

## Laporan Perkhidmatan ICT - Mei 2014

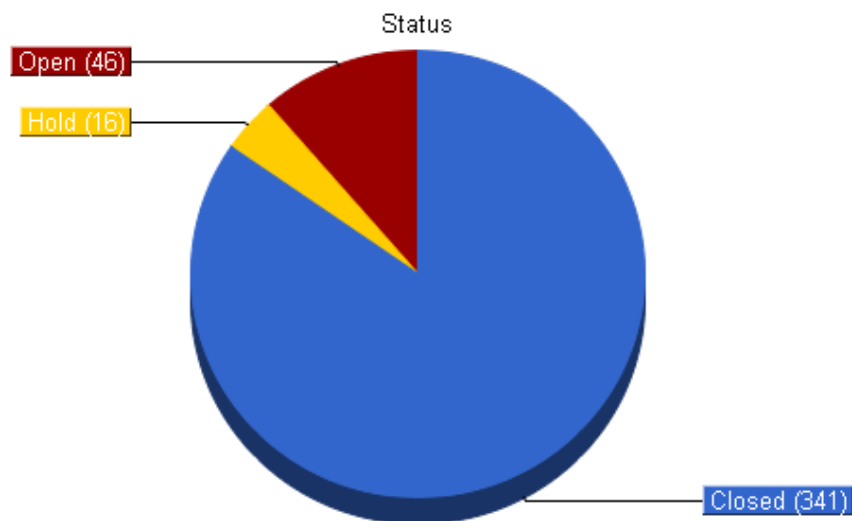
|                   |     |
|-------------------|-----|
| Open Tickets:     | 46  |
| Hold Tickets:     | 16  |
| Closed Tickets:   | 341 |
| Total Tickets:    | 403 |
| Past Due Tickets: | 61  |

| Tickets Issued |              |              |           |       |
|----------------|--------------|--------------|-----------|-------|
| 0 - 30 days    | 30 - 60 days | 60 - 90 days | > 90 days | Total |
| 261            | 141          | 0            | 1         | 403   |

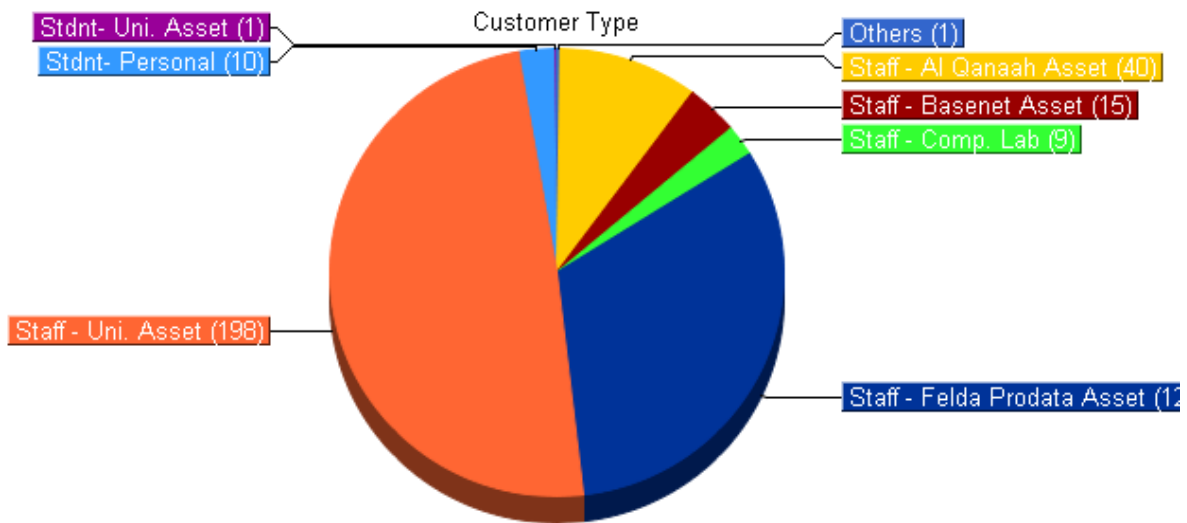
| Tickets Closed |              |              |           |       |
|----------------|--------------|--------------|-----------|-------|
| 0 - 30 days    | 30 - 60 days | 60 - 90 days | > 90 days | Total |
| 214            | 126          | 0            | 1         | 341   |

| Ticket Resolution Time |            |             |              |           |
|------------------------|------------|-------------|--------------|-----------|
| 0 - 2 days             | 2 - 7 days | 7 - 30 days | 30 - 60 days | > 60 days |
| 166                    | 86         | 88          | 0            | 0         |

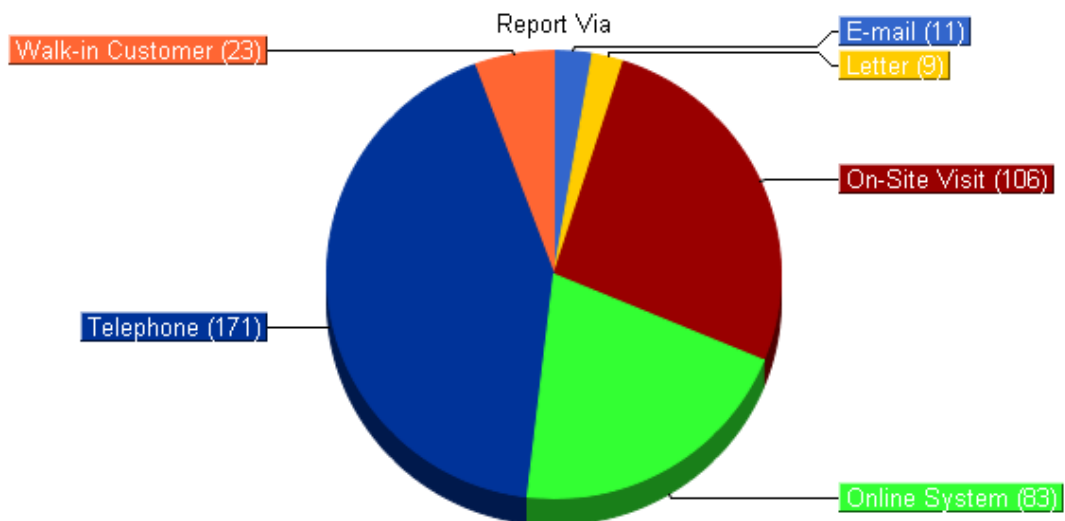
| Past Due Tickets |            |             |              |           |
|------------------|------------|-------------|--------------|-----------|
| 0 - 2 days       | 2 - 7 days | 7 - 30 days | 30 - 60 days | > 60 days |
| 0                | 0          | 55          | 6            | 0         |



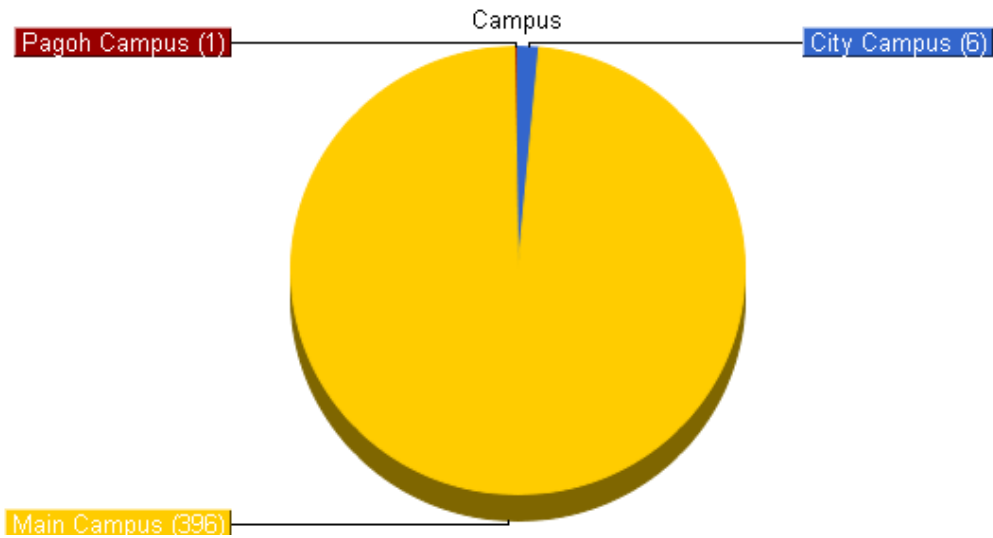
Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan Mei 2014, **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **closed** adalah sebanyak 341 tiket (85%). Manakala **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 16 tiket (4%) dan **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 46 tiket (11%).



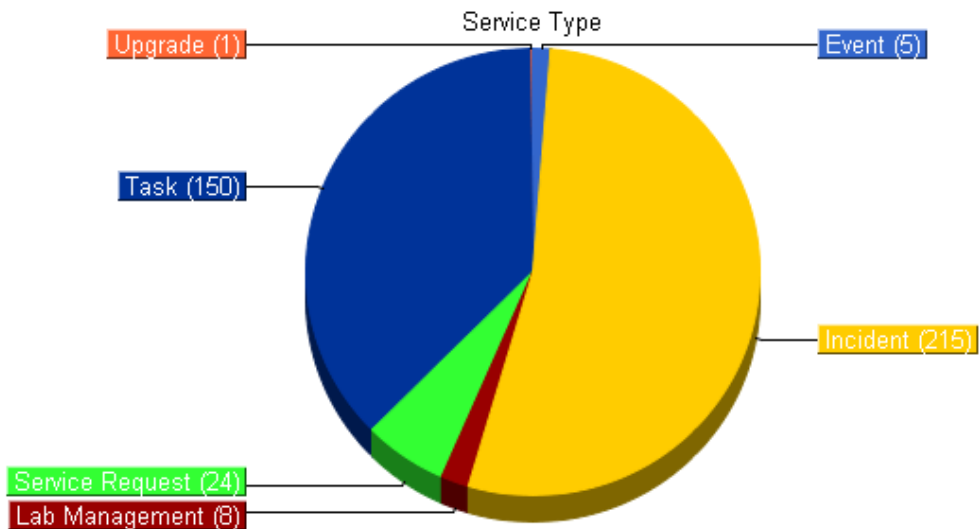
Jenis pelanggan (**Customer Type**) tertinggi yang menerima perkhidmatan *ICT* adalah daripada **Staff- Uni. Asset** iaitu sebanyak 198 tiket (49%). Kedua tertinggi adalah **Staff-Felda Prodata Asset** iaitu sebanyak 129 tiket (32%) manakala **Staff-Al-Qanaah Aset** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 40 tiket (10%).



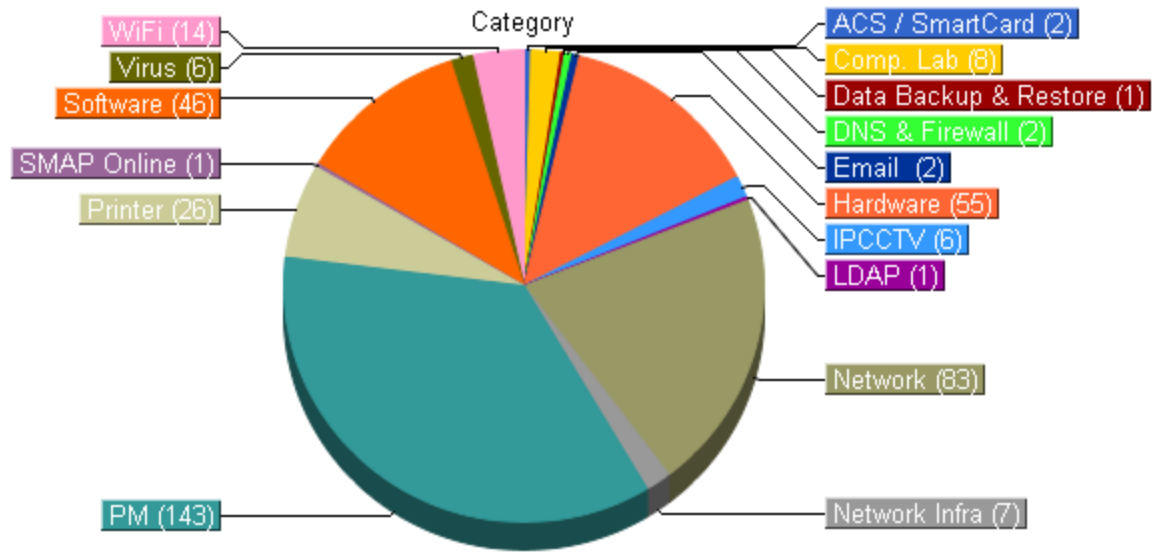
Saluran aduan perkhidmatan *ICT* (**Report Via**) tertinggi adalah melalui **Telephone** iaitu sebanyak 171 tiket (42%). Kedua tertinggi adalah melalui **On-site Visit** iaitu sebanyak 106 tiket (26%) ianya melibatkan kerja-kerja penyelenggaraan dan pencegahan peralatan *IT* di pejabat-pejabat dan makmal-makmal. Manakala ketiga tertinggi adalah melalui **Online System** iaitu sebanyak 83 tiket (21%).



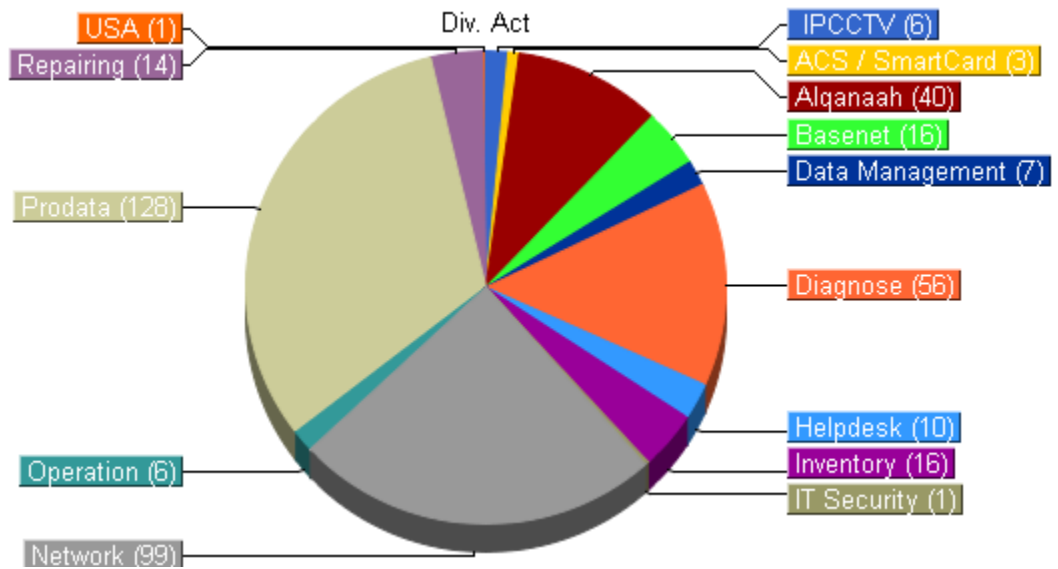
Untuk kategori Kampus (**Campus**), Kampus Utama (**Main Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* tertinggi iaitu sebanyak 396 tiket (98.26%). Manakala Kampus Bandar (**City Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* sebanyak 6 tiket (1.49%). Untuk Kampus Pagoh (Pagoh Campus) menerima perkhidmatan *ICT* sebanyak 1 tiket (0.25%) dan tiada aduan kerosakan IT dilaporkan dari Kluang Campus dan UBC Bangi.



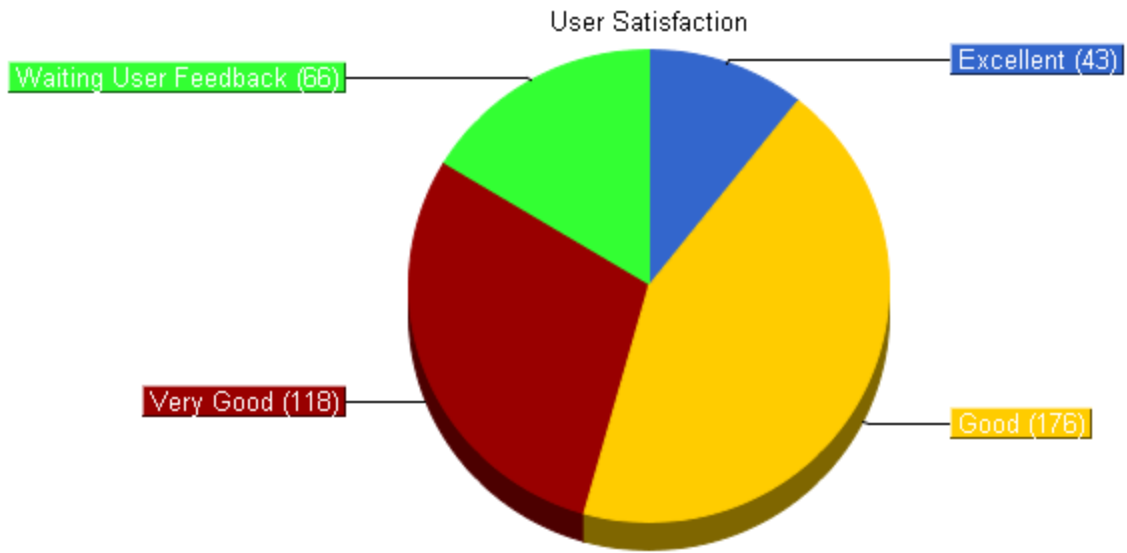
Jenis perkhidmatan *ICT* (**Incident**) adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 215 tiket (53%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan *ICT*. Kedua tertinggi adalah jenis perkhidmatan (**Task**) iaitu sebanyak 150 tiket (37%), ianya adalah kerja-kerja yang melibatkan penyelenggaraan dan pencegahan peralatan *IT* diseluruh *UTHM*. Manakala jenis perkhidmatan *ICT* (**Service Request**) adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 24 tiket (6%).



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori PM (**Preventive Maintenance**) iatu 143 tiket (35%), diikuti dengan rangkaian (**Network**) iaitu 83 tiket (21%) manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah perkakasan (**Hardware**) 55 tiket (14%).



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Prodata** iaitu sebanyak 128 tiket (32%), unit kedua tertinggi adalah **Network** iaitu 99 tiket (25%). Manakala **Diagnose** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 56 tiket (14%)



Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 176 tiket (44%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Very Good** sebanyak 118 tiket (29%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Excellent** iaitu sebanyak 43 tiket (16%).