

Laporan Perkhidmatan ICT - Oktober 2014

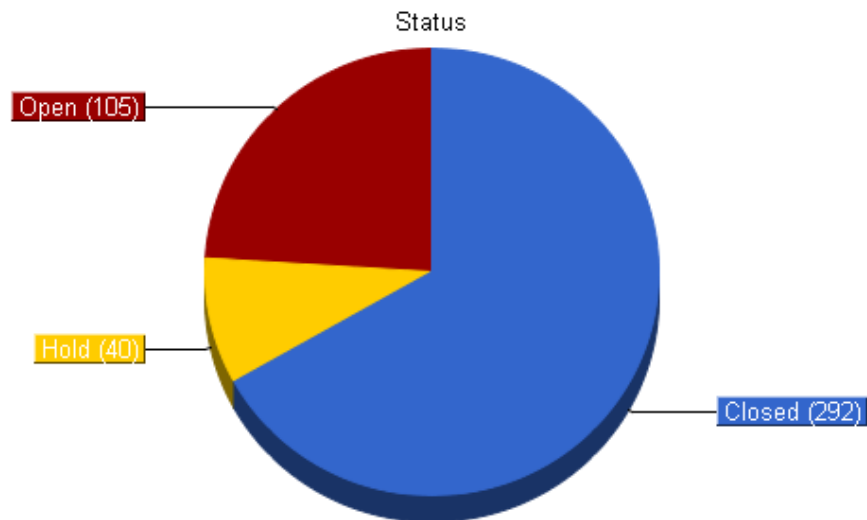
Open Tickets:	105
Hold Tickets:	40
Closed Tickets:	292
Total Tickets:	437
Past Due Tickets:	102

Tickets Issued				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
409	23	0	5	437

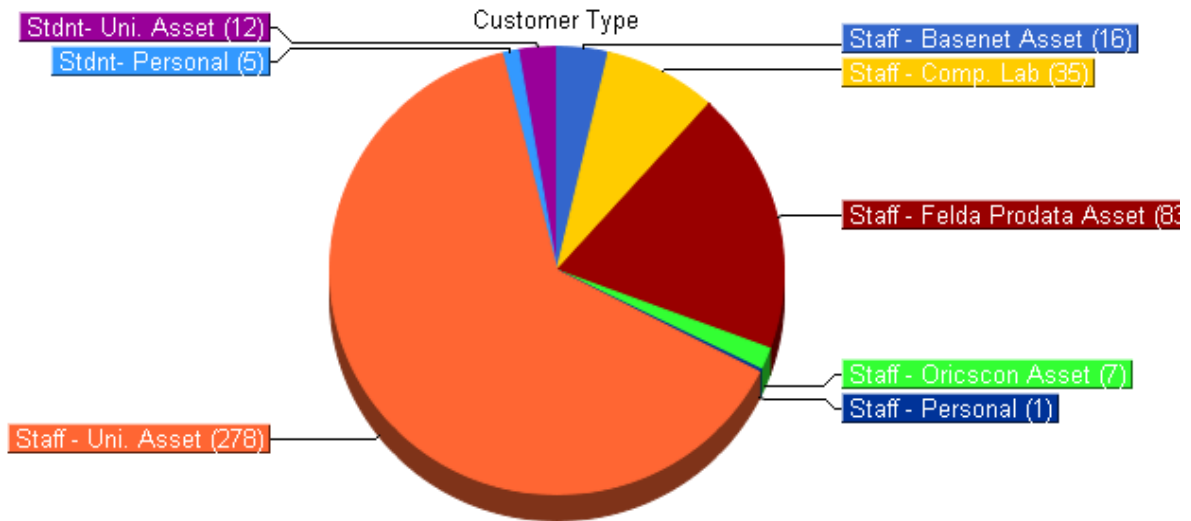
Tickets Closed				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
269	19	0	4	292

Ticket Resolution Time				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
143	98	47	0	0

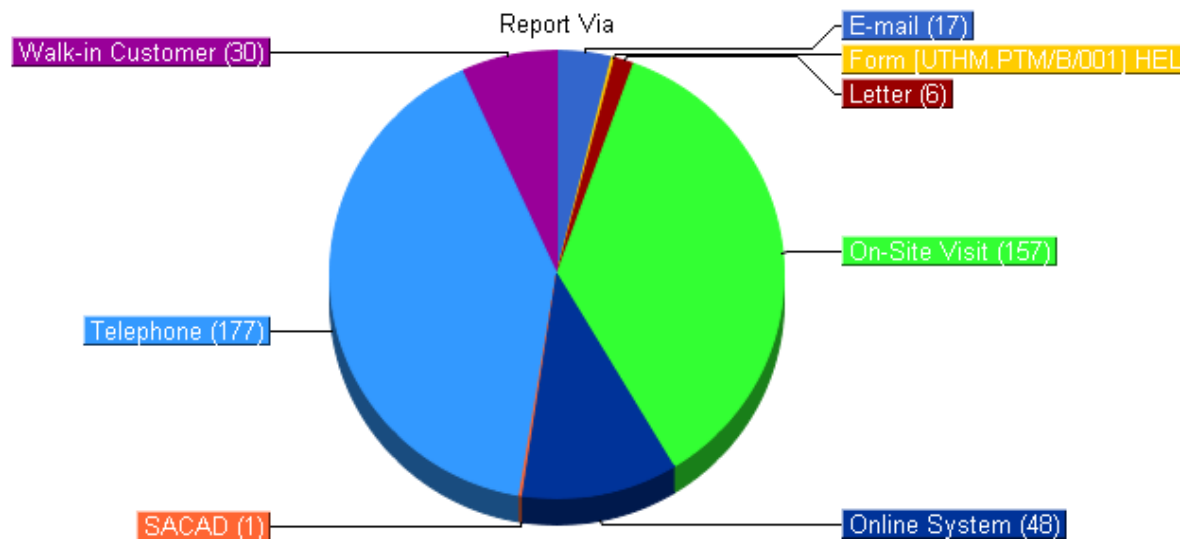
Past Due Tickets				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
26	22	53	0	1



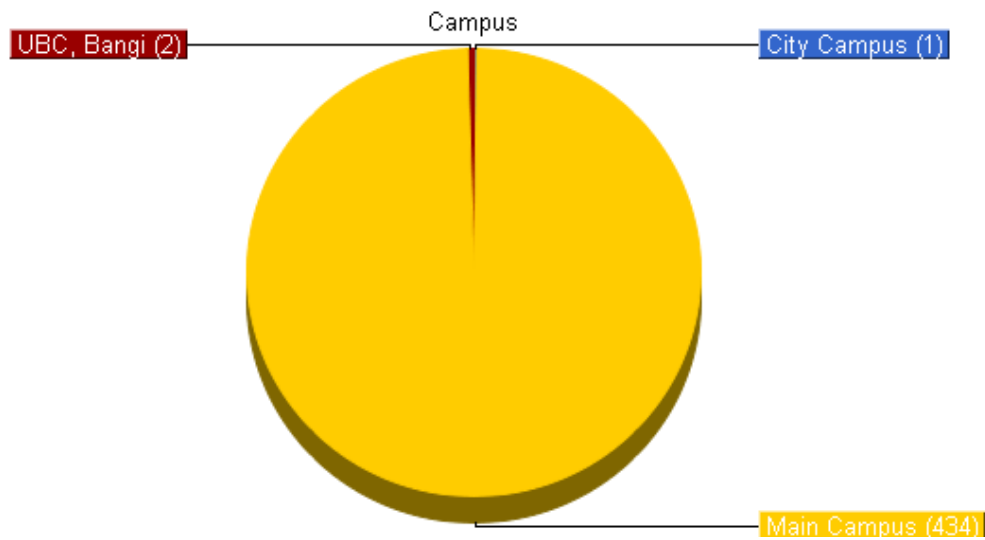
Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan Oktober 2014, (**status**) laporan perkhidmatan *ICT* **closed** adalah sebanyak 292 tiket (67%). Manakala **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 105 tiket (24%) dan **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 40 tiket (9%).



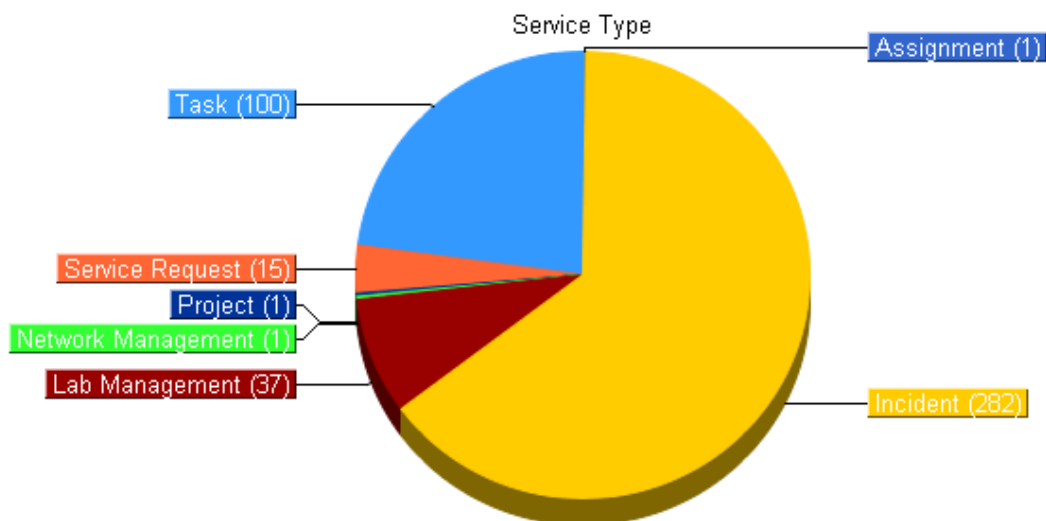
Jenis pelanggan (**Customer Type**) tertinggi yang menerima perkhidmatan *ICT* adalah daripada **Staff- Uni. Asset** iaitu sebanyak 278 tiket (64%). Kedua tertinggi adalah **Staff-Felda Prodata Asset** iaitu sebanyak 83 tiket (19%) manakala **Staff-Comp. Lab** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 35 tiket (8%).



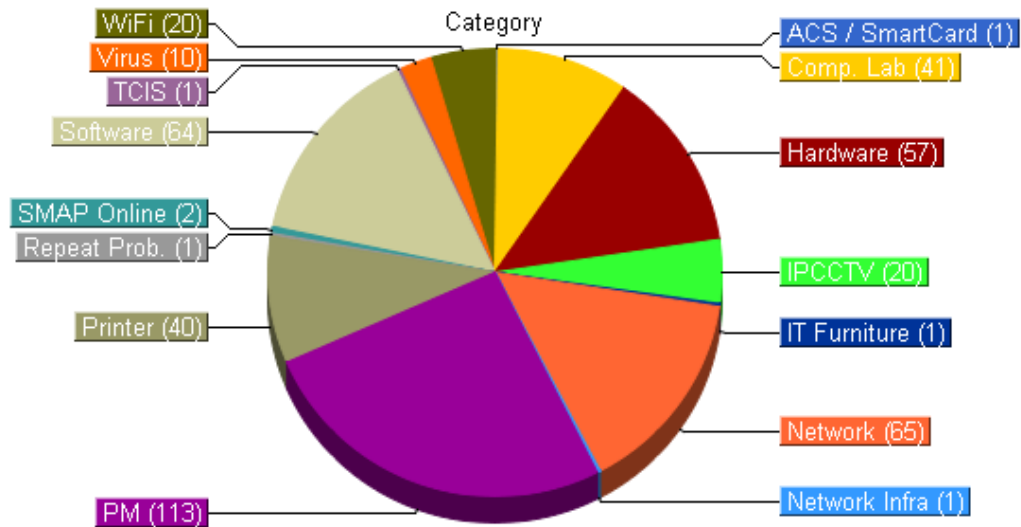
Saluran aduan perkhidmatan *ICT* (**Report Via**) tertinggi adalah melalui **Telephone** iaitu sebanyak **177** tiket (41%). Kedua tertinggi adalah melalui **On-site Visit** iaitu sebanyak 157 tiket (36%) ianya melibatkan kerja-kerja penyelenggaraan dan pencegahan peralatan *IT* di pejabat-pejabat dan makmal-makmal. Manakala ketiga tertinggi adalah melalui **Online system** iaitu sebanyak 48 tiket (11%).



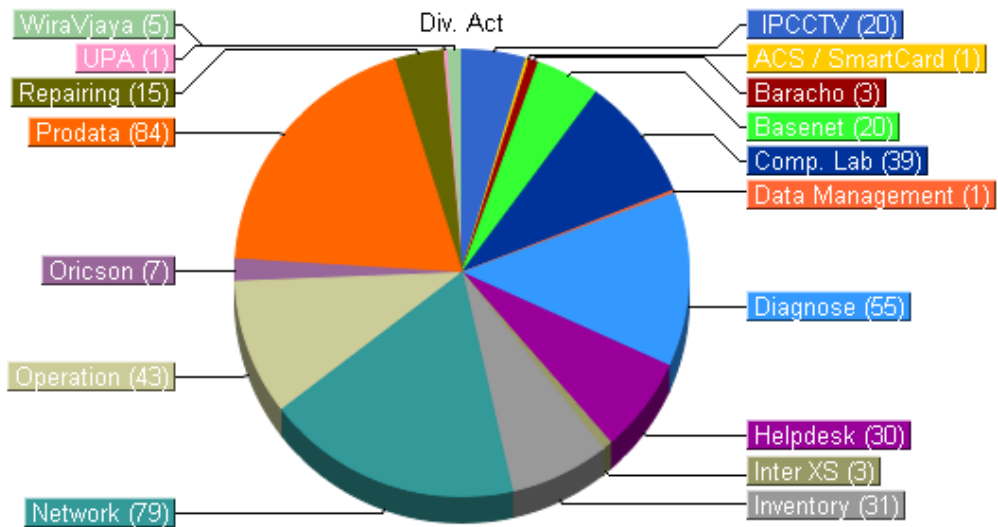
Kampus Utama (**Main Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* tertinggi iaitu sebanyak 434 tiket (98%). Kedua tertinggi adalah Kampus **UBC, Bangi** iaitu sebanyak 2 tiket (1%). Manakala ketiga tertinggi adalah Kampus Bandar (**City Campus**) iaitu sebanyak 1 tiket (1%).



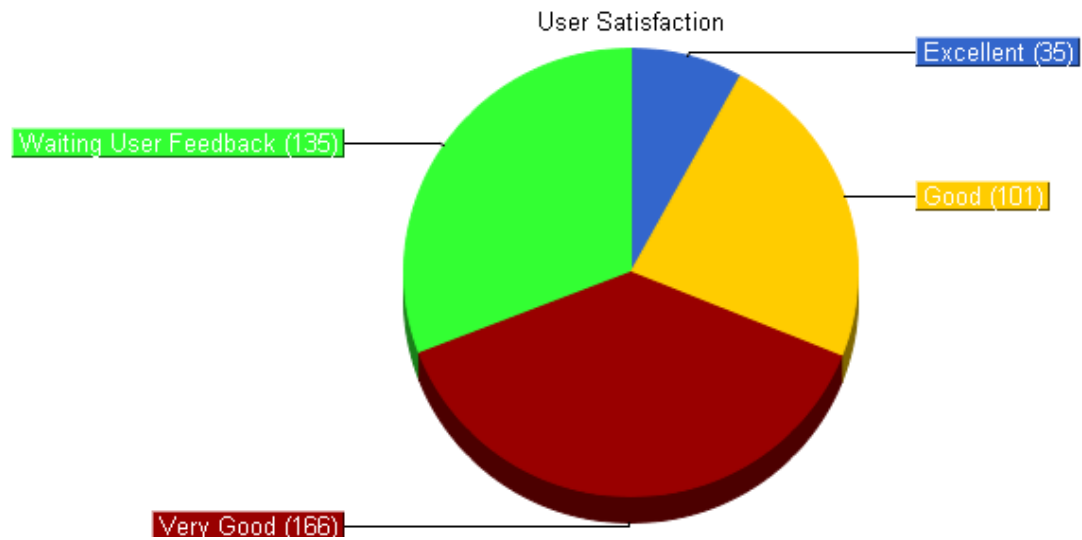
Jenis perkhidmatan *ICT* (**Incident**) adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 282 tiket (65%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan *ICT*. Kedua tertinggi adalah jenis perkhidmatan (**Task**) iaitu sebanyak 100 tiket (23%), ianya adalah kerja-kerja yang melibatkan penyelenggaraan dan pencegahan peralatan *IT* diseluruh *UTHM*. Manakala jenis perkhidmatan *ICT* (**Lab Management**) adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 37 tiket (8%).



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori PM (**Preventive Maintenance**) iatu 113 tiket (26%), diikuti dengan rangkaian (**Network**) iaitu 65 tiket (15%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah perisian (**Software**) 64 tiket (14%).



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Prodata** iaitu sebanyak 84 tiket (19%), unit kedua tertinggi adalah **Network** iaitu 79 tiket (18%). Manakala **Diagnose** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 55 tiket (13%)



Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan Very **Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 166 tiket (38%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Waiting User Feedback** sebanyak 135 tiket (31%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Good** iaitu sebanyak 101 tiket (23%).