

Laporan Perkhidmatan ICT -Oktober 2013

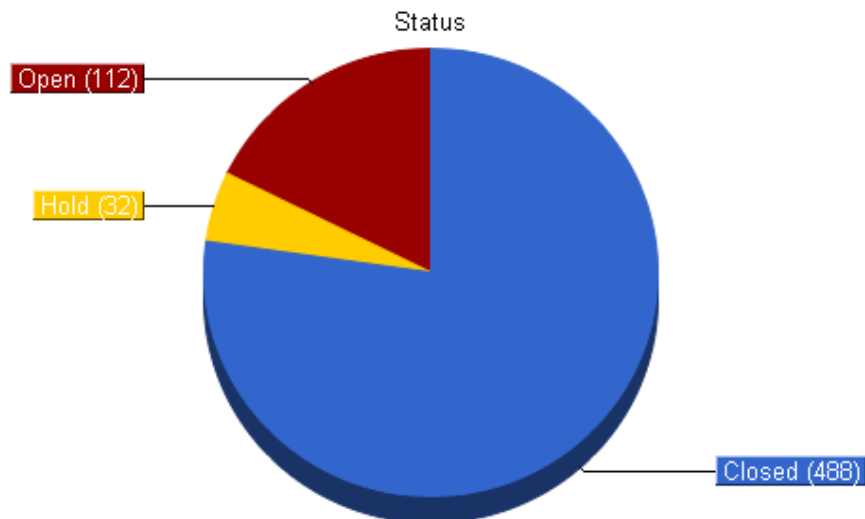
Open Tickets:	112
Hold Tickets:	32
Closed Tickets:	488
Total Tickets:	632
Past Due Tickets:	128

Tickets Issued				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
459	169	3	1	632

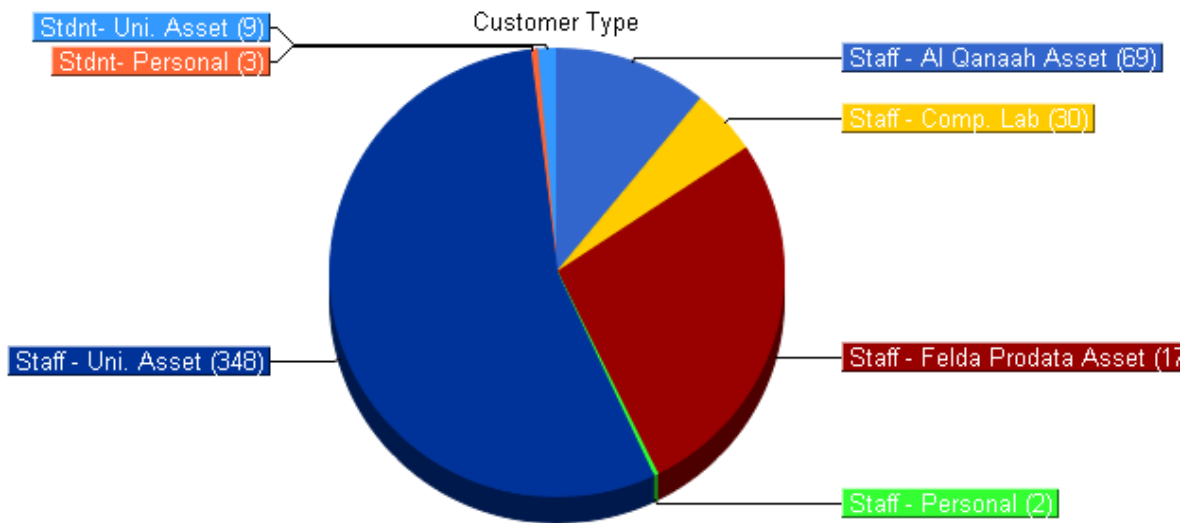
Tickets Closed				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
338	150	0	0	488

Ticket Resolution Time				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
289	132	67	0	0

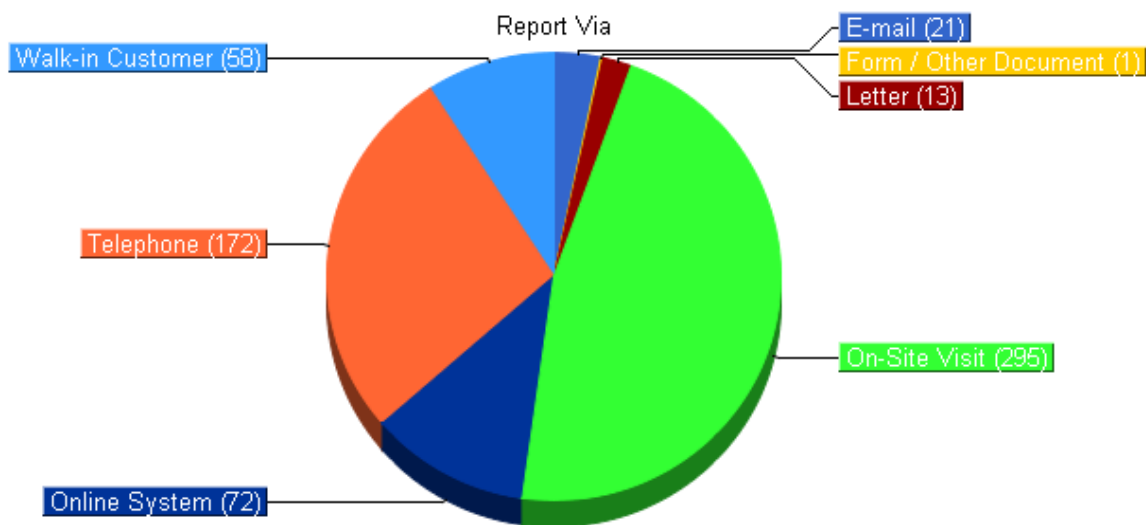
Past Due Tickets				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
1	54	64	9	0



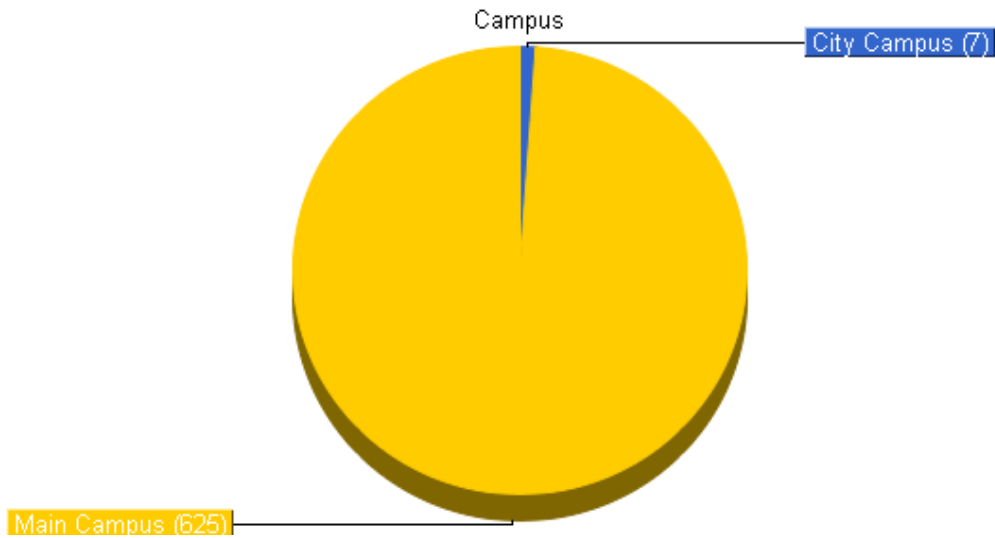
Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan Oktober, **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **closed** adalah sebanyak 488 tiket (77%). Manakala **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 32 tiket (5%) dan **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 112 tiket (18%).



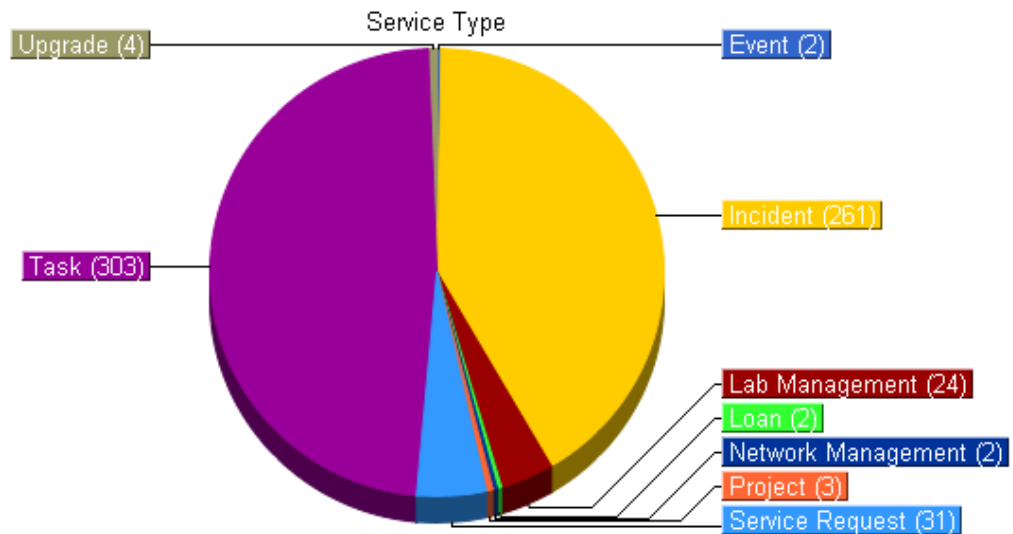
Jenis pelanggan (**Customer Type**) tertinggi yang menerima perkhidmatan *ICT* adalah daripada **Staff- Uni. Asset** iaitu sebanyak 348 tiket (55%). Kedua tertinggi adalah **Staff- Felda Prodata Asset** iaitu sebanyak 171 tiket (27%) manakala **Staff – AI Qanaah Asset** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 69 tiket (11%).



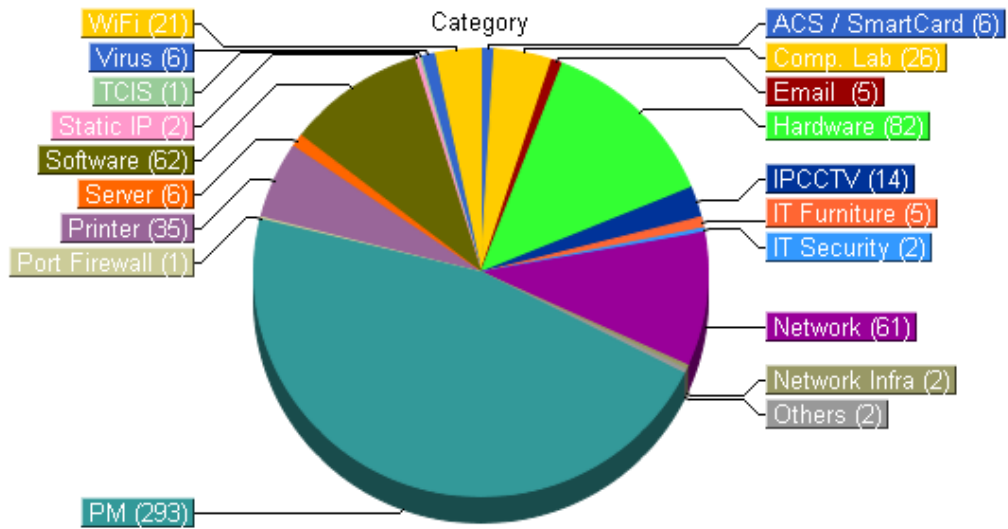
Saluran aduan perkhidmatan *ICT* (**Report Via**) tertinggi adalah melalui **On-site Visit** iaitu sebanyak **295 tiket** (47%) ianya melibatkan kerja-kerja penyelenggaraan dan pencegahan peralatan *IT* di pejabat-pejabat dan makmal-makmal. Kedua tertinggi adalah melalui **Telephone** iaitu sebanyak 172 tiket (27%). Manakala ketiga tertinggi adalah melalui **Online System** iaitu sebanyak 72 tiket (11%).



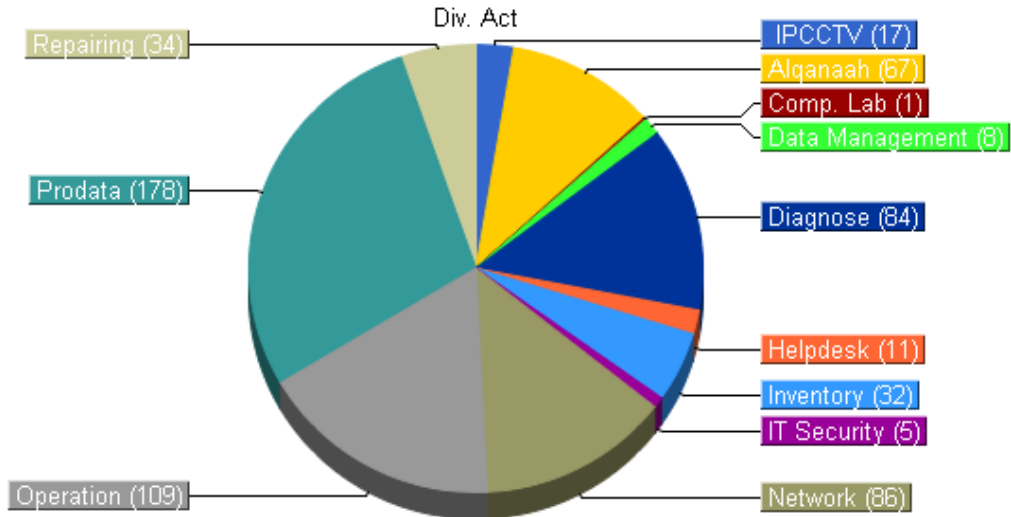
Untuk kategori Kampus (**Campus**), Kampus Utama (**Main Campus**) menerima perkhidmatan ICT tertinggi iaitu sebanyak 625 tiket (99%). Manakala Kampus Bandar (**City Campus**) menerima perkhidmatan ICT sebanyak 7 tiket (1%) dan tiada aduan kerosakan IT dilaporkan dari Kampus Pagoh (Pagoh Campus), Kluang Campus dan UBC Bangi.



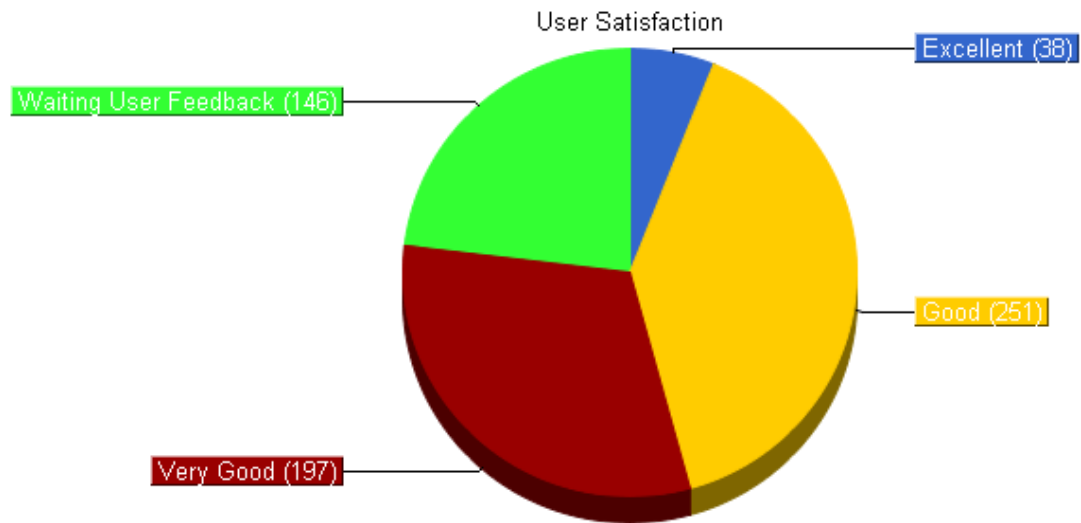
Jenis perkhidmatan ICT (**Task**) adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 303 tiket (48%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT, ianya adalah kerja-kerja yang melibatkan penyelenggaraan dan pencegahan peralatan IT diseluruh UTHM . Kedua tertinggi adalah jenis perkhidmatan (**Incident**) iaitu sebanyak 261 tiket (41%). Manakala jenis perkhidmatan ICT (**Service Request**) adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 31 tiket (5%)



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori PM (**Preventive Maintenance**) iatu 293 tiket (46%), diikuti dengan Perkakasan (**Hardware**) iaitu 82 tiket (13%) manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah Perisian (**Software**) 62 tiket (10%).



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Prodata** iaitu sebanyak 178 tiket (28%), unit kedua tertinggi adalah **Operation** iaitu 109 tiket (17%). Manakala **Network** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 86 tiket (14%)



Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 251 tiket (40%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Very Good** sebanyak 197 tiket (31%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Excellent** iaitu sebanyak 38 tiket (6%).