

## **RESUMEN ANUAL**

En este documento se recopilan las incidencias recibidas en el año 2014 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.

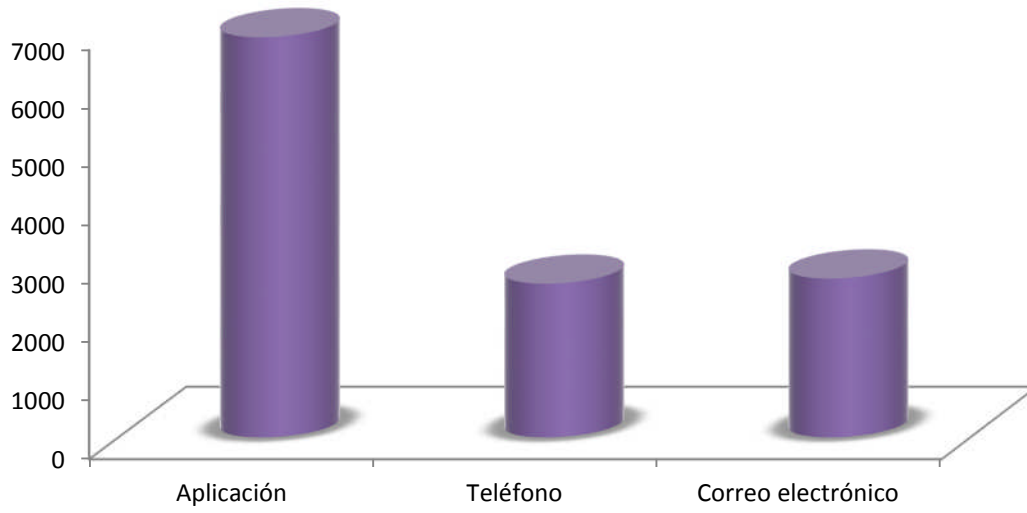
**Correo electrónico:** Los correos recibidos se tramitan de dos formas:

- 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 2014</b>			
<b>Aplicación</b>	<b>Teléfono</b>	<b>Correo electrónico</b>	<b>TOTAL</b>
6483	2641	2728	<b>11852</b>

## Año 2014



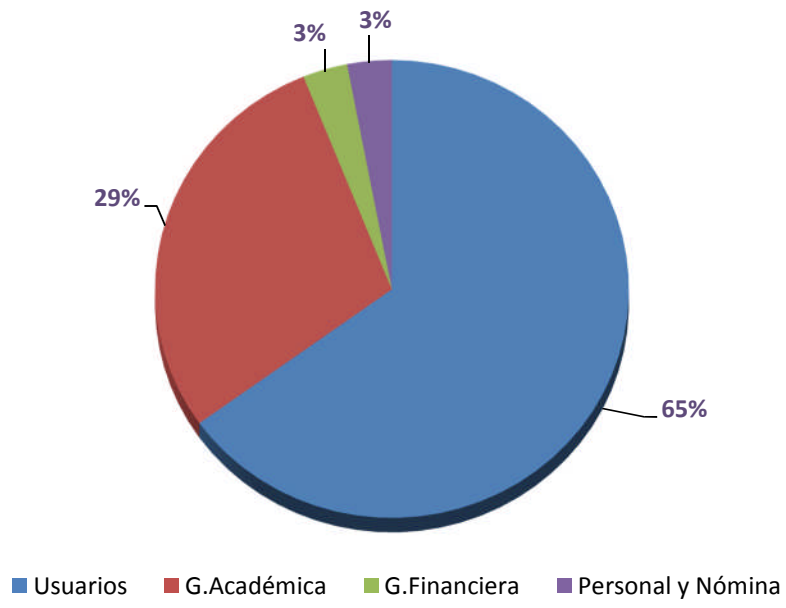
## ESTADÍSTICAS DE LOS DIFERENTES SISTEMAS

### 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>	480	127	13	5	625
<b>Febrero</b>	412	217	19	18	666
<b>Marzo</b>	306	155	24	28	513
<b>Abril</b>	266	50	11	7	334
<b>Mayo</b>	275	77	7	18	377
<b>Junio</b>	314	113	15	18	460
<b>Julio</b>	354	246	10	10	620
<b>Agosto</b>	70	28	6	1	105
<b>Septiembre</b>	587	418	25	14	1044
<b>Octubre</b>	585	258	32	35	910
<b>Noviembre</b>	373	123	26	24	546
<b>Diciembre</b>	198	56	10	19	283
<b>TOTAL</b>	<b>4220</b>	<b>1868</b>	<b>198</b>	<b>197</b>	<b>6483</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 en (2768 en total)**

<b>CATEGORÍA</b>	<b>1er T.</b>	<b>2do T.</b>	<b>3er T.</b>	<b>4º T.</b>	<b>TOTAL</b>
Actas web	47	16	23	34	<b>113</b>
Cooperación OCU	6	0	0	2	<b>8</b>
Espacios web	25	17	22	33	<b>92</b>
Automatrícula	0	0	0	1	<b>1</b>
Carné universitario	18	4	1	14	<b>40</b>
Comunicación/ Redes	205	135	124	155	<b>630</b>
Comunicación / Telefonía	130	113	118	158	<b>514</b>
Comunicación/ Wifi	38	38	30	29	<b>143</b>
Correo electrónico/ antiguo sistema	84	52	33	67	<b>236</b>
Correo electrónico/ sistema Zimbra	0	139	160	200	<b>499</b>
Instalación- configuración ofimática	83	92	64	89	<b>356</b>
Listas distribución	5	9	5	13	<b>36</b>
Plasmas	15	6	3	6	<b>30</b>
Portal Web Centros	32	20	83	53	<b>125</b>
Portal Web Centros/Tutorías	182	12	130	34	<b>240</b>
Portal institucional www.unex.es	36	27	39	38	<b>128</b>
Portal Web Grupos Investigación	11	14	8	12	<b>51</b>
Portal Servicios UEX	23	12	20	9	<b>56</b>
Problemas con hardware	11	13	4	17	<b>54</b>
Problemas con S.O.	10	10	11	35	<b>65</b>
Problemas con software institucional	30	19	18	22	<b>90</b>
Problemas virus-antivirus	7	7	5	6	<b>27</b>
Problemas con POD, OCA y horarios	39	8	14	14	<b>69</b>
Problemas con SASER, IDUEX y PINWEB	31	11	13	17	<b>70</b>
Problemas con Sendero y Sorolla	22	14	20	26	<b>76</b>
Problemas con otras aplicaciones	83	41	46	45	<b>210</b>
Servicio de DNS	1	4	0	1	<b>6</b>
Videoconferencia / Adobe Connect	17	11	10	14	<b>52</b>
Videoconferencia / Salas siue	7	11	7	12	<b>37</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1198</b>	<b>855</b>	<b>1011</b>	<b>1156</b>	<b>4220</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	105	94	70	36	<b>305</b>
Telefonía	25	49	44	21	<b>139</b>
Carné Universitario	0	1	2	2	<b>5</b>
Correo electrónico	103	172	206	185	<b>666</b>
Inst. config. ofimática	119	116	103	60	<b>398</b>
IDUEX / PINWEB	44	30	25	19	<b>118</b>
Actas	3	0	0	6	<b>9</b>
Matrícula	13	40	121	22	<b>196</b>
Virus/ antivirus	0	3	0	2	<b>5</b>
Desbloqueo TS	0	0	4	4	<b>8</b>
Portal Web	91	72	87	29	<b>279</b>
Portal Web / Tutorías	53	0	29	5	<b>87</b>
SPSS	0	3	0	4	<b>7</b>
BATUSI	26	15	19	9	<b>69</b>
Sorolla	26	14	22	15	<b>77</b>
Preinscripción	0	24	29	0	<b>53</b>
Videoconferencia	25	23	26	10	<b>84</b>
Otros	28	26	53	29	<b>136</b>
<b>TOTAL</b>	<b>661</b>	<b>682</b>	<b>840</b>	<b>458</b>	<b>2641</b>

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

<b>E-MAIL</b>					
	<b>1er T.</b>	<b>2do T.</b>	<b>3er T.</b>	<b>4º T.</b>	<b>TOTAL</b>
Red	22	30	31	27	<b>110</b>
Telefonía	19	39	34	30	<b>122</b>
Carné Universitario	1	5	2	10	<b>18</b>
Correo electrónico	99	197	376	227	<b>899</b>
Ins. config. ofimática	51	54	48	52	<b>205</b>
IDUEX / PINWEB	56	42	126	62	<b>286</b>
Actas	1	8	15	4	<b>28</b>
Matrícula	34	19	65	45	<b>163</b>
Virus / antivirus	1	0	0	2	<b>3</b>
Desbloqueo TS	0	0	0	6	<b>6</b>
Portal Web	68	66	73	62	<b>269</b>
Portal Web/Tutorías	91	3	125	13	<b>232</b>
SPSS	3	0	0	4	<b>7</b>
BATUSI	15	9	5	15	<b>44</b>
Sorolla	8	3	0	3	<b>14</b>
Preinscripción	0	42	23	1	<b>66</b>
Videoconferencia	7	5	20	0	<b>32</b>
Otros	49	59	80	36	<b>224</b>
<b>TOTAL</b>	<b>525</b>	<b>581</b>	<b>1023</b>	<b>599</b>	<b>2728</b>