

RESUMEN ANUAL

En este documento se recopilan las incidencias recibidas en el año 2016 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.

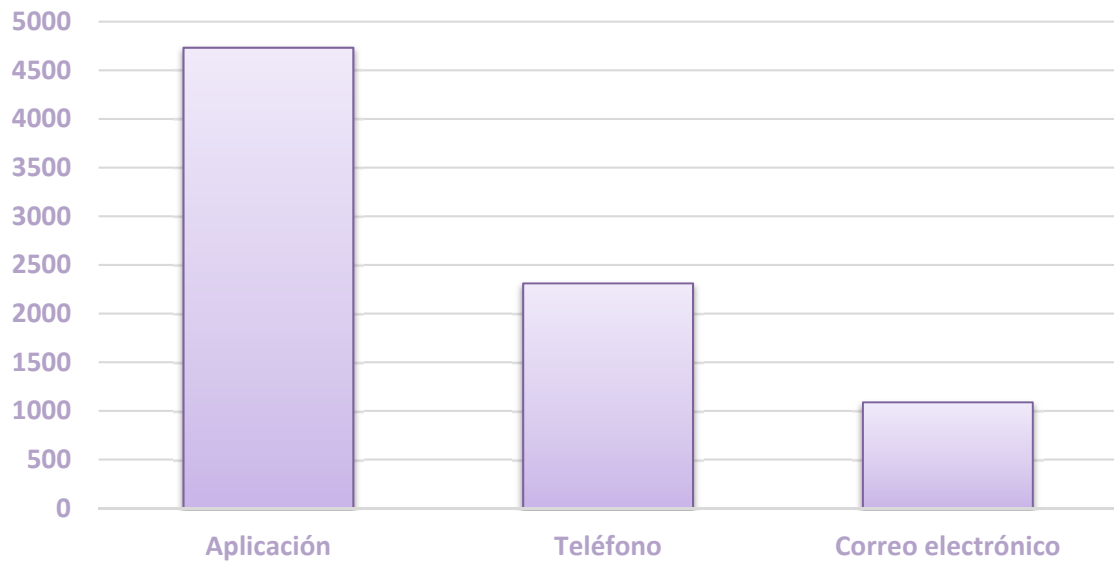
Correo electrónico: Las correos recibidos se tramitan de dos formas:

- 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 2016			
Aplicación	Teléfono	Correo electrónico	TOTAL
4732	2310	1088	8130

Año 2016



ESTADÍSTICAS DE LOS DIFERENTES SISTEMAS

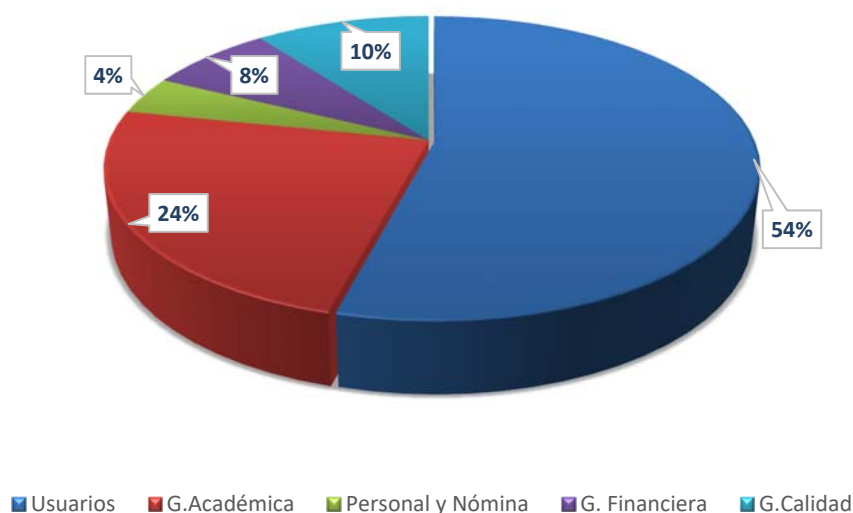
1. Incidencias totales recibidas a través de la aplicación (<http://batusi.unex.es>)

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	Gestión de Calidad	TOTAL
Enero	74	31	4	14	10	133
Febrero	356	137	15	45	139	692
Marzo	221	46	10	28	44	349
Abril	211	40	11	32	10	304
Mayo	299	86	34	46	15	480
Junio	211	95	31	30	4	371
Julio	162	167	10	18	8	365
Agosto	29	1	5	4	1	40
Septiembre	196	226	10	12	5	449
Octubre	279	175	19	30	237	740
Noviembre	344	85	13	52	5	499
Diciembre	182	50	28	38	12	310
TOTAL	2564	1139	190	349	490	4732

Porcentaje de incidencias por grupos

Incidencias totales



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	10	15	4	15	44
Cooperación OCU	4	0	2	0	6
Espacios web	18	1	9	10	38
Automatrícula	1	1	1	2	5
Carné universitario	1	1	1	1	4
Comunicación / Redes	141	141	59	252	593
Comunicación / Telefonía fija	82	78	51	64	275
Comunicación / Telefonía móvil	7	9	6	13	35
Comunicación/ Plasmas	6	23	0	5	34
Comunicación/ Wifi	31	43	16	29	119
Instalación- configuración ofimática	46	48	21	41	156
Listas distribución	8	3	3	4	18
Portal Web Centros	31	26	23	15	95
Portal Web Centros/Tutorías	20	2	26	5	53
Portal institucional www.unex.es	32	60	24	29	145
Portal Web Grupos Investigación	3	10	1	2	16
Portal Servicios UEX	15	27	6	11	59
Problemas con DNS	6	4	4	10	24
Problemas con hardware	12	21	8	19	60
Problemas con S.O.	11	8	3	14	36
Problemas con software oficial	8	14	6	10	38
Problemas virus-antivirus	5	5	1	1	12
Correo electrónico / antiguo sistema	17	9	9	8	43
Correo electrónico / sistema Zimbra	50	54	39	64	207
Problemas con POD, OCA y horarios	8	5	3	10	26
Problemas con SASER, IDUEX y PINWEB	7	6	4	8	25
Problemas con Sendero y Sorolla	15	37	13	39	104
Problemas con otras aplicaciones	24	44	36	114 ¹	218
Videoconferencia / adobe Connect	15	6	1	3	25
Videoconferencia / Salas siue	17	20	7	7	51
TOTAL	651	721	387	805	3294

¹ Del total de incidencias en esta categoría, 50 pertenecen a la firma digital y/o certificado electrónico.

3. Llamadas recibidas en el teléfono 924 289318

TELÉFONO					
	1er T.	2do T.	3er T.	4º T.	TOTAL
Red	87	95	69	87	338
Telefonía	28	52	21	27	128
Carné Universitario	0	0	6	0	6
Correo electrónico	79	116	118	90	403
Inst. config. ofimática	89	94	114	92	389
IDUEX / PINWEB	25	45	66	36	172
Actas	0	0	0	16	16
Matrícula	15	11	48	34	108
Virus/ antivirus	0	0	0	0	0
Desbloqueo TS	0	0	0	0	0
Portal Web	43	69	60	60	232
Portal Web / Tutorías	21	0	15	5	41
SPSS	6	3	5	4	18
BATUSI	20	18	12	12	62
Sorolla	17	56	30	37	140
Preinscripción	0	6	8	0	14
Videoconferencia	27	49	19	34	129
Otros	10	19	6	79 ²	114
TOTAL	467	633	597	613	2310

² Del total de la categoría "Otros", 64 llamadas pertenecen al certificado digital y/o firma electrónica



Servicio de Informática
Unidad de Atención al Usuario

Año 2014

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

E-MAIL					
	1er T.	2do T.	3er T.	4º T.	TOTAL
Red	30	30	12	65	137
Telefonía	17	17	25	16	75
Carné Universitario	2	2	0	0	4
Correo electrónico	45	45	85	129	304
Ins. config. ofimática	41	41	19	68	169
IDUEX / PINWEB	26	26	50	8	110
Actas	9	9	0	56 ³	74
Matrícula	6	6	67	28	107
Virus / antivirus	0	0	0	0	0
Desbloqueo TS	0	0	0	0	0
Portal Web	31	31	33	74	169
Portal Web/Tutorías	0	0	19	0	19
SPSS	3	3	6	3	15
BATUSI	9	9	0	23	41
Sorolla	11	11	1	8	31
Preinscripción	14	14	17	0	45
Videoconferencia	3	3	4	2	12
Otros	27	27	33	31	118
TOTAL	274	274	371	169	1088

³ De las 56 llamadas totales referidas a actas, 47 pertenecen al certificado digital y/o firma electrónica