

Laporan Perkhidmatan ICT – October 2015

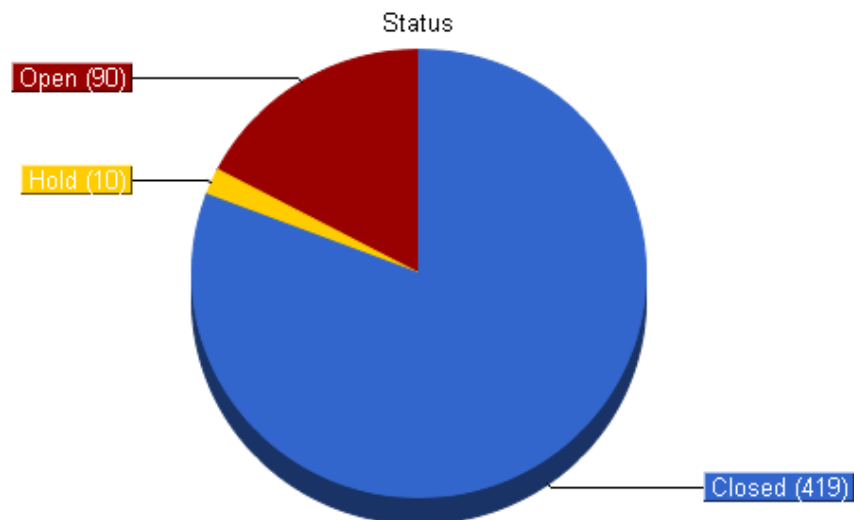
Open Tickets:	90
Hold Tickets:	10
Closed Tickets:	419
Total Tickets:	519
Past Due Tickets:	92

Tickets Issued				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
488	31	0	0	519

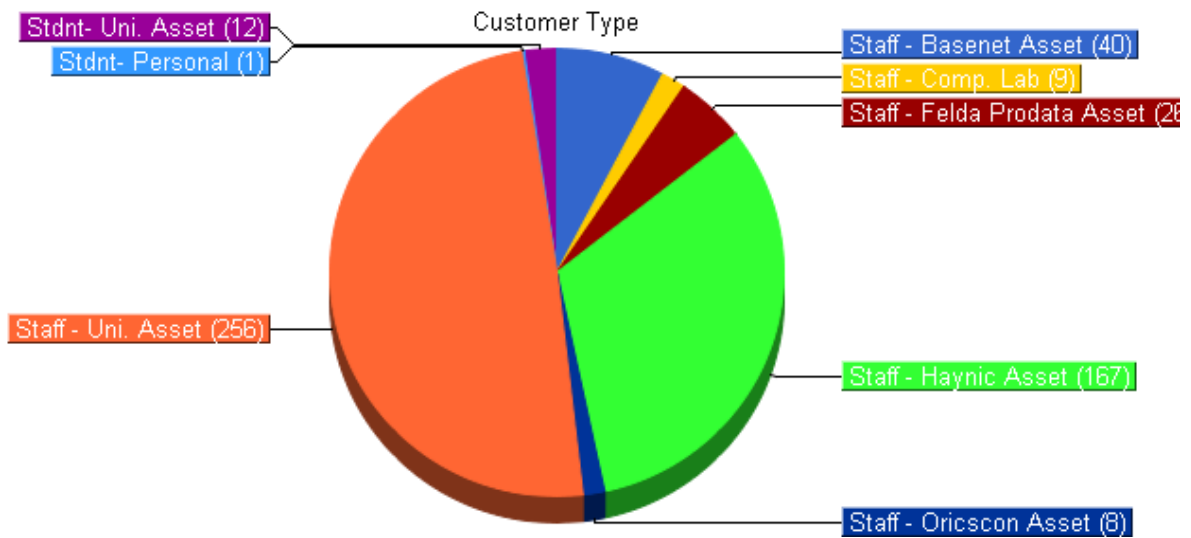
Tickets Closed				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
399	20	0	0	419

Ticket Resolution Time				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
302	67	50	0	0

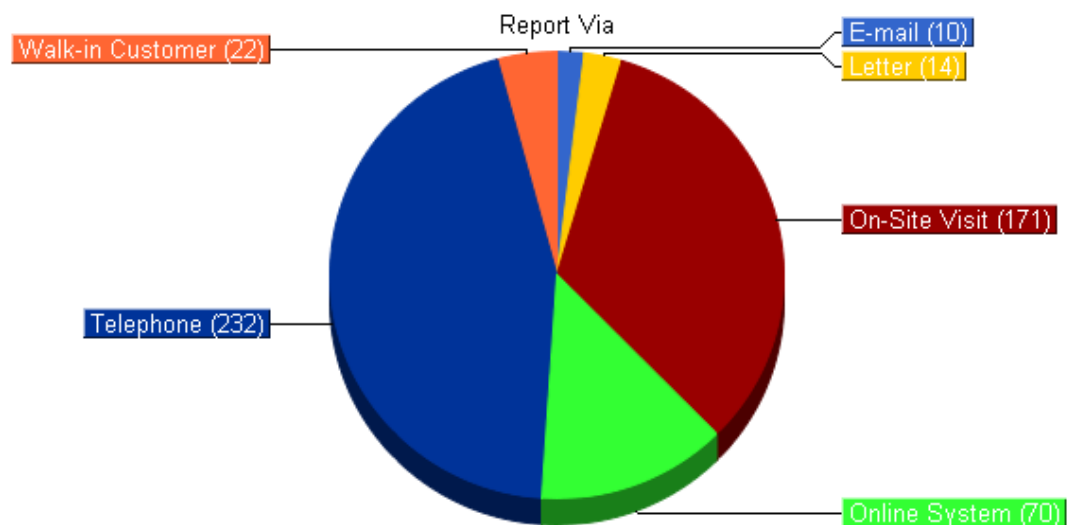
Past Due Tickets				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
22	28	37	5	0



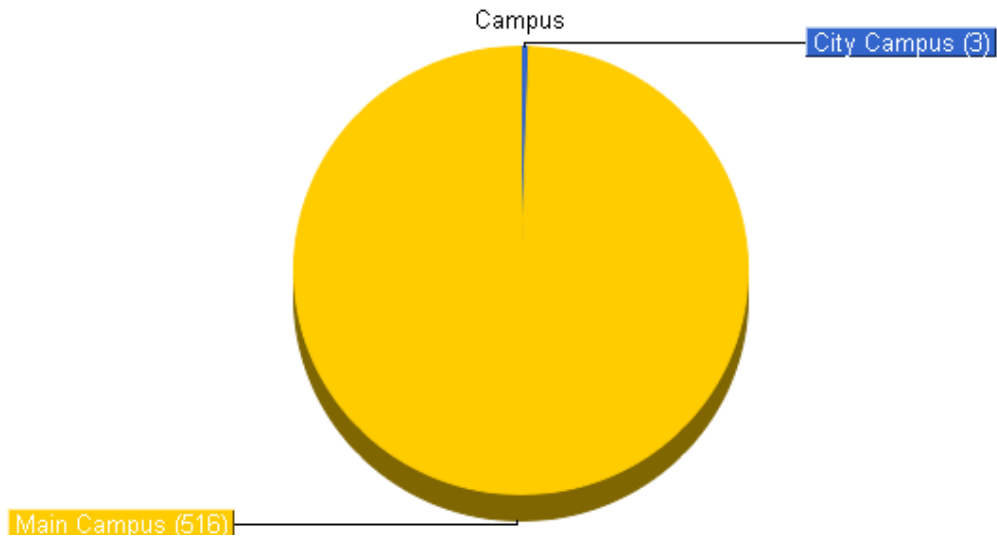
Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan Oktober 2015, (**status**) laporan perkhidmatan *ICT* **closed** adalah sebanyak 419 tiket (81%). Manakala **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 90 tiket (17%) dan **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 10 tiket (2%).



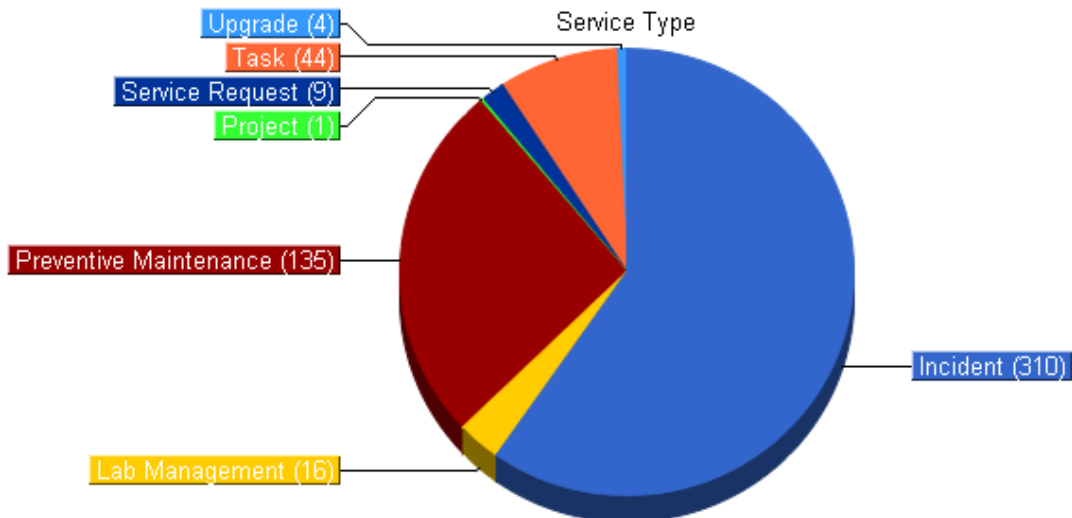
Jenis pelanggan (**Customer Type**) tertinggi yang menerima perkhidmatan *ICT* adalah daripada **Staff- Uni. Asset** iaitu sebanyak 256 tiket (49%). Kedua tertinggi adalah **Staff-Haynic Asset** iaitu sebanyak 167 tiket (32%) manakala **Staff-Basenet Asset** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 40 tiket (8%).



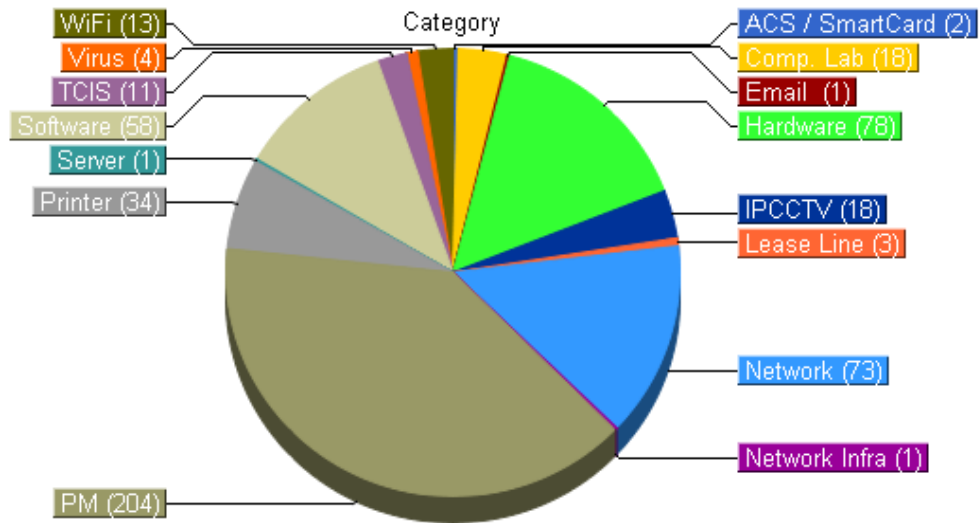
Saluran aduan perkhidmatan *ICT* (**Report Via**) tertinggi adalah melalui **Telephone** iaitu sebanyak 232 tiket (45%). Kedua tertinggi adalah melalui **On-Site Visit** iaitu sebanyak 171 tiket (33%). Manakala ketiga tertinggi adalah melalui iaitu **Online System** sebanyak 70 tiket (13%).



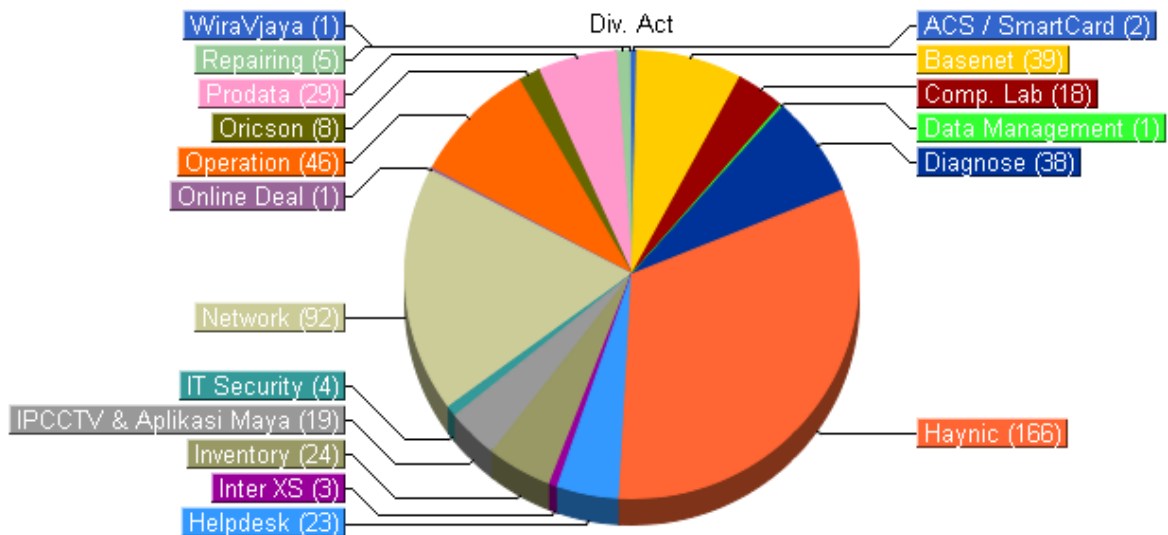
Kampus Utama (**Main Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* tertinggi iaitu sebanyak 516 tiket (99%). Kedua tertinggi adalah Kampus Bandar (**City Campus**) iaitu sebanyak 3 tiket (1%).



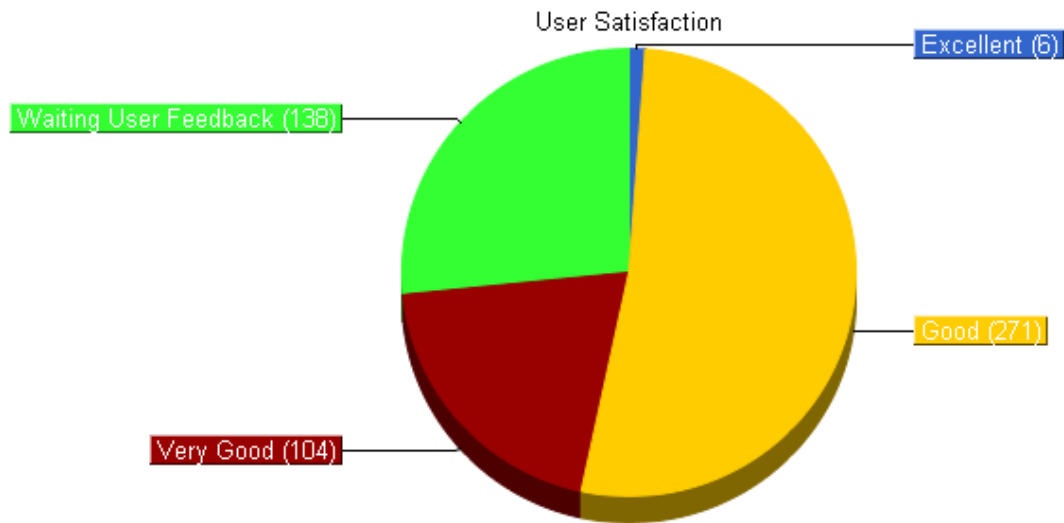
Jenis perkhidmatan *ICT* (**Incident**) adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 310 tiket (60%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan *ICT*. Kedua tertinggi adalah jenis penyelenggaraan berkala (**Preventive Maintenance**) iaitu sebanyak 135 tiket (26%), ianya adalah kerja-kerja yang melibatkan penyelenggaraan dan pencegahan peralatan *IT* diseluruh *UTHM*. Manakala jenis perkhidmatan *ICT* (**Task**) adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 44 tiket (8%).



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori penyelenggaraan berkala (**Preventive maintenance**) iaitu 204 tiket (39%), diikuti dengan perkakasan (**Hardware**) iaitu 78 tiket (15%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah rangkaian (**Network**) iaitu 73 tiket (14%).



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah Syarikat Sewaan **Haynic** iaitu sebanyak 166 tiket (32%), unit kedua tertinggi adalah **Network** iaitu 92 tiket (18%). Manakala **Basenet** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 39 tiket (8%)



Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 271 tiket (52%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Waiting User Feedback** sebanyak 138 tiket (27%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Very Good** iaitu sebanyak 104 tiket (20%).