

Laporan Perkhidmatan ICT - Julai 2013

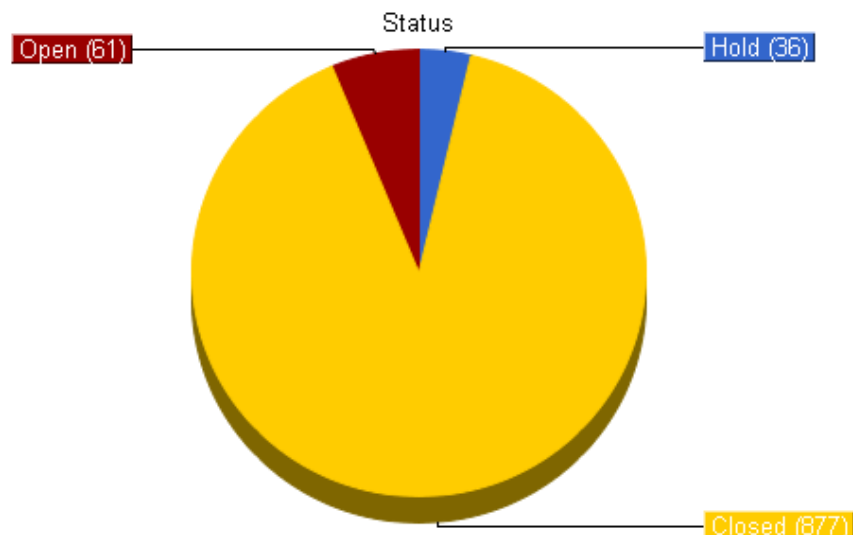
| | |
|-------------------|-----|
| Open Tickets: | 61 |
| Hold Tickets: | 36 |
| Closed Tickets: | 877 |
| Total Tickets: | 974 |
| Past Due Tickets: | 68 |

| Tickets Issued | | | | |
|----------------|--------------|--------------|-----------|-------|
| 0 - 30 days | 30 - 60 days | 60 - 90 days | > 90 days | Total |
| 858 | 103 | 0 | 13 | 974 |

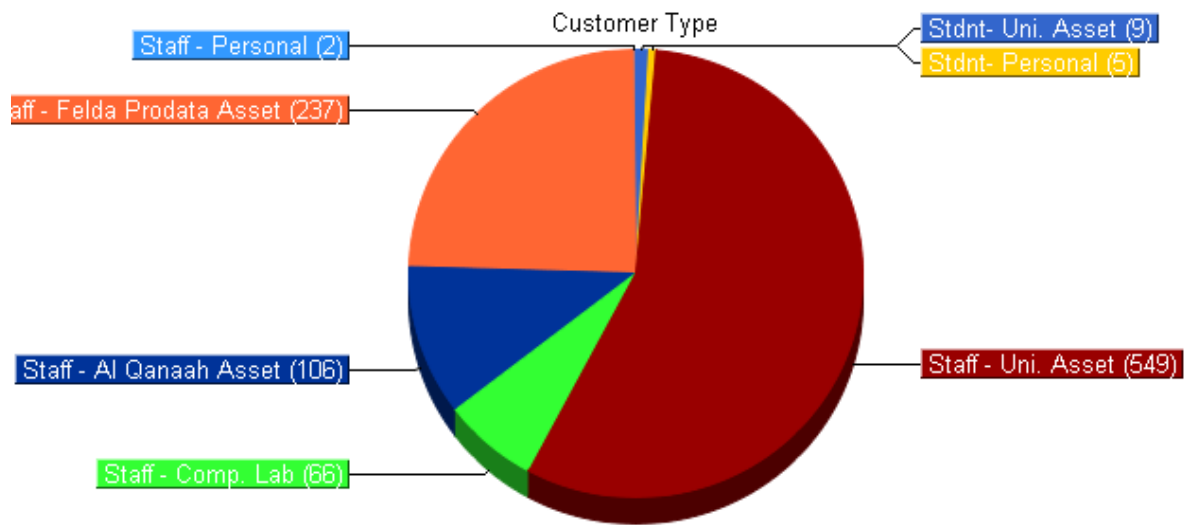
| Tickets Closed | | | | |
|----------------|--------------|--------------|-----------|-------|
| 0 - 30 days | 30 - 60 days | 60 - 90 days | > 90 days | Total |
| 776 | 101 | 0 | 0 | 877 |

| Ticket Resolution Time | | | | |
|------------------------|------------|-------------|--------------|-----------|
| 0 - 2 days | 2 - 7 days | 7 - 30 days | 30 - 60 days | > 60 days |
| 666 | 134 | 77 | 0 | 0 |

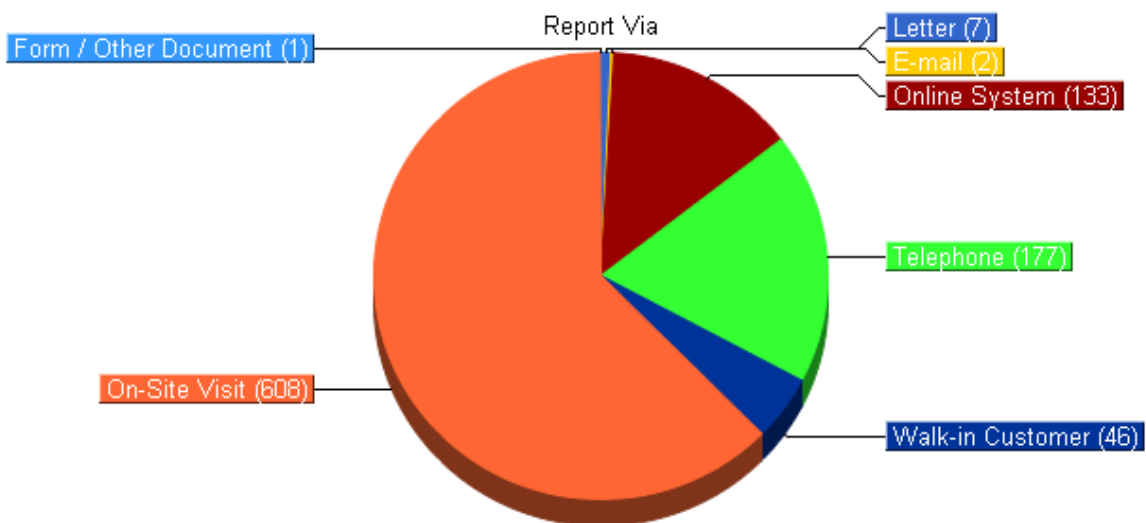
| Past Due Tickets | | | | |
|------------------|------------|-------------|--------------|-----------|
| 0 - 2 days | 2 - 7 days | 7 - 30 days | 30 - 60 days | > 60 days |
| 16 | 25 | 25 | 0 | 1 |



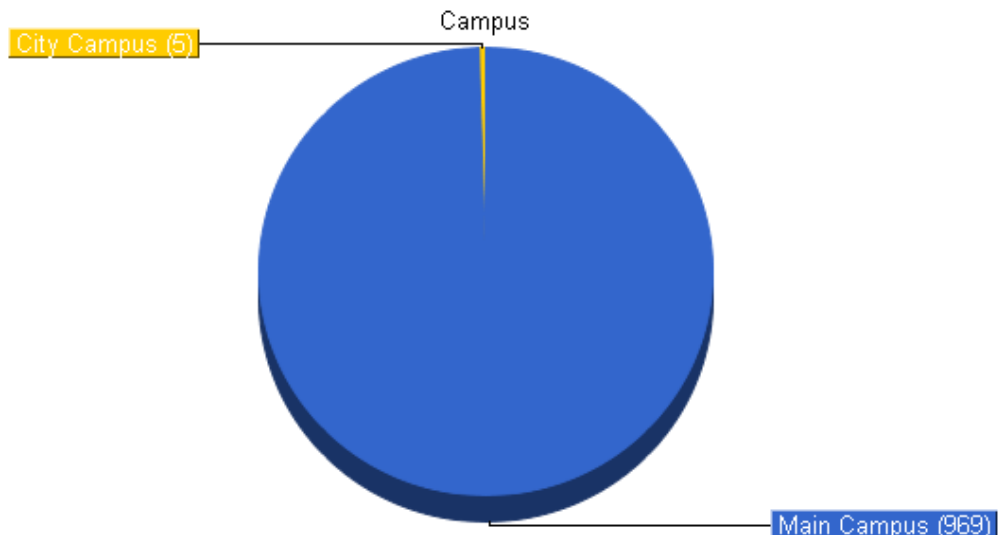
Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan Julai, status laporan perkhidmatan *ICT* yang **closed** adalah sebanyak 877 tiket (90%). Manakala status laporan perkhidmatan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 61 tiket (6%) dan status laporan perkhidmatan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 36 tiket (4%).



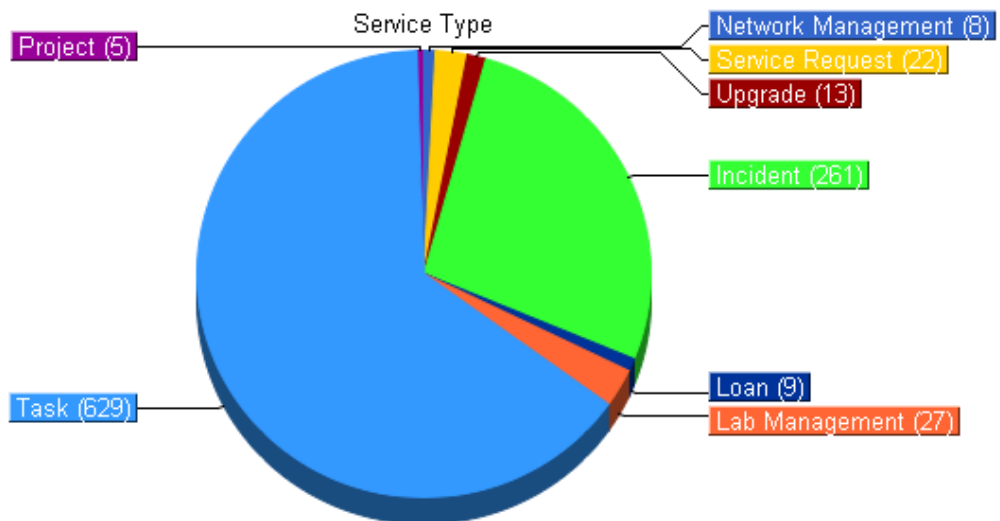
Jenis pelanggan (**Customer Type**) tertinggi yang menerima perkhidmatan *ICT* adalah daripada **Staff- Uni. Asset** iaitu sebanyak 549 tiket (56%). Kedua tertinggi adalah **Staff- Felda Prodata Asset** iaitu sebanyak 237 tiket (24%) manakala **Staff – AI Qanaah Asset** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 106 tiket (11%).



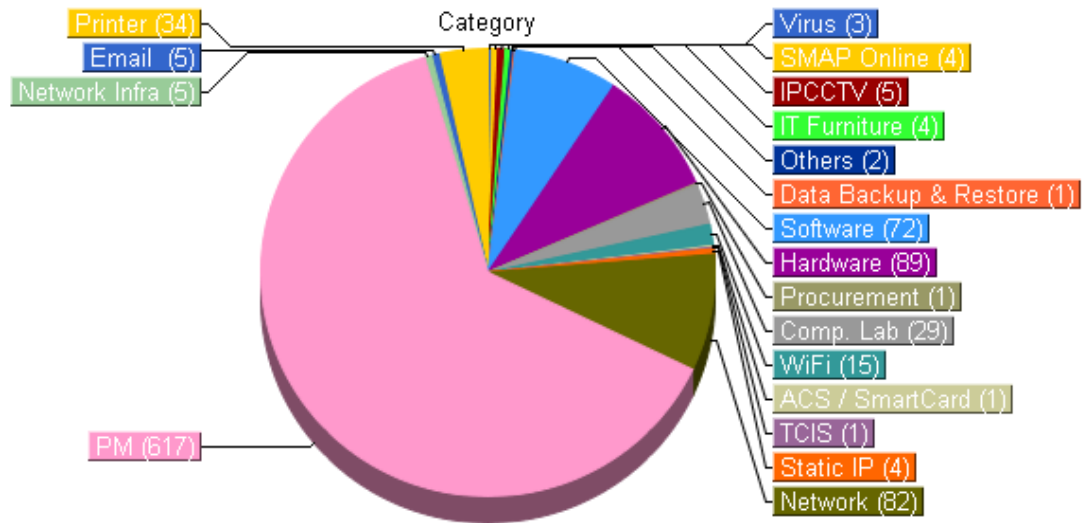
Saluran aduan perkhidmatan *ICT* (**Report Via**) tertinggi adalah melalui **On-site Visit** iaitu sebanyak 608 *tiket* (62%) ianya melibatkan kerja-kerja penyelenggaraan dan pencegahan peralatan *IT* di pejabat-pejabat dan makmal-makmal. Kedua tertinggi adalah melalui **Telephone** iaitu sebanyak 177 *tiket* (18%). Manakala ketiga tertinggi adalah melalui **Online System** iaitu sebanyak 133 *tiket* (14%).



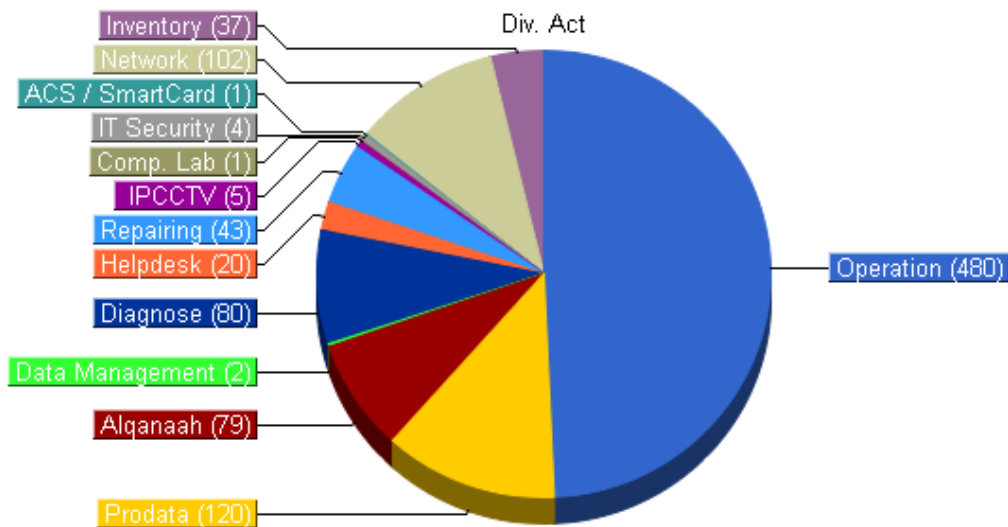
Untuk kategori Kampus (**Campus**), Kampus Utama (**Main Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* tertinggi iaitu sebanyak 969 tiket (99%). Manakala Kampus Bandar (**City Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* sebanyak 5 tiket (1%).



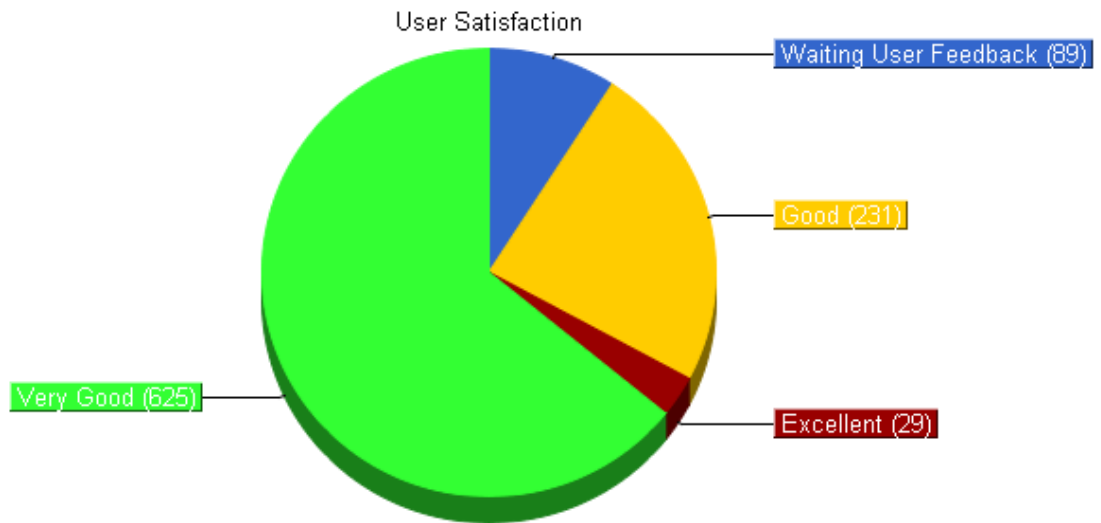
Jenis perkhidmatan *ICT Task* adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 629 tiket (65%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan *ICT*. Kedua tertinggi adalah jenis perkhidmatan **Incident** iaitu sebanyak 261 tiket (27%). Manakala jenis perkhidmatan *ICT Lab Management* adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 27 tiket (3%).



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori **PM (Preventive Maintenance)** iaitu 617 tiket (63%), diikuti dengan Perkakasan (**Hardware**) iaitu 89 tiket (9%) dan diikuti dengan Network (**Rangkaian**) iaitu 82 tiket (8%).



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Operation** iaitu sebanyak 480 tiket (49%), unit kedua tertinggi adalah **Prodata** iaitu 120 tiket (12%). Manakala **Network** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 102 tiket (10%).



Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Very Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 625 tiket (64%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Good** sebanyak 231 tiket (24%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Waiting User Feedback** iaitu sebanyak 89 tiket (9%).