

# INFORME ANUAL SEGUIMIENTO

UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE

Año 2022

econocom

## Interlocutores

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

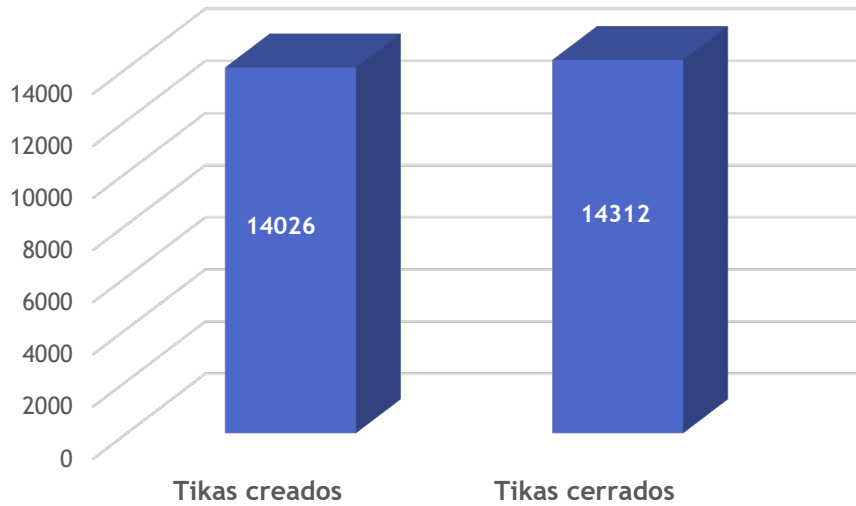
CONTACTO
Fadwa Cheikhi
Manager CDS Tel.: +34 916574300 mob.: +34 690600671 e-mail: fadwa.cheikhi@econocom.com

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

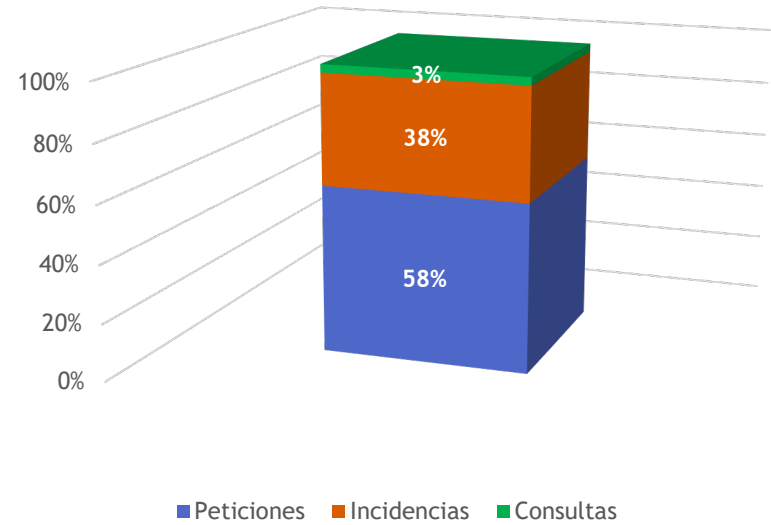
## Histórico de cambios

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

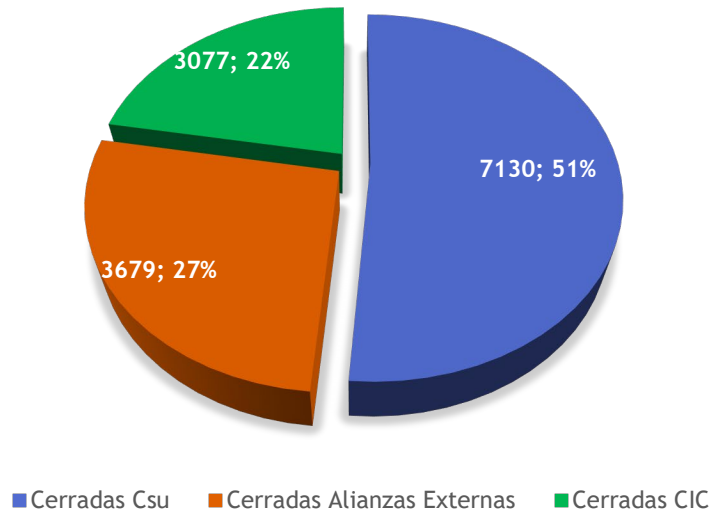
### Gestión de tickets al Servicio del año



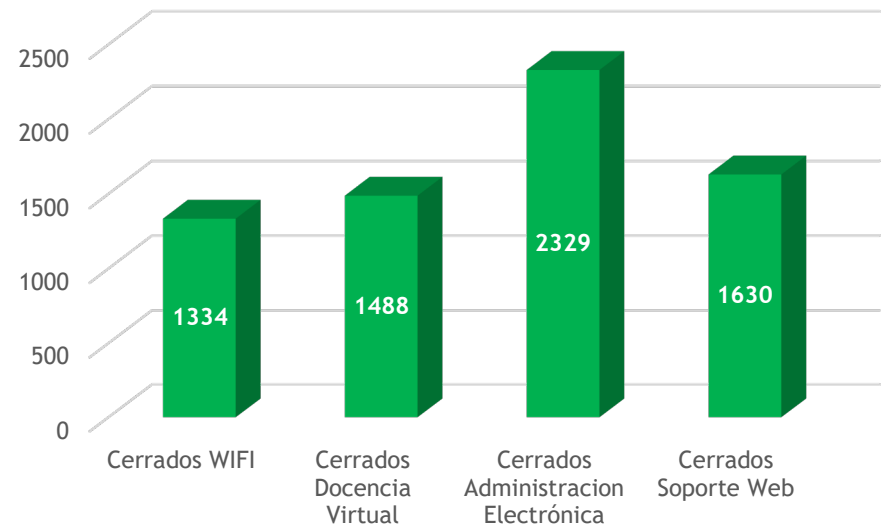
### Gestión de tickets del año por tipología



### Desglose tickets del año por grupos de trabajo

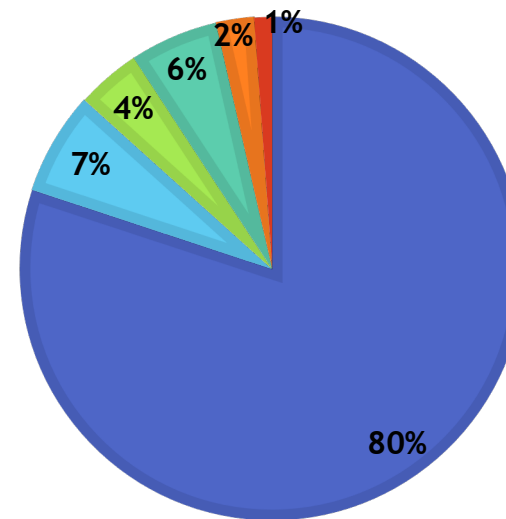
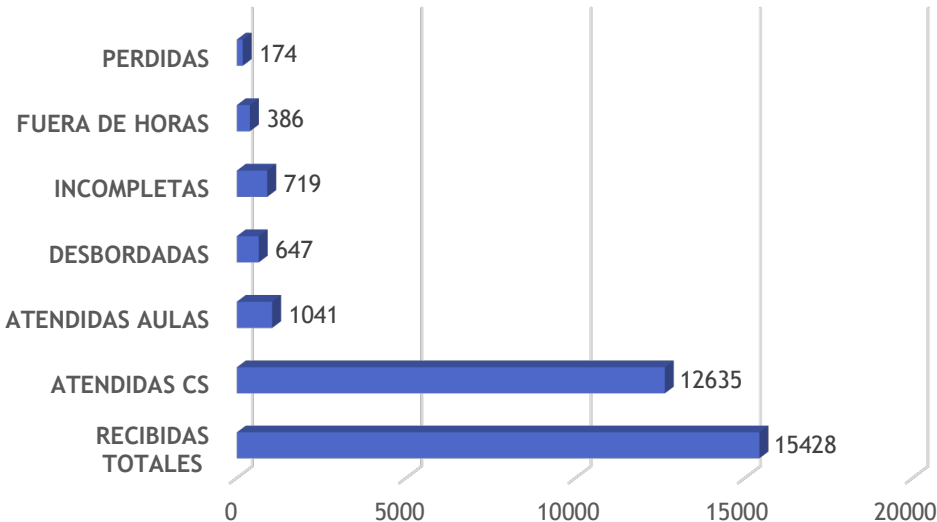


### Desglose tickets del años al Servicio alianzas externas

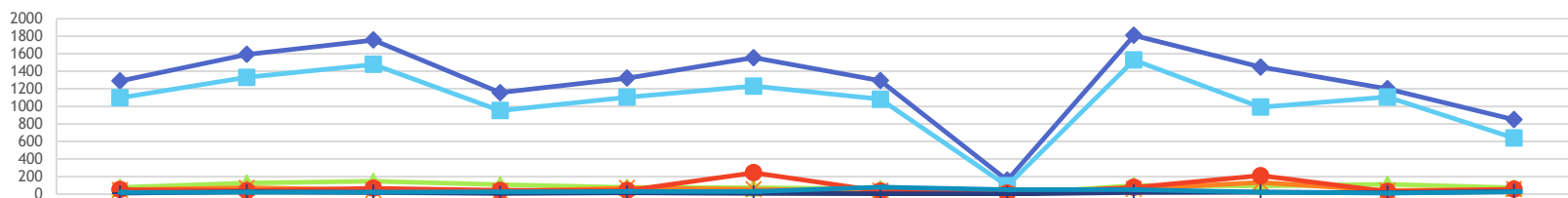


## Reparto de llamadas del año

■ ATENDIDAS CS ■ ATENDIDAS AULAS ■ DESBORDADAS ■ INCOMPLETAS ■ FUERA DE HORAS ■ PERDIDAS

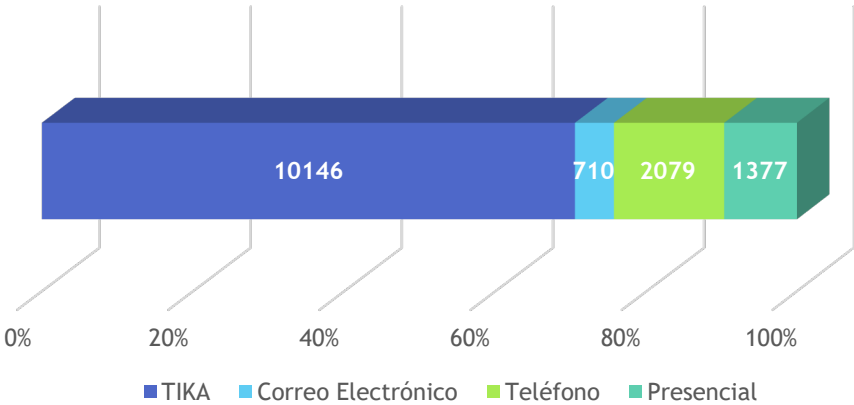


## Distribución de llamadas por mes



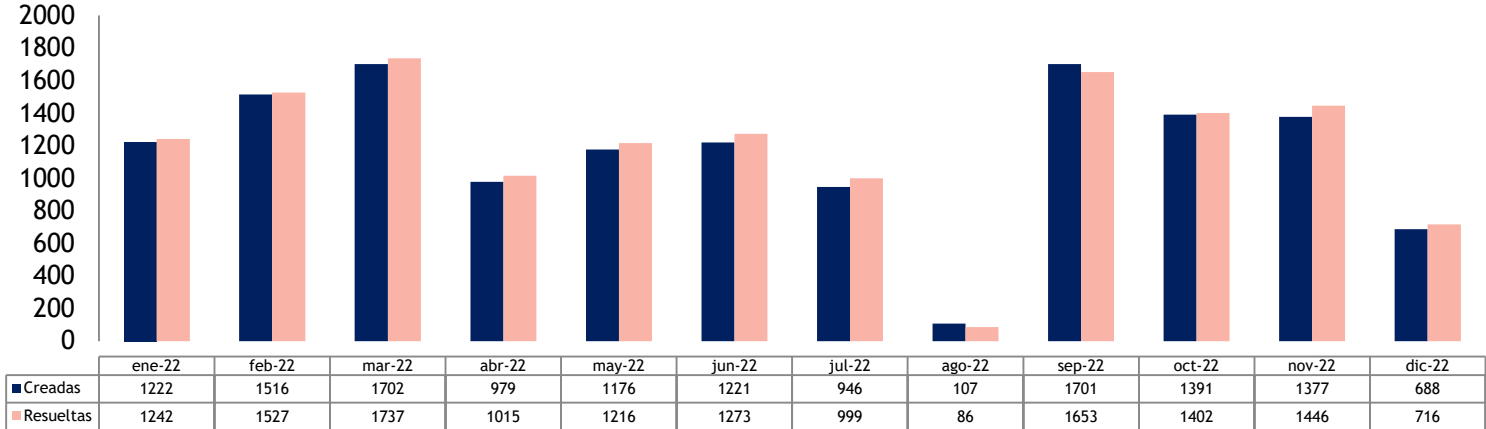
	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22
RECIBIDAS TOTALES	1289	1592	1756	1156	1322	1555	1293	159	1809	1448	1200	849
ATENDIDAS CS	1097	1331	1478	952	1105	1231	1082	95	1528	991	1106	639
ATENDIDAS AULAS	76	127	145	106	77	71	63	2	97	93	112	72
DESBORDADAS	46	72	47	31	69	55	37	4	59	132	40	55
INCOMPLETAS	51	40	65	42	41	244	34	8	76	210	31	56
PERDIDAS	10	24	20	7	14	9	4	1	20	22	15	28
FUERA DE HORAS	19	22	21	25	30	31	79	50	49	22	11	27

### Desglose de Tickets por canal de entrada

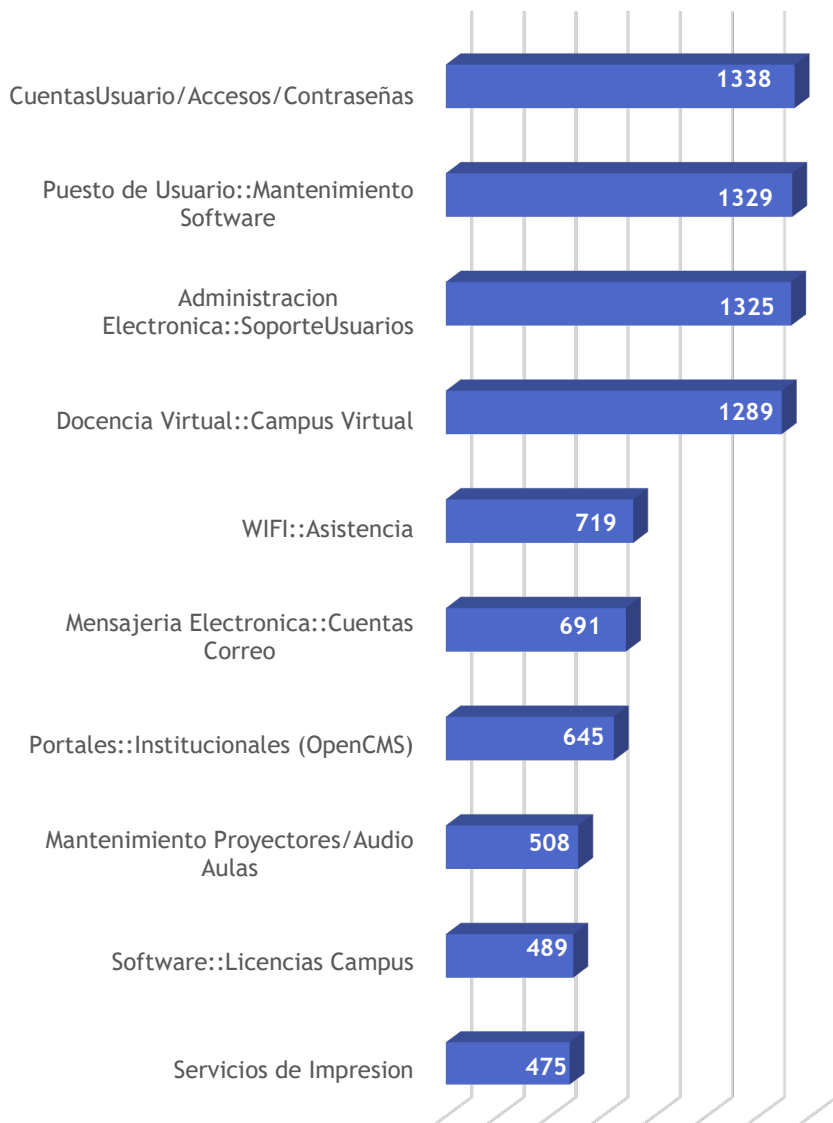


TICKETS RESUELTOS DENTRO SLA AL AÑO  
93,16%

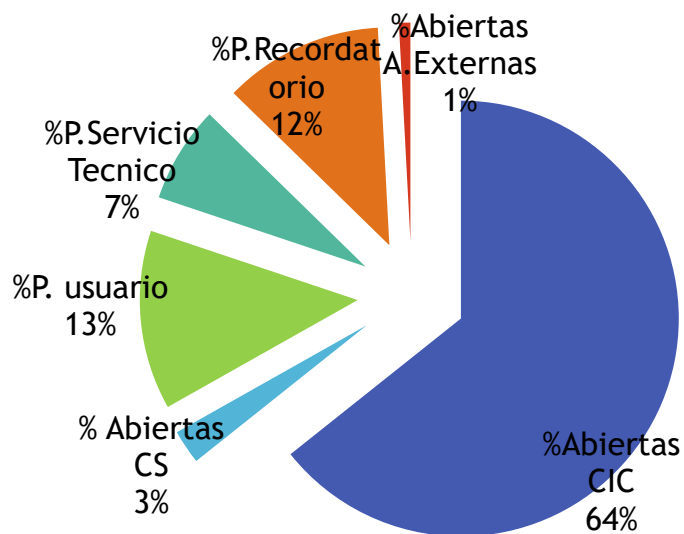
### Distribución mensual de tickets creados / cerrados



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



- Accesos y contraseñas ha tenido un 44% mas que el año 2021
- Mantenimiento Software del puesto usuario ha tenido un 17% menos que en el año 2021
- Soporte a usuarios de Administración electrónica ha tenido un 23% mas que en el año 2021
- Docencia Virtual ha tenido un 49% menos que el año 2021
- Wifi ha tenido un 143% menos que el año 2021
- Cuentas de correo ha tenido un 25% mas que el año 2021
- Portales institucionales ha tenido un 22% menos que el año 2021
- Licencia campus ha tenido 37% mas que el año 2021
- Servicios de impresión ha tenido un 6% mas que en el año 2021
- Mantenimiento de proyectores ha tenido un 440% mas que en el año 2021



### Tickets abiertos del CIC

Al final del año hay un 3% mas de tickets pendientes del CIC que al final del año anterior

### Tickets abiertos del CS

Al final de año hay los mismos tickets pendientes del CS que al final del año anterior

### Tickets Pendientes de acción usuario

Al final de año hay un 2% menos de tickets pendiente de usuario que al final del año anterior

### Tickets Pendientes de un Servicio Técnico

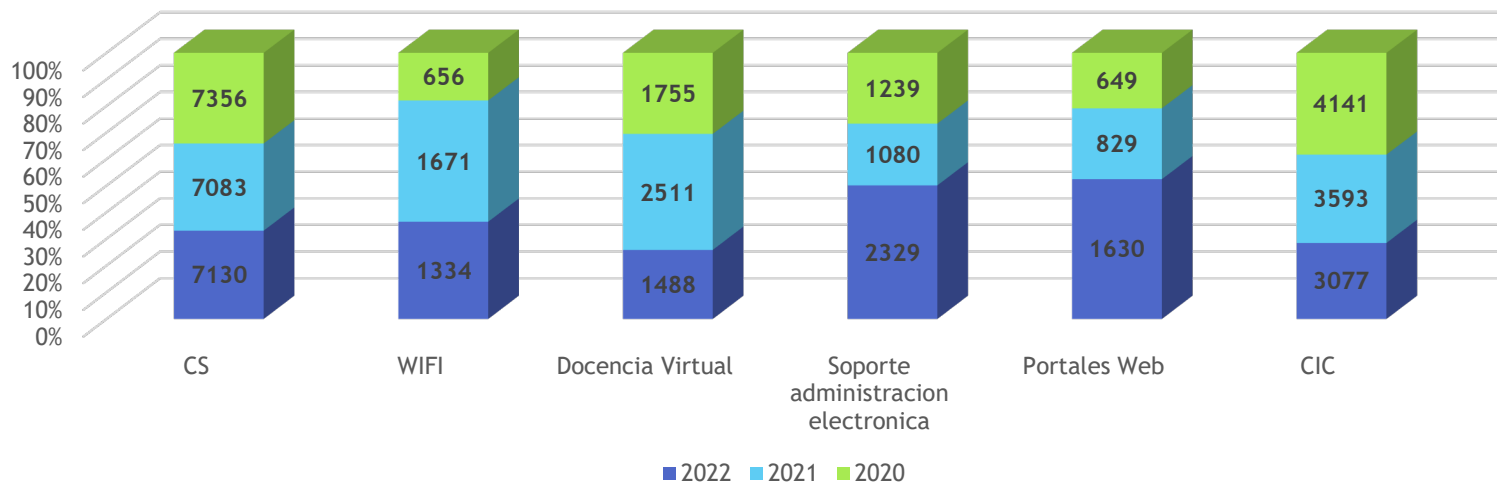
Al final de año hay un 1% mas de tickets pendiente de S. Técnico al final del año anterior

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

Al final de año hay un 2% menos de tickets pendientes del recordatorio que el año al final del año anterior

### Tickets abiertos de Alianzas Externas

Al final de año hay un 2% menos de tickets pendientes de Alianzas Externas que al final del año anterior



## Comparativa top 10 colas año anterior

### Comparativa llamadas recibidas años anteriores

