

# INFORME ANUAL SEGUIMIENTO

UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE

Año 2020

econocom

## Interlocutores

CONTACTO
Marina Borrell Paniagua
Services Manager Tel.: +34 954977903 mob.: +34 617104428 e-mail: marina.borrell@econocom.com

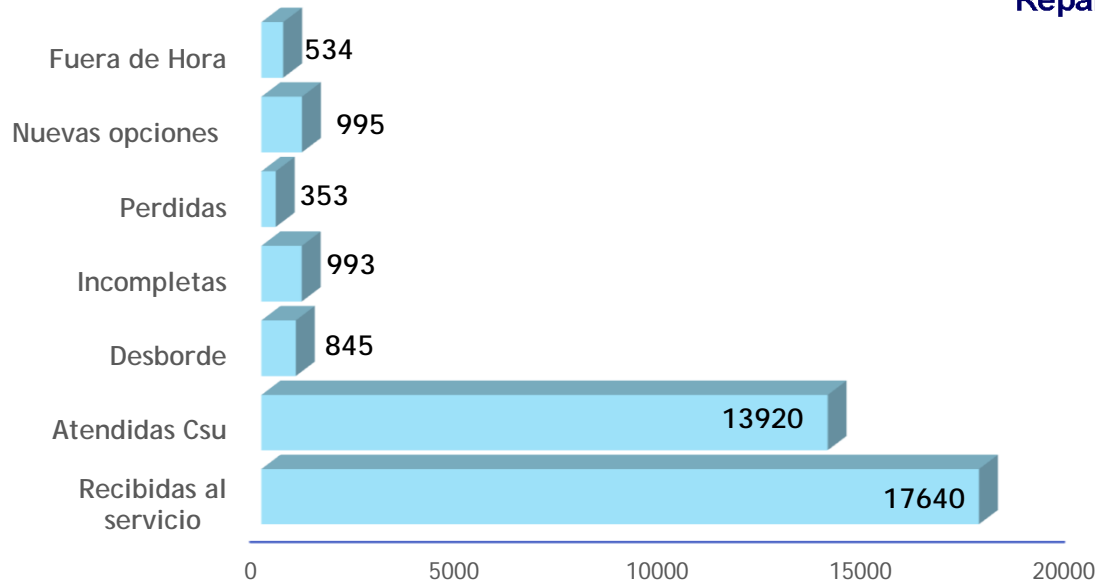
CONTACTO
Fadwa Cheikhi
Manager CDS Tel.: +34 916574300 mob.: +34 690600671 e-mail: fadwa.cheikhi@econocom.com

CONTACTO
Mario Villa
Director de operaciones Tel.: +34 91 657 43 00 mob.: +34616993937 e-mail: mario.villa@econocom.com

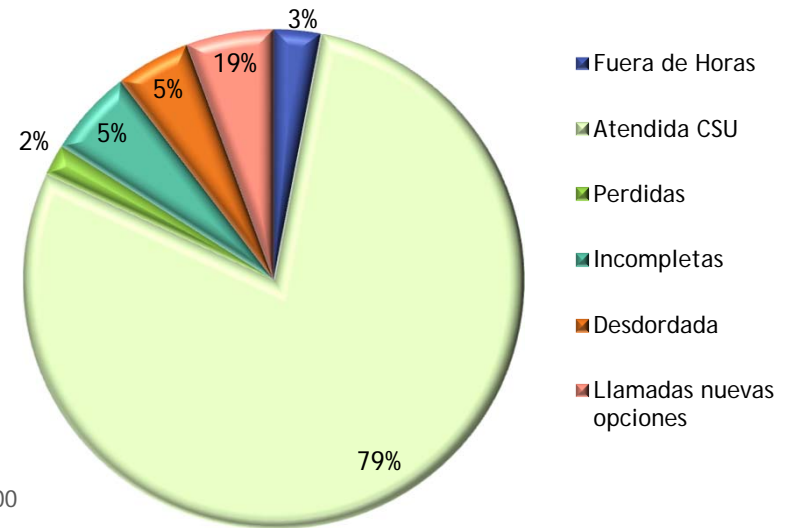
## Histórico de cambios

VERSION	FECHA	NUMERO DE PÁRRAFO	ACCION	TIPO DE CAMBIO
0001	16/01/2020	Todos	C	Creación del documento

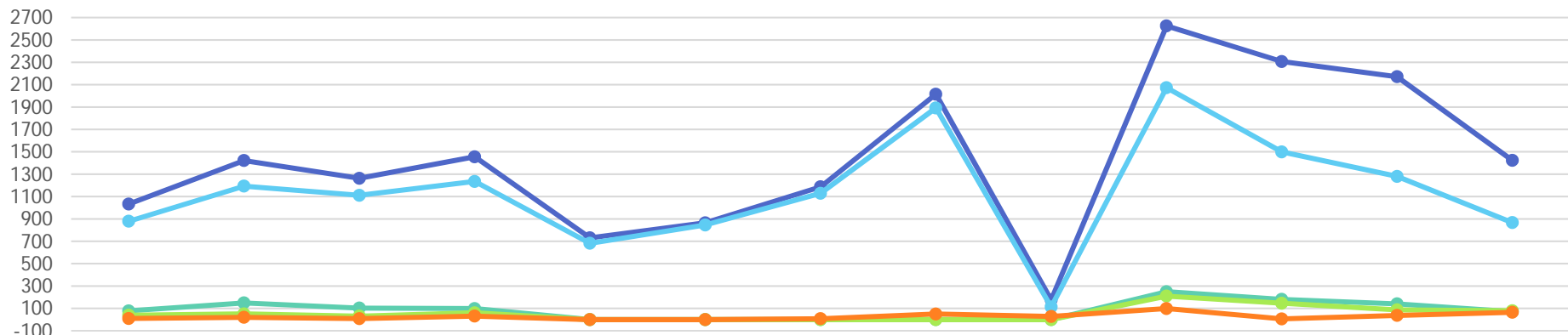
### Llamadas al Servicio año 2019



### Reparto de llamadas del año



### Distribución de llamadas por mes

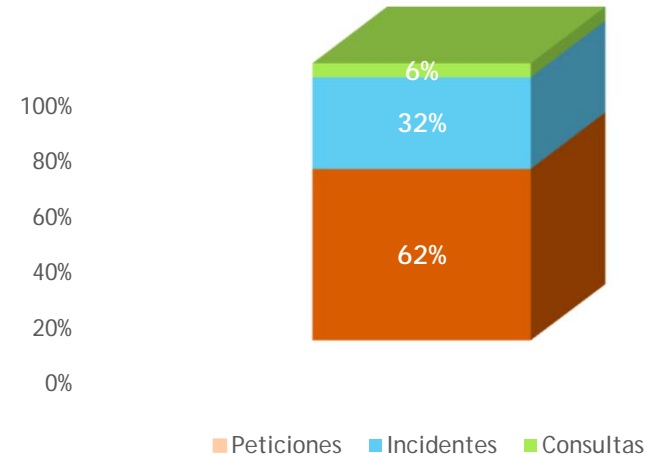


	dic-19	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20
RECIBIDAS	1033	1422	1263	1455	731	865	1187	2015	176	2625	2307	2171	1423
ATENDIDAS CSU	879	1193	1111	1235	682	846	1129	1892	113	2073	1499	1280	867
INCOMPLETAS	78	149	103	99	0	0	0	0	0	249	181	141	71
DESBORDE	39	51	31	61	0	0	0	0	0	210	146	87	79
PERDIDAS	10	20	9	31	0	0	8	50	28	99	6	37	65

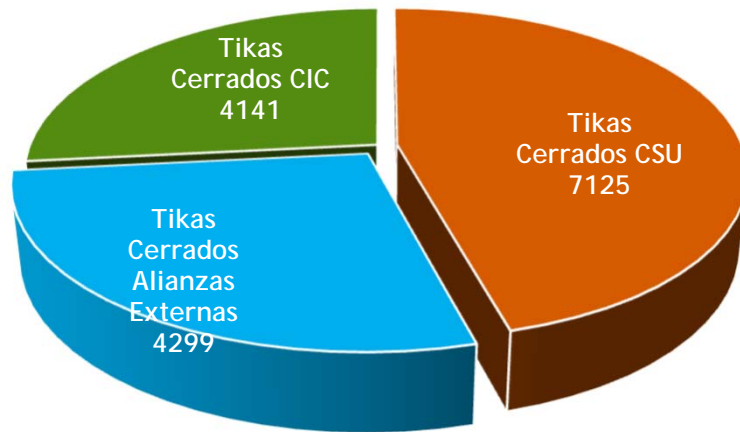
### Gestión de tickets al Servicio del año



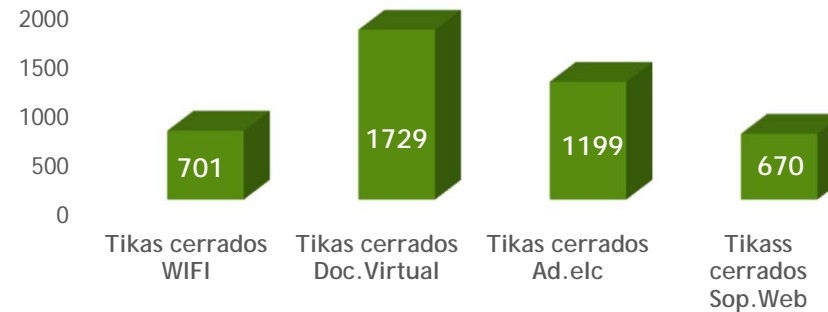
### Gestión de tickets del año por tipología



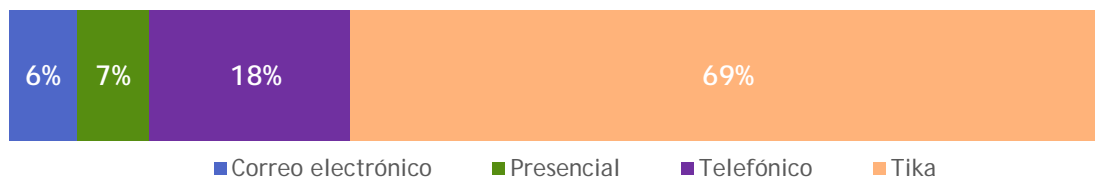
### Desglose tickets del año por grupos de trabajo



### Desglose tickets del años al Servicio alianzas externas



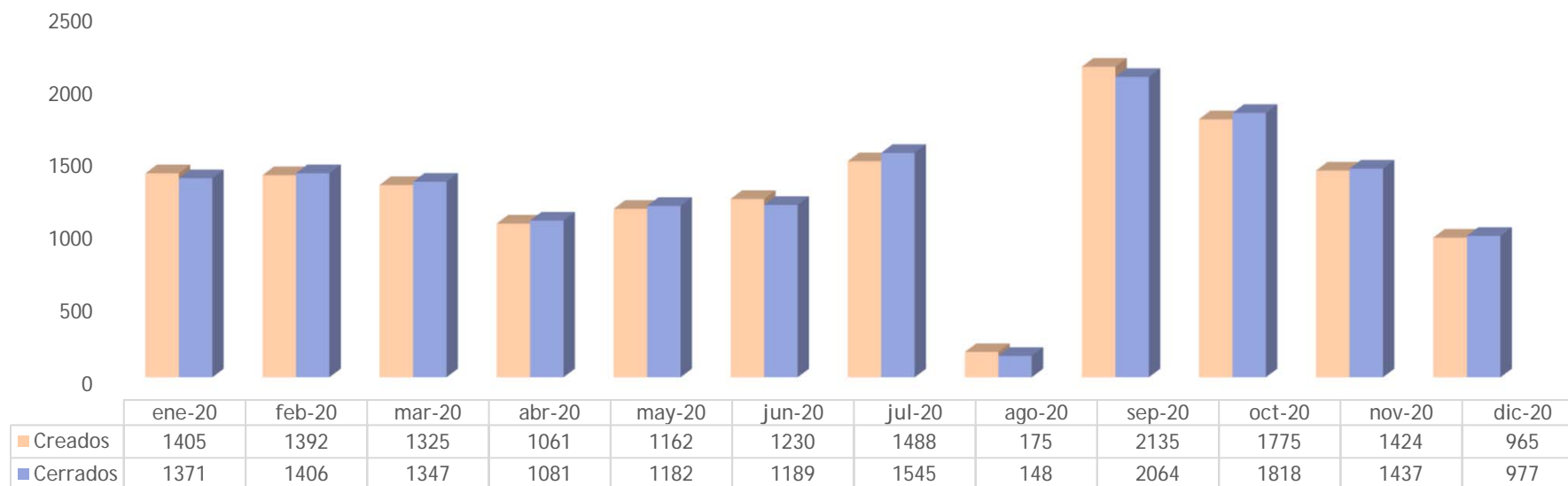
## Desglose de Tickets por canal de entrada



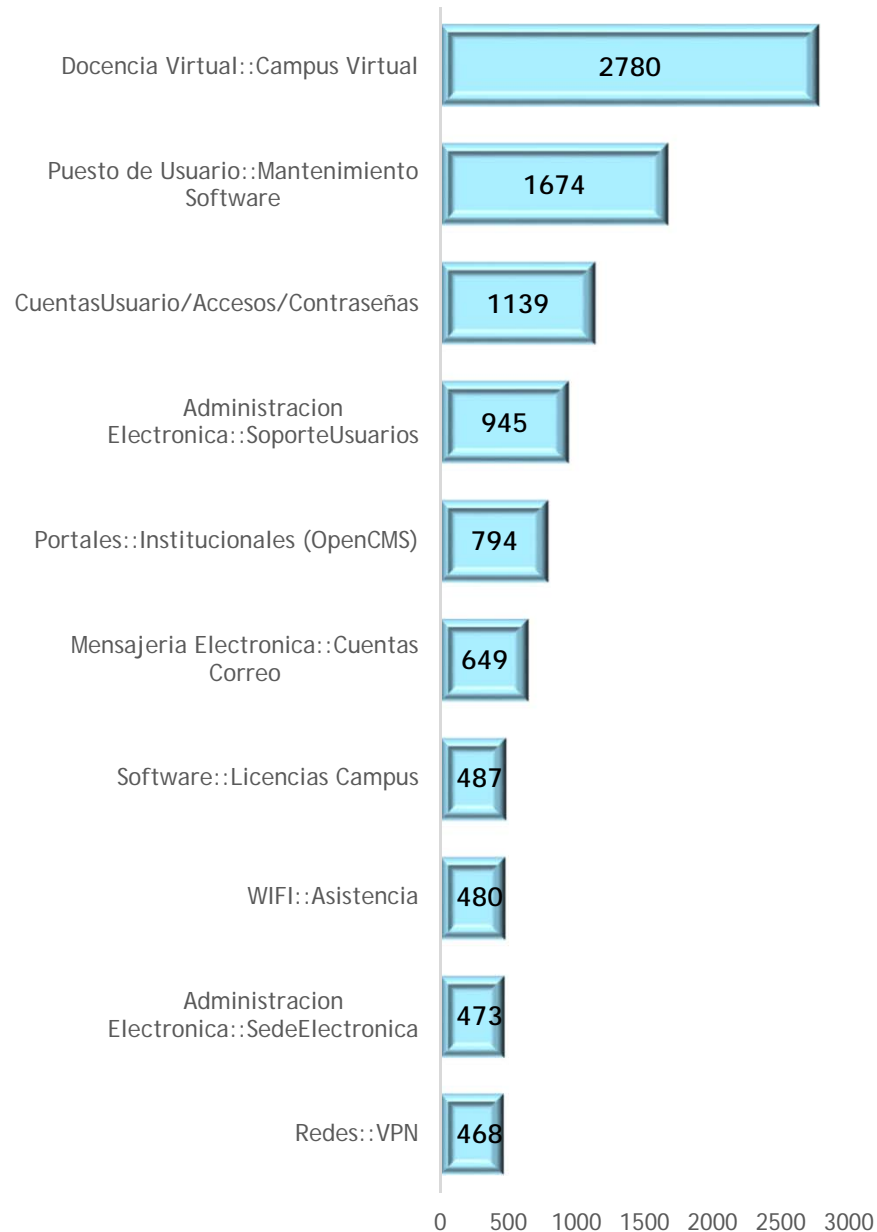
TICKETS RESUELTOS DENTRO SLA AL AÑO  
94,74%

AUTONOMÍA CSU EN EL AÑO 43,22%

## Distribución mensual de tickets creados / cerrados

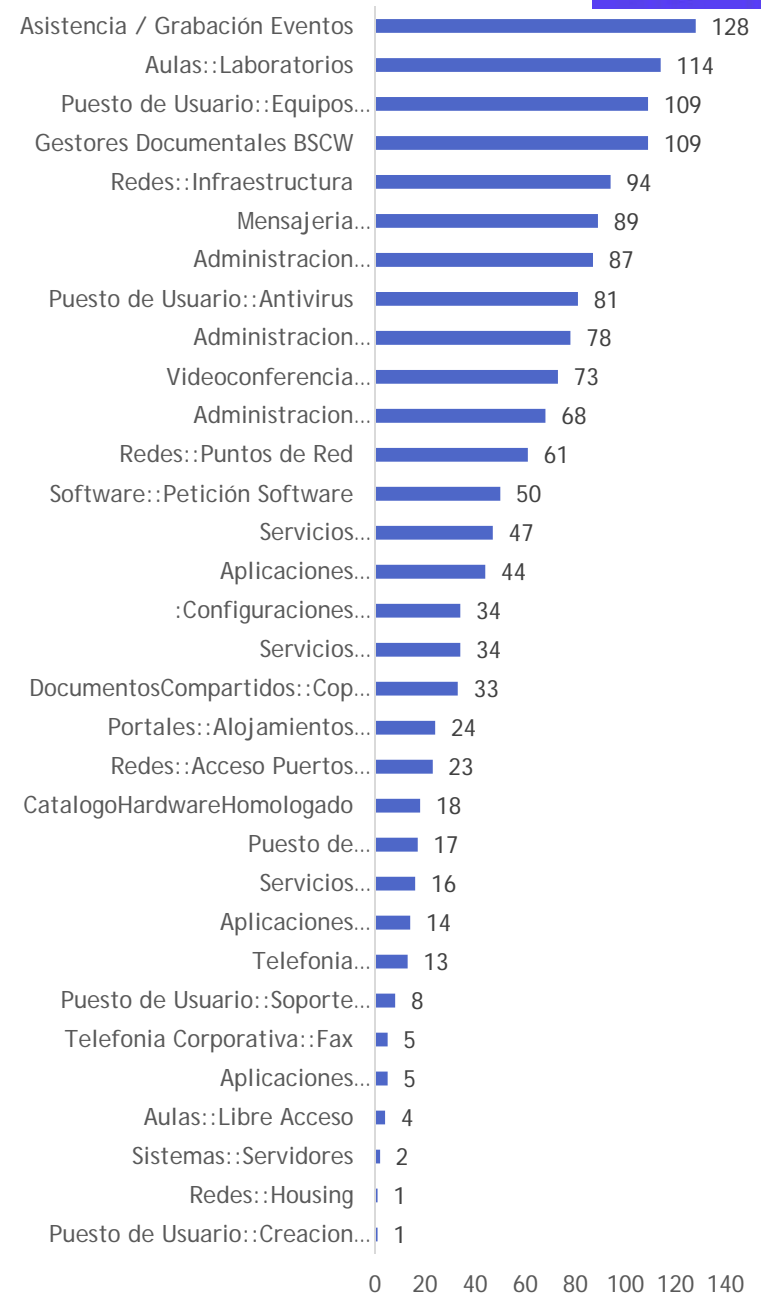
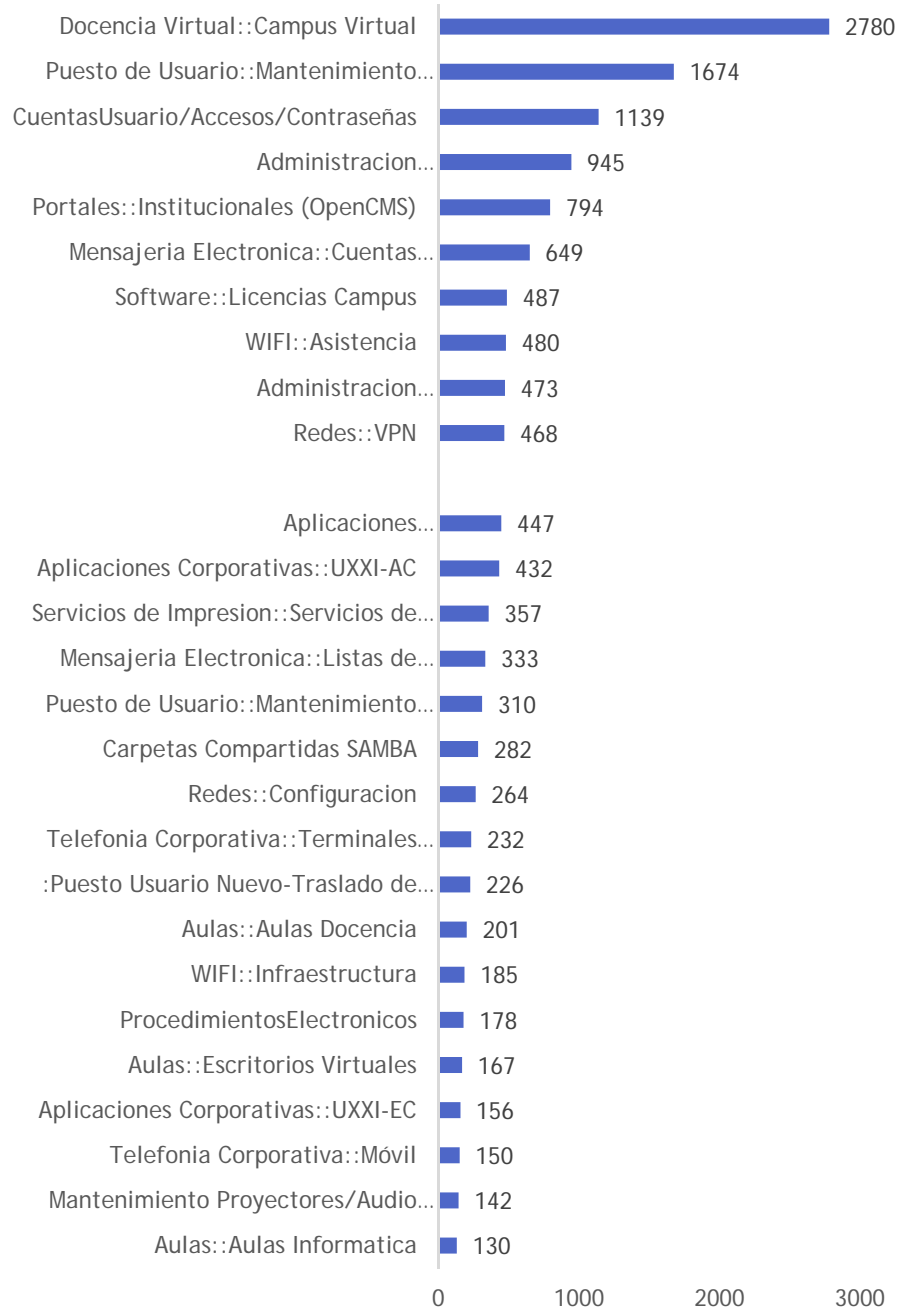


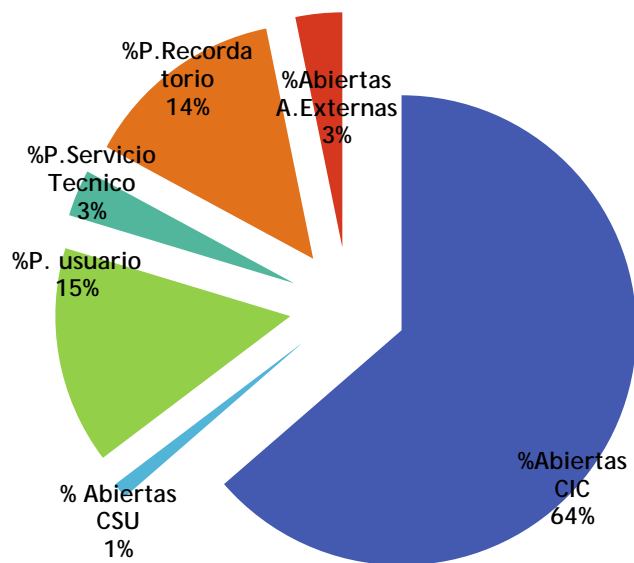
## Top 10 de tickets cerrados por cola en el año



- Docencia Virtual ha supuesto un 17,86% del total de tickets en el año 2020 frente al 8% del año 2019
- Mantenimiento Software del puesto usuario ha supuesto un 10,7% del total de tickets en el año 2020 prácticamente igual que 2019
- Accesos y contraseñas ha supuesto un 7,3% del total de tickets en el año 2020 un punto menos que en el 2019
- VPN's ha supuesto un 3% del total de los tikas del 2020, el año 2019 fue del 0,015%
- Soporte a usuarios de Administración electrónica ha supuesto un 6% del total de tickets en el año 2020 frente a 4,8% del 2015
- Portales institucionales ha supuesto un 3,12% del total de tickets en el año 2020 frente al 4,4% que supuso en el 2019
- Wifi ha supuesto un 3% del total de tikas del 2020. El 2019 fue del 11% lo que supuso la primera en el numero de tikas solicitados al servicio
- Servicios de impresión desaparece del top 10 y mensajería electrónica supone un 4% del total en el 2020

### Tickets totales por cola del año





**Tickets abiertos del CIC**

Al final del año hay un 29% mas tickets pendientes del CIC que al final del año anterior

**Tickets abiertos del CSU**

Al final de año hay un 100% mas tickets pendientes del CSU que al final del año anterior

**Tickets Pendientes de acción usuario**

Al final de año hay un 155% menos tickets pendiente de usuario que al final del año anterior

**Tickets Pendientes de un Servicio Técnico**

Al final de año hay un 60% menos tickets pendiente de S. Técnico al final del año anterior

**Tickets Pendientes de recordatorio** (sin poder actuar sobre ellos por causa ajenas a la anteriores)

Al final de año hay un 86% mas tickets pendientes del recordatorio que el año al final del año anterior

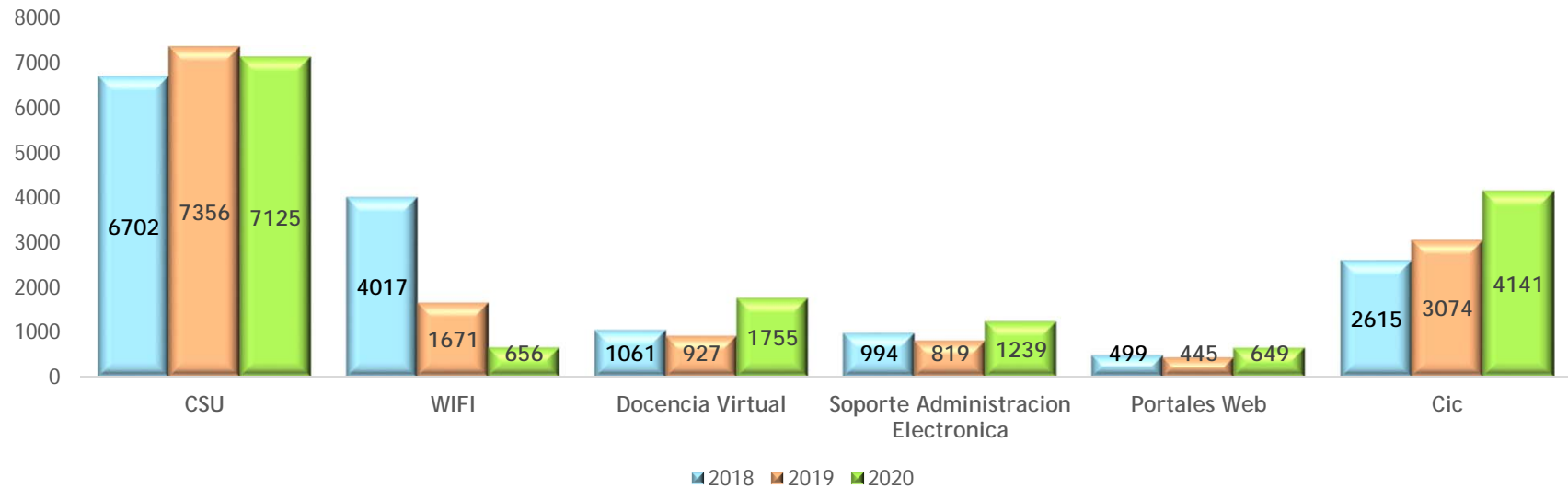
**Tickets abiertos de Alianzas Externas**

Al final de año hay un 100% mas tickets pendientes de Alianzas Externas que al final del año anterior

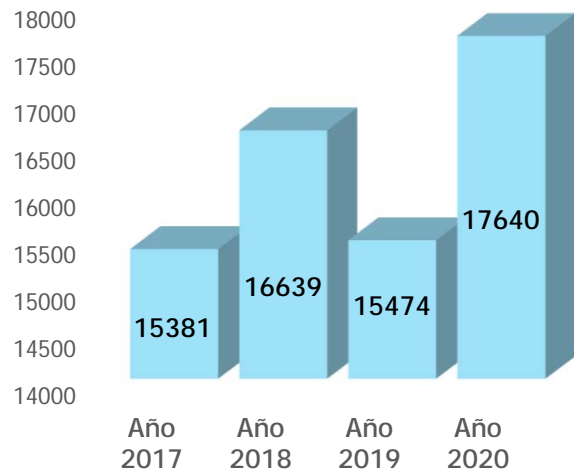
[Volver al inicio](#)



### Comparativa Tickets cerrados años anteriores



### Comparativa llamadas recibidas años anteriores



### Comparativa top 10 colas año anterior

