

## **RESUMEN ANUAL**

En este documento se recopilan las incidencias recibidas en el año 2012 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.

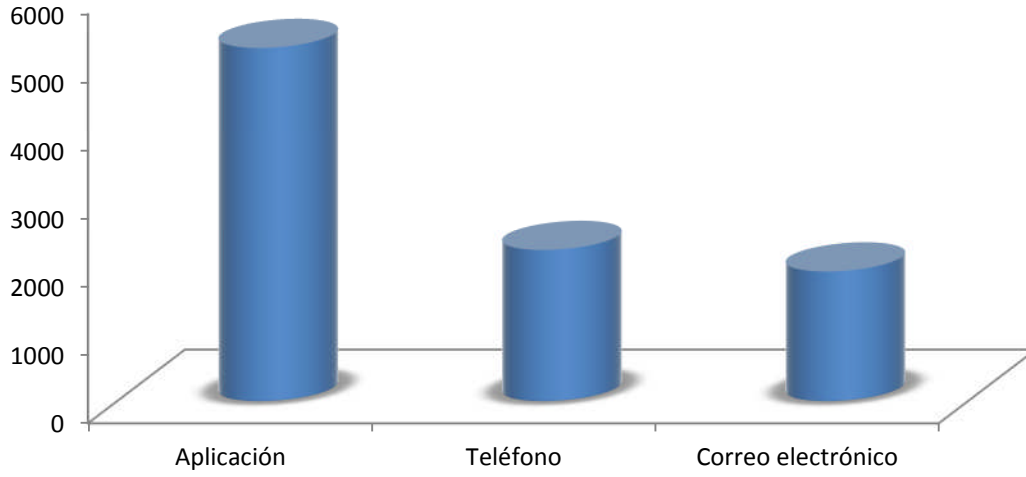
**Correo electrónico:** Los correos recibidos se tramitan de dos formas:

- 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**

<b>AÑO 2013</b>			
<b>Aplicación</b>	<b>Teléfono</b>	<b>Correo electrónico</b>	<b>TOTAL</b>
5179	2215	1899	<b>9293</b>

## Año 2013



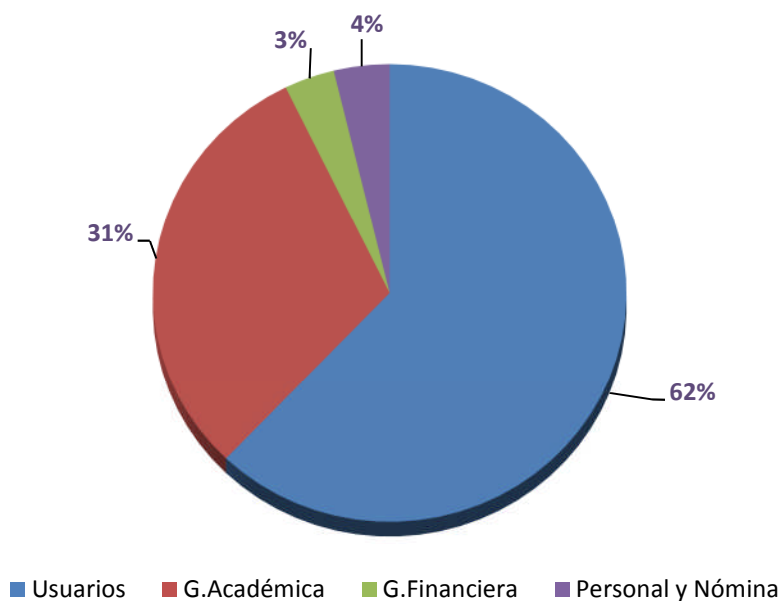
## ESTADÍSTICAS DE LOS DIFERENTES SISTEMAS

### 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	TOTAL
<b>Enero</b>	338	83	23	5	449
<b>Febrero</b>	450	145	26	16	637
<b>Marzo</b>	272	70	10	5	357
<b>Abril</b>	300	53	12	20	385
<b>Mayo</b>	282	74	10	11	377
<b>Junio</b>	216	93	14	16	339
<b>Julio</b>	215	241	13	22	491
<b>Agosto</b>	42	6	5	3	56
<b>Septiembre</b>	328	360	12	19	719
<b>Octubre</b>	336	289	31	27	683
<b>Noviembre</b>	269	112	21	21	423
<b>Diciembre</b>	170	60	20	13	263
<b>TOTAL</b>	<b>3218</b>	<b>1586</b>	<b>197</b>	<b>178</b>	<b>5179</b>

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 (3208 en total)**

<b>CATEGORÍA</b>	<b>1er T.</b>	<b>2do T.</b>	<b>3er T.</b>	<b>4º T.</b>	<b>TOTAL</b>
Actas web	37	16	22	9	<b>74</b>
Cooperación OCU	0	1	0	0	<b>1</b>
Espacios web	43	27	11	14	<b>95</b>
Automatrícula	0	0	6	0	<b>6</b>
Carné universitario	44	11	2	3	<b>60</b>
Comunicación/ Redes	204	152	89	147	<b>592</b>
Comunicación / Telefonía	115	99	65	105	<b>384</b>
Comunicación / Plasmas	12	11	3	8	<b>34</b>
Comunicación/ Wifi	35	24	16	44	<b>119</b>
Instalación- configuración ofimática	83	60	48	74	<b>265</b>
Listas distribución	8	8	7	4	<b>27</b>
Portal Web Centros	23	30	32	20	<b>105</b>
Portal institucional www.unex.es	39	55	34	32	<b>160</b>
Portal Web Grupos Investigación	21	7	18	9	<b>55</b>
Portal Servicios UEX	18	17	24	19	<b>78</b>
Problemas con DNS	1	4	1	0	<b>6</b>
Problemas con hardware	20	23	17	24	<b>84</b>
Problemas con S.O.	8	9	5	11	<b>33</b>
Problemas con software oficial	41	27	10	28	<b>106</b>
Problemas virus-antivirus	13	7	5	1	<b>26</b>
Problemas correo electrónico	101	66	61	54	<b>282</b>
Problemas con POD, OCA y horarios	28	16	22	19	<b>85</b>
Problemas con SASER, IDUEX y PINWEB	14	16	10	17	<b>57</b>
Problemas con Sendero y Sorolla	46	21	15	40	<b>122</b>
Problemas con otras aplicaciones	82	68	44	72	<b>266</b>
Solicitud videoconferencia	24	23	18	21	<b>86</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1060</b>	<b>798</b>	<b>585</b>	<b>775</b>	<b>3208</b>

### 3. Llamadas recibidas en el teléfono 924 289318

<b>TELÉFONO</b>					
	<b>1er T.</b>	<b>2do T.</b>	<b>3er T.</b>	<b>4º T.</b>	<b>TOTAL</b>
Red	73	70	48	111	<b>302</b>
Telefonía	22	27	10	21	<b>80</b>
Carné Universitario	3	5	0	6	<b>14</b>
Correo electrónico	109	88	66	92	<b>355</b>
Inst. config. ofimática	141	96	71	113	<b>421</b>
IDUEX / PINWEB	25	23	64	53	<b>165</b>
Actas	14	6	2	0	<b>22</b>
Matrícula	30	44	95	50	<b>219</b>
Virus/ antivirus	9	10	0	2	<b>21</b>
Desbloqueo TS	0	0	0	0	<b>0</b>
Portal Web	50	47	24	64	<b>185</b>
SPSS	0	4	1	13	<b>18</b>
BATUSI	3	4	12	14	<b>33</b>
Sorolla	15	13	16	38	<b>82</b>
Preinscripción	0	0	60	1	<b>61</b>
Videoconferencia	18	31	11	4	<b>64</b>
Otros	28	58	49	38	<b>173</b>
<b>TOTAL</b>	<b>540</b>	<b>526</b>	<b>529</b>	<b>620</b>	<b>2215</b>

4. Correo recibido en la dirección [batusi@unex.es](mailto:batusi@unex.es)

<b>E-MAIL</b>					
	<b>1er T.</b>	<b>2do T.</b>	<b>3er T.</b>	<b>4º T.</b>	<b>TOTAL</b>
Red	30	31	24	46	<b>131</b>
Telefonía	36	28	25	18	<b>107</b>
Carné Universitario	52	5	5	7	<b>69</b>
Correo electrónico	99	119	86	89	<b>393</b>
Ins. config. ofimática	40	27	18	70	<b>155</b>
IDUEX / PINWEB	24	31	57	45	<b>157</b>
Actas	9	7	8	0	<b>24</b>
Matrícula	17	16	55	30	<b>118</b>
Virus / antivirus	33	2	1	0	<b>36</b>
Desbloqueo TS	0	0	2	0	<b>2</b>
Portal Web	45	78	51	101	<b>275</b>
SPSS	7	0	0	3	<b>10</b>
BATUSI	27	27	12	6	<b>72</b>
Sorolla	6	6	3	16	<b>31</b>
Preinscripción	1	0	52	0	<b>53</b>
Videoconferencia	23	15	1	4	<b>43</b>
Otros	65	79	36	43	<b>223</b>
<b>TOTAL</b>	<b>514</b>	<b>471</b>	<b>436</b>	<b>478</b>	<b>1899</b>