

## Laporan Perkhidmatan ICT - September 2014

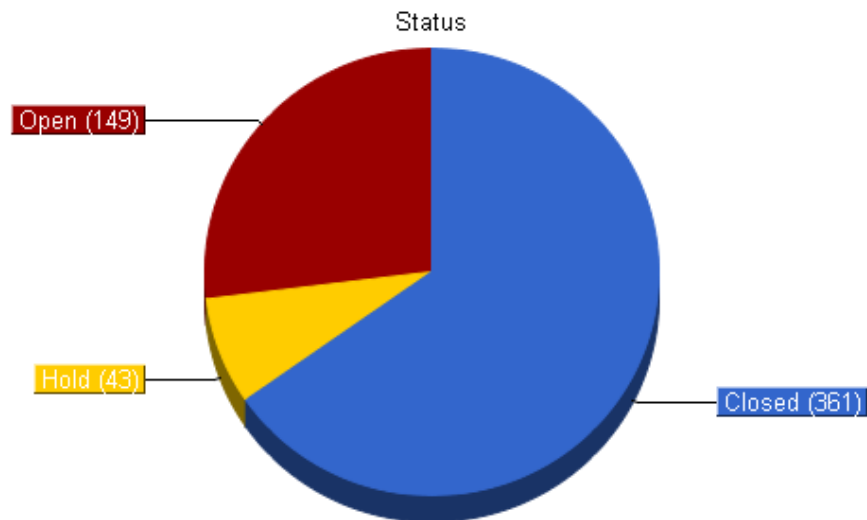
<b>Open Tickets:</b>	149
<b>Hold Tickets:</b>	43
<b>Closed Tickets:</b>	361
<b>Total Tickets:</b>	553
<b>Past Due Tickets:</b>	143

Tickets Issued				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
547	5	0	1	553

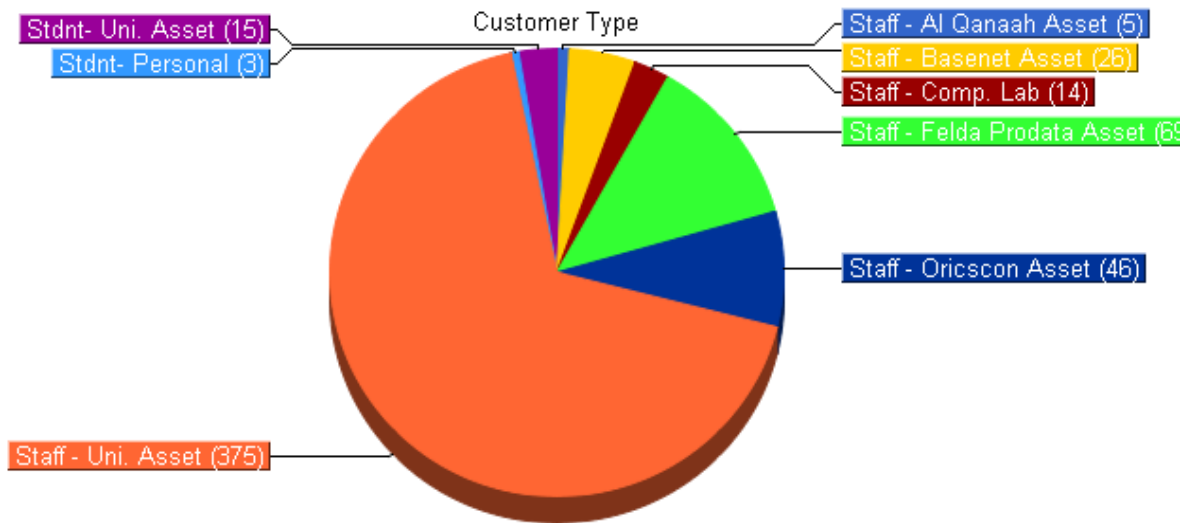
Tickets Closed				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
356	5	0	0	361

Ticket Resolution Time				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
165	98	98	0	0

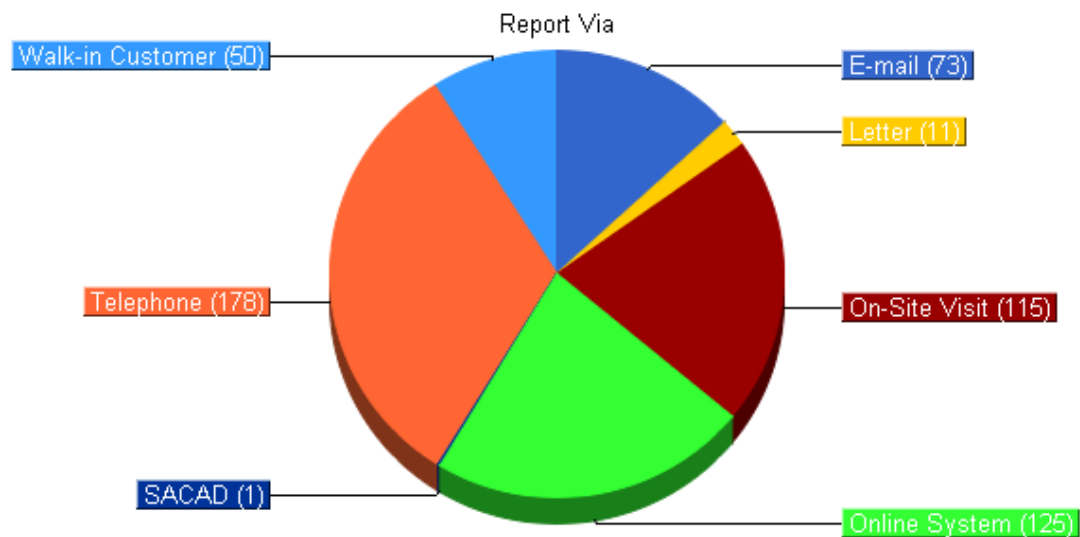
Past Due Tickets				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
13	28	101	0	1



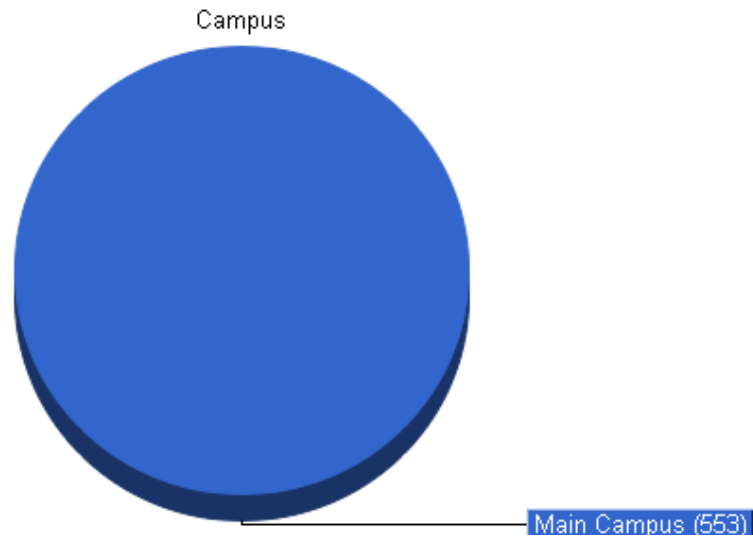
Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan September 2014, (**status**) laporan perkhidmatan *ICT* yang **closed** adalah sebanyak 361 tiket (85%). Manakala **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 149 tiket (27%) dan **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 43 tiket (8%).



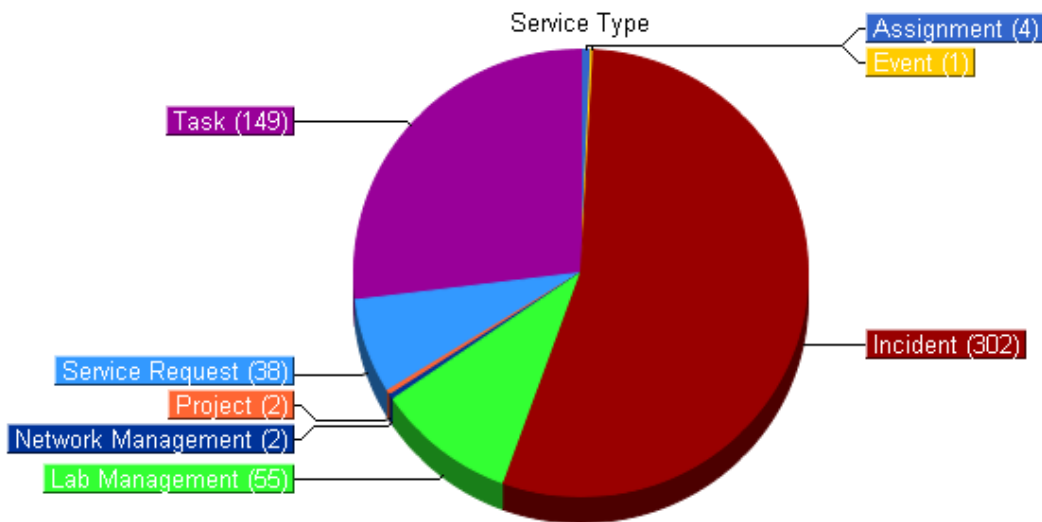
Jenis pelanggan (**Customer Type**) tertinggi yang menerima perkhidmatan *ICT* adalah daripada **Staff- Uni. Asset** iaitu sebanyak 375 tiket (68%). Kedua tertinggi adalah **Staff-Felda Prodata Asset** iaitu sebanyak 69 tiket (12%) manakala **Staff-Oricscon Asset** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 46 tiket (8%).



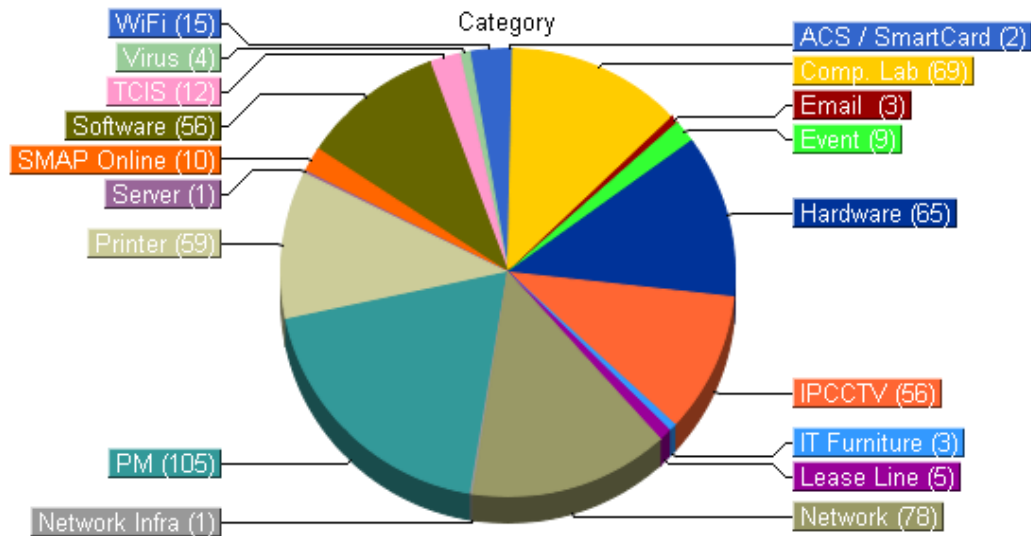
Saluran aduan perkhidmatan *ICT* (**Report Via**) tertinggi adalah melalui **Online System** iaitu sebanyak **125** tiket (23%). Kedua tertinggi adalah melalui **On-site Visit** iaitu sebanyak 115 tiket (21%) ianya melibatkan kerja-kerja penyelenggaraan dan pencegahan peralatan *IT* di pejabat-pejabat dan makmal-makmal. Manakala ketiga tertinggi adalah melalui **E-mail** iaitu sebanyak 73 tiket (13%).



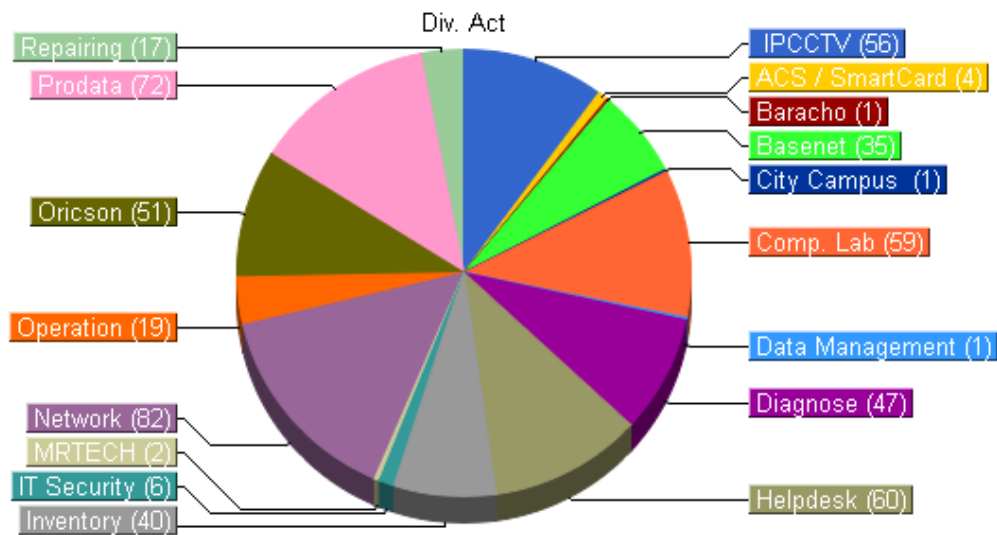
Kampus Utama (**Main Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* sepenuhnya iaitu sebanyak 553 tiket (100%) daripada keseluruhan kategori kampus.



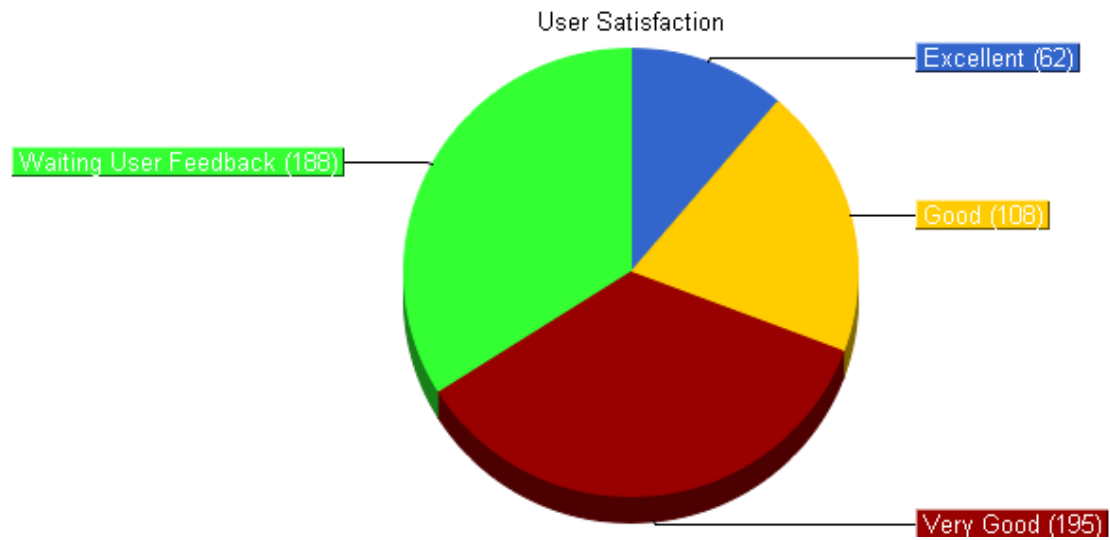
Jenis perkhidmatan *ICT* (**Incident**) adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 302 tiket (55%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan *ICT*. Kedua tertinggi adalah jenis perkhidmatan (**Task**) iaitu sebanyak 149 tiket (27%), ianya adalah kerja-kerja yang melibatkan penyelenggaraan dan pencegahan peralatan *IT* diseluruh *UTHM*. Manakala jenis perkhidmatan *ICT* (**Lab Management**) adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 38 tiket (7%).



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori PM (**Preventive Maintenance**) iatu 105 tiket (19%), diikuti dengan rangkaian (**Network**) iaitu 78 tiket (14%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah perkakasan (**Hardware**) 65 tiket (12%).



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Network** iaitu sebanyak 82 tiket (15%), unit kedua tertinggi adalah **Helpdesk** iaitu 60 tiket (11%). Manakala **Computer lab** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 59 tiket (11%)



Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan Very **Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 195 tiket (35%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Waiting User Feedback** sebanyak 188 tiket (34%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Good** iaitu sebanyak 108 tiket (20%).