

Laporan Perkhidmatan ICT - Sep 2013

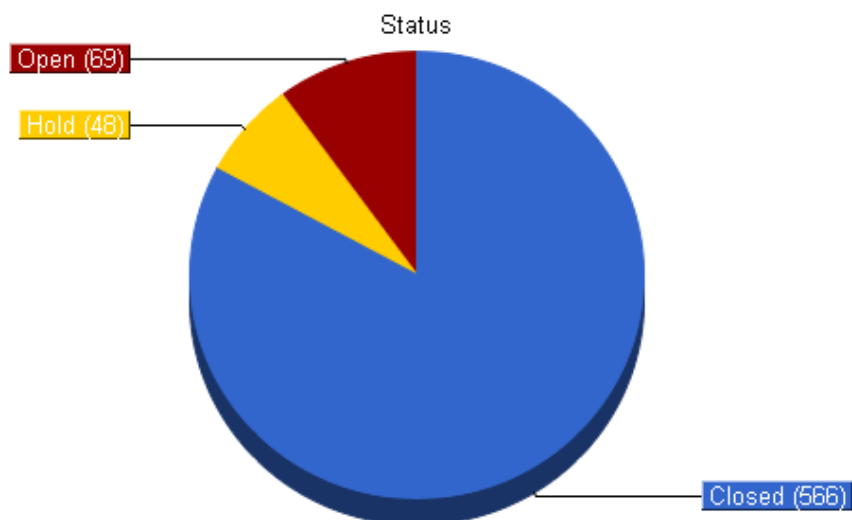
Open Tickets:	69
Hold Tickets:	48
Closed Tickets:	566
Total Tickets:	683
Past Due Tickets:	85

Tickets Issued				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
667	16	0	0	683

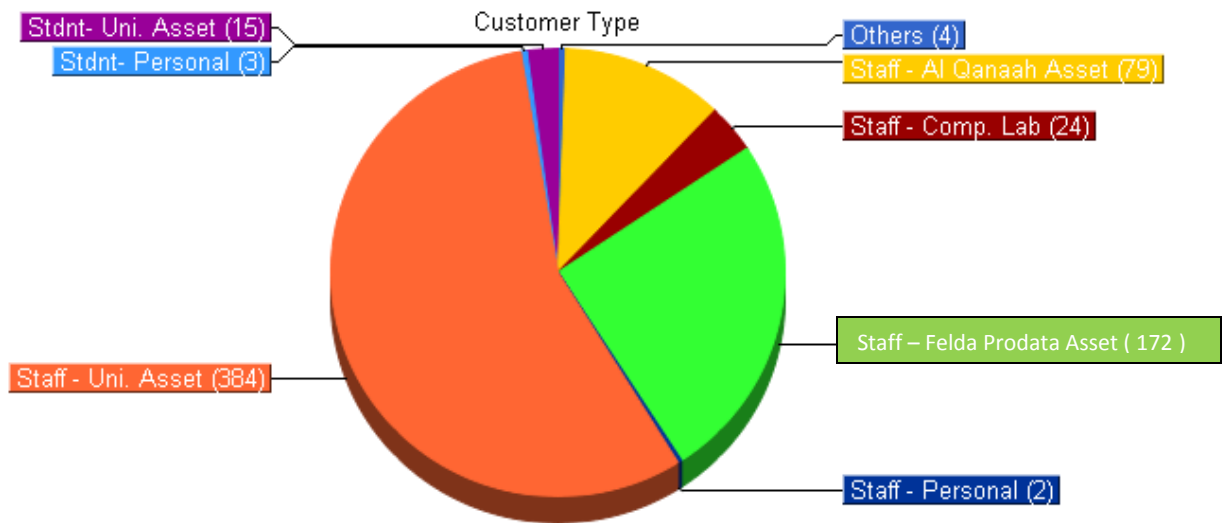
Tickets Closed				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
553	13	0	0	566

Ticket Resolution Time				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
311	173	82	0	0

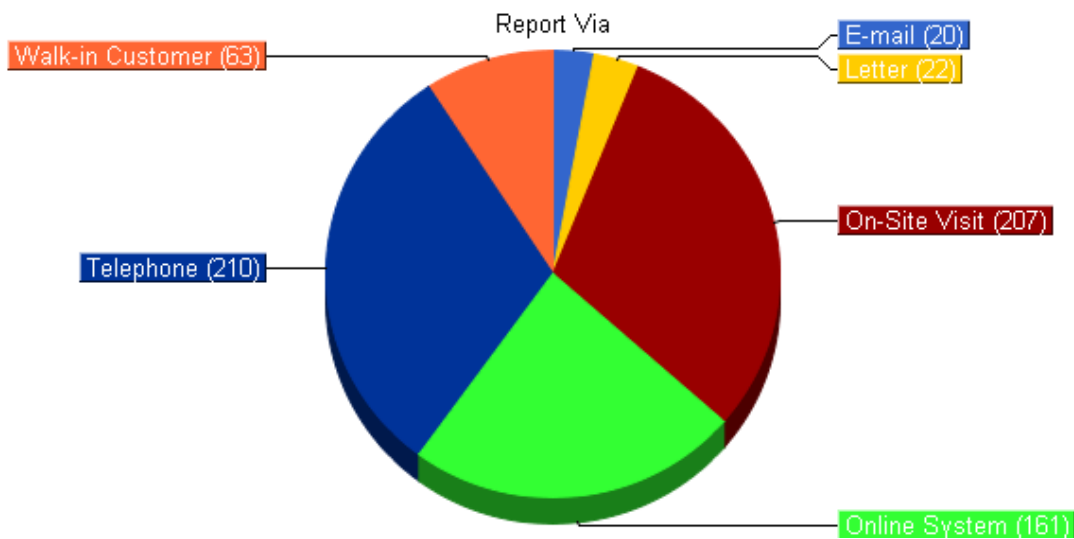
Past Due Tickets				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
12	19	54	0	0



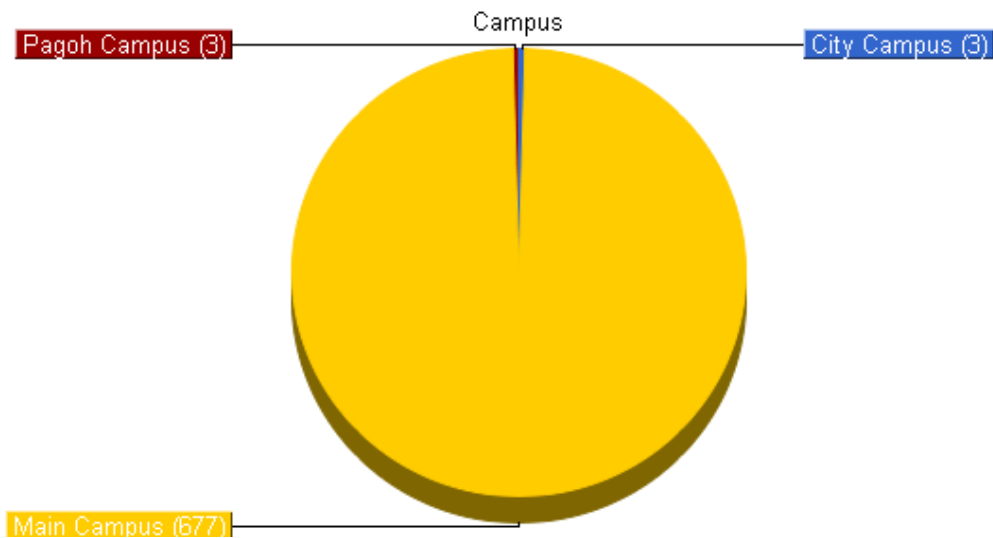
Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan September, status laporan perkhidmatan *ICT* yang **closed** adalah sebanyak 566 tiket (83%). Manakala status laporan perkhidmatan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 69 tiket (10%) dan status laporan perkhidmatan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 48 tiket (7%).



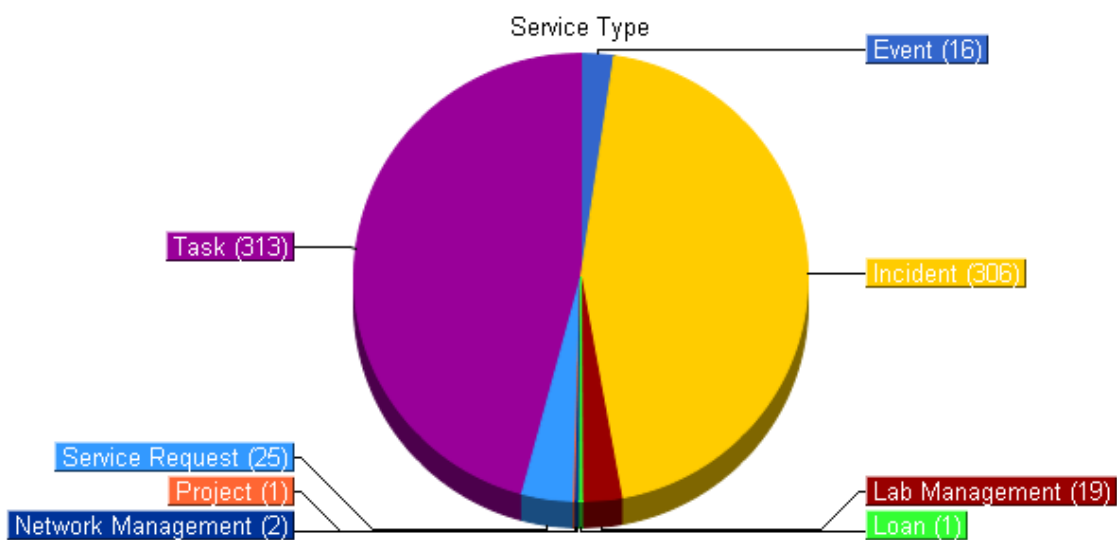
Jenis pelanggan (**Customer Type**) tertinggi yang menerima perkhidmatan *ICT* adalah daripada **Staff- Uni. Asset** iaitu sebanyak 384 tiket (56%). Kedua tertinggi adalah **Staff- Felda Prodata Asset** iaitu sebanyak 172 tiket (25%) manakala **Staff – AI Qanaah Asset** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 79 tiket (12%).



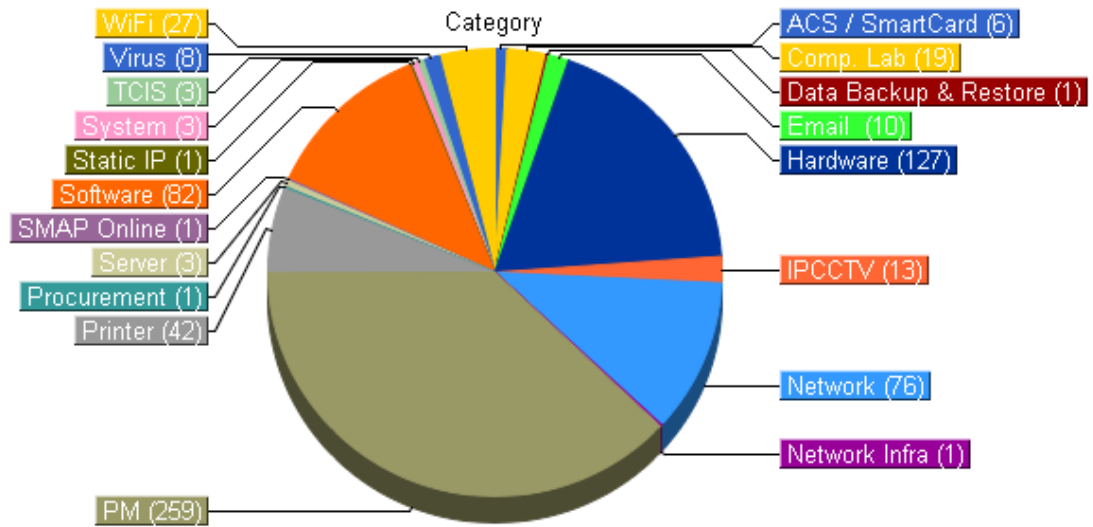
Saluran aduan perkhidmatan *ICT* (**Report Via**) tertinggi adalah melalui **Telephone** iaitu sebanyak 210 tiket (31%). Kedua tertinggi adalah melalui **On-Site Visit** iaitu sebanyak 207 tiket (30%). Manakala ketiga tertinggi adalah melalui **Online System** iaitu sebanyak 161 tiket (24%).



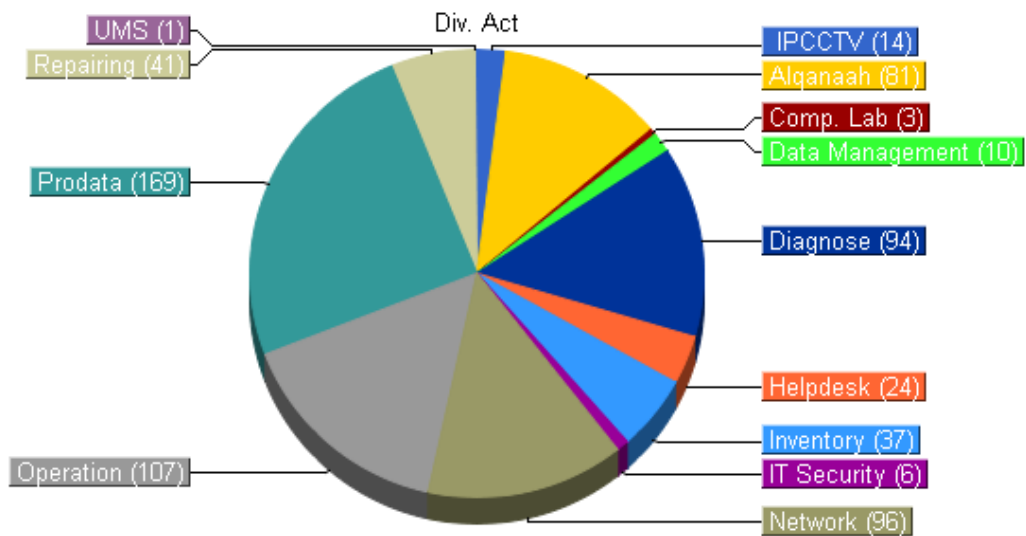
Untuk kategori Kampus (**Campus**), Kampus Utama (**Main Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* tertinggi iaitu sebanyak 677 tiket (99%). Manakala Kampus Bandar (**City Campus**) dan Kampus Pagoh (**Pagoh Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* sebanyak 3 tiket (1%).



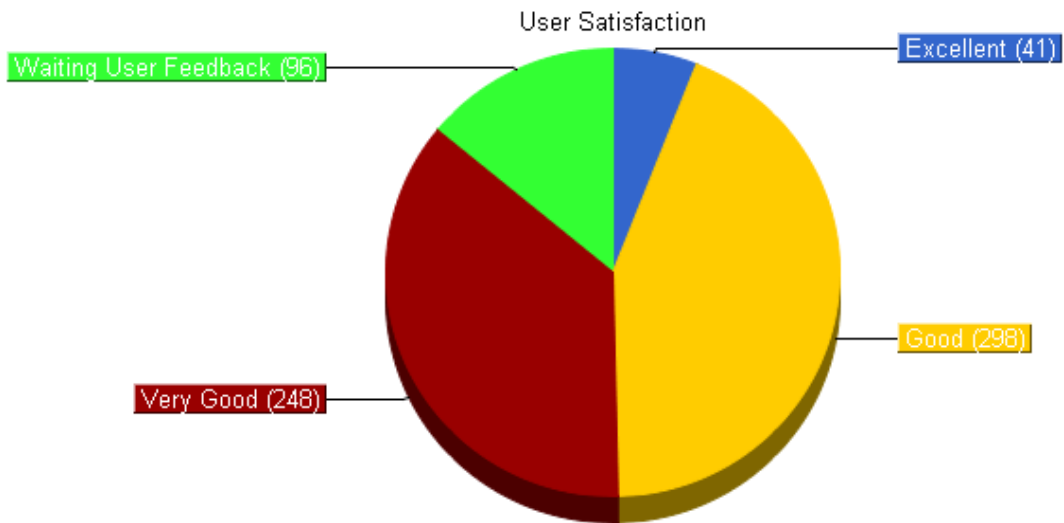
Jenis perkhidmatan *ICT* **Task** adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 313 tiket (46%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan *ICT*. Kedua tertinggi adalah jenis perkhidmatan **Incident** iaitu sebanyak 306 tiket (45%). Manakala jenis perkhidmatan *ICT* **Service Request** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 25 tiket (4%).



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori PM (**Preventive Maintenance**) iaitu 259 tiket (38%), diikuti dengan Perkakasan (**Hardware**) iaitu 127 tiket (19%) dan diikuti dengan Perisian (**Software**) iaitu 82 tiket (12%).



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Prodata** iaitu sebanyak 169 tiket (25%). Unit kedua tertinggi adalah **Operation** iaitu 107 tiket (16%). Manakala **Network** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 96 tiket (14%).



Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 298 tiket (44%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Very Good** sebanyak 248 tiket (36%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Waiting User Feedback** iaitu sebanyak 96 tiket (14%).