

Laporan Perkhidmatan ICT - April 2013

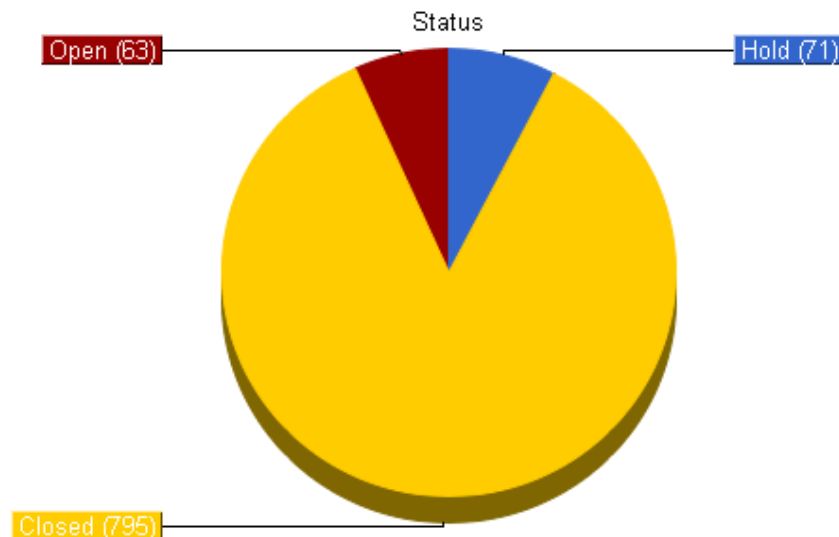
Open Tickets:	63
Hold Tickets:	71
Closed Tickets:	795
Total Tickets:	929
Past Due Tickets:	98

Tickets Issued				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
651	268	1	9	929

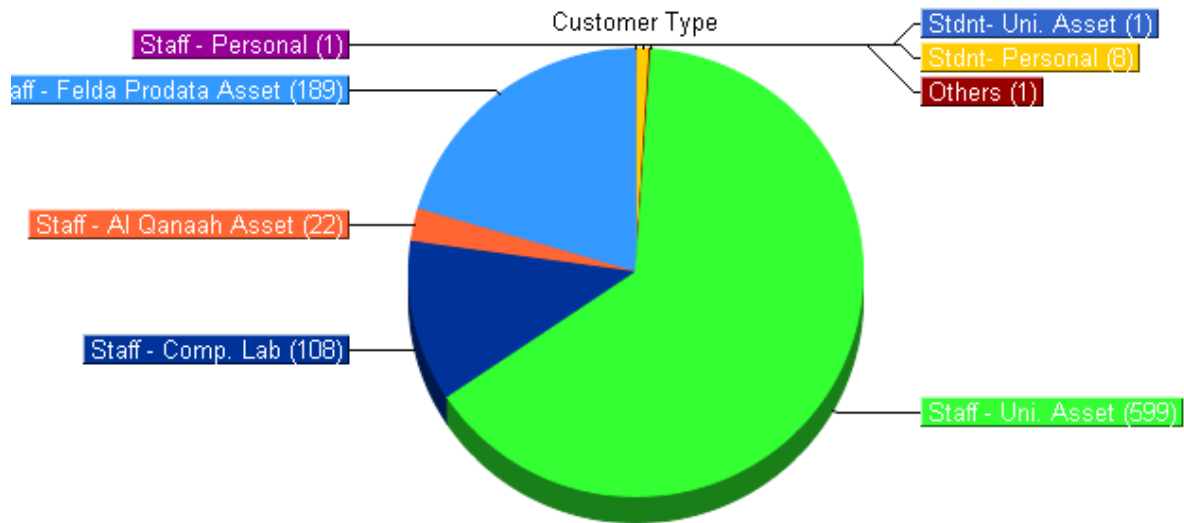
Tickets Closed				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
543	252	0	0	795

Ticket Resolution Time				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
506	143	140	6	0

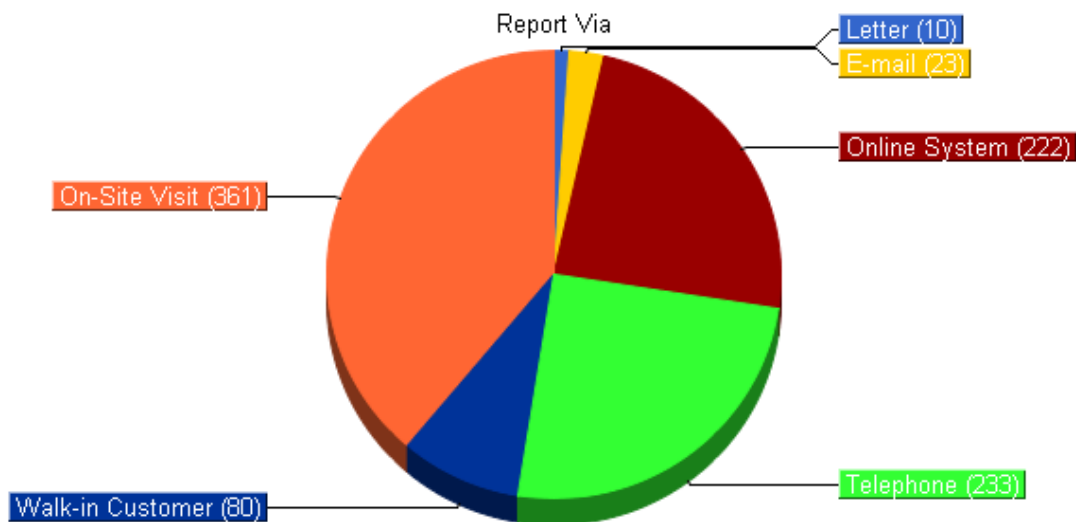
Past Due Tickets				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
3	25	65	5	0



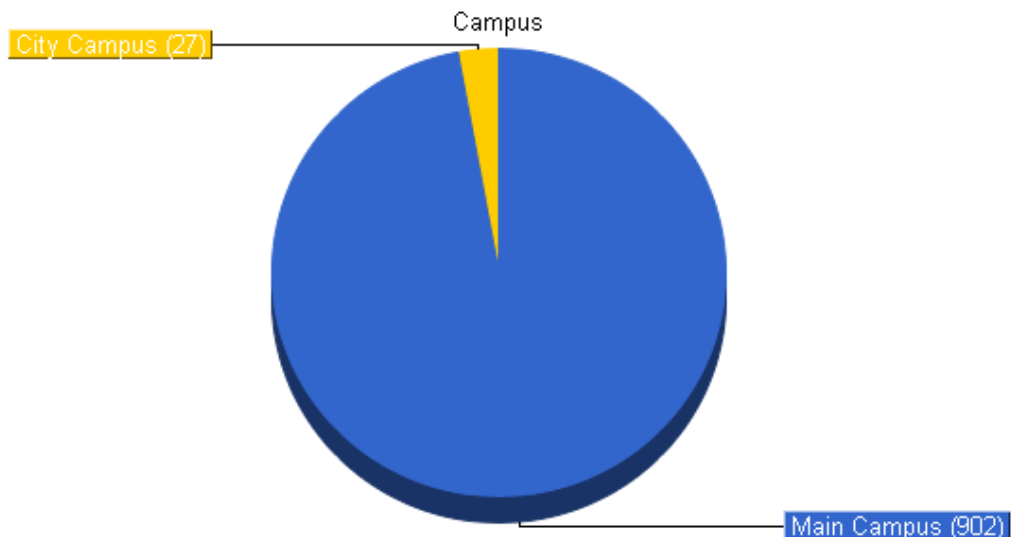
Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan Januari, status laporan perkhidmatan *ICT* yang **closed** adalah sebanyak 795 tiket (86%). Manakala status laporan perkhidmatan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 71 tiket (8%) dan status laporan perkhidmatan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 63 tiket (7%).



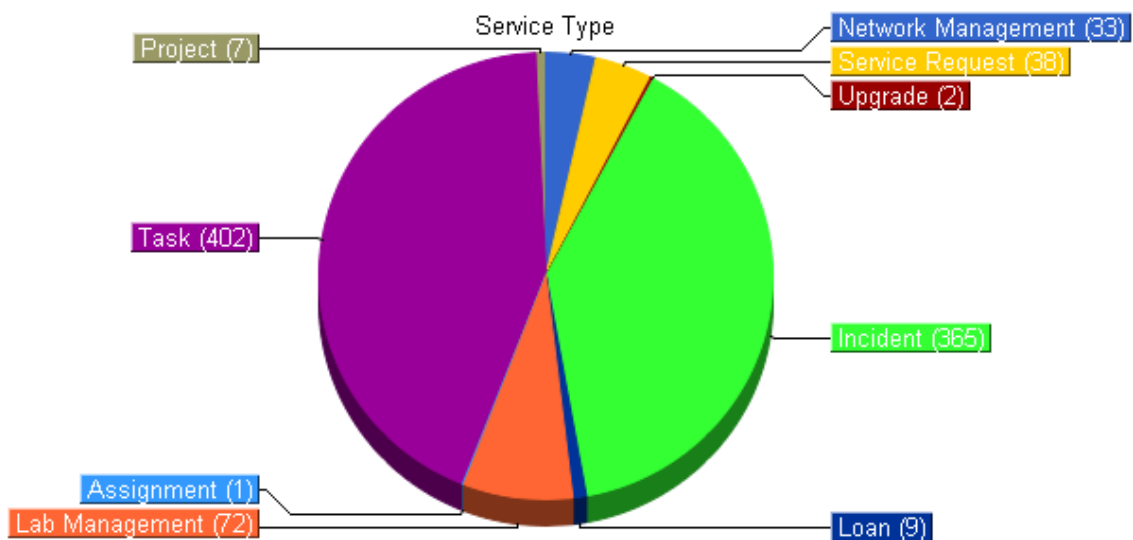
Jenis pelanggan (**Customer Type**) tertinggi yang menerima perkhidmatan *ICT* adalah daripada **Staff- Uni. Asset** iaitu sebanyak 599 tiket (64%). Kedua tertinggi adalah **Staff- Felda Prodata Asset** iaitu sebanyak 189 tiket (20%) manakala **Staff – Computer Lab** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 108 tiket (12%).



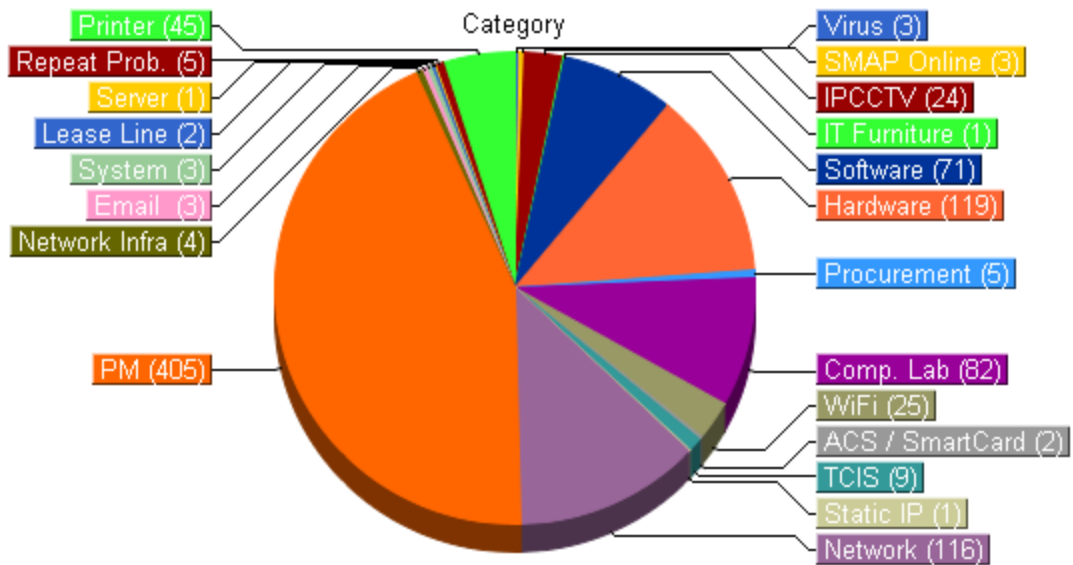
Saluran aduan perkhidmatan *ICT* (**Report Via**) tertinggi adalah melalui **On-site Visit** iaitu sebanyak 361 *tiket* (39%) ianya melibatkan kerja-kerja penyelenggaraan dan pencegahan peralatan *IT* di pejabat-pejabat dan makmal-makmal. Kedua tertinggi adalah melalui **Telephone** iaitu sebanyak 233 *tiket* (25%). Manakala ketiga tertinggi adalah melalui **Online System** iaitu sebanyak 222 *tiket* (24%).



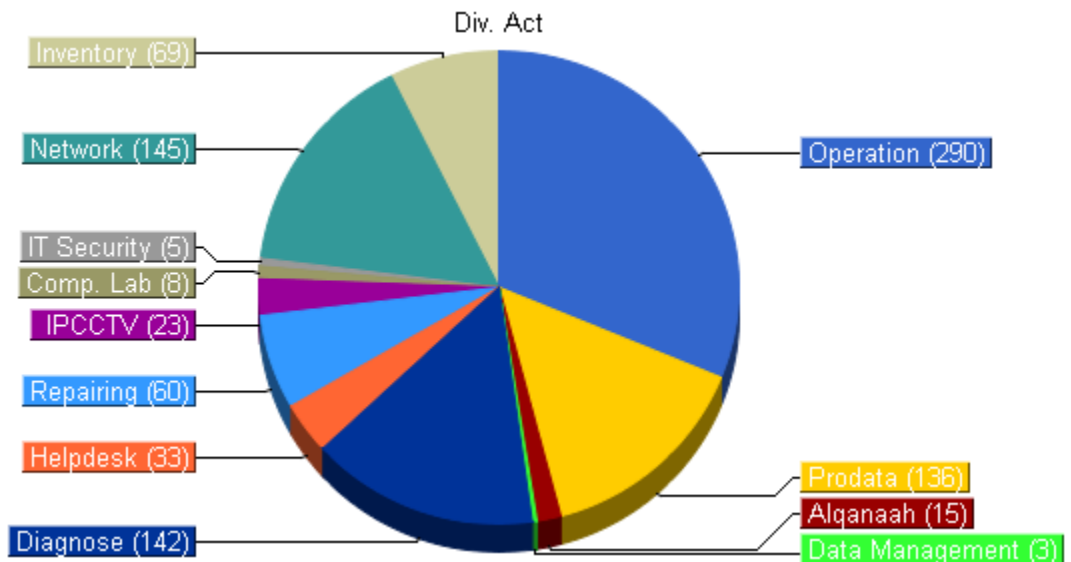
Untuk kategori Kampus (**Campus**), Kampus Utama (**Main Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* tertinggi iaitu sebanyak 902 tiket (97%). Manakala Kampus Bandar (**City Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* sebanyak 27 tiket (3%).



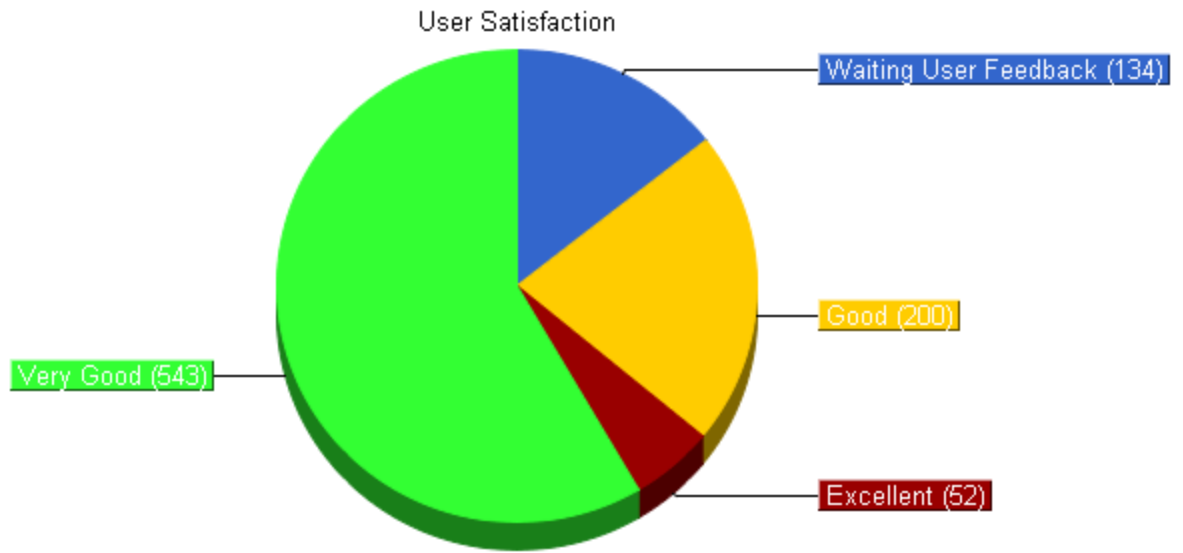
Jenis perkhidmatan *ICT Task* adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 402 tiket (43%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan *ICT*, ianya adalah kerja-kerja yang melibatkan penyelenggaraan dan pencegahan peralatan *IT* diseluruh *UTHM* . Kedua tertinggi adalah jenis perkhidmatan **Incident** iaitu sebanyak 365 tiket (39%). Manakala jenis perkhidmatan *ICT Lab Management* adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 72 tiket (8%)



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori PM (**Preventive Maintenance**) iatu 405 tiket (44%), diikuti dengan Perkakasan (**Hardware**) iaitu 119 tiket (13%) dan diikuti dengan Rangkaian (**Network**) iaitu 116 tiket (12%).



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Operation** iaitu sebanyak 290 tiket (31%), unit kedua tertinggi adalah **Network** iaitu 145 tiket (16%). Manakala **Diagnose** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 142 tiket (15%)



Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Very Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 543 tiket (58%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Good** sebanyak 200 tiket (22%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Waiting User Feedback** iaitu sebanyak 134 tiket (14%).