

## Laporan Perkhidmatan ICT - Jan 2014

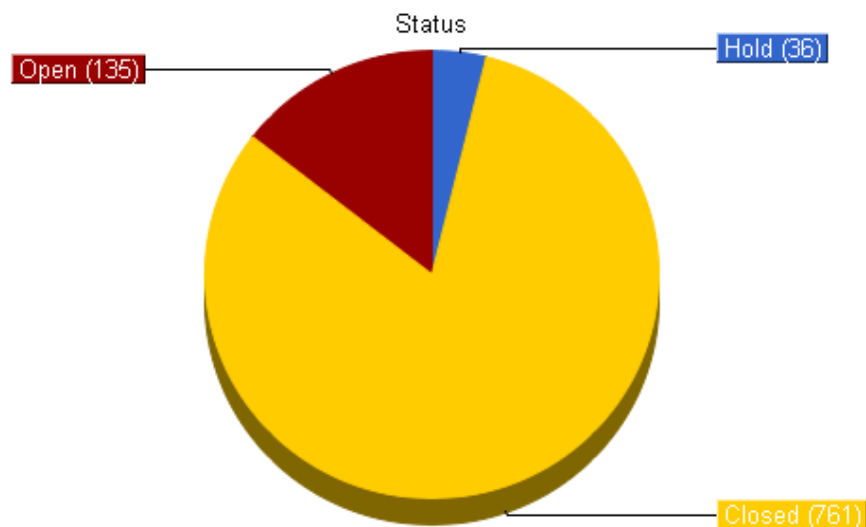
Open Tickets:	135
Hold Tickets:	36
Closed Tickets:	761
Total Tickets:	932
Past Due Tickets:	81

Tickets Issued				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
884	40	2	6	932

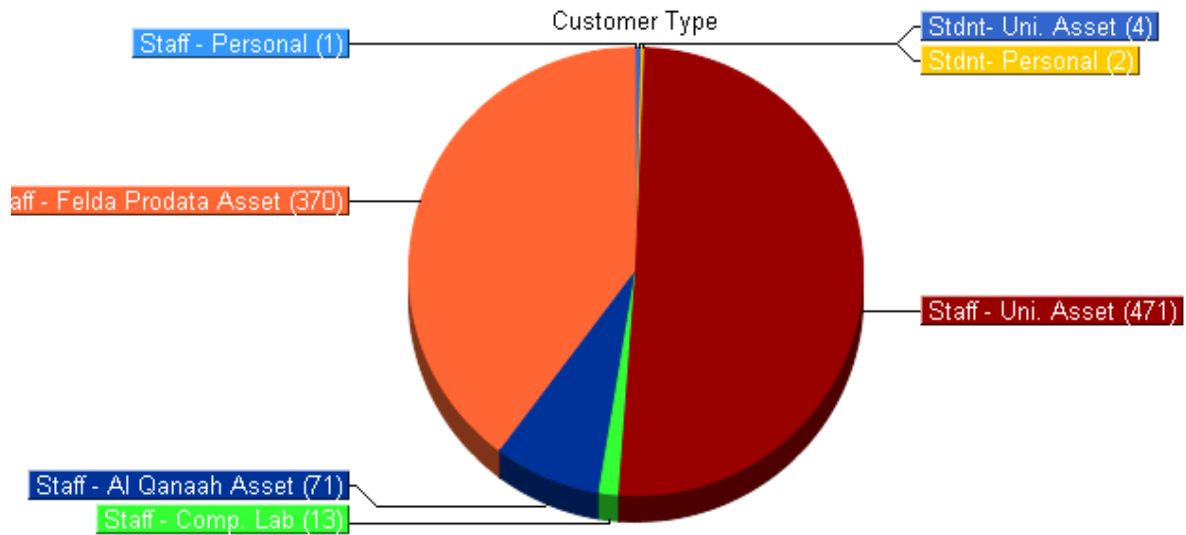
Tickets Closed				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
727	33	0	1	761

Ticket Resolution Time				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
456	227	77	0	0

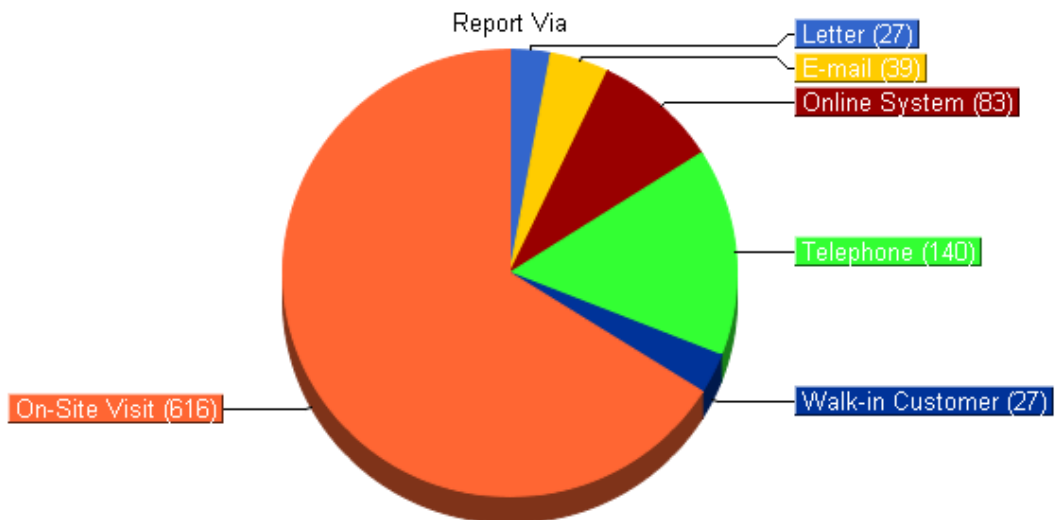
Past Due Tickets				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
11	23	46	0	1



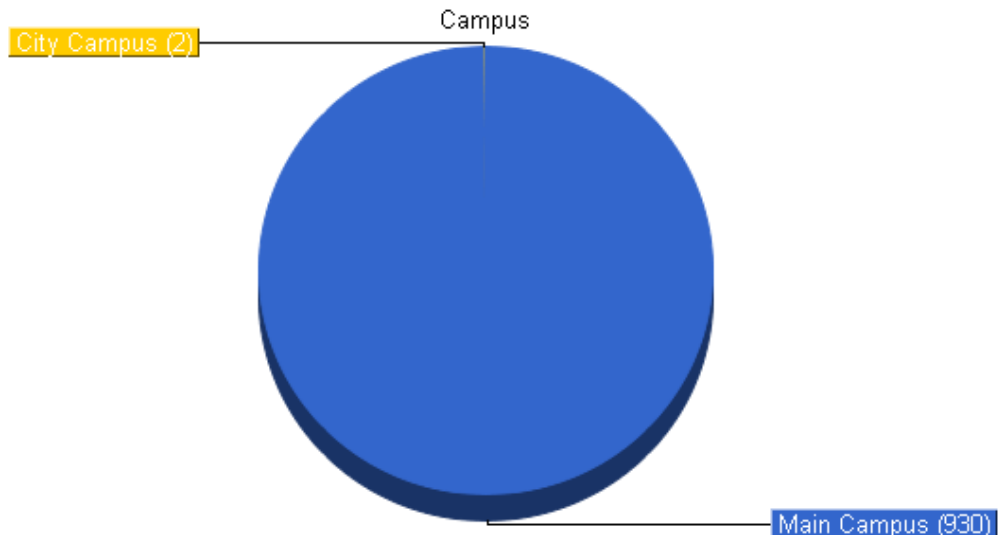
Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan Januari, **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **closed** adalah sebanyak 761 tiket (82%). Manakala **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 36 tiket (4%) dan **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 135 tiket (14%).



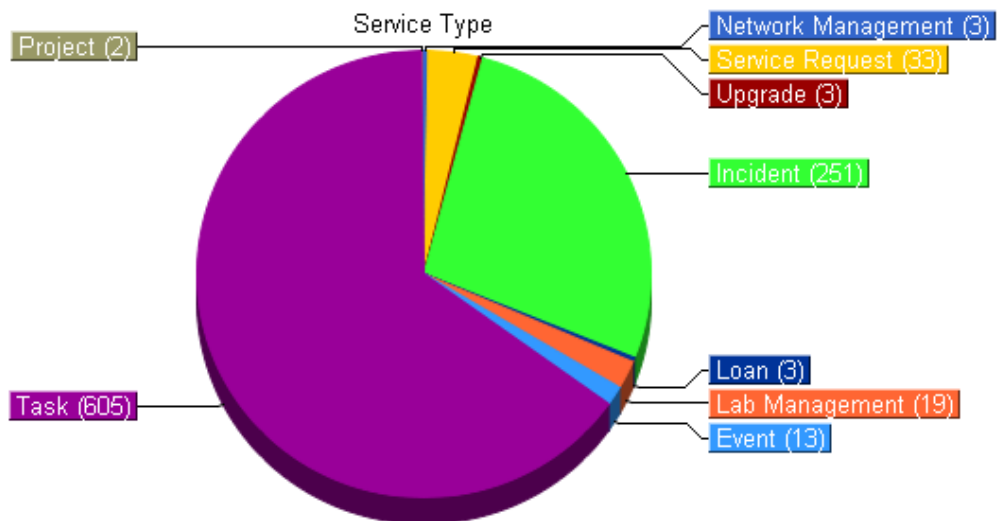
Jenis pelanggan (**Customer Type**) tertinggi yang menerima perkhidmatan *ICT* adalah daripada **Staff- Uni. Asset** iaitu sebanyak 471 tiket (51%). Kedua tertinggi adalah **Staff-Felda Prodata Asset** iaitu sebanyak 370 tiket (40%) manakala **Staff-AI Qanaah Asset** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 71 tiket (8%).



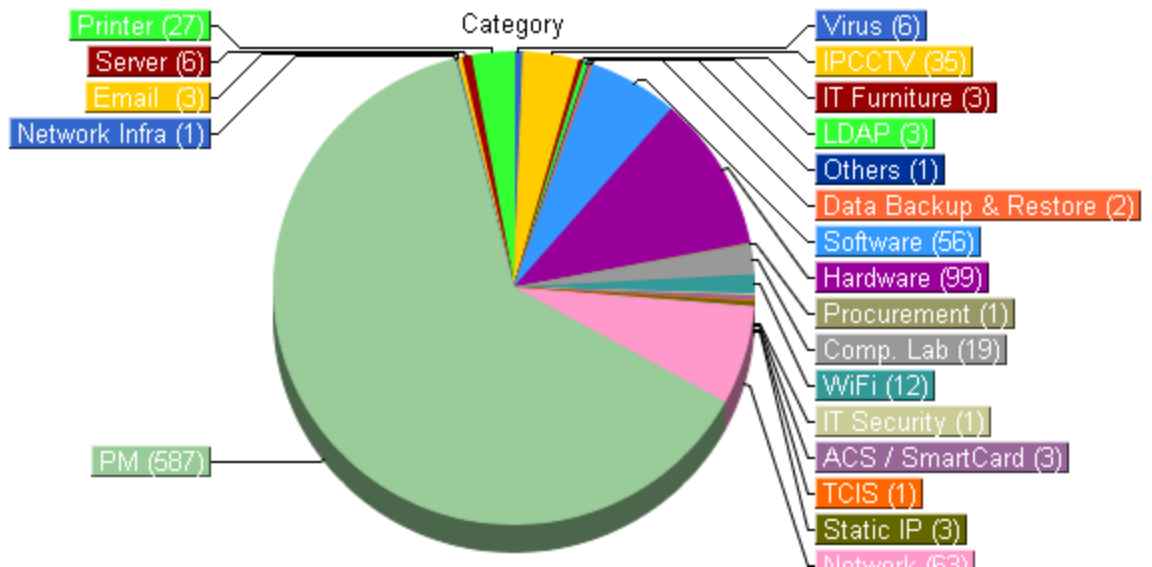
Saluran aduan perkhidmatan *ICT* (**Report Via**) tertinggi adalah melalui **On-site Visit** iaitu sebanyak **616 tiket** (66%) ianya melibatkan kerja-kerja penyelenggaraan dan pencegahan peralatan *IT* di pejabat-pejabat dan makmal-makmal. Kedua tertinggi adalah melalui **Telephone** iaitu sebanyak 140 tiket (15%). Manakala ketiga tertinggi adalah melalui **Online System** iaitu sebanyak 83 tiket (9%).



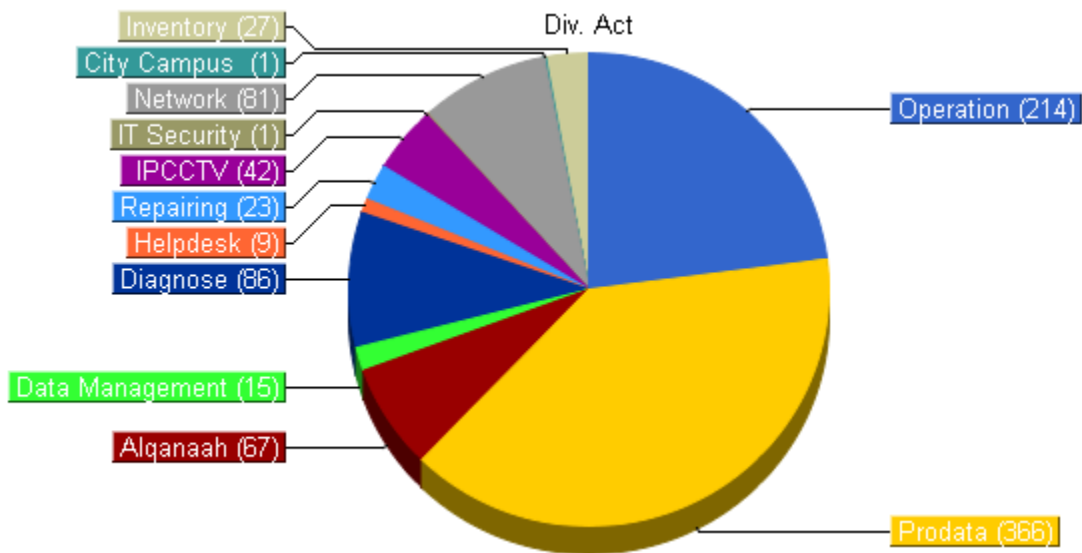
Untuk kategori Kampus (**Campus**), Kampus Utama (**Main Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* tertinggi iaitu sebanyak 930 tiket (99.8%). Manakala Kampus Bandar (**City Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* sebanyak tiket (0.2%) dan tiada aduan kerosakan IT dilaporkan dari Kampus Pagoh (Pagoh Campus), Kluang Campus dan UBC Bangi.



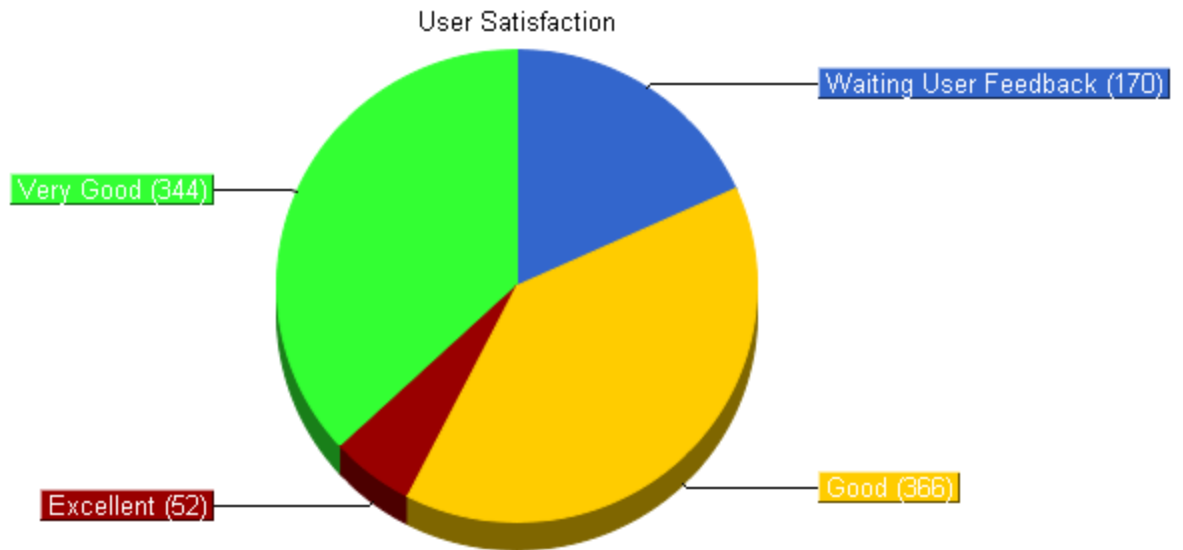
Jenis perkhidmatan *ICT* (**Task**) adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 605 tiket (65%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan *ICT*, ianya adalah kerja-kerja yang melibatkan penyelenggaraan dan pencegahan peralatan *IT diseluruh UTHM* . Kedua tertinggi adalah jenis perkhidmatan (**Incident**) iaitu sebanyak 251 tiket (27%). Manakala jenis perkhidmatan *ICT* (**Service Request**) adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 33 tiket (4%)



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori PM (**Preventive Maintenance**) iatu 587 tiket (63%), diikuti dengan Perkakasan (**Hardware**) iaitu 99 tiket (11%) manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah Rangkaian (**Network**) 63 tiket (7%).



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Prodata** iaitu sebanyak 366 tiket (39%), unit kedua tertinggi adalah **Operation** iaitu 214 tiket (23%). Manakala **Diagnose** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 86 tiket (9%)



Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 366 tiket (39%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Very Good** sebanyak 344 tiket (37%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Excellent** iaitu sebanyak 52 tiket (6%).