

## Laporan Perkhidmatan ICT -Ogos 2013

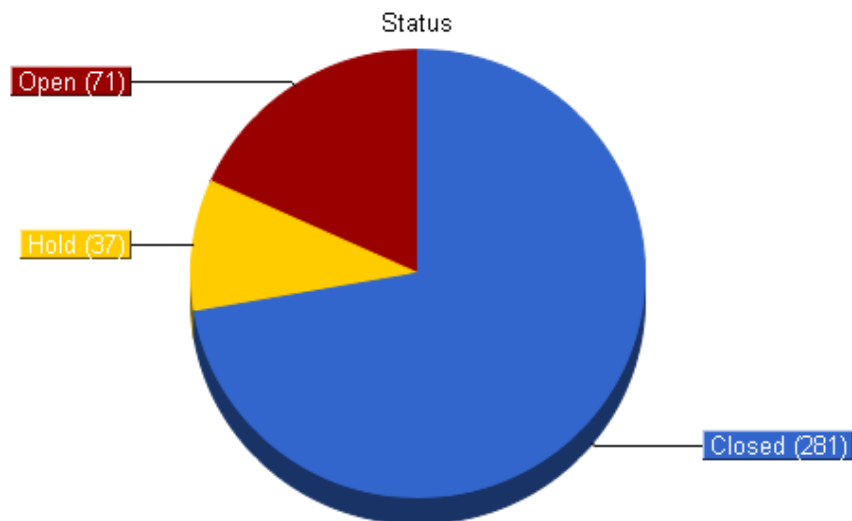
Open Tickets:	71
Hold Tickets:	37
Closed Tickets:	281
Total Tickets:	389
Past Due Tickets:	81

Tickets Issued				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
367	12	1	9	389

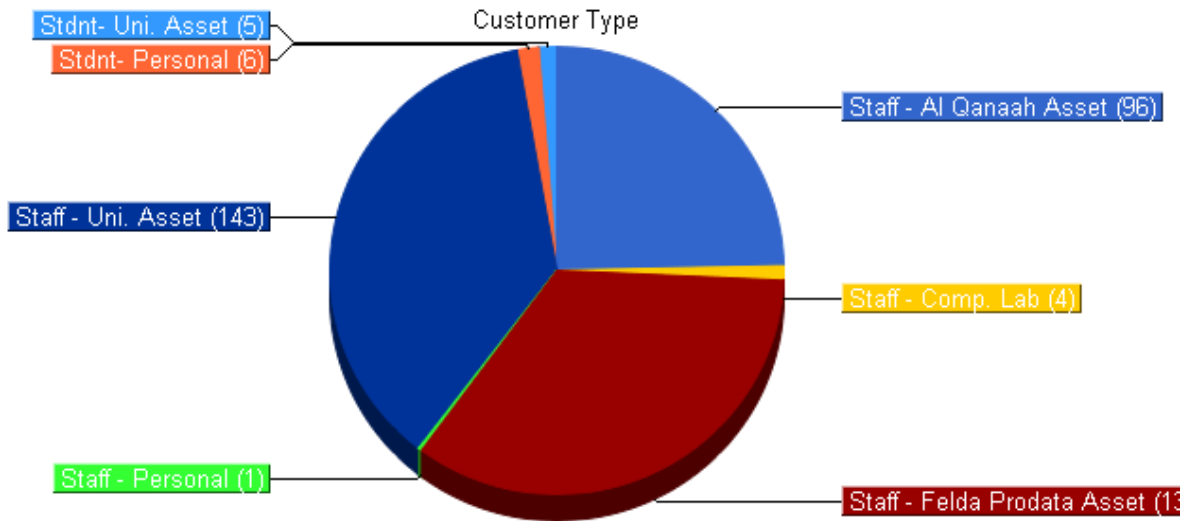
Tickets Closed				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
273	8	0	0	281

Ticket Resolution Time				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
159	49	73	0	0

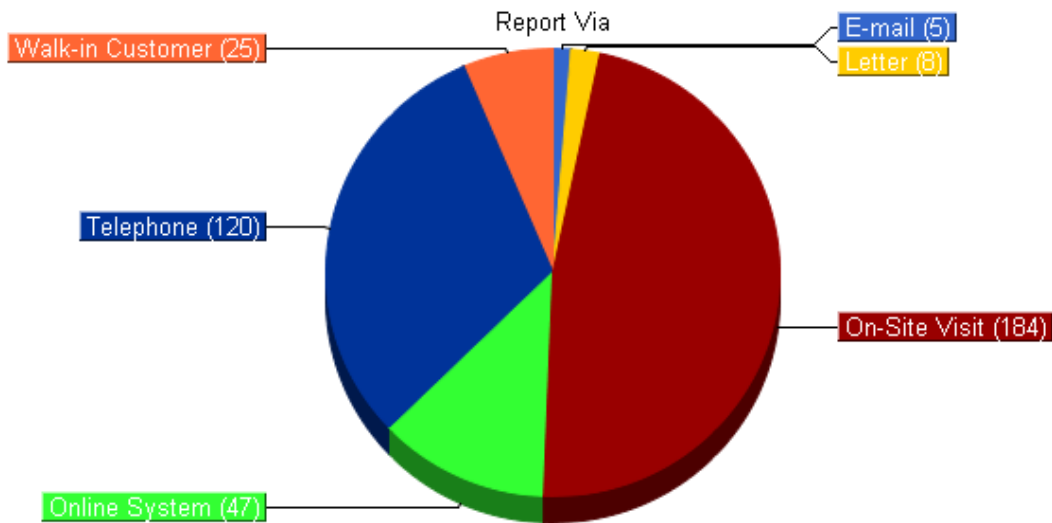
Past Due Tickets				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
33	26	22	0	0



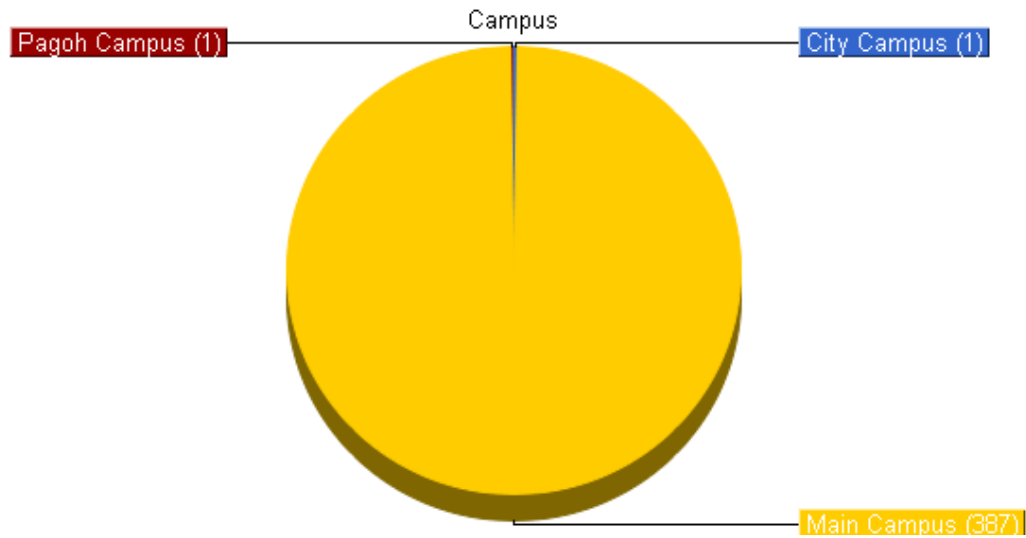
Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan Ogos, **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **closed** adalah sebanyak 281 tiket (72%). Manakala **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 37 tiket (18%) dan **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 71 tiket (18%).



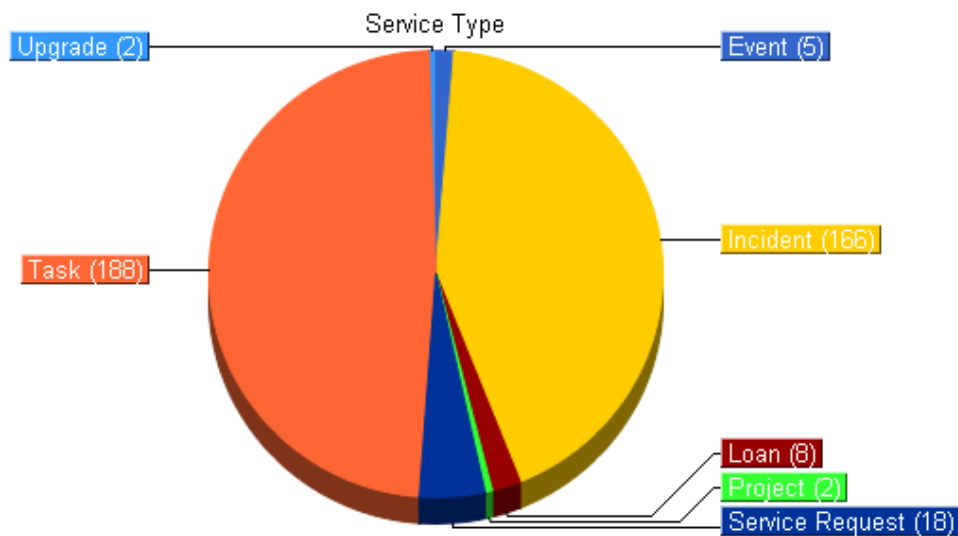
Jenis pelanggan (**Customer Type**) tertinggi yang menerima perkhidmatan *ICT* adalah daripada **Staff- Uni. Asset** iaitu sebanyak 143 tiket (37%). Kedua tertinggi adalah **Staff- Felda Prodata Asset** iaitu sebanyak 134 tiket (34%) manakala **Staff – AI Qanaah Asset** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 96 tiket (25%).



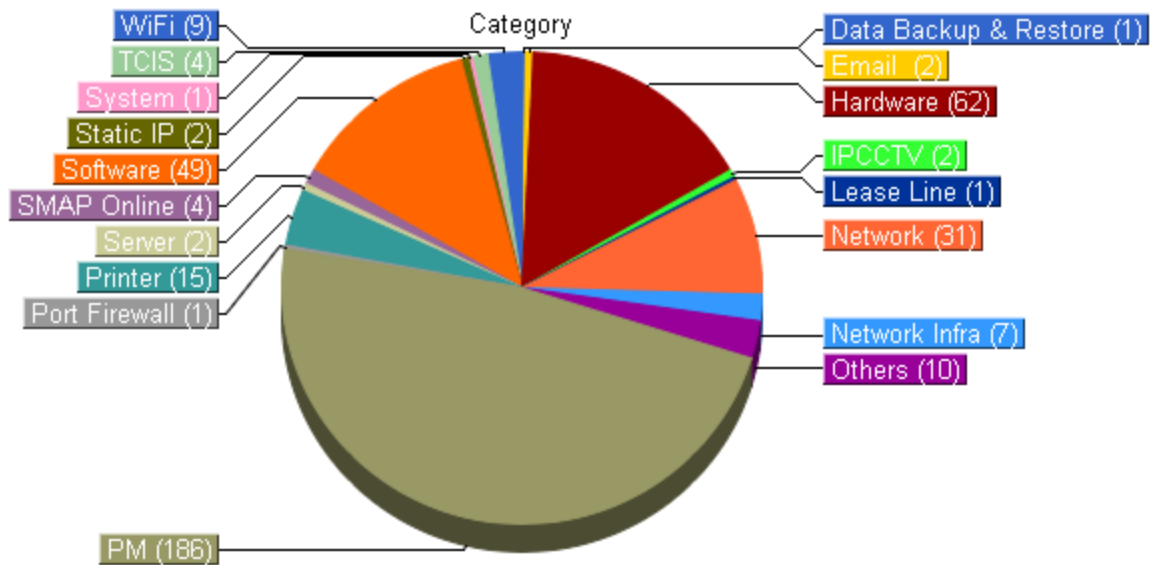
Saluran aduan perkhidmatan *ICT* (**Report Via**) tertinggi adalah melalui **On-site Visit** iaitu sebanyak **184 tiket** (47%) ianya melibatkan kerja-kerja penyelenggaraan dan pencegahan peralatan *IT* di pejabat-pejabat dan makmal-makmal. Kedua tertinggi adalah melalui **Telephone** iaitu sebanyak 120 tiket (31%). Manakala ketiga tertinggi adalah melalui **Online System** iaitu sebanyak 47 tiket (12%).



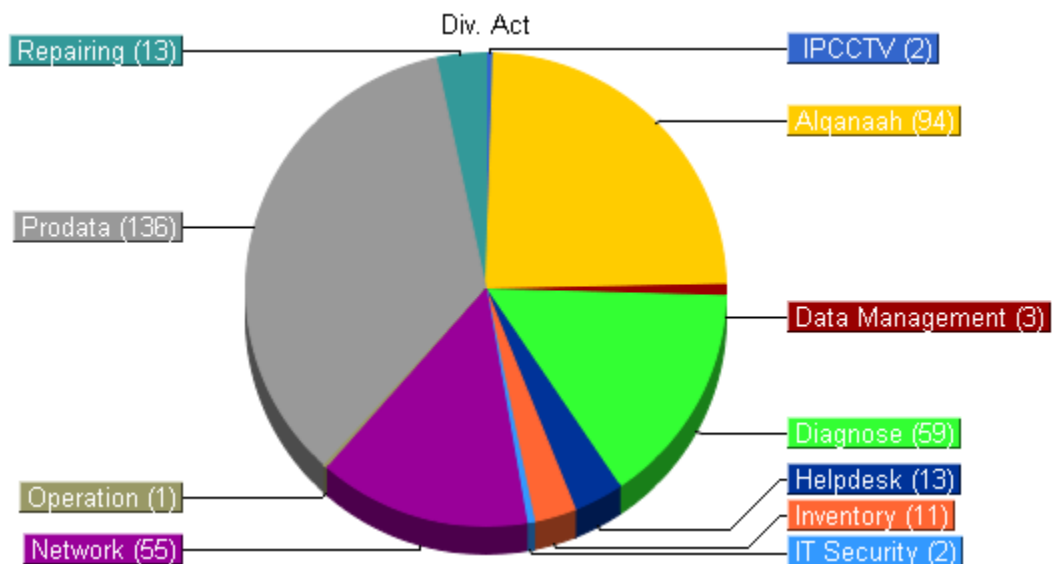
Untuk kategori Kampus (**Campus**), Kampus Utama (**Main Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* tertinggi iaitu sebanyak 387 tiket (99.5%). Manakala Kampus Bandar (**City Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* sebanyak 1 tiket (0.25%) dan Pagoh Campus menerima perkhidmatan *ICT* sebanyak 1 tiket (0.25%).



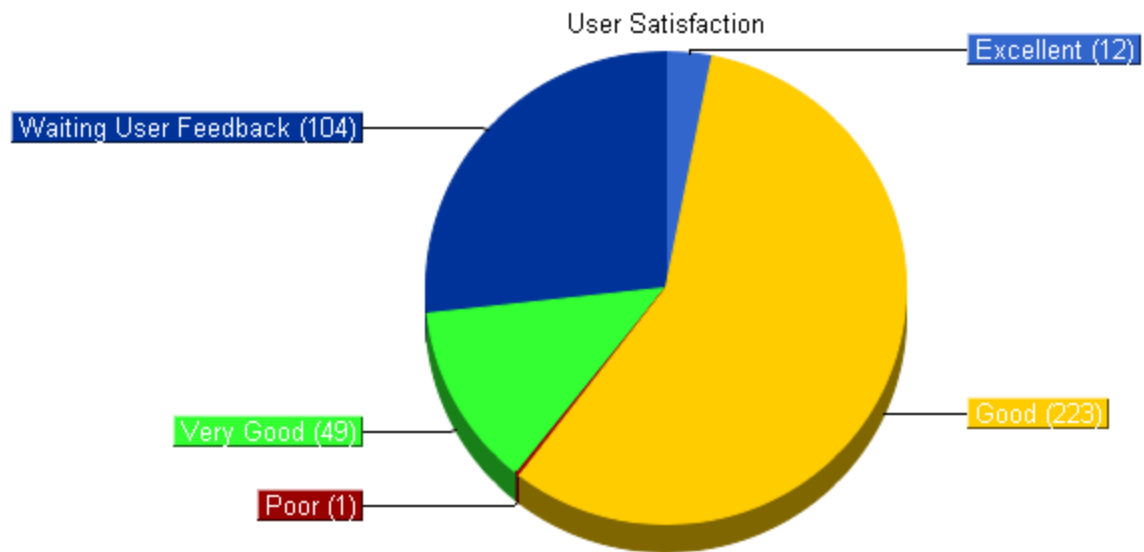
Jenis perkhidmatan *ICT* (**Task**) adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 188 tiket (48%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan *ICT*, ianya adalah kerja-kerja yang melibatkan penyelenggaraan dan pencegahan peralatan *IT* diseluruh *UTHM* . Kedua tertinggi adalah jenis perkhidmatan (**Incident**) iaitu sebanyak 166 tiket (43%). Manakala jenis perkhidmatan *ICT* (**Service Request**) adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 18 tiket (5%)



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori PM (**Preventive Maintenance**) iatu 186 tiket (48%), diikuti dengan Perkakasan (**Hardware**) iaitu 62 tiket (16%) dan diikuti dengan Perisian (**Software**) iaitu 49 tiket (13%).



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Prodata** iaitu sebanyak 136 tiket (35%), unit kedua tertinggi adalah **Al-Qanaah** iaitu 94 tiket (24%). Manakala **Diagnose** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 59 tiket (15%)



Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 223 tiket (57%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Very Good** sebanyak 49 tiket (13%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Excellent** iaitu sebanyak 12 tiket (3%).