

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:

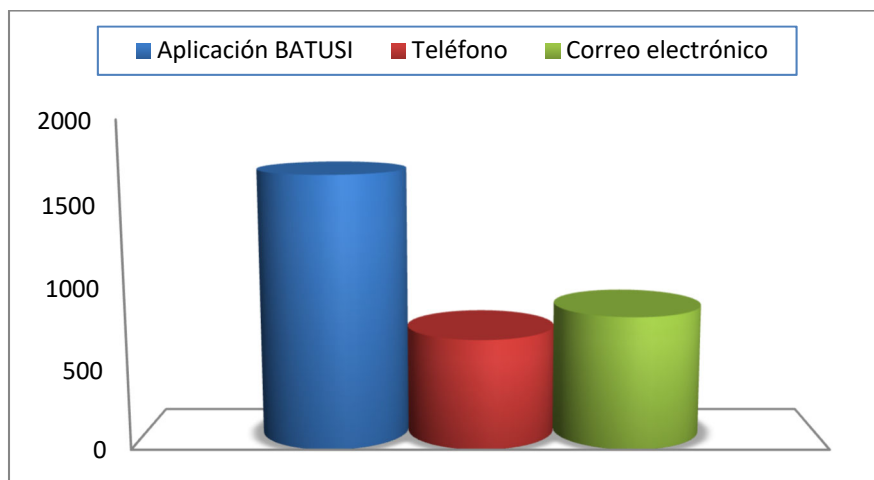
- Las que se resuelven en la misma llamada resolviendo las dudas, problemas del usuario, etc.
- Las que dan lugar a la apertura de una incidencia en el sistema informático, para su posterior control, seguimiento y resolución de la misma.

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 2019			
Aplicación BATUSI	Teléfono	Correo electrónico	TOTAL
1676	682	822	3180

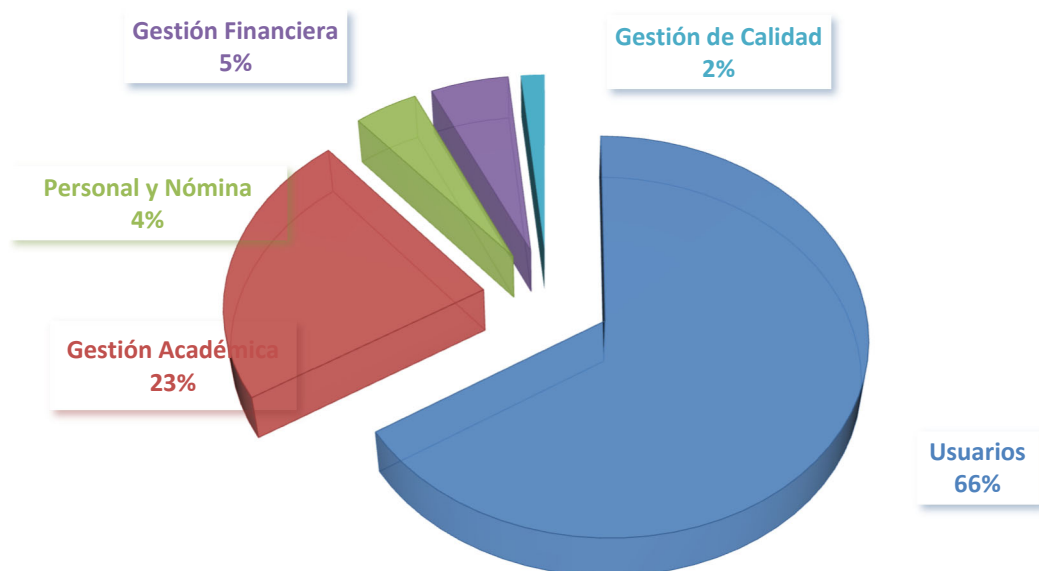


ESTADÍSTICAS DE LOS DIFERENTES SISTEMAS

1. Incidencias totales recibidas a través de la aplicación [\(<http://batusi.unex.es>\)](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
Octubre	329	253	22	42	7	653
Noviembre	345	64	38	31	13	491
Diciembre	433	63	13	16	7	532
TOTAL	1107	380	73	89	27	1676



Aplicación BATUSI. Grupo Usuarios				
INCIDENCIAS	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Actas web	1	2	0	3
Ad. Electrónica/Registro	12	16	11	39
Cooperación OCU	1	3	0	4
Espacios web	8	13	0	21
Automatricula	0	0	0	0
Carné universitario	0	0	0	0
Comunicación / Acceso a edificios	8	7	7	22
Comunicación/ Redes	47	39	36	122
Comunicación/ Telefonía fija	41	32	17	90
Comunicación/ Telefonía móvil	1	0	0	1
Comunicación/ Wifi	15	7	5	27
Firma electrónica	1	7	1	9
Instalación- configuración ofimática	29	34	21	84
Listas distribución	3	6	3	12
Portal Web Centros	8	5	2	15
Portal Web Centro/Tutorías	5	1	0	6
Portal institucional www.unex.es	18	10	10	38
Portal Web Grupos Investigación	0	0	0	0
Portal Servicios UEX	14	11	3	28
Problemas con DNS	2	1	1	4
Problema con hardware / config. impresoras	1	3	7	11
Problemas con S.O.	7	2	1	9
Problemas software oficial	11	24	259	294
Problemas virus-antivirus	0	4	0	4
Correo electrónico / antiguo sistema	0	0	1	1
Correo electrónico / sistema Zimbra	37	50	24	111
Problemas con POD, OCA y horarios	6	8	0	14
Problemas con SASER, IDUEX y PINWEB	7	5	2	14
Problemas con Sendero y Sorolla	15	13	5	33
Problemas con otras aplicaciones	21	39	12	72
Videoconferencia/adobe connect	4	0	2	6
Videoconferencia/salas siue	6	3	3	12
TOTAL	329	345	433	1107

2. Llamadas recibidas en el teléfono 924 289318

LLAMADAS				
	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Red	26	25	12	63
Telefonía	32	30	9	71
Carné Universitario	2	2	2	6
Correo electrónico	25	27	15	67
Inst.config.ofimática	15	35	23	73
IDUEX/PINWEB	28	17	24	69
Actas	2	4	4	10
Matrícula	11	11	5	27
Virus/antivirus	2	2	6	10
Desbloqueo TS	3	4	3	10
Portal Web	21	11	17	49
Portal Web centros/tutorías	2	3	5	10
SPSS	0	1	2	3
BATUSI	8	12	6	26
Sorolla	29	20	12	61
Preinscripción	2	2	2	6
Videoconferencia	11	4	5	20
Otros	6	9	12	27
Firma digital	18	12	25	55
Registro	10	3	6	19
TOTAL	253	234	195	682

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

CORREOS				
	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Red	15	23	12	50
Telefonía	29	15	18	62
Carné Universitario	2	0	0	2
Correo electrónico	13	29	17	59
Firma electrónica	10	32	7	49
Inst.config.ofimática	12	22	23	57
IDUEX/PINWEB	248	50	35	333
Actas	7	9	0	16
Matrícula	22	7	3	32
Virus/antivirus	1	0	3	4
Desbloqueo TS	0	5	4	9
Portal Web	3	8	13	24
Portal web centros/tutorías	7	3	4	14
SPSS	1	2	2	5
BATUSI	5	12	3	20
Sorolla	7	1	13	21
Preinscripción	0	3	3	6
Videoconferencia	4	4	9	17
Registro	4	8	9	21
Otros	13	8	0	21
TOTAL	403	241	178	822