

# Laporan Perkhidmatan ICT - Ogos 2012

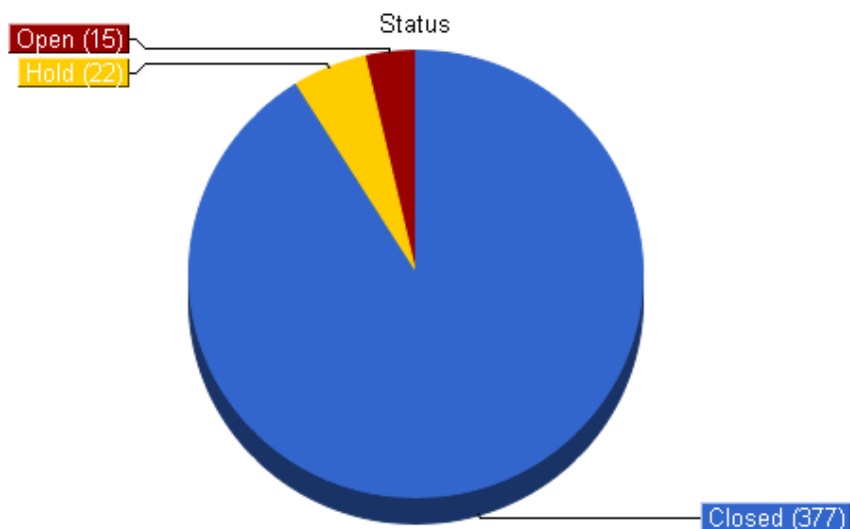
Open Tickets:	15
Hold Tickets:	22
Closed Tickets:	377
Total Tickets:	414
Past Due Tickets:	26

Tickets Issued				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
282	132	0	0	414

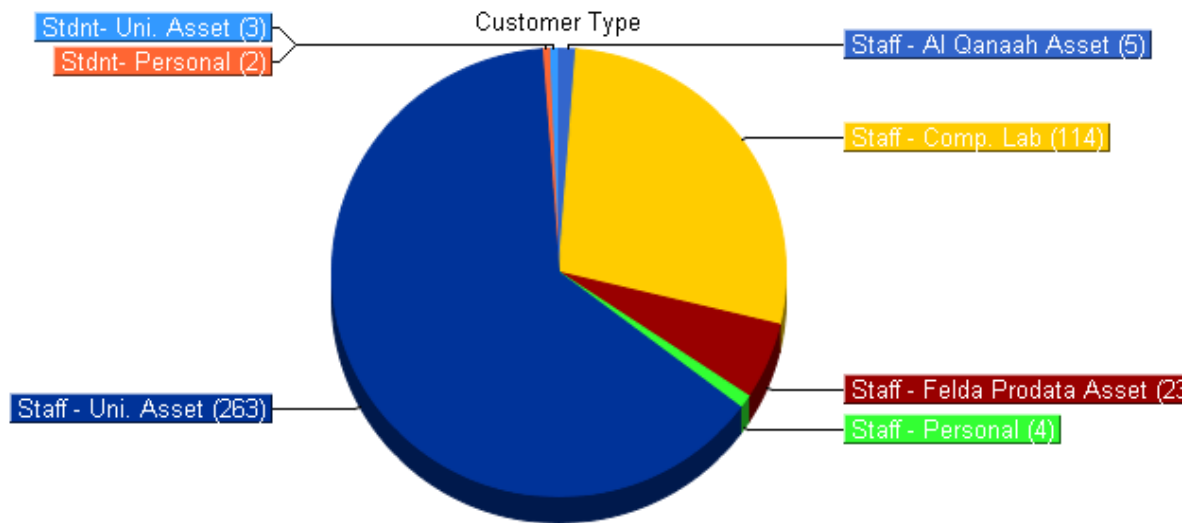
Tickets Closed				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
254	123	0	0	377

Ticket Resolution Time				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
278	56	41	2	0

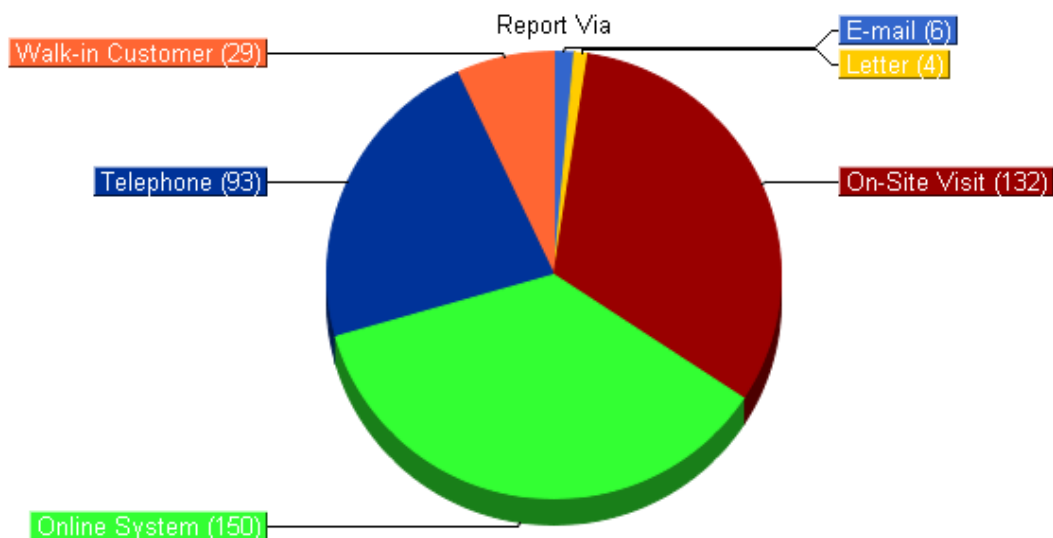
Past Due Tickets				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
2	8	12	4	0



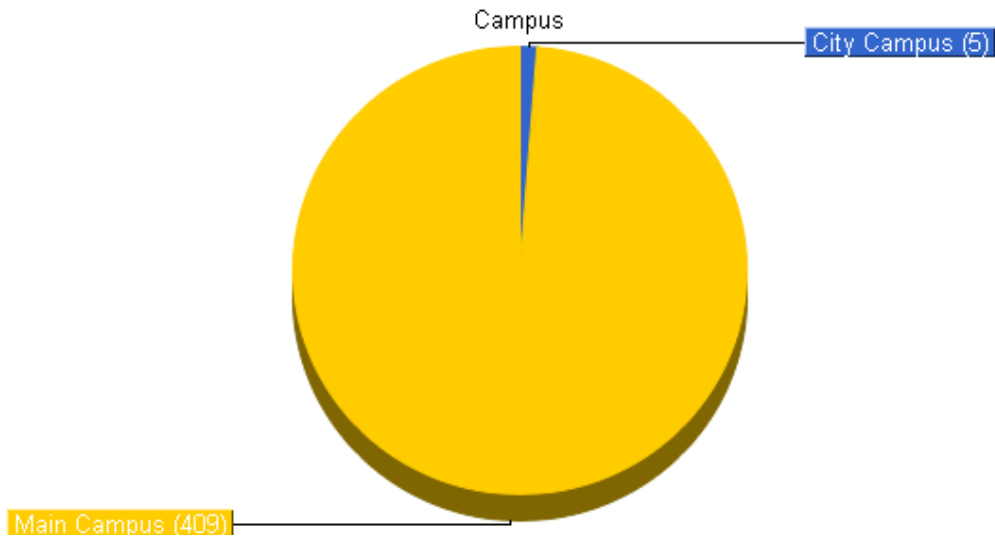
Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan ICT untuk bulan Ogos, **status** laporan perkhidmatan ICT yang **closed** adalah sebanyak 377 kes (91%). Manakala **status** laporan perkhidmatan ICT yang **hold** adalah sebanyak 22 kes (5%) dan **status** laporan perkhidmatan ICT yang **open** adalah sebanyak 15 kes (4%).



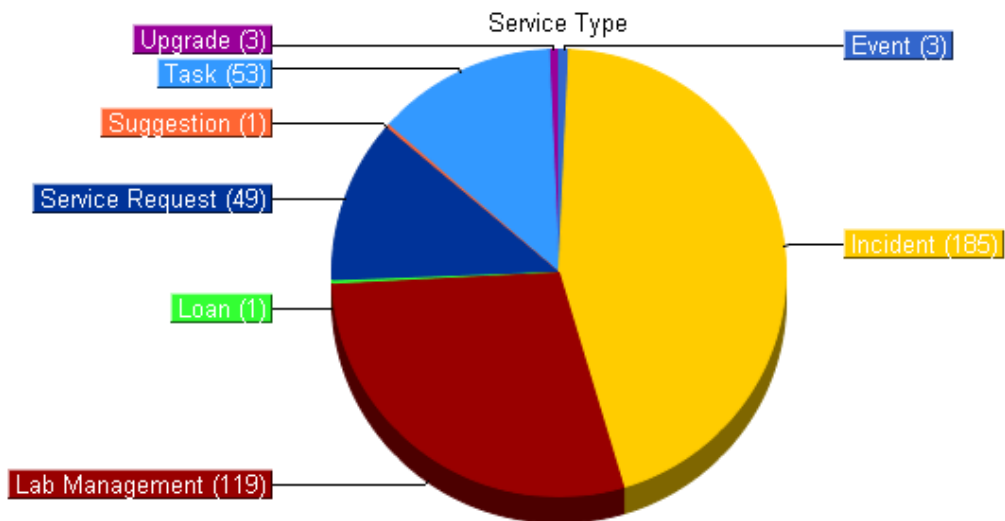
Jenis pelanggan (**Customer Type**) tertinggi yang menerima perkhidmatan *ICT* adalah daripada **Staff- Uni. Asset** iaitu sebanyak 263 kes (64%). Kedua tertinggi adalah **Staff-Comp. Lab** iaitu sebanyak 114 kes (28%) manakala **Staff-Felda Prodata Asset** sebanyak 23 kes (6%).



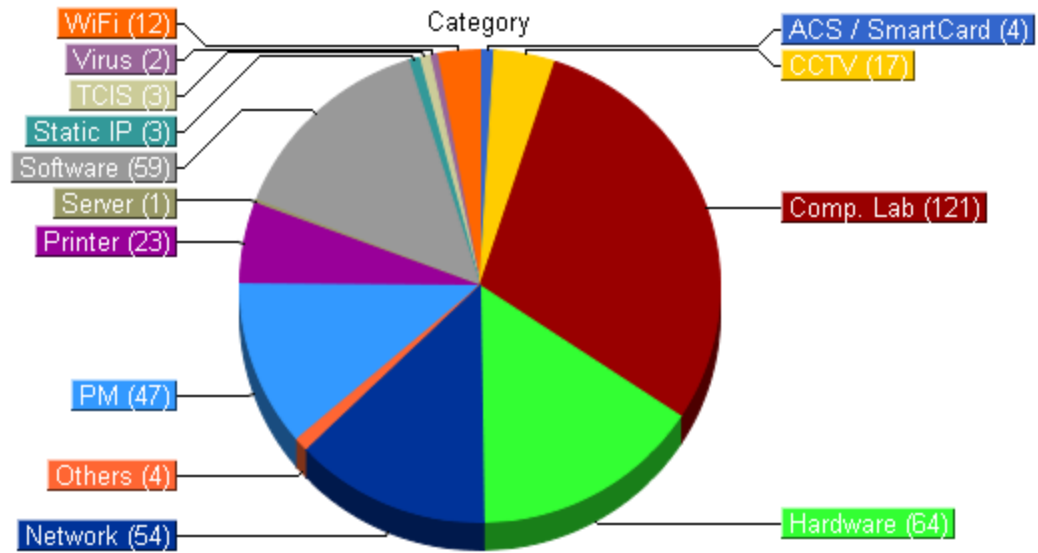
Saluran aduan perkhidmatan *ICT* (**Report Via**) tertinggi adalah melalui **Online System** iaitu sebanyak **150** kes (36%) ini berikutan kebanyakan pelapor sudah mengetahui sistem perkhidmatan *ICT* secara *online* (**ICT Complaint / Suggestion**) yang telah disediakan oleh pihak PTM melalui *agent* UTHM. Kedua tertinggi adalah melalui **On-site Visit** iaitu sebanyak 132 kes (32%) ianya melibatkan kerja-kerja penyelenggaraan dan pencegahan peralatan *IT* di pejabat-pejabat dan makmal-makmal. Manakala ketiga tertinggi adalah melalui **Telephone** iaitu sebanyak 93 kes (22%).



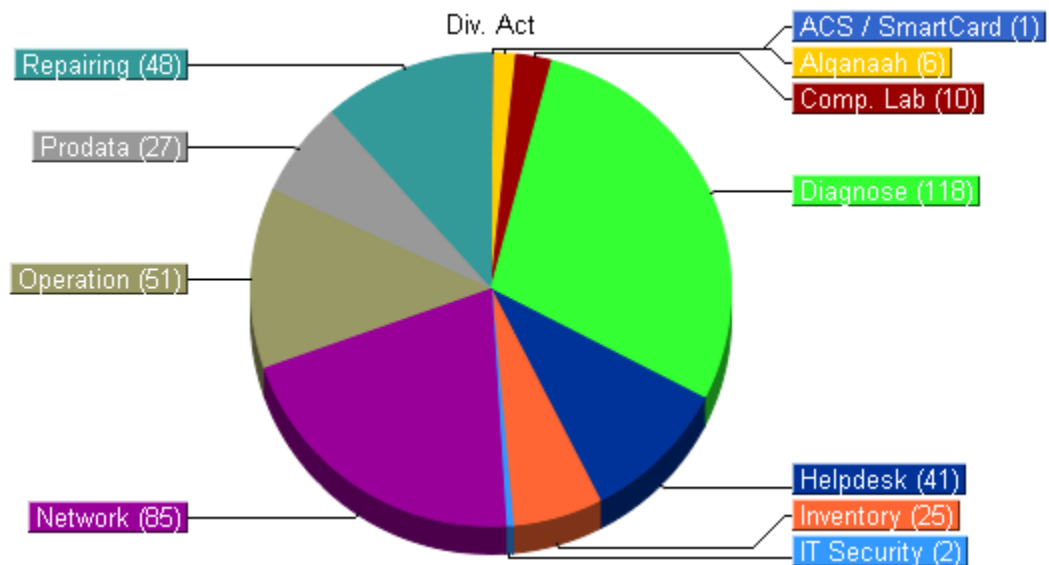
Untuk kategori Kampus (**Campus**), Kampus Utama (**Main Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* tertinggi iaitu sebanyak 409 kes (99%). Manakala Kampus Bandar (**City Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* sebanyak 5 kes (1%).



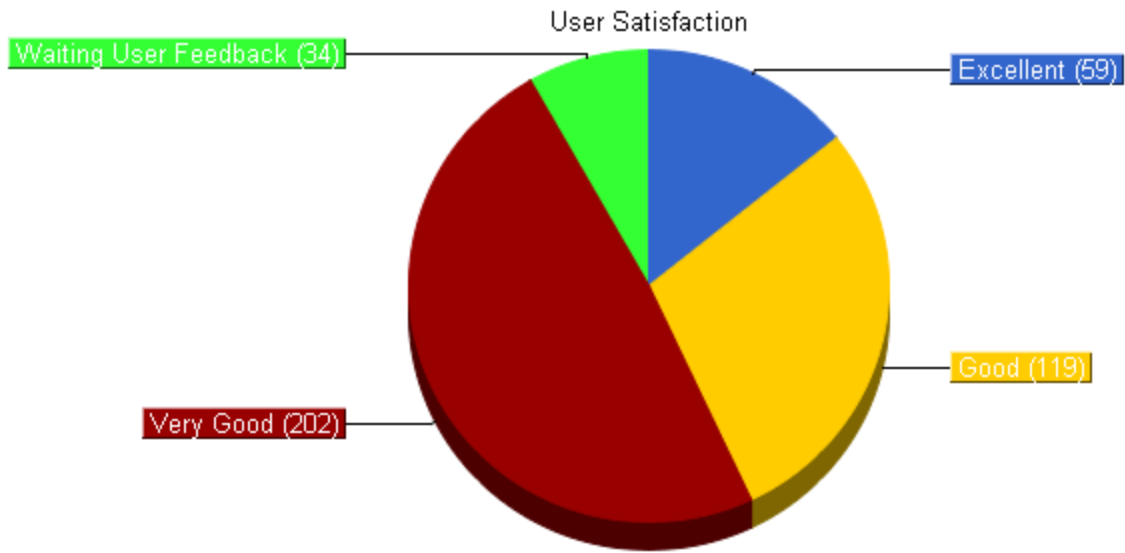
Jenis perkhidmatan *ICT* (**Incident**) adalah kes tertinggi iaitu sebanyak 185 kes (45%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan *ICT*. Kedua tertinggi adalah pengurusan Makmal Komputer Gunasama PTM (**Lab Management**) iaitu sebanyak 119 kes (29%). Manakala jenis perkhidmatan *ICT* (**Task**) adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 53 kes (13%) iaitu kerja-kerja yang melibatkan penyelenggaraan dan pencegahan peralatan *IT*.



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah Makmal Komputer Gunasama PTM (**Comp. Lab**) iatu 121 kes (29%), diikuti dengan perkakasan (**Hardware**) iaitu 64 kes (15%) dan diikuti dengan perisian (**Software**) iaitu 59 kes (14%).



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Diagnose** iaitu sebanyak 118 kes (29%), unit kedua tertinggi adalah **Network** iaitu 85 kes (21%). Manakala **Operation** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 51 kes (12%)



Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Very Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 202 kes (49%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Good** sebanyak 119 kes (29%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Excellent** iaitu sebanyak 59 kes (14%).