

RESUMEN ANUAL

En este documento se recopilan las incidencias recibidas en el año 2018 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.

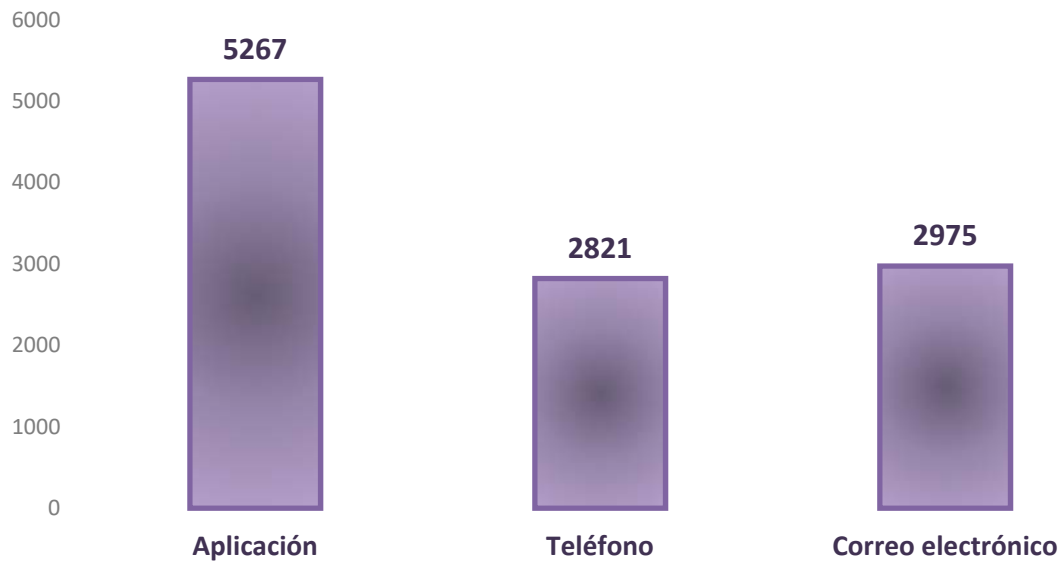
Correo electrónico: Los correos recibidos se tramitan de dos formas:

- 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 2018			
Aplicación	Teléfono	Correo electrónico	TOTAL
5267	2821	2975	11063

Año 2018



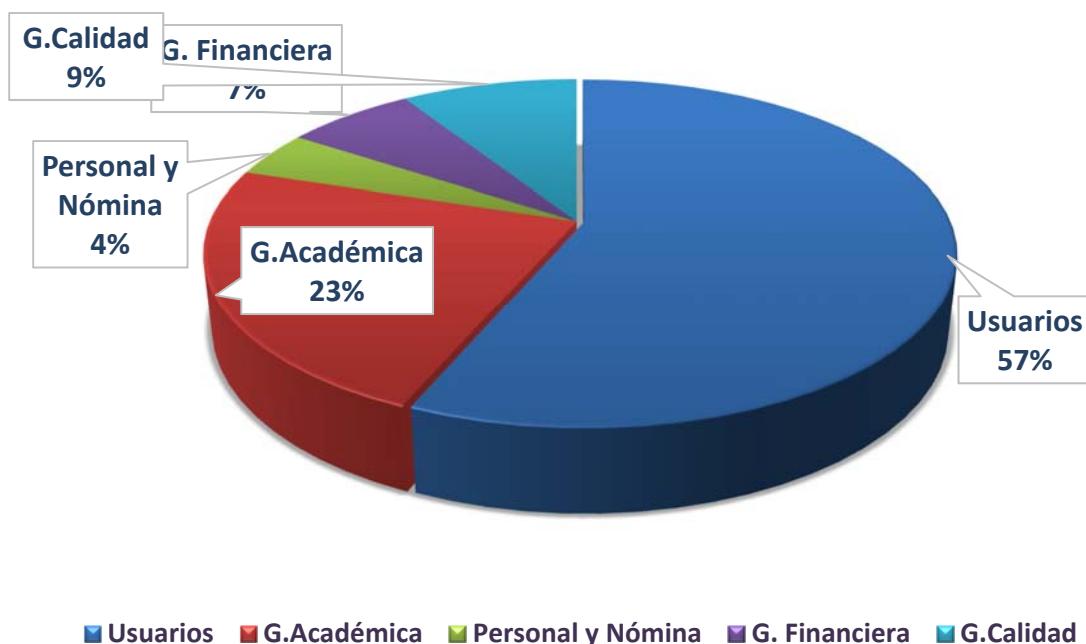
ESTADÍSTICAS DE LOS DIFERENTES SISTEMAS

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	331	50	10	18	18	427
Febrero	402	98	17	40	5	562
Marzo	263	62	27	34	65	451
Abril	184	40	24	30	288	566
Mayo	278	63	19	37	11	408
Junio	284	98	14	35	27	458
Julio	261	205	13	27	5	511
Agosto	39	32	31	9	0	111
Septiembre	301	276	28	28	27	660
Octubre	283	178	15	44	11	531
Noviembre	220	80	21	45	13	379
Diciembre	129	54	7	4	9	203
TOTAL	2975	1236	226	351	479	5267

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 (2975 en total)

CATEGORÍA	1er T.	2do T.	3er T.	4º T.	TOTAL
Actas web	15	42	7	0	64
Ad. Electrónica/Registro	224	58	70	53	405
Cooperación OCU	2	0	0	1	3
Espacios web	16	14	9	12	51
Automatrícula	3	4	1	0	8
Carné universitario	0	2	1	0	3
Comunicación/ Acceso a edificios	0	0	0	10	10
Comunicación / Redes	123	131	87	105	446
Comunicación / Telefonía fija	71	57	60	114	302
Comunicación / Telefonía móvil	12	9	5	6	32
Comunicación/ Plasmás	0	0	0	0	0
Comunicación/ Wifi	37	22	13	25	97
Firma electrónica	127	96	57	13	293
Instalación- configuración ofimática	67	48	34	39	188
Listas distribución	15	11	4	10	40
Portal Web Centros	17	12	21	6	56
Portal Web Centros/Tutorías	4	0	16	6	26
Portal institucional www.unex.es	40	42	29	33	144
Portal Web Grupos Investigación	3	0	0	0	3
Portal Servicios UEX	3	16	16	18	53
Problemas con DNS	2	3	4	4	13
Configuración impresoras	0	3	0	0	3
Problemas con S.O.	13	3	5	0	21
Problemas con software oficial	11	18	6	10	45
Problemas virus-antivirus	1	0	2	4	7
Correo electrónico / antiguo sistema	6	0	0	1	7
Correo electrónico / sistema Zimbra	39	40	35	41	155
Problemas con POD, OCA y horarios	9	16	16	5	46
Problemas con SASER, IDUEX y PINWEB	25	15	21	6	67
Problemas con Sendero y Sorolla	25	15	29	28	97
Problemas con otras aplicaciones	64	35	29	58	186
Videoconferencia / adobe Connect	4	10	6	4	24
Videoconferencia / Salas siue	18	24	18	20	80
TOTAL	996	746	601	632	2975

3. Llamadas recibidas en el teléfono 924 289318

TELÉFONO					
	1er T.	2do T.	3er T.	4º T.	TOTAL
Red	67	55	51	62	250
Telefonía	25	20	28	65	105
Carné Universitario	3	0	0	0	0
Correo electrónico	92	79	60	66	370
Inst. config. ofimática	104	73	53	76	316
IDUEX / PINWEB	38	27	28	36	240
Actas	13	4	14	3	42
Matrícula	18	20	15	23	126
Virus/ antivirus	0	11	0	0	3
Desbloqueo TS	2	7	0	6	2
Portal Web	37	41	33	72	197
Portal Web / Tutorías	1	6	14	0	16
SPSS	0	0	0	2	17
BATUSI	31	15	17	12	53
Sorolla	65	49	33	74	129
Preinscripción	0	9	0	0	49
Videoconferencia	21	28	27	22	107
Otros	20	21	14	14	284
Firma digital	110	108	65	51	334
Registro	73	76	23	9	181
TOTAL	720	649	475	593	2821

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