

RESUMEN ANUAL

En este documento se recopilan las incidencias recibidas en el año 2017 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.

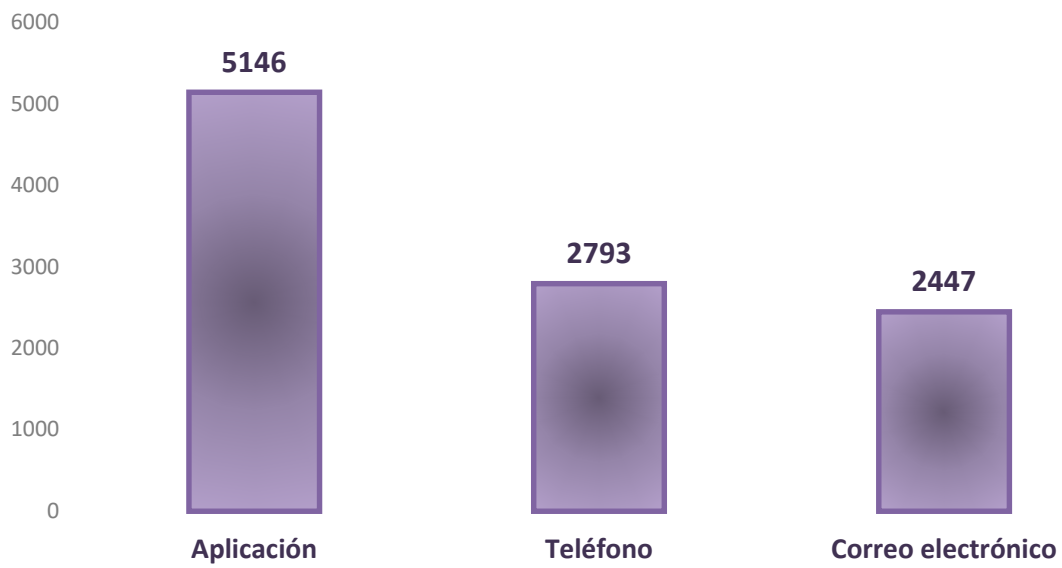
Correo electrónico: Los correos recibidos se tramitan de dos formas:

- 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 2017			
Aplicación	Teléfono	Correo electrónico	TOTAL
5146	2793	2447	10386

Año 2017



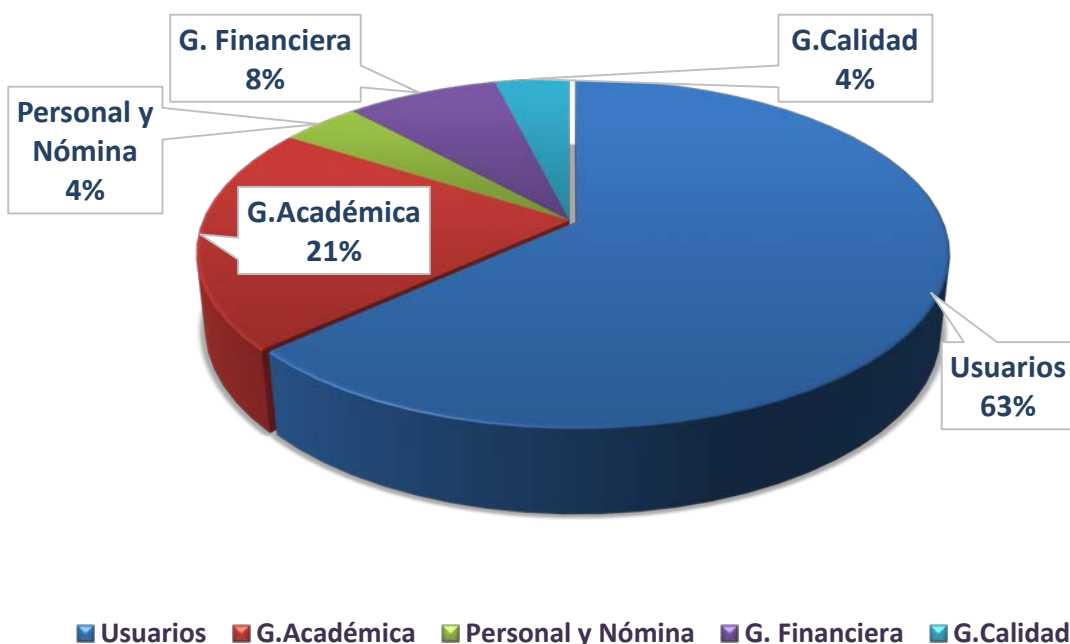
ESTADÍSTICAS DE LOS DIFERENTES SISTEMAS

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	370	33	13	10	7	433
Febrero	335	100	23	36	18	512
Marzo	339	67	24	66	111	607
Abril	145	29	17	22	8	221
Mayo	228	28	18	40	3	317
Junio	535	91	15	44	5	690
Julio	255	163	11	39	4	472
Agosto	60	24	20	11	0	115
Septiembre	245	243	25	35	30	578
Octubre	362	178	23	39	5	607
Noviembre	215	59	15	31	6	326
Diciembre	163	62	8	33	2	268
TOTAL	3252	1077	212	406	199	5146

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 (3333 en total)

CATEGORÍA	1er T.	2do T.	3er T.	4º T.	TOTAL
Actas web	18	51	8	3	80
Cooperación OCU	0	1	0	0	1
Espacios web	12	8	0	16	36
Automatrícula	1	1	5	0	7
Carné universitario	1	0	0	0	1
Comunicación / Redes	207	125	83	153	568
Comunicación / Telefonía fija	88	72	61	100	321
Comunicación / Telefonía móvil	14	9	11	20	54
Comunicación/ Plasmás	1	1	0	0	2
Comunicación/ Wifi	41	35	23	28	127
Firma electrónica	227	221	78	78	604
Instalación- configuración ofimática	41	81	44	77	243
Listas distribución	10	13	12	17	52
Portal Web Centros	17	10	21	13	61
Portal Web Centros/Tutorías	12	3	24	4	43
Portal institucional www.unex.es	41	36	36	51	164
Portal Web Grupos Investigación	3	1	0	8	12
Portal Servicios UEX	12	16	9	9	46
Problemas con DNS	3	4	4	5	16
Configuración impresoras	12	0	0	0	12
Problemas con S.O.	3	15	1	12	31
Problemas con software oficial	17	20	12	21	70
Problemas virus-antivirus	2	1	0	0	3
Correo electrónico / antiguo sistema	8	7	18	3	36
Correo electrónico / sistema Zimbra	115	44	14	46	219
Problemas con POD, OCA y horarios	11	5	7	8	31
Problemas con SASER, IDUEX y PINWEB	17	21	10	20	68
Problemas con Sendero y Sorolla	16	22	19	29	86
Problemas con otras aplicaciones	73	52	52	77	254
Videoconferencia / adobe Connect	13	19	4	14	50
Videoconferencia / Salas siue	8	14	4	9	35
TOTAL	1044	908	560	821	3333

3. Llamadas recibidas en el teléfono 924 289318

TELÉFONO					
	1er T.	2do T.	3er T.	4º T.	TOTAL
Red	93	56	52	49	250
Telefonía	35	20	29	21	105
Carné Universitario	0	0	0	0	0
Correo electrónico	119	86	87	78	370
Firma electrónica		359	74	54	487
Inst. config. ofimática	86	70	83	77	316
IDUEX / PINWEB	55	24	116	45	240
Actas	7	35	0	0	42
Matrícula	28	8	48	42	126
Virus/ antivirus	1	2	0	0	3
Desbloqueo TS	0	2	0	0	2
Portal Web	86	55	44	12	197
Portal Web / Tutorías	7	9	0	0	16
SPSS	3	12	0	2	17
BATUSI	20	17	8	8	53
Sorolla	19	25	32	53	129
Preinscripción	0	3	46	0	49
Videoconferencia	28	26	32	21	107
Otros	230	19	15	20	284
TOTAL	817	828	666	482	2793

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

E-MAIL					
	1er T.	2do T.	3er T.	4º T.	TOTAL
Red	63	31	36	56	186
Telefonía	29	13	19	28	89
Carné Universitario	0	0	0	0	0
Correo electrónico	98	75	89	110	372
Firma digital	183	262	124	4	573
Ins. config. ofimática	36	22	27	48	133
IDUEX / PINWEB	48	33	131	72	284
Actas	7	7	2	0	16
Matrícula	22	22	61	38	143
Virus / antivirus	1	0	0	0	1
Desbloqueo TS	0	0	0	0	0
Portal Web	56	82	142	12	292
Portal Web/Tutorías	7	5	31	3	46
SPSS	1	5	2	19	27
BATUSI	5	5	3	6	19
Sorolla	7	5	5	9	26
Preinscripción	0	10	68	0	78
Videoconferencia	4	4	1	11	20
Otros	13	41	58	30	142
TOTAL	580	622	799	446	2447