

Laporan Perkhidmatan ICT Julai 2014

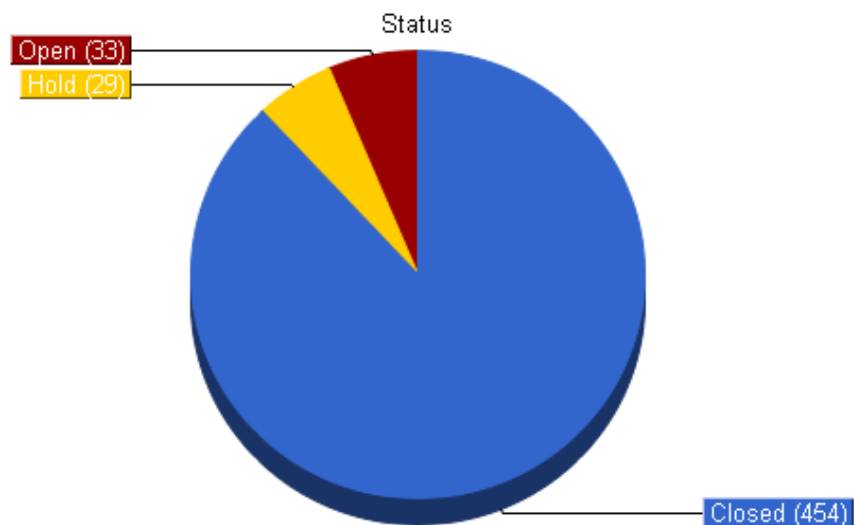
Open Tickets:	33
Hold Tickets:	29
Closed Tickets:	454
Total Tickets:	516
Past Due Tickets:	49

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

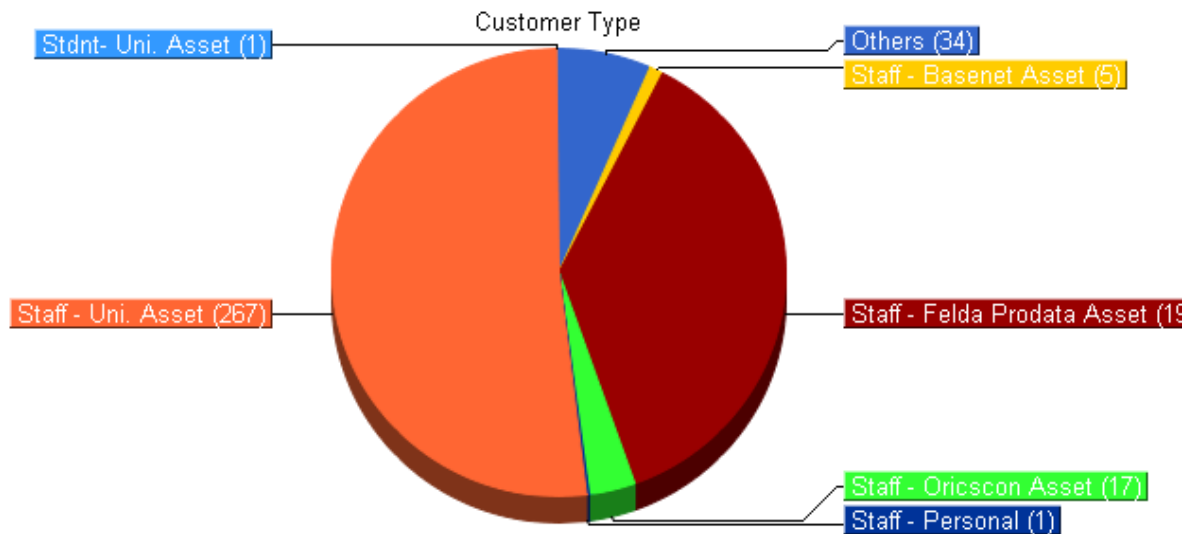
Tickets Closed				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
278	176	0	0	454

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

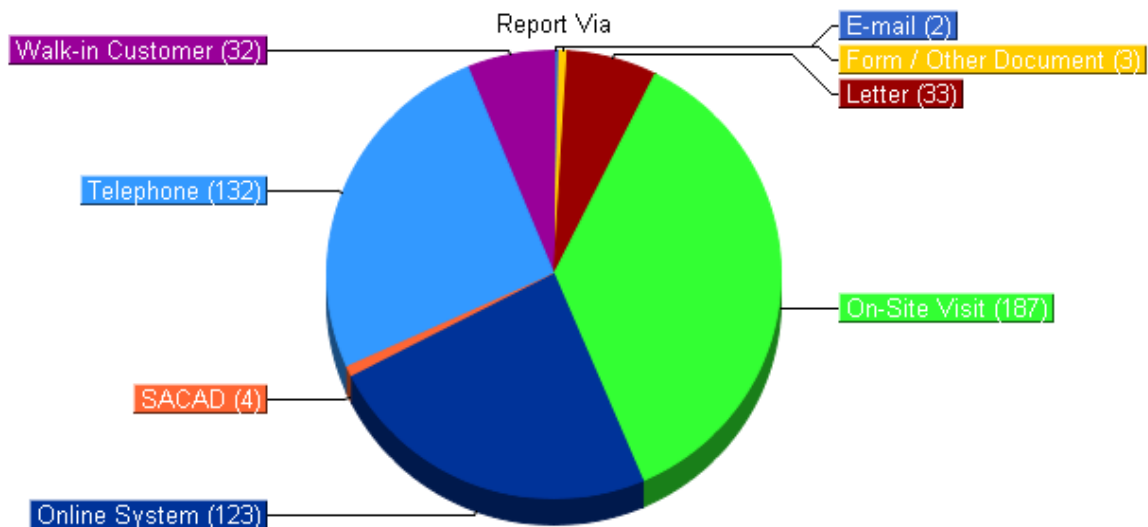
Past Due Tickets				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
1	0	34	13	1



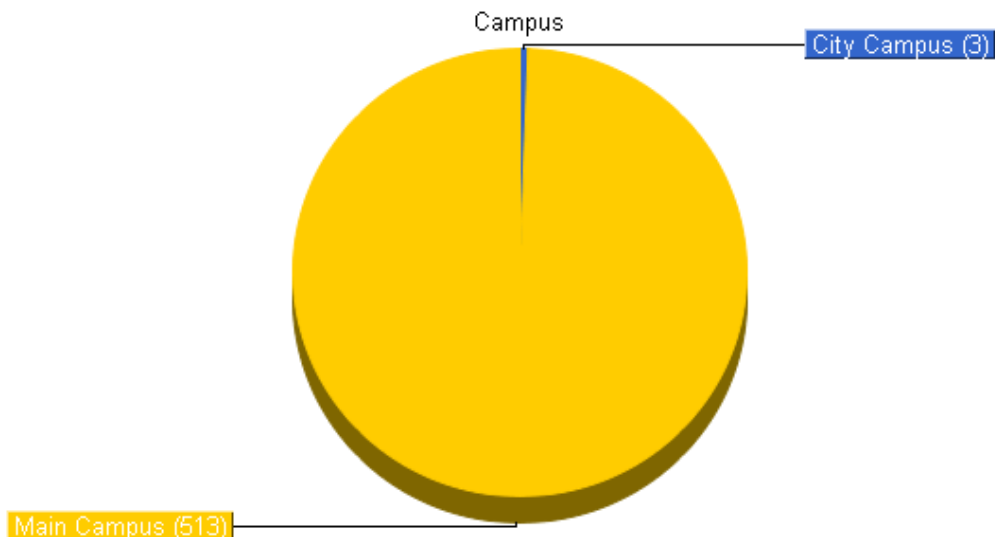
Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan Jun 2014, **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **closed** adalah sebanyak 454 tiket (88%). Manakala **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 29 tiket (6%) dan **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **open**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



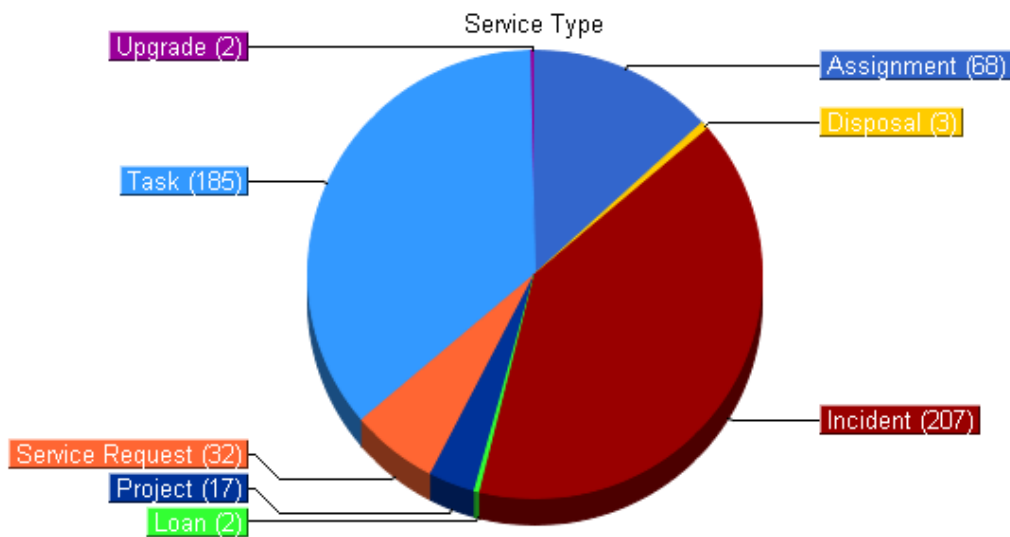
Jenis pelanggan (**Customer Type**) tertinggi yang menerima perkhidmatan *ICT* adalah daripada **Staff- Uni. Asset** iaitu sebanyak 267 tiket (52%). Kedua tertinggi adalah **Staff-Felda Prodata Asset** iaitu sebanyak 191 tiket (37%) manakala **Others** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 32 tiket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



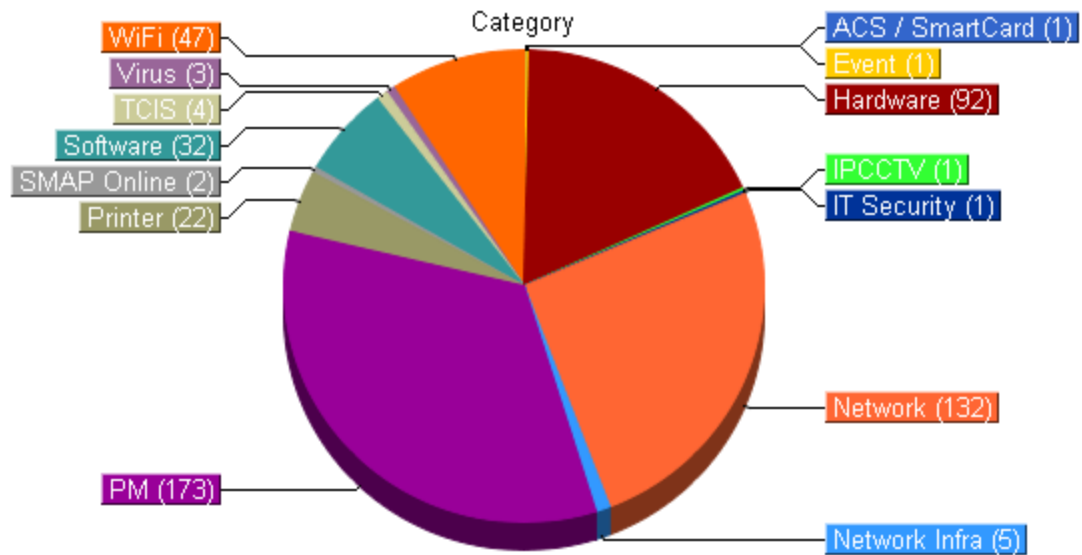
Saluran aduan perkhidmatan *ICT* (**Report Via**) tertinggi adalah melalui **On-site Visit** iaitu sebanyak **187** tiket (36%). Kedua tertinggi adalah melalui **Telephone** iaitu sebanyak 132 tiket (26%) ianya melibatkan kerja-kerja penyelenggaraan dan pencegahan peralatan *IT* di pejabat-pejabat dan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



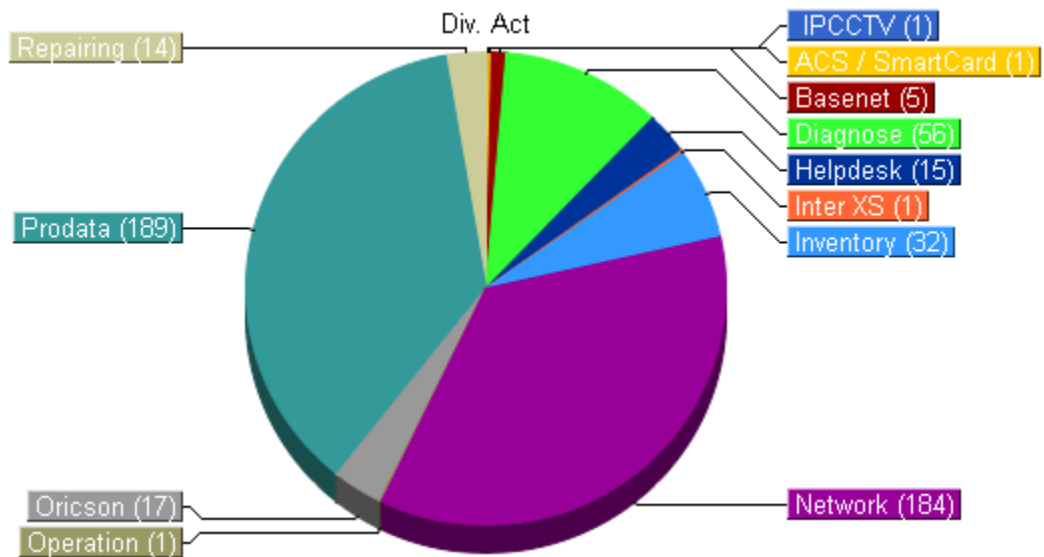
Untuk kategori Kampus (**Campus**), Kampus Utama (**Main Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* tertinggi iaitu sebanyak 513 tiket (99%). Manakala Kampus Bandar (**City Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* sebanyak 3 tiket (1%) dan tiada aduan kerosakan IT dilaporkan dari Pagoh Campus, Kluang Campus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



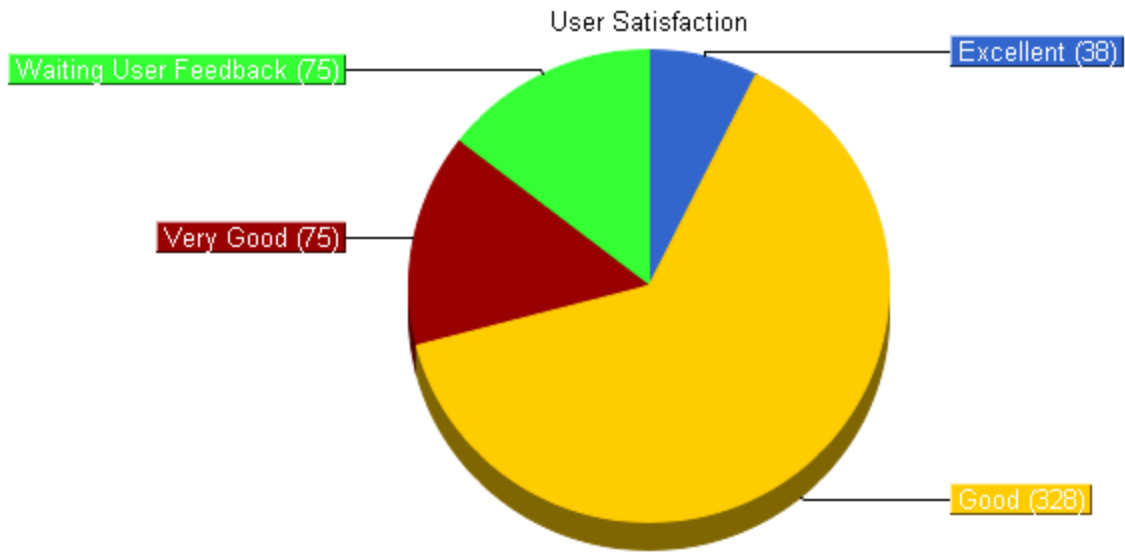
Jenis perkhidmatan *ICT* (**Incident**) adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 207 tiket (40%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan *ICT*. Kedua tertinggi adalah jenis perkhidmatan (**Task**) iaitu sebanyak 185 tiket (36%), ianya adalah kerja-kerja yang melibatkan penyelenggaraan dan pencegahan peralatan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