

## Laporan Perkhidmatan ICT - September 2012

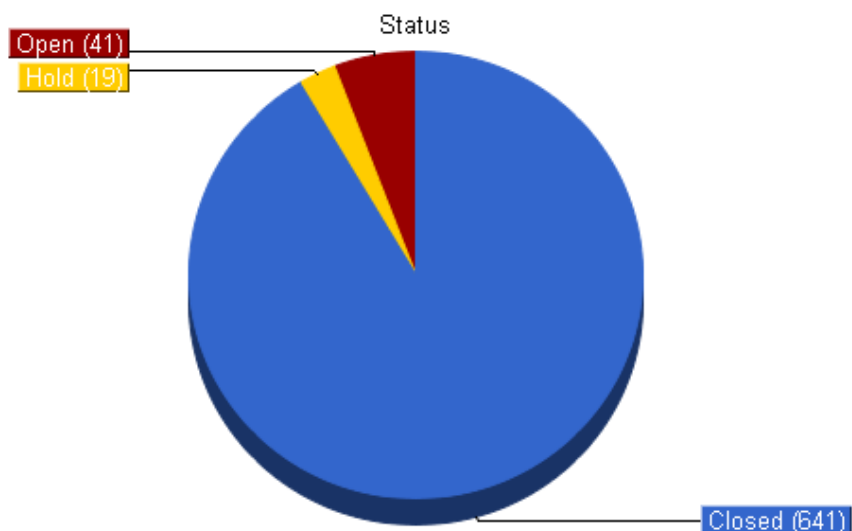
Open Tickets:	41
Hold Tickets:	19
Closed Tickets:	641
Total Tickets:	701
Past Due Tickets:	55

Tickets Issued				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
345	356	0	0	701

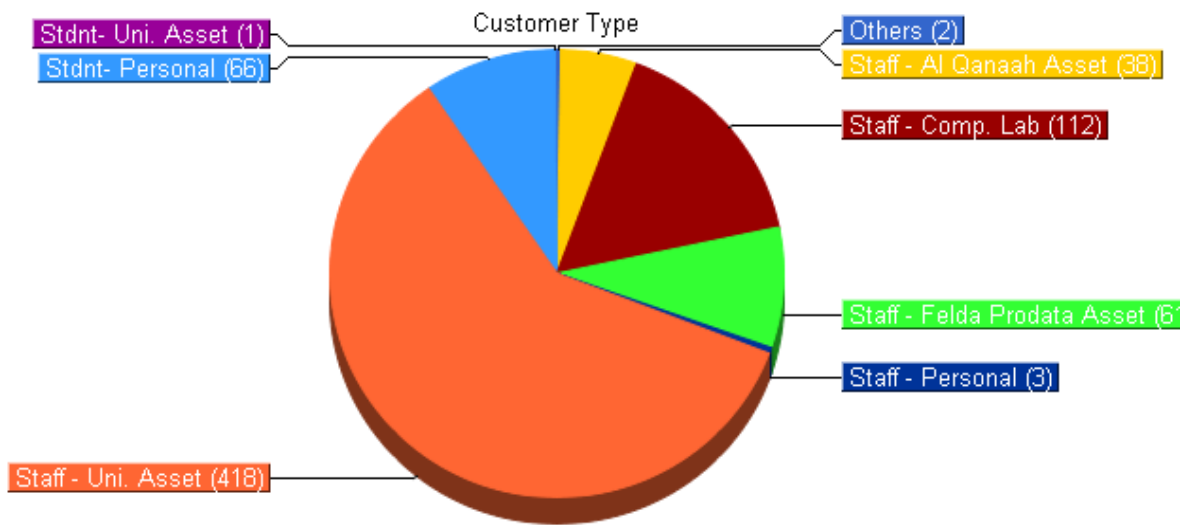
Tickets Closed				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
304	337	0	0	641

Ticket Resolution Time				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
434	133	72	2	0

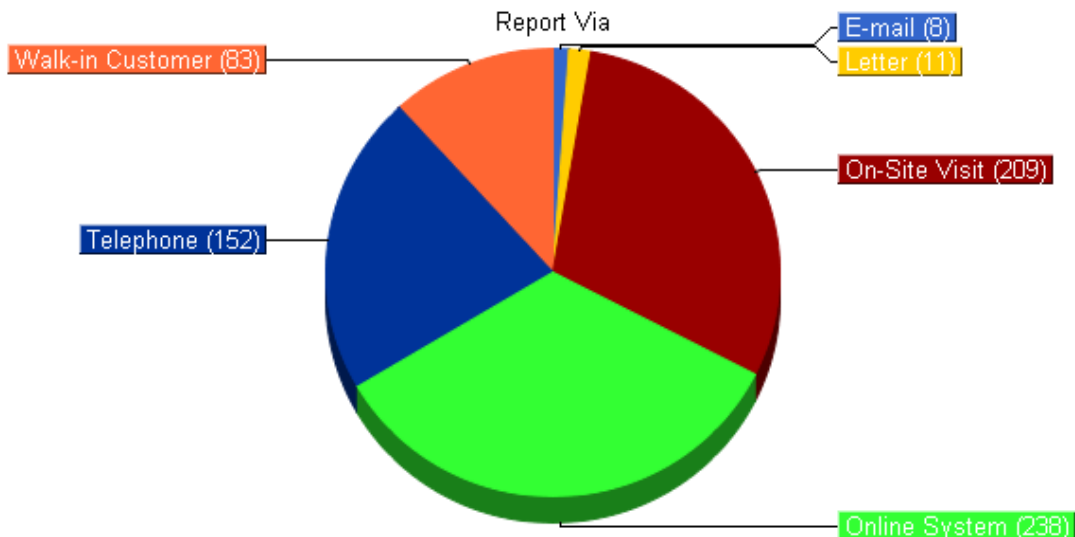
Past Due Tickets				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
1	4	43	7	0



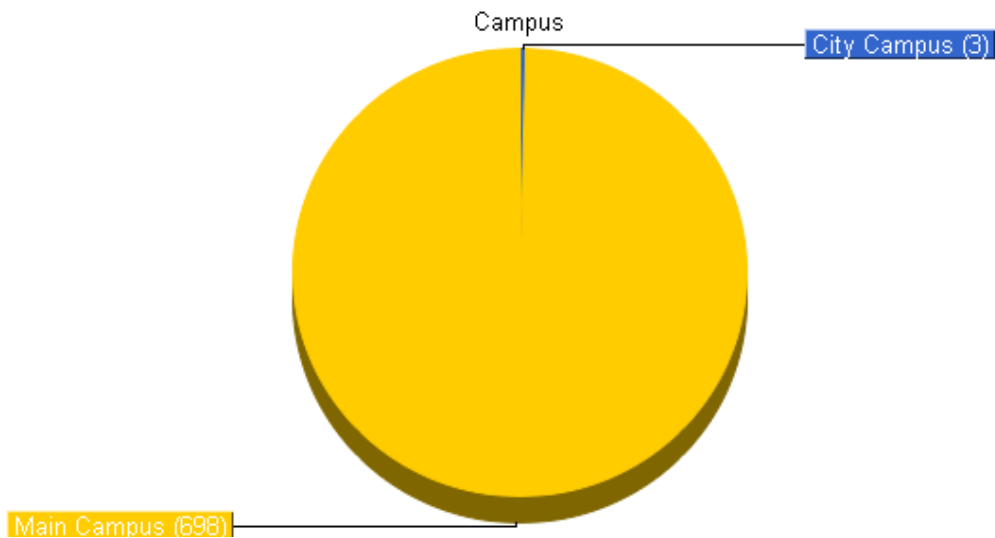
Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan September, **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **closed** adalah sebanyak 641 tiket (91%). Manakala **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 19 tiket (3%) dan **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 41 kes (6%).



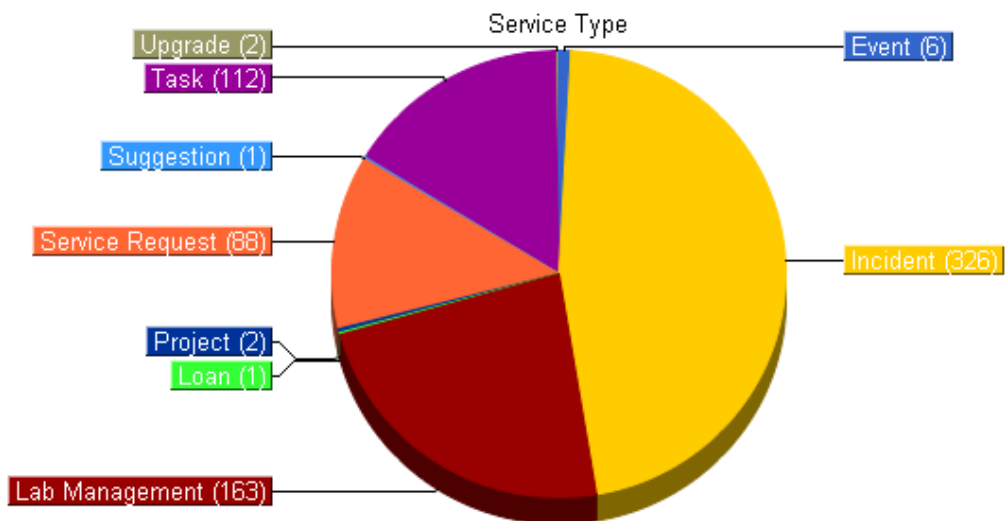
Jenis pelanggan (**Customer Type**) tertinggi yang menerima perkhidmatan *ICT* adalah daripada **Staff- Uni. Asset** iaitu sebanyak 418 tiket (60%). Kedua tertinggi adalah **Staff-Comp. Lab** iaitu sebanyak 112 tiket (16%) manakala **Student-Personal** sebanyak 66 tiket (9%).



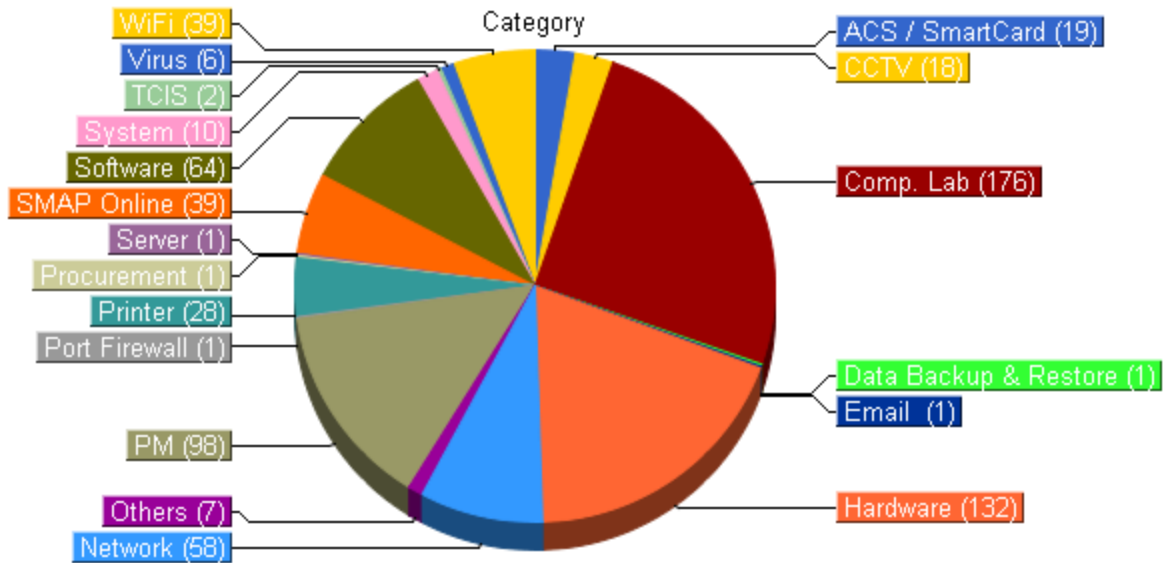
Saluran aduan perkhidmatan *ICT* (**Report Via**) tertinggi adalah melalui **Online System** iaitu sebanyak **238 tiket** (34%) ini berikutan kebanyakan pelapor sudah mengetahui sistem perkhidmatan *ICT* secara *online* (**ICT Complaint / Suggestion**) yang telah disediakan oleh pihak PTM melalui *agent* UTHM. Kedua tertinggi adalah melalui **On-site Visit** iaitu sebanyak 209 tiket (30%) ianya melibatkan kerja-kerja penyelenggaraan dan pencegahan peralatan *IT* di pejabat-pejabat dan makmal-makmal. Manakala ketiga tertinggi adalah melalui **Telephone** iaitu sebanyak 152 tiket (22%).



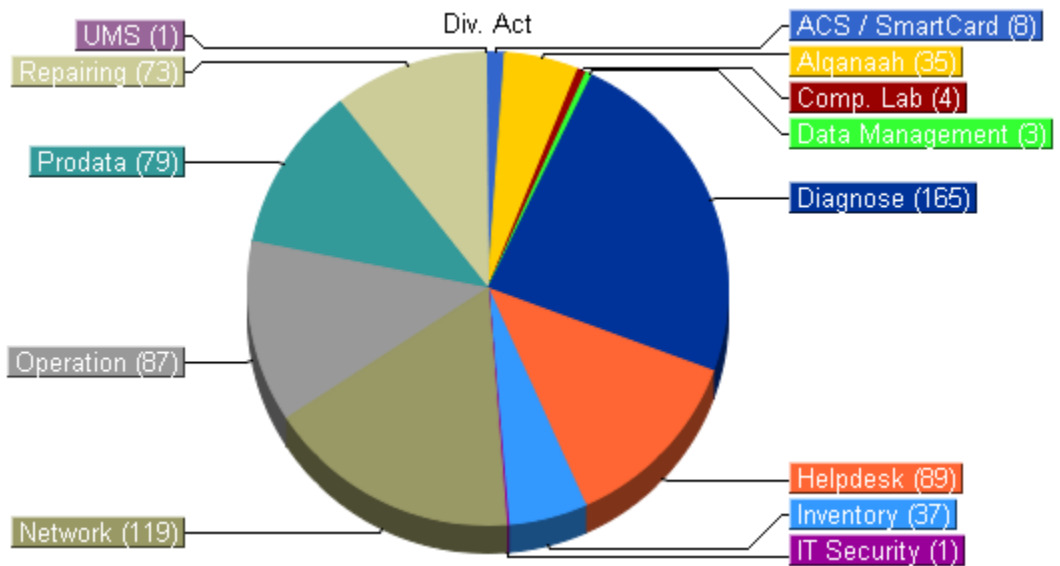
Untuk kategori Kampus (**Campus**), Kampus Utama (**Main Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* tertinggi iaitu sebanyak 698 tiket (100%). Manakala Kampus Bandar (**City Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* sebanyak 3 tiket (0%).



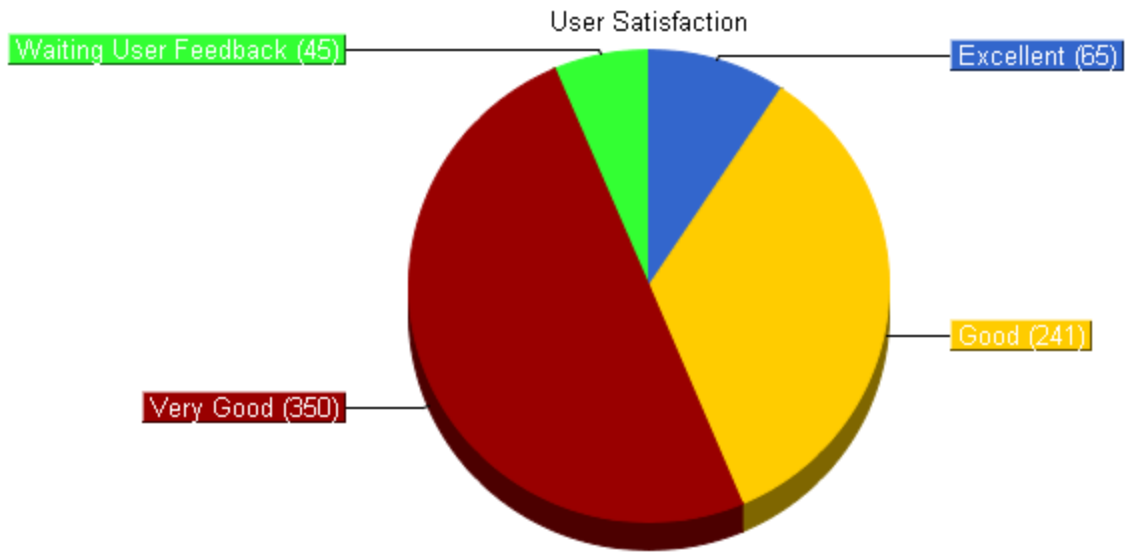
Jenis perkhidmatan *ICT* (**Incident**) adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 326 tiket (47%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan *ICT*. Kedua tertinggi adalah pengurusan Makmal Komputer Gunasama PTM (**Lab Management**) iaitu sebanyak 163 tiket (23%). Manakala jenis perkhidmatan *ICT* (**Task**) adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 112 tiket (16%) 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**) iaitu 176 tiket (25%), diikuti dengan perkakasan (**Hardware**) iaitu 132 tiket (19%) dan diikuti dengan PM (**Preventive Maintenance**) iaitu 98 tiket (14%).



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Diagnose** iaitu sebanyak 165 tiket (24%), unit kedua tertinggi adalah **Network** iaitu 119 tiket (17%). Manakala **Helpdesk** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 89 tiket (13%)



Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Very Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 350 tiket (50%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Good** sebanyak 241 tiket (34%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Excellent** iaitu sebanyak 65 tiket (9%).