

## Laporan Perkhidmatan ICT – February 2015

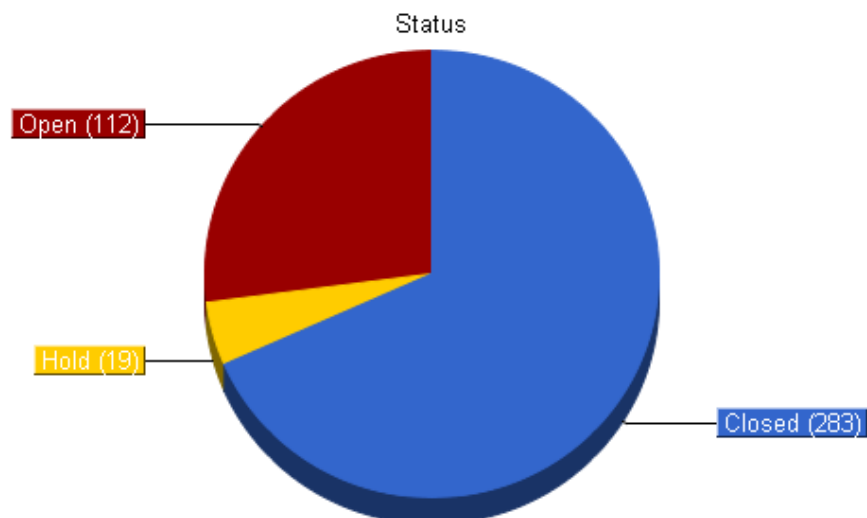
<b>Open Tickets:</b>	112
<b>Hold Tickets:</b>	19
<b>Closed Tickets:</b>	283
<b>Total Tickets:</b>	414
<b>Past Due Tickets:</b>	77

Tickets Issued				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
409	0	0	5	414

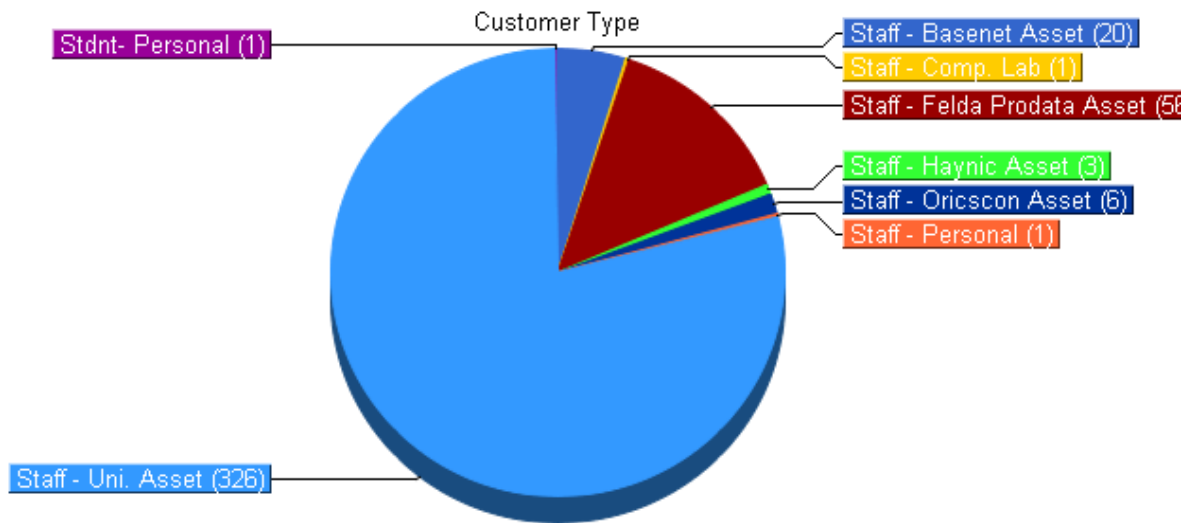
Tickets Closed				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
280	0	0	3	283

Ticket Resolution Time				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
157	64	59	0	0

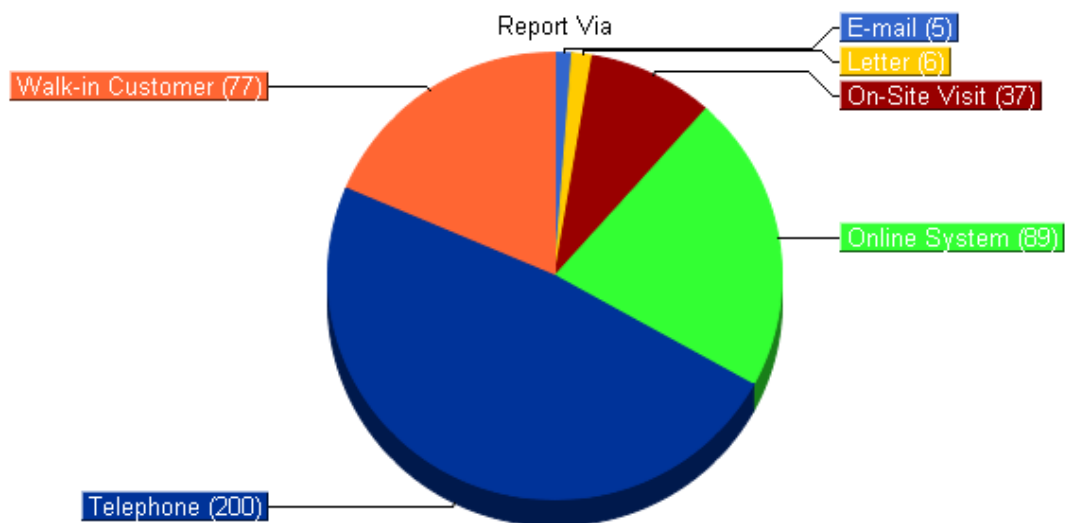
Past Due Tickets				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
16	13	47	0	1



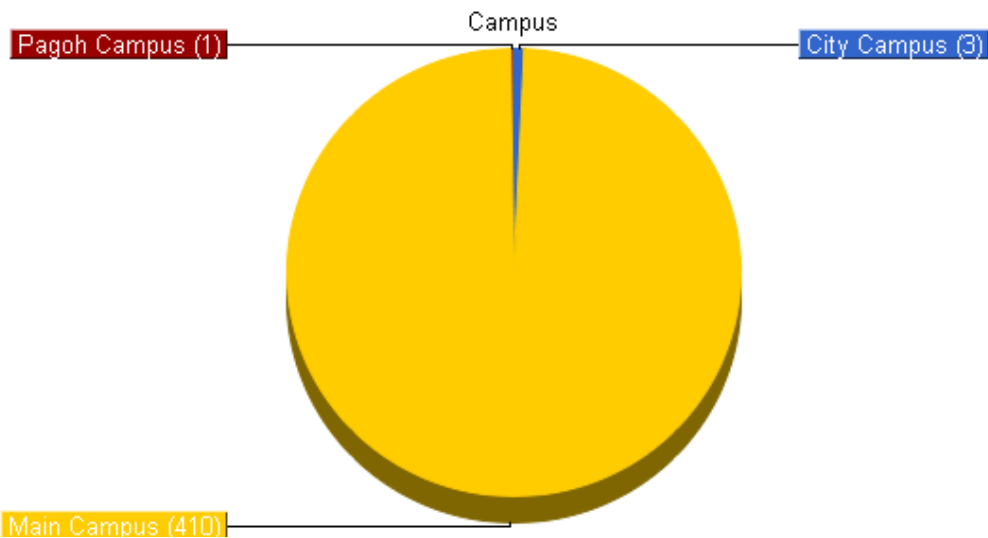
Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan ICT untuk bulan Febuari 2015, (**status**) laporan perkhidmatan ICT **closed** adalah sebanyak 283 tiket (68%). Manakala **status** laporan perkhidmatan ICT yang **open** adalah sebanyak 112 tiket (27%) dan **status** laporan perkhidmatan ICT yang **hold** adalah sebanyak 19 tiket (5%).



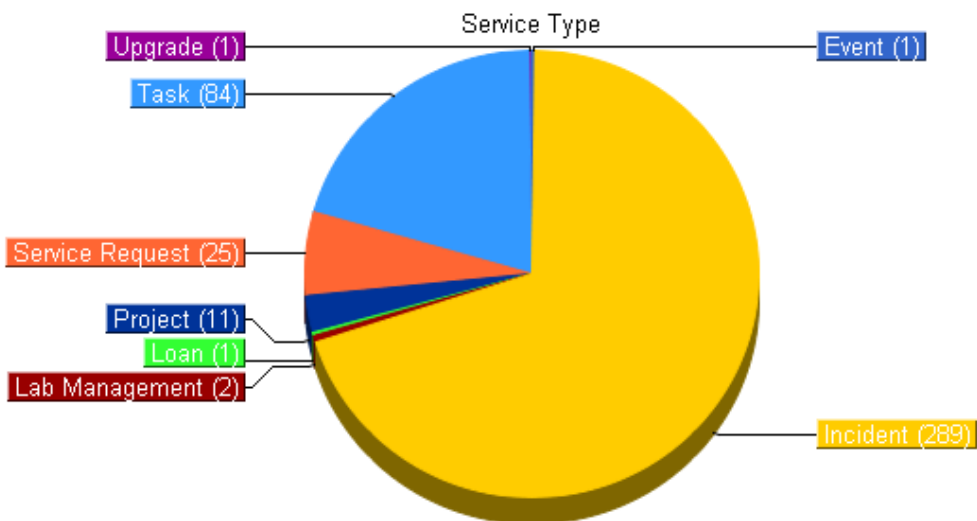
Jenis pelanggan (**Customer Type**) tertinggi yang menerima perkhidmatan *ICT* adalah daripada **Staff-Uni. Asset** iaitu sebanyak 326 tiket (79%). Kedua tertinggi adalah **Staff-Felda Prodata Asset** iaitu sebanyak 56 tiket (14%) manakala **Staff-Basenet Asset** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 20 tiket (5%).



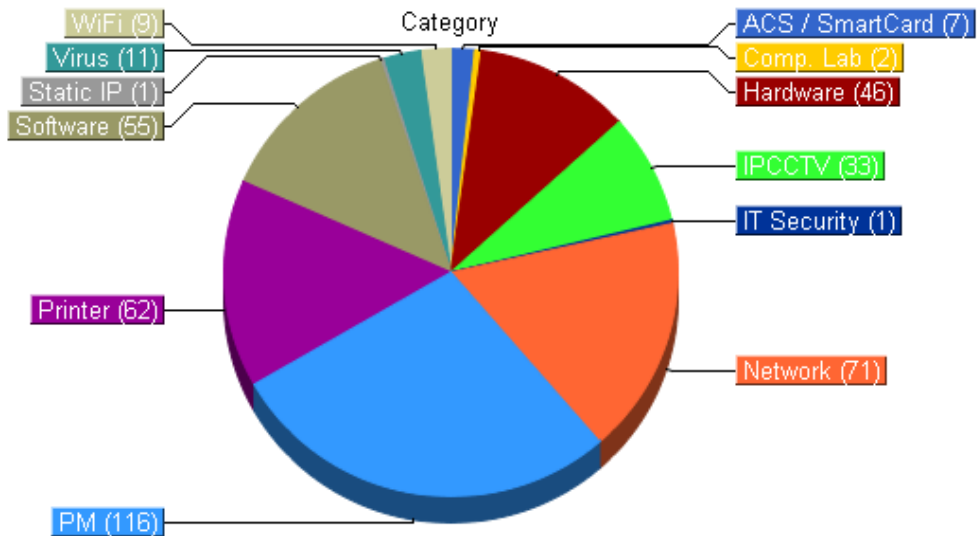
Saluran aduan perkhidmatan *ICT* (**Report Via**) tertinggi adalah melalui **Telephone** iaitu sebanyak 200 tiket (48%). Kedua tertinggi adalah melalui **Online System** iaitu sebanyak 89 tiket (21%). Manakala ketiga tertinggi adalah melalui **Walk-in Customer** iaitu sebanyak 77 tiket (19%).



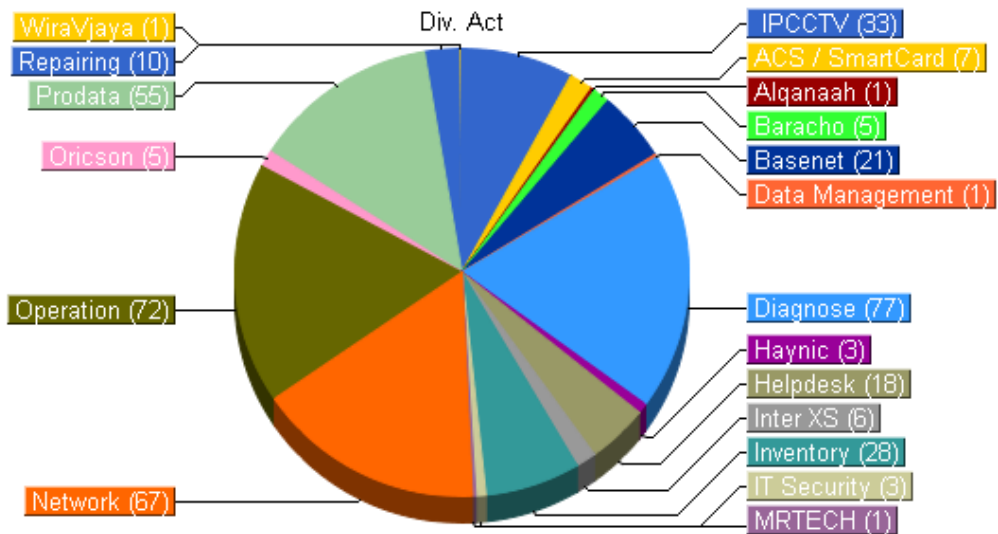
Kampus Utama (**Main Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* tertinggi iaitu sebanyak 410 tiket (99%). Kedua tertinggi adalah Kampus Bandar (**City Campus**) iaitu sebanyak 3 tiket (1%).



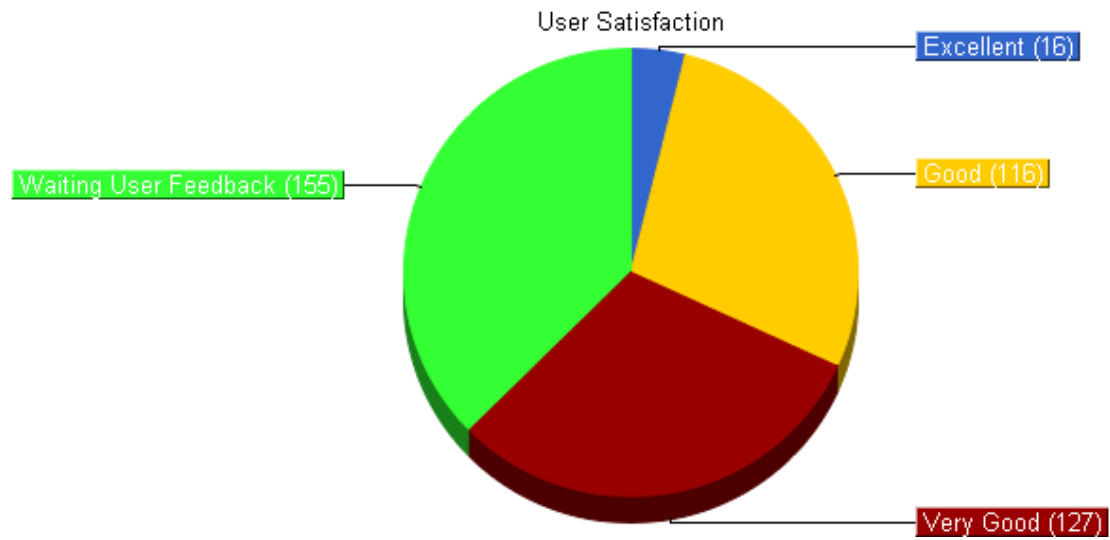
Jenis perkhidmatan *ICT* (**Incident**) adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 289 tiket (70%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan *ICT*. Kedua tertinggi adalah jenis perkhidmatan (**Task**) iaitu sebanyak 84 tiket (20%), ianya adalah kerja-kerja yang melibatkan penyelenggaraan dan pencegahan peralatan *IT* diseluruh *UTHM*. Manakala jenis perkhidmatan *ICT* (**Services Request**) adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 25 tiket (6%).



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori PM (**Preventive Maintenance**) iatu 116 tiket (28%), diikuti dengan rangkaian (**Network**) iaitu 71 tiket (17%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah perkakasan (**Printer**) 62 tiket (15%).



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Diagnose** iaitu sebanyak 77 tiket (19%), unit kedua tertinggi adalah **Operation** iaitu 72 tiket (17%). Manakala **Network** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 67 tiket (16%)



Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Waiting User Feedback** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 155 tiket (37%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Very Good** sebanyak 127 tiket (31%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Good** iaitu sebanyak 116 tiket (28%).