

## **RESUMEN ANUAL**

En este documento se recopila las incidencias recibidas en el 2010 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:

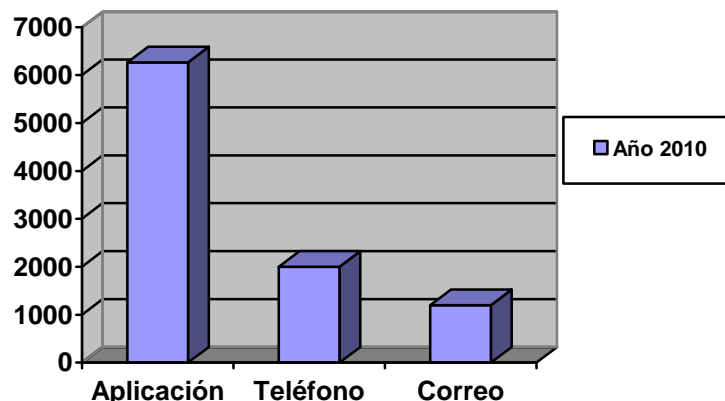
- Las que se resuelven en la misma llamada resolviendo las dudas, problemas del usuario, etc.
- Las que dan lugar a la apertura de una incidencia en el sistema informático, para su posterior control, seguimiento y resolución de la misma.

**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>
6169	2001	1201	<b>9371</b>



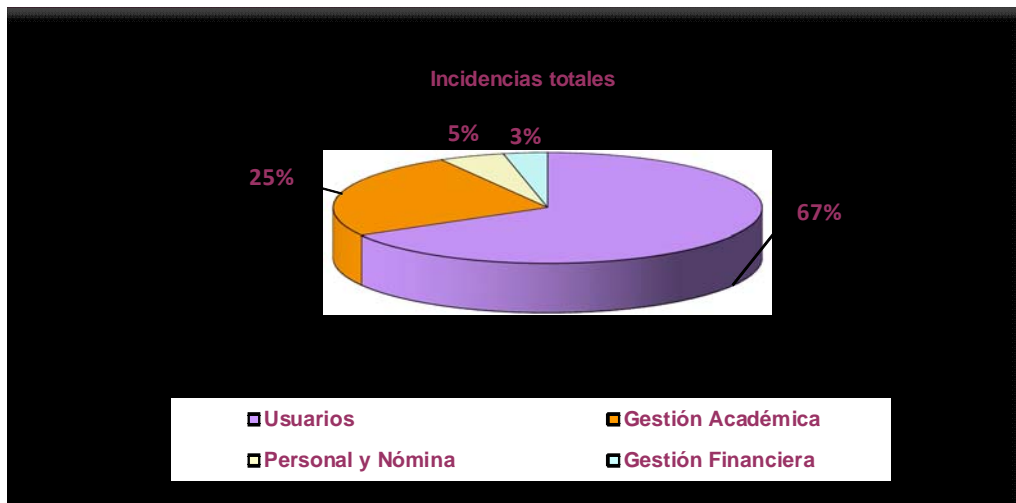
### ESTADÍSTICAS DE LOS DIFERENTES SISTEMAS

#### 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>	240	88	17	8	<b>353</b>
<b>Febrero</b>	448	115	42	19	<b>624</b>
<b>Marzo</b>	384	110	15	19	<b>528</b>
<b>Abril</b>	295	62	35	4	<b>396</b>
<b>Mayo</b>	403	99	39	13	<b>554</b>
<b>Junio</b>	303	85	23	14	<b>425</b>
<b>Julio</b>	262	157	7	25	<b>451</b>
<b>Agosto</b>	117	2	14	5	<b>138</b>
<b>Septiembre</b>	312	312	22	9	<b>655</b>
<b>Octubre</b>	398	301	22	26	<b>747</b>
<b>Noviembre</b>	525	143	43	36	<b>747</b>
<b>Diciembre</b>	424	74	26	27	<b>551</b>
<b>TOTAL</b>	<b>4111</b>	<b>1548</b>	<b>305</b>	<b>205</b>	<b>6169</b>

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)**

<b>CATEGORÍA</b>	<b>TOTAL</b>
Infraestructuras/ Telefonía	844
Infraestructuras/ Redes	673
Problemas correo electrónico	599
Instalación- configuración ofimática	372
Problemas con otras aplicaciones	235
Portal institucional www.unex.es	230
Portal Servicios UEX	171
Problemas con Sendero y Sorolla	127
Actas web	116
Portal Web Grupos Investigación	92
Problemas con SASER, IDUEX y PINWEB	92
Espacios web	91
Portal Web Centros	83
Problem con hardware	70
Problemas con POD, OCA y horarios	55
Problemas con S.O.	54
Problemas con matrícula	50
Cooperación OCU	49
Problemas virus-antivirus	39
Automatrícula	25
Carné inteligente	17
Infraestructuras/Plasmas	10
Problemas con DNS	9
Listas distribución	6
Problemas con Tienda Virtual	2
<b>TOTAL</b>	<b>4111</b>

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

TELÉFONO	
	TOTAL
Correo electrónico	406
Teléfono	354
Red	333
Inst.config.ofimática	271
Portal Web	126
Otros	88
Sorolla	69
Desbloqueo TS	68
IDUEX/PINWEB	67
BATUSI	50
Actas	45
Matrícula	44
Preinscripción	31
Portal institucional <a href="http://www.unex.es">www.unex.es</a>	23
Virus/antivirus	14
SPSS	12
<b>TOTAL</b>	<b>2001</b>

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

CORREO	
	TOTAL
Correo electrónico	278
Teléfono	172
Portal Web	159
Inst.config.ofimática	99
BATUSI	86
Otros	72
Matrícula	67
Portal institucional www.unex.es	66
Red	64
IDUEX/PINWEB	61
Actas	34
Preinscripción	17
SPSS	10
Virus/antivirus	8
Sorolla	8
Desbloqueo TS	0
<b>TOTAL</b>	<b>1201</b>