

## Laporan Perkhidmatan ICT -March 2013

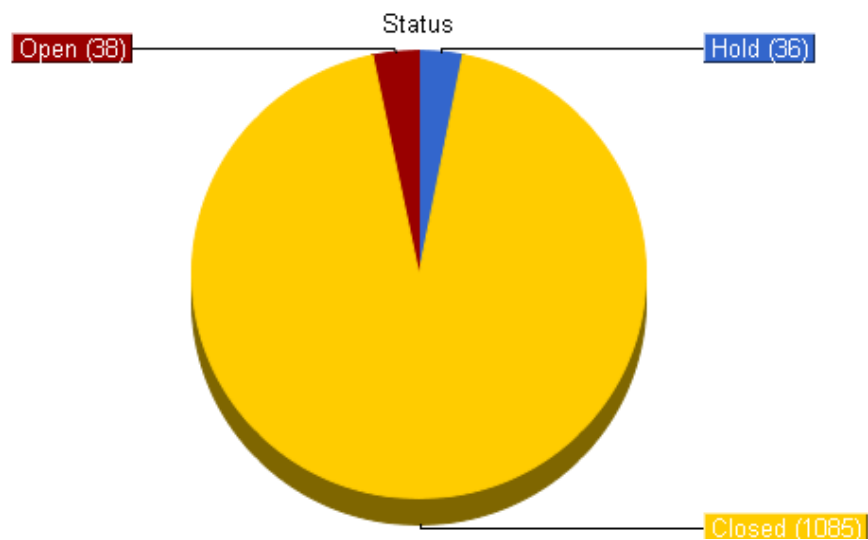
Open Tickets:	38
Hold Tickets:	36
Closed Tickets:	1085
Total Tickets:	1159
Past Due Tickets:	62

Tickets Issued				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
835	321	2	1	1159

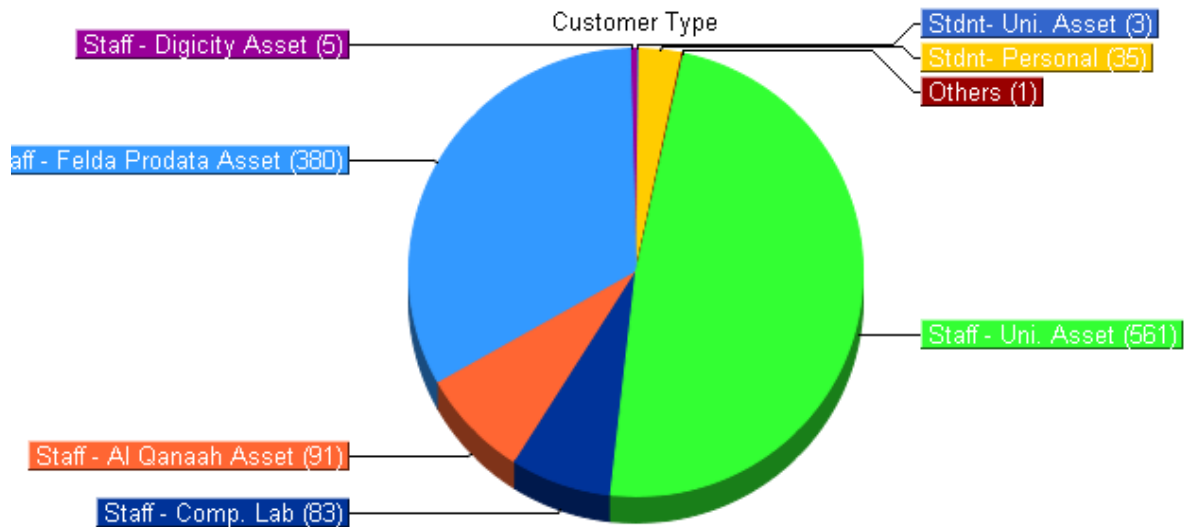
Tickets Closed				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
778	305	2	0	1085

Ticket Resolution Time				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
816	164	100	5	0

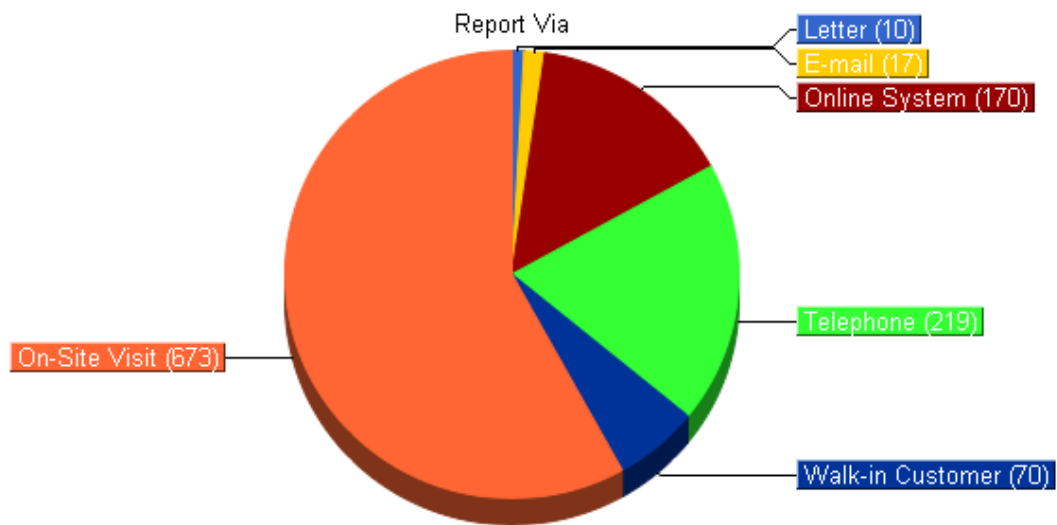
Past Due Tickets				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
0	5	48	9	0



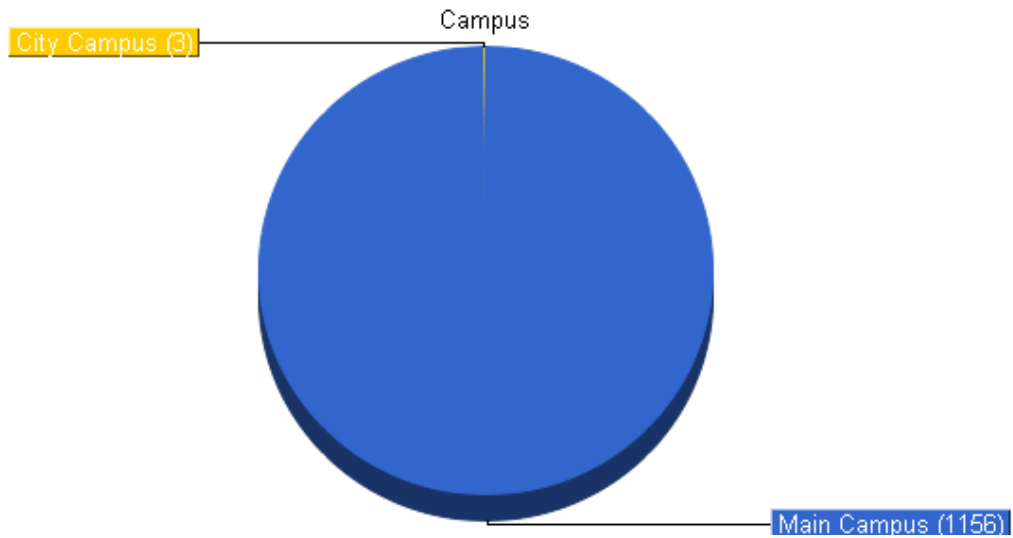
Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan ICT untuk bulan Januari, **status** laporan perkhidmatan ICT yang **closed** adalah sebanyak 1085 tiket (94%). Manakala **status** laporan perkhidmatan ICT yang **hold** adalah sebanyak 36 tiket (3%) dan **status** laporan perkhidmatan ICT yang **open** adalah sebanyak 38 tiket (3%).



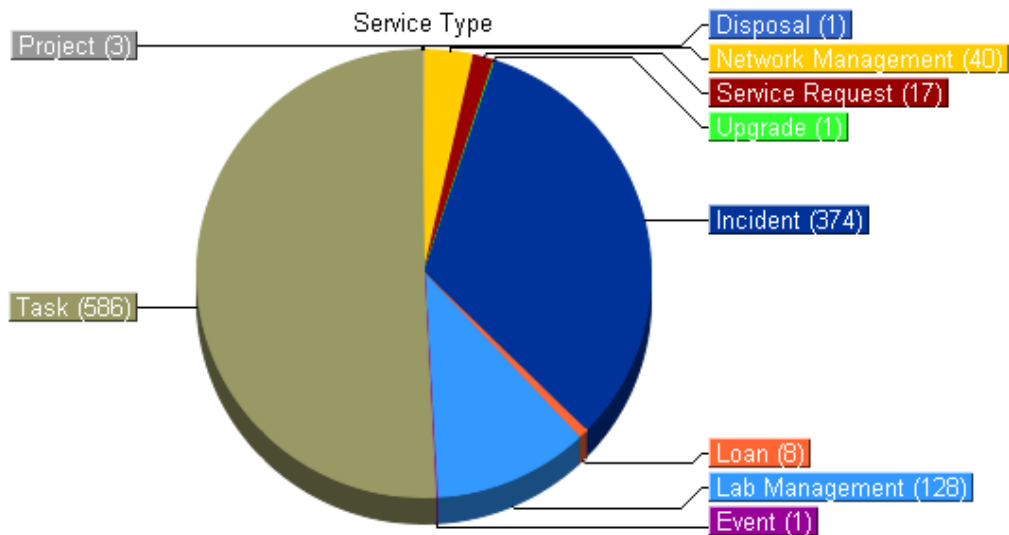
Jenis pelanggan (**Customer Type**) tertinggi yang menerima perkhidmatan *ICT* adalah daripada **Staff- Uni. Asset** iaitu sebanyak 561 tiket (48%). Kedua tertinggi adalah **Staff- Felda Prodata Asset** iaitu sebanyak 380 tiket (33%) manakala **Staff – AI-Qanaah Asset** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 91 tiket (8%).



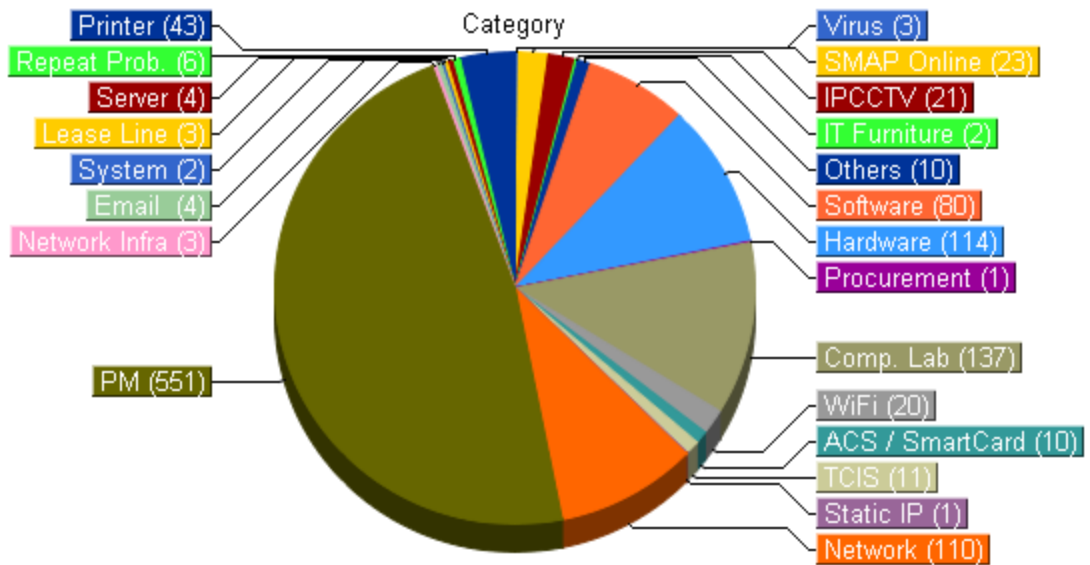
Saluran aduan perkhidmatan *ICT* (**Report Via**) tertinggi adalah melalui **On-site Visit** iaitu sebanyak 673 tiket (58%) ianya melibatkan kerja-kerja penyelenggaraan dan pencegahan peralatan *IT* di pejabat-pejabat dan makmal-makmal. Kedua tertinggi adalah melalui **Telephone** iaitu sebanyak 219 tiket (19%). Manakala ketiga tertinggi adalah melalui **Online System** iaitu sebanyak 170 tiket (15%).



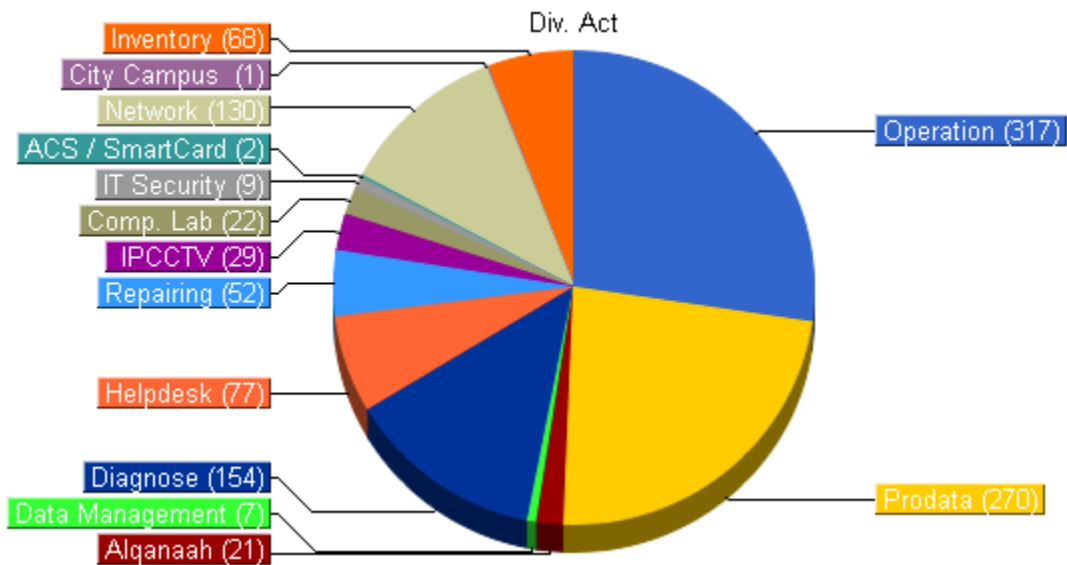
Untuk kategori Kampus (**Campus**), Kampus Utama (**Main Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* tertinggi iaitu sebanyak 1156 tiket (99.74%). Manakala Kampus Bandar (**City Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* sebanyak 3 tiket (0.26%).



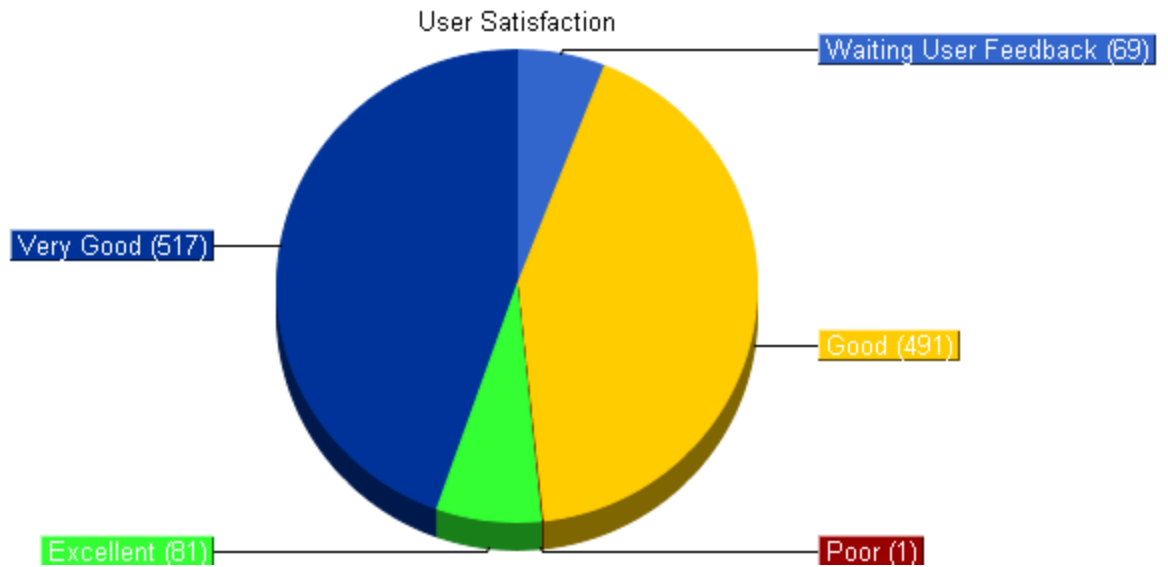
Jenis perkhidmatan *ICT* (**Task**) adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 586 tiket (51%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan *ICT*, ianya adalah kerja-kerja yang melibatkan penyelenggaraan dan pencegahan peralatan *IT* diseluruh *UTHM*. Kedua tertinggi adalah jenis perkhidmatan (**Incident**) iaitu sebanyak 374 tiket (32%). Manakala jenis perkhidmatan *ICT* (**Lab Management**) adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 128 tiket (11%)



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori PM (**Preventive Maintenance**) iaitu 551 tiket (48%), diikuti dengan Makmal Komputer Gunasama PTM (**Comp. Lab**) iaitu 137 tiket (12%) dan diikuti dengan Perkakasan (**Hardware**) iaitu 114 tiket (10%).



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Operation** iaitu sebanyak 317 tiket (27%), unit kedua tertinggi adalah **Prodata** iaitu 270 tiket (23%). Manakala **Diagnose** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 154 tiket (13%)



Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Very Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 517 tiket (45%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Good** sebanyak 491 tiket (42%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Excellent** iaitu sebanyak 81 tiket (7%).