

## Laporan Perkhidmatan ICT - November 2012

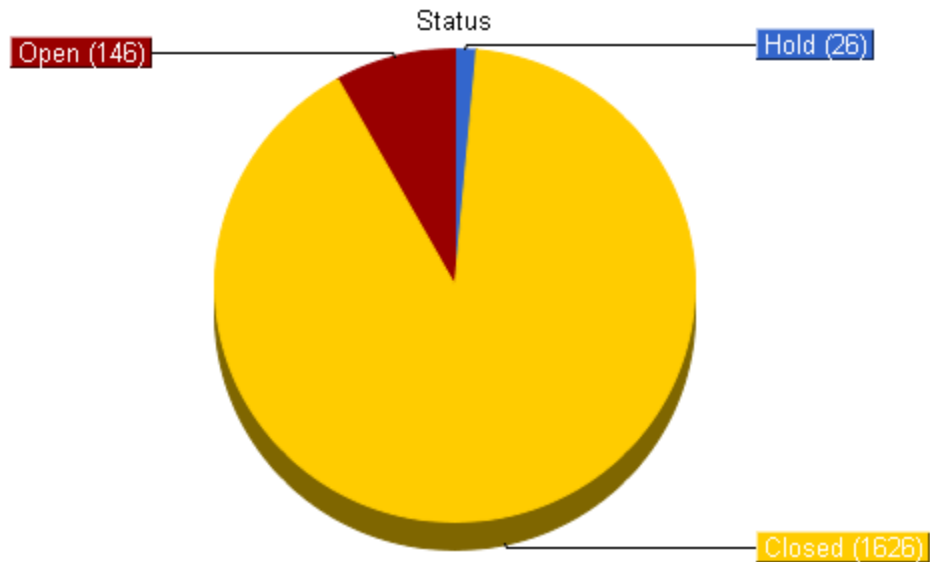
Open Tickets:	146
Hold Tickets:	26
Closed Tickets:	1626
Total Tickets:	1798
Past Due Tickets:	160

Tickets Issued				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
862	936	0	0	1798

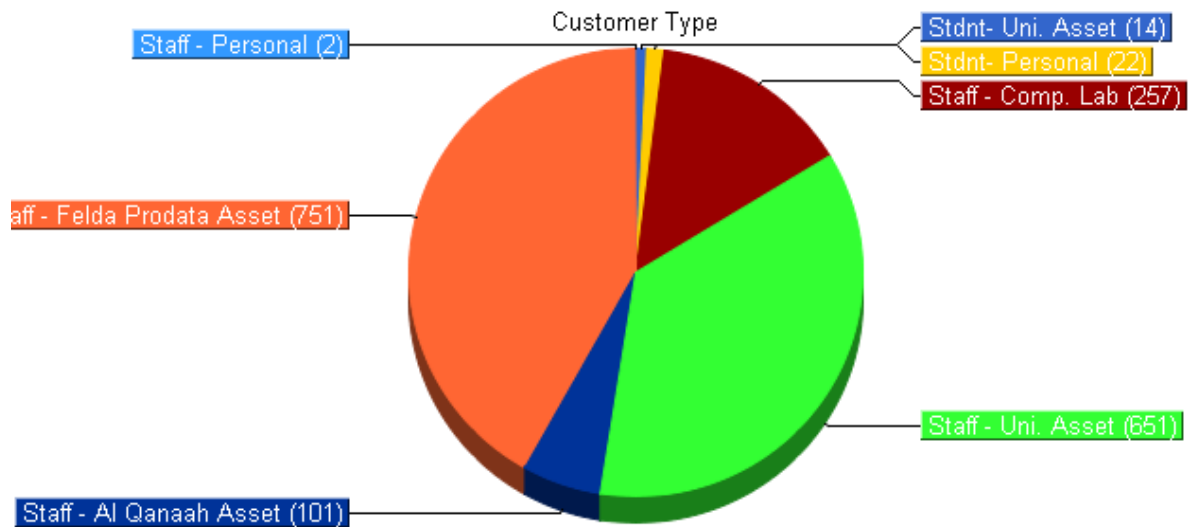
Tickets Closed				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
711	915	0	0	1626

Ticket Resolution Time				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
1386	151	84	5	0

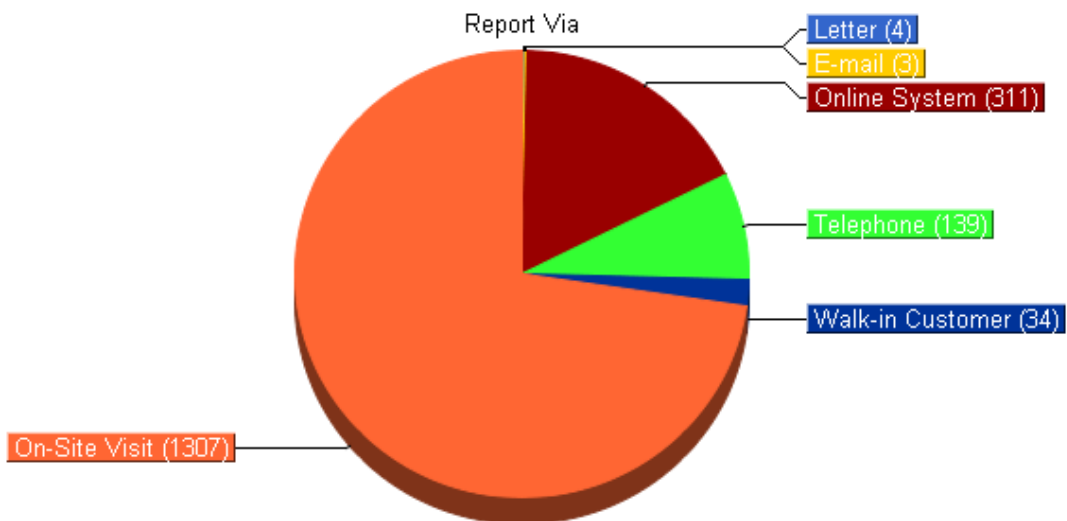
Past Due Tickets				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
39	85	27	9	0



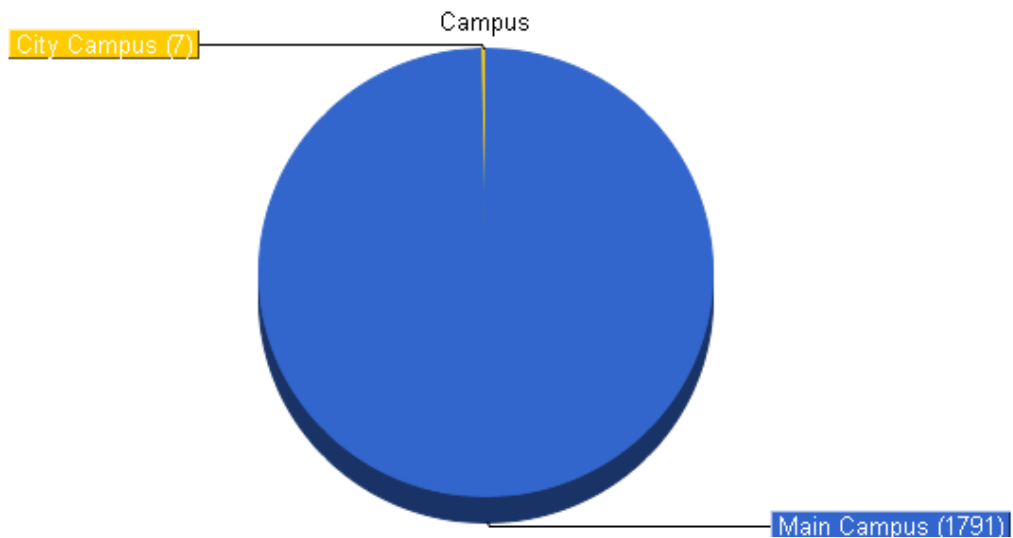
Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan November, **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **closed** adalah sebanyak 1626 tiket (90%). Manakala **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 26 tiket (1%) dan **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 146 tiket (8%).



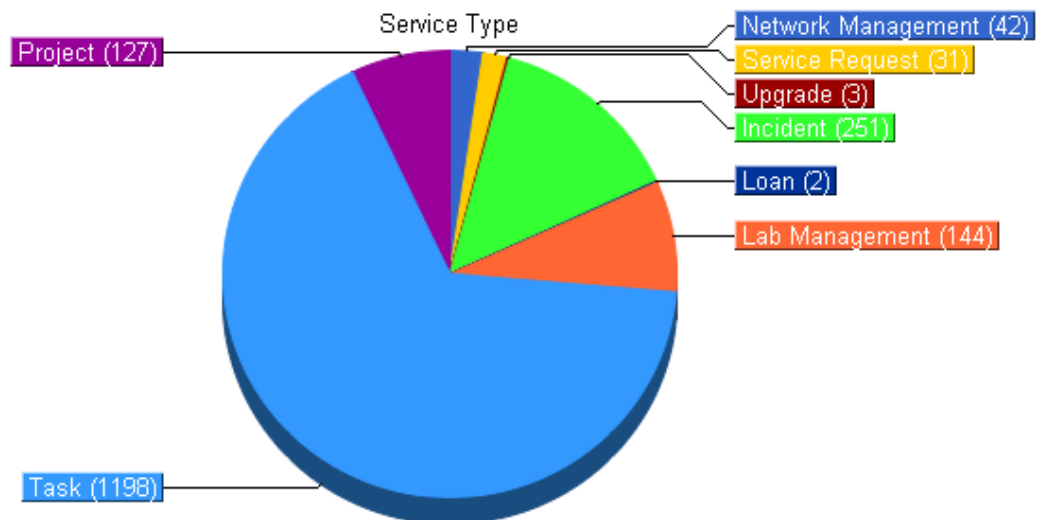
Jenis pelanggan (**Customer Type**) tertinggi yang menerima perkhidmatan *ICT* adalah daripada **Staff-Felda Prodata Asset** iaitu sebanyak 751 tiket (42%). Kedua tertinggi adalah **Staff-Uni. Asset** iaitu sebanyak 651 tiket (36%) manakala **Staff – Comp. Lab** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 257 tiket (14%).



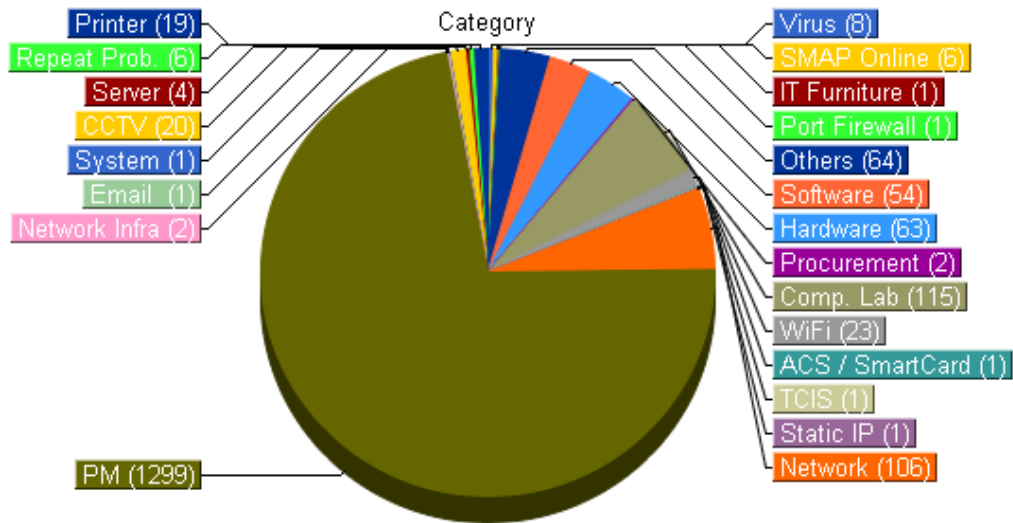
Saluran aduan perkhidmatan *ICT* (**Report Via**) tertinggi adalah melalui **On-site Visit** iaitu sebanyak **1307 tiket** (73%) ianya melibatkan kerja-kerja penyelenggaraan dan pencegahan peralatan *IT* di pejabat-pejabat dan makmal-makmal. Kedua tertinggi adalah melalui **Online System** iaitu sebanyak 311 tiket (17%) . Manakala ketiga tertinggi adalah melalui **Telephone** iaitu sebanyak 139 tiket (8%).



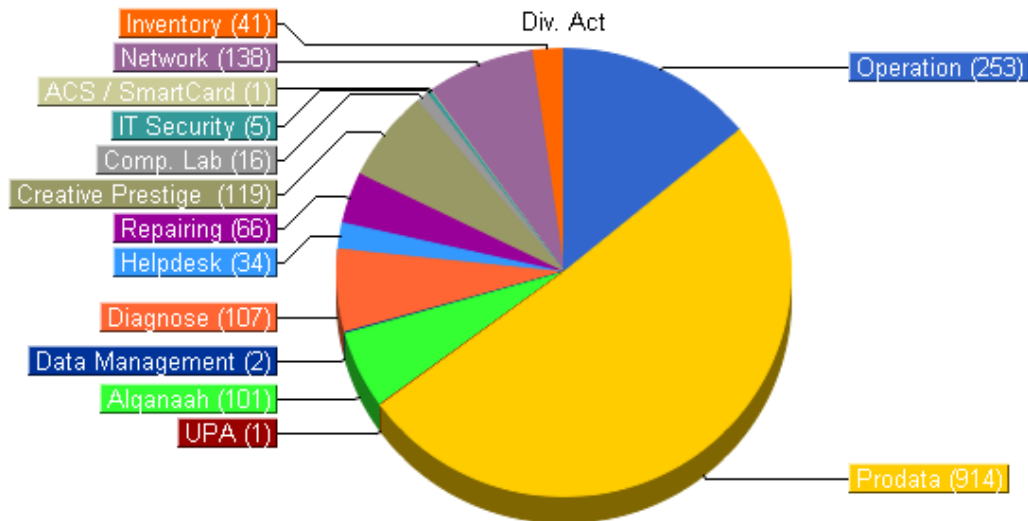
Untuk kategori Kampus (**Campus**), Kampus Utama (**Main Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* tertinggi iaitu sebanyak 1791 tiket (100%). Manakala Kampus Bandar (**City Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* sebanyak 7 tiket (0%).



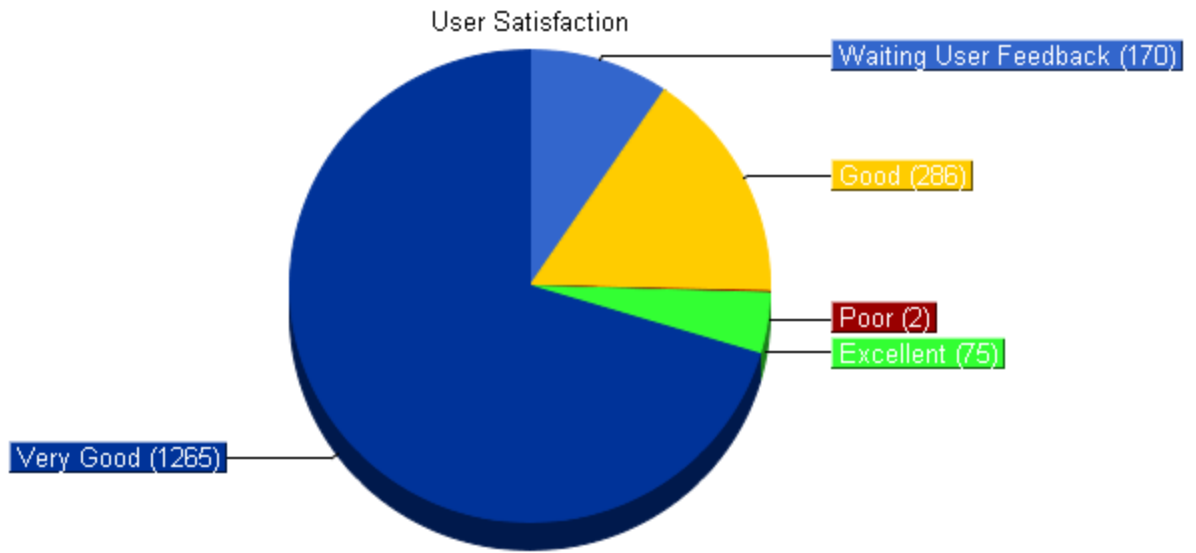
Jenis perkhidmatan *ICT* (**Task**) adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 1198 tiket (67%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan *ICT* iaitu ianya adalah kerja-kerja yang melibatkan penyelenggaraan dan pencegahan peralatan *IT* diseluruh *UTHM*. Kedua tertinggi adalah (**Incident**) iaitu sebanyak 251 tiket (14%). Manakala jenis perkhidmatan *ICT* pengurusan Makmal Komputer Gunasama PTM (**Lab Management**) adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 144 tiket (8%)



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori PM (**Preventive Maintenance**) iatu 1299 tiket (72%), diikuti dengan Makmal Komputer Gunasama PTM (**Comp. Lab**) iaitu 115 tiket (6%) dan diikuti dengan Rangkaian (**Network**) iaitu 106 tiket (6%).



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Prodata** iaitu sebanyak 914 tiket (51%), unit kedua tertinggi adalah **Operation** iaitu 253 tiket (14%). Manakala **Network** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 138 tiket (8%)



Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Very Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 1265 tiket (70%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Good** sebanyak 286 tiket (16%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Excellent** iaitu sebanyak 75 tiket (4%).