

Laporan Perkhidmatan ICT – Disember 2015

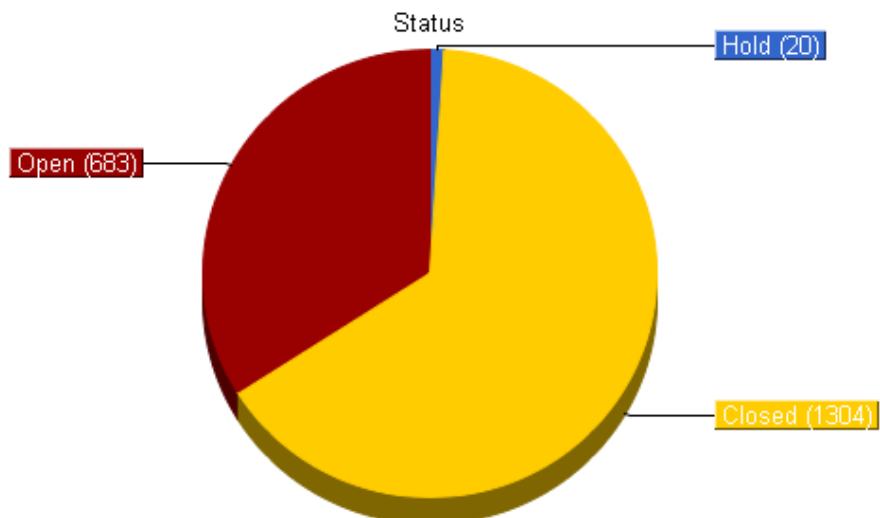
Open Tickets:	683
Hold Tickets:	20
Closed Tickets:	1304
Total Tickets:	2007
Past Due Tickets:	699

Tickets Issued				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
1607	400	0	0	2007

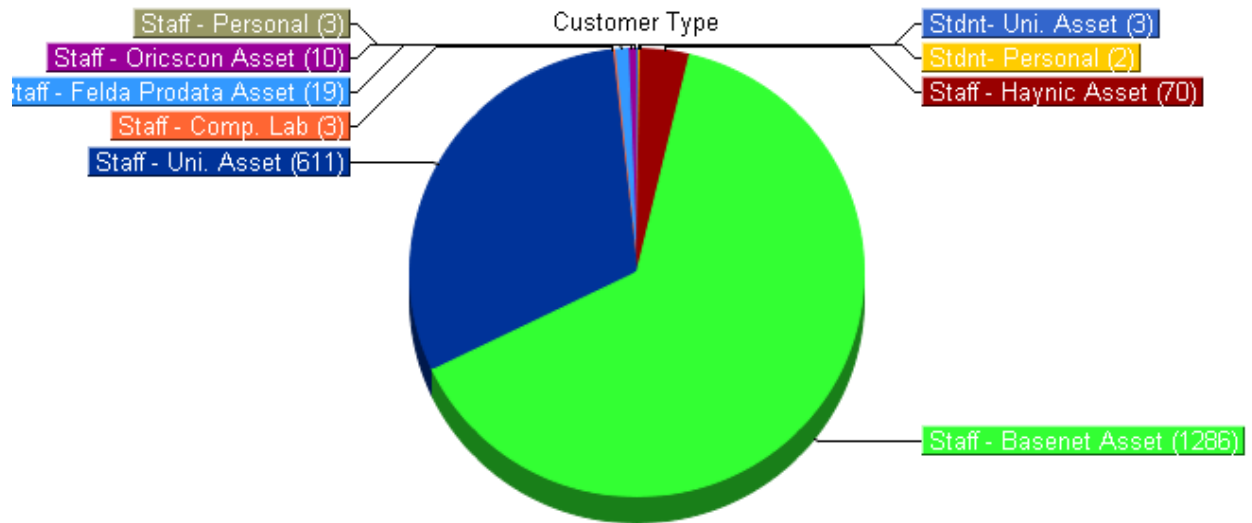
Tickets Closed				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
911	393	0	0	1304

Ticket Resolution Time				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
1187	59	58	0	0

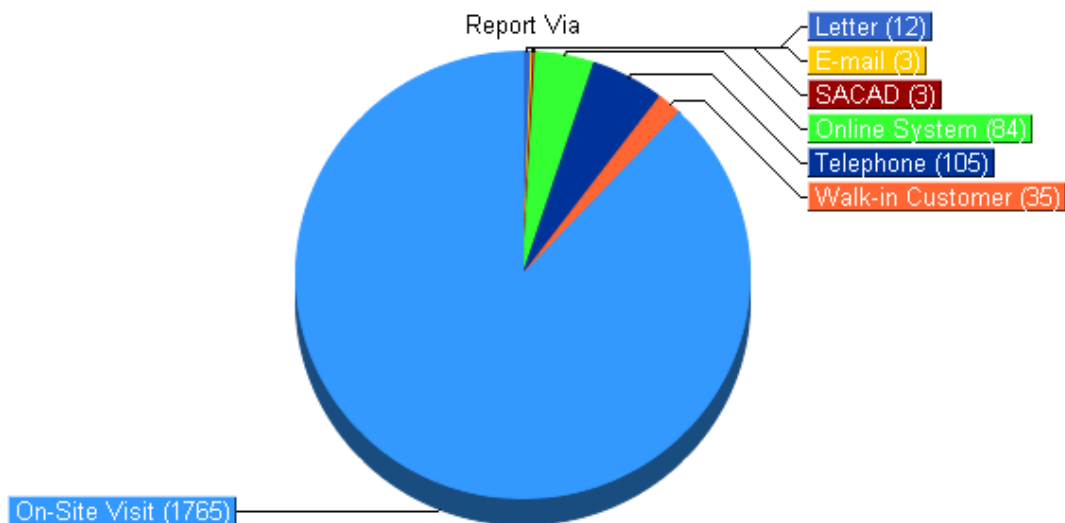
Past Due Tickets				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
20	28	650	1	0



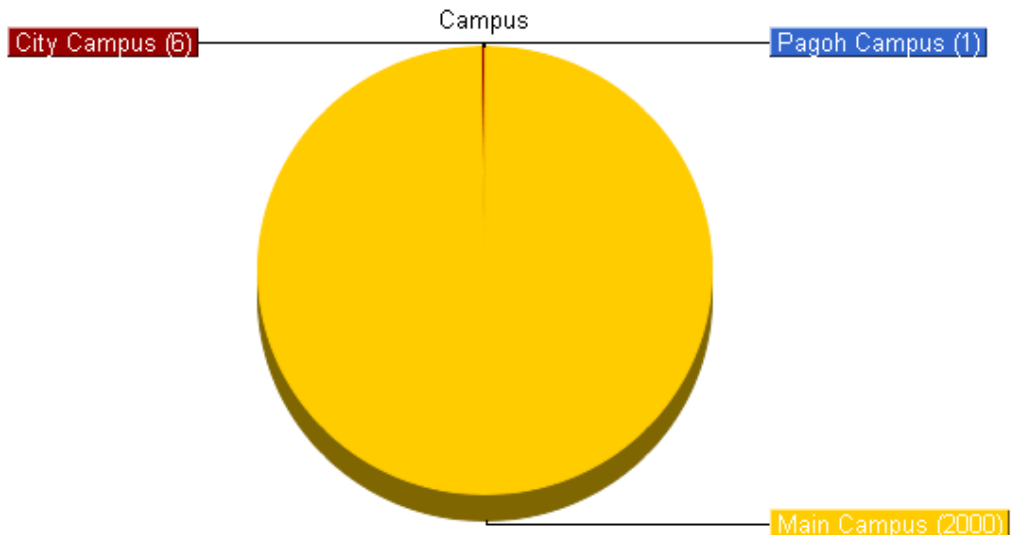
Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan ICT untuk bulan Disember 2015, (**status**) laporan perkhidmatan ICT **closed** adalah sebanyak 1304 tiket (65%). Manakala **status** laporan perkhidmatan ICT yang **open** adalah sebanyak 683 tiket (34%) dan **status** laporan perkhidmatan ICT yang **hold** adalah sebanyak 20 tiket (1%).



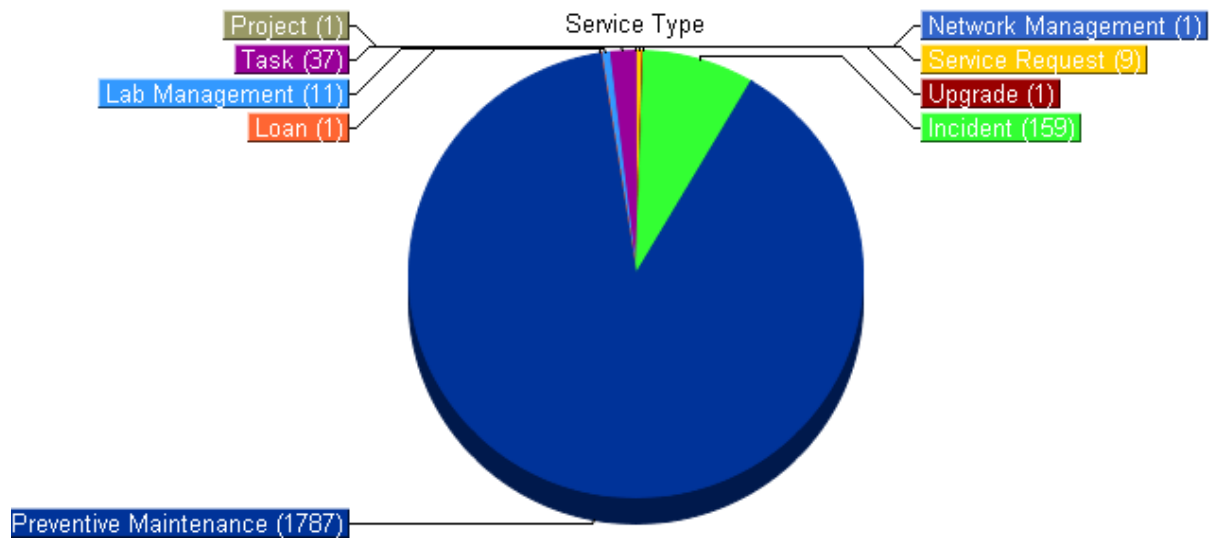
Jenis pelanggan (**Customer Type**) tertinggi yang menerima perkhidmatan *ICT* adalah daripada **Staff-Basenet Asset** iaitu sebanyak 1286 tiket (64%). Kedua tertinggi adalah **Staff-Uni Asset** iaitu sebanyak 611 tiket (30%) manakala **Staff-Haynic Asset** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 70 tiket (3%).



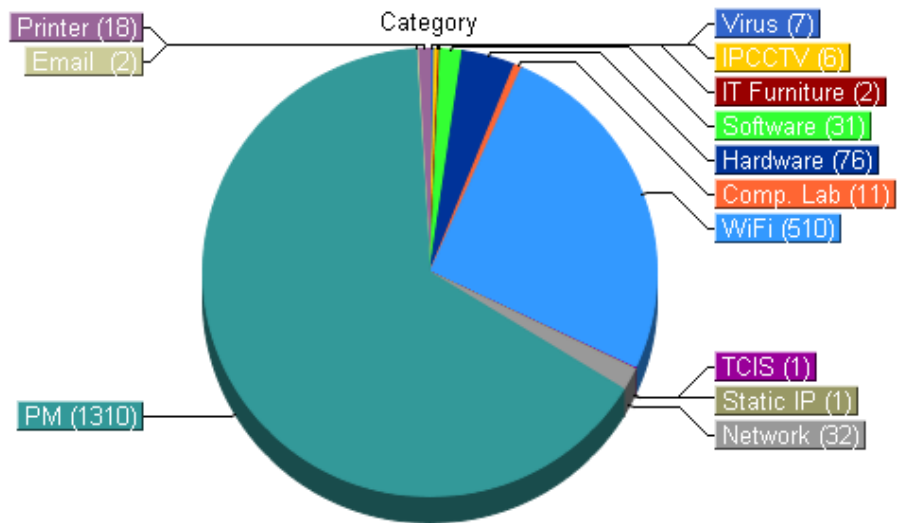
Saluran aduan perkhidmatan *ICT* tertinggi adalah melalui **On-Site Visit** iaitu sebanyak 1765 tiket (88%). Kedua tertinggi adalah melalui **Telephone** iaitu sebanyak 105 tiket (5%). Manakala ketiga tertinggi adalah melalui iaitu **Online System** sebanyak 84 tiket (4%).



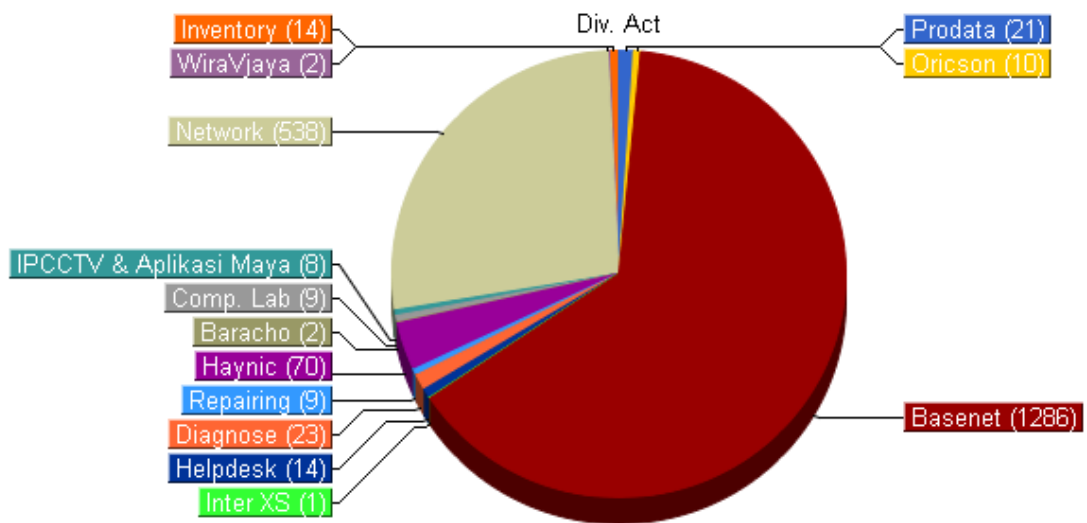
Kampus Utama (**Main Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* tertinggi iaitu sebanyak 2000 tiket (100%). Kedua tertinggi adalah Kampus Bandar (**City Campus**) iaitu sebanyak 6 tiket (0%) dan Kampus Pagoh (**Pagoh Campus**) iaitu sebanyak 1 tiket (0%).



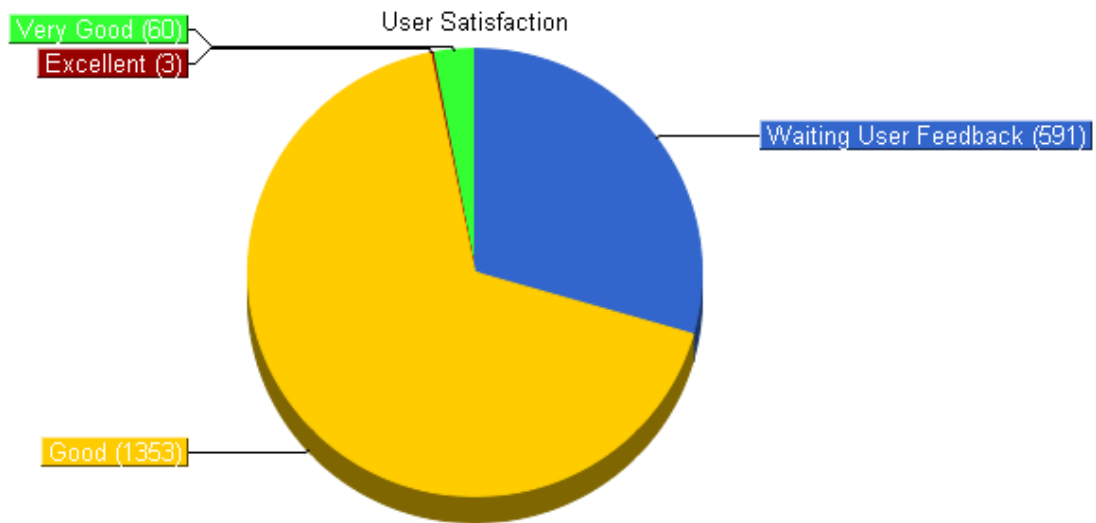
Jenis perkhidmatan *ICT* (**Preventive Maintenance**) adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 1787 tiket (89%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan *ICT*. Kedua tertinggi adalah (**Incident**) iaitu sebanyak 159 tiket (8%). Manakala jenis perkhidmatan *ICT* (**Task**) adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 37 tiket (2%).



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori penyelenggaraan berkala (**Preventive maintenance**) iaitu 1310 tiket (65%), diikuti dengan **Wifi** iaitu 510 tiket (25%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah perkakasan (**Hardware**) iaitu 76 tiket (4%).



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Basenet** iaitu sebanyak 1286 tiket (64%), unit kedua tertinggi adalah **Network** iaitu 538 tiket (27%). Manakala **Haynic** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 70 tiket (3%)



Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 1353 tiket (67%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Waiting User Feedback** sebanyak 591 tiket (29%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Very Good** iaitu sebanyak 60 tiket (3%).