

Laporan Perkhidmatan ICT – Julai 2015

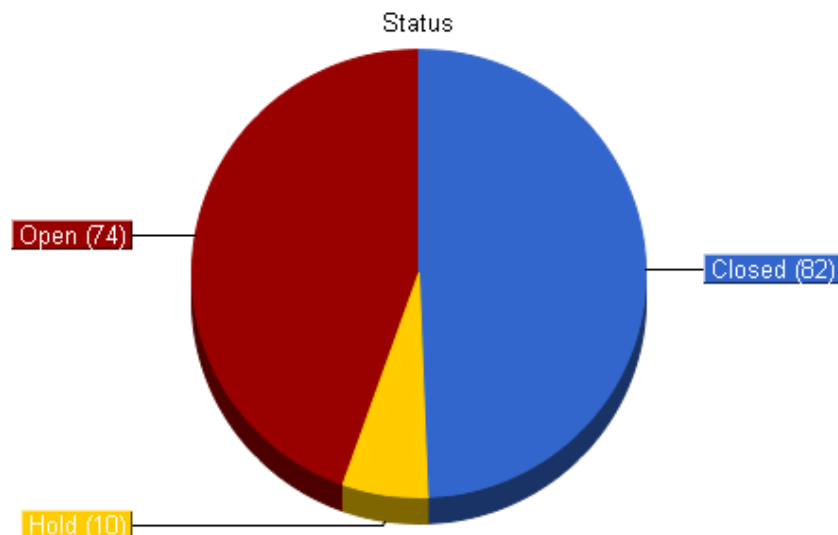
Open Tickets:	74
Hold Tickets:	10
Closed Tickets:	82
Total Tickets:	166
Past Due Tickets:	75

Tickets Issued				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
151	15	0	0	166

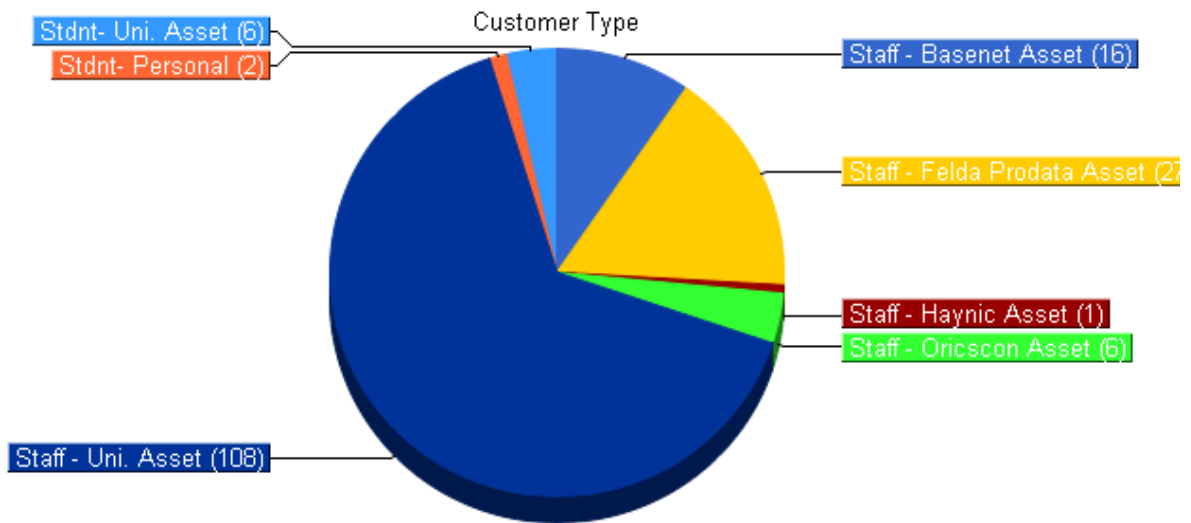
Tickets Closed				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
70	12	0	0	82

Ticket Resolution Time				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
41	32	9	0	0

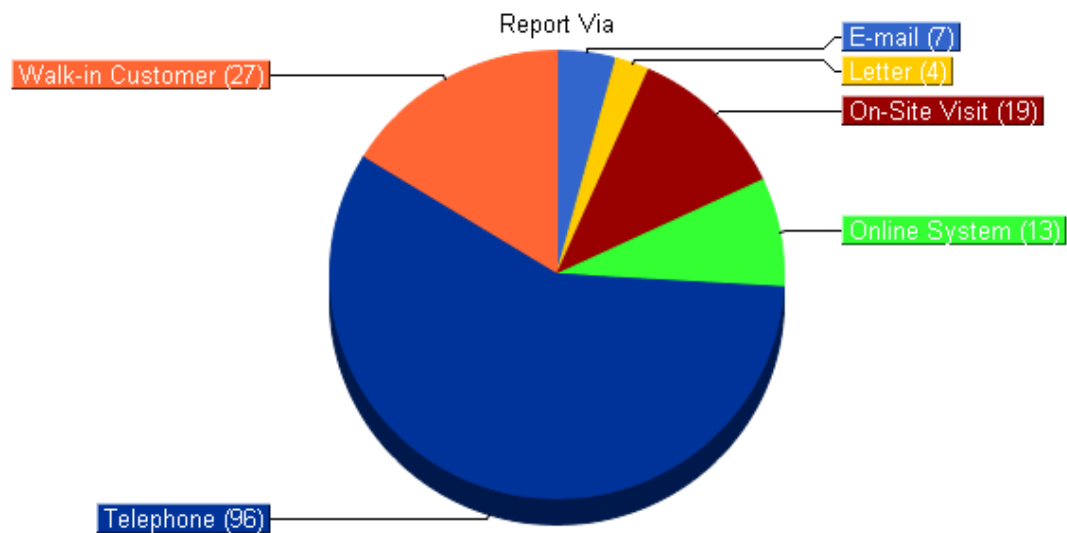
Past Due Tickets				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
21	29	25	0	0



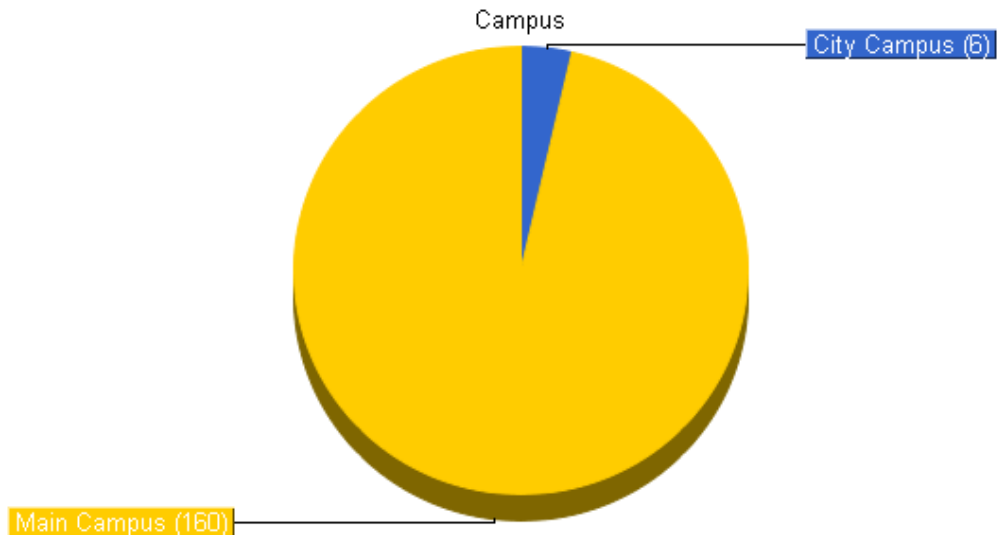
Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan Julai 2015, (**status**) laporan perkhidmatan *ICT* **closed** adalah sebanyak 82 tiket (49%). Manakala **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 74 tiket (45%) dan **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 10 tiket (6%).



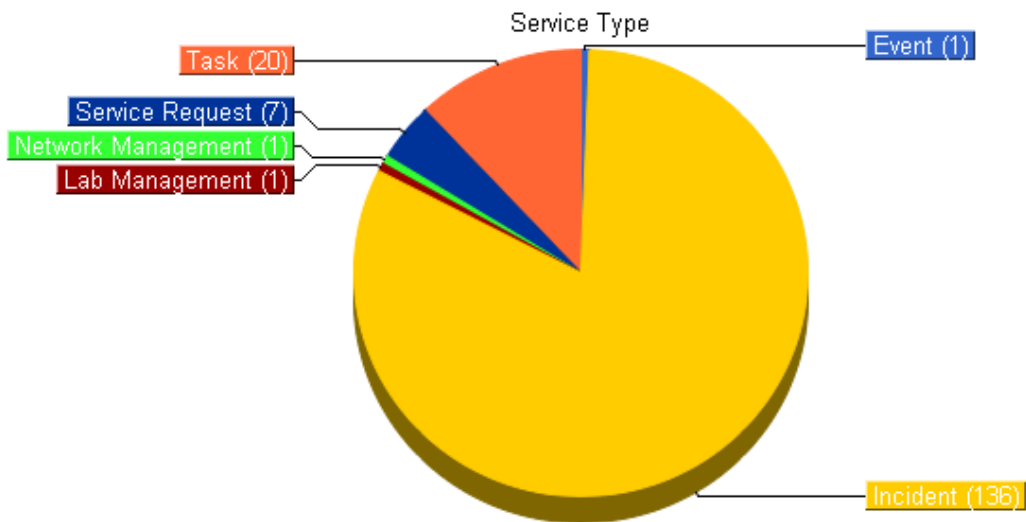
Jenis pelanggan (**Customer Type**) tertinggi yang menerima perkhidmatan *ICT* adalah daripada **Staff- Uni. Asset** iaitu sebanyak 108 tiket (65%). Kedua tertinggi adalah **Staff-Felda Prodata Asset** iaitu sebanyak 27 tiket (16%) manakala **Staff –Basenet Asset** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 16 tiket (10%).



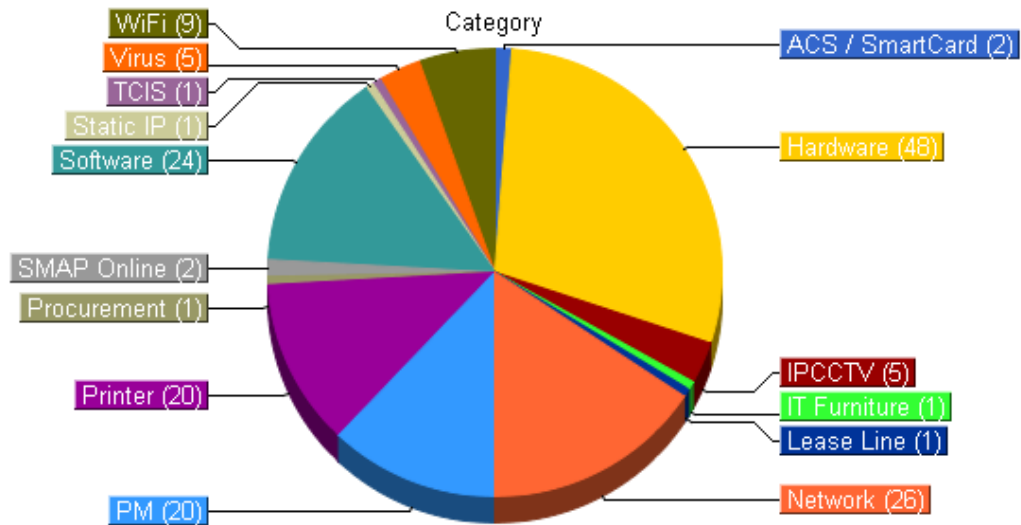
Saluran aduan perkhidmatan *ICT* (**Report Via**) tertinggi adalah melalui **Telephone** iaitu sebanyak 96 tiket (58%). Kedua tertinggi adalah melalui **Walk-in Customer** iaitu sebanyak 27 tiket (16%). Manakala ketiga tertinggi adalah melalui iaitu **On-Site Visit** sebanyak 19 tiket (11%).



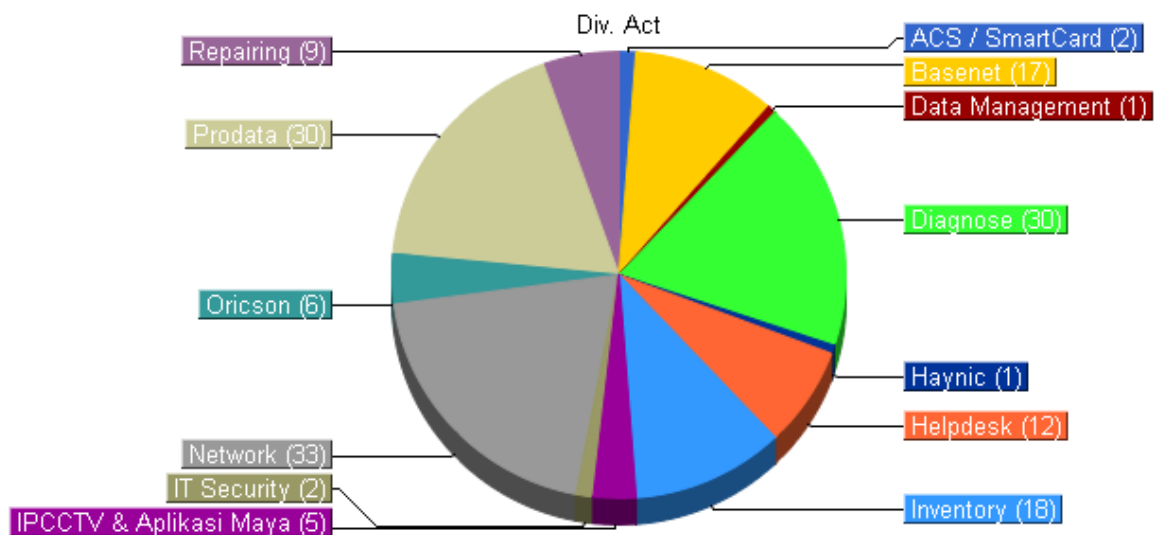
Kampus Utama (**Main Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* tertinggi iaitu sebanyak 160 tiket (96%). Kedua tertinggi adalah Kampus Bandar (**City Campus**) iaitu sebanyak 6 tiket (4%).



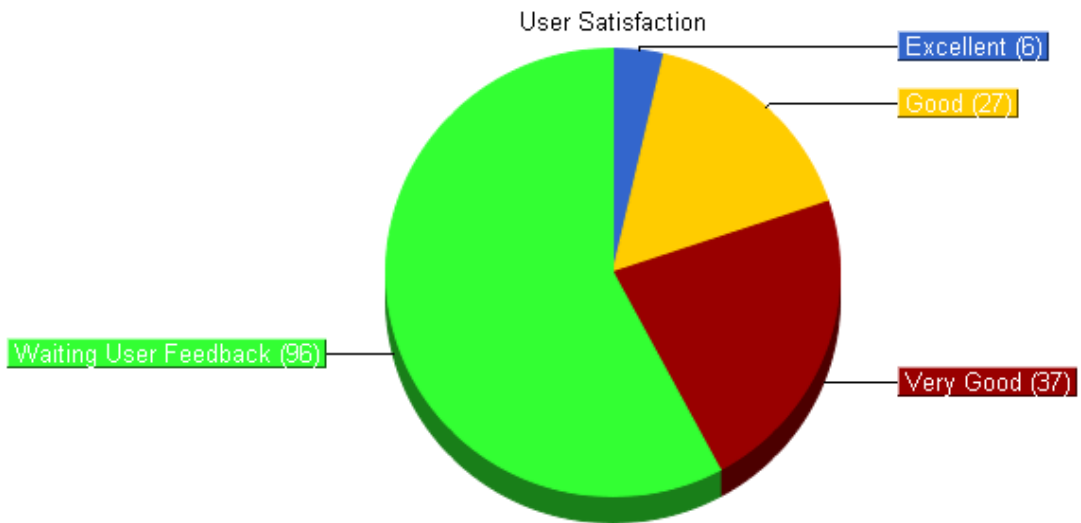
Jenis perkhidmatan *ICT* (**Incident**) adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 136 tiket (82%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan *ICT*. Kedua tertinggi adalah jenis perkhidmatan (**Task**) iaitu sebanyak 20 tiket (12%), ianya adalah kerja-kerja yang melibatkan penyelenggaraan dan pencegahan peralatan *IT* diseluruh *UTHM*. Manakala jenis perkhidmatan *ICT* (**Service Request**) adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 7 tiket (4%).



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori perkakasan (**Hardware**) iaitu 48 tiket (29%), diikuti dengan rangkaian (**Network**) iaitu 26 tiket (16%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah perisian (**Software**) iaitu 24 tiket (14%).



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Network** iaitu sebanyak 33 tiket (20%), unit kedua tertinggi adalah **Diagnose & Prodata** iaitu 30 tiket (18%). Manakala **Inventori** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 18 tiket (11%)



Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Waiting User Feedback** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 96 tiket (58%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Very Good** sebanyak 37 tiket (22%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Good** iaitu sebanyak 27 tiket (16%).