

Laporan Perkhidmatan ICT – April 2015

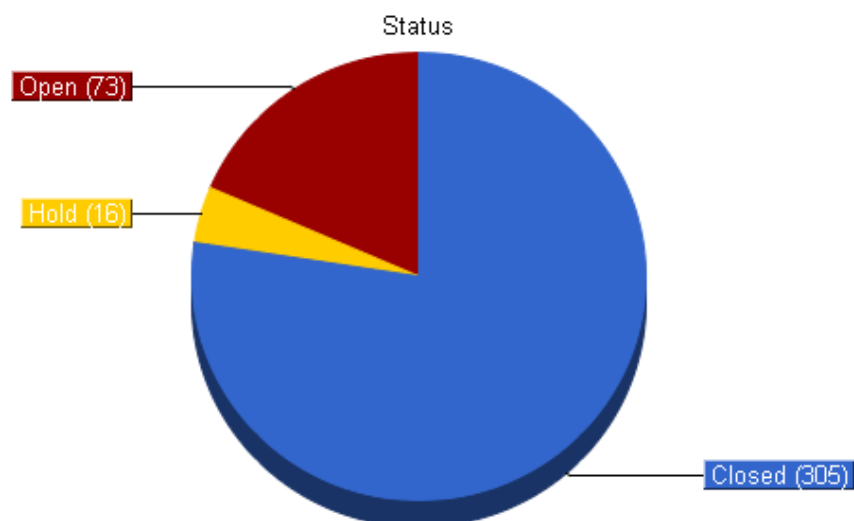
Open Tickets:	73
Hold Tickets:	16
Closed Tickets:	305
Total Tickets:	394
Past Due Tickets:	80

Tickets Issued				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
260	125	0	9	394

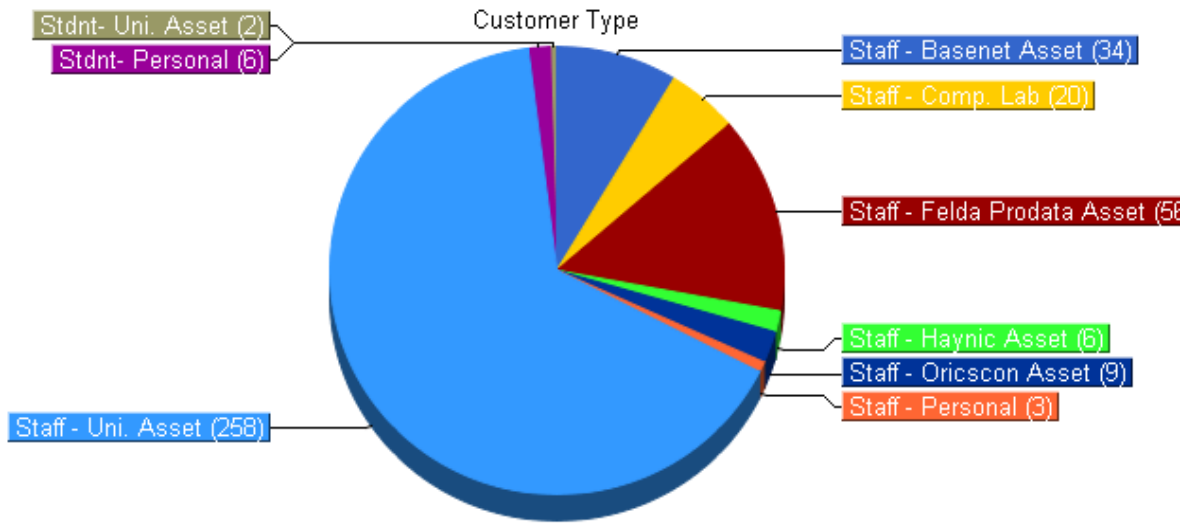
Tickets Closed				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
193	107	0	5	305

Ticket Resolution Time				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
174	81	42	3	0

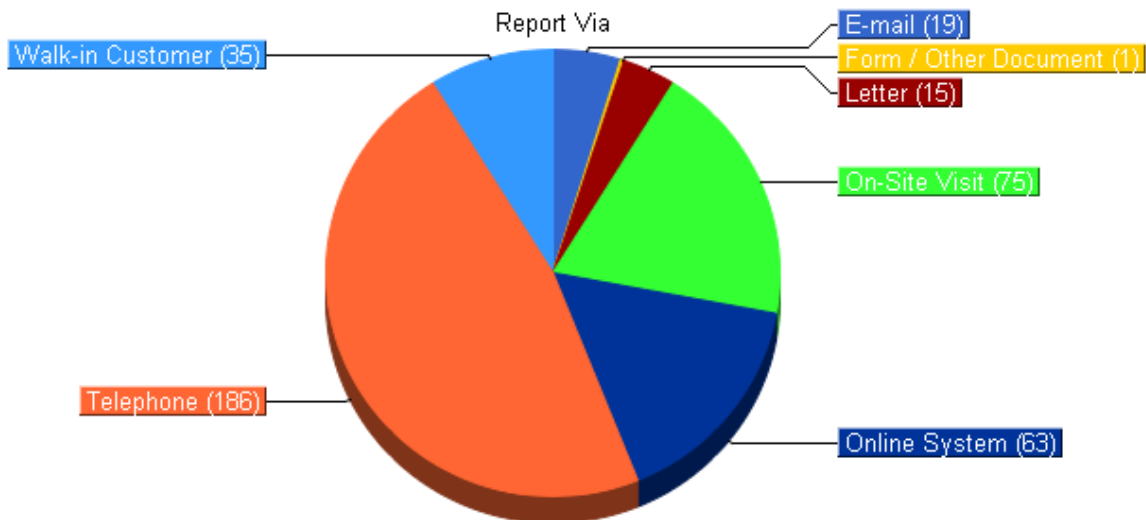
Past Due Tickets				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
1	15	58	3	3



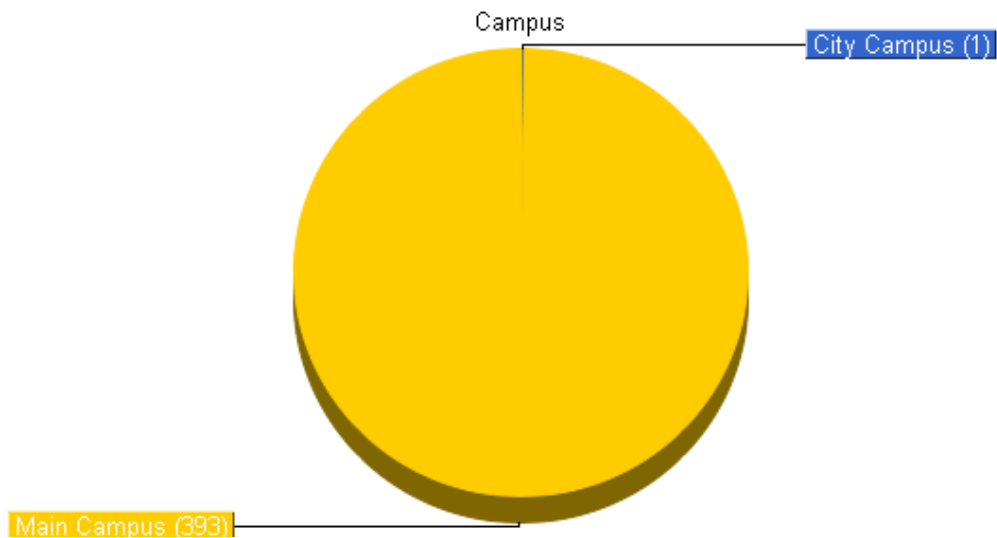
Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan April 2015, (**status**) laporan perkhidmatan *ICT* **closed** adalah sebanyak 305 tiket (77%). Manakala **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 73 tiket (19%) dan **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 16 tiket (4%).



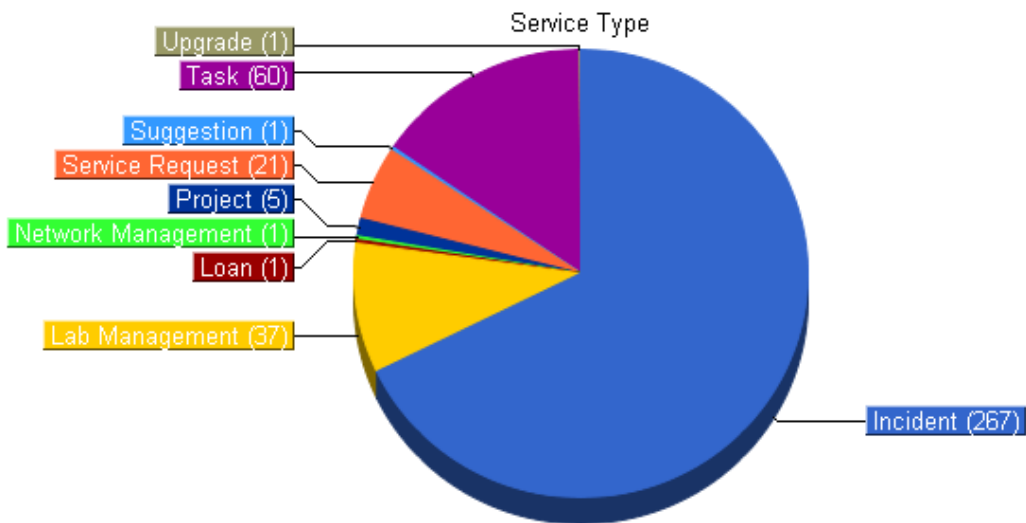
Jenis pelanggan (**Customer Type**) tertinggi yang menerima perkhidmatan *ICT* adalah daripada **Staff- Uni. Asset** iaitu sebanyak 258 tiket (65%). Kedua tertinggi adalah **Staff-Felda Prodata Asset** iaitu sebanyak 56 tiket (14%) manakala **Staff-Basenet Asset** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 34 tiket (9%).



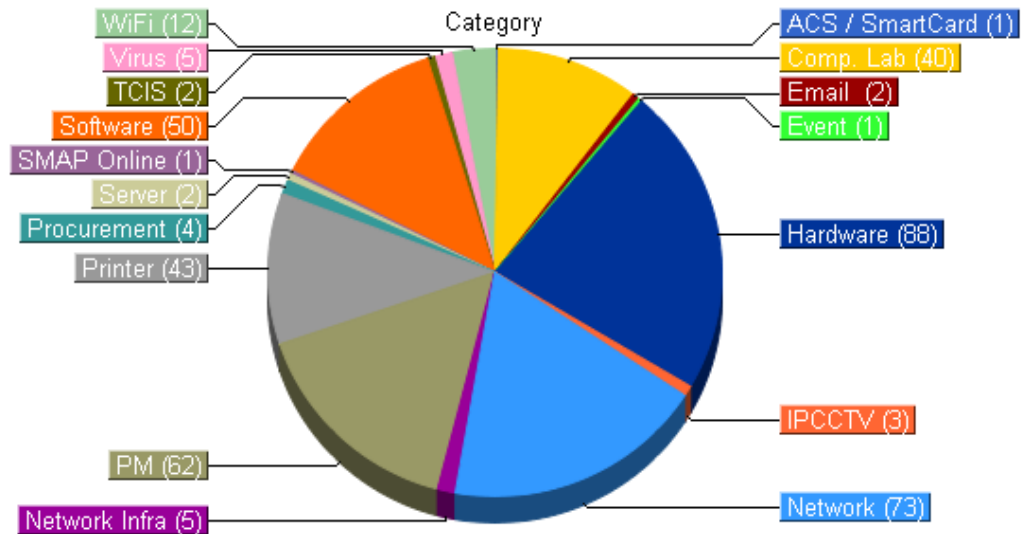
Saluran aduan perkhidmatan *ICT* (**Report Via**) tertinggi adalah melalui **Telephone** iaitu sebanyak 186 tiket (47%). Kedua tertinggi adalah melalui **On-Site Visit** iaitu sebanyak 75 tiket (19%). Manakala ketiga tertinggi adalah melalui iaitu **Online System** sebanyak 63 tiket (16%).



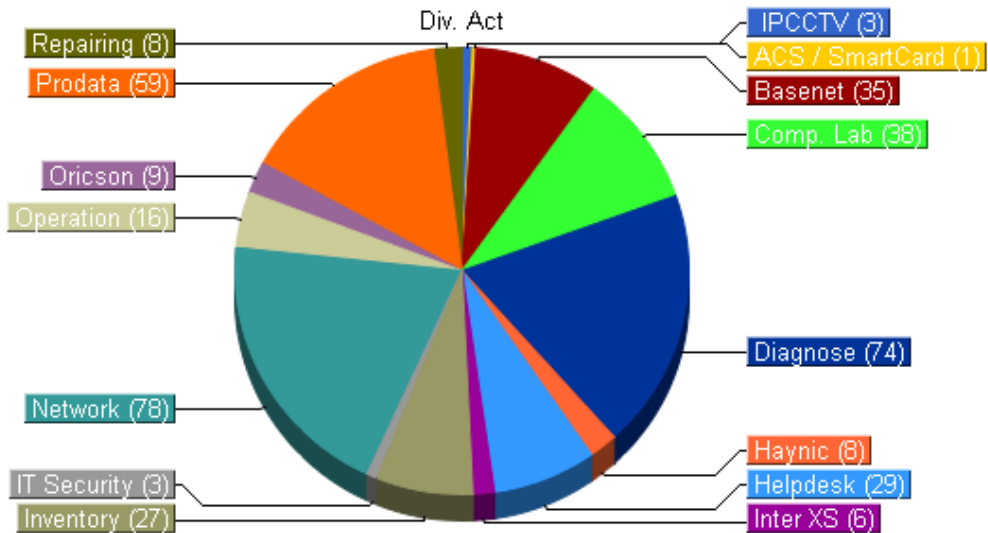
Kampus Utama (**Main Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* tertinggi iaitu sebanyak 393 tiket (100%). Kedua tertinggi adalah Kampus Bandar (**City Campus**) iaitu sebanyak 1 tiket (0%).



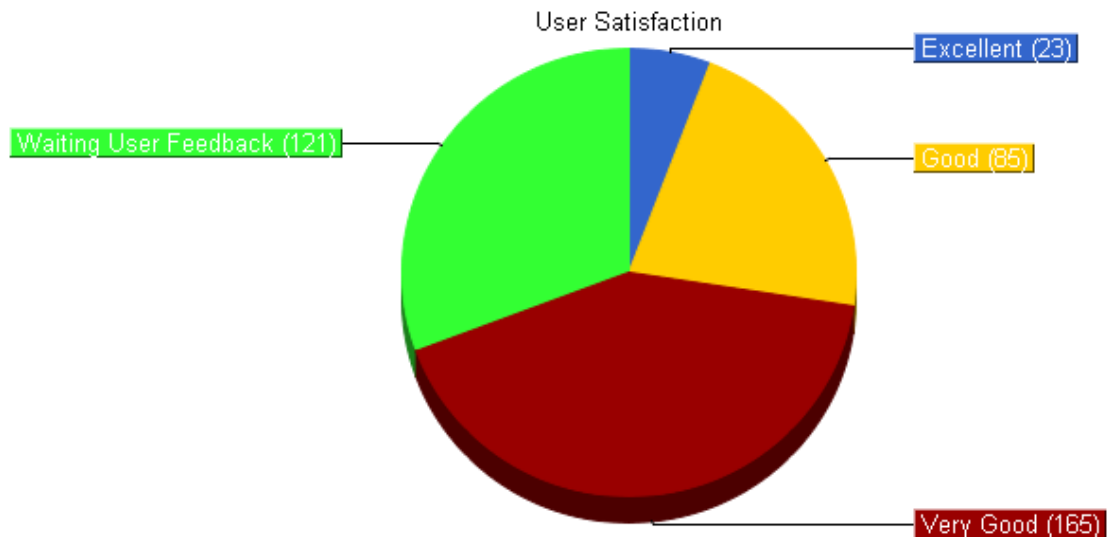
Jenis perkhidmatan *ICT* (**Incident**) adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 267 tiket (68%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan *ICT*. Kedua tertinggi adalah jenis perkhidmatan (**Task**) iaitu sebanyak 60 tiket (15%), ianya adalah kerja-kerja yang melibatkan penyelenggaraan dan pencegahan peralatan *IT* diseluruh *UTHM*. Manakala jenis perkhidmatan *ICT* (**Lab Management**) adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 37 tiket (9%).



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori perkakasan (**Hardware**) iaitu 88 tiket (22%), diikuti dengan rangkaian (**Network**) iaitu 73 tiket (19%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah penyelenggaraan berkala (**Preventive Maintenance**) 62 tiket (16%).



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Network** iaitu sebanyak 78 tiket (20%), unit kedua tertinggi adalah **Diagnose** iaitu 74 tiket (19%). Manakala **Prodata** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 59 tiket (15%)



Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Very Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 165 tiket (42%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Waiting User Feedback** sebanyak 121 tiket (31%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Good** iaitu sebanyak 85 tiket (22%).