

## Laporan Perkhidmatan ICT - Disember 2014

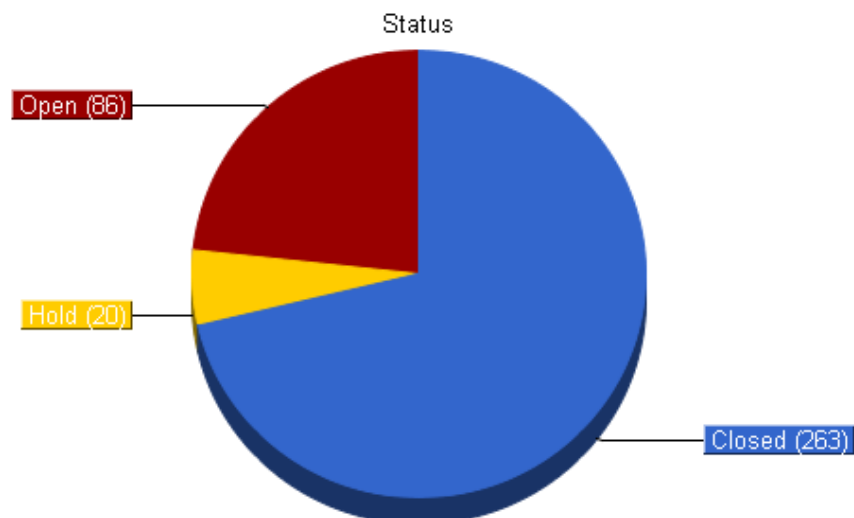
<b>Open Tickets:</b>	86
<b>Hold Tickets:</b>	20
<b>Closed Tickets:</b>	263
<b>Total Tickets:</b>	369
<b>Past Due Tickets:</b>	73

Tickets Issued				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
333	35	0	1	369

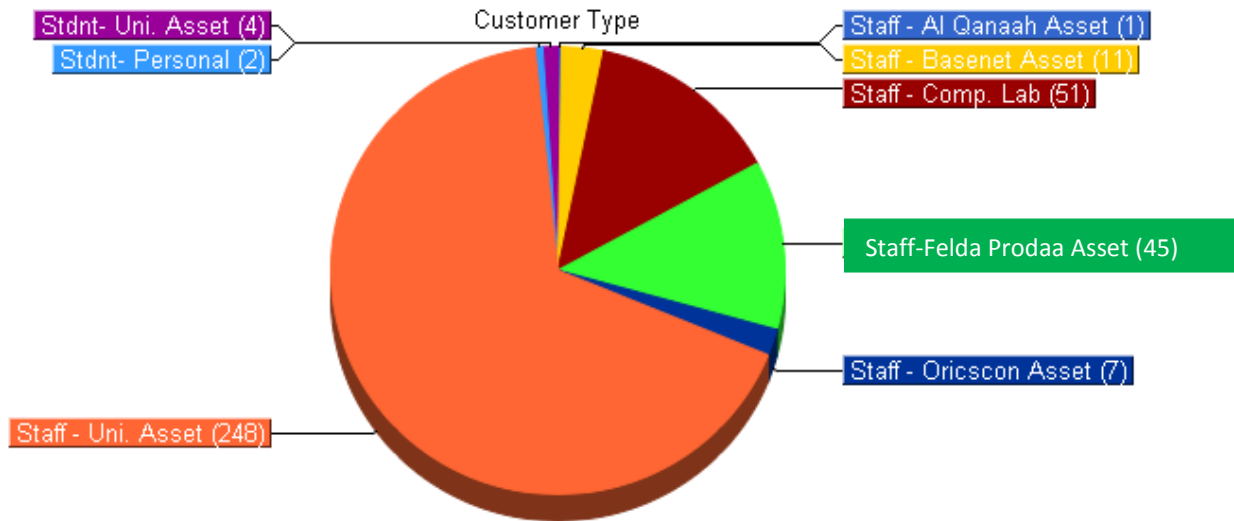
Tickets Closed				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
233	29	0	1	263

Ticket Resolution Time				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
146	71	45	0	0

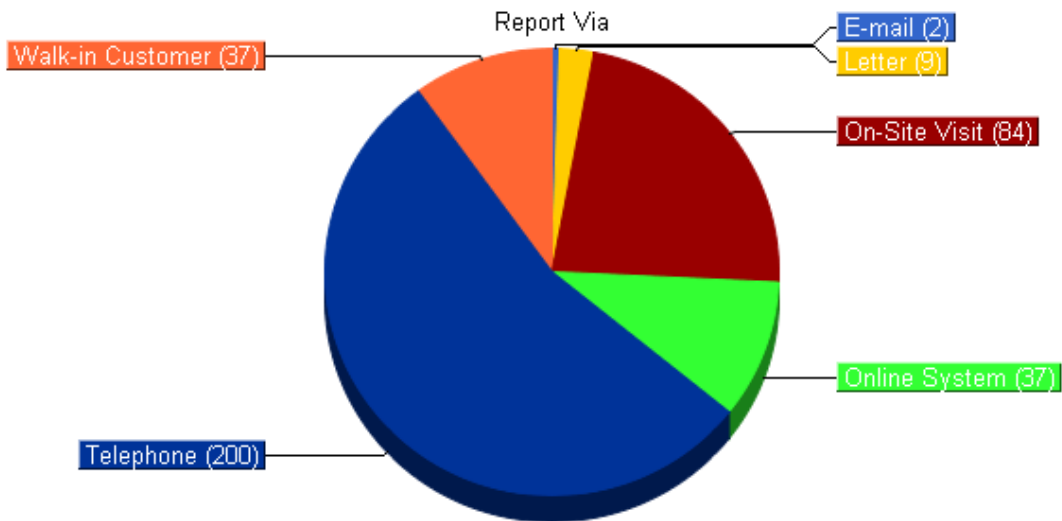
Past Due Tickets				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
11	15	47	0	0



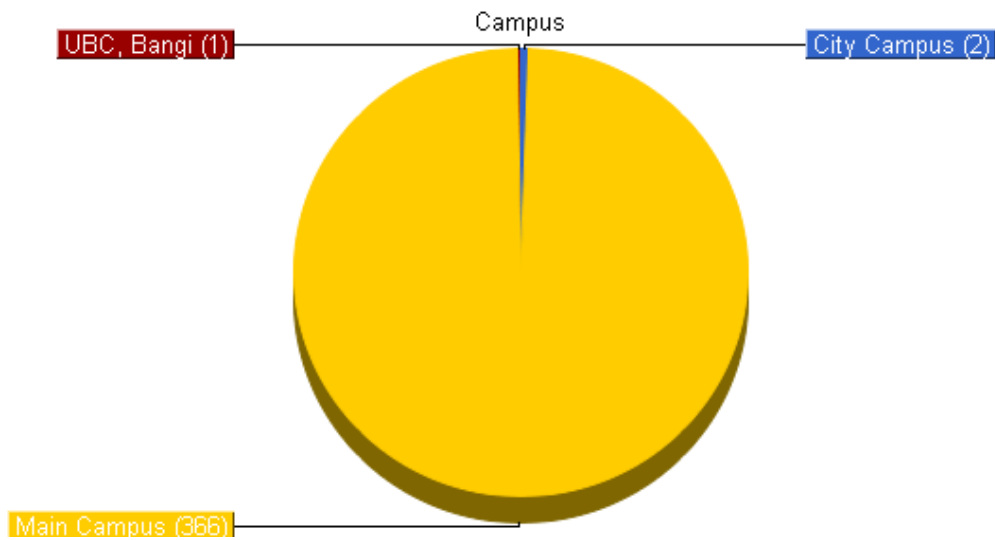
Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan ICT untuk bulan Disember 2014, (**status**) laporan perkhidmatan ICT **closed** adalah sebanyak 263 tiket (71%). Manakala **status** laporan perkhidmatan ICT yang **open** adalah sebanyak 86 tiket (23%) dan **status** laporan perkhidmatan ICT yang **hold** adalah sebanyak 20 tiket (5%).



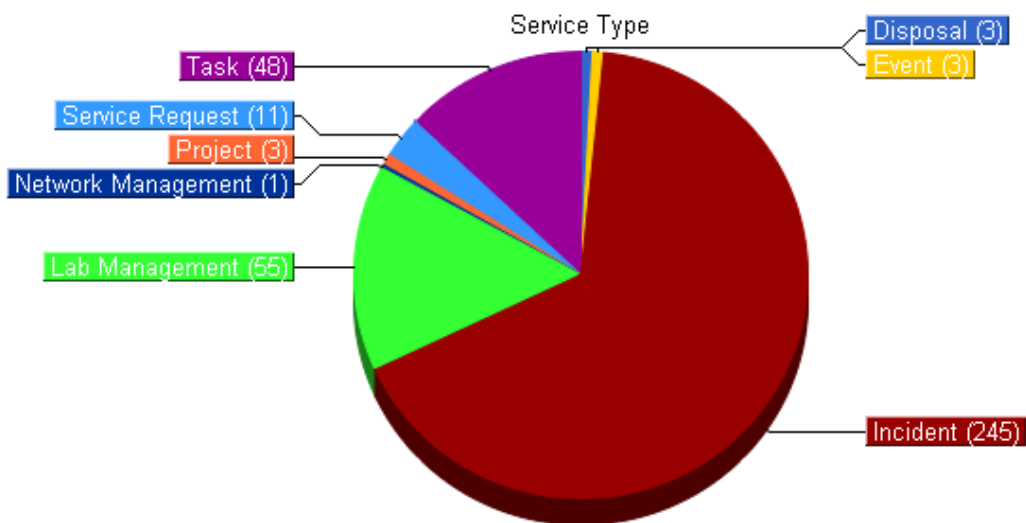
Jenis pelanggan (**Customer Type**) tertinggi yang menerima perkhidmatan *ICT* adalah daripada **Staff- Uni. Asset** iaitu sebanyak 248 tiket (67%). Kedua tertinggi adalah **Staff-Comp Lab** iaitu sebanyak 51 tiket (14%) manakala **Staff- Felda Prodata Asset** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 45 tiket (12%).



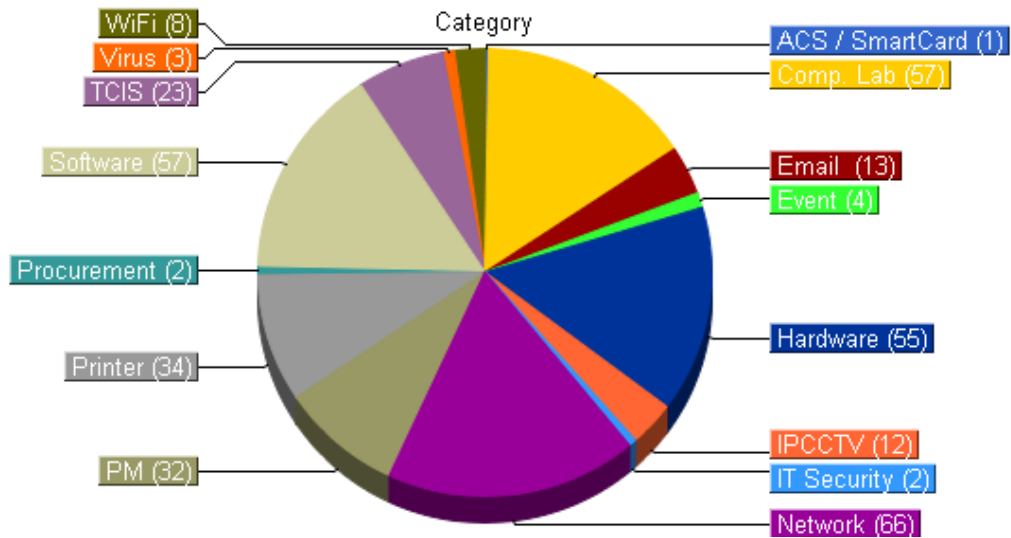
Saluran aduan perkhidmatan *ICT* (**Report Via**) tertinggi adalah melalui **Telephone** iaitu sebanyak **200** tiket (54%). Kedua tertinggi adalah melalui **On-site Visit** iaitu sebanyak 84 tiket (23%) ianya melibatkan kerja-kerja penyelenggaraan dan pencegahan peralatan *IT* di pejabat-pejabat dan makmal-makmal. Manakala ketiga tertinggi adalah melalui **Walk-in Customer** dan **Online System** iaitu sebanyak 37 tiket (10%).



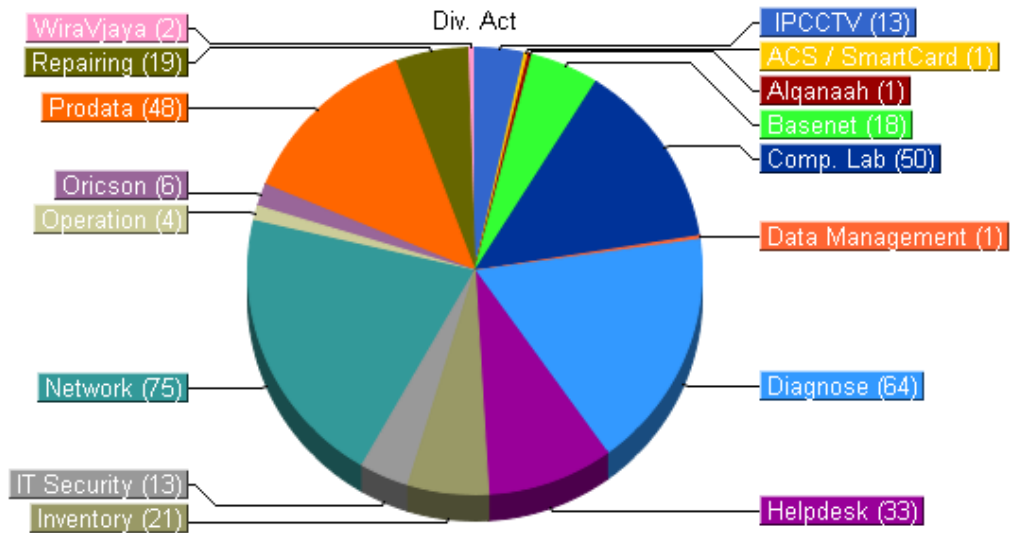
Kampus Utama (**Main Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* tertinggi iaitu sebanyak 366 tiket (99%). Kedua tertinggi adalah Kampus (**City Campus**) iaitu sebanyak 2 tiket (1%). Manakala ketiga tertinggi adalah Kampus Bandar (**Ubc Bangi**) iaitu sebanyak 1 tiket (0%)



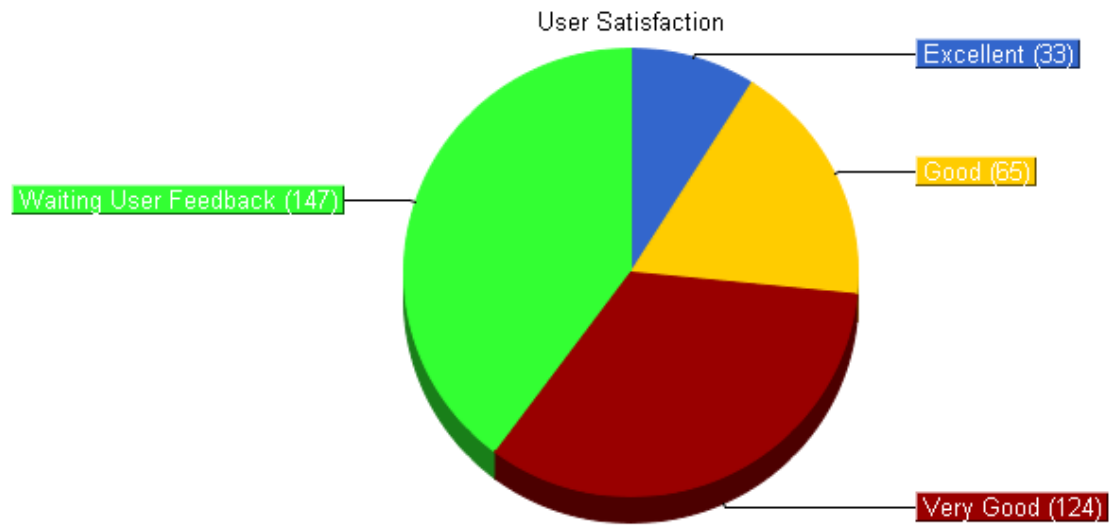
Jenis perkhidmatan *ICT* (**Incident**) adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 245 tiket (66%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan *ICT*. Kedua tertinggi adalah jenis perkhidmatan (**Lab Management**) iaitu sebanyak 55 tiket (15%), ianya adalah kerja-kerja yang melibatkan penyelenggaraan dan pencegahan peralatan *IT* diseluruh *UTHM*. Manakala jenis perkhidmatan *ICT* (**Task**) adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 48 tiket (13%).



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori rangkaian (**Network**) iatu 66 tiket (18%), diikuti dengan perisian (**Software dan Comp Lab**) iaitu 57 tiket (15%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah perkakasan (**Hardware**) 55 tiket (15%).



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Network** iaitu sebanyak 75 tiket (20%), unit kedua tertinggi adalah **Diagnose** iaitu 64 tiket (17%). Manakala **Comp Lab** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 50 tiket (14%)



Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Waiting User Feedback** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 147 tiket (40%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Very Good** sebanyak 124 tiket (34%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Good** iaitu sebanyak 65 tiket (18%).