

RESUMEN ANUAL

En este documento se recopila las incidencias recibidas en el 2011 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.

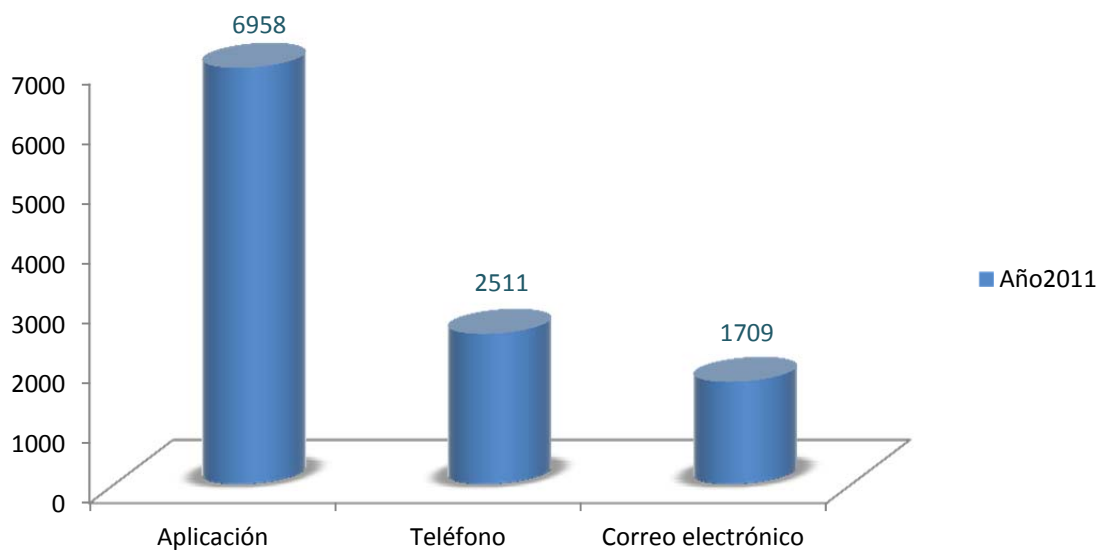
Correo electrónico: Los correos recibidos se tramitan de dos formas:

- 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

AÑO 2010			
Aplicación	Teléfono	Correo electrónico	TOTAL
6958	2511	1709	11178

Año2011



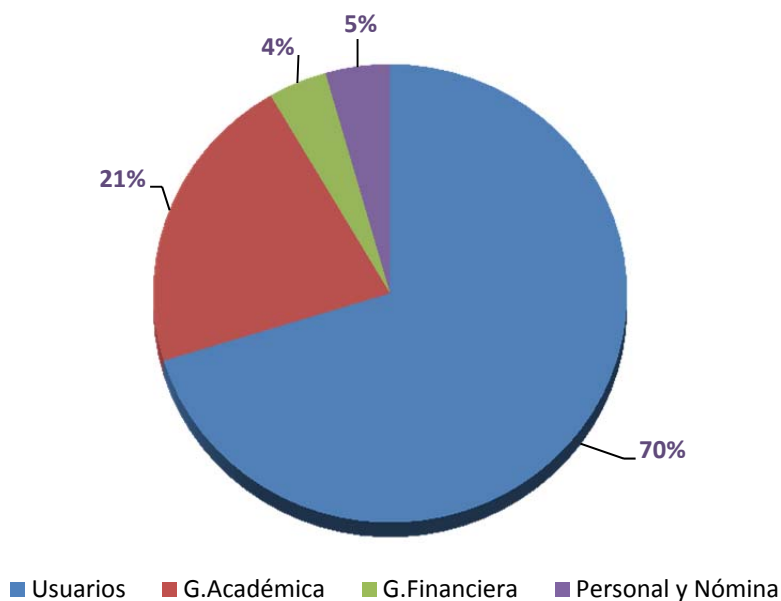
ESTADÍSTICAS DE LOS DIFERENTES SISTEMAS

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	496	75	30	1	614
Febrero	551	116	43	34	744
Marzo	674	93	38	25	830
Abril	404	43	24	2	493
Mayo	628	69	16	52	765
Junio	516	79	32	15	642
Julio	261	96	18	31	406
Agosto	179	7	11	2	199
Septiembre	296	315	25	1	650
Octubre	291	379	25	30	725
Noviembre	342	136	29	27	534
Diciembre	252	60	18	26	356
TOTAL	4890	1468	309	291	6958

Porcentaje de incidencias pro 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 (4890 en total)

CATEGORÍA	1er T.	2do T.	3er T.	4º T.	TOTAL
Actas web	41	20	13	6	80
Automatrícula	0	0	30	1	31
Carné inteligente	18	20	3	35	76
Cooperación OCU	6	4	2	1	13
Espacios web	32	36	5	13	86
Infraestructuras/ Redes	164	144	100	143	551
Infraestructuras/ Telefonía	169	141	117	157	584
Infraestructuras/Plasmas	10	17	1	18	46
Instalación- configuración ofimática	124	140	56	80	400
Listas distribución	14	26	9	7	56
Portal institucional www.unex.es	508	515	107	32	1162
Portal Servicios UEX	38	50	10	16	114
Portal Web Centros	142	126	42	20	330
Portal Web Grupos Investigación	38	37	31	18	124
Problem con hardware	16	10	4	14	44
Problemas con DNS	0	5	2	6	13
Problemas con matrícula	17	8	8	7	40
Problemas con otras aplicaciones	92	47	44	52	235
Problemas con POD, OCA y horarios	19	17	11	22	69
Problemas con S.O.	11	15	7	8	41
Problemas con SASER, IDUEX y PINWEB	24	5	18	28	75
Problemas con Sendero y Sorolla	31	28	14	23	96
Problemas con Tienda Virtual	0	1	0	0	1
Problemas correo electrónico	200	132	98	165	595
Problemas virus-antivirus	7	4	4	13	28
TOTAL	1721	1548	736	885	4890

3. Llamadas recibidas en el teléfono 924 289318

TELÉFONO					
	1er T.	2do T.	3er T.	4º T.	TOTAL
Correo electrónico	134	105	93	150	482
Teléfono	102	90	83	69	344
Red	100	82	119	94	395
Inst. configuración	113	50	57	67	287
Portal Web	0	65	57	75	197
Otros	26	34	58	56	174
Sorolla	16	16	17	31	80
Desbloqueo TS	33	3	17	0	53
IDUEX / PINWEB	11	12	13	27	63
BATUSI	20	12	10	10	52
Actas	24	9	17	1	51
Matrícula	22	10	42	20	94
Preinscripción	13	57	119	4	193
Portal institucional www.unex.es	3	0	0	0	3
Virus/antivirus	0	1	6	1	8
SPSS	26	3	2	4	35
TOTAL	643	549	710	609	2511

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

TELÉFONO					
	1er T.	2do T.	3er T.	4º T.	TOTAL
Correo electrónico	50	73	105	132	360
Teléfono	34	25	90	36	185
Red	20	14	82	17	133
Inst. configuración	37	26	50	16	129
Portal Web	4	76	65	67	212
Otros	71	47	34	72	224
Sorolla	6	1	16	1	24
Desbloqueo TS	0	0	3	0	3
IDUEX / PINWEB	10	27	12	38	87
BATUSI	33	30	12	40	115
Actas	4	8	9	6	27
Matrícula	12	16	10	21	59
Preinscripción	0	39	57	5	101
Portal institucional www.unex.es	36	0	0	0	36
Virus/antivirus	3	1	1	2	7
SPSS	4	0	3	0	7
TOTAL	324	383	549	453	1709