

RESUMEN ANUAL

En este documento se recopila las incidencias recibidas en el 2009 en los tres sistemas de comunicación de los usuarios con el Siue : aplicación, teléfono y correo.

Teléfono: Las llamadas recogidas se tramitan de dos formas:

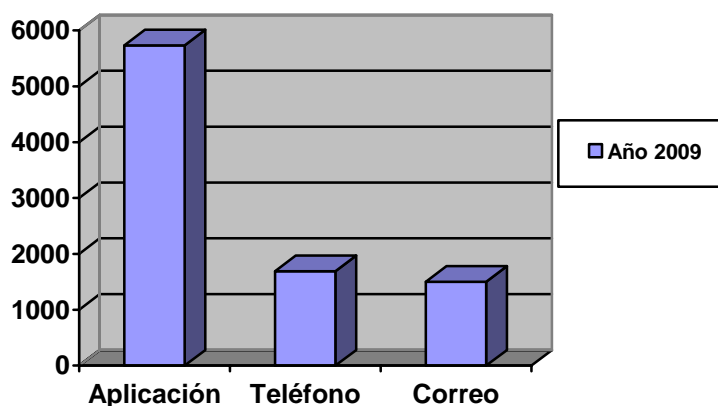
- Las que se resuelven en la misma llamada resolviendo las dudas, problemas del usuario, etc.
- Las que dan lugar a la apertura de una incidencia en el sistema informático, para su posterior control, seguimiento y resolución de la misma.

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

AÑO 2009			
Aplicación	Teléfono	Correo electrónico	TOTAL
5735	1693	1501	8929



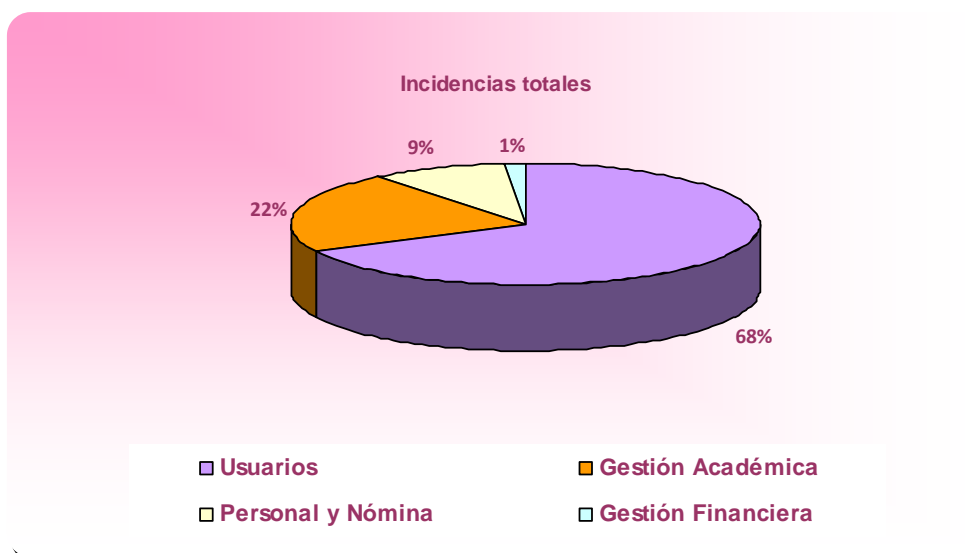
ESTADÍSTICAS DE LOS DIFERENTES SISTEMAS

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
Enero	280	118	54	0	452
Febrero	376	130	52	0	558
Marzo	367	78	41	0	486
Abril	235	46	45	0	326
Mayo	396	55	35	0	486
Junio	333	73	24	0	430
Julio	260	108	12	8	388
Agosto	127	3	3	1	134
Septiembre	376	195	33	25	629
Octubre	510	242	43	21	816
Noviembre	404	145	44	13	606
Diciembre	300	79	27	18	424
TOTAL	3964	1272	413	86	5735

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 (3964 en total)

Usuarios	
Infraestructuras/ Telefonía	911
Infraestructuras/ Redes	761
Problemas correo electrónico	442
Instalación- configuración ofimática	440
Problemas con Sendero y Sorolla	175
Problemas con SASER, IDUEX y PINWEB	159
Problemas con otras aplicaciones	119
Actas Web	116
Problemas con matrícula	115
Portal Web Grupos Investigación	113
Problemas virus-antivirus	112
Portal Servicios UEX	107
Problem con hardware	86
Portal Web Centros	76
Espacios Web	64
Problemas con S.O.	50
Problemas con POD, OCA y horarios	42
Automatrícula	28
Carné inteligente-PCI	24
Problemas con DNS	16
Problemas con Tienda Virtual	8
TOTAL	3964

3. Llamadas recibidas en el teléfono 924 289318

TELÉFONO	
	TOTAL
Red	397
Telefonía	342
Correo electrónico	336
Inst.config.ofimática	173
Portal Web	143
IDUEX/PINWEB	78
BATUSI	73
Matrícula	32
Virus/antivirus	29
Actas	20
Otros	19
Desbloqueo TS	17
SPSS	17
Sorolla	17
Preinscripción	0
TOTAL	1693

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

CORREO	
	TOTAL
Correo electrónico	364
Portal Web	268
BATUSI	200
Telefonía	135
Inst.config.ofimática	121
IDUEX/PINWEB	99
Red	87
Matrícula	77
Actas	51
Virus/antivirus	44
Otros	31
Sorolla	13
SPSS	7
Preinscripción	4
Desbloqueo TS	0
TOTAL	1501