

Laporan Perkhidmatan ICT – March 2015

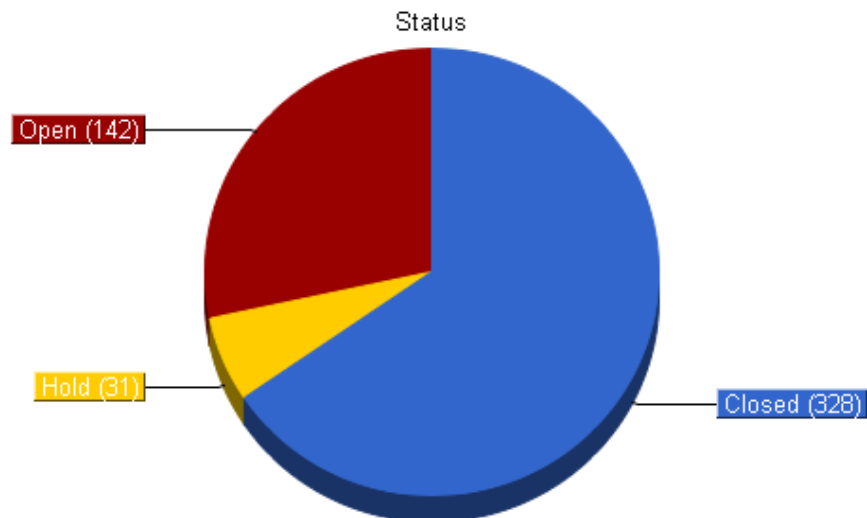
Open Tickets:	142
Hold Tickets:	31
Closed Tickets:	328
Total Tickets:	501
Past Due Tickets:	117

Tickets Issued				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
467	31	0	3	501

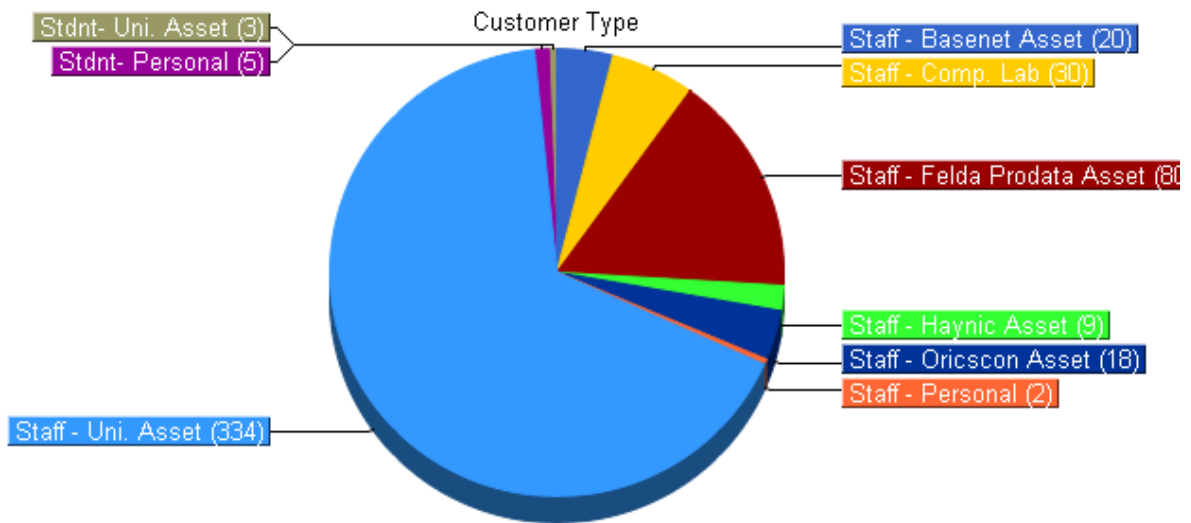
Tickets Closed				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
305	22	0	1	328

Ticket Resolution Time				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
174	88	65	0	0

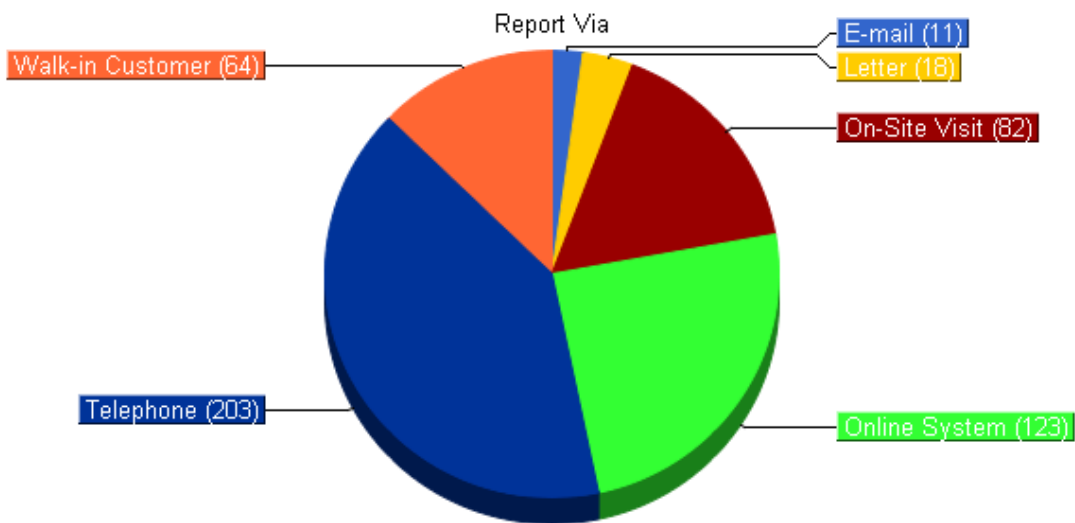
Past Due Tickets				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
16	22	78	0	1



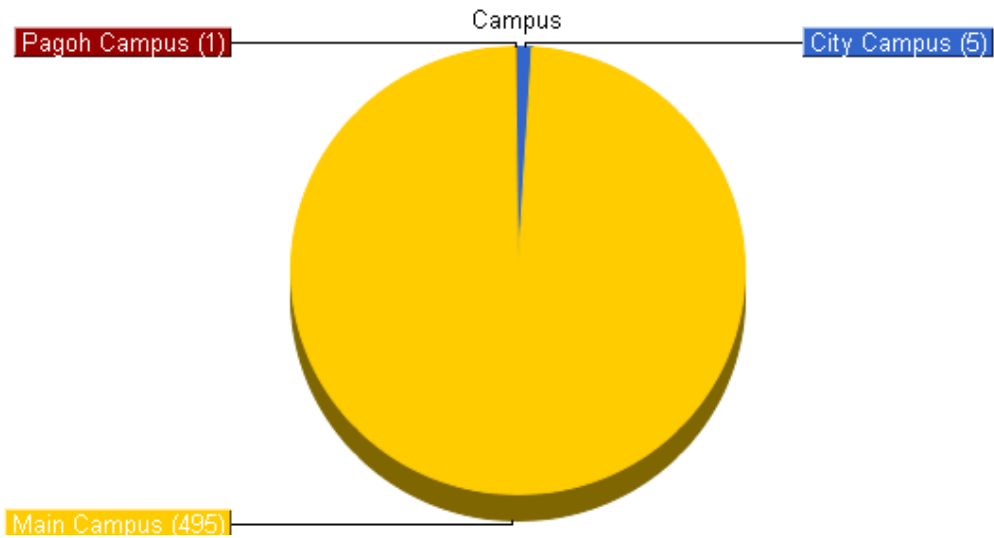
Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan March 2015, (**status**) laporan perkhidmatan *ICT* **closed** adalah sebanyak 328 tiket (65%). Manakala **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 142 tiket (28%) dan **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 31 tiket (6%).



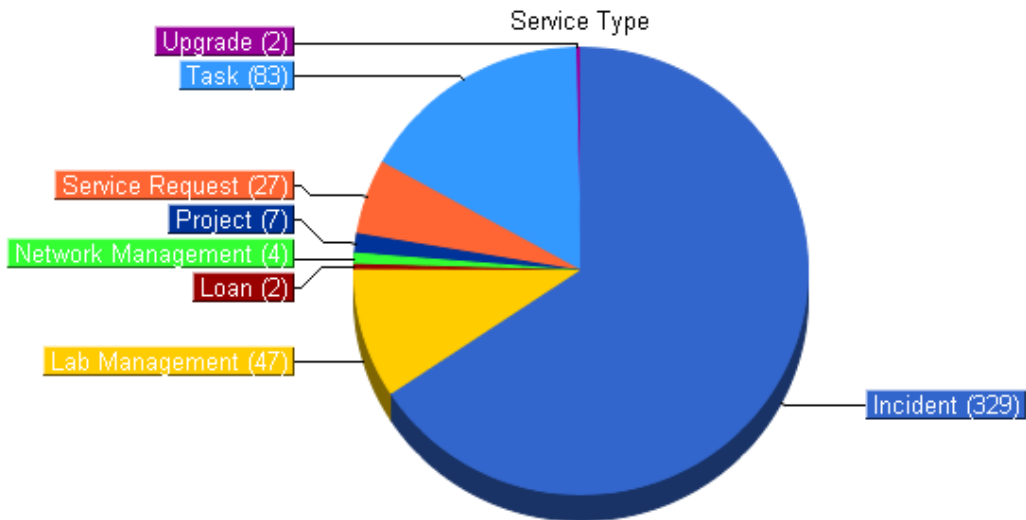
Jenis pelanggan (**Customer Type**) tertinggi yang menerima perkhidmatan *ICT* adalah daripada **Staff- Uni. Asset** iaitu sebanyak 334 tiket (67%). Kedua tertinggi adalah **Staff-Felda Prodata Asset** iaitu sebanyak 80 tiket (16%) manakala **Staff-Comp Lab** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 30 tiket (6%).



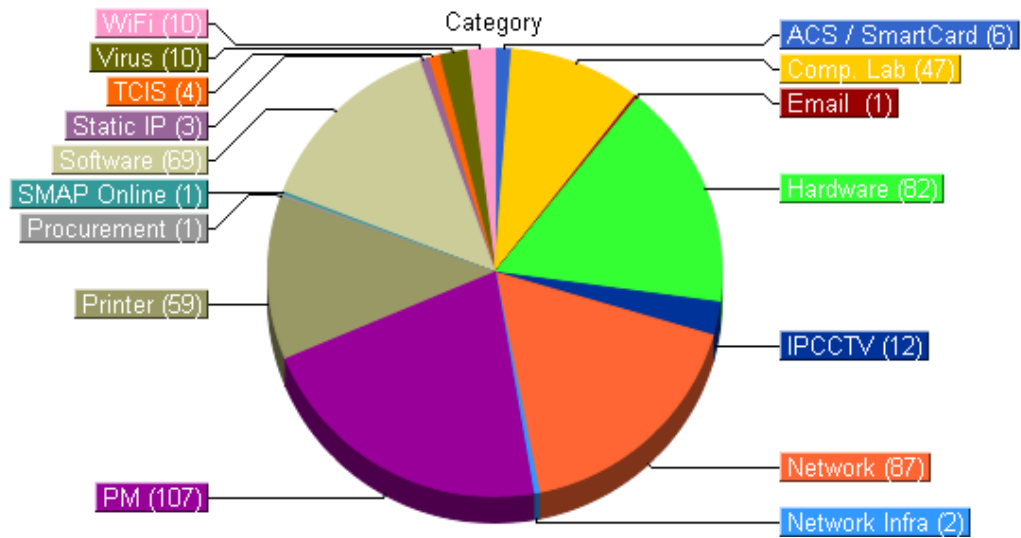
Saluran aduan perkhidmatan *ICT* (**Report Via**) tertinggi adalah melalui **Telephone** iaitu sebanyak 203 tiket (41%). Kedua tertinggi adalah melalui **Online System** iaitu sebanyak 123 tiket (25%). Manakala ketiga tertinggi adalah melalui **On-Site Visit** iaitu sebanyak 82 tiket (16%).



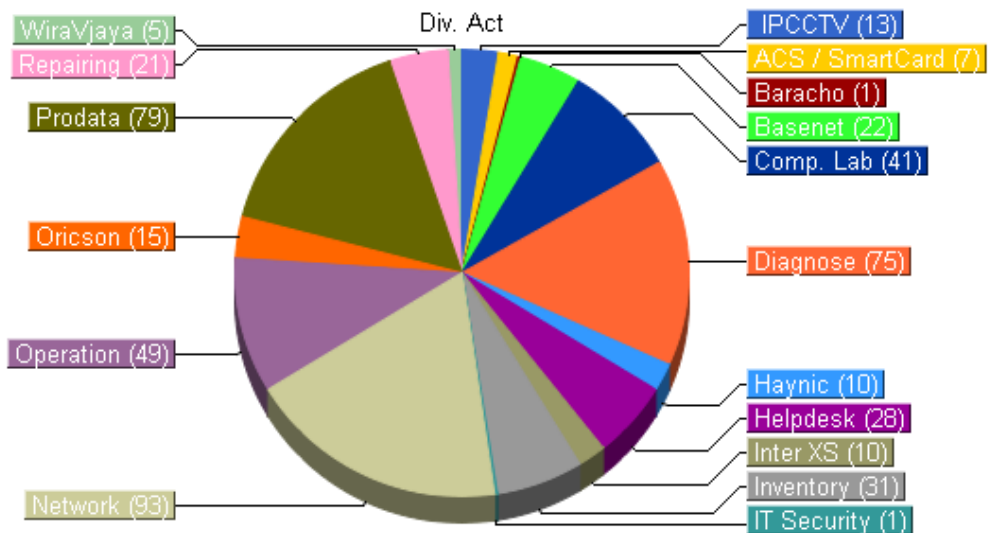
Kampus Utama (**Main Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* tertinggi iaitu sebanyak 495 tiket (99%). Kedua tertinggi adalah Kampus Bandar (**City Campus**) iaitu sebanyak 5 tiket (1%).



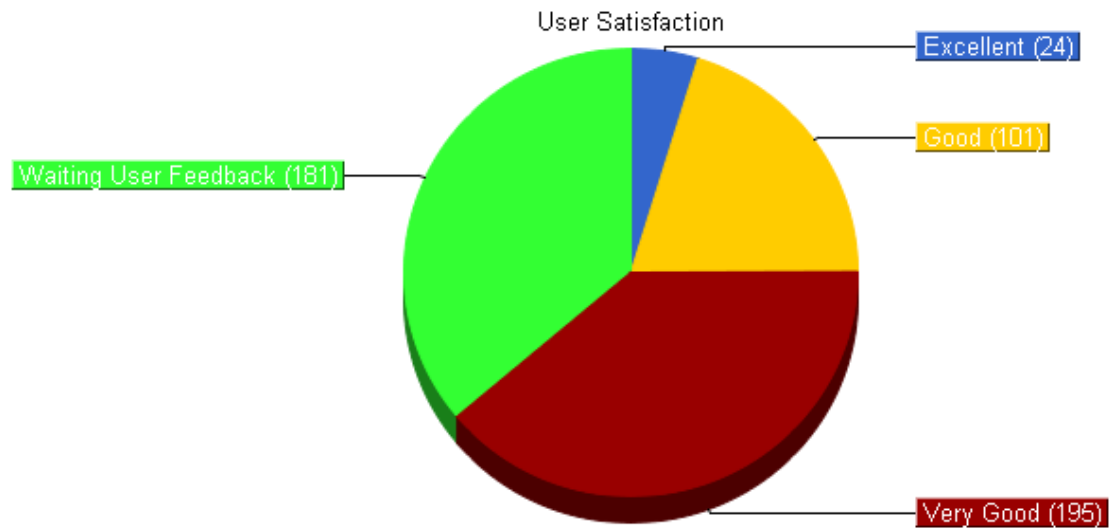
Jenis perkhidmatan *ICT* (**Incident**) adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 329 tiket (66%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan *ICT*. Kedua tertinggi adalah jenis perkhidmatan (**Task**) iaitu sebanyak 83 tiket (17%), ianya adalah kerja-kerja yang melibatkan penyelenggaraan dan pencegahan peralatan *IT* diseluruh *UTHM*. Manakala jenis perkhidmatan *ICT* (**Lab Management**) adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 47 tiket (9%).



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori PM (**Preventive Maintenance**) iatu 107 tiket (21%), diikuti dengan rangkaian (**Network**) iaitu 87 tiket (17%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah perkakasan (**Hardware**) 82 tiket (16%).



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Network** iaitu sebanyak 93 tiket (19%), unit kedua tertinggi adalah **Prodata** iaitu 79 tiket (16%). Manakala **Diagnose** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 75 tiket (15%)



Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Very Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 195 tiket (39%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Waiting User Feedback** sebanyak 181 tiket (36%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Good** iaitu sebanyak 101 tiket (20%).