

## **RESUMEN ANUAL**

En este documento se recopilan las incidencias recibidas en el año 2012 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.

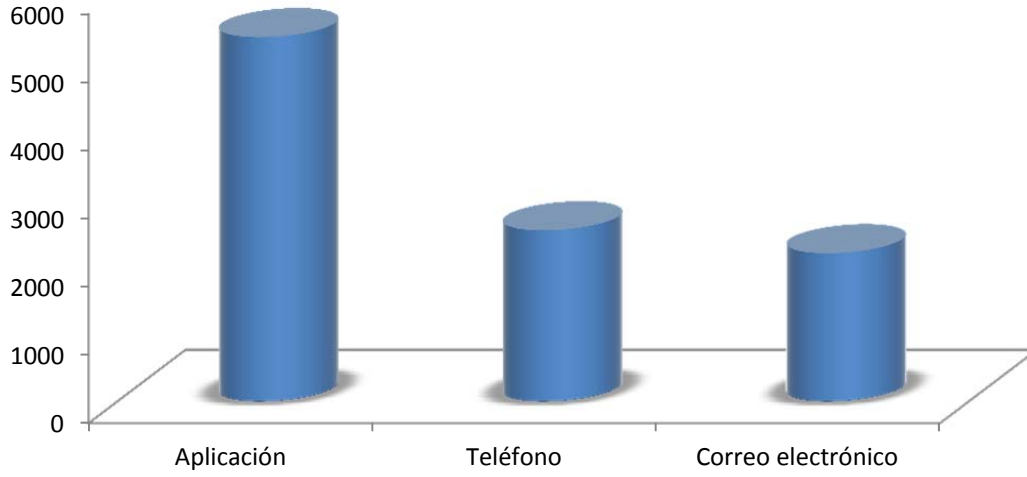
**Correo electrónico:** Los correos recibidos se tramitan de dos formas:

- 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 2012</b>			
<b>Aplicación</b>	<b>Teléfono</b>	<b>Correo electrónico</b>	<b>TOTAL</b>
5340	2508	2172	<b>10020</b>

## Año 2012



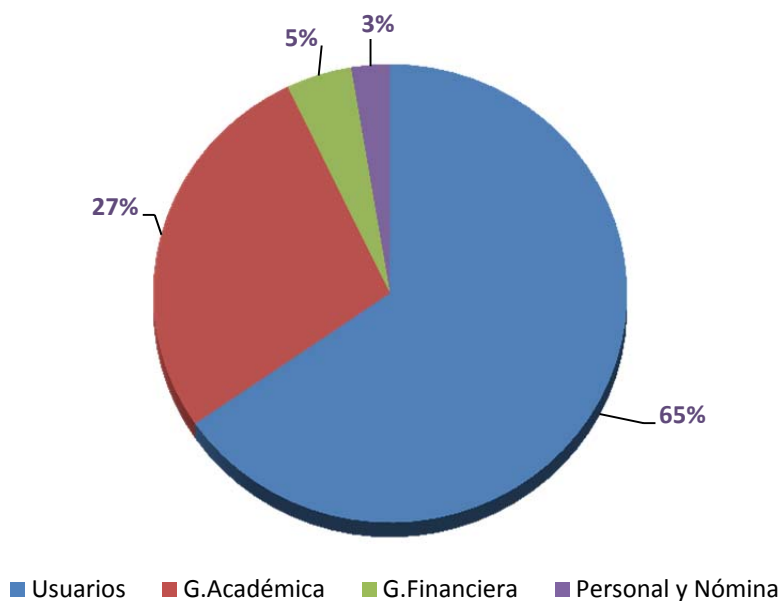
## ESTADÍSTICAS DE LOS DIFERENTES SISTEMAS

### 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>	274	82	32	37	425
<b>Febrero</b>	386	116	25	29	556
<b>Marzo</b>	270	90	42	10	412
<b>Abril</b>	227	45	15	7	294
<b>Mayo</b>	277	62	19	8	366
<b>Junio</b>	246	104	24	10	384
<b>Julio</b>	289	153	9	12	463
<b>Agosto</b>	63	6	5	1	75
<b>Septiembre</b>	409	298	9	5	721
<b>Octubre</b>	421	395	22	15	853
<b>Noviembre</b>	354	55	26	5	440
<b>Diciembre</b>	275	62	12	2	351
<b>TOTAL</b>	<b>3491</b>	<b>1468</b>	<b>240</b>	<b>141</b>	<b>5340</b>

Porcentaje de 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 (3491 en total)

CATEGORÍA	1er T.	2do T.	3er T.	4º T.	TOTAL
Actas web	12	13	28	15	<b>68</b>
Cooperación OCU	1	2	2	1	<b>6</b>
Espacios web	37	22	22	53	<b>134</b>
Automatrícula	7	3	29	7	<b>46</b>
Carné universitario	45	47	19	30	<b>141</b>
Comunicación/ Redes	166	129	73	171	<b>539</b>
Comunicación / Telefonía	142	94	70	117	<b>423</b>
Comunicación / Plasmas	11	14	3	17	<b>45</b>
Comunicación/ Wifi	25	21	20	49	<b>115</b>
Instalación- configuración ofimática	74	100	62	76	<b>312</b>
Listas distribución	11	7	8	11	<b>37</b>
Portal Web Centros	16	17	67	49	<b>149</b>
Portal institucional www.unex.es	51	50	55	47	<b>203</b>
Portal Web Grupos Investigación	38	21	13	20	<b>92</b>
Portal Servicios UEX	28	11	10	16	<b>65</b>
Problemas con DNS	0	3	0	4	<b>7</b>
Problemas con hardware	21	28	20	16	<b>85</b>
Problemas con S.O.	11	5	6	9	<b>31</b>
Problemas con software oficial	23	9	23	24	<b>79</b>
Problemas virus-antivirus	32	10	5	4	<b>51</b>
Problemas correo electrónico	82	56	127	176	<b>441</b>
Problemas con POD, OCA y horarios	20	10	21	17	<b>68</b>
Problemas con SASER, IDUEX y PINWEB	8	11	11	17	<b>47</b>
Problemas con Sendero y Sorolla	25	21	13	23	<b>82</b>
Problemas con otras aplicaciones	39	43	43	67	<b>192</b>
Solicitud videoconferencia	5	3	11	14	<b>33</b>
<b>TOTAL</b>	<b>930</b>	<b>750</b>	<b>761</b>	<b>1050</b>	<b>3491</b>

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

<b>TELÉFONO</b>					
	<b>1er T.</b>	<b>2do T.</b>	<b>3er T.</b>	<b>4º T.</b>	<b>TOTAL</b>
Red	88	46	29	61	<b>224</b>
Telefonía	49	18	19	16	<b>102</b>
Carné Universitario	12	7	6	1	<b>26</b>
Correo electrónico	103	99	115	134	<b>451</b>
Inst. config. ofimática	107	94	69	67	<b>337</b>
IDUEX / PINWEB	15	9	43	20	<b>87</b>
Actas	11	26	6	1	<b>44</b>
Matrícula	23	19	142	38	<b>222</b>
Virus/ antivirus	13	5	4	0	<b>22</b>
Desbloqueo TS	13	1	0	3	<b>17</b>
Portal Web	101	77	82	73	<b>333</b>
SPSS	10	1	5	0	<b>16</b>
BATUSI	11	19	16	21	<b>67</b>
Sorolla	29	36	10	23	<b>98</b>
Preinscripción	1	50	32	5	<b>88</b>
Otros	20	37	252	65	<b>374</b>
<b>TOTAL</b>	<b>606</b>	<b>544</b>	<b>830</b>	<b>528</b>	<b>2508</b>

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

<b>TELÉFONO</b>					
	<b>1er T.</b>	<b>2do T.</b>	<b>3er T.</b>	<b>4º T.</b>	<b>TOTAL</b>
Red	32	32	29	42	<b>135</b>
Telefonía	48	21	16	35	<b>120</b>
Carné Universitario	30	16	9	18	<b>73</b>
Correo electrónico	97	99	133	176	<b>505</b>
Ins. config. ofimática	38	34	9	43	<b>124</b>
IDUEX / PINWEB	22	26	84	43	<b>175</b>
Actas	4	7	16	6	<b>33</b>
Matrícula	20	14	70	43	<b>147</b>
Virus / antivirus	6	2	1	1	<b>10</b>
Desbloqueo TS	1	0	0	0	<b>1</b>
Portal Web	99	89	90	130	<b>408</b>
SPSS	4	0	1	0	<b>5</b>
BATUSI	41	37	33	17	<b>128</b>
Sorolla	6	5	4	2	<b>17</b>
Preinscripción	0	45	62	4	<b>111</b>
Otros	52	51	46	31	<b>180</b>
<b>TOTAL</b>	<b>500</b>	<b>478</b>	<b>603</b>	<b>591</b>	<b>2172</b>