

## Laporan Perkhidmatan ICT - Julai 2012

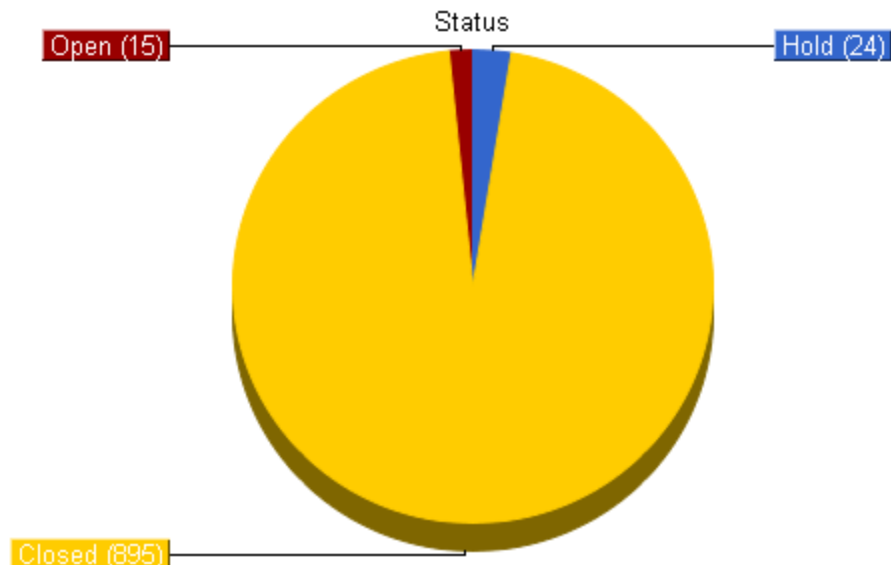
Open Tickets:	15
Hold Tickets:	24
Closed Tickets:	895
Total Tickets:	934
Past Due Tickets:	29

Tickets Issued				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
107	827	0	0	934

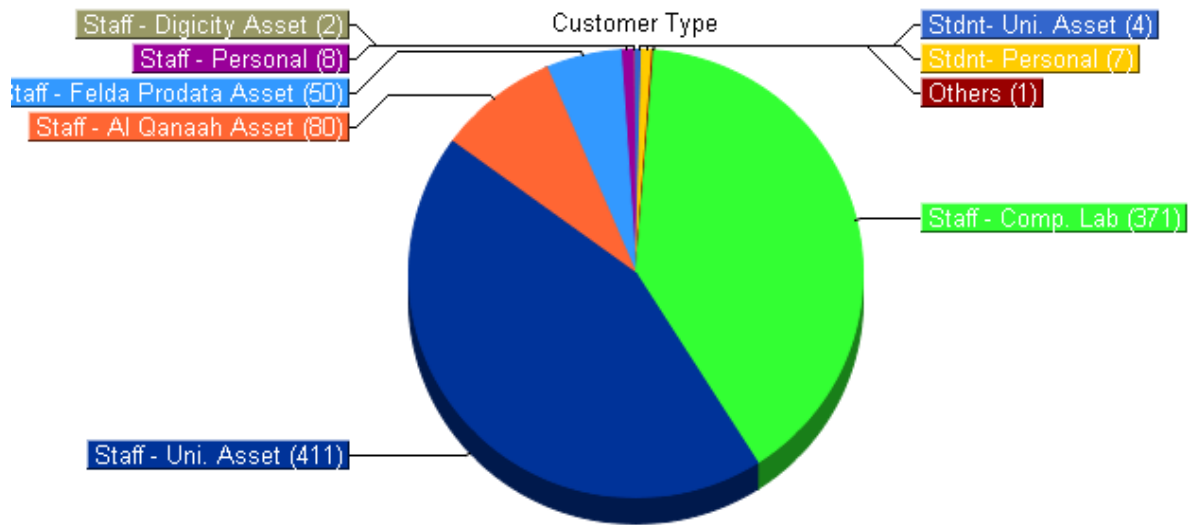
Tickets Closed				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
98	797	0	0	895

Ticket Resolution Time				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
693	119	81	2	0

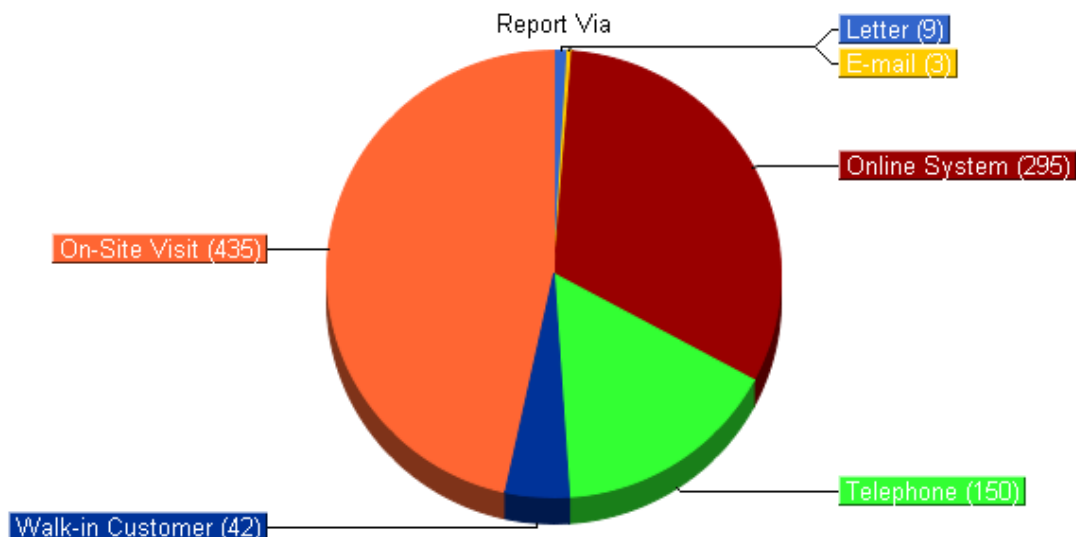
Past Due Tickets				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
0	1	13	15	0



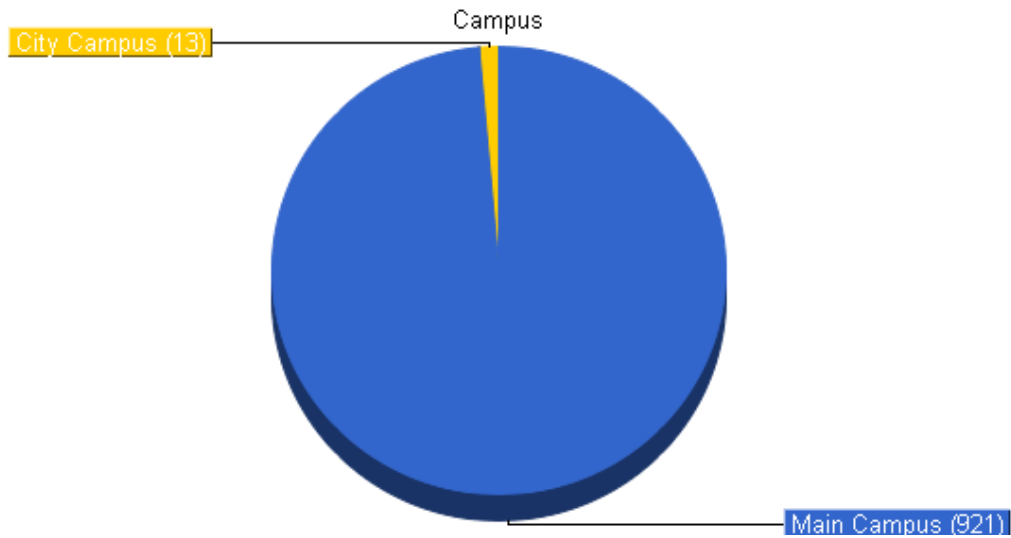
Daripada keseluruhan Laporan Perkhidmatan *ICT* untuk bulan Julai, **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **closed** adalah sebanyak 895 kes (96%). Manakala **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **open** dan **hold** adalah sebanyak 39 kes (4%).



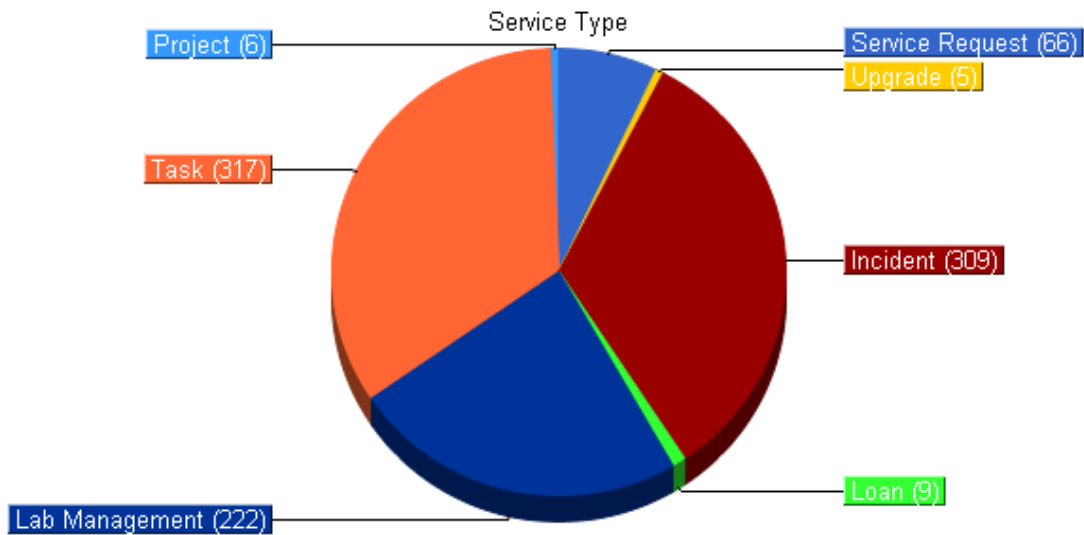
Jenis Pelanggan (**Customer Type**) tertinggi yang menerima perkhidmatan *ICT* adalah daripada **Staff-Uni. Asset** iaitu sebanyak 411 kes (44%). Kedua tertinggi adalah **Staff-Comp. Lab** iaitu sebanyak 371 kes (40%) manakala **Staff-AIQanaah Asset** sebanyak 80 kes (9%).



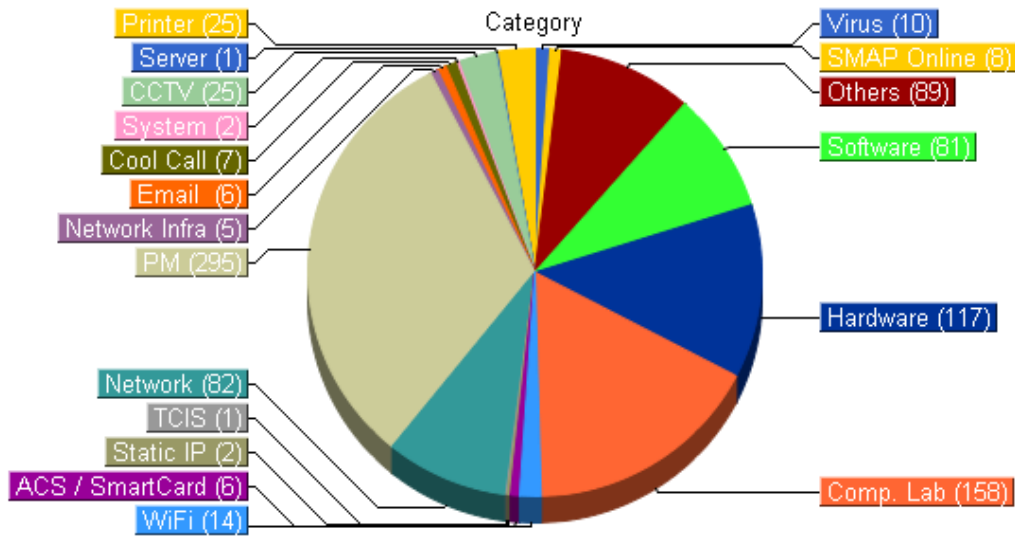
Saluran aduan perkhidmatan *ICT* (**Report Via**) tertinggi adalah melalui **On-site Visit** iaitu sebanyak **435** kes (**47%**) kerana ia melibatkan kerja-kerja penyelenggaraan dan pencegahan peralatan *IT* di pejabat-pejabat dan makmal-makmal. Kedua tertinggi adalah melalui **Online System** iaitu sebanyak 295 kes (32%), ini berikutan kebanyakan pelapor sudah mengetahui sistem perkhidmatan *ICT* secara **online (ICT Complaint / Suggestion)** yang telah disediakan oleh pihak PTM melalui *agent* UTHM. Manakala ketiga tertinggi adalah melalui **Telephone** iaitu sebanyak 150 kes (16%).



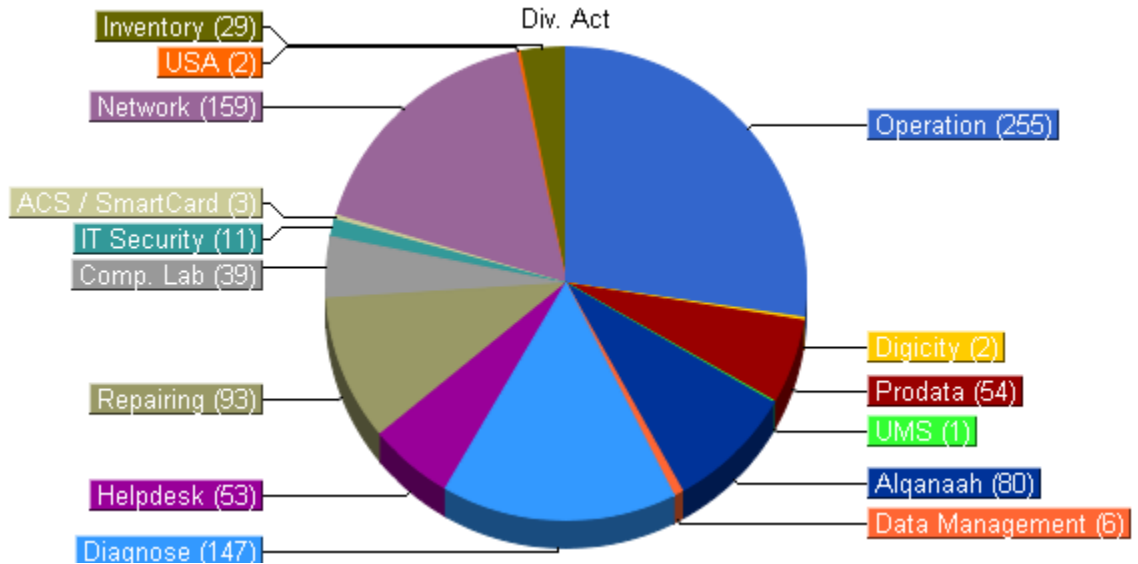
Untuk kategori Kampus (**Campus**), Kampus Utama (**Main Campus**) menerima perkhidmatan **ICT** tertinggi iaitu sebanyak 921 kes (99%). Manakala Kampus Bandar (**City Campus**) sebanyak 13 kes (1%).



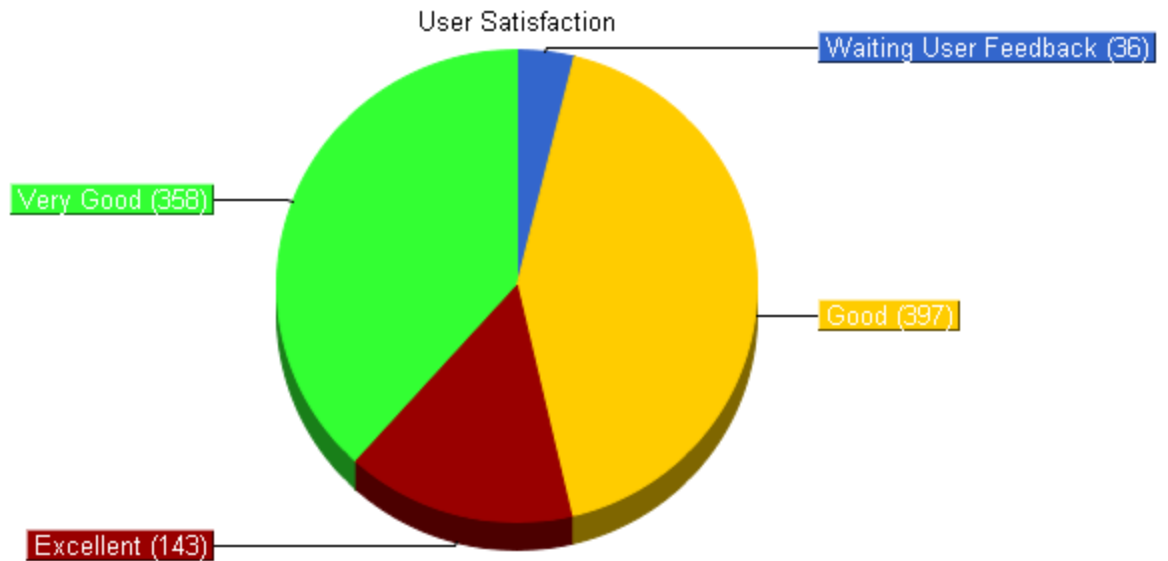
Jenis perkhidmatan (**Task**) iaitu kerja-kerja yang melibatkan penyelenggaraan pencegahan peralatan **IT** adalah kes tertinggi iaitu sebanyak 317 kes (34%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan **ICT**. Kedua tertinggi adalah aduan kerosakan (**Incident**) iaitu sebanyak 309 kes (33%). Manakala jenis perkhidmatan **ICT** (**Lab Management**) adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 222 kes (24%).



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah PM (**Preventive Maintenance**) iaitu sebanyak 295 kes (32%), diikuti dengan makmal computer gunasama PTM (**Comp. Lab**) iaitu 158 kes (17%) dan diikuti dengan perkakasan (**Hardware**) iaitu 117 kes (13%).



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Operation** iaitu sebanyak 255 kes (27%), unit kedua tertinggi adalah **Network** iaitu 159 kes (17%) .Manakala **Diagnose** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 147 kes (16%)



Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 397 kes (43%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Very Good** sebanyak 358 kes (38%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Excellent** iaitu sebanyak 143 kes (15%).