

## Laporan Perkhidmatan ICT - February 2013

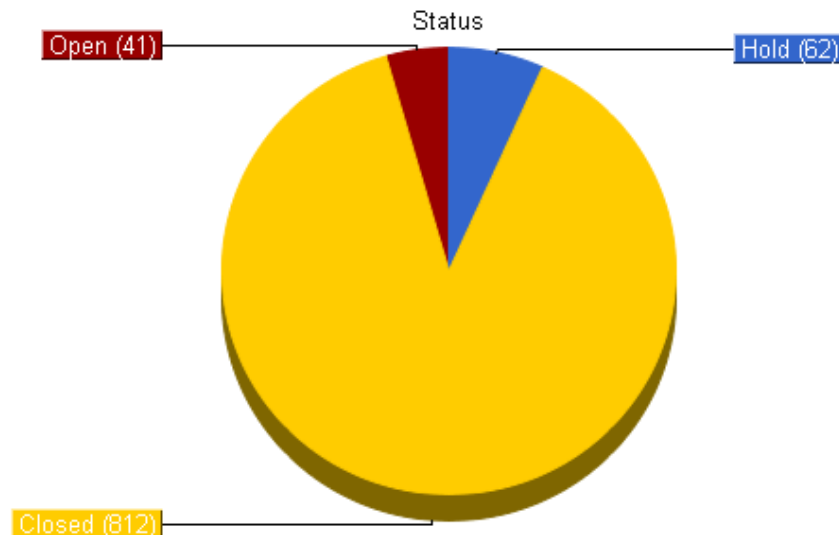
Open Tickets:	41
Hold Tickets:	62
Closed Tickets:	812
Total Tickets:	915
Past Due Tickets:	92

Tickets Issued				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
872	41	0	2	915

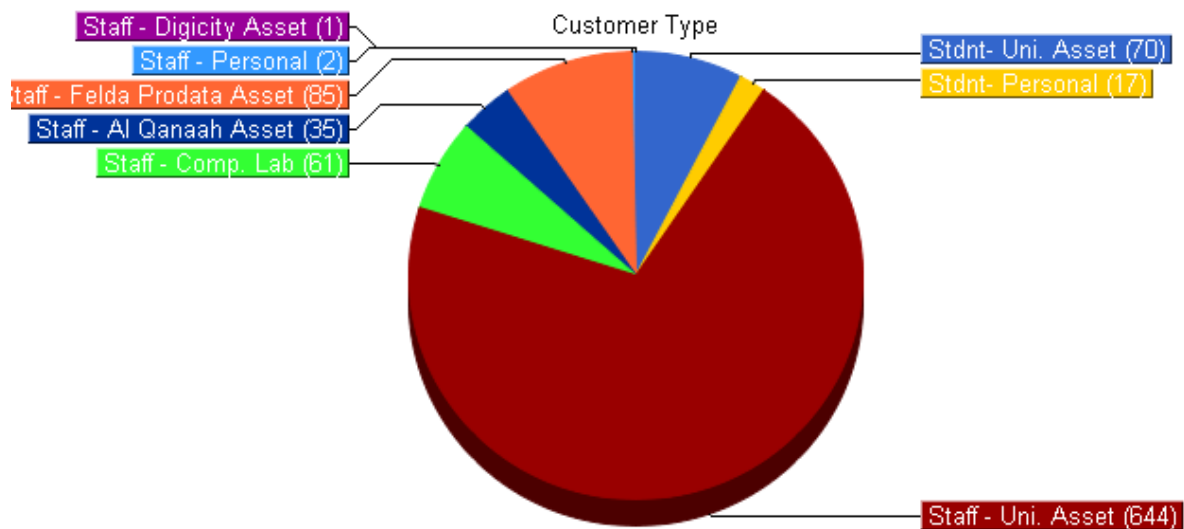
Tickets Closed				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
774	38	0	0	812

Ticket Resolution Time				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
620	125	67	0	0

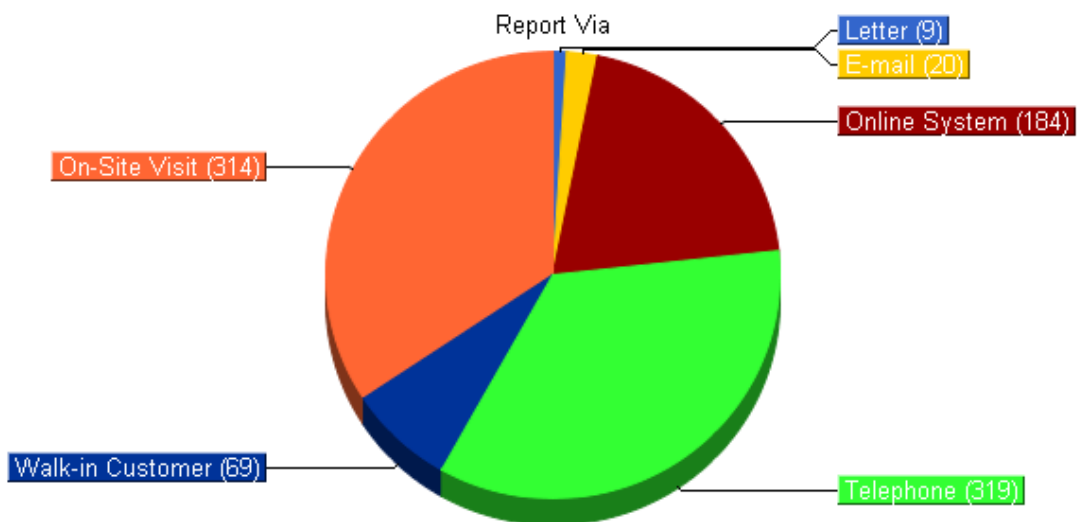
Past Due Tickets				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
12	38	42	0	0



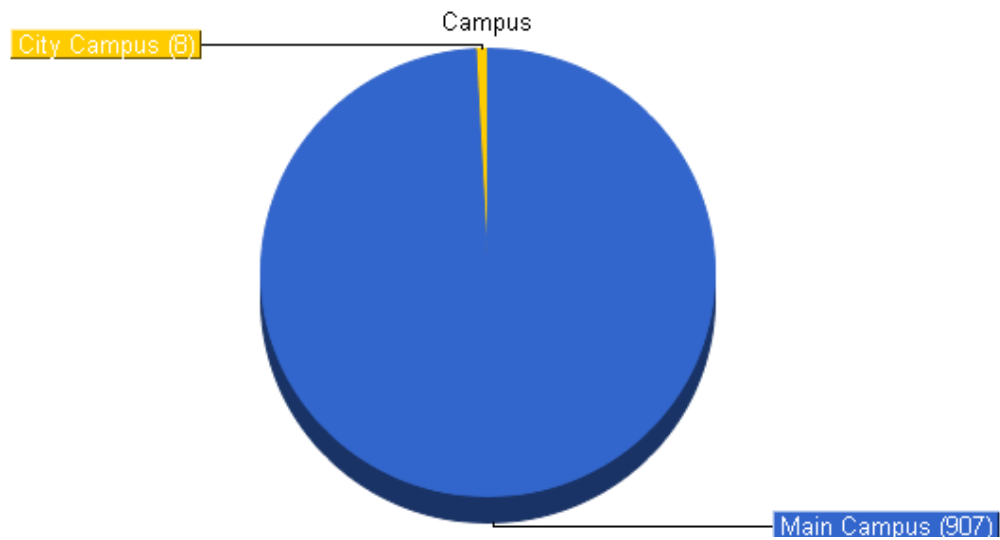
Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan Januari, **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **closed** adalah sebanyak 812 tiket (89%). Manakala **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 62 tiket (7%) dan **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 41 tiket (4%).



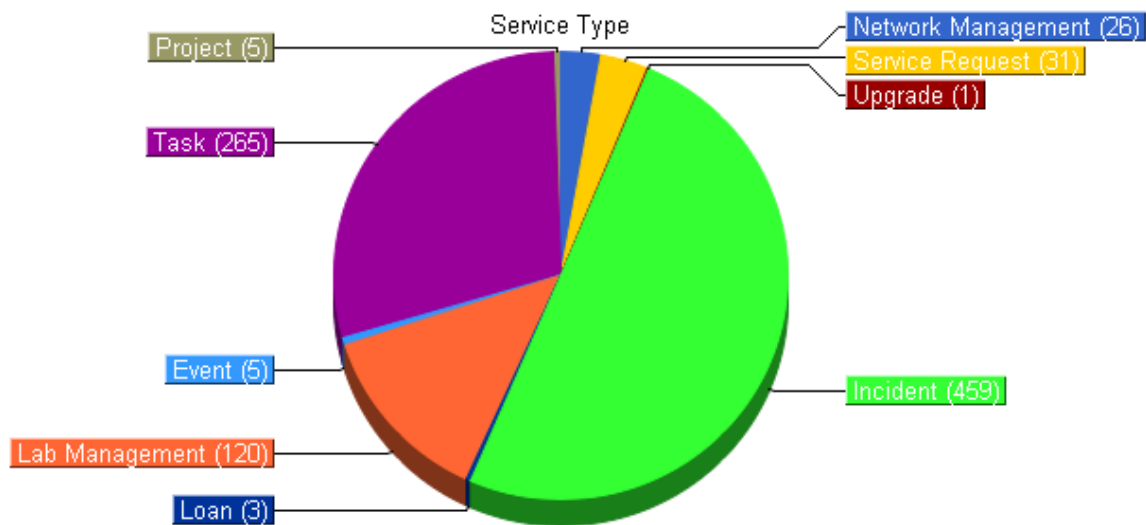
Jenis pelanggan (**Customer Type**) tertinggi yang menerima perkhidmatan *ICT* adalah daripada **Staff- Uni. Asset** iaitu sebanyak 644 tiket (70%). Kedua tertinggi adalah **Staff- Felda Prodata Asset** iaitu sebanyak 85 tiket (9%) manakala **Stdnt – Uni. Asset** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 70 tiket (8%).



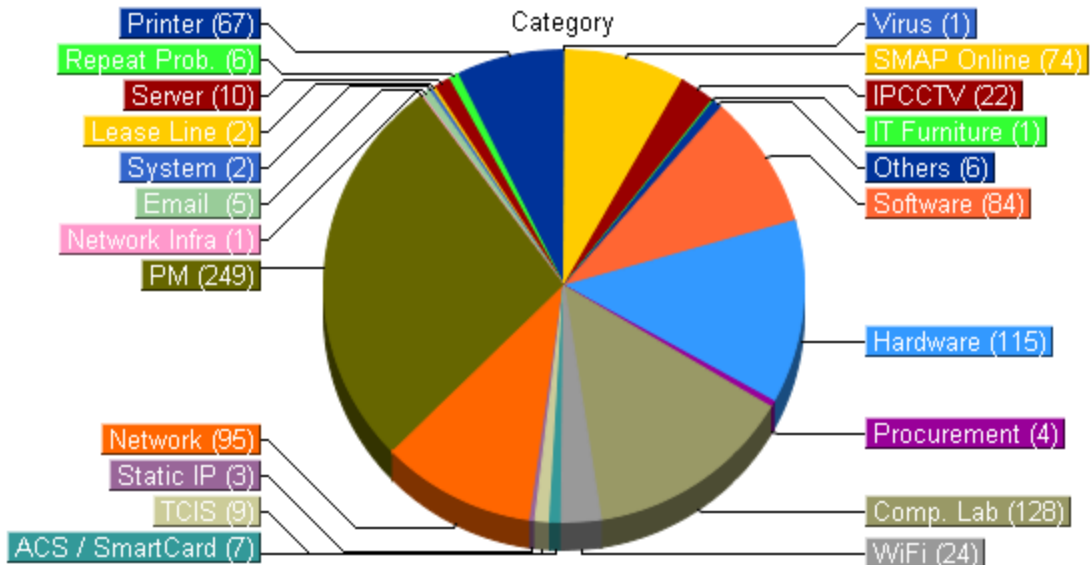
Saluran aduan perkhidmatan *ICT* (**Report Via**) tertinggi adalah melalui **Telephone** iaitu sebanyak 319 *tiket* (35%). Kedua tertinggi adalah melalui **On-site Visit Online** iaitu sebanyak 314 *tiket* (34%) ianya melibatkan kerja-kerja penyelenggaraan dan pencegahan peralatan *IT* di pejabat-pejabat dan makmal-makmal . Manakala ketiga tertinggi adalah melalui **Online System** iaitu sebanyak 184 *tiket* (20%).



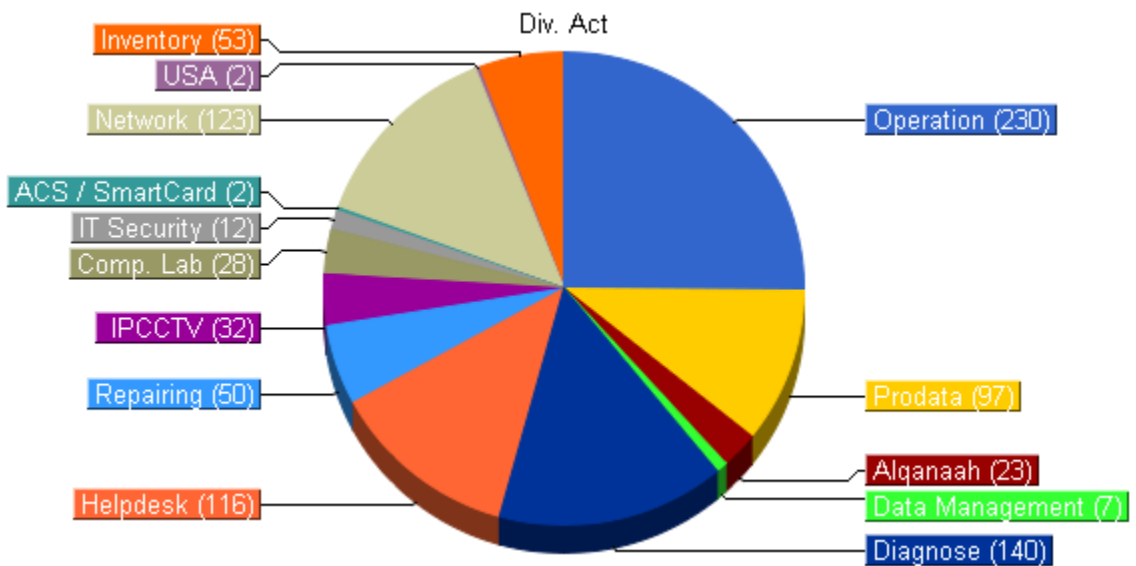
Untuk kategori Kampus (**Campus**), Kampus Utama (**Main Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* tertinggi iaitu sebanyak 907 tiket (99%). Manakala Kampus Bandar (**City Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* sebanyak 8 tiket (1%).



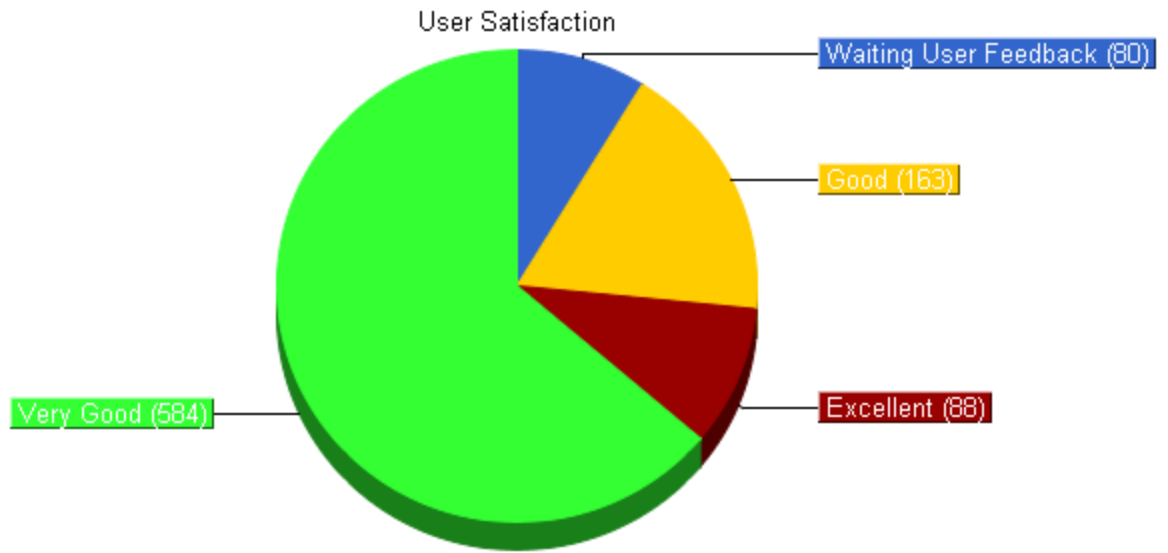
Jenis perkhidmatan *ICT* (**Incident**) adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 459 tiket (50%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan *ICT*. Kedua tertinggi adalah jenis perkhidmatan (**Task**) iaitu sebanyak 265 tiket (29%) ianya adalah kerja-kerja yang melibatkan penyelenggaraan dan pencegahan peralatan *IT* diseluruh *UTHM*. Manakala jenis perkhidmatan *ICT* (**Lab Management**) adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 120 tiket (13%)



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori PM (**Preventive Maintenance**) iatu 249 tiket (27%), diikuti dengan Makmal Komputer Gunasama PTM (**Comp. Lab**) iaitu 128 tiket (14%) dan diikuti dengan Rangkaian (**Hardware**) iaitu 115 tiket (13%).



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Operation** iaitu sebanyak 230 tiket (25%), unit kedua tertinggi adalah **Diagnose** iaitu 140 tiket (15%). Manakala **Network** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 123 tiket (13%)



Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Very Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 584 tiket (64%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Good** sebanyak 163 tiket (18%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Excellent** iaitu sebanyak 88 tiket (10%).