

Laporan Perkhidmatan ICT - Disember2012

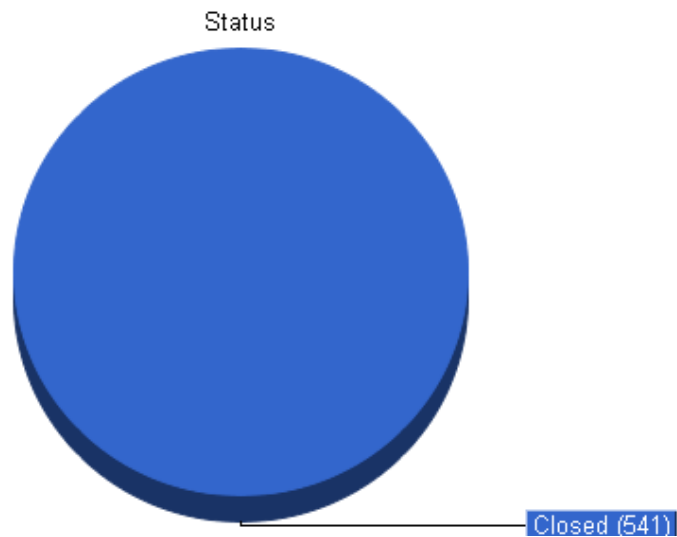
Closed Tickets:	541
Total Tickets:	541
Past Due Tickets:	0

Tickets Issued				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
448	93	0	0	541

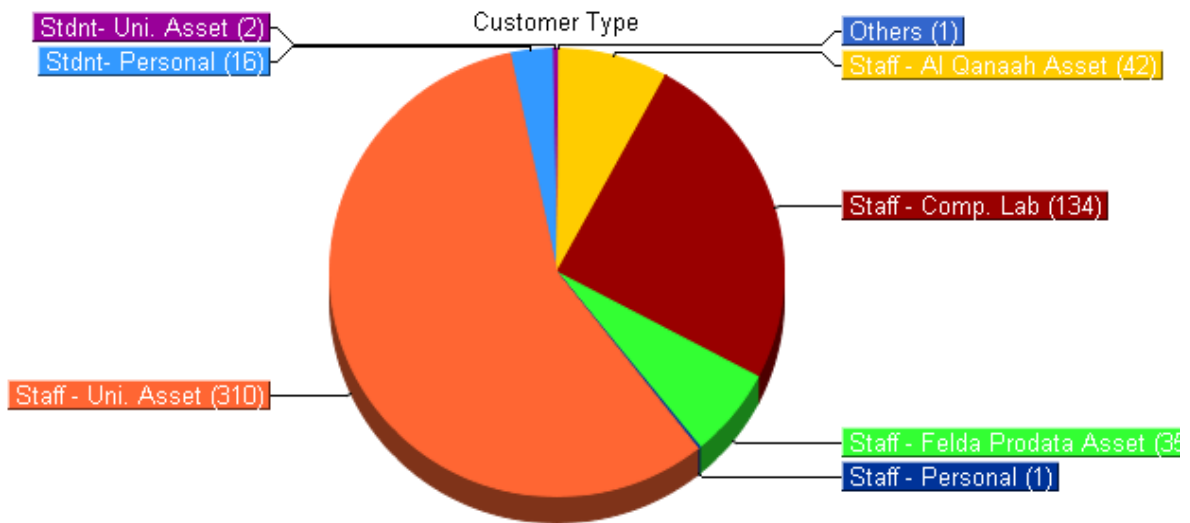
Tickets Closed				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
448	93	0	0	541

Ticket Resolution Time				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
389	88	64	0	0

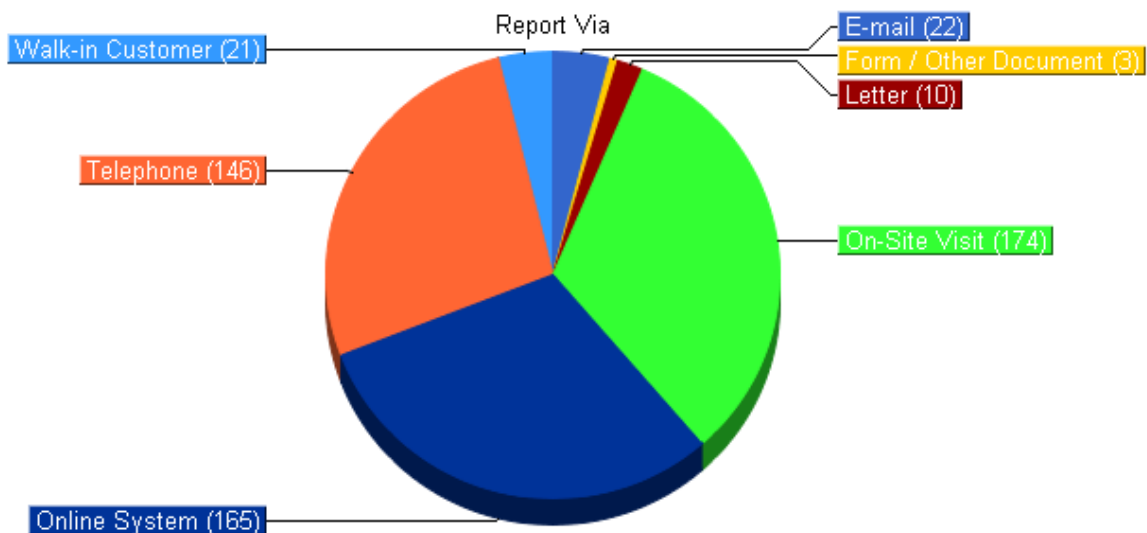
Past Due Tickets				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
0	0	0	0	0



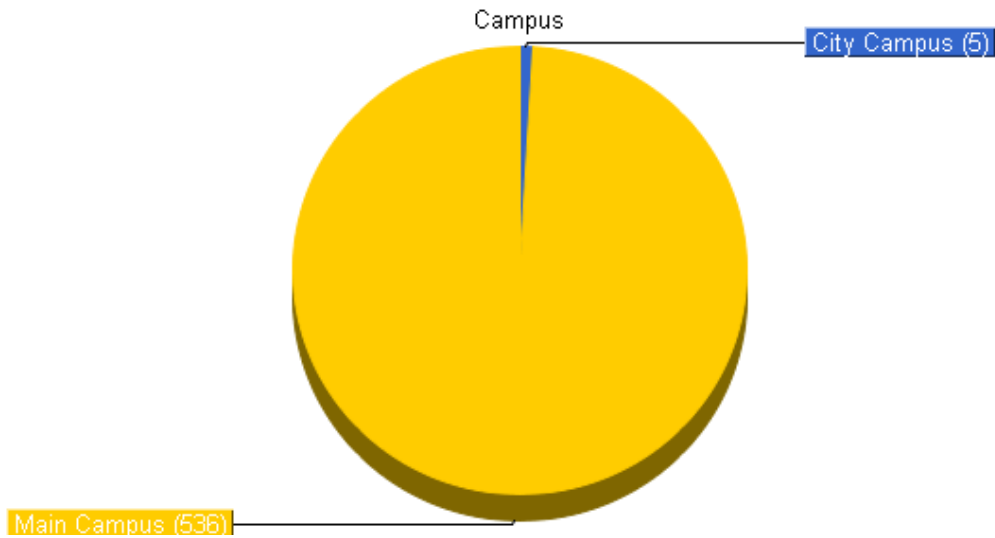
Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan Disember, **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **closed** adalah sebanyak 541 tiket (100%). Manakala tiada **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **open** dan **hold**.



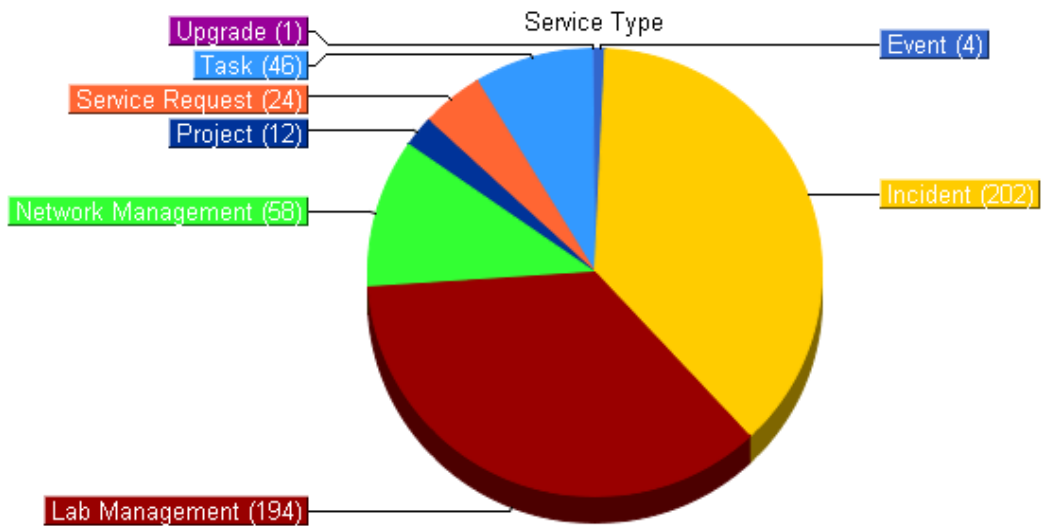
Jenis pelanggan (**Customer Type**) tertinggi yang menerima perkhidmatan *ICT* adalah daripada **Staff- Uni. Asset** iaitu sebanyak 310 tiket (57%). Kedua tertinggi adalah **Staff- Comp. Lab** iaitu sebanyak 134 tiket (25%) manakala **Staff – AI Qanaah Asset** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 42 tiket (8%).



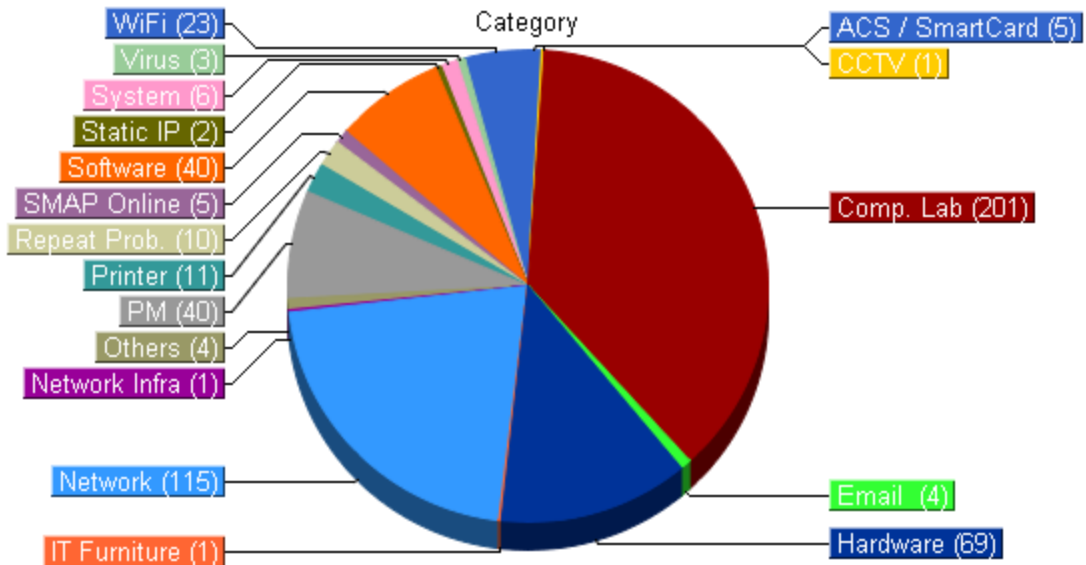
Saluran aduan perkhidmatan *ICT* (**Report Via**) tertinggi adalah melalui **On-site Visit** iaitu sebanyak **174 tiket** (32%) ianya melibatkan kerja-kerja penyelenggaraan dan pencegahan peralatan *IT* di pejabat-pejabat dan makmal-makmal. Kedua tertinggi adalah melalui **Online System** iaitu sebanyak 165 tiket (30%) . Manakala ketiga tertinggi adalah melalui **Telephone** iaitu sebanyak 146 tiket (27%).



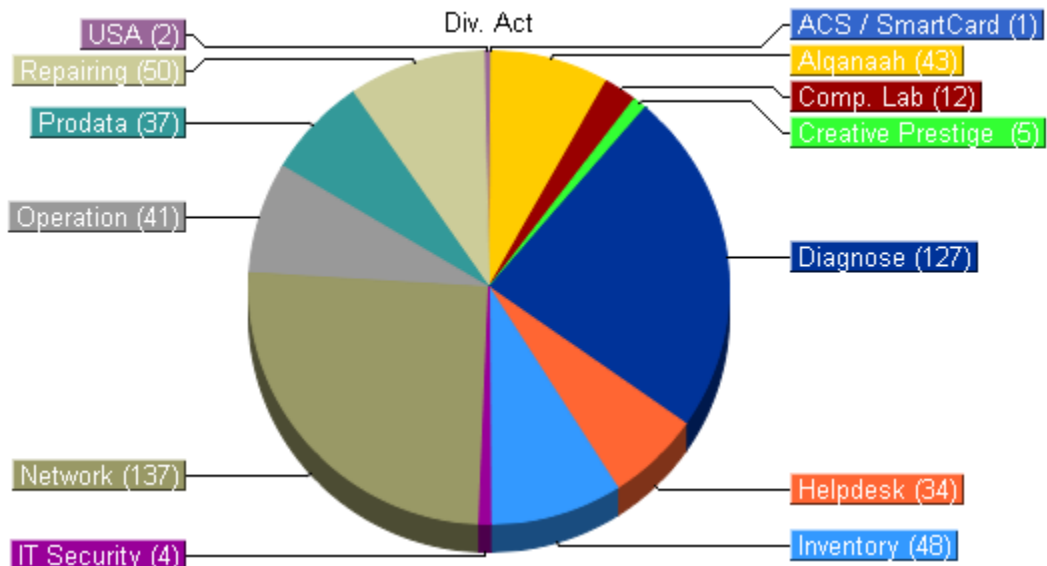
Untuk kategori Kampus (**Campus**), Kampus Utama (**Main Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* tertinggi iaitu sebanyak 536 tiket (99%). Manakala Kampus Bandar (**City Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* sebanyak 5 tiket (1%).



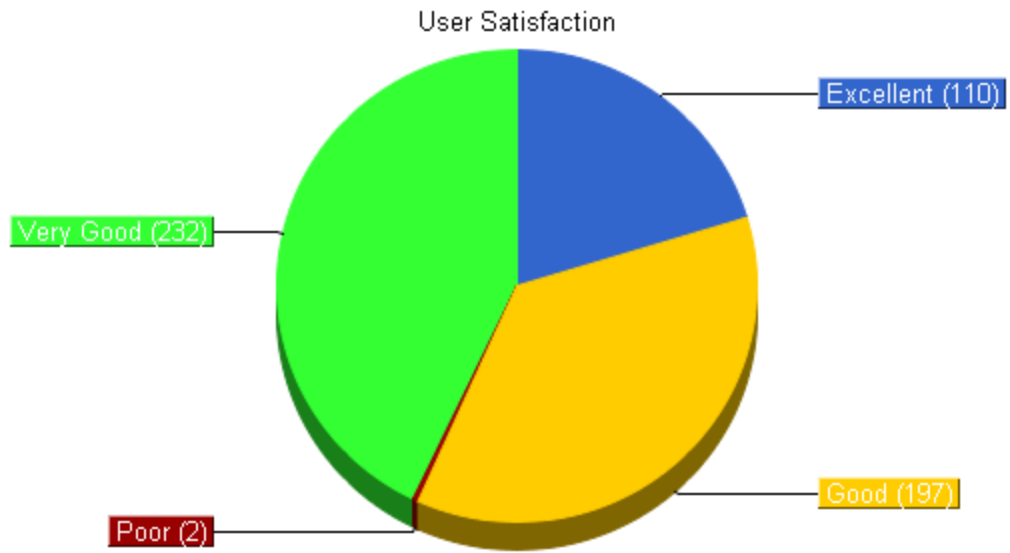
Jenis perkhidmatan *ICT* (**Incident**) adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 202 tiket (38%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan *ICT*. Kedua tertinggi adalah jenis perkhidmatan *ICT* pengurusan Makmal Komputer Gunasama PTM (**Lab Management**) iaitu sebanyak 194 tiket (36%). Manakala Pengurusan Rangkaian (**Network Management**) adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 58 tiket (11%).



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori Makmal Komputer Gunasama PTM (**Comp. Lab**) iatu 201 tiket (38%), diikuti dengan Rangkaian (**Network**) iaitu 115 tiket (21%) dan diikuti dengan Perkakasan (**Hardware**) iaitu 69 tiket (13%).



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah unit Rangkaian (**Network**) iaitu sebanyak 137 tiket (25%), unit kedua tertinggi adalah unit **Diagnose** iaitu 127 tiket (23%). Manakala unit **Repairing** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 50 tiket (9%)



Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Very Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 232 tiket (43%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Good** sebanyak 197 tiket (36%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Excellent** iaitu sebanyak 110 tiket (20%).