

Laporan Perkhidmatan ICT - Januari 2013

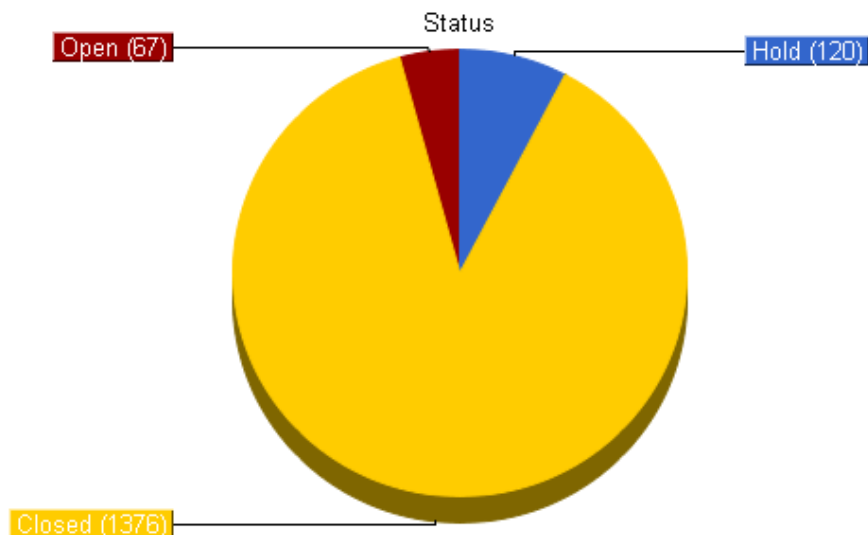
Open Tickets:	67
Hold Tickets:	120
Closed Tickets:	1376
Total Tickets:	1563
Past Due Tickets:	122

Tickets Issued				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
55	1099	197	212	1563

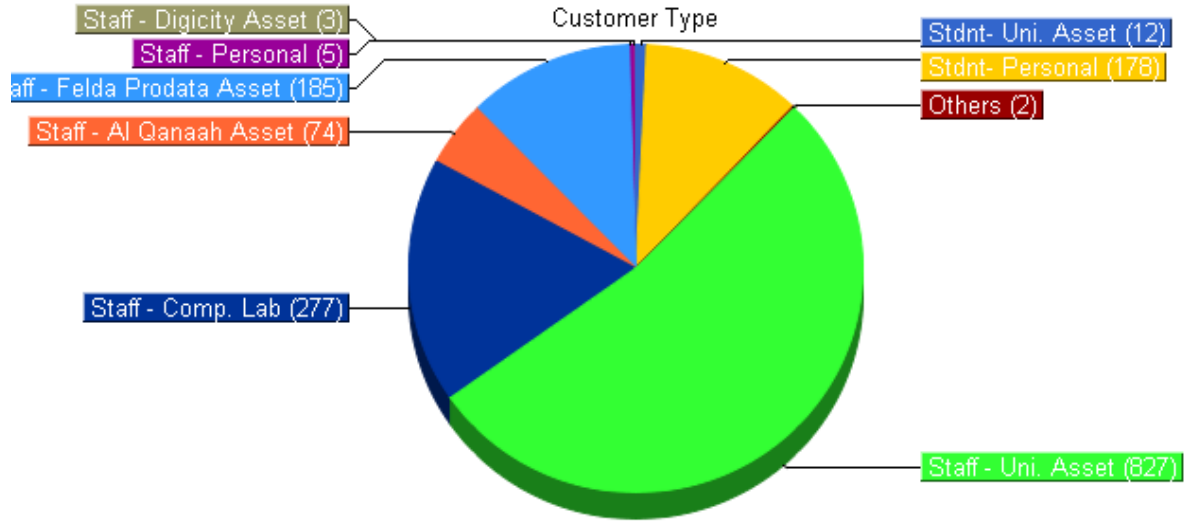
Tickets Closed				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
47	1069	178	84	1378

Ticket Resolution Time				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
736	200	155	98	0

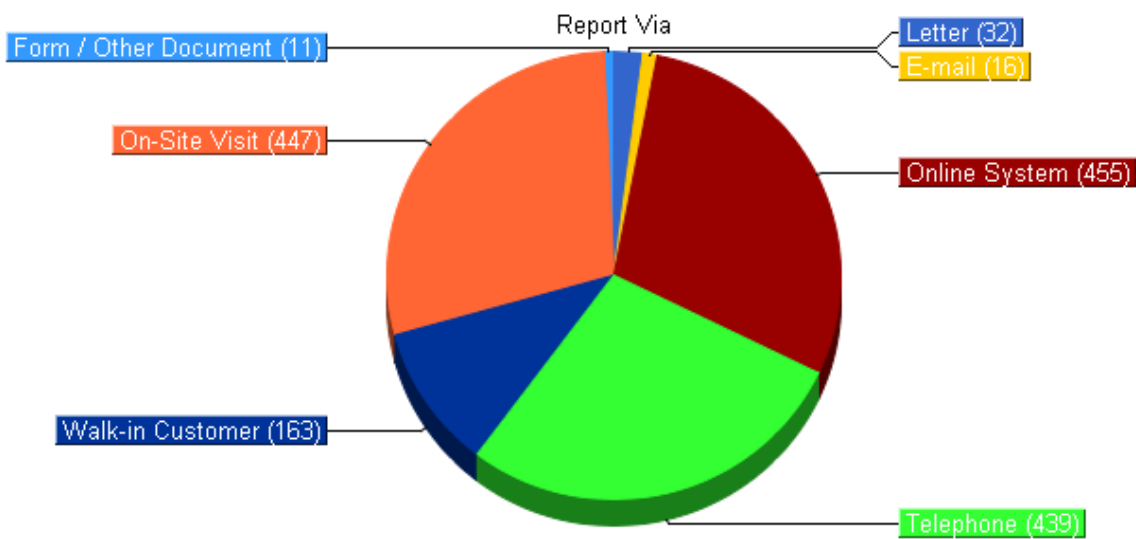
Past Due Tickets				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
0	2	7	23	90



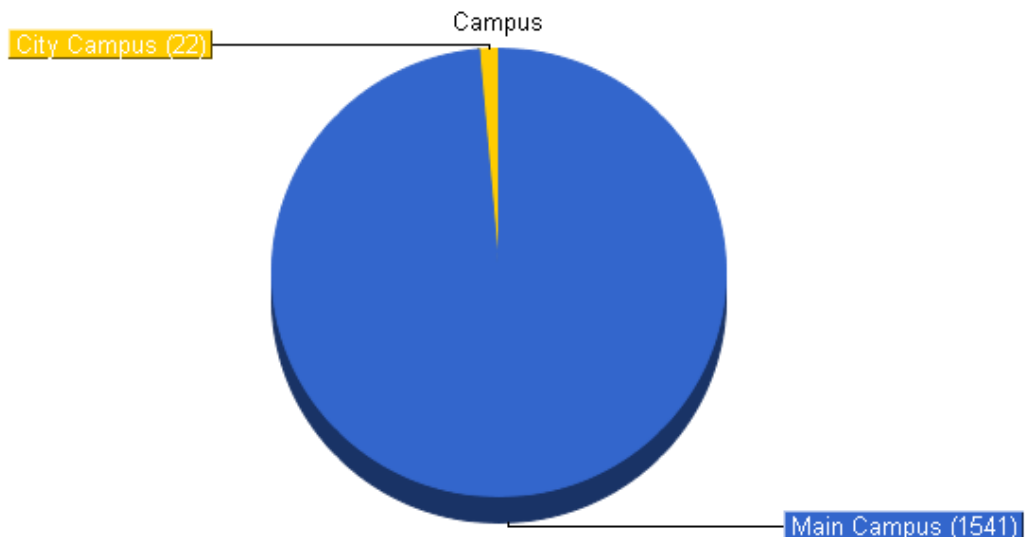
Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan Januari, **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **closed** adalah sebanyak 1376 tiket (88%). Manakala **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 120 tiket (8%) dan **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 67 tiket (4%).



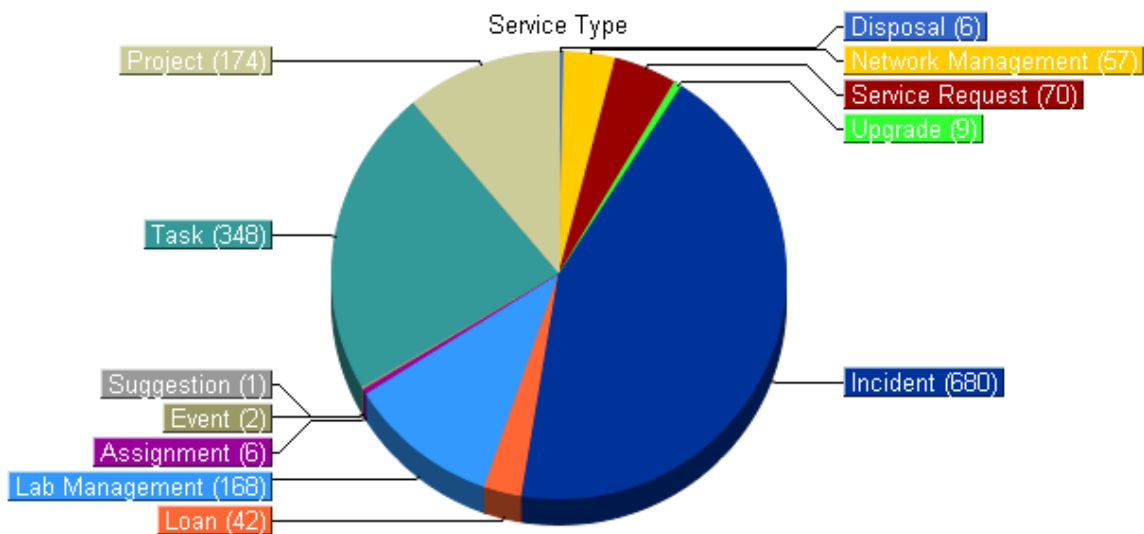
Jenis pelanggan (**Customer Type**) tertinggi yang menerima perkhidmatan *ICT* adalah daripada **Staff- Uni. Asset** iaitu sebanyak 827 tiket (53%). Kedua tertinggi adalah **Staff – Comp. Lab** iaitu sebanyak 277 tiket (18%) manakala **Staff- Felda Prodata Asset** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 185 tiket (12%).



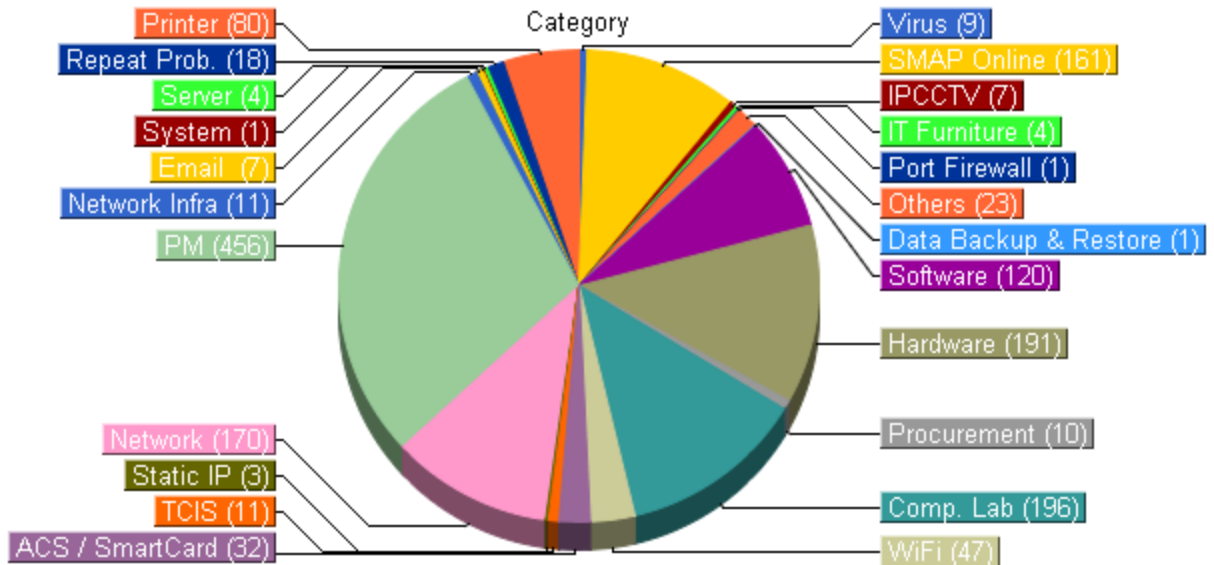
Saluran aduan perkhidmatan *ICT* (**Report Via**) tertinggi adalah melalui **Online System** iaitu sebanyak 455 tiket (29%). Kedua tertinggi adalah melalui **On-site Visit** iaitu sebanyak 447 tiket (29%) ianya melibatkan kerja-kerja penyelenggaraan dan pencegahan peralatan *IT* di pejabat-pejabat dan makmal-makmal . Manakala ketiga tertinggi adalah melalui **Telephone** iaitu sebanyak 439 tiket (28%).



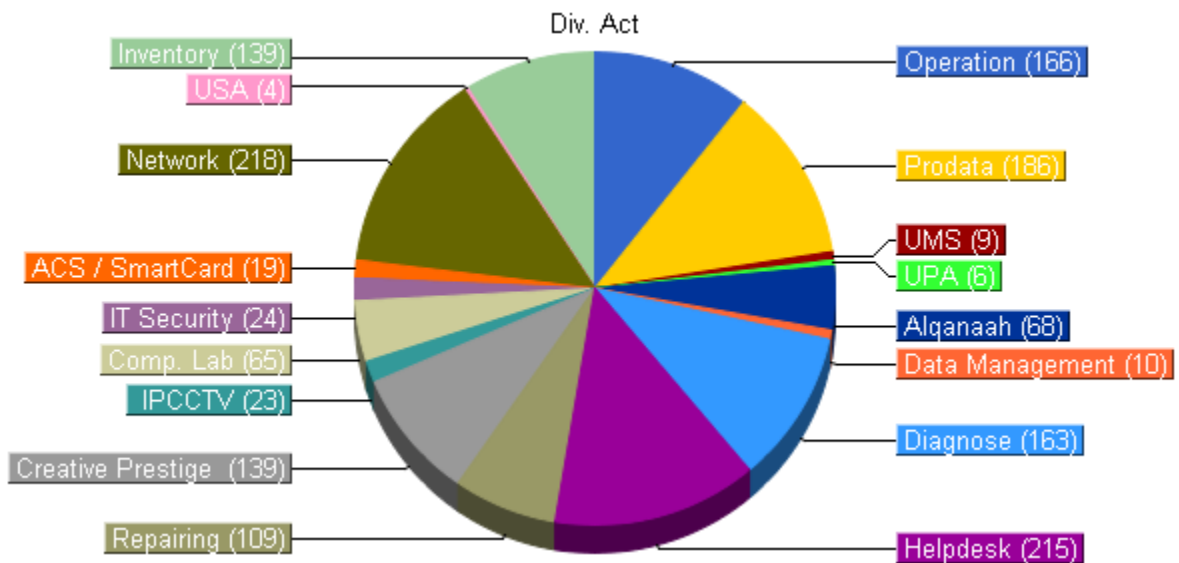
Untuk kategori Kampus (**Campus**), Kampus Utama (**Main Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* tertinggi iaitu sebanyak 1541 tiket (99%). Manakala Kampus Bandar (**City Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* sebanyak 22 tiket (1%).



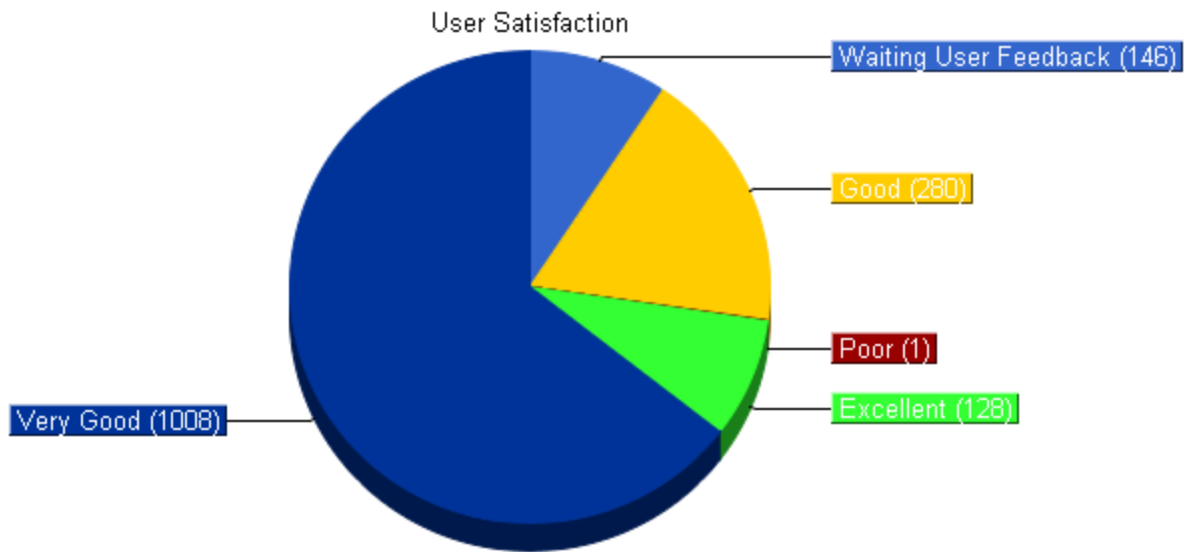
Jenis perkhidmatan *ICT* (**Incident**) adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 680 tiket (44%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan *ICT*. Kedua tertinggi adalah jenis perkhidmatan (**Task**) iaitu sebanyak 348 tiket (22%) ianya adalah kerja-kerja yang melibatkan penyelenggaraan dan pencegahan peralatan *IT* diseluruh *UTHM*. Manakala jenis perkhidmatan *ICT* (**Project**) adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 174 tiket (11%)



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori PM (**Preventive Maintenance**) iaitu 456 tiket (29%), diikuti dengan Makmal Komputer Gunasama PTM (**Comp. Lab**) iaitu 196 tiket (13%) dan diikuti dengan Rangkaian (**Hardware**) iaitu 191 tiket (12%).



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Network** iaitu sebanyak 218 tiket (14%), unit kedua tertinggi adalah **Helpdesk** iaitu 215 tiket (14%). Manakala **Prodata** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 186 tiket (12%)



Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Very Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 1008 tiket (64%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Good** sebanyak 280 tiket (18%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Excellent** iaitu sebanyak 128 tiket (8%).