

Laporan Perkhidmatan ICT – June 2015

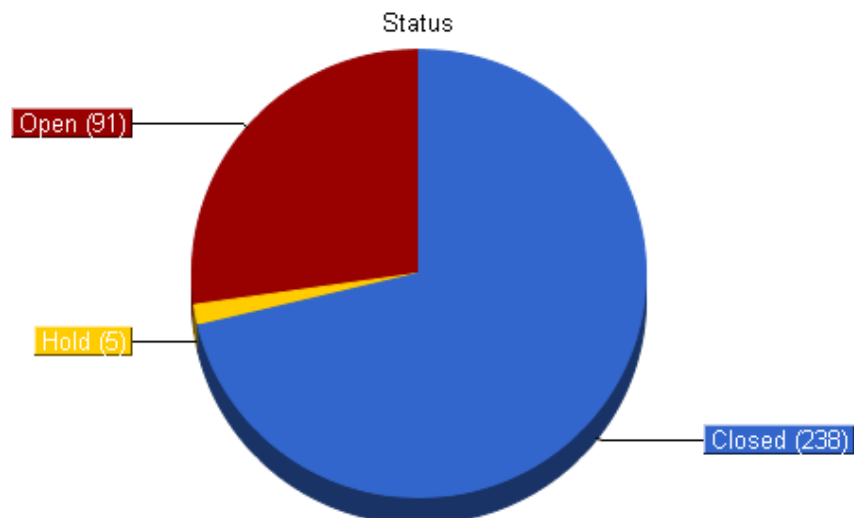
Open Tickets:	91
Hold Tickets:	5
Closed Tickets:	238
Total Tickets:	334
Past Due Tickets:	50

Tickets Issued				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
334	0	0	0	334

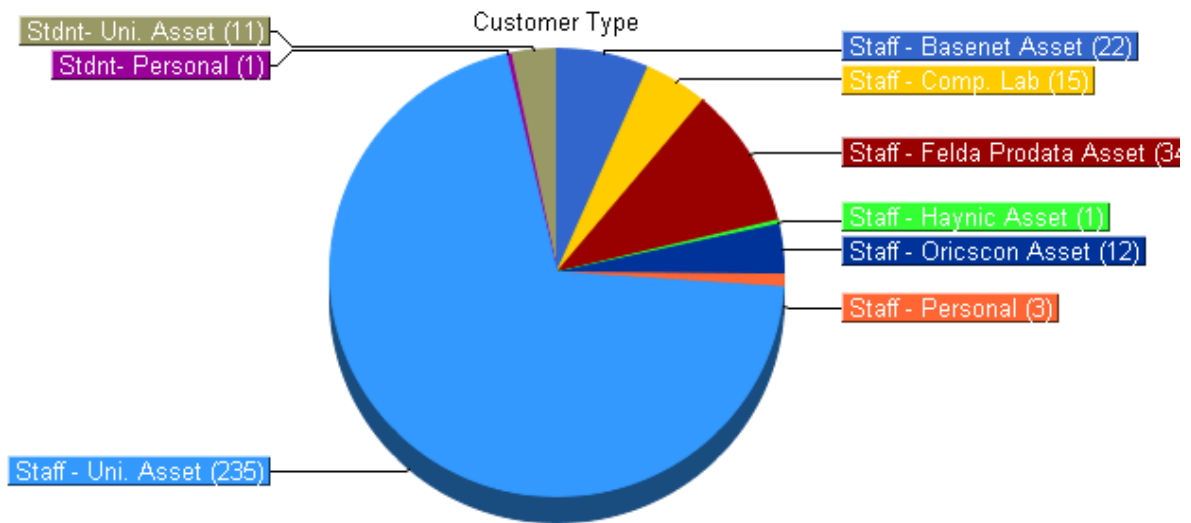
Tickets Closed				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
238	0	0	0	238

Ticket Resolution Time				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
152	51	35	0	0

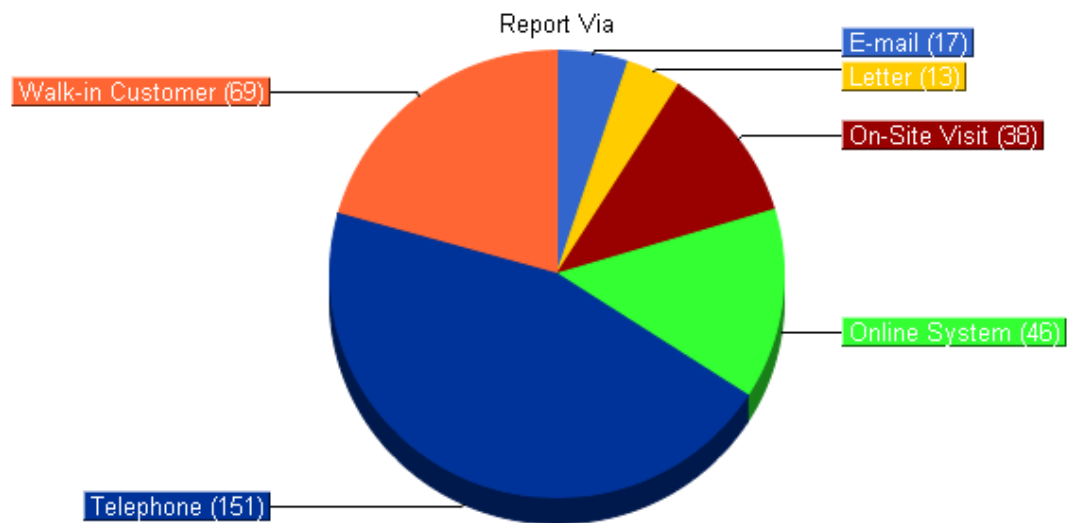
Past Due Tickets				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
1	14	35	0	0



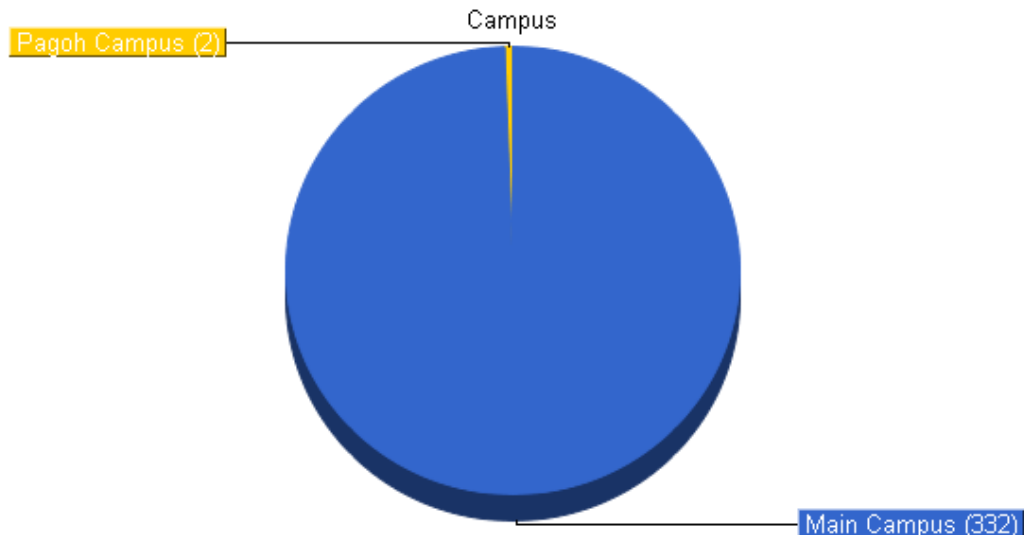
Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan Jun 2015, (**status**) laporan perkhidmatan *ICT* **closed** adalah sebanyak 238 tiket (71%). Manakala **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 91 tiket (27%) dan **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 5 tiket (1%).



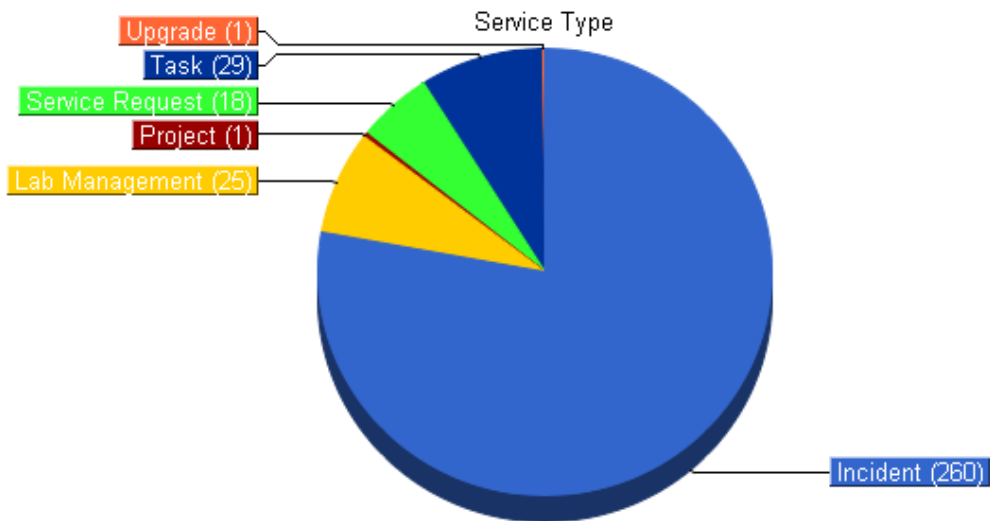
Jenis pelanggan (**Customer Type**) tertinggi yang menerima perkhidmatan *ICT* adalah daripada **Staff- Uni. Asset** iaitu sebanyak 235 tiket (70%). Kedua tertinggi adalah **Staff-Felda Prodata Asset** iaitu sebanyak 34 tiket (10%) manakala **Staff –Basenet Asset** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 22 tiket (7%).



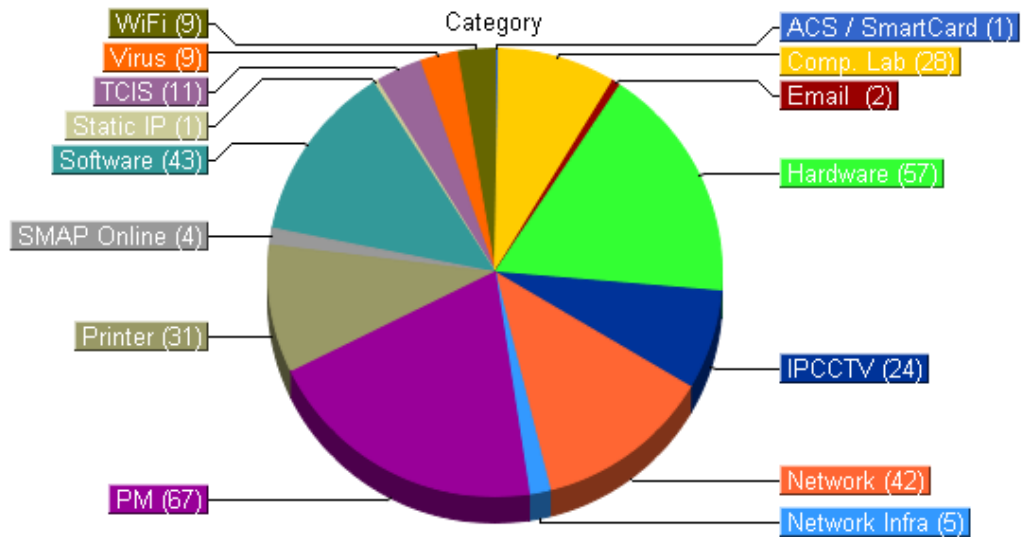
Saluran aduan perkhidmatan *ICT* (**Report Via**) tertinggi adalah melalui **Telephone** iaitu sebanyak 151 tiket (45%). Kedua tertinggi adalah melalui **Walk-in Customer** iaitu sebanyak 69 tiket (21%). Manakala ketiga tertinggi adalah melalui iaitu **Online System** sebanyak 46 tiket (14%).



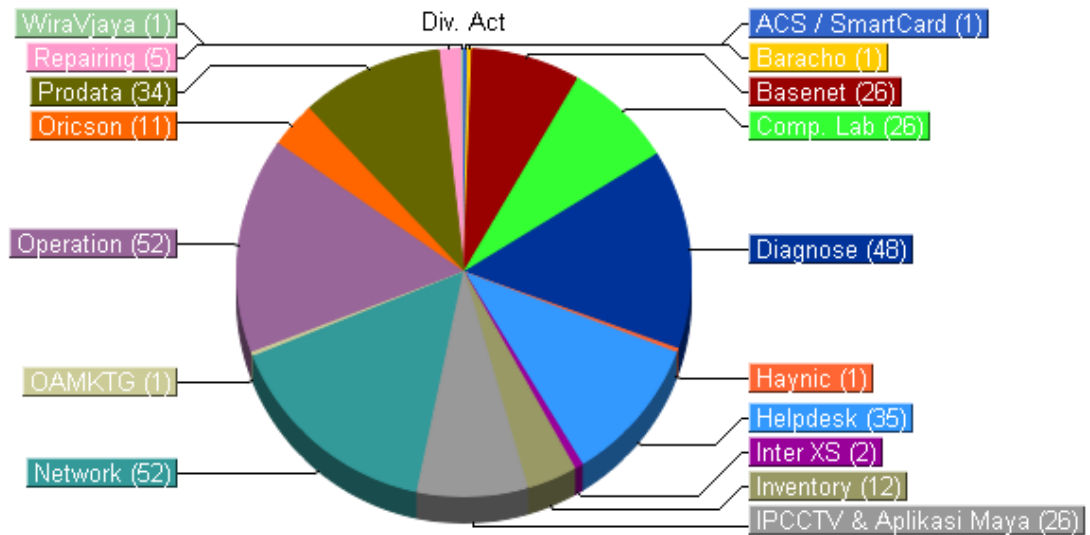
Kampus Utama (**Main Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* tertinggi iaitu sebanyak 332 tiket (99%). Kedua tertinggi adalah Kampus Pagoh (**Pagoh Campus**) iaitu sebanyak 2 tiket (1%).



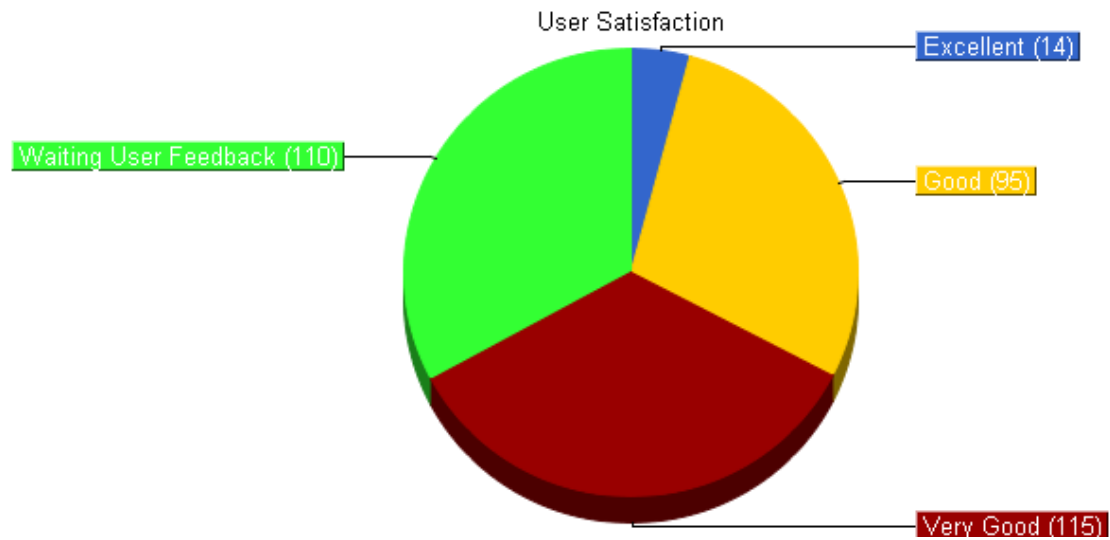
Jenis perkhidmatan *ICT* (**Incident**) adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 260 tiket (78%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan *ICT*. Kedua tertinggi adalah jenis perkhidmatan (**Task**) iaitu sebanyak 29 tiket (9%), ianya adalah kerja-kerja yang melibatkan penyelenggaraan dan pencegahan peralatan *IT* diseluruh *UTHM*. Manakala jenis perkhidmatan *ICT* (**Lab Management**) adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 25 tiket (7%).



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori penyelenggaraan berkala (**Preventive Maintenance**) iaitu 67 tiket (20%), diikuti dengan perkakasan (**Hardware**) iaitu 57 tiket (17%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah perisian (**Software**) iaitu 43 tiket (13%).



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Operation** dan **Network** iaitu sebanyak 52 tiket (16%), unit kedua tertinggi adalah **Diagnose** iaitu 48 tiket (14%). Manakala **Helpdesk** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 35 tiket (10%)



Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Very Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 115 tiket (34%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Waiting User Feedback** sebanyak 110 tiket (33%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Good** iaitu sebanyak 95 tiket (28%).