

Laporan Perkhidmatan ICT - March 2014

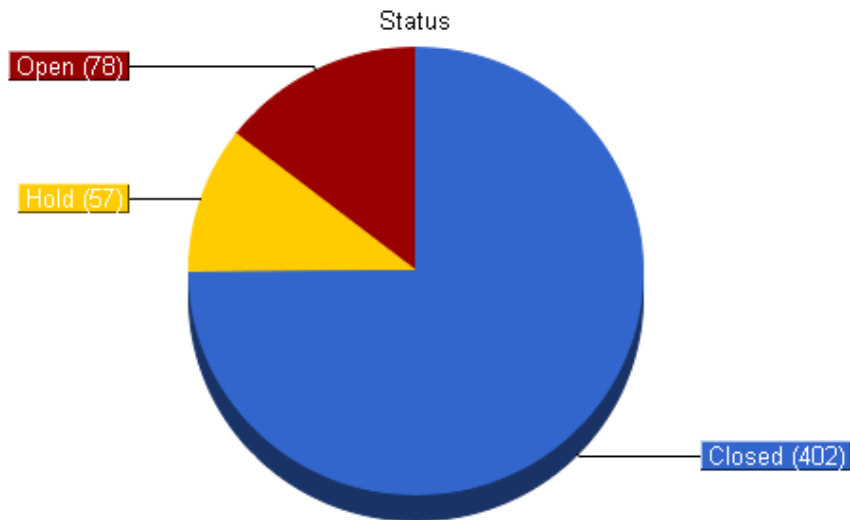
Open Tickets:	78
Hold Tickets:	57
Closed Tickets:	402
Total Tickets:	537
Past Due Tickets:	88

Tickets Issued				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
530	2	0	5	537

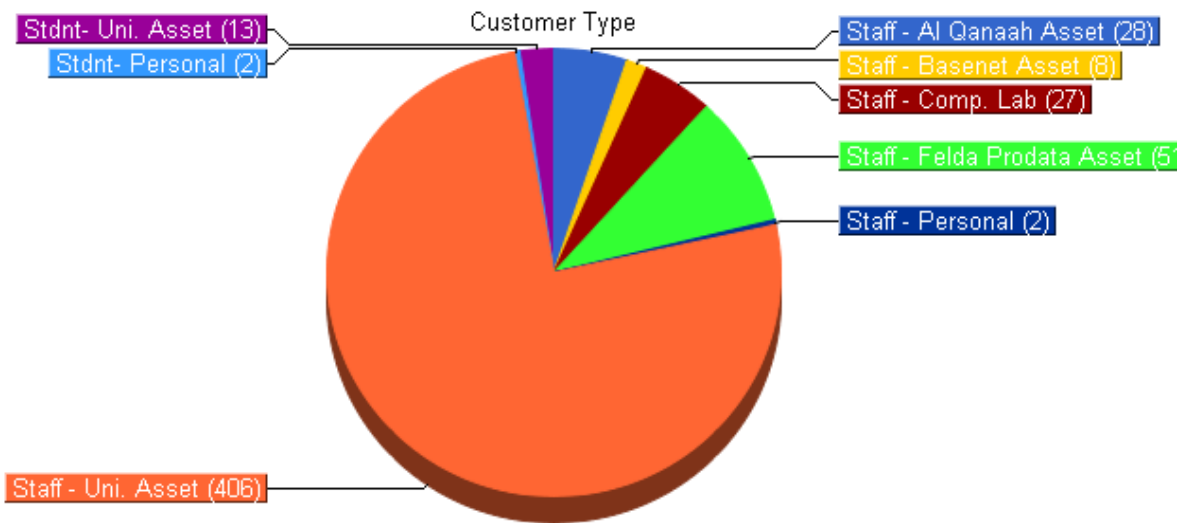
Tickets Closed				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
399	2	0	1	402

Ticket Resolution Time				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
179	125	97	0	0

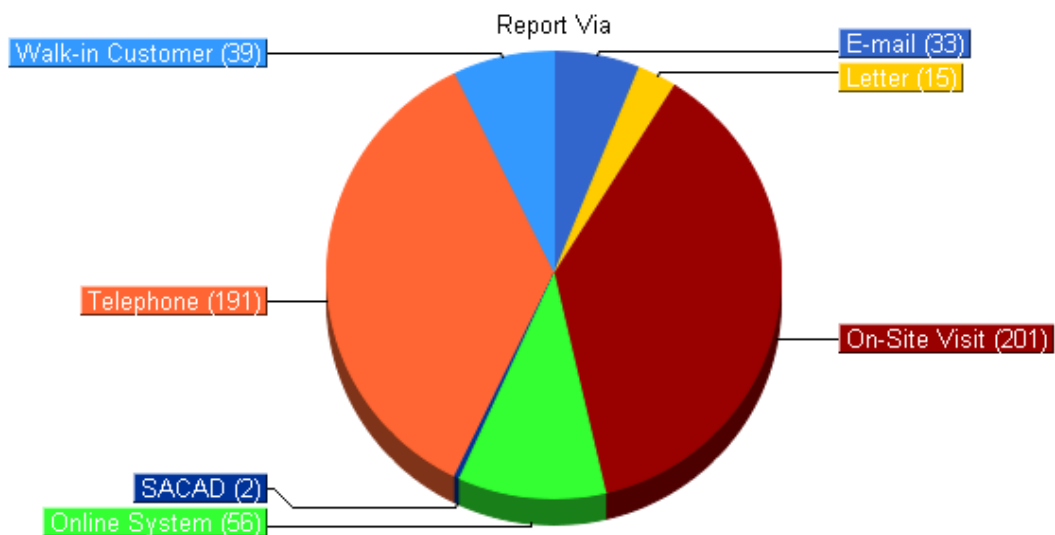
Past Due Tickets				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
14	21	53	0	0



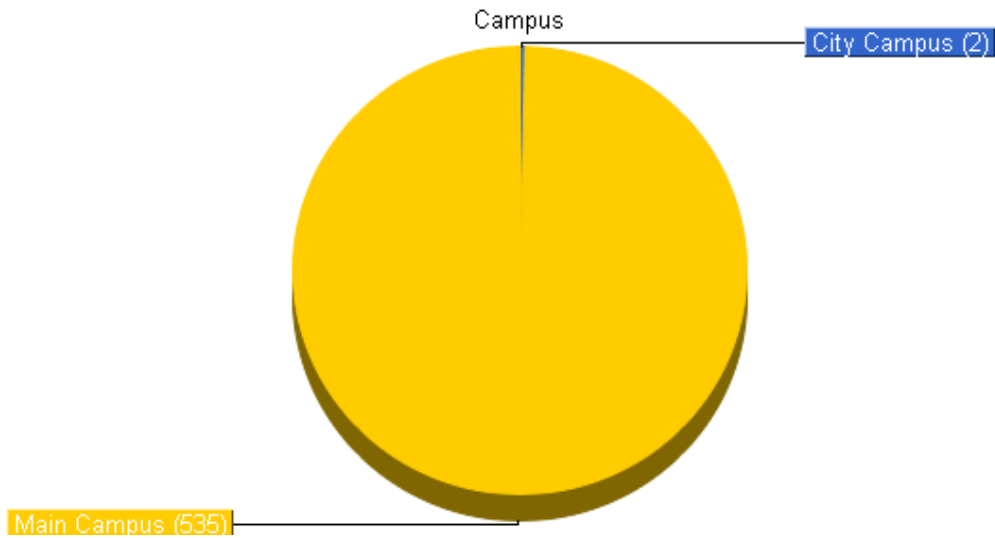
Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan Mac, **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **closed** adalah sebanyak 402 tiket (75%). Manakala **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 57 tiket (11%) dan **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 78 tiket (15%).



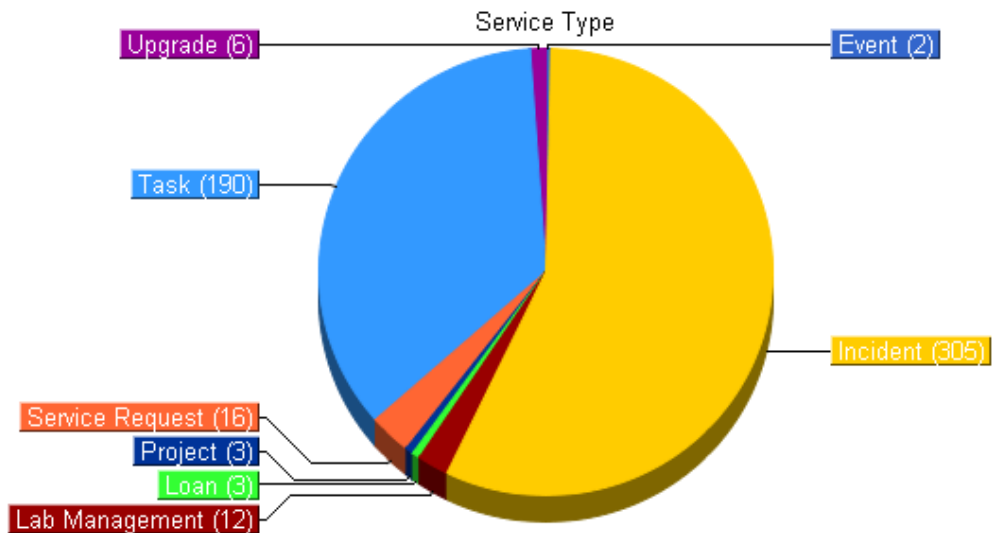
Jenis pelanggan (**Customer Type**) tertinggi yang menerima perkhidmatan *ICT* adalah daripada **Staff- Uni. Asset** iaitu sebanyak 406 tiket (76%). Kedua tertinggi adalah **Staff-Felda Prodata Asset** iaitu sebanyak 51 tiket (9%) manakala **Staff-Al-Qanaah Asset** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 28 tiket (5%).



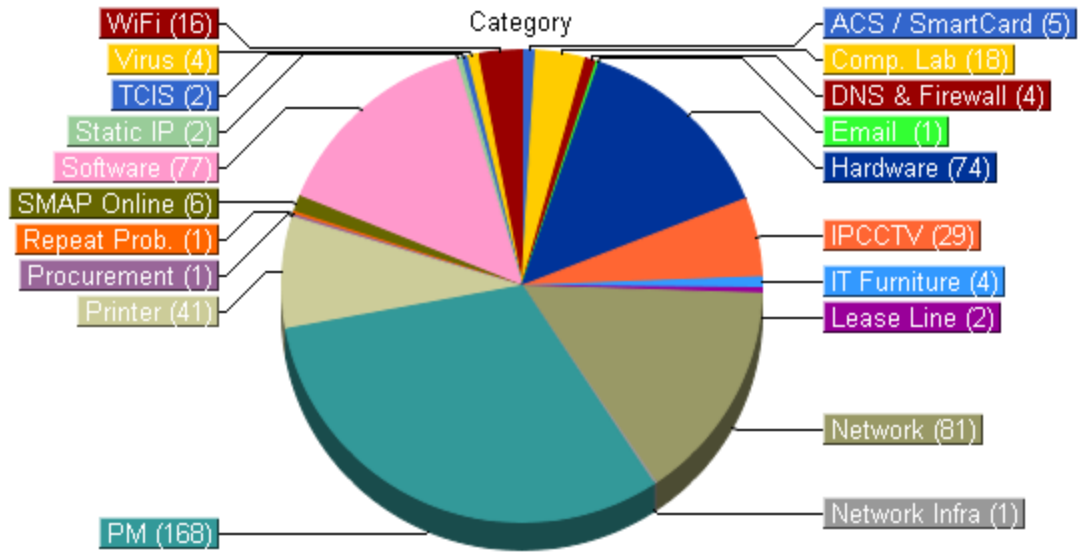
Saluran aduan perkhidmatan *ICT* (**Report Via**) tertinggi adalah melalui **On-site Visit** iaitu sebanyak 201 tiket (37%) ianya melibatkan kerja-kerja penyelenggaraan dan pencegahan peralatan *IT* di pejabat-pejabat dan makmal-makmal. Kedua tertinggi adalah melalui **Telephone** iaitu sebanyak 191 tiket (36%). Manakala ketiga tertinggi adalah melalui **Online System** iaitu sebanyak 56 tiket (10%).



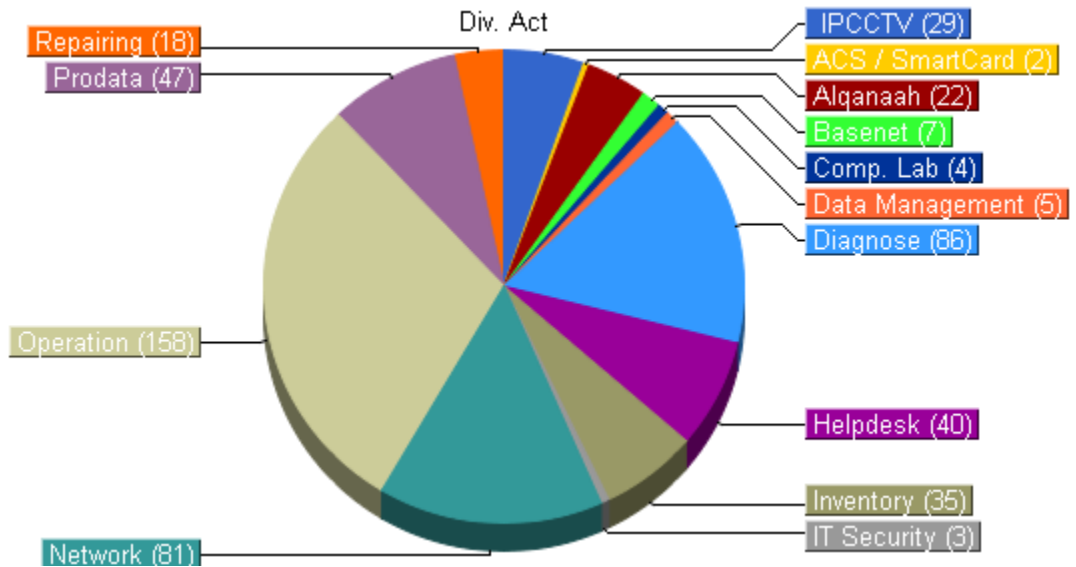
Untuk kategori Kampus (**Campus**), Kampus Utama (**Main Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* tertinggi iaitu sebanyak 535 tiket (99.63%). Manakala Kampus Bandar (**City Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* sebanyak 2 tiket (0.37%) dan tiada aduan kerosakan IT dilaporkan dari Kampus Pagoh (Pagoh Campus), Kluang Campus dan UBC Bangi.



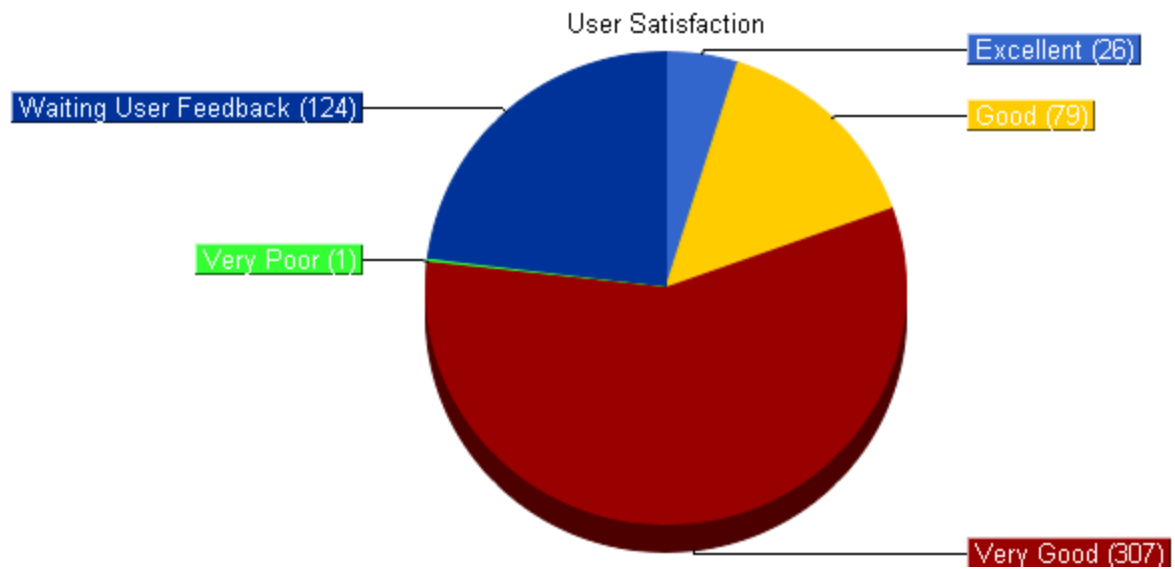
Jenis perkhidmatan *ICT* (**Incident**) adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 305 tiket (57%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan *ICT*. Kedua tertinggi adalah jenis perkhidmatan (**Task**) iaitu sebanyak 190 tiket (35%) ianya adalah kerja-kerja yang melibatkan penyelenggaraan dan pencegahan peralatan *IT* diseluruh *UTHM*. Manakala jenis perkhidmatan *ICT* (**Service Request**) adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 16 tiket (3%)



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori PM (**Preventive Maintenance**) iatu 168 tiket (31%), diikuti dengan Rangkaian (**Network**) iaitu 81 tiket (15%) manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah Perisian (**Software**) 77 tiket (14%).



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Operation** iaitu sebanyak 158 tiket (29%), unit kedua tertinggi adalah **Diagnose** iaitu 86 tiket (16%). Manakala **Network** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 81 tiket (15%)



Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Very Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 307 tiket (57%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Good** sebanyak 79 tiket (15%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Excellent** iaitu sebanyak 26 tiket (5%).