

Año 2008

Buzón de Atención al Usuario Informática
Servicio de Informática
Universidad de Extremadura
Campus Universitario
Avenida de Elvas, s/n
06071-Badajoz
Tlf. 924 28 93 18
<https://batusi.unex.es>
correo: batusi@unex.es

INTRODUCCIÓN

BATUSI (Buzón de Atención al Usuario Informático) es un sistema de gestión de incidencias creado en el Servicio de Informática, a través del cuál se reciben los problemas informáticos que le surgen al personal de la universidad en el desarrollo de sus funciones.

Pasado el período de prueba del programa durante el mes de junio de 2004, éste empieza a funcionar en el mes de julio recogiendo las incidencias, bien por teléfono bien por el propio programa para poder solucionarlas en el menor tiempo posible.

Existen varios grupos en los que encuadrar cada una de las incidencias que llegan al Servicio de Informática, estos son los siguientes: *Incidencias de Usuarios (Público)*, en el que se gestionan las incidencias comunicadas por los usuarios

Contabilidad y Presupuestos (Privado): administra las aplicaciones relacionadas con la gestión contable de la Universidad. Aplicación SOROLLA

Gestión Académica (Privado): administra las aplicaciones relacionadas con la actividad académica (matrícula, selectividad, preinscripción, POD,...).

Gestión Interna SIUE (Privado): asignación de tareas y comunicación interna para el SIUE

Personal y Nómina (Privado): administra las aplicaciones relacionadas con la gestión de personal y la nómina.

En el documento que presentamos a continuación mostramos el resumen del año 2008 de incidencias de usuarios a modo de tabla, debajo de cada una de ellas se explica su contenido y a que es referida. A cada tabla le acompaña un gráfico para su explicación.

Al haberse incorporado recientemente la Unidad Técnica de Comunicaciones al Sistema de Incidencias y visto el gran número de incidencias que genera, se ha considerado interesante hacer un

Servicio de Informática. Unidad de Atención a Usuarios

informe a parte de este grupo, lo cual no quita que se les hayan tenido en cuenta para el cómputo total.

	Usuarios	Gestión Académica	Personal y Nómina	TOTAL
Enero	131	73	45	249
Febrero	268	129	47	444
Marzo	115	79	33	227
Abril	188	109	75	372
Mayo	144	85	45	274
Junio	143	81	44	268
Julio	121	180	42	343
Agosto	30	11	2	43
Septiembre	165	303	23	491
Octubre	231	268	95	594
Noviembre	355	128	68	551

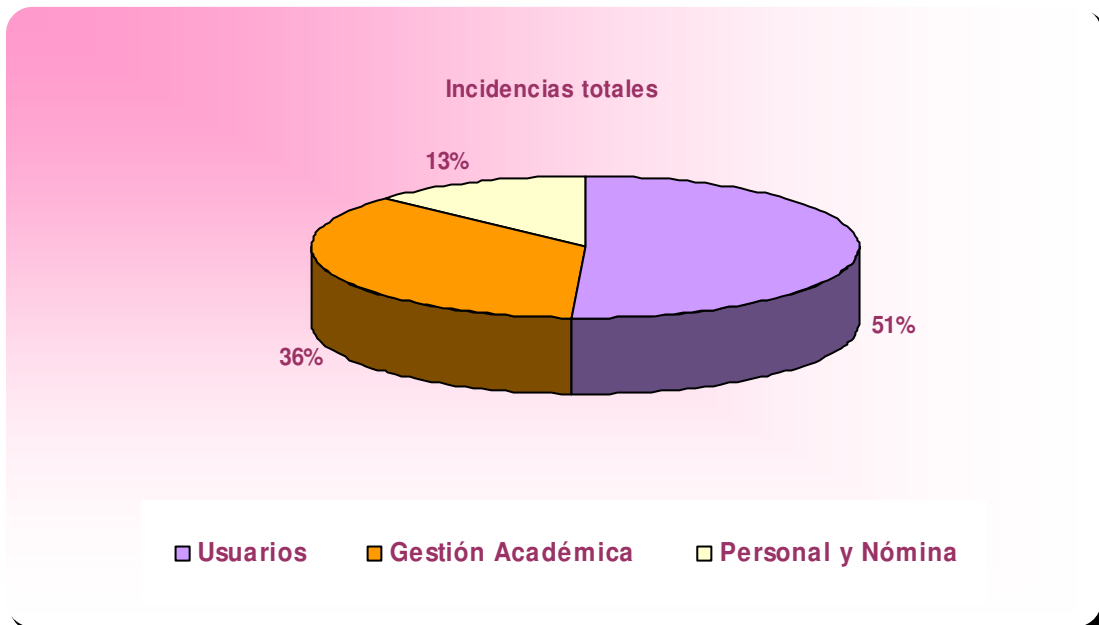
1 Incidencias totales recibidas en BATUSI (<http://batusi.unex.es>)

Durante estos doce meses el número total de incidencias recibidas es de 4323.

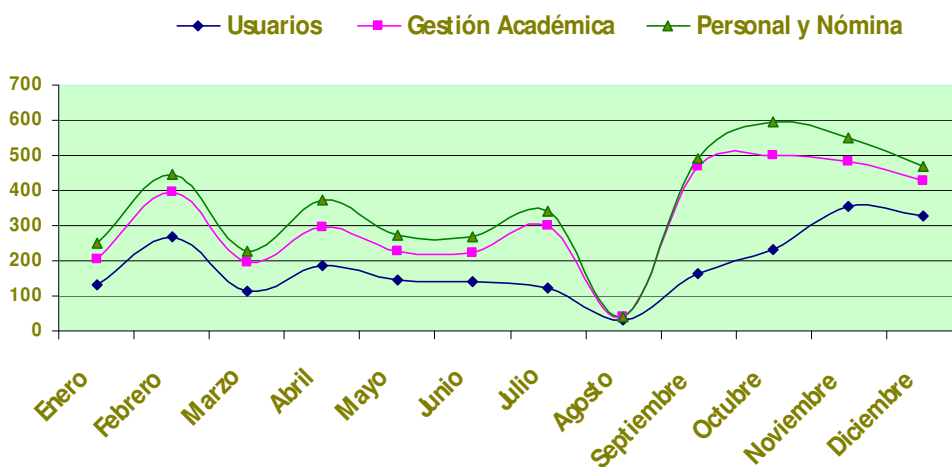
Diciembre	328	101	38	467
TOTAL	2219	1547	557	4323

Servicio de Informática. Unidad de Atención a Usuarios

Del total de las incidencias recibidas un 51% corresponde al grupo de Usuarios, un 36% al de Gestión Académica (Privado) y el resto (13%) al de Personal y Nómina.



La evolución del número de incidencias por mes podemos observarla en la siguiente gráfica:



2 Llamadas recibidas en el teléfono 924 289318

A continuación se muestra el número de **llamadas** recibidas en el año 2008, en el teléfono de Atención al Usuario Informático y la categoría de la consulta realizada:

LLAMADAS					
	1 ^{ER} TRIMESTRE	2 ^O TRIMESTRE	3 ^{ER} TRIMESTRE	4 ^O TRIMESTRE	TOTAL
Red	16	12	11	32	71
Correo electrónico	76	67	41	56	240
Inst.config.ofimática	49	50	16	35	150
IDUEX/PINWEB	10	22	24	27	83
Actas	29	14	7	1	51
Matrícula	11	15	15	18	59
TPS	4	0	0	0	4
Virus/antivirus	25	9	8	4	46
Desbloqueo TS	44	35	0	11	90
Portal Web	21	11	34	29	95
SPSS	22	4	4	1	31
BATUSI	27	28	25	46	126
Sorolla	0	7	5	15	27
Preinscripción	0	0	5	0	5
Otros	2	0	0	0	2
TOTAL	336	274	195	275	1080

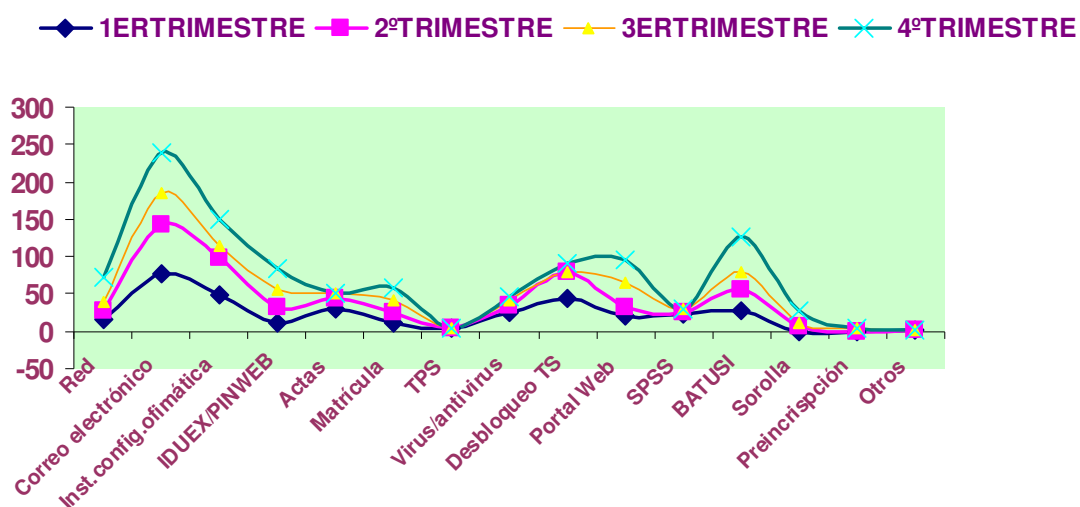
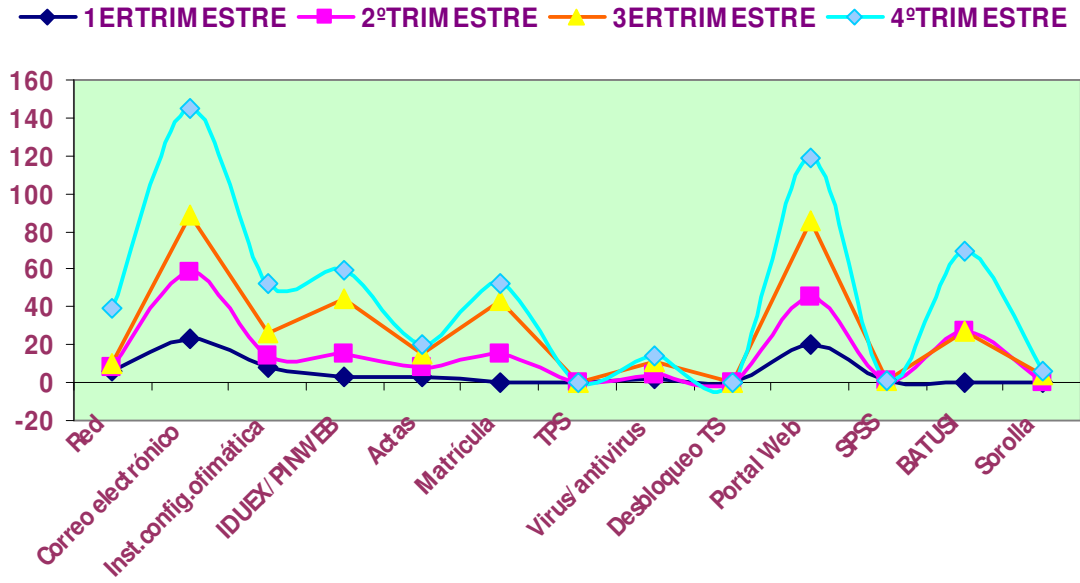


Imagen 1

3 Correo electrónico recibido en batusi@unex.es

A continuación se muestra el número de **correos electrónicos** recibidos en 2008, a través del correo electrónico batusi@unex.es:

CORREOS					
	1 ^{ER} TRIMESTRE	2 ^º TRIMESTRE	3 ^{ER} TRIMESTRE	4 ^º TRIMESTRE	TOTAL
Red	6	2	2	29	39
Correo electrónico	23	35	31	56	145
Inst.config.ofimática	8	6	12	26	52
IDUEX/PINWEB	3	12	29	15	59
Actas	3	5	7	5	20
Matrícula	0	15	28	9	52
TPS	0	0	0	0	0
Virus/antivirus	2	2	7	3	14
Desbloqueo TS	0	0	0	0	0
Portal Web	20	25	41	33	119
SPSS	1	0	0	0	1
BATUSI	0	27	0	43	70
Sorolla	0	0	4	2	6
Preinscripción	0	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0	0
TOTAL	66	129	161	221	577



UNIDAD TÉCNICA DE COMUNICACIONES

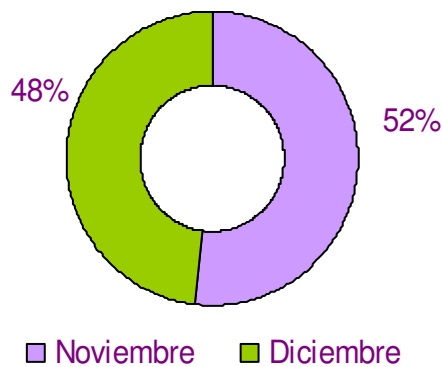
4 Incidencias totales recibidas en BATUSI (<http://batusi.unex.es>)

Desde el 4 de Noviembre de 2008 se reciben incidencias en el Buzón de Atención al Usuario Informático, en dos categorías creadas a tal efecto. En la siguiente tabla se muestra el número de incidencias recibidas:

	Redes	Telefonía	TOTAL
Noviembre	69	71	140
Diciembre	60	70	130
TOTAL	129	141	270

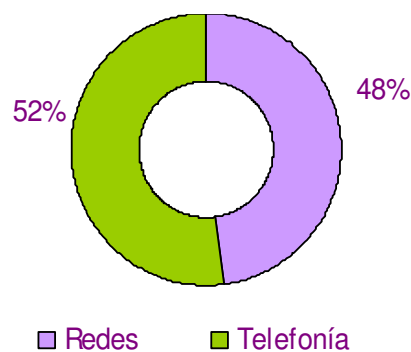
4.1 Incidencias por meses

Del total de las incidencias recibidas un 52% corresponde al mes de Noviembre y un 48% al de Diciembre.



4.2 Incidencias por categorías

Del total de las incidencias recibidas un 52% corresponde a la categoría de Telefonía y un 48% a la de Redes.



5 Llamadas recibidas en el teléfono 924 289318

A continuación se muestra el número de **llamadas** recibidas desde el 4 de Noviembre hasta finales del año 2008, en el teléfono de Atención al Usuario Informático y la categoría de la consulta realizada. Las llamadas del teléfono 89313 de Infraestructura no pasan a ser gestionadas por nosotros hasta el 13 de Enero, por lo que aún no están contempladas en este informe.

LLAMADAS		
	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Red	11	5
Telefonía	0	0
TOTAL	11	5

6 Correo electrónico recibido a través de batusi@unex.es

A continuación se muestra el número de **correos** recibidos desde el 26 de Noviembre hasta finales del año 2008, en la cuenta institucional batusi@unex.es y la categoría de la consulta realizada:

CORREOS		
	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Red	4	5
Telefonía	0	0
TOTAL	4	5