

Laporan Perkhidmatan ICT - Jun 2014

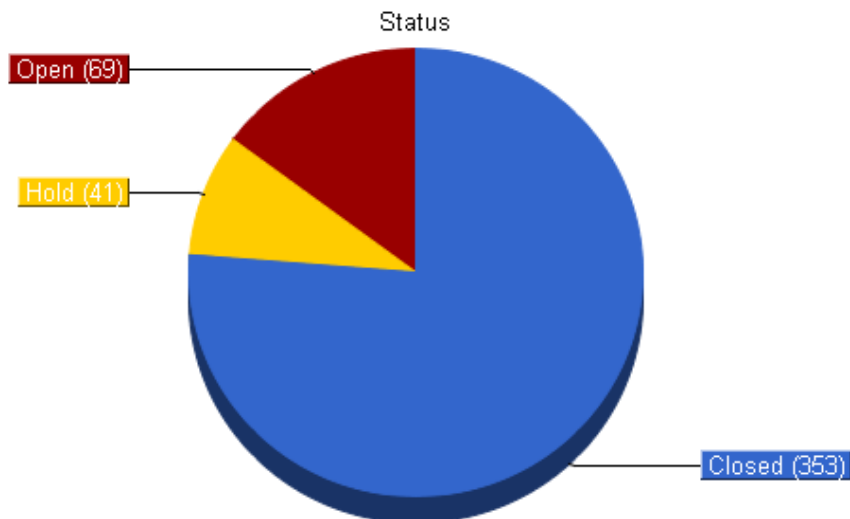
Open Tickets:	69
Hold Tickets:	41
Closed Tickets:	353
Total Tickets:	463
Past Due Tickets:	96

Tickets Issued				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
397	66	0	0	463

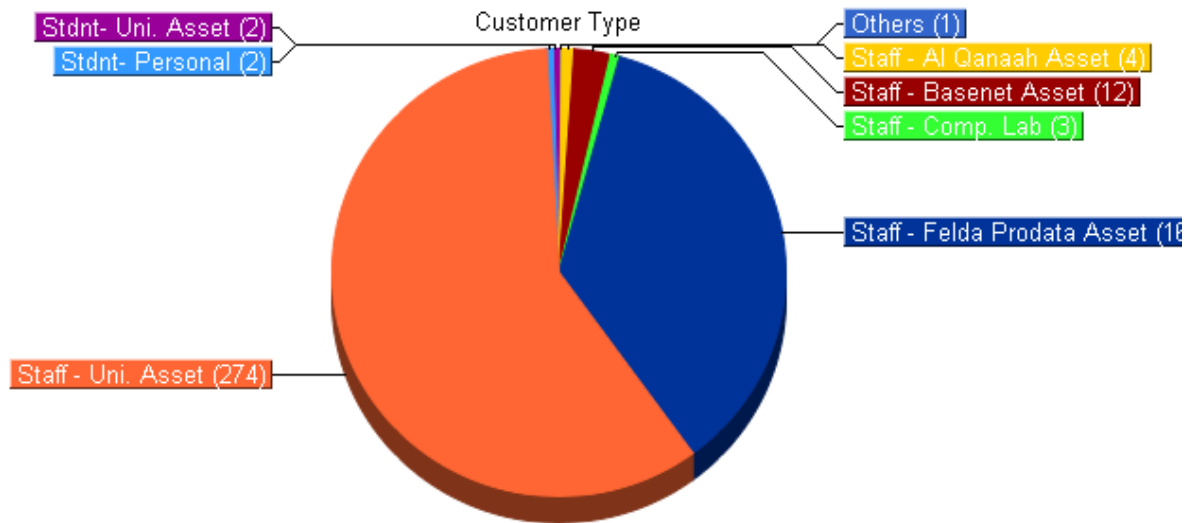
Tickets Closed				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
289	64	0	0	353

Ticket Resolution Time				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
212	90	51	0	0

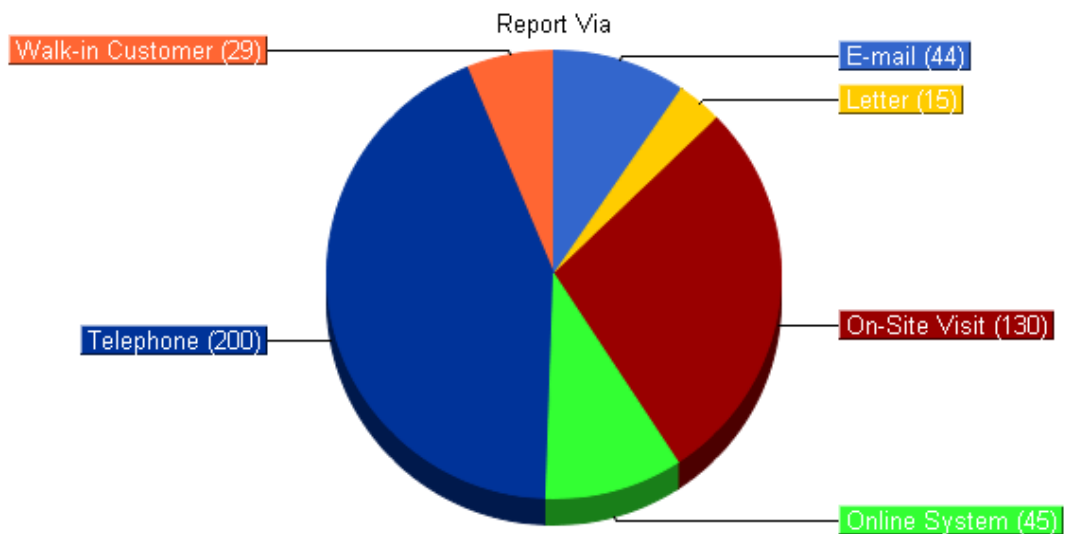
Past Due Tickets				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
20	24	52	0	0



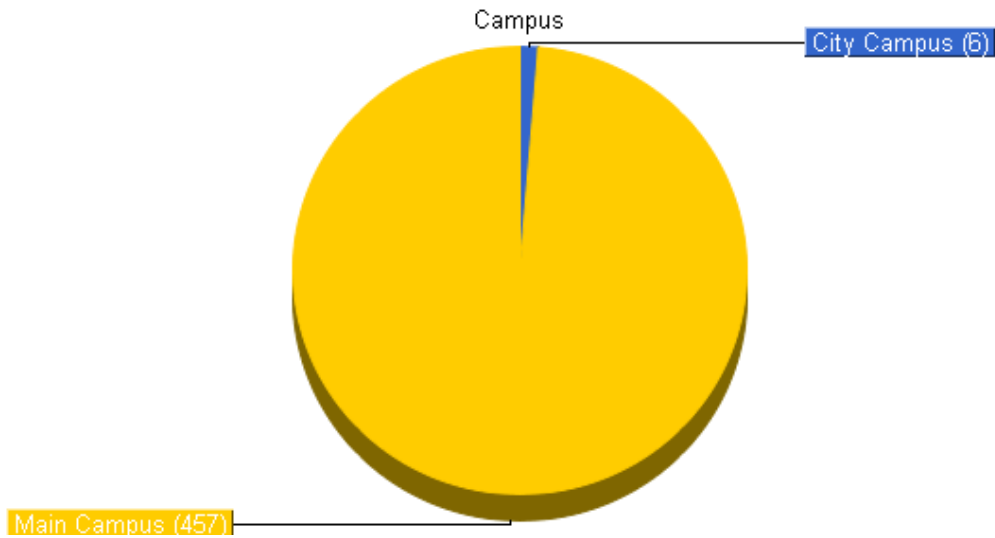
Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan Jun 2014, **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **closed** adalah sebanyak 353 tiket (76%). Manakala **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 41 tiket (9%) dan **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 69 tiket (15%).



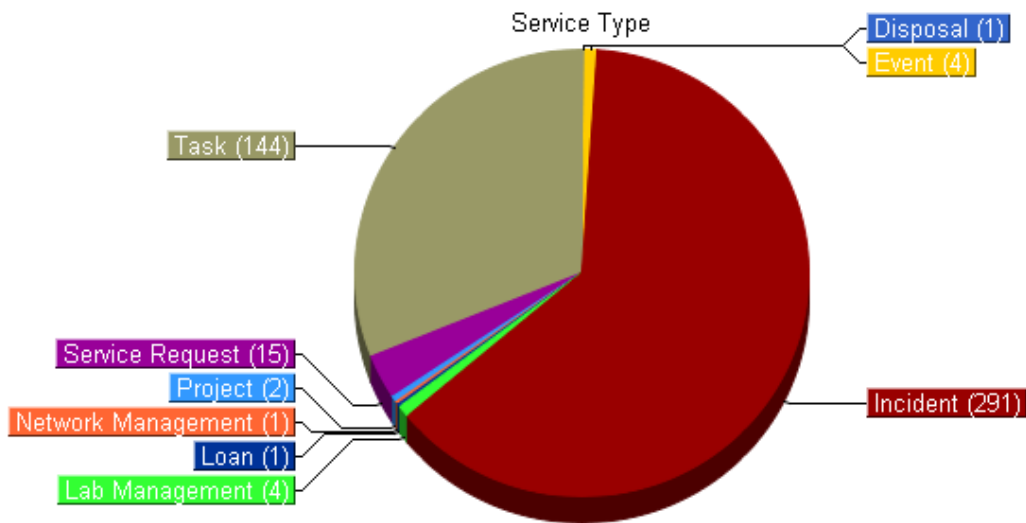
Jenis pelanggan (**Customer Type**) tertinggi yang menerima perkhidmatan *ICT* adalah daripada **Staff- Uni. Asset** iaitu sebanyak 274 tiket (59%). Kedua tertinggi adalah **Staff-Felda Prodata Asset** iaitu sebanyak 165 tiket (36%) manakala **Staff-Basenet Aset** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 12 tiket (3%).



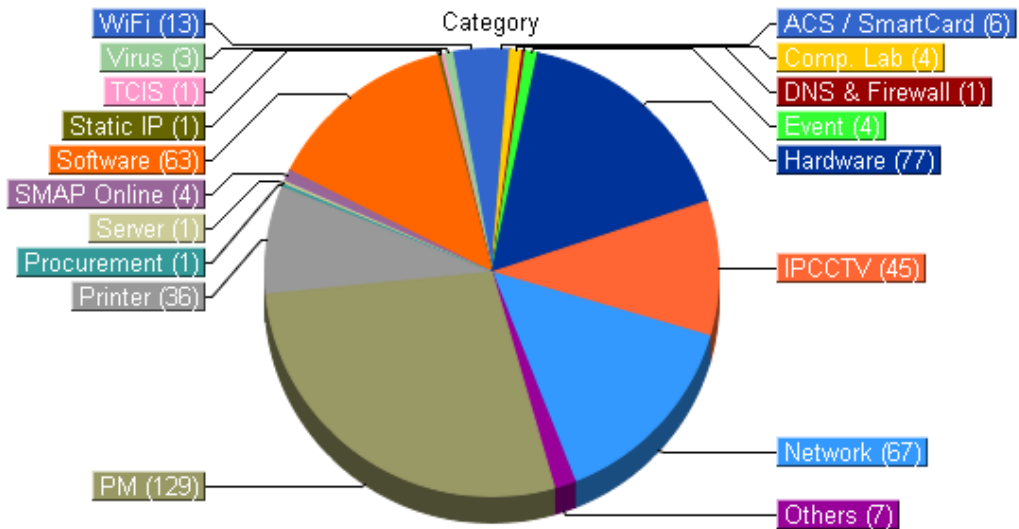
Saluran aduan perkhidmatan *ICT* (**Report Via**) tertinggi adalah melalui **Telephone** iaitu sebanyak **200** tiket (43%). Kedua tertinggi adalah melalui **On-site Visit** iaitu sebanyak 130 tiket (28%) ianya melibatkan kerja-kerja penyelenggaraan dan pencegahan peralatan *IT* di pejabat-pejabat dan makmal-makmal. Manakala ketiga tertinggi adalah melalui **Online System** iaitu sebanyak 45 tiket (10%).



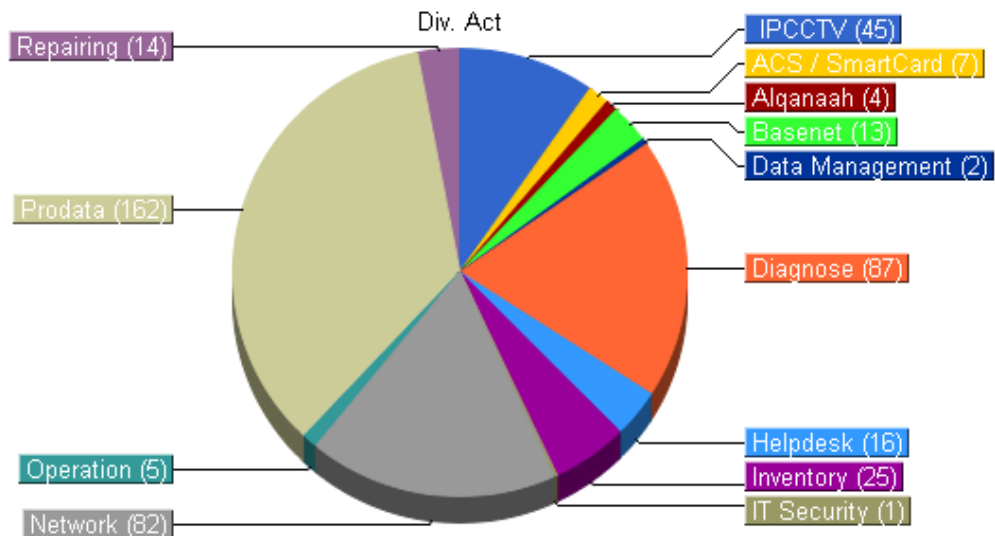
Untuk kategori Kampus (**Campus**), Kampus Utama (**Main Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* tertinggi iaitu sebanyak 457 tiket (99%). Manakala Kampus Bandar (**City Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* sebanyak 6 tiket (1%) dan tiada aduan kerosakan IT dilaporkan dari Pagoh Campus, Kluang Campus dan UBC Bangi.



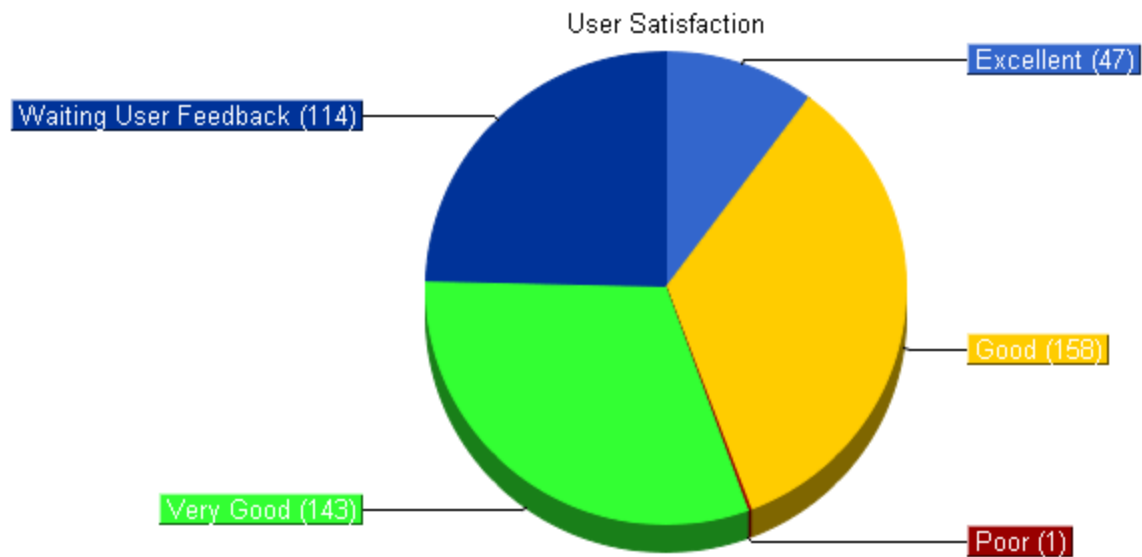
Jenis perkhidmatan *ICT* (**Incident**) adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 291 tiket (63%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan *ICT*. Kedua tertinggi adalah jenis perkhidmatan (**Task**) iaitu sebanyak 144 tiket (31%), ianya adalah kerja-kerja yang melibatkan penyelenggaraan dan pencegahan peralatan *IT* diseluruh *UTHM*. Manakala jenis perkhidmatan *ICT* (**Service Request**) adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 15 tiket (3%).



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori PM (**Preventive Maintenance**) iatu 129 tiket (28%), diikuti dengan rangkaian (**Hardware**) iaitu 77 tiket (17%) manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah perkakasan (**Network**) 67 tiket (14%).



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Prodata** iaitu sebanyak 162 tiket (35%), unit kedua tertinggi adalah **Diagnose** iaitu 87 tiket (19%). Manakala **Network** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 82 tiket (18%)



Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 158 tiket (34%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Very Good** sebanyak 143 tiket (31%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Excellent** iaitu sebanyak 47 tiket (10%).