

Laporan Perkhidmatan ICT -Dec 2013

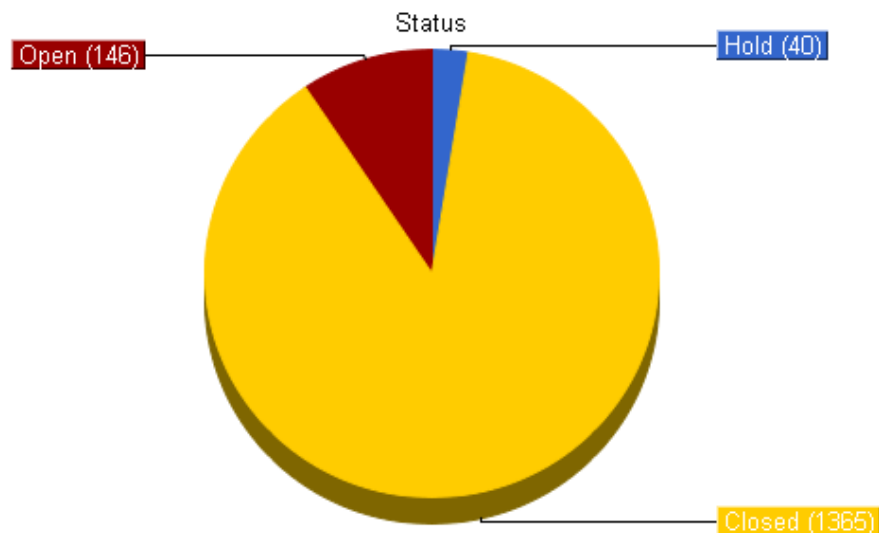
Open Tickets:	146
Hold Tickets:	40
Closed Tickets:	1365
Total Tickets:	1551
Past Due Tickets:	171

Tickets Issued				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
1276	275	0	0	1551

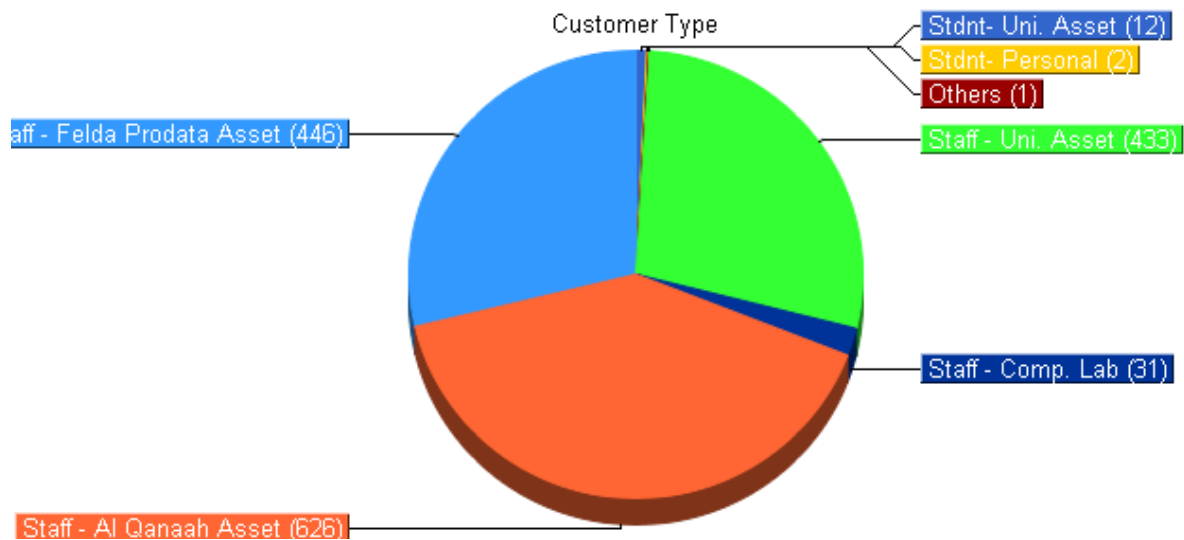
Tickets Closed				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
1184	181	0	0	1365

Ticket Resolution Time				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
730	452	182	1	0

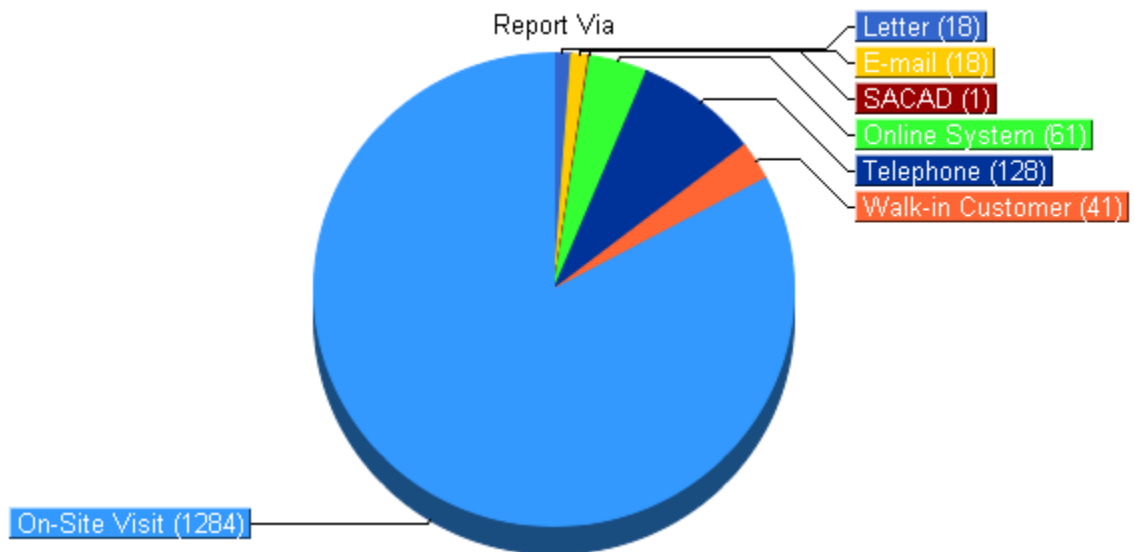
Past Due Tickets				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
5	25	141	0	0



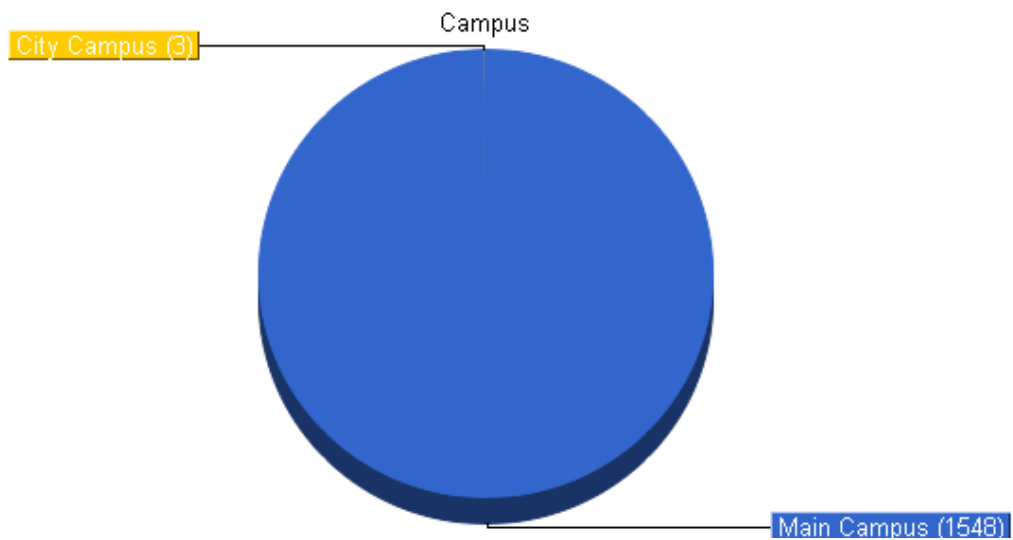
Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan Disember, **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **closed** adalah sebanyak 1365 tiket (88%). Manakala **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 40 tiket (3%) dan **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 146 tiket (9%).



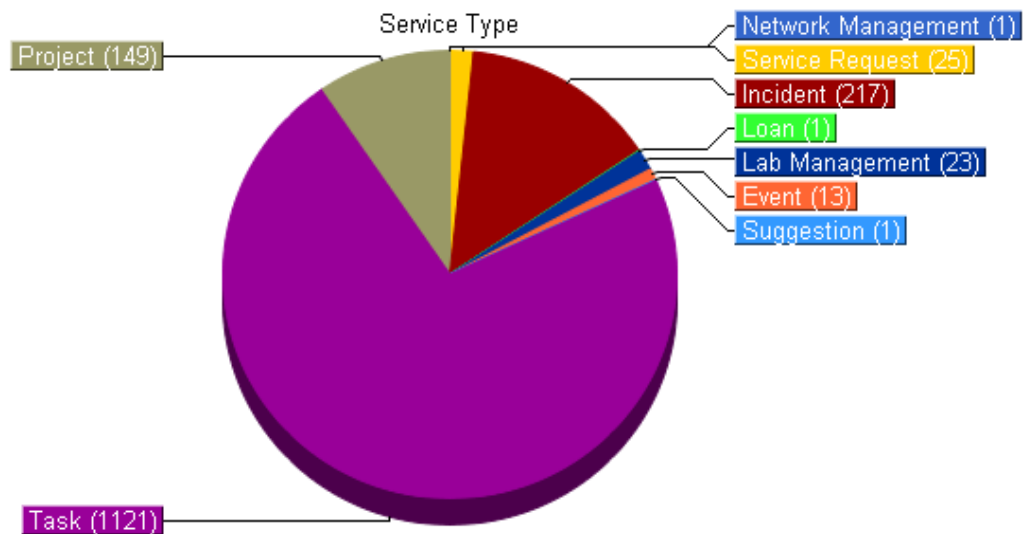
Jenis pelanggan (**Customer Type**) tertinggi yang menerima perkhidmatan *ICT* adalah daripada **Staff – AI Qanaah Asset** iaitu sebanyak 626 tiket (40%). Kedua tertinggi adalah **Staff- Felda Prodata Asset** iaitu sebanyak 446 tiket (29%) manakala **Staff-Uni. Asset** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 433 tiket (28%).



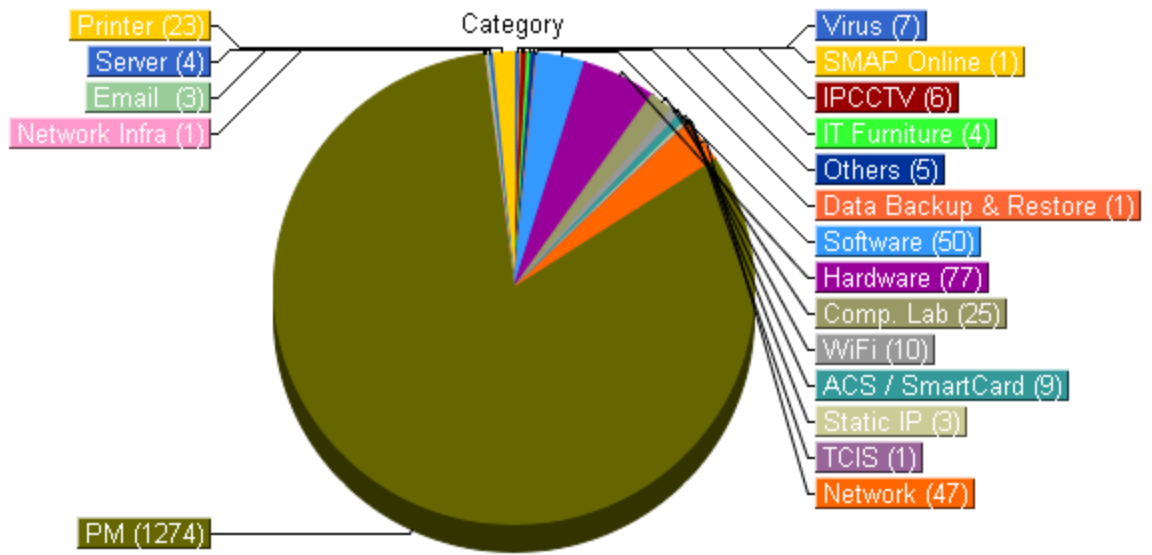
Saluran aduan perkhidmatan *ICT* (**Report Via**) tertinggi adalah melalui **On-site Visit** iaitu sebanyak **1284 tiket** (83%) ianya melibatkan kerja-kerja penyelenggaraan dan pencegahan peralatan *IT* di pejabat-pejabat dan makmal-makmal. Kedua tertinggi adalah melalui **Telephone** iaitu sebanyak 128 tiket (8%). Manakala ketiga tertinggi adalah melalui **Online System** iaitu sebanyak 61 tiket (4%).



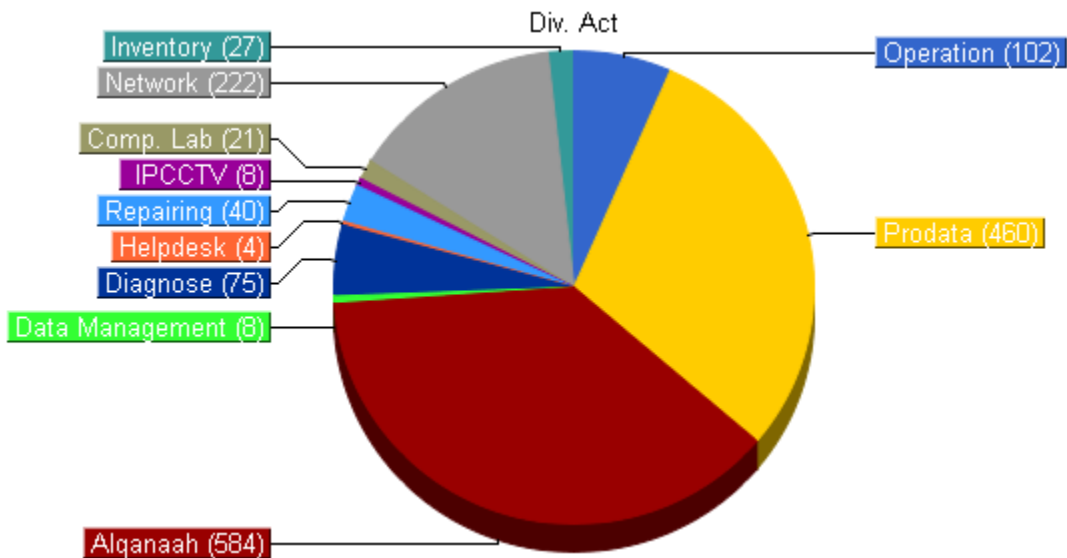
Untuk kategori Kampus (**Campus**), Kampus Utama (**Main Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* tertinggi iaitu sebanyak 1548 tiket (99.8%). Manakala Kampus Bandar (**City Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* sebanyak 3 tiket (0.2%) dan tiada aduan kerosakan IT dilaporkan dari Kampus Pagoh (Pagoh Campus), Kluang Campus dan UBC Bangi.



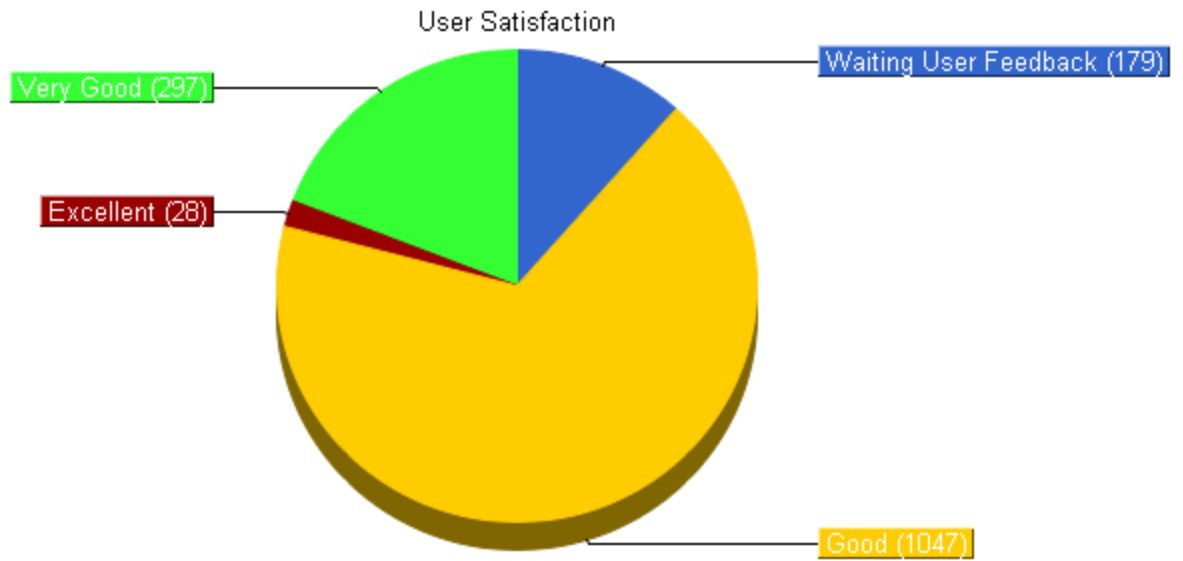
Jenis perkhidmatan *ICT* (**Task**) adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 1121 tiket (72%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan *ICT*, ianya adalah kerja-kerja yang melibatkan penyelenggaraan dan pencegahan peralatan *IT* diseluruh *UTHM* . Kedua tertinggi adalah jenis perkhidmatan (**Incident**) iaitu sebanyak 217 tiket (14%). Manakala jenis perkhidmatan *ICT* (**Project**) adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 149 tiket (10%)



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori PM (**Preventive Maintenance**) iatu 1274 tiket (82%), diikuti dengan Perkakasan (**Hardware**) iaitu 77 tiket (5%) manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah Perisian (**Software**) 50 tiket (3%).



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Al-Qanaah** iatu sebanyak 584 tiket (38%), unit kedua tertinggi adalah **Prodata** iaitu 460 tiket (30%). Manakala **Network** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 222 tiket (14%)



Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 1047 tiket (68%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Very Good** sebanyak 297 tiket (19%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Excellent** iaitu sebanyak 28 tiket (2%).