidencia en el sistema informático, para su posterior control, seguimiento y resolución de la misma.

Correo electrónico: Las 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

Cuarto trimestre			
Aplicación BATUSI	Teléfono	Correo electrónico	TOTAL
1615	609	453	2677

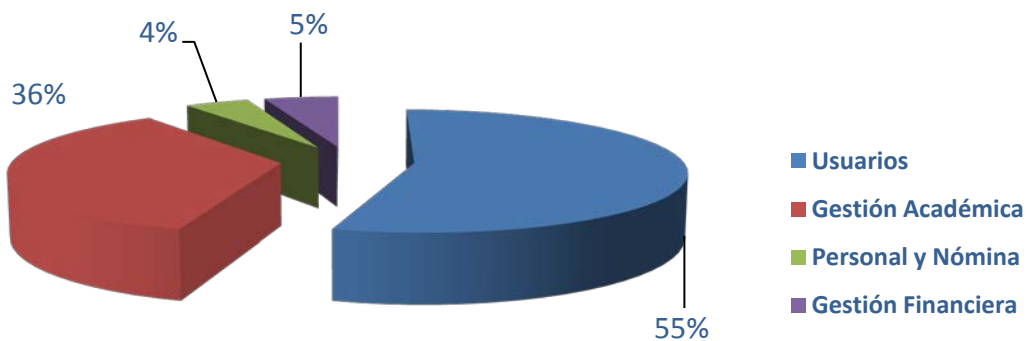


ESTADÍSTICAS DE LOS DIFERENTES SISTEMAS

1. Incidencias totales recibidas a través de la aplicación [\(<http://batusi.unex.es>\)](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 informático, y los grupos de *Usuarios y Personal y Nómina* por el personal del SIUE.

	Usuarios	Gestión Académica	Personal y Nómina	Gestión Financiera	TOTAL
Octubre	291	379	25	30	725
Noviembre	342	136	29	27	534
Diciembre	252	60	18	26	356
TOTAL	885	575	72	83	1615





Aplicación BATUSI. Grupo Usuarios				
INCIDENCIAS	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Actas web	4	2	0	6
Cooperación OCU	1	0	0	1
Automatrícula	1	0	0	1
Carné inteligente	14	10	11	35
Espacios web	4	3	6	13
Infraestructuras/ Redes	40	78	25	143
Infraestructuras/ Telefonía	63	71	23	157
Infraestructuras/Plasmas	5	12	1	18
Instalación- configuración ofimática	30	29	21	80
Listas distribución	3	3	1	7
Portal Web Centros	12	6	2	20
Portal institucional www.unex.es	11	12	9	32
Portal Web Grupos Investigación	3	4	11	18
Portal Servicios UEX	8	5	3	16
Problemas con DNS	1	4	1	6
Problem con hardware	7	2	5	14
Problemas con S.O.	2	1	5	8
Problemas virus-antivirus	1	5	7	13
Problemas correo electrónico	26	45	94	165
Problemas con POD, OCA y horarios	13	8	1	22
Problemas con SASER, IDUEX y PINWEB	15	10	3	28
Problemas con Sendero y Sorolla	8	12	3	23
Problemas con Tienda Virtual	0	0	0	0
Problemas con matrícula	3	2	2	7
Problemas con otras aplicaciones	16	18	18	52
TOTAL	291	342	252	885

2. Llamadas recibidas en el teléfono 924 289318

LLAMADAS				
	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Red	32	35	27	94
Telefonía	23	29	17	69
Correo electrónico	50	82	18	150
Inst.config.ofimática	19	30	18	67
IDUEX/PINWEB	13	11	3	27
Actas	0	1	0	1
Matrícula	11	8	1	20
Virus/antivirus	1	0	0	1
Desbloqueo TS	0	0	0	0
Portal Web	35	25	15	75
SPSS	1	0	3	4
BATUSI	4	2	4	10
Sorolla	13	11	7	31
Preinscripción	4	0	0	4
Otros	20	30	6	56
TOTAL	226	264	119	609

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

CORREOS				
	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Red	0	11	6	17
Telefonía	8	16	12	36
Correo electrónico	51	56	25	132
Inst.config.ofimática	1	9	6	16
IDUEX/PINWEB	29	6	3	38
Actas	4	2	0	6
Matrícula	16	4	1	21
Virus/antivirus	0	1	1	2
Desbloqueo TS	0	0	0	0
Portal Web	35	16	16	67
SPSS	0	0	0	0
BATUSI	19	5	16	40
Sorolla	0	0	1	1
Preinscripción	3	2	0	5
Otros	31	28	13	72
TOTAL	197	156	100	453