

## Laporan Perkhidmatan ICT - April 2014

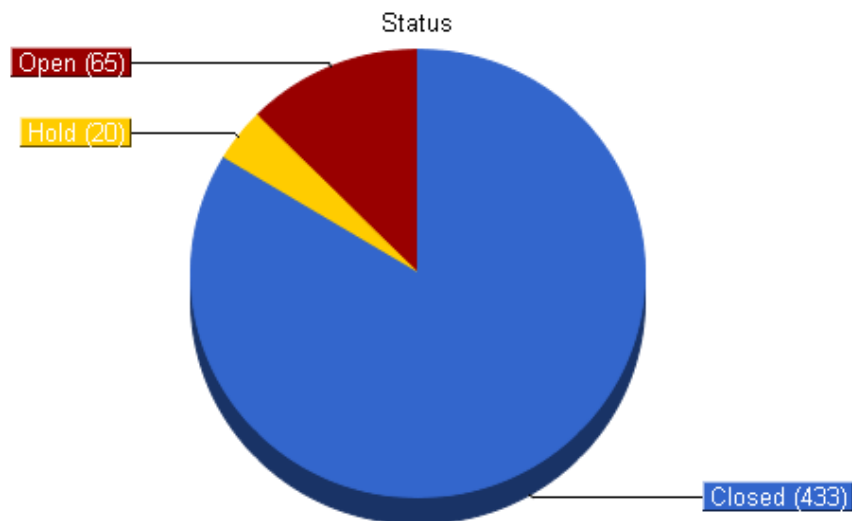
Open Tickets:	65
Hold Tickets:	20
Closed Tickets:	433
Total Tickets:	518
Past Due Tickets:	80

Tickets Issued				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
445	71	0	2	518

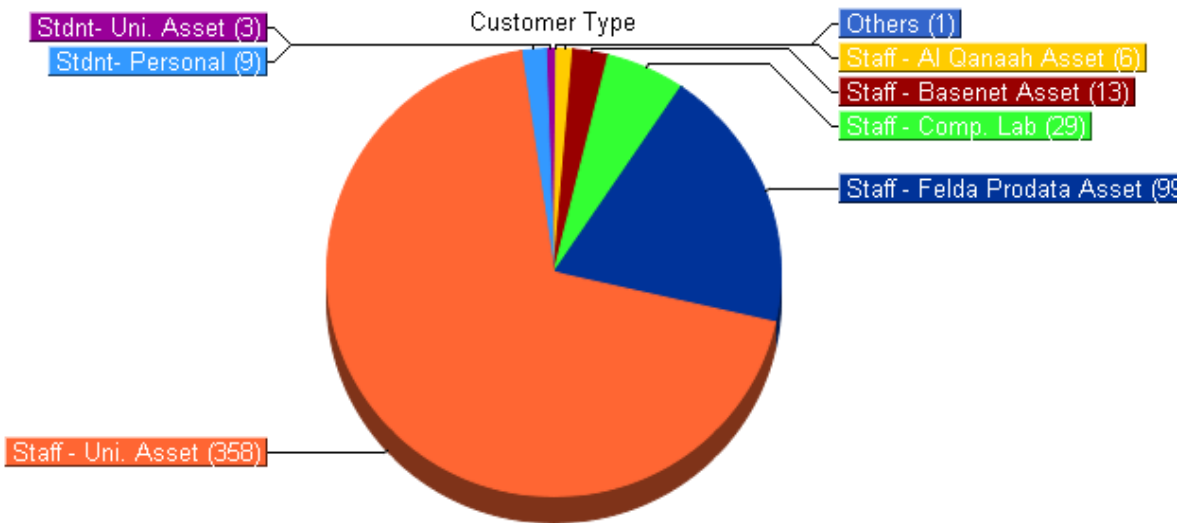
Tickets Closed				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
369	64	0	0	433

Ticket Resolution Time				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
227	102	104	0	0

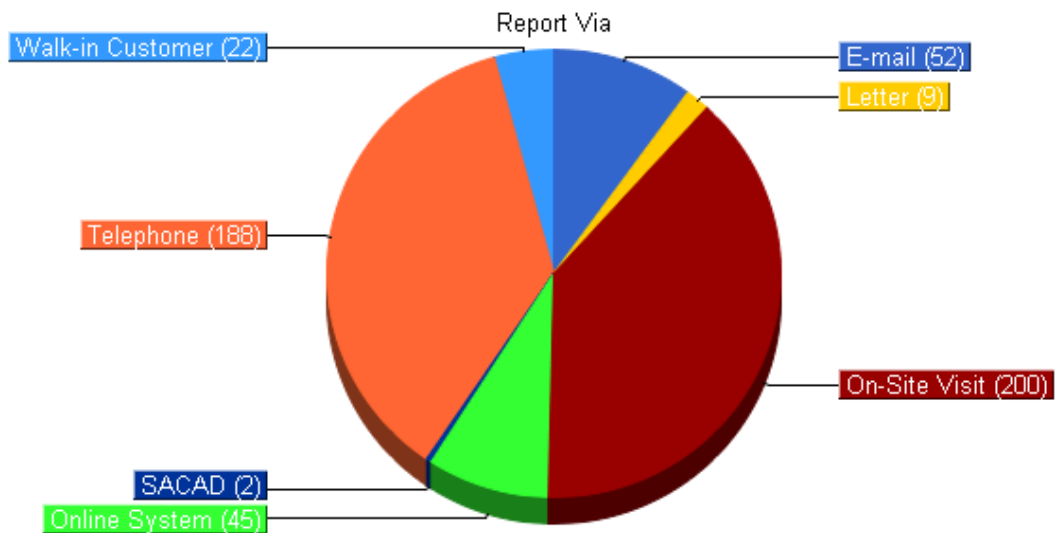
Past Due Tickets				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
2	14	61	1	2



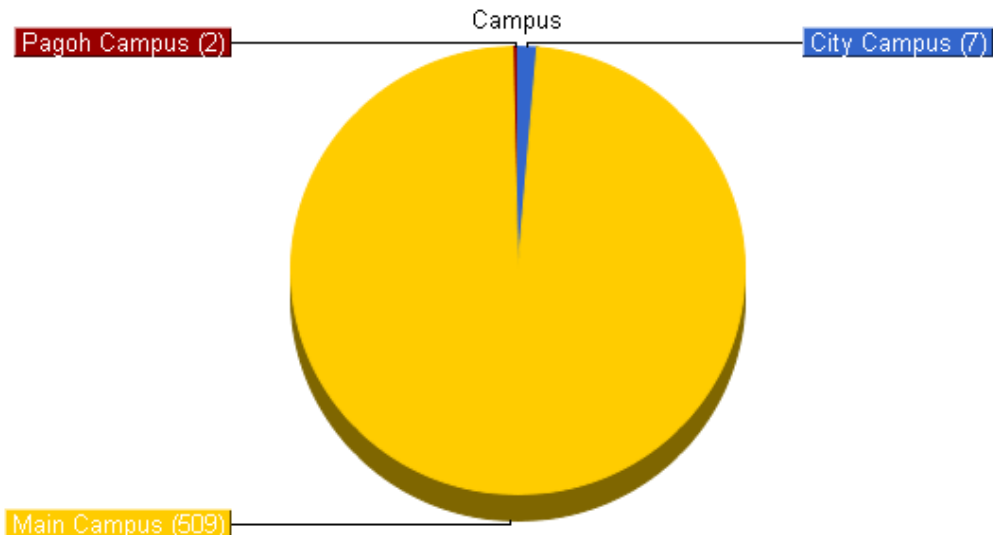
Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan ICT untuk bulan April, **status** laporan perkhidmatan ICT yang **closed** adalah sebanyak 433 tiket (84%). Manakala **status** laporan perkhidmatan ICT yang **hold** adalah sebanyak 20 tiket (4%) dan **status** laporan perkhidmatan ICT yang **open** adalah sebanyak 65 tiket (13%).



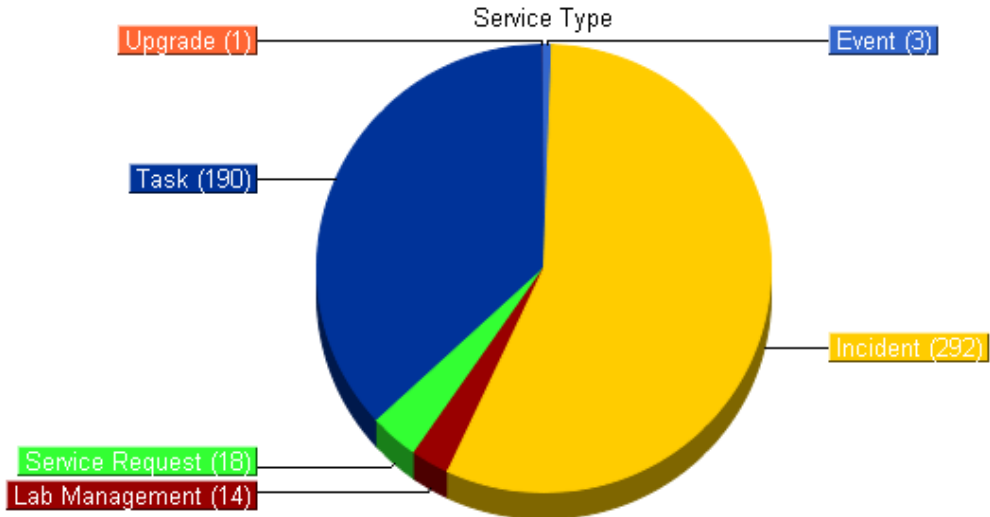
Jenis pelanggan (**Customer Type**) tertinggi yang menerima perkhidmatan *ICT* adalah daripada **Staff- Uni. Asset** iaitu sebanyak 358 tiket (69%). Kedua tertinggi adalah **Staff-Felda Prodata Asset** iaitu sebanyak 99 tiket (19%) manakala **Staff-Comp. Lab** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 29 tiket (6%).



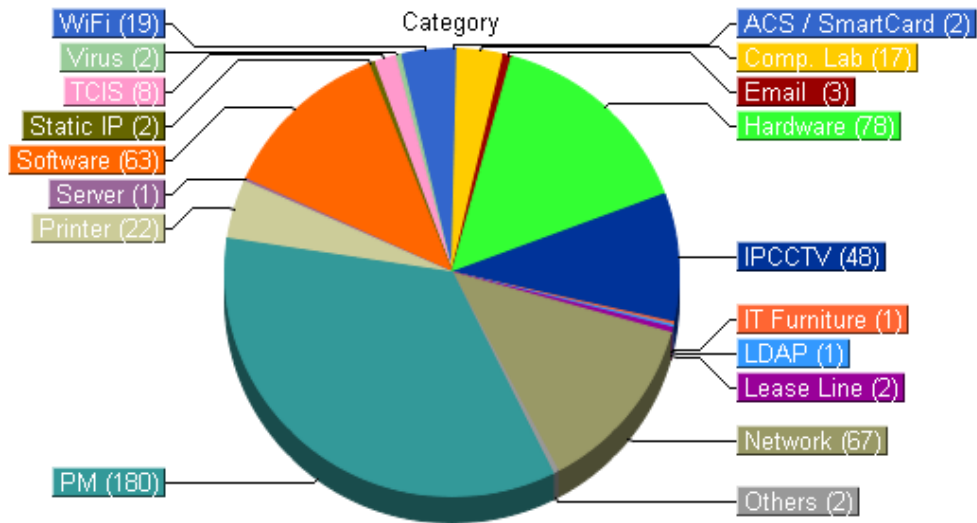
Saluran aduan perkhidmatan *ICT* (**Report Via**) tertinggi adalah melalui **On-site Visit** iaitu sebanyak **200** tiket (39%) ianya melibatkan kerja-kerja penyelenggaraan dan pencegahan peralatan *IT* di pejabat-pejabat dan makmal-makmal. Kedua tertinggi adalah melalui **Telephone** iaitu sebanyak 188 tiket (36%). Manakala ketiga tertinggi adalah melalui **E-mail** iaitu sebanyak 52 tiket (10%).



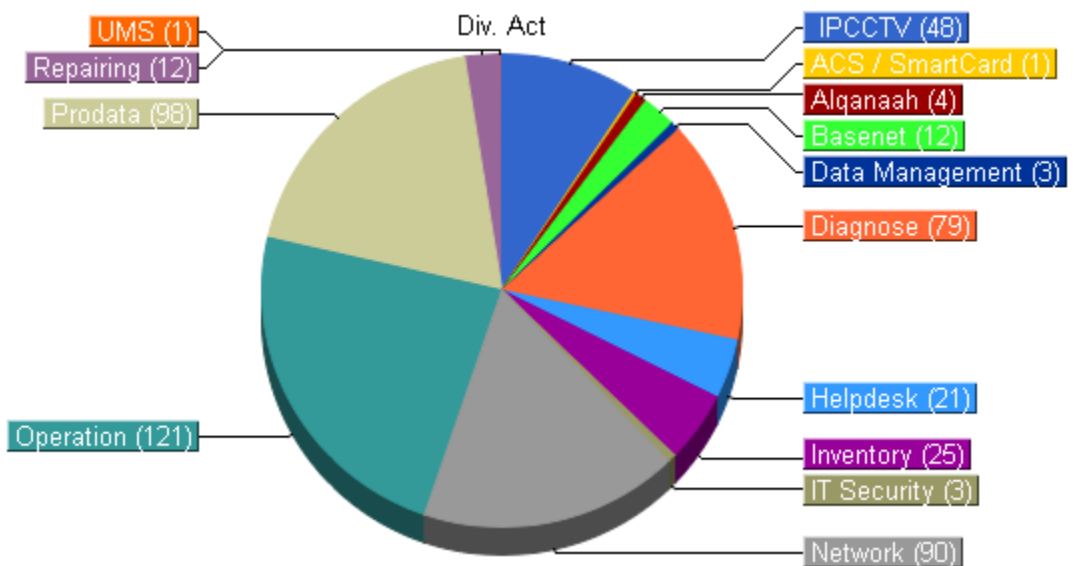
Untuk kategori Kampus (**Campus**), Kampus Utama (**Main Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* tertinggi iaitu sebanyak 509 tiket (98.2%). Manakala Kampus Bandar (**City Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* sebanyak 7 tiket (1.4%) . Untuk Kampus Pagoh ( Pagoh Campus) menerima perkhidmatan *ICT* sebanyak 2 tiket (0.4%) dan tiada aduan kerosakan IT dilaporkan dari Kluang Campus dan UBC Bangi.



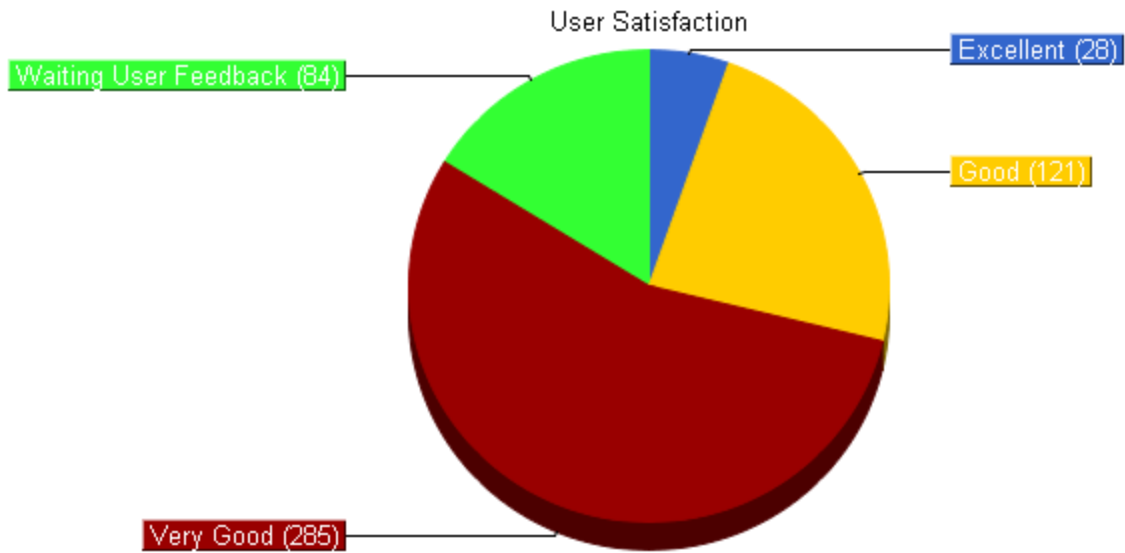
Jenis perkhidmatan *ICT* (**Incident**) adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 292 tiket (56%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan *ICT*. Kedua tertinggi adalah jenis perkhidmatan (**Task**) iaitu sebanyak 190 tiket (37%), ianya adalah kerja-kerja yang melibatkan penyelenggaraan dan pencegahan peralatan *IT* diseluruh *UTHM* Manakala jenis perkhidmatan *ICT* (**Service Request**) adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 18 tiket (3%).



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori PM (**Preventive Maintenance**) iatu 180 tiket (35%), diikuti dengan Perkakasan (**Hardware**) iatu 78 tiket (15%) manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah Rangkaian (**Network**) 67 tiket (13%).



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Operation** iatu sebanyak 121 tiket (23%), unit kedua tertinggi adalah **Prodata** iatu 98 tiket (19%). Manakala **Network** merupakan unit ketiga tertinggi iatu sebanyak 90 tiket (17%)



Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Very Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 385 tiket (55%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Good** sebanyak 121 tiket (23%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Excellent** iaitu sebanyak 31 tiket (5%).