

## Laporan Perkhidmatan ICT - Jun 2013

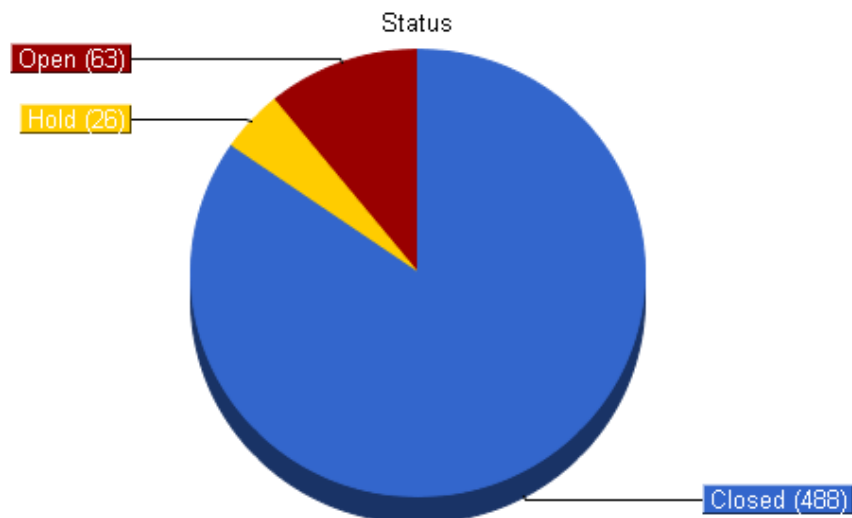
Open Tickets:	63
Hold Tickets:	26
Closed Tickets:	488
Total Tickets:	577
Past Due Tickets:	56

Tickets Issued				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
574	2	0	1	577

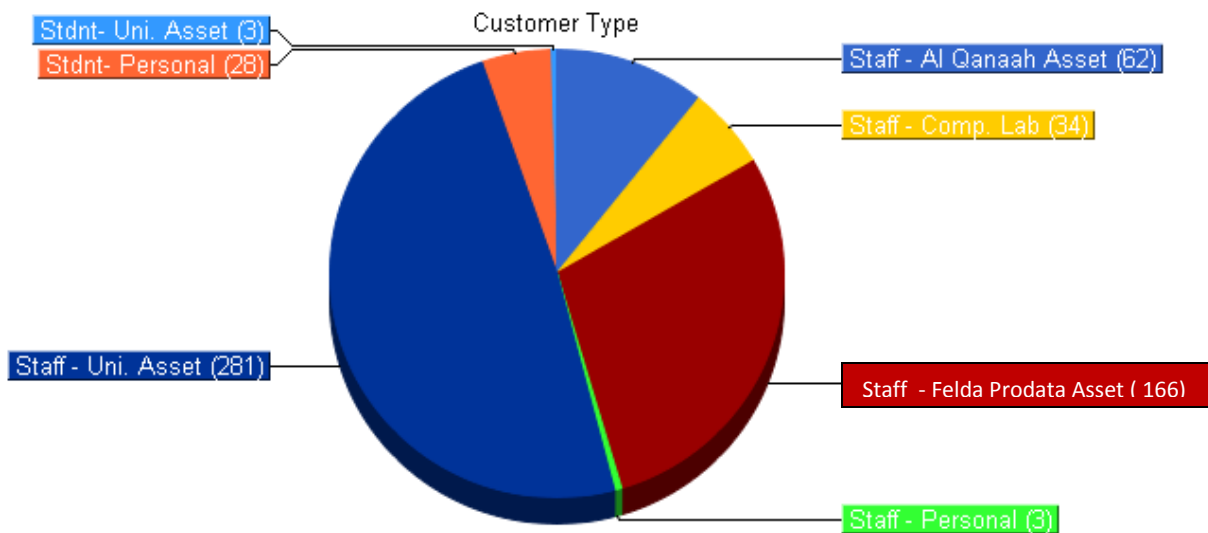
Tickets Closed				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
486	1	0	1	488

Ticket Resolution Time				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
375	83	29	0	0

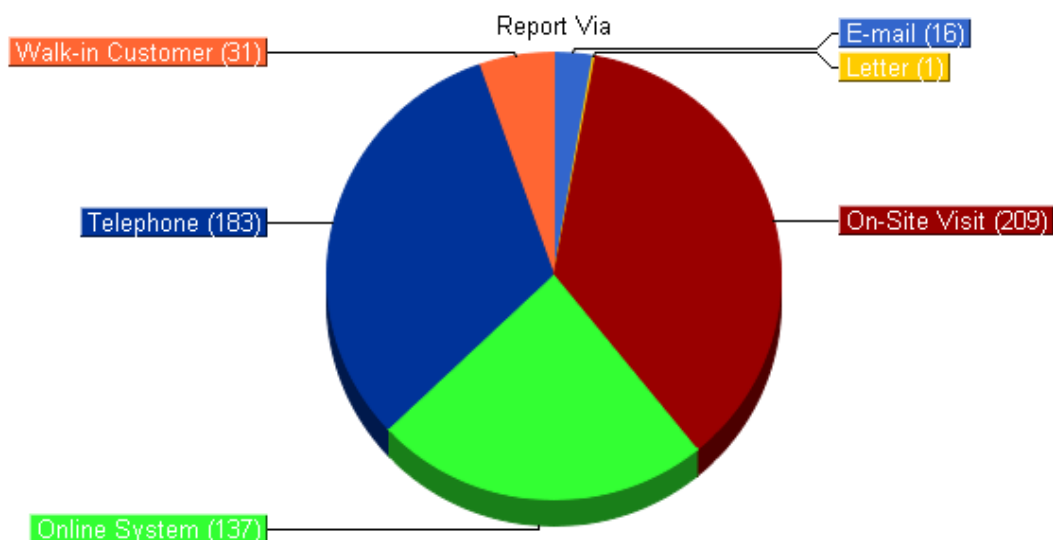
Past Due Tickets				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
9	12	35	0	0



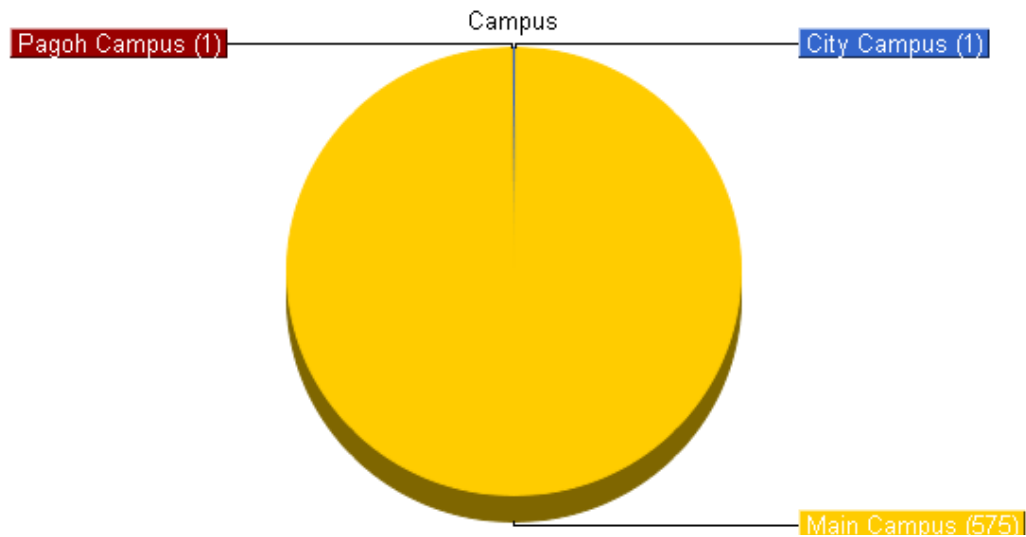
Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan Jun, status laporan perkhidmatan *ICT* yang **closed** adalah sebanyak 488 tiket (85%). Manakala status laporan perkhidmatan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 63 tiket (11%) dan status laporan perkhidmatan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 26 tiket (5%).



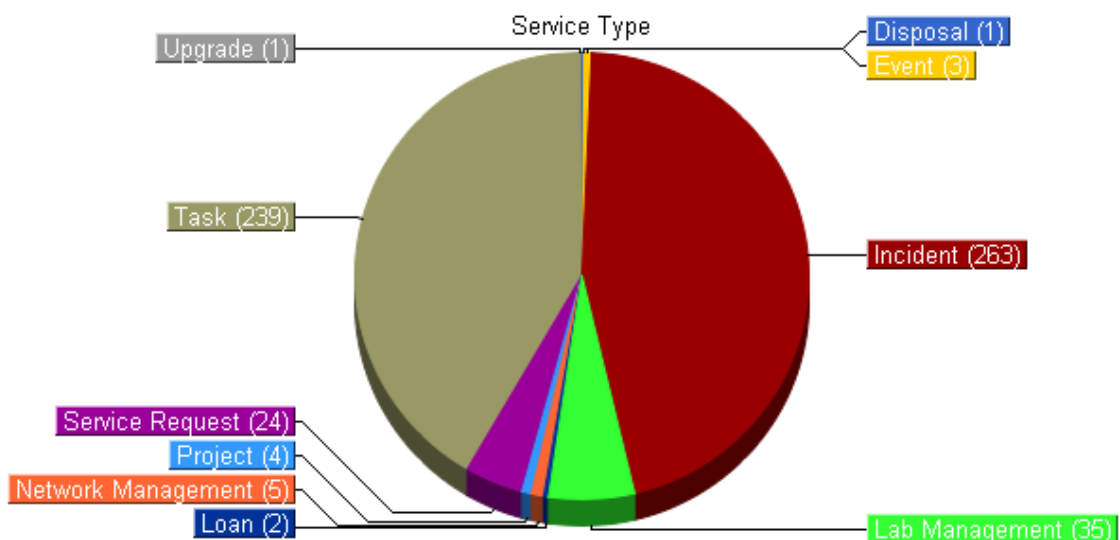
Jenis pelanggan (**Customer Type**) tertinggi yang menerima perkhidmatan *ICT* adalah daripada **Staff- Uni. Asset** iaitu sebanyak 281 tiket (49%). Kedua tertinggi adalah **Staff- Felda Prodata Asset** iaitu sebanyak 166 tiket (29%) manakala **Staff – AI Qanaah Asset** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 62 tiket (11%).



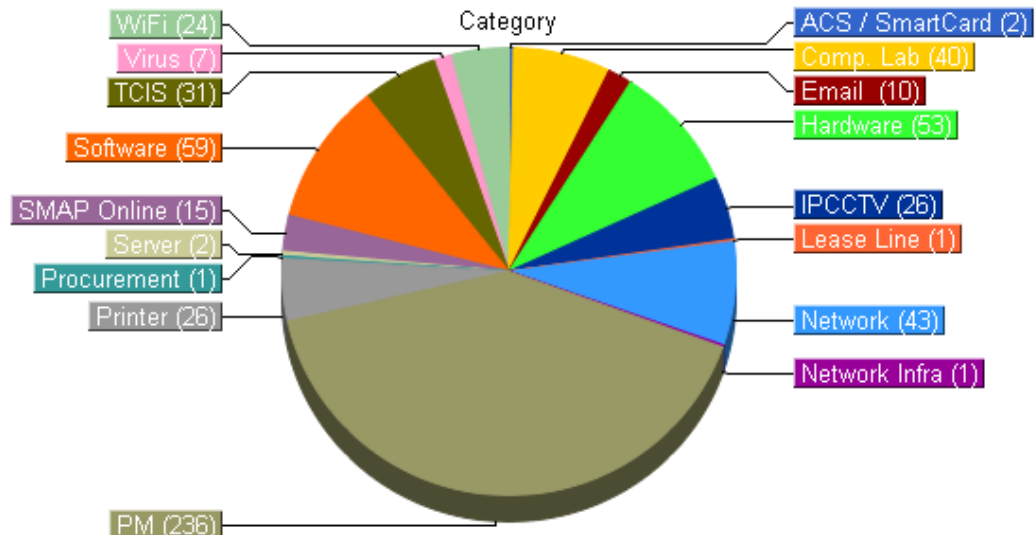
Saluran aduan perkhidmatan *ICT* (**Report Via**) tertinggi adalah melalui **On-site Visit** iaitu sebanyak 209 *tiket* (36%) ianya melibatkan kerja-kerja penyelenggaraan dan pencegahan peralatan *IT* di pejabat-pejabat dan makmal-makmal. Kedua tertinggi adalah melalui **Telephone** iaitu sebanyak 183 *tiket* (32%). Manakala ketiga tertinggi adalah melalui **Online System** iaitu sebanyak 137 *tiket* (24%).



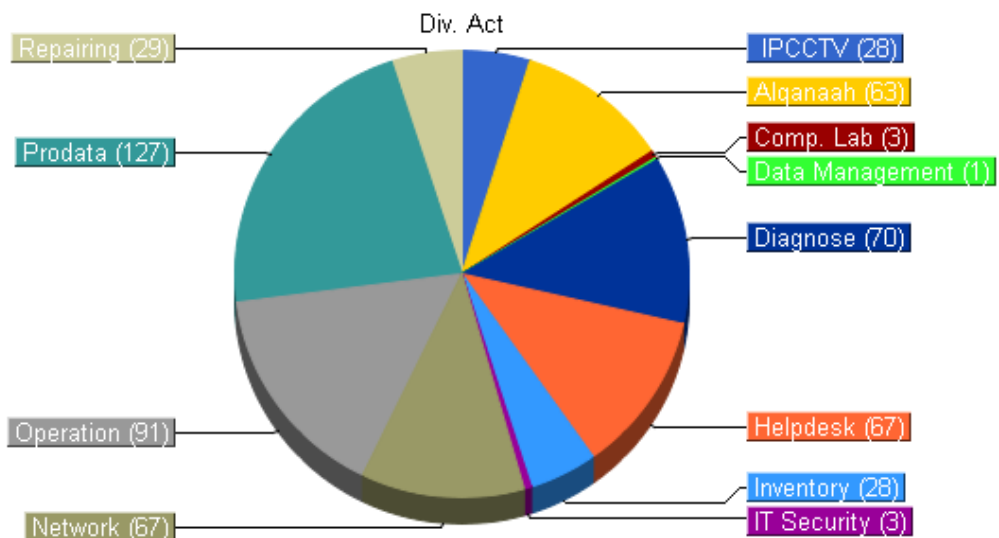
Untuk kategori Kampus (**Campus**), Kampus Utama (**Main Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* tertinggi iaitu sebanyak 575 tiket (99.998%). Manakala Kampus Bandar (**City Campus**) dan Kampus Pagoh (**Pagoh Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* sebanyak 1 tiket (0.002%).



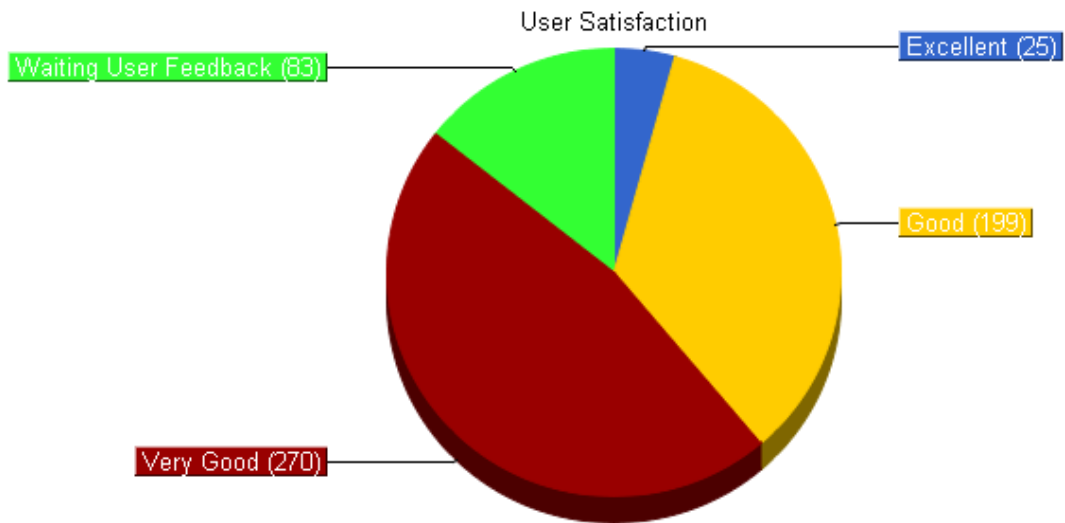
Jenis perkhidmatan *ICT* **Incident** adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 263 tiket (46%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan *ICT*. Kedua tertinggi adalah jenis perkhidmatan **Task** iaitu sebanyak 239 tiket (41%). Manakala jenis perkhidmatan *ICT* **Lab Management** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 35 tiket (6%).



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori PM (**Preventive Maintenance**) iaitu 236 tiket (41%), diikuti dengan Perisian (**Software**) iaitu 59 tiket (10%) dan diikuti dengan Perkakasan (**Hardware**) iaitu 53 tiket ( 9% ).



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Prodata** iaitu sebanyak 127 tiket (22%), unit kedua tertinggi adalah **Operation** iaitu 91 tiket (16%). Manakala **Diagnose** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 70 tiket (12%).



Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Very Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 270 tiket (47%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Good** sebanyak 199 tiket (34%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Waiting User Feedback** iaitu sebanyak 83 tiket (14%).