

## Laporan Perkhidmatan ICT - Mei 2013

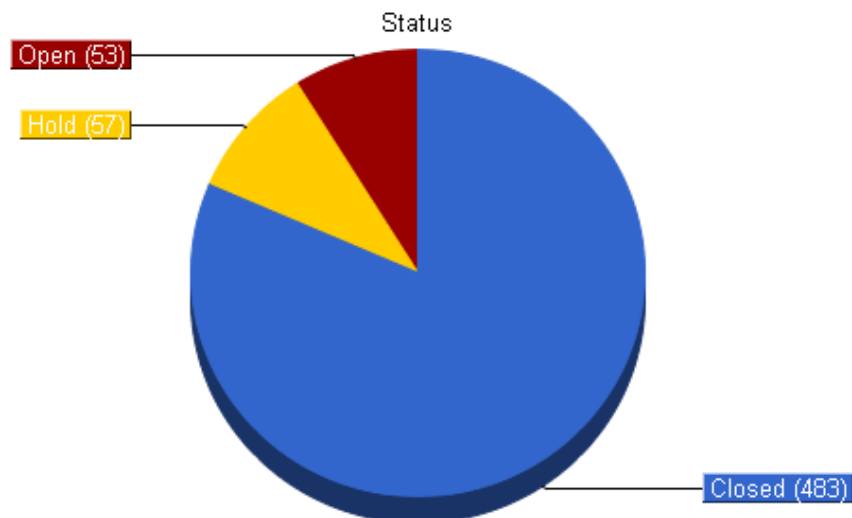
Open Tickets:	53
Hold Tickets:	57
Closed Tickets:	483
Total Tickets:	593
Past Due Tickets:	67

Tickets Issued				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
547	34	1	11	593

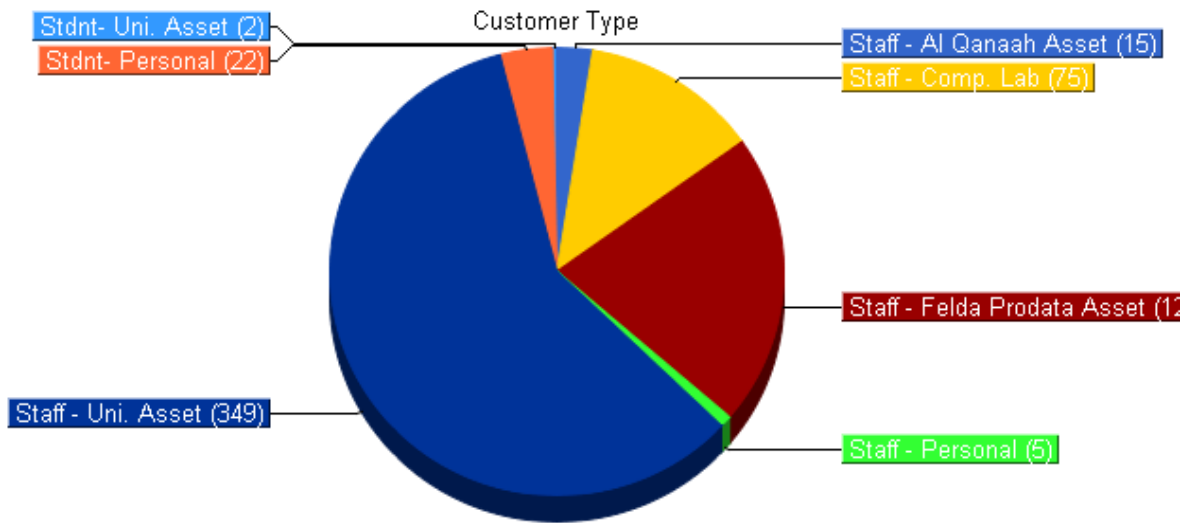
Tickets Closed				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
452	31	0	0	483

Ticket Resolution Time				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
335	109	39	0	0

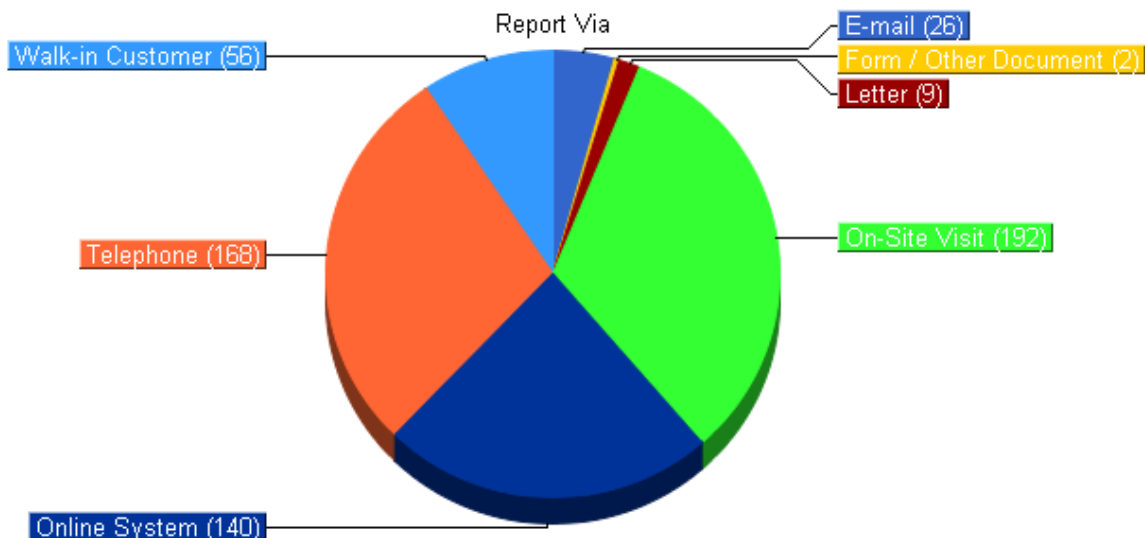
Past Due Tickets				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
19	11	36	0	1



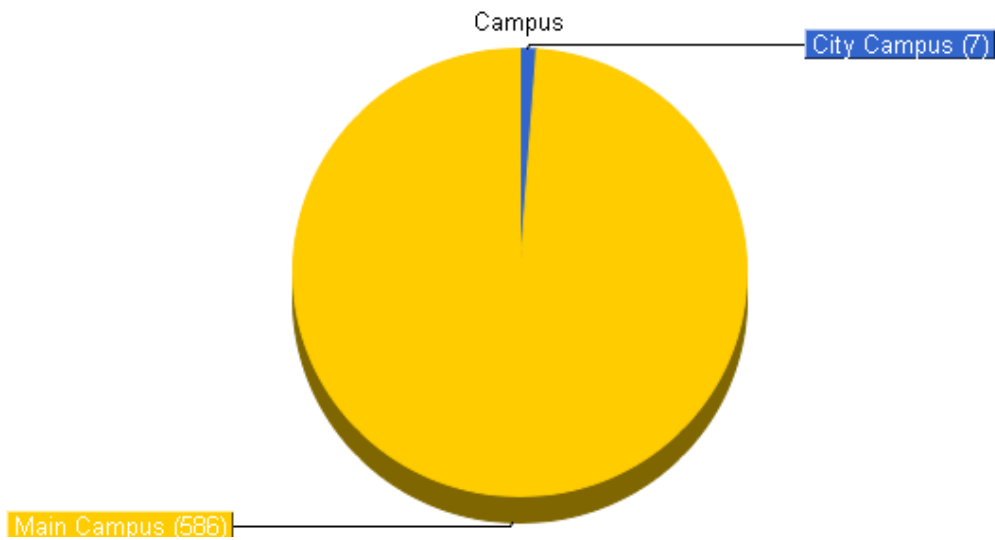
Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan Mei, status laporan perkhidmatan *ICT* yang **closed** adalah sebanyak 483 tiket (81%). Manakala status laporan perkhidmatan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 57 tiket (10%) dan status laporan perkhidmatan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 53 tiket (9%).



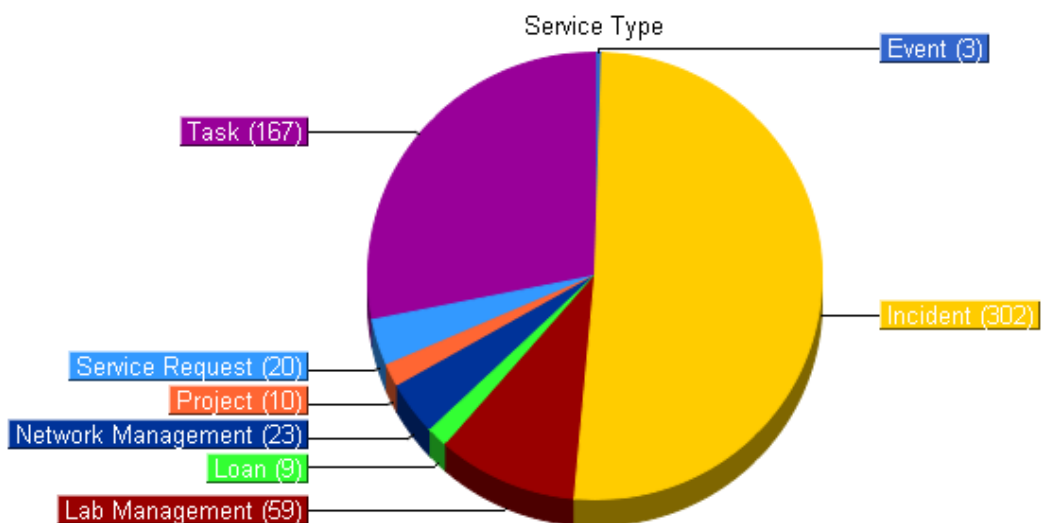
Jenis pelanggan (**Customer Type**) tertinggi yang menerima perkhidmatan *ICT* adalah daripada **Staff- Uni. Asset** iaitu sebanyak 349 tiket (59%). Kedua tertinggi adalah **Staff- Felda Prodata Asset** iaitu sebanyak 125 tiket (21%) manakala **Staff – Computer Lab** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 75 tiket (13%).



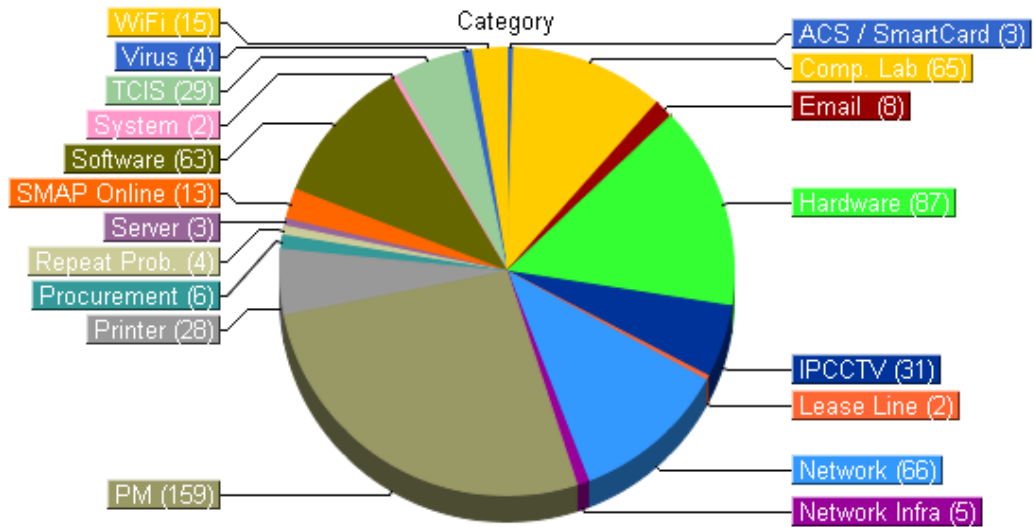
Saluran aduan perkhidmatan *ICT* (**Report Via**) tertinggi adalah melalui **On-site Visit** iaitu sebanyak 192 *tiket* (32%) ianya melibatkan kerja-kerja penyelenggaraan dan pencegahan peralatan *IT* di pejabat-pejabat dan makmal-makmal. Kedua tertinggi adalah melalui **Telephone** iaitu sebanyak 168 *tiket* (28%). Manakala ketiga tertinggi adalah melalui **Online System** iaitu sebanyak 140 *tiket* (24%).



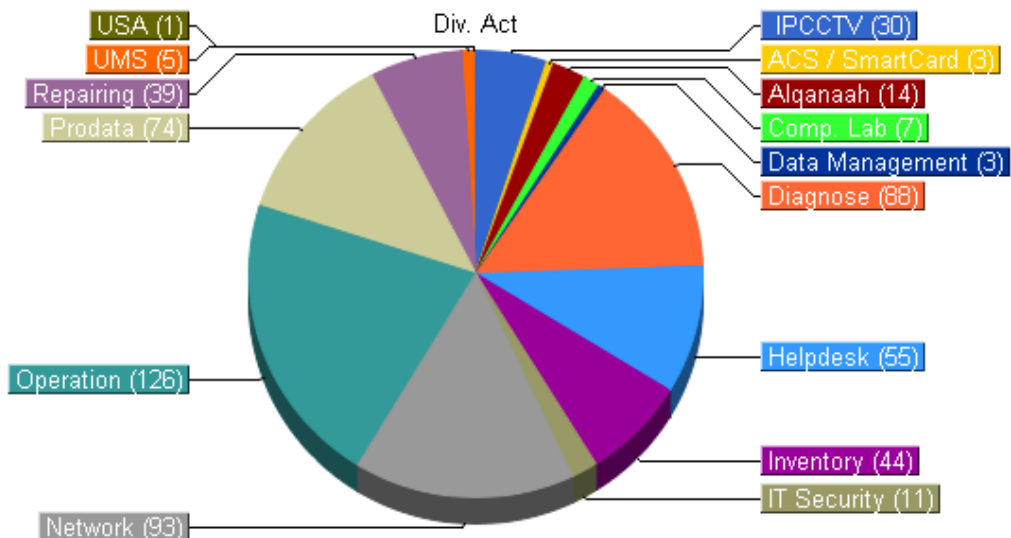
Untuk kategori Kampus (**Campus**), Kampus Utama (**Main Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* tertinggi iaitu sebanyak 586 tiket (99%). Manakala Kampus Bandar (**City Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* sebanyak 7 tiket (1%).



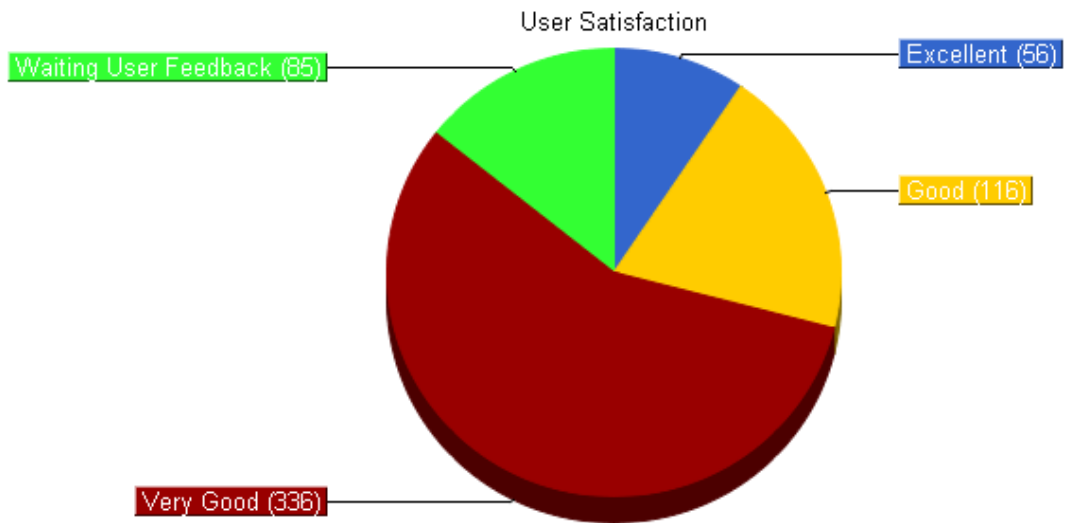
Jenis perkhidmatan *ICT* **Incident** adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 302 tiket (51%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan *ICT*. Kedua tertinggi adalah jenis perkhidmatan **Task** iaitu sebanyak 167 tiket (28%). Manakala jenis perkhidmatan *ICT* **Lab Management** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 59 tiket (10%)



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori PM (**Preventive Maintenance**) iatu 159 tiket (27%), diikuti dengan Perkakasan (**Hardware**) iaitu 87 tiket (15%) dan diikuti dengan Rangkaian (**Network**) iaitu 66 tiket (11%).



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Operation** iaitu sebanyak 128 tiket (21%), unit kedua tertinggi adalah **Network** iaitu 93 tiket (16%). Manakala **Diagnose** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 88 tiket (15%)



Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Very Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 336 tiket (57%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Good** sebanyak 116 tiket (20%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Waiting User Feedback** iaitu sebanyak 85 tiket (14%).