

Laporan Perkhidmatan ICT - November 2014

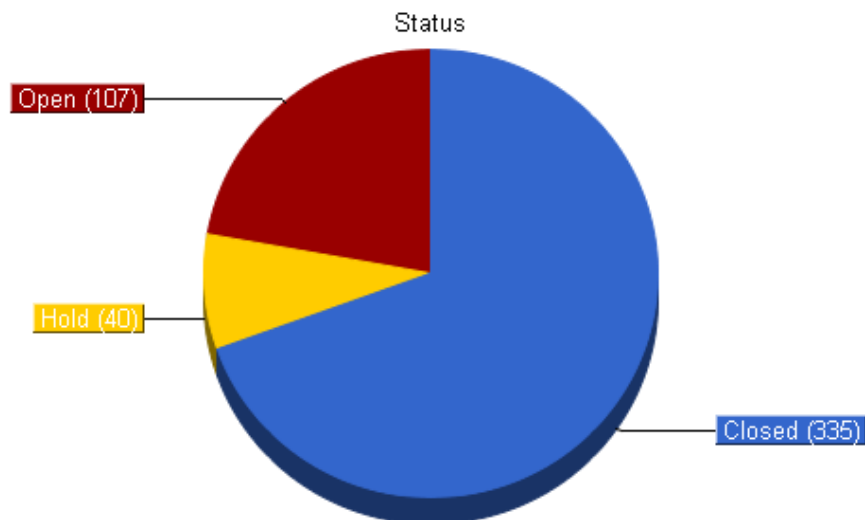
Open Tickets:	107
Hold Tickets:	40
Closed Tickets:	335
Total Tickets:	482
Past Due Tickets:	118

Tickets Issued				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
480	1	1	0	482

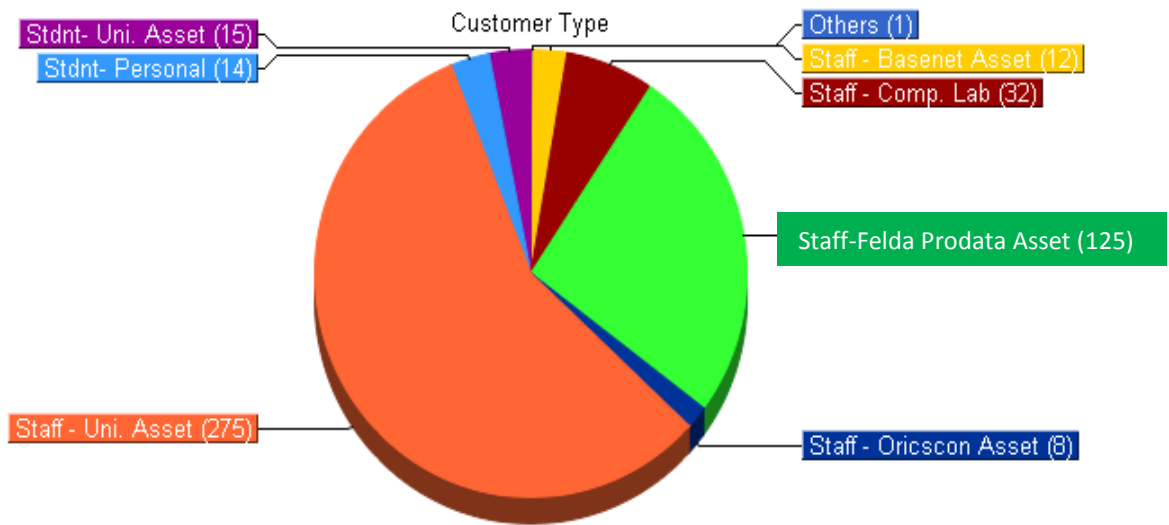
Tickets Closed				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
334	1	0	0	335

Ticket Resolution Time				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
208	109	18	0	0

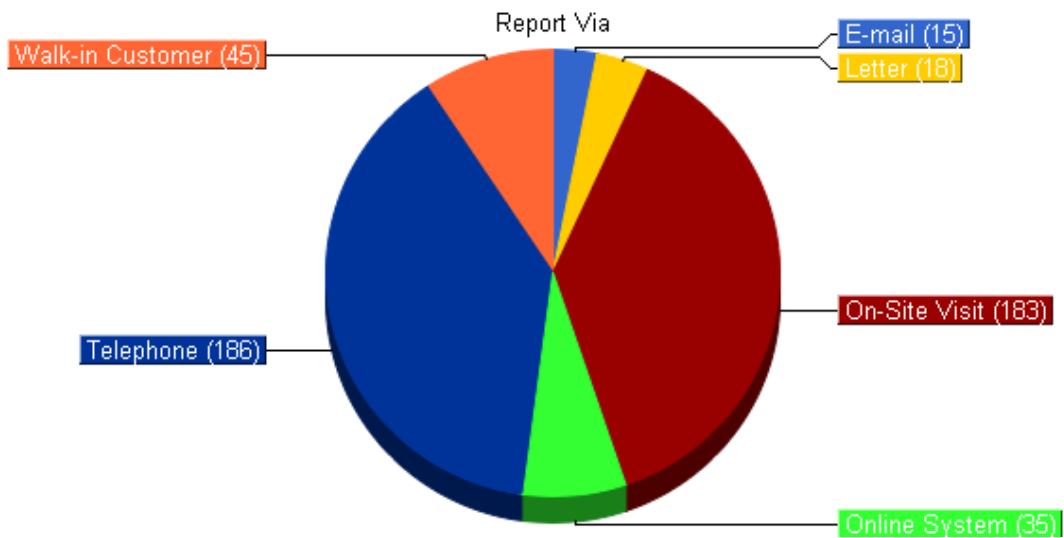
Past Due Tickets				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
13	23	81	0	1



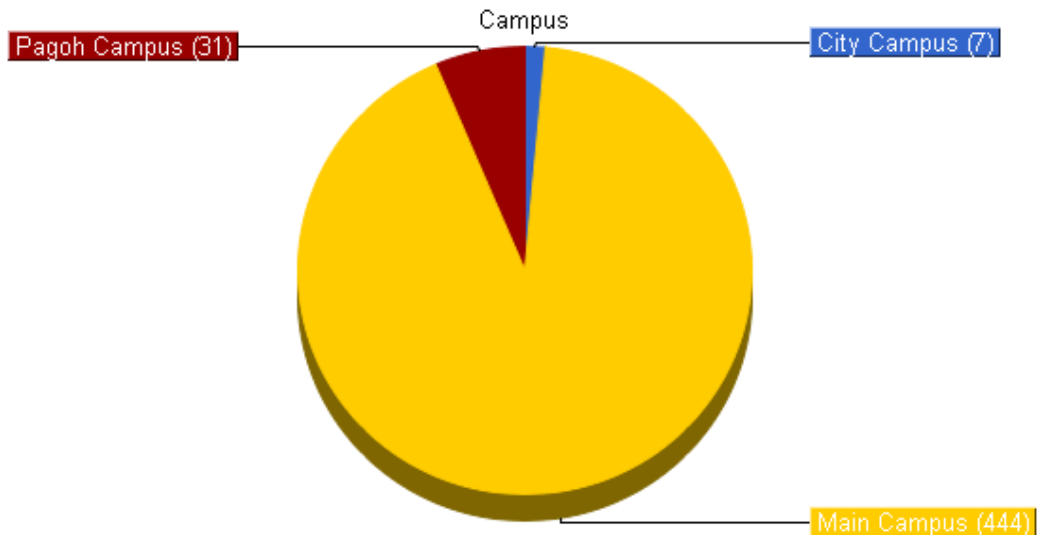
Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan November 2014, (**status**) laporan perkhidmatan *ICT* **closed** adalah sebanyak 335 tiket (70%). Manakala **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 107 tiket (22%) dan **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 40 tiket (8%).



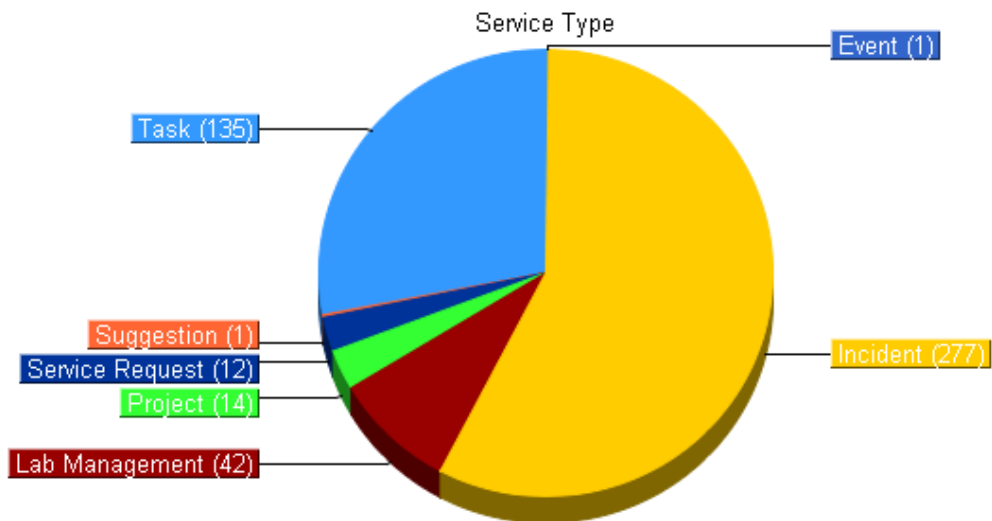
Jenis pelanggan (**Customer Type**) tertinggi yang menerima perkhidmatan *ICT* adalah daripada **Staff- Uni. Asset** iaitu sebanyak 275 tiket (57%). Kedua tertinggi adalah **Staff-Felda Prodata Asset** iaitu sebanyak 125 tiket (26%) manakala **Staff-Comp. Lab** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 32 tiket (7%).



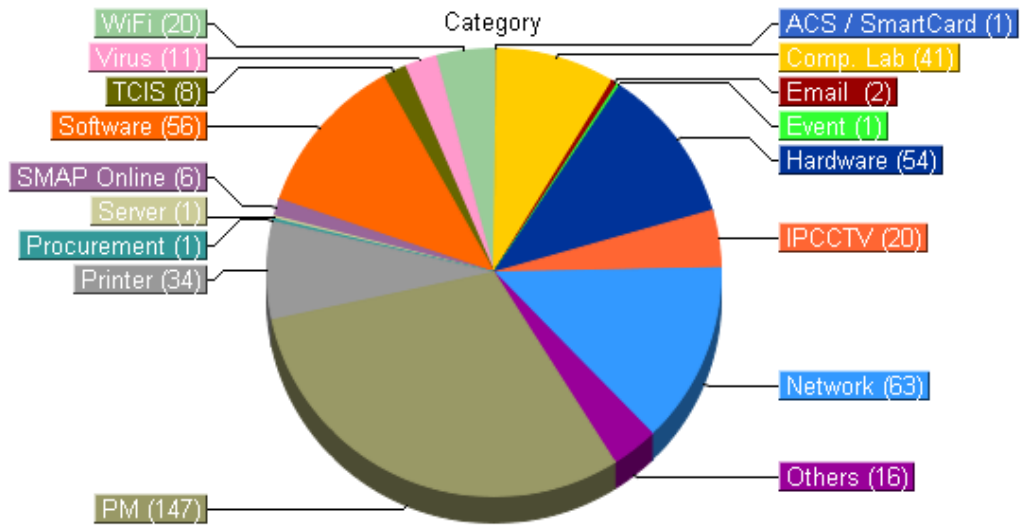
Saluran aduan perkhidmatan *ICT* (**Report Via**) tertinggi adalah melalui **Telephone** iaitu sebanyak **186** tiket (39%). Kedua tertinggi adalah melalui **On-site Visit** iaitu sebanyak 183 tiket (38%) ianya melibatkan kerja-kerja penyelenggaraan dan pencegahan peralatan *IT* di pejabat-pejabat dan makmal-makmal. Manakala ketiga tertinggi adalah melalui **Walk-in Customer** iaitu sebanyak 45 tiket (9%).



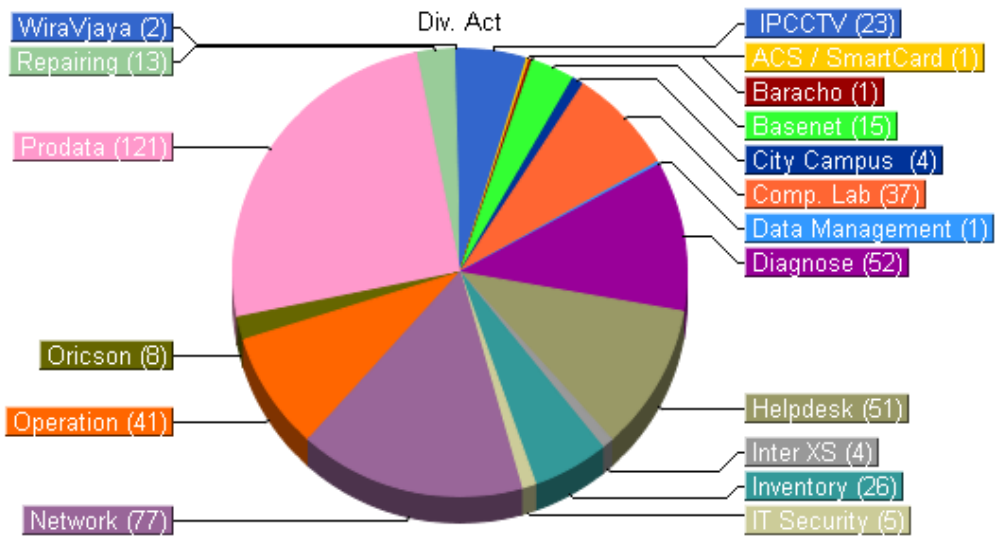
Kampus Utama (**Main Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* tertinggi iaitu sebanyak 444 tiket (92%). Kedua tertinggi adalah Kampus **Pagoh Campus** iaitu sebanyak 31 tiket (6%). Manakala ketiga tertinggi adalah Kampus Bandar (**City Campus**) iaitu sebanyak 7 tiket (1%).



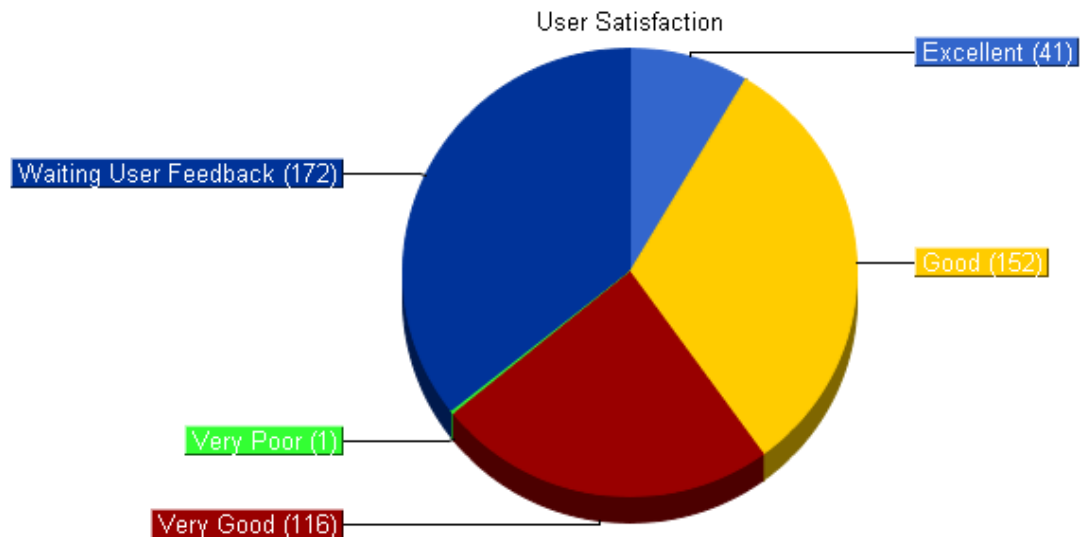
Jenis perkhidmatan *ICT* (**Incident**) adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 277 tiket (57%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan *ICT*. Kedua tertinggi adalah jenis perkhidmatan (**Task**) iaitu sebanyak 135 tiket (28%), ianya adalah kerja-kerja yang melibatkan penyelenggaraan dan pencegahan peralatan *IT* diseluruh *UTHM*. Manakala jenis perkhidmatan *ICT* (**Lab Management**) adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 42 tiket (9%).



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori PM (**Preventive Maintenance**) iatu 147 tiket (30%), diikuti dengan rangkaian (**Network**) iaitu 63 tiket (13%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah perisian (**Software**) 56 tiket (12%).



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Prodata** iaitu sebanyak 121 tiket (25%), unit kedua tertinggi adalah **Network** iaitu 77 tiket (16%). Manakala **Diagnose** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 52 tiket (11%)



Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Waiting User Feedback** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 172 tiket (36%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Very Good** sebanyak 116 tiket (32%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Good** iaitu sebanyak 152 tiket (24%).