

Laporan Perkhidmatan ICT - Feb 2014

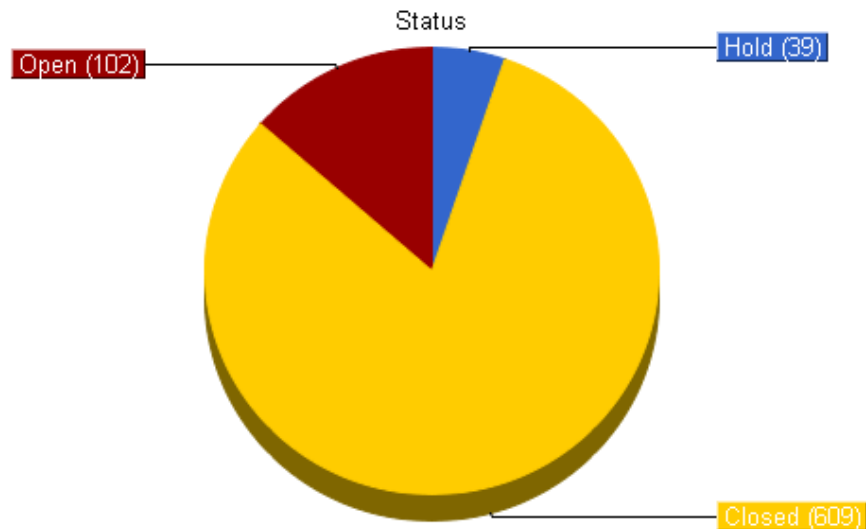
Open Tickets:	102
Hold Tickets:	39
Closed Tickets:	609
Total Tickets:	750
Past Due Tickets:	86

Tickets Issued				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
558	191	0	1	750

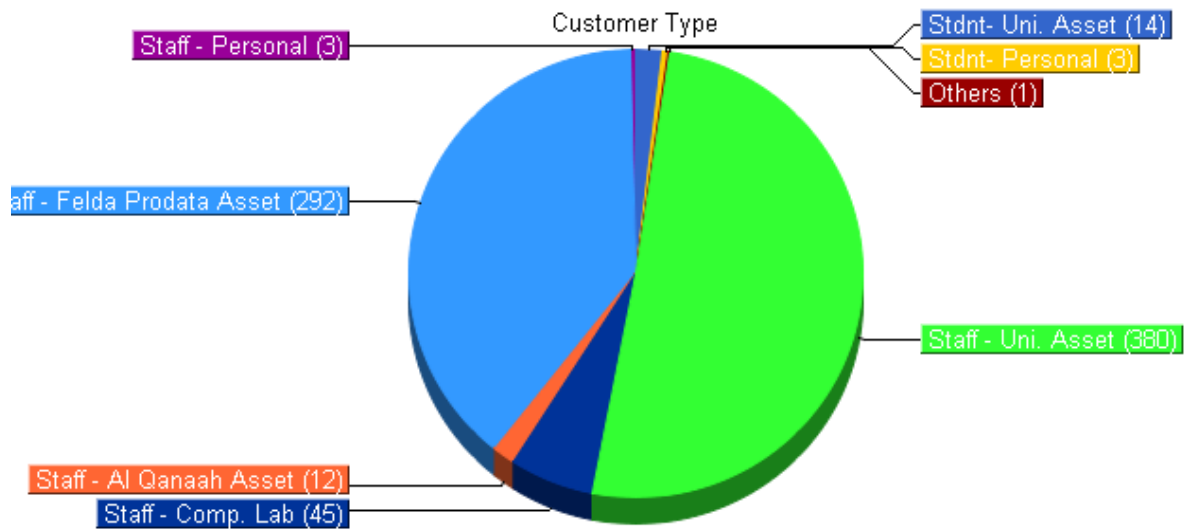
Tickets Closed				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
423	186	0	0	609

Ticket Resolution Time				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
397	139	73	0	0

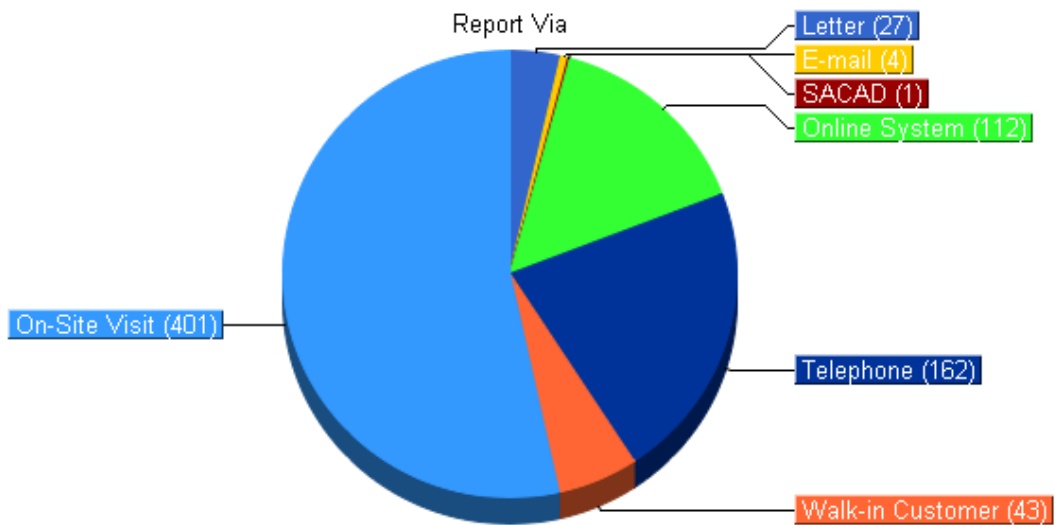
Past Due Tickets				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
1	11	74	0	0



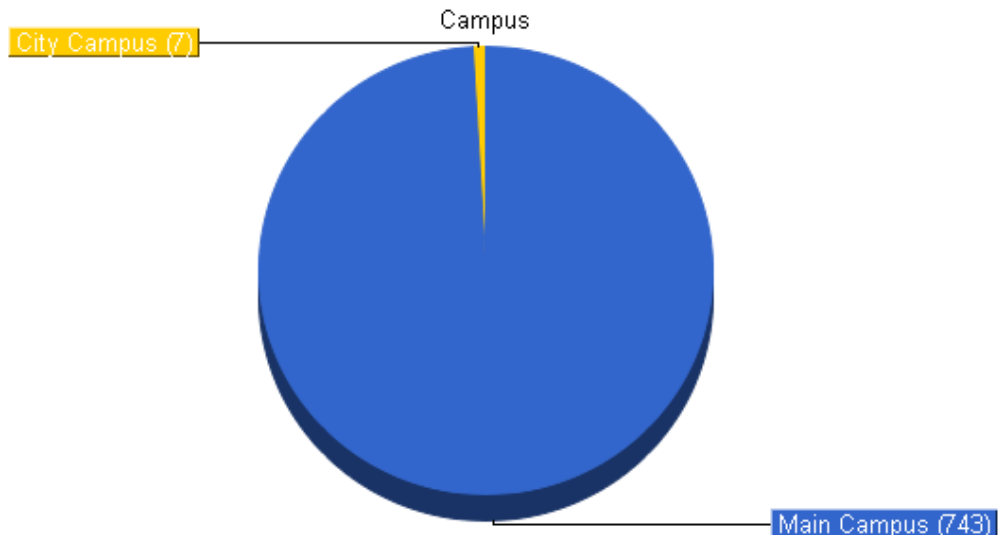
Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan Februari, **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **closed** adalah sebanyak 609 tiket (81%). Manakala **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 39 tiket (5%) dan **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 102 tiket (14%).



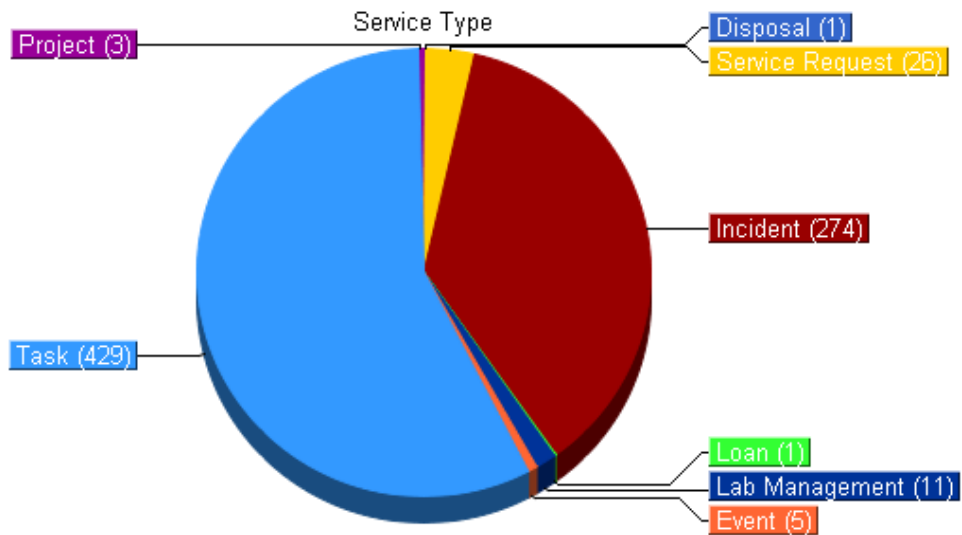
Jenis pelanggan (**Customer Type**) tertinggi yang menerima perkhidmatan *ICT* adalah daripada **Staff- Uni. Asset** iaitu sebanyak 380 tiket (51%). Kedua tertinggi adalah **Staff-Felda Prodata Asset** iaitu sebanyak 292 tiket (39%) manakala **Staff-Comp. Lab** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 45 tiket (6%).



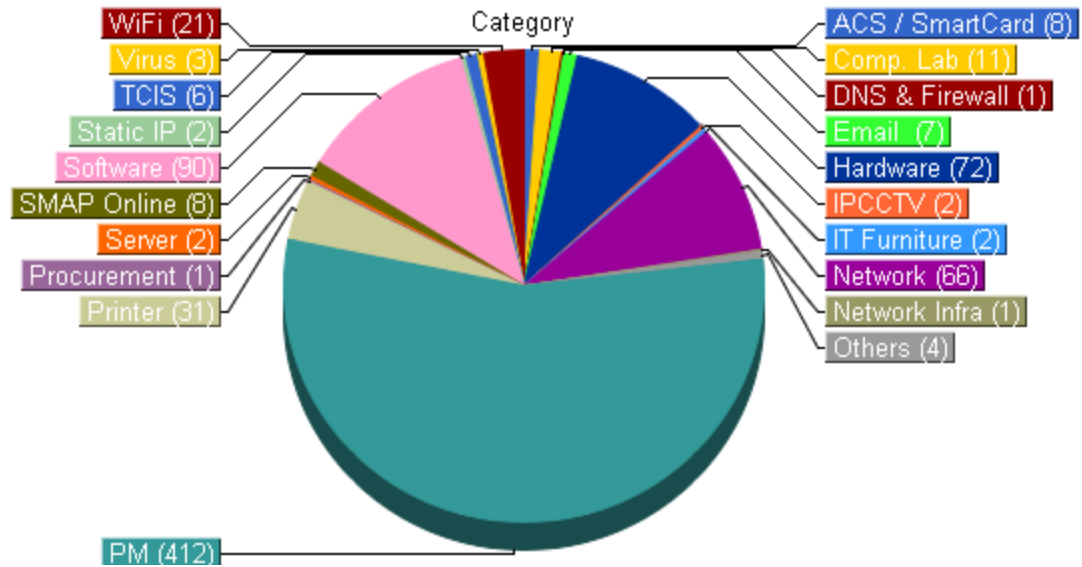
Saluran aduan perkhidmatan *ICT* (**Report Via**) tertinggi adalah melalui **On-site Visit** iaitu sebanyak 401 tiket (53%) ianya melibatkan kerja-kerja penyelenggaraan dan pencegahan peralatan *IT* di pejabat-pejabat dan makmal-makmal. Kedua tertinggi adalah melalui **Telephone** iaitu sebanyak 162 tiket (22%). Manakala ketiga tertinggi adalah melalui **Online System** iaitu sebanyak 112 tiket (15%).



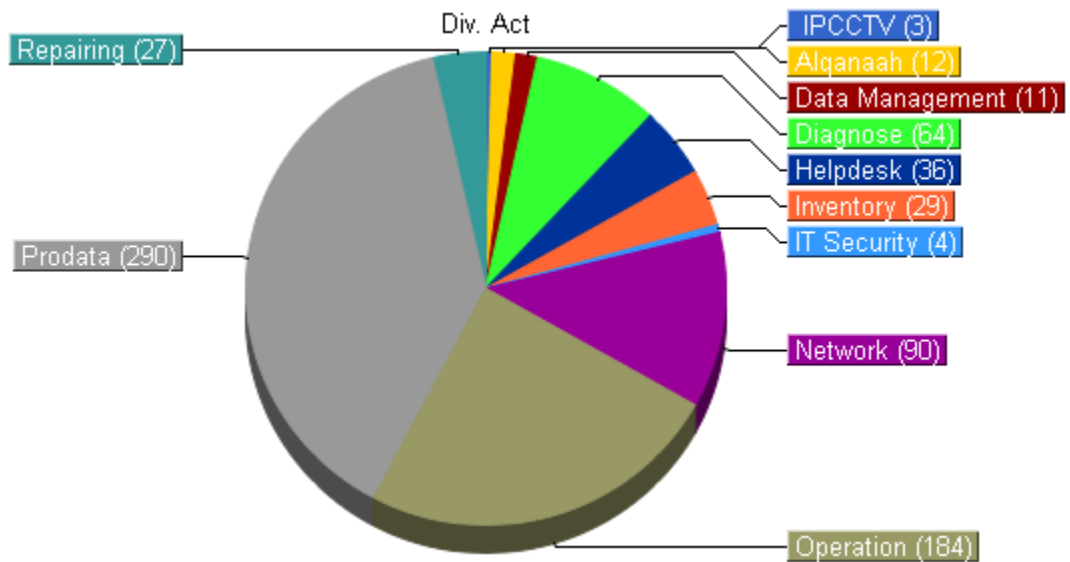
Untuk kategori Kampus (**Campus**), Kampus Utama (**Main Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* tertinggi iaitu sebanyak 743 tiket (99%). Manakala Kampus Bandar (**City Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* sebanyak 7 tiket (1%) dan tiada aduan kerosakan IT dilaporkan dari Kampus Pagoh (Pagoh Campus), Kluang Campus dan UBC Bangi.



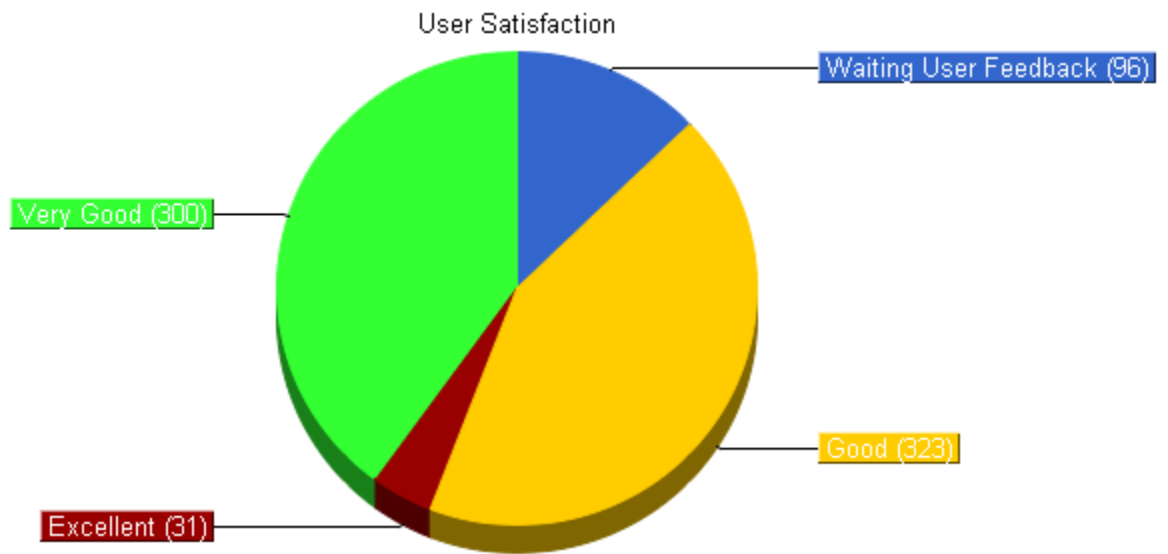
Jenis perkhidmatan *ICT* (**Task**) adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 429 tiket (57%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan *ICT*, ianya adalah kerja-kerja yang melibatkan penyelenggaraan dan pencegahan peralatan *IT* diseluruh *UTHM*. Kedua tertinggi adalah jenis perkhidmatan (**Incident**) iaitu sebanyak 274 tiket (37%). Manakala jenis perkhidmatan *ICT* (**Service Request**) adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 26 tiket (3%)



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori PM (**Preventive Maintenance**) iatu 412 tiket (55%), diikuti dengan Perisian (**Software**) iaitu 90 tiket (12%) manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah Perkakasan (**Hardware**) 72 tiket (10%).



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Prodata** iaitu sebanyak 290 tiket (39%), unit kedua tertinggi adalah **Operation** iaitu 184 tiket (25%). Manakala **Network** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 90 tiket (12%)



Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 323 tiket (43%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Very Good** sebanyak 300 tiket (40%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Excellent** iaitu sebanyak 31 tiket (4%).