

Laporan Perkhidmatan ICT - Ogos 2014

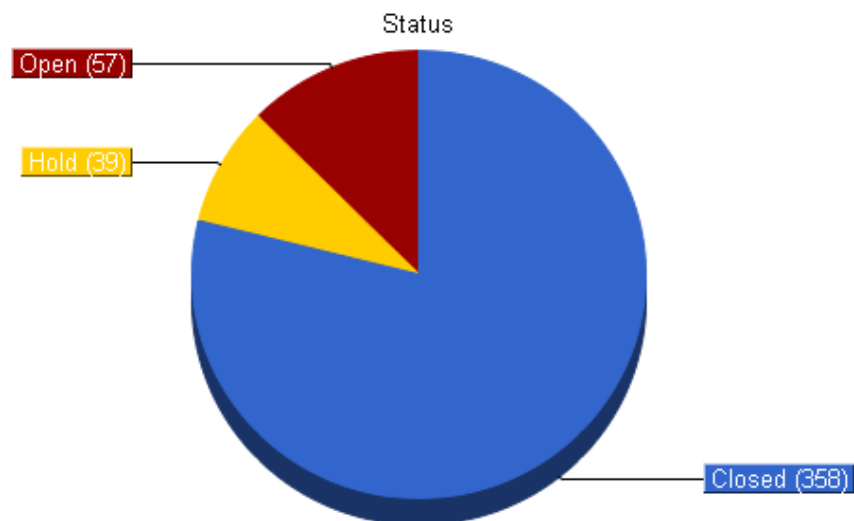
Open Tickets:	57
Hold Tickets:	39
Closed Tickets:	358
Total Tickets:	454
Past Due Tickets:	75

Tickets Issued				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
453	0	0	1	454

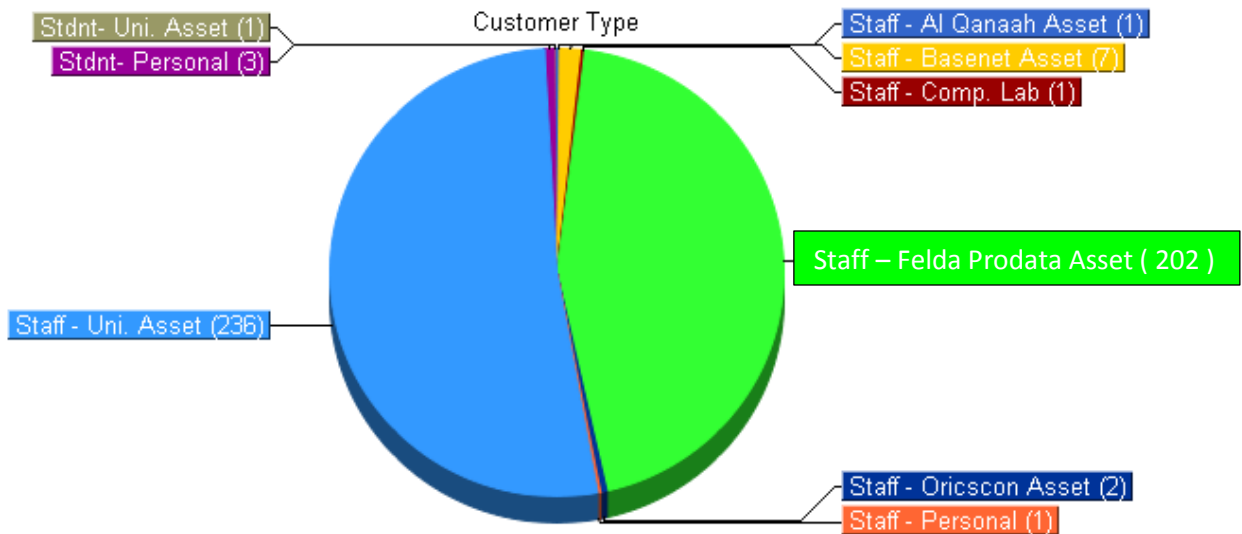
Tickets Closed				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
358	0	0	0	358

Ticket Resolution Time				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
284	47	27	0	0

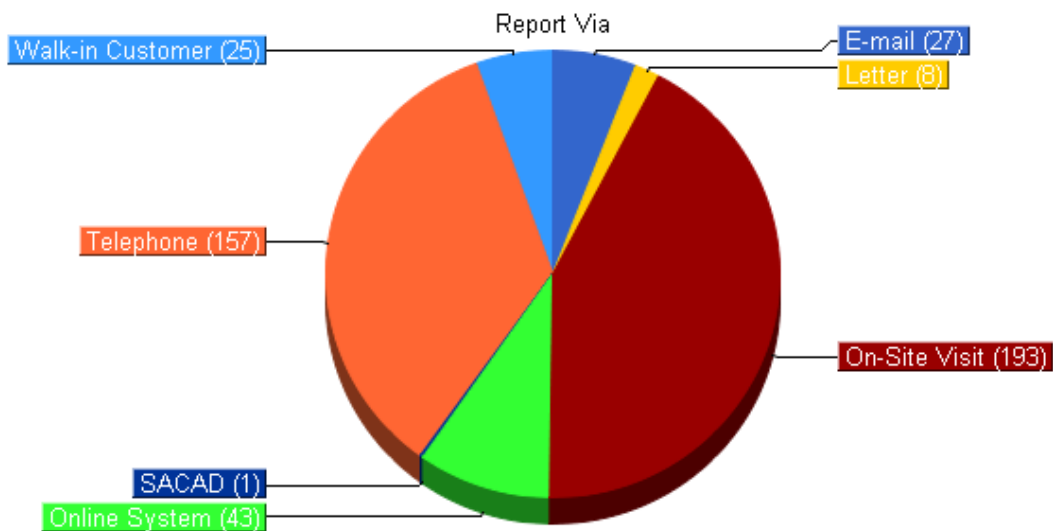
Past Due Tickets				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
9	9	57	0	0



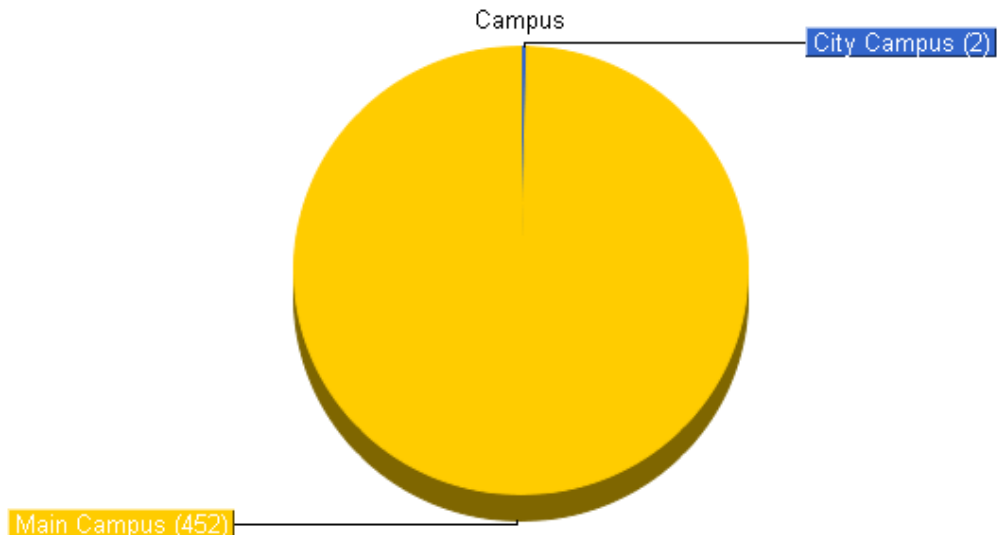
Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan Ogos 2014, (**status**) laporan perkhidmatan *ICT* yang **closed** adalah sebanyak 358 tiket (79%). Manakala **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 57 tiket (13%) dan **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 39 tiket (8%).



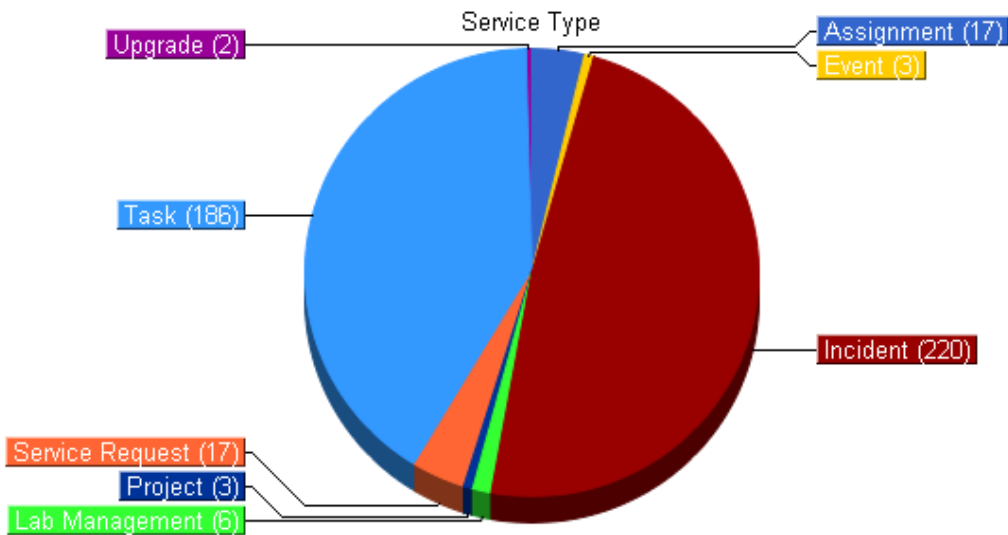
Jenis pelanggan (**Customer Type**) tertinggi yang menerima perkhidmatan *ICT* adalah daripada **Staff- Uni. Asset** iaitu sebanyak 236 tiket (52%). Kedua tertinggi adalah **Staff-Felda Prodata Asset** iaitu sebanyak 202 tiket (44%) manakala **Staff-Basenet Asset** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 7 tiket (2%).



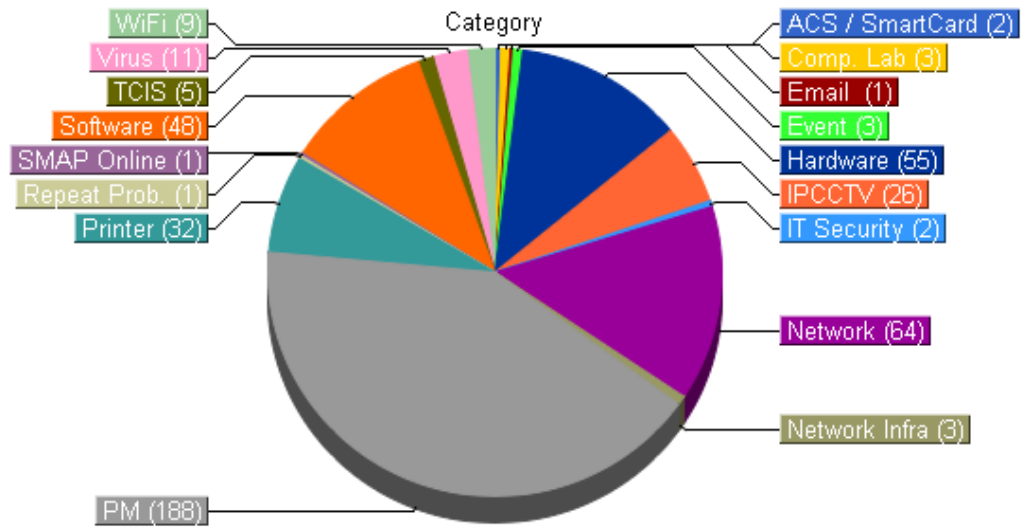
Saluran aduan perkhidmatan *ICT* (**Report Via**) tertinggi adalah melalui **On-site Visit** iaitu sebanyak **193** tiket (43%). Kedua tertinggi adalah melalui **Telephone** iaitu sebanyak 157 tiket (35%) ianya melibatkan kerja-kerja penyelenggaraan dan pencegahan peralatan *IT* di pejabat-pejabat dan makmal-makmal. Manakala ketiga tertinggi adalah melalui **Online System** iaitu sebanyak 43 tiket (9%).



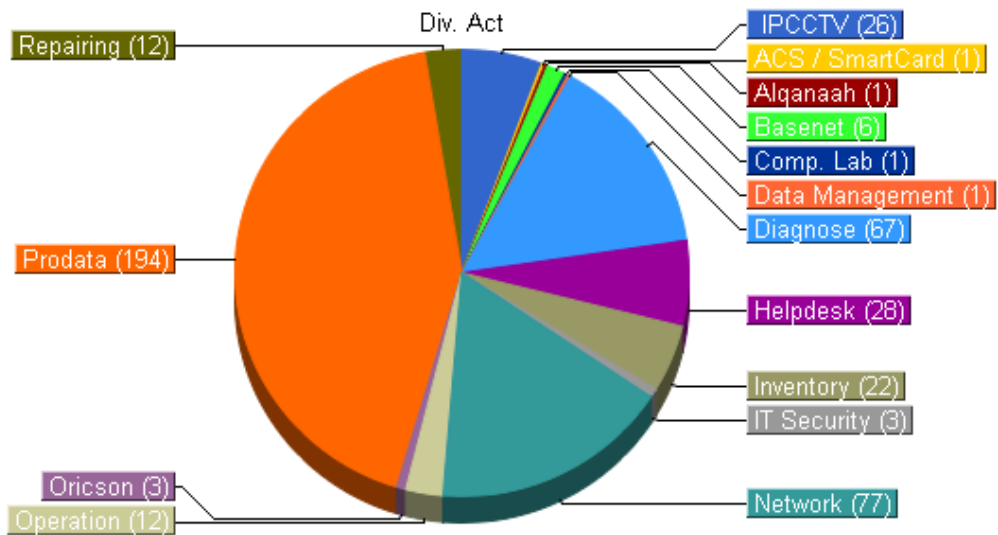
Untuk kategori Kampus (**Campus**), Kampus Utama (**Main Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* tertinggi iaitu sebanyak 452 tiket (99%). Manakala Kampus Bandar (**City Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* sebanyak 2 tiket (1%) dan tiada aduan kerosakan IT dilaporkan dari Pagoh Campus, Kluang Campus dan UBC Bangi.



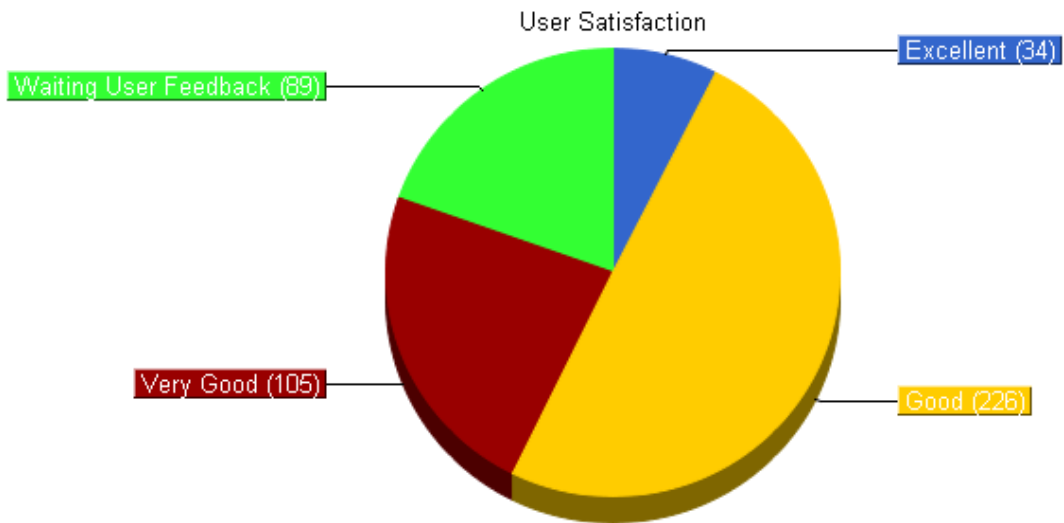
Jenis perkhidmatan *ICT* (**Incident**) adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 220 tiket (48%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan *ICT*. Kedua tertinggi adalah jenis perkhidmatan (**Task**) iaitu sebanyak 186 tiket (41%), ianya adalah kerja-kerja yang melibatkan penyelenggaraan dan pencegahan peralatan *IT* diseluruh *UTHM*. Manakala jenis perkhidmatan *ICT* (**Assignment**) dan (**Service Request**) adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 17 tiket (4%).



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori PM (**Preventive Maintenance**) iatu 188 tiket (41%), diikuti dengan rangkaian (**Network**) iaitu 64 tiket (14%) manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah perkakasan (**Hardware**) 55 tiket (12%).



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Prodata** iaitu sebanyak 194 tiket (43%), unit kedua tertinggi adalah **Network** iaitu 77 tiket (17%). Manakala **Diagnose** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 67 tiket (15%)



Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 226 tiket (50%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Very Good** sebanyak 105 tiket (24%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Waiting User Feedback** iaitu sebanyak 89 tiket (19%).