

RESUMEN ANUAL

En este documento se recopilan las incidencias recibidas en el año 2015 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.

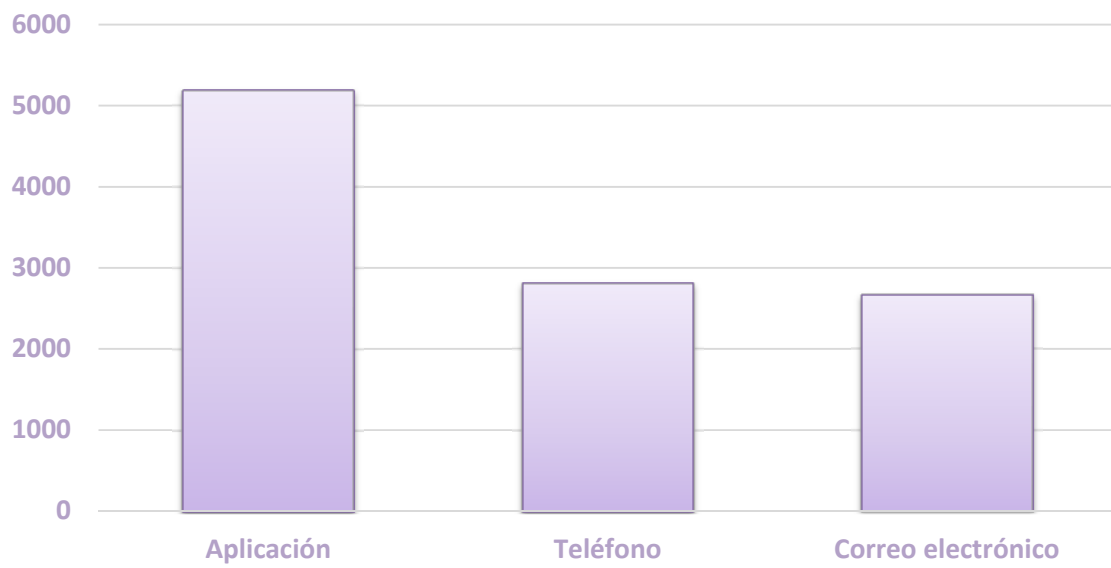
Correo electrónico: Los correos recibidos se tramitan de dos formas:

- 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 2015			
Aplicación	Teléfono	Correo electrónico	TOTAL
5189	2802	2665	10656

Año 2015



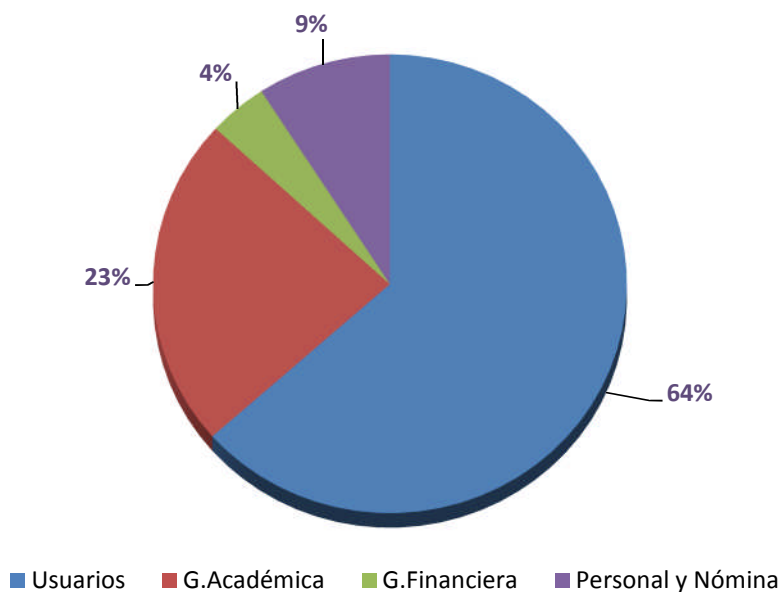
ESTADÍSTICAS DE LOS DIFERENTES SISTEMAS

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	124	42	9	6	181
Febrero	408	152	19	30	609
Marzo	357	82	20	55	514
Abril	269	58	20	23	370
Mayo	221	50	22	41	334
Junio	231	78	25	34	368
Julio	387	173	13	47	620
Agosto	109	0	15	12	136
Septiembre	272	256	19	57	604
Octubre	395	164	14	72	645
Noviembre	370	96	10	50	526
Diciembre	151	61	23	47	282
TOTAL	3294	1212	209	474	5189

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 (3294 en total)

CATEGORÍA	1er T.	2do T.	3er T.	4º T.	TOTAL
Actas web	30	16	18	14	78
Automatrícula	3	1	0	5	9
Carné universitario	41	19	13	1	74
Comunicación / Plasmas	3	8	0	7	18
Comunicación / Telefonía fija	112	90	55	175	432
Comunicación / Telefonía móvil	23	18	10	13	64
Comunicación/ Redes	157	135	104	163	559
Comunicación/ Wifi	17	37	27	37	118
Cooperación OCU	1	5	2	0	8
Correo electrónico/ antiguo sistema	20	14	3	5	42
Correo electrónico/ sistema Zimbra	102	64	108	102	376
Espacios web	18	10	16	7	51
Instalación- configuración ofimática	49	53	51	49	202
Listas distribución	15	13	8	9	45
Portal institucional www.unex.es	30	52	28	34	144
Portal Servicios UEX	23	11	14	13	61
Portal Web Centros	39	21	28	30	118
Portal Web Centros/Tutorías	14	8	85	27	134
Portal Web Grupos Investigación	4	6	1	13	24
Problemas con hardware	16	11	17	19	63
Problemas con otras aplicaciones	50	30	30	63	173
Problemas con POD, OCA y horarios	17	18	17	17	69
Problemas con S.O.	12	9	7	6	34
Problemas con SASER, IDUEX y PINWEB	14	13	11	8	46
Problemas con Sendero y Sorolla	24	24	75	45	168
Problemas con software oficial	26	15	20	18	79
Problemas virus-antivirus	8	6	1	4	19
Servicio de DNS	2	2	3	1	8
Videoconferencia / Adobe Connect	10	8	8	17	43
Videoconferencia / Salas siue	9	4	8	14	35
TOTAL	889	721	768	916	3294

3. Llamadas recibidas en el teléfono 924 289318

TELÉFONO					
	1er T.	2do T.	3er T.	4º T.	TOTAL
Red	85	106	86	109	386
Telefonía	38	63	47	52	200
Carné Universitario	1	0	14	1	16
Correo electrónico	161	148	149	143	601
Inst. config. ofimática	83	160	74	112	429
IDUEX / PINWEB	18	48	71	45	182
Actas	4	0	5	1	10
Matrícula	11	30	67	26	134
Virus/ antivirus	0	0	1	1	2
Desbloqueo TS	0	0	2	5	7
Portal Web	56	120	76	75	327
Portal Web / Tutorías	1	0	20	5	26
SPSS	5	8	3	4	20
BATUSI	11	24	11	40	86
Sorolla	24	44	63	48	179
Preinscripción	0	7	17	2	26
Videoconferencia	0	15	25	35	75
Otros	17	14	55	10	96
TOTAL	515	787	786	714	2802

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

E-MAIL					
	1er T.	2do T.	3er T.	4º T.	TOTAL
Red	20	28	46	62	156
Telefonía	32	25	15	43	115
Carné Universitario	5	0	2	0	7
Correo electrónico	199	138	158	118	613
Ins. config. ofimática	31	49	45	26	151
IDUEX / PINWEB	51	310	137	76	574
Actas	13	0	0	1	14
Matrícula	18	41	63	52	174
Virus / antivirus	1	0	1	6	8
Desbloqueo TS	1	0	0	2	3
Portal Web	162	108	91	80	441
Portal Web/Tutorías	28	28	50	10	116
SPSS	4	1	4	0	9
BATUSI	19	16	8	18	61
Sorolla	2	3	12	7	24
Preinscripción	1	32	32	0	65
Videoconferencia	2	5	1	9	17
Otros	45	13	23	36	117
TOTAL	634	797	688	546	2665