

RESUMEN TRIMESTRAL

En este documento se recopila las incidencias recibidas en este período 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:

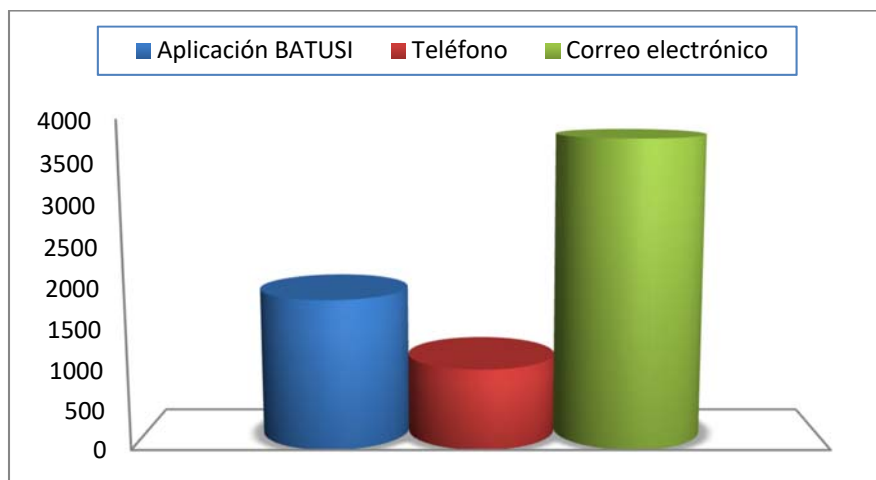
- Las que se resuelven en la misma llamada resolviendo las dudas, problemas del usuario, etc.
- Las que dan lugar a la apertura de una incidencia en el sistema informático, para su posterior control, seguimiento y resolución de la misma.

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

CUARTO TRIMESTRE 2018			
Aplicación BATUSI	Teléfono	Correo electrónico	TOTAL
1855	1002	3781	6638

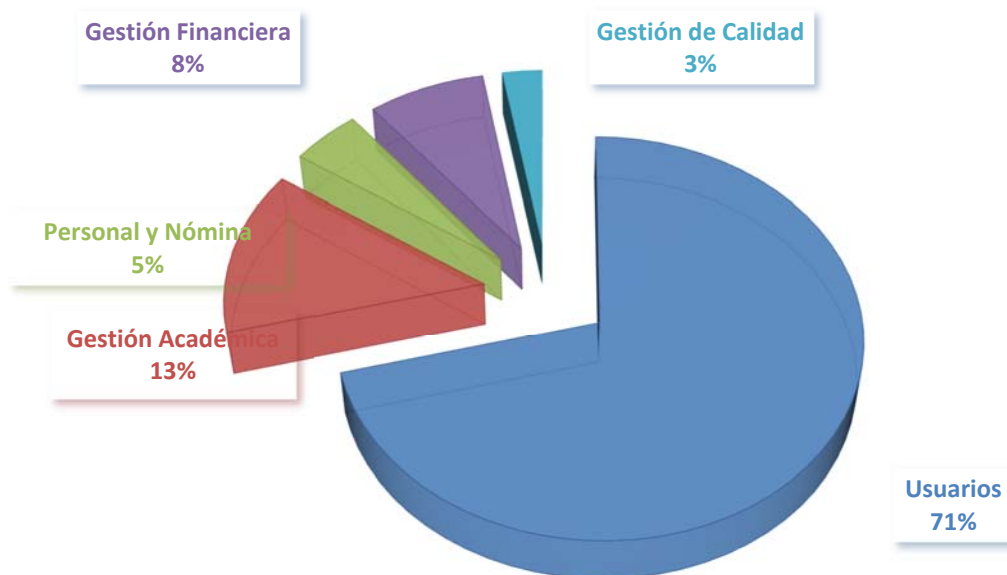


ESTADÍSTICAS DE LOS DIFERENTES SISTEMAS

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 informático, y los grupos de *Usuarios* y *Personal y Nómina* por el personal del SIUE. En octubre de 2015 se creó el Grupo Gestión de Calidad para las incidencias de la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad.

	Usuarios	Gestión Académica	Personal y Nómina	Gestión Financiera	Gestión de Calidad	TOTAL
Abril	438	66	22	70	27	623
Mayo	531	80	43	52	15	721
Junio	348	105	23	26	9	511
TOTAL	1317	251	88	148	51	1855



Aplicación BATUSI. Grupo Usuarios				
INCIDENCIAS	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
Actas web	6	8	8	22
Ad. Electrónica/Registro	21	23	21	65
Cooperación OCU	0	2	0	2
Espacios web	0	0	0	0
Automatricula	0	0	8	8
Carné universitario	3	0	0	3
Comunicación / Acceso a edificios	5	3	7	15
Comunicación/ Redes	44	55	39	138
Comunicación/ Telefonía fija	46	35	20	101
Comunicación/ Telefonía móvil	2	2	3	7
Comunicación/ Wifi	15	22	6	43
Firma electrónica	3	5	69	77
Instalación- configuración ofimática	22	43	17	82
Listas distribución	9	4	1	14
Portal Web Centros	6	8	4	18
Portal Web Centro/Tutorías	0	1	4	5
Portal institucional www.unex.es	25	44	20	89
Portal Web Grupos Investigación	0	0	0	0
Portal Servicios UEX	18	17	8	43
Problemas con DNS	0	3	1	4
Problema con hardware / config. impresoras	0	0	0	0
Problemas con S.O.	0	2	2	4
Problemas software oficial	8	2	4	14
Problemas virus-antivirus	0	1	2	3
Correo electrónico / antiguo sistema	0	1	0	1
Correo electrónico / sistema Zimbra	115	162	44	321
Problemas con POD, OCA y horarios	4	5	2	11
Problemas con SASER, IDUEX y PINWEB	18	18	8	44
Problemas con Sendero y Sorolla	23	16	5	44
Problemas con otras aplicaciones	24	21	22	67
Videoconferencia/adobe connect	5	8	10	23
Videoconferencia/salas siue	16	20	13	49
TOTAL	438	531	348	1317

2. Llamadas recibidas en el teléfono 924 289318

LLAMADAS				
	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
Red	29	38	34	101
Telefonía	18	26	16	60
Carné Universitario	0	0	0	0
Correo electrónico	29	49	53	131
Inst.config.ofimática	39	45	61	145
IDUEX/PINWEB	15	40	62	117
Actas	8	7	9	24
Matrícula	3	12	11	26
Virus/antivirus	0	1	2	3
Desbloqueo TS	0	4	10	14
Portal Web	24	39	45	108
Portal Web centros/tutorías	0	2	2	4
SPSS	0	0	0	0
BATUSI	15	7	11	33
Sorolla	19	17	19	55
Preinscripción	0	0	0	0
Videoconferencia	14	16	14	44
Otros	9	8	17	34
Firma digital	26	30	25	81
Registro	7	8	7	22
TOTAL	255	349	398	1002

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

CORREOS				
	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
Red	22	18	15	55
Telefonía	10	15	4	29
Carné Universitario	0	0	0	0
Correo electrónico	144	145	18	307
Firma electrónica	0	25	70	95
Inst.config.ofimática	35	28	9	72
IDUEX/PINWEB	141	418	2236	2795
Actas	5	17	21	43
Matrícula	2	6	5	13
Virus/antivirus	0	0	0	0
Desbloqueo TS	0	4	7	11
Portal Web	42	53	6	101
Portal web centros/tutorías	1	7	8	16
SPSS	0	0	3	3
BATUSI	6	18	3	27
Sorolla	13	17	10	40
Preinscripción	0	28	18	46
Videoconferencia	0	6	3	9
Registro	0	12	6	18
Otros	39	42	20	101
TOTAL	460	859	2462	3781