

## Laporan Perkhidmatan ICT - Oktober 2012

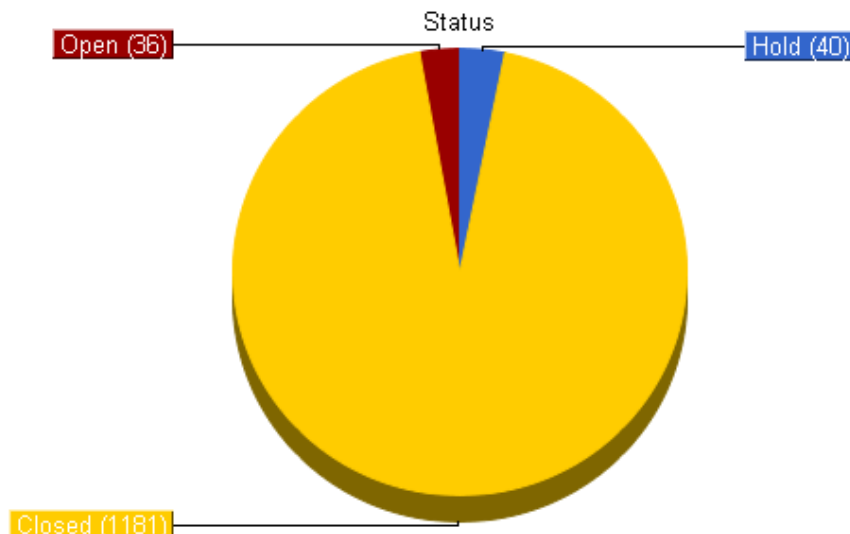
Open Tickets:	36
Hold Tickets:	40
Closed Tickets:	1181
Total Tickets:	1257
Past Due Tickets:	66

Tickets Issued				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
809	448	0	0	1257

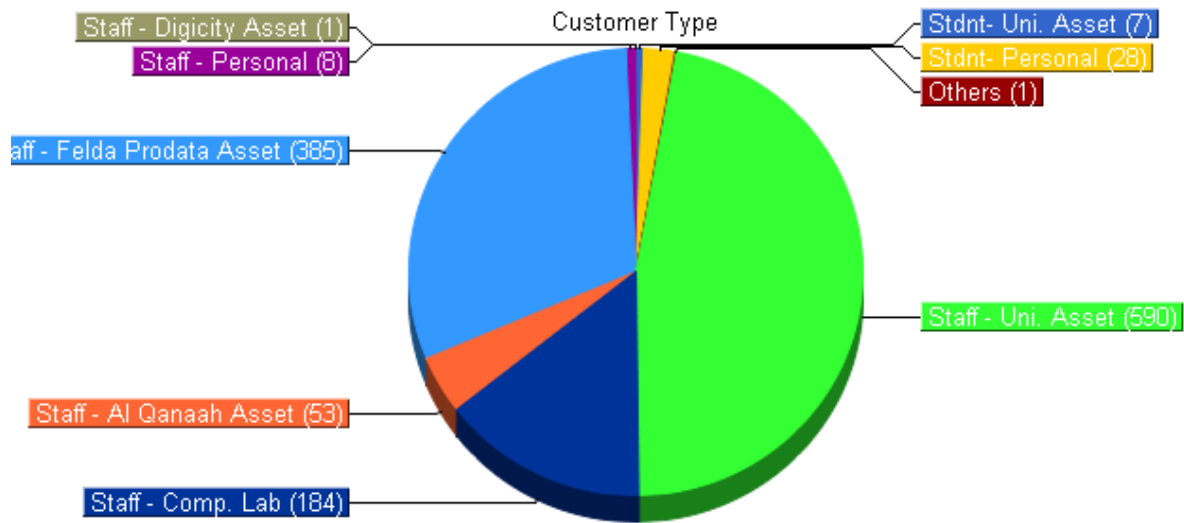
Tickets Closed				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
770	411	0	0	1181

Ticket Resolution Time				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
968	103	109	1	0

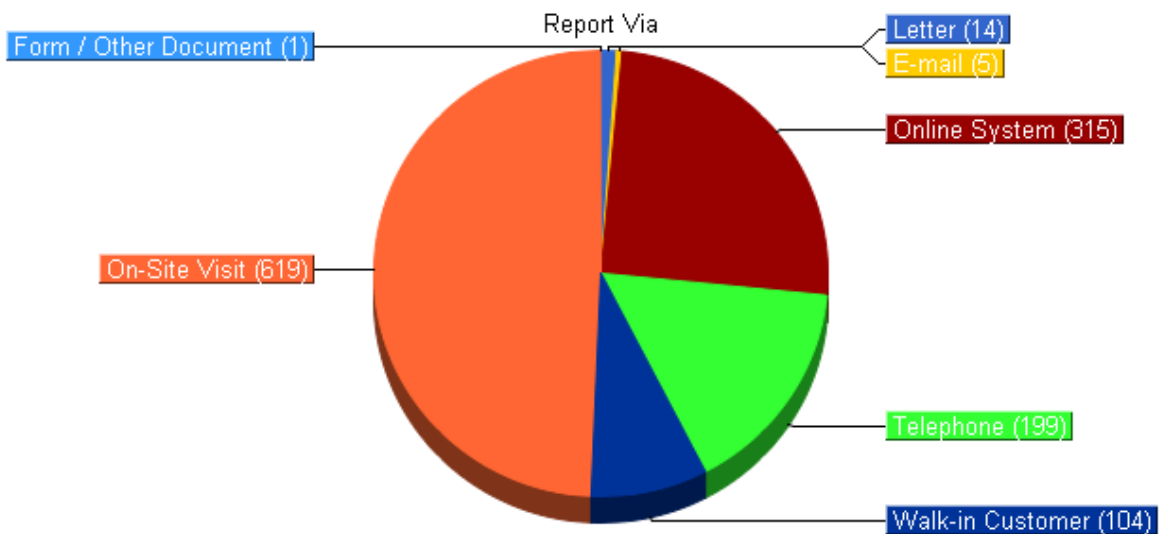
Past Due Tickets				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
0	4	40	22	0



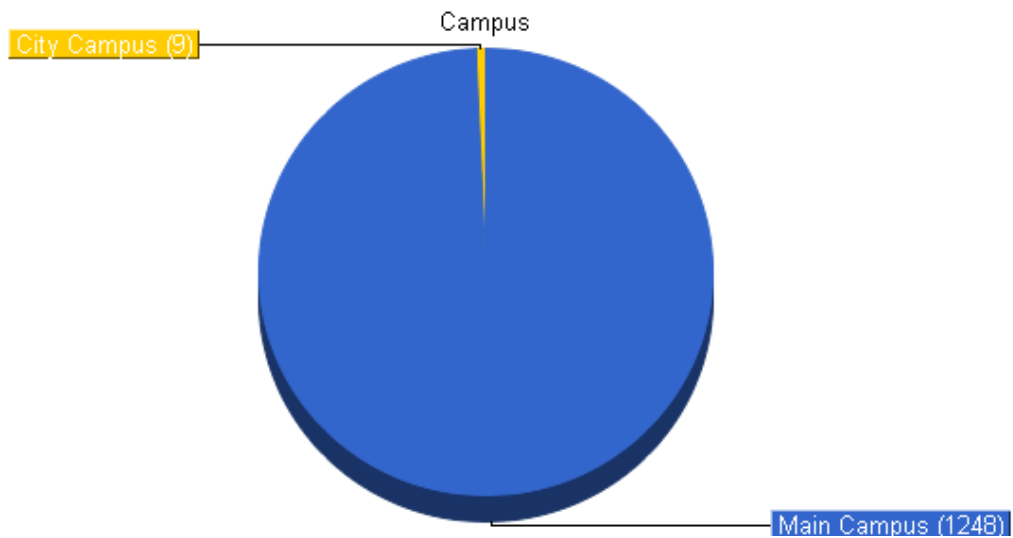
Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan Oktober, **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **closed** adalah sebanyak 1180 tiket (94%). Manakala **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 41 tiket (3%) dan **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 36 tiket (3%).



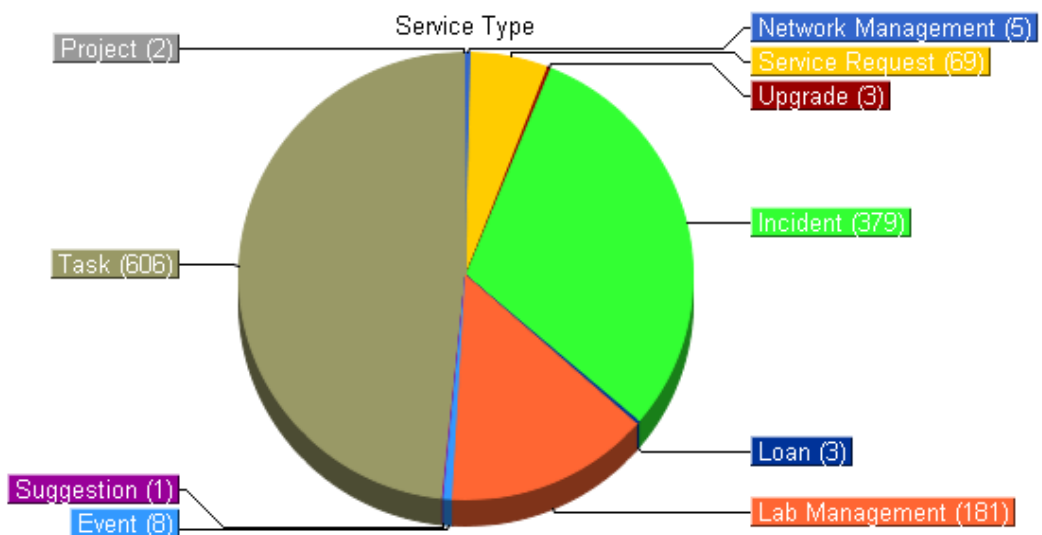
Jenis pelanggan (**Customer Type**) tertinggi yang menerima perkhidmatan *ICT* adalah daripada **Staff- Uni. Asset** iaitu sebanyak 590 tiket (47%). Kedua tertinggi adalah **Staff- Felda Prodata Asset** iaitu sebanyak 385 tiket (31%) manakala **Staff – Comp. Lab** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 184 tiket (15%).



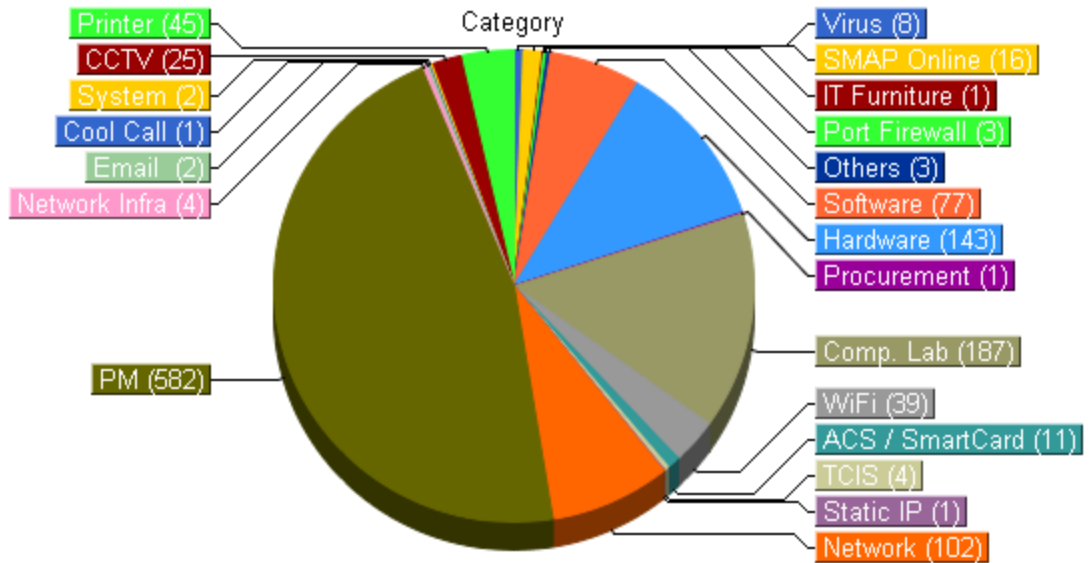
Saluran aduan perkhidmatan *ICT* (**Report Via**) tertinggi adalah melalui **On-site Visit** iaitu sebanyak **619 tiket** (49%) ianya melibatkan kerja-kerja penyelenggaraan dan pencegahan peralatan *IT* di pejabat-pejabat dan makmal-makmal. Kedua tertinggi adalah melalui **Online System** iaitu sebanyak 315 tiket (25%) . Manakala ketiga tertinggi adalah melalui **Telephone** iaitu sebanyak 199 tiket (16%).



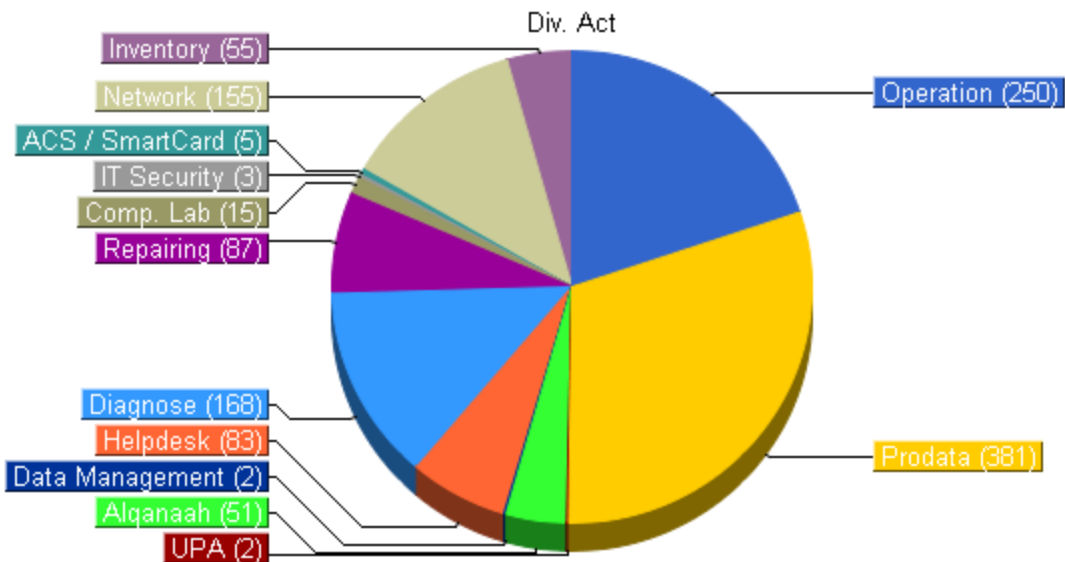
Untuk kategori Kampus (**Campus**), Kampus Utama (**Main Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* tertinggi iaitu sebanyak 1248 tiket (99%). Manakala Kampus Bandar (**City Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* sebanyak 9 tiket (1%).



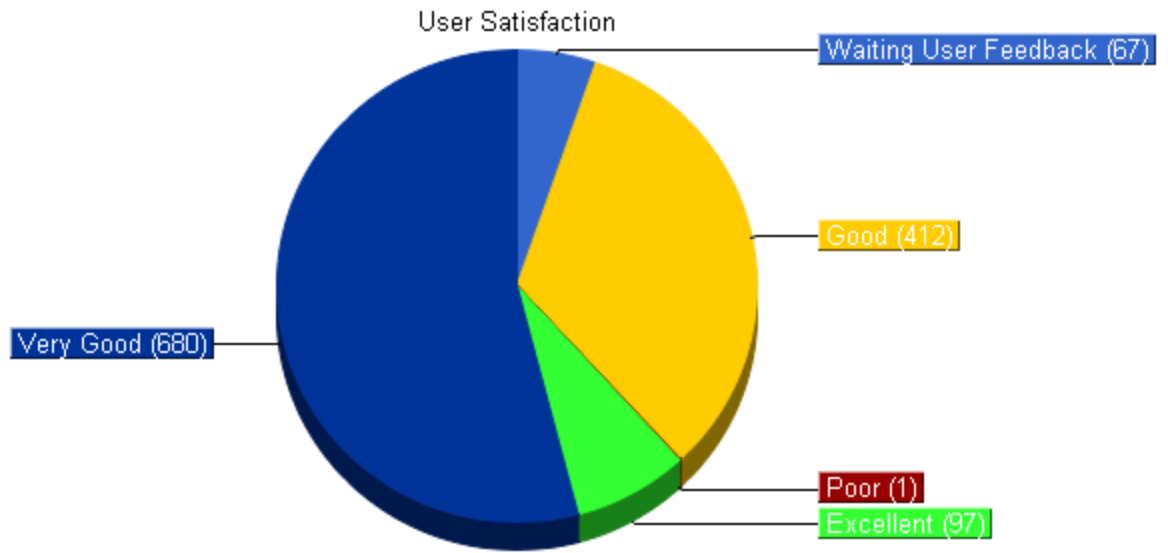
Jenis perkhidmatan *ICT* (**Task**) adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 606 tiket (48%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan *ICT* iaitu ianya adalah kerja-kerja yang melibatkan penyelenggaraan dan pencegahan peralatan *IT* diseluruh *UTHM*. Kedua tertinggi adalah (**Incident**) iaitu sebanyak 379 tiket (30%). Manakala jenis perkhidmatan *ICT* pengurusan Makmal Komputer Gunasama PTM (**Lab Management**) adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 181 tiket (14%)



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori PM (**Preventive Maintenance**) iatu 582 tiket (46%), diikuti dengan Makmal Komputer Gunasama PTM (**Comp. Lab**) iaitu 187 tiket (15%) dan diikuti dengan Perkakasan (**Hardware**) iaitu 143 tiket (11%).



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Prodata** iaitu sebanyak 381 tiket (30%), unit kedua tertinggi adalah **Operation** iaitu 250 tiket (20%). Manakala **Diagnose** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 168 tiket (13%)



Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Very Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 680 tiket (54%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Good** sebanyak 412 tiket (33%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Excellent** iaitu sebanyak 96 tiket (8%).