

## Laporan Perkhidmatan ICT – September 2015

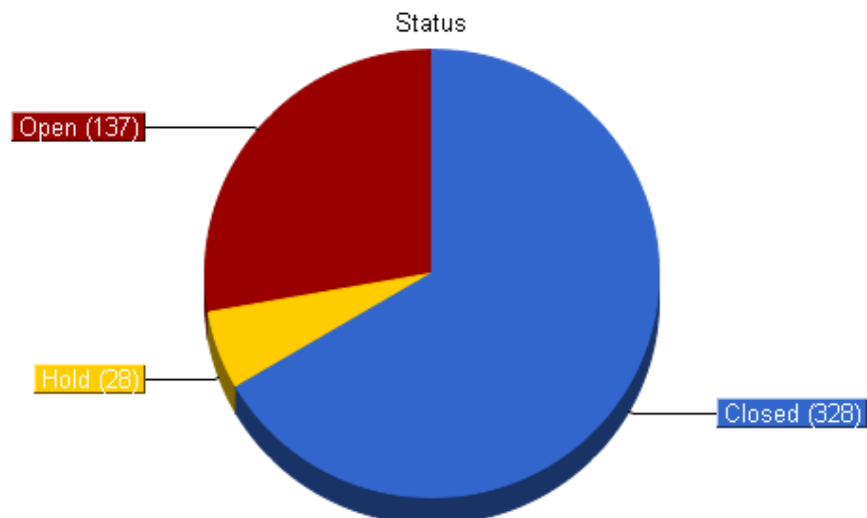
<b>Open Tickets:</b>	137
<b>Hold Tickets:</b>	28
<b>Closed Tickets:</b>	328
<b>Total Tickets:</b>	493
<b>Past Due Tickets:</b>	112

Tickets Issued				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
492	1	0	0	493

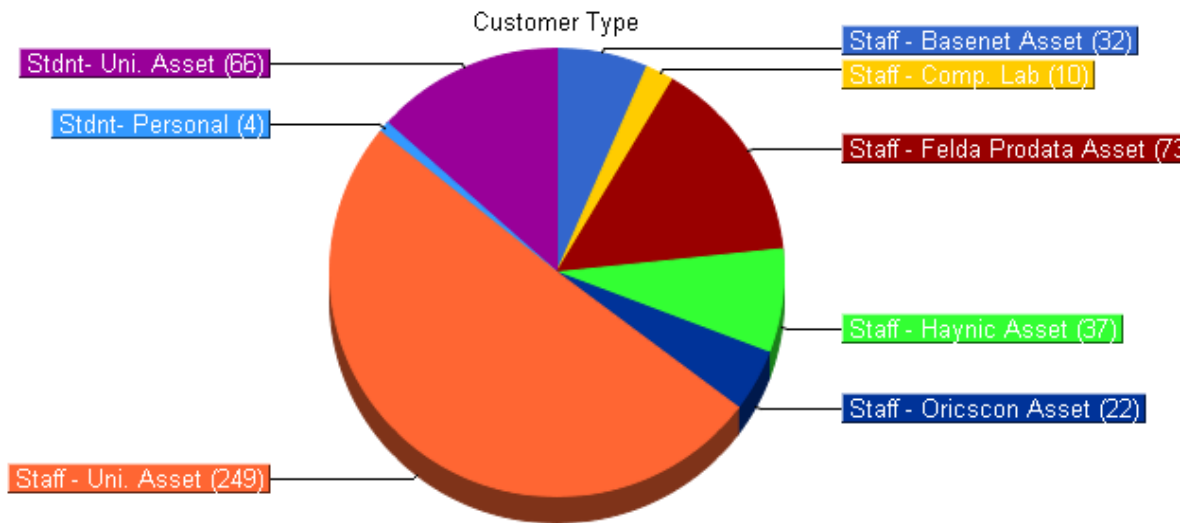
Tickets Closed				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
327	1	0	0	328

Ticket Resolution Time				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
226	69	33	0	0

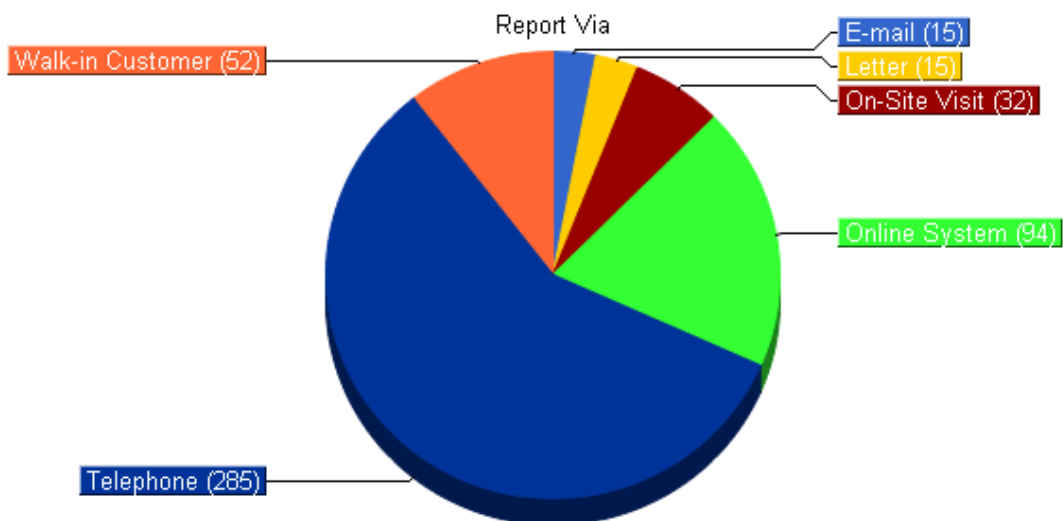
Past Due Tickets				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
13	24	75	0	0



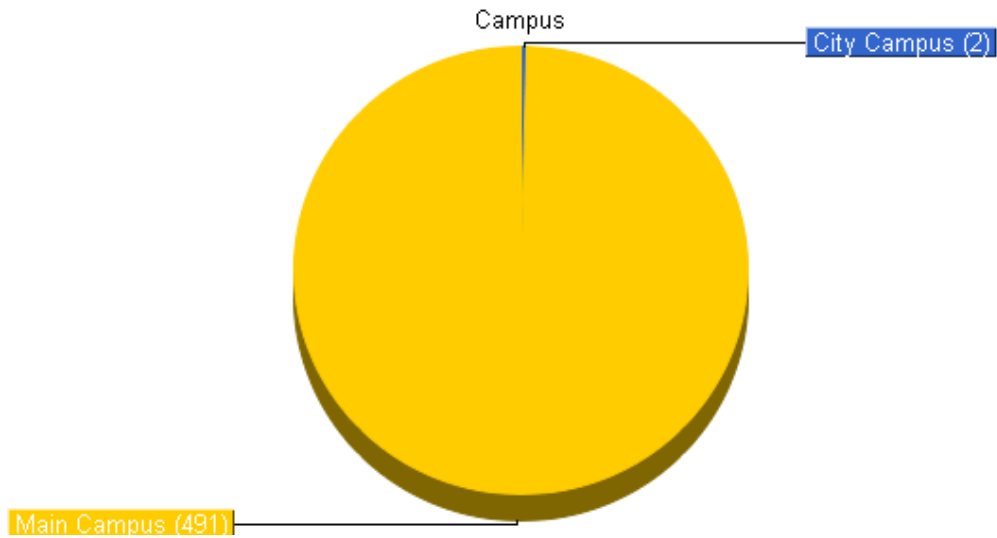
Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan September 2015, (**status**) laporan perkhidmatan *ICT* **closed** adalah sebanyak 328 tiket (67%). Manakala **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 137 tiket (28%) dan **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 28 tiket (6%).



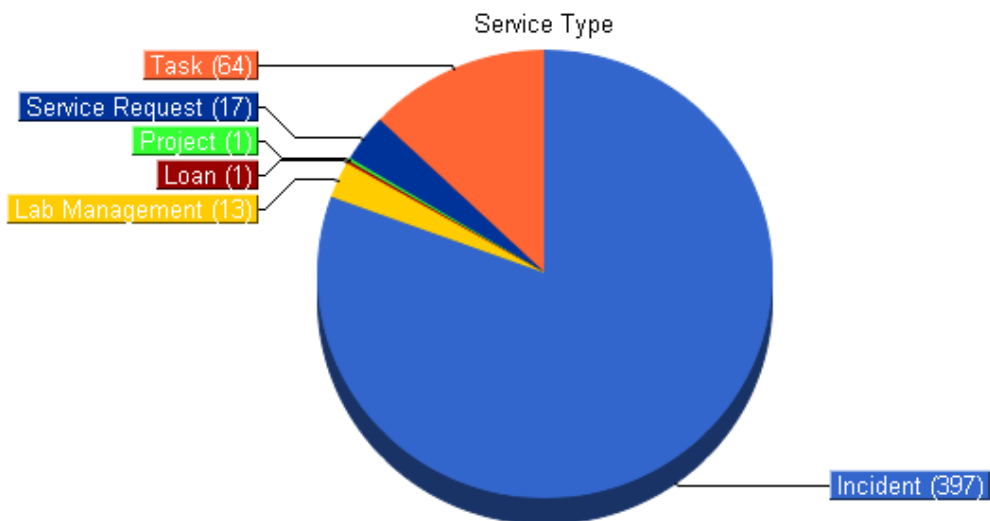
Jenis pelanggan (**Customer Type**) tertinggi yang menerima perkhidmatan *ICT* adalah daripada **Staff- Uni. Asset** iaitu sebanyak 249 tiket (51%). Kedua tertinggi adalah **Staff-Felda Prodata Asset** iaitu sebanyak 73 tiket (15%) manakala **Stdnt-Uni Asset** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 66 tiket (13%).



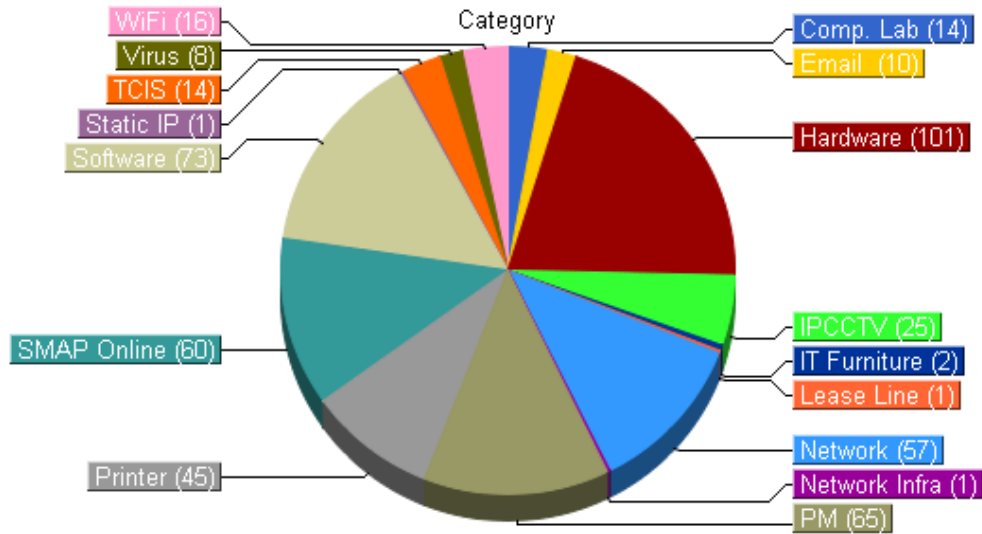
Saluran aduan perkhidmatan *ICT* (**Report Via**) tertinggi adalah melalui **Telephone** iaitu sebanyak 285 tiket (58%). Kedua tertinggi adalah melalui **Online System** iaitu sebanyak 94 tiket (19%). Manakala ketiga tertinggi adalah melalui **Walk-in Customer** sebanyak 52 tiket (11%).



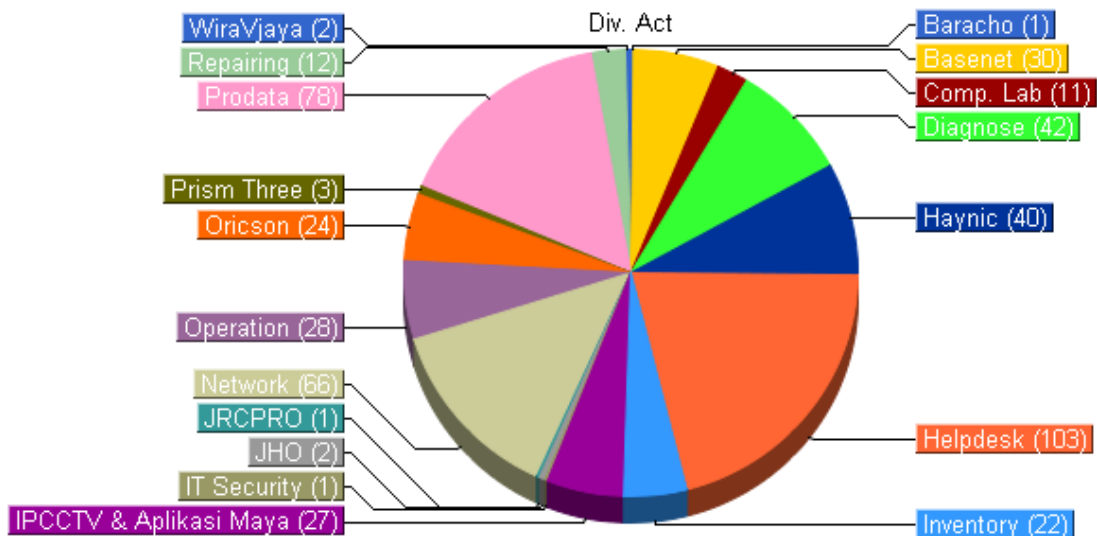
Kampus Utama (**Main Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* tertinggi iaitu sebanyak 491 tiket (99.6%). Bagi Kampus Bandar (**City Campus**) iaitu sebanyak 2 tiket (0.4%).



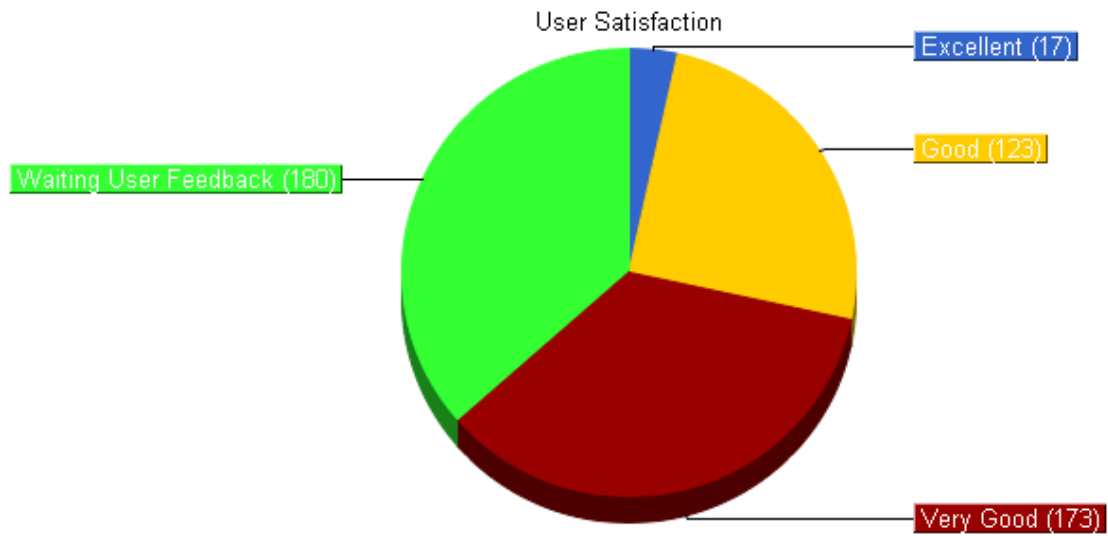
Jenis perkhidmatan *ICT* (**Incident**) adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 397 tiket (81%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan *ICT*. Kedua tertinggi adalah jenis perkhidmatan (**Task**) iaitu sebanyak 64 tiket (13%), ianya adalah kerja-kerja yang melibatkan penyelenggaraan dan pencegahan peralatan *IT* diseluruh *UTHM*. Manakala jenis perkhidmatan *ICT* (**Service Request**) adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 17 tiket (3%).



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori perkakasan (**Hardware**) iaitu 101 tiket (20%), diikuti dengan perisian (**Software**) iaitu 73 tiket (15%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah penyelenggaraan berkala (**Priventive Maintenance**) iaitu 65 tiket (13%).



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Helpdesk** iaitu sebanyak 103 tiket (21%), unit kedua tertinggi adalah **Prodata** iaitu 78 tiket (16%). Manakala **Network** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 66 tiket (13%)



Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Waiting User Feedback** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 180 tiket (37%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Vey Good** sebanyak 173 tiket (35%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Good** iaitu sebanyak 123 tiket (25%).