

Laporan Perkhidmatan ICT - Nov 2013

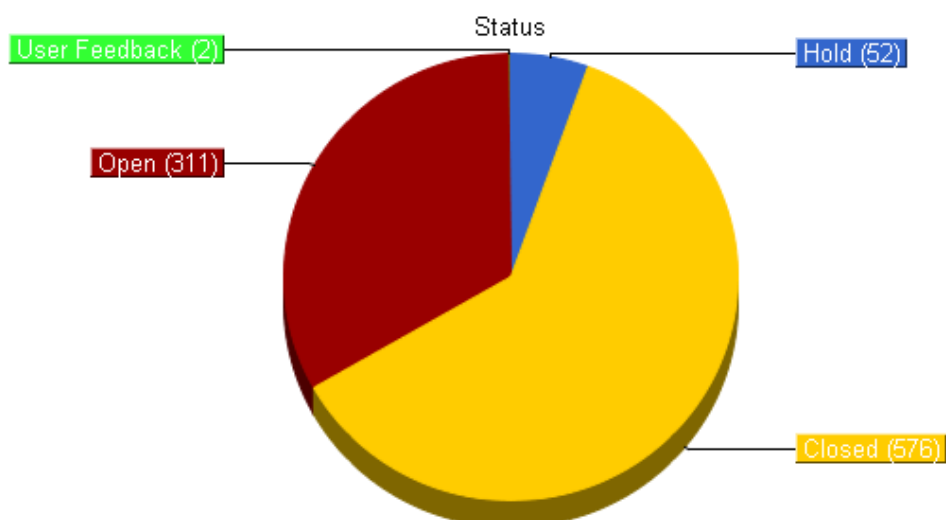
Open Tickets:	311
Hold Tickets:	52
Closed Tickets:	576
User Feedback Tickets:	2
Total Tickets:	941
Past Due Tickets:	357

Tickets Issued				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
925	16	0	0	941

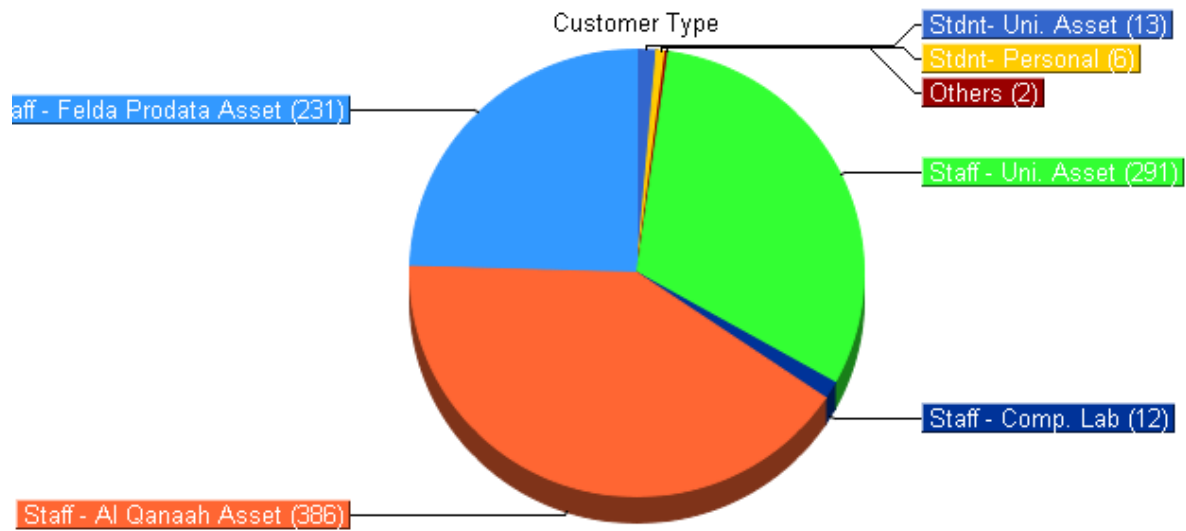
Tickets Closed				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
563	13	0	0	576

Ticket Resolution Time				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
372	161	43	0	0

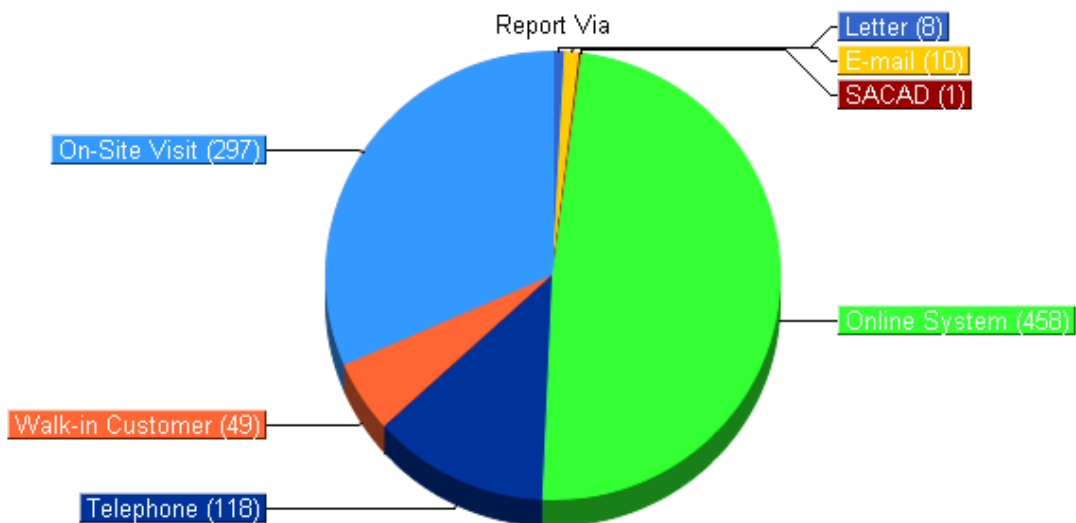
Past Due Tickets				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
16	47	294	0	0



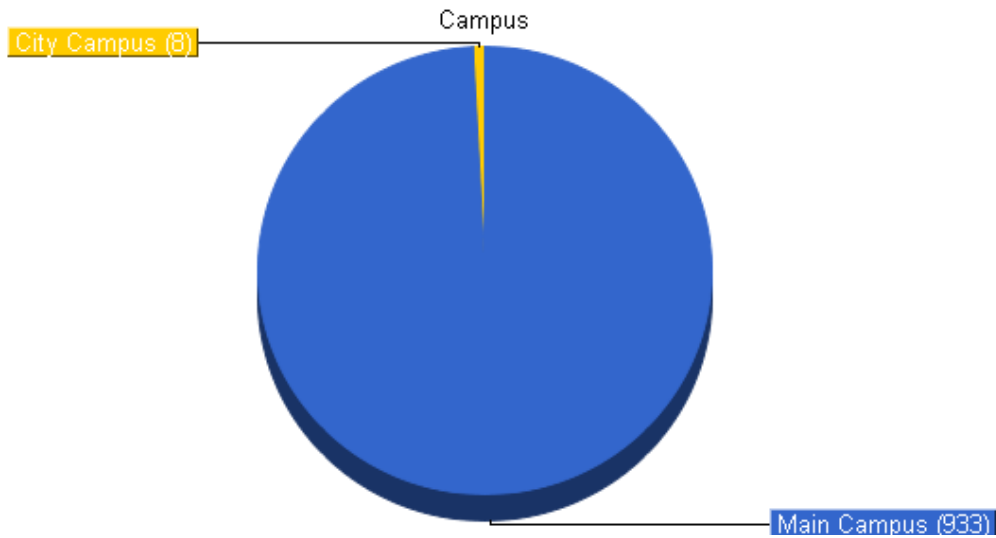
Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan November, status laporan perkhidmatan *ICT* yang **closed** adalah sebanyak 576 tiket (61%). Manakala status laporan perkhidmatan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 311 tiket (33%) dan status laporan perkhidmatan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 52 tiket (6%).



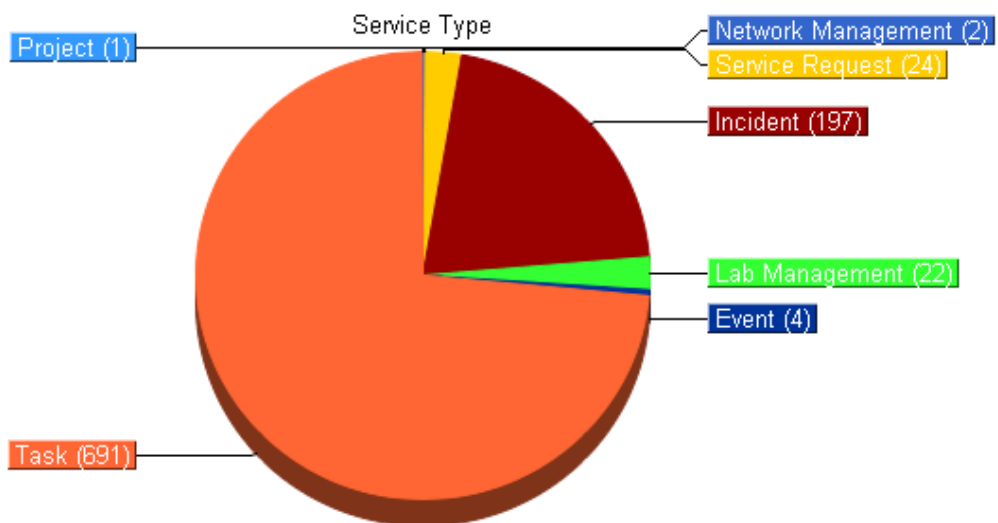
Jenis pelanggan (**Customer Type**) tertinggi yang menerima perkhidmatan *ICT* adalah daripada **Staff – AI Qanaah Asset** iaitu sebanyak 386 tiket (41%). Kedua tertinggi adalah **Staff- Universiti Asset** iaitu sebanyak 291 tiket (31%) manakala **Staff- Felda Prodata Asset** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 231 tiket (25%).



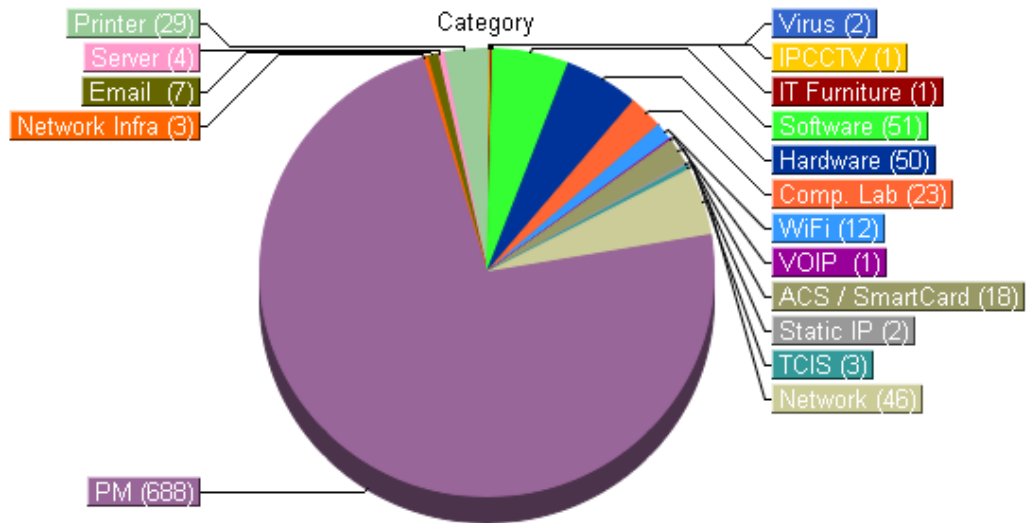
Saluran aduan perkhidmatan *ICT* (**Report Via**) tertinggi adalah melalui **Online System** iaitu sebanyak 458 tiket (49%). Kedua tertinggi adalah melalui **On-Site Visit** iaitu sebanyak 297 tiket (32%). Manakala ketiga tertinggi adalah melalui **Telephone** iaitu sebanyak 118 tiket (13%).



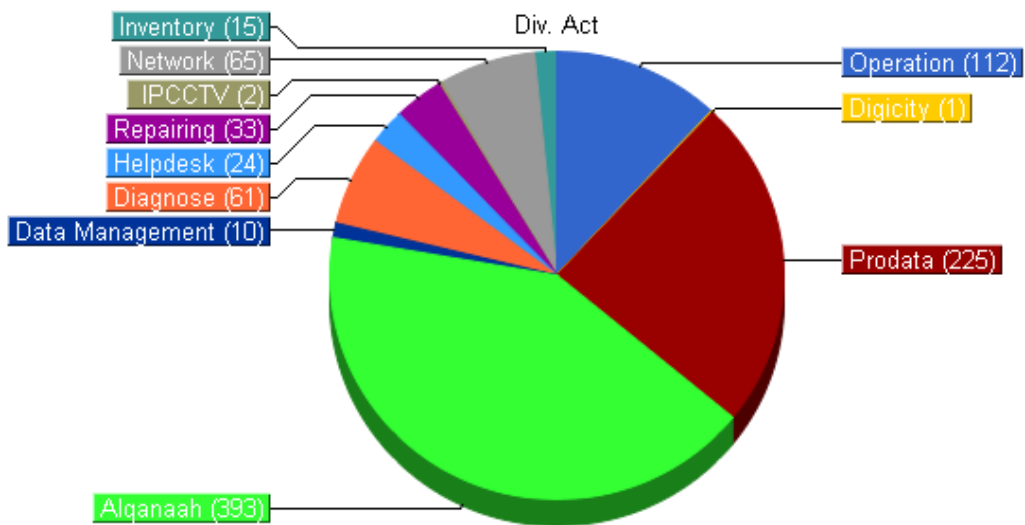
Untuk kategori Kampus (**Campus**), Kampus Utama (**Main Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* tertinggi iaitu sebanyak 933 tiket (99%). Manakala Kampus Bandar (**City Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* sebanyak 8 tiket (1%).



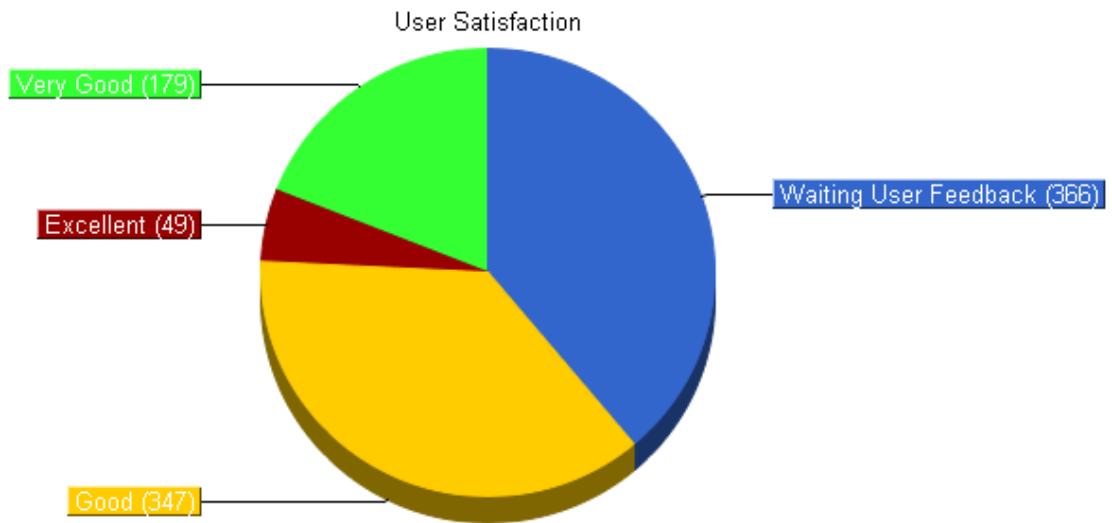
Jenis perkhidmatan *ICT* **Task** adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 691 tiket (73%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan *ICT*. Kedua tertinggi adalah jenis perkhidmatan **Incident** iaitu sebanyak 197 tiket (21%). Manakala jenis perkhidmatan *ICT* **Service Request** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 24 tiket (3%).



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori PM (**Preventive Maintenance**) iaitu 688 tiket (73%), diikuti dengan Perkakasan (**Hardware**) iaitu 50 tiket (5%) dan diikuti dengan Perisian (**Software**) iaitu 46 tiket (5%).



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Alqanaah** iaitu sebanyak 393 tiket (42%). Unit kedua tertinggi adalah **Prodata** iaitu 225 tiket (24%). Manakala **Operation** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 112 tiket (12%).



Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Waiting User Feedback** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 366 tiket (39%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Good** sebanyak 347 tiket (37%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Very good** iaitu sebanyak 179 tiket (19%).