

Laporan Perkhidmatan ICT Julai 2014

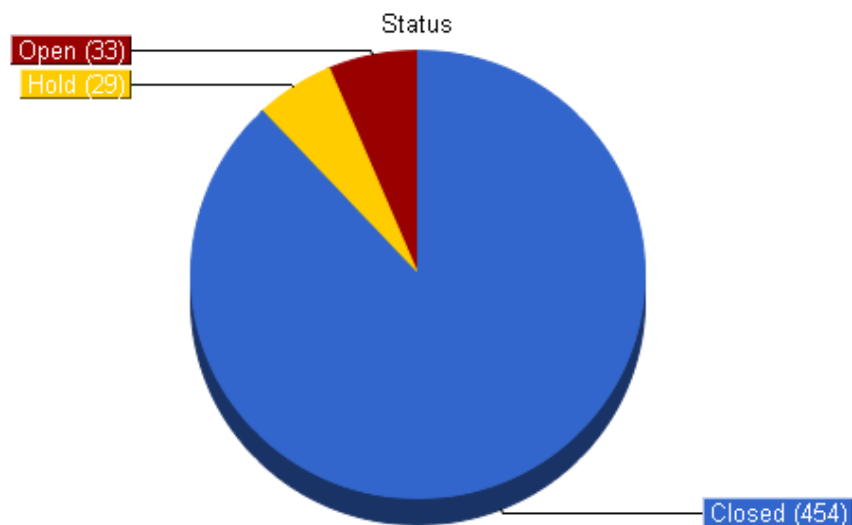
| | |
|-------------------|-----|
| Open Tickets: | 33 |
| Hold Tickets: | 29 |
| Closed Tickets: | 454 |
| Total Tickets: | 516 |
| Past Due Tickets: | 49 |

| Tickets Issued | | | | |
|----------------|--------------|--------------|-----------|-------|
| 0 - 30 days | 30 - 60 days | 60 - 90 days | > 90 days | Total |
| 308 | 206 | 0 | 2 | 516 |

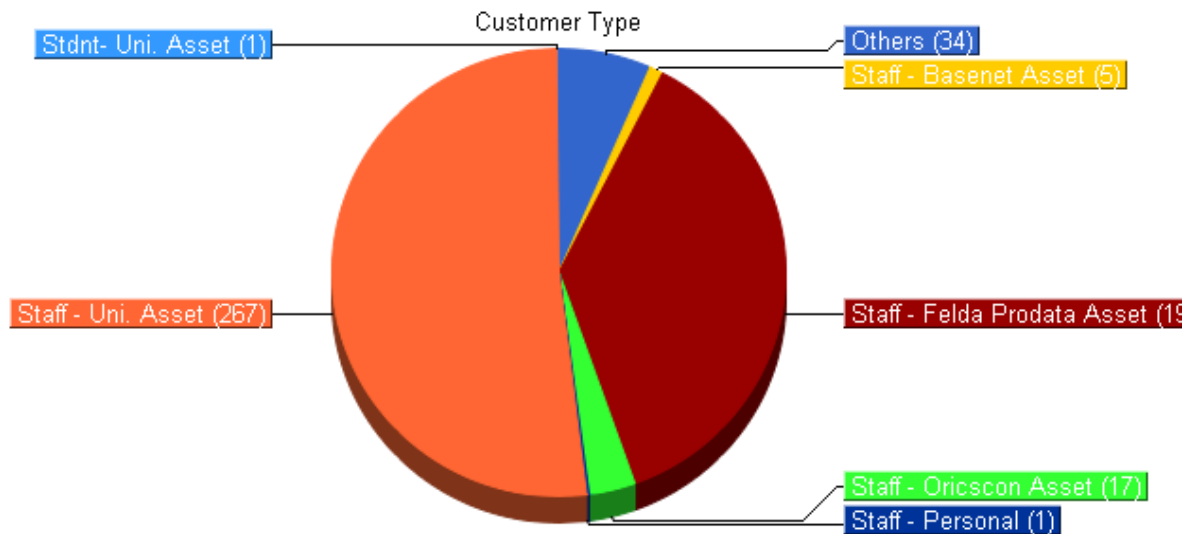
| Tickets Closed | | | | |
|----------------|--------------|--------------|-----------|-------|
| 0 - 30 days | 30 - 60 days | 60 - 90 days | > 90 days | Total |
| 278 | 176 | 0 | 0 | 454 |

| Ticket Resolution Time | | | | |
|------------------------|------------|-------------|--------------|-----------|
| 0 - 2 days | 2 - 7 days | 7 - 30 days | 30 - 60 days | > 60 days |
| 351 | 74 | 28 | 1 | 0 |

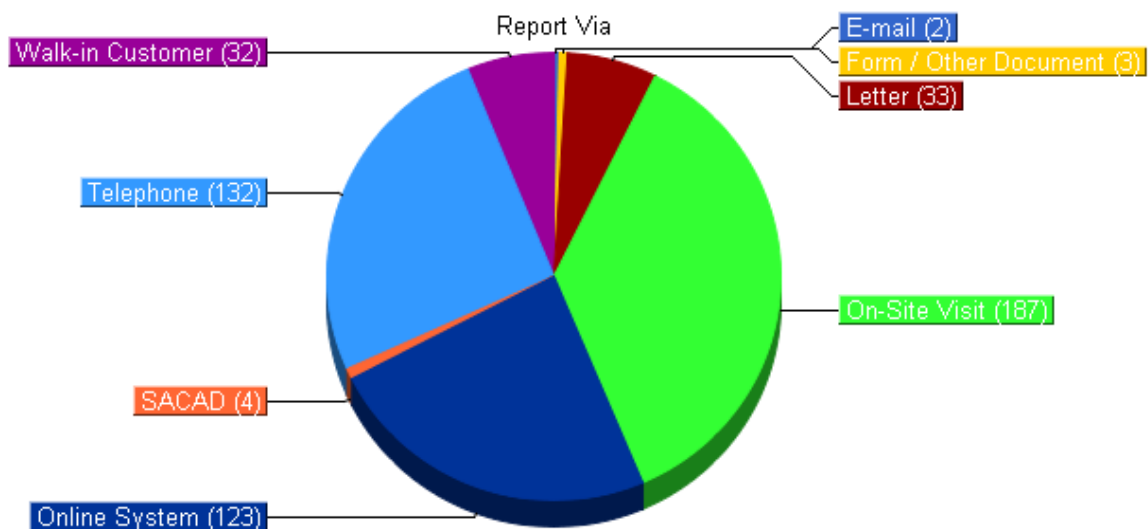
| Past Due Tickets | | | | |
|------------------|------------|-------------|--------------|-----------|
| 0 - 2 days | 2 - 7 days | 7 - 30 days | 30 - 60 days | > 60 days |
| 1 | 0 | 34 | 13 | 1 |



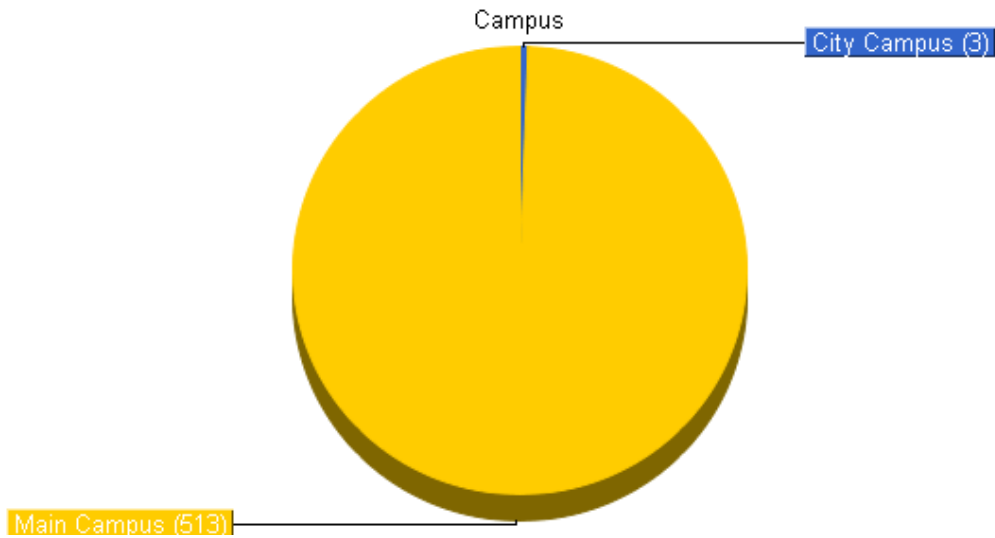
Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan Jun 2014, **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **closed** adalah sebanyak 454 tiket (88%). Manakala **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 29 tiket (6%) dan **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 33 tiket (6%).



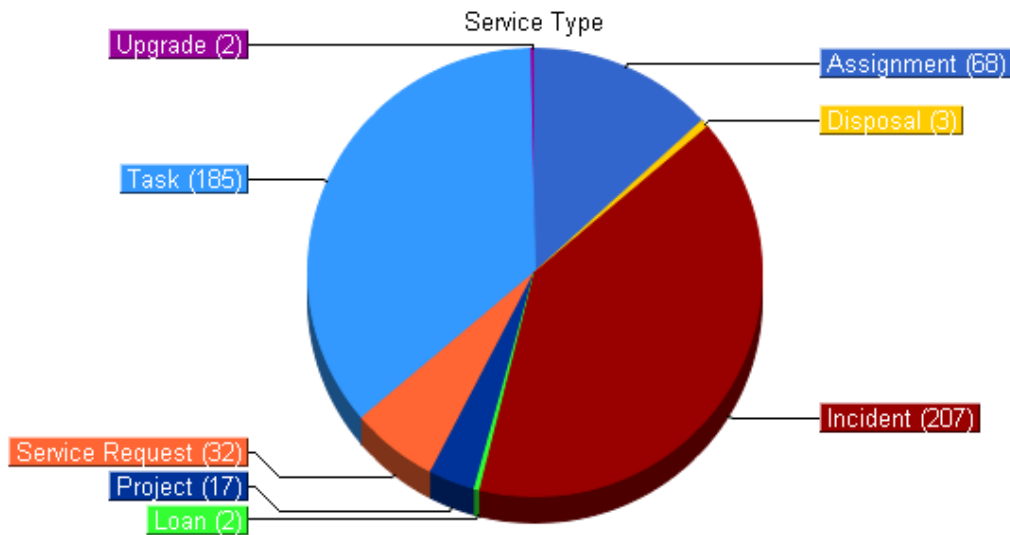
Jenis pelanggan (**Customer Type**) tertinggi yang menerima perkhidmatan *ICT* adalah daripada **Staff- Uni. Asset** iaitu sebanyak 267 tiket (52%). Kedua tertinggi adalah **Staff-Felda Prodata Asset** iaitu sebanyak 191 tiket (37%) manakala **Others** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 32 tiket (7%).



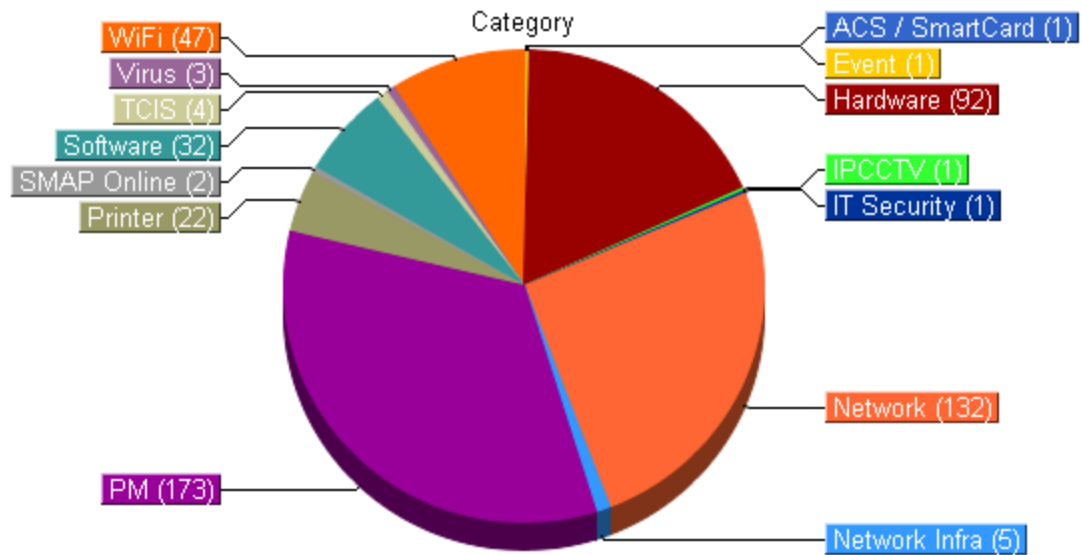
Saluran aduan perkhidmatan *ICT* (**Report Via**) tertinggi adalah melalui **On-site Visit** iaitu sebanyak **187** tiket (36%). Kedua tertinggi adalah melalui **Telephone** iaitu sebanyak 132 tiket (26%) ianya melibatkan kerja-kerja penyelenggaraan dan pencegahan peralatan *IT* di pejabat-pejabat dan makmal-makmal. Manakala ketiga tertinggi adalah melalui **Online System** iaitu sebanyak 123 tiket (24%).



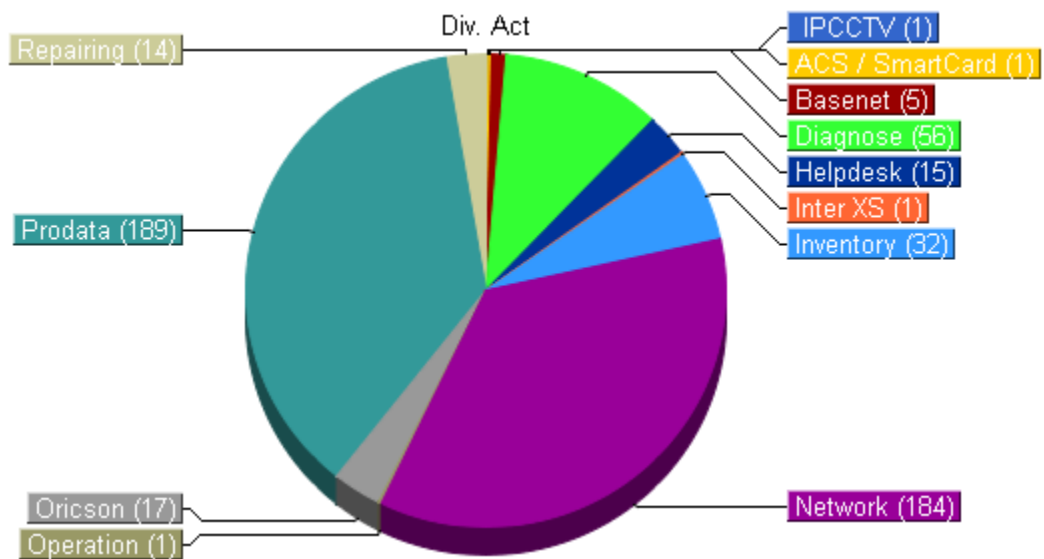
Untuk kategori Kampus (**Campus**), Kampus Utama (**Main Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* tertinggi iaitu sebanyak 513 tiket (99%). Manakala Kampus Bandar (**City Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* sebanyak 3 tiket (1%) dan tiada aduan kerosakan IT dilaporkan dari Pagoh Campus, Kluang Campus dan UBC Bangi.



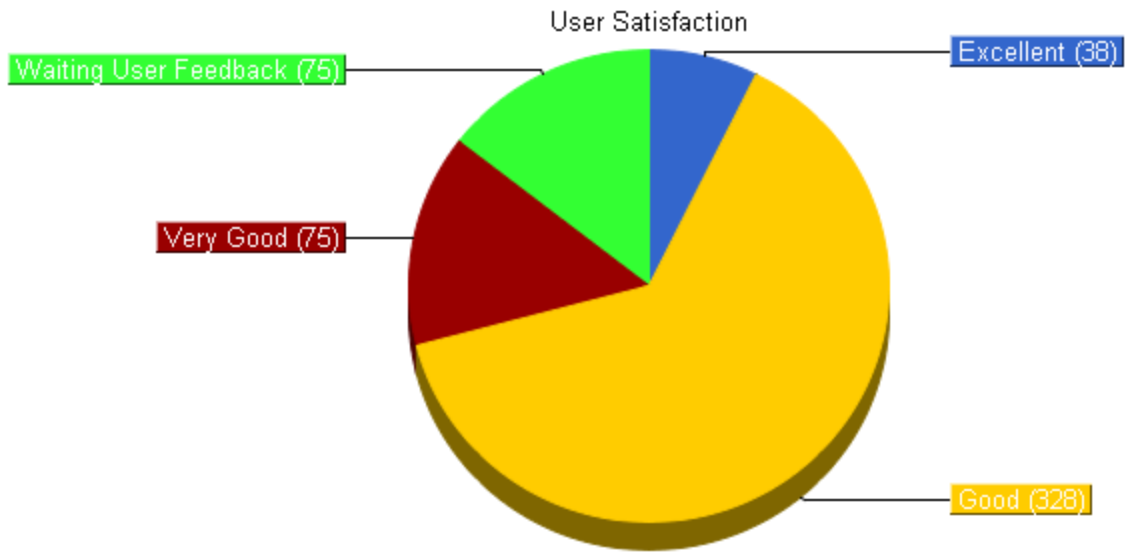
Jenis perkhidmatan *ICT* (**Incident**) adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 207 tiket (40%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan *ICT*. Kedua tertinggi adalah jenis perkhidmatan (**Task**) iaitu sebanyak 185 tiket (36%), ianya adalah kerja-kerja yang melibatkan penyelenggaraan dan pencegahan peralatan *IT* diseluruh *UTHM* Manakala jenis perkhidmatan *ICT* (**Assignment**) adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 68 tiket (13%).



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori PM (**Preventive Maintenance**) iatu 173 tiket (34%), diikuti dengan rangkaian (**Network**) iaitu 132 tiket (26%) manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah perkakasan (**Hardware**) 92 tiket (18%).



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Prodata** iaitu sebanyak 189 tiket (37%), unit kedua tertinggi adalah **Network** iaitu 184 tiket (36%). Manakala **Diagnose** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 56 tiket (11%)



Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 328 tiket (64%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Very Good** sebanyak 75 tiket (15%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Excellent** iaitu sebanyak 38 tiket (7%).