

## Laporan Perkhidmatan ICT - Januari 2015

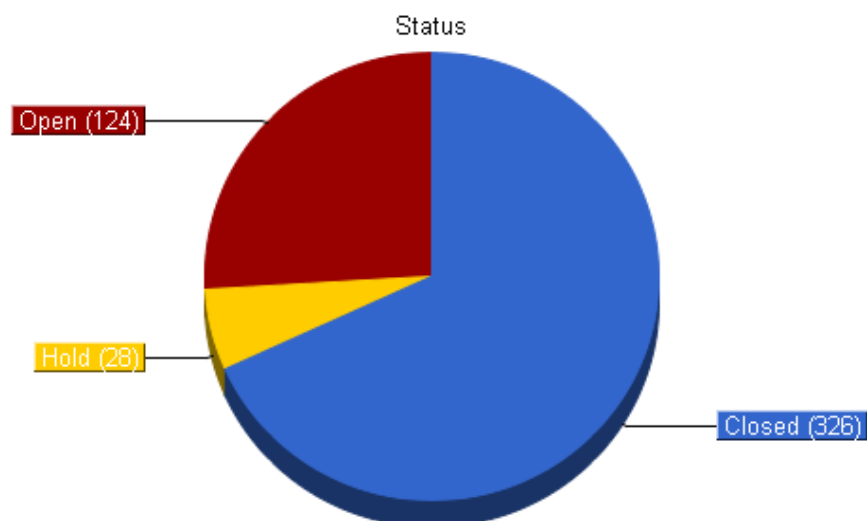
<b>Open Tickets:</b>	124
<b>Hold Tickets:</b>	28
<b>Closed Tickets:</b>	326
<b>Total Tickets:</b>	478
<b>Past Due Tickets:</b>	132

Tickets Issued				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
442	15	4	17	478

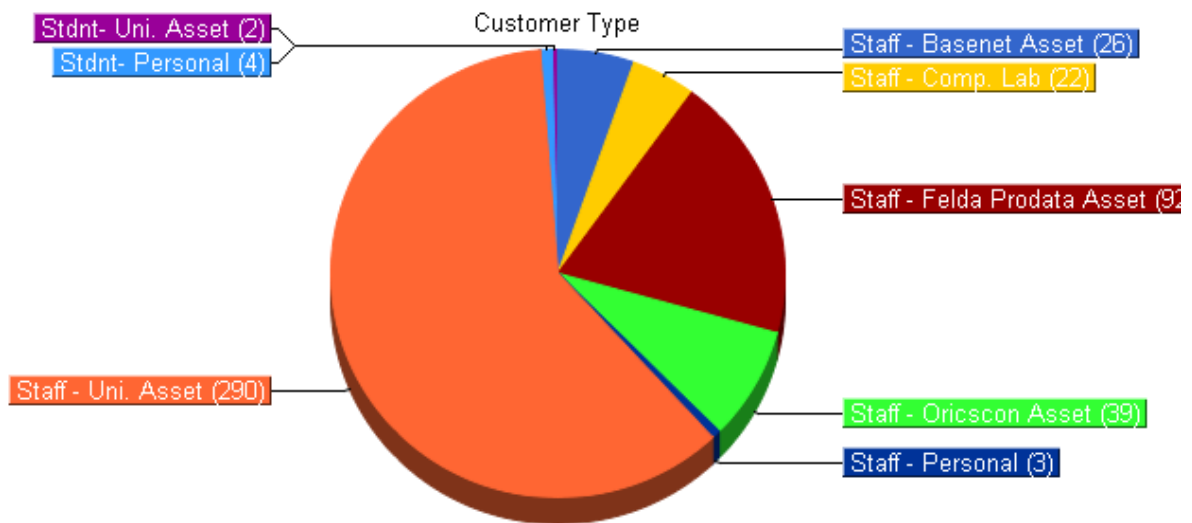
Tickets Closed				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
311	14	0	1	326

Ticket Resolution Time				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
147	125	52	1	0

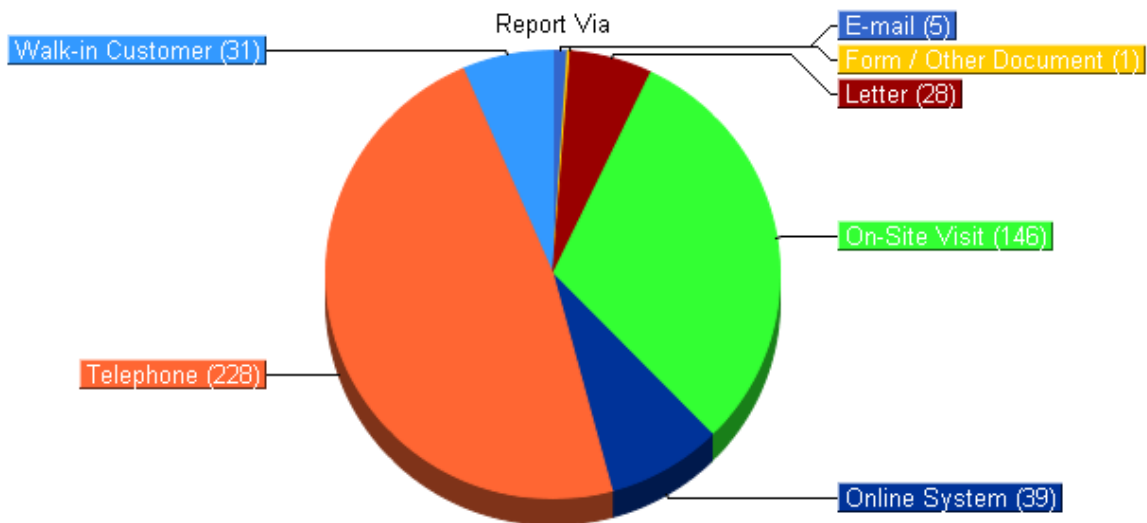
Past Due Tickets				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
23	20	78	0	11



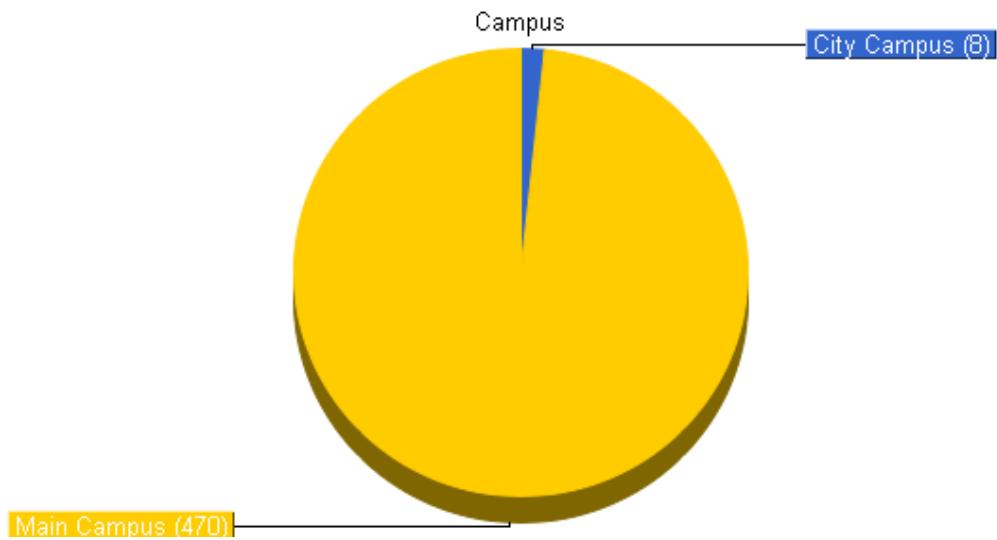
Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan Januari 2015, (**status**) laporan perkhidmatan *ICT* **closed** adalah sebanyak 326 tiket (68%). Manakala **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 124 tiket (26%) dan **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 28 tiket (6%).



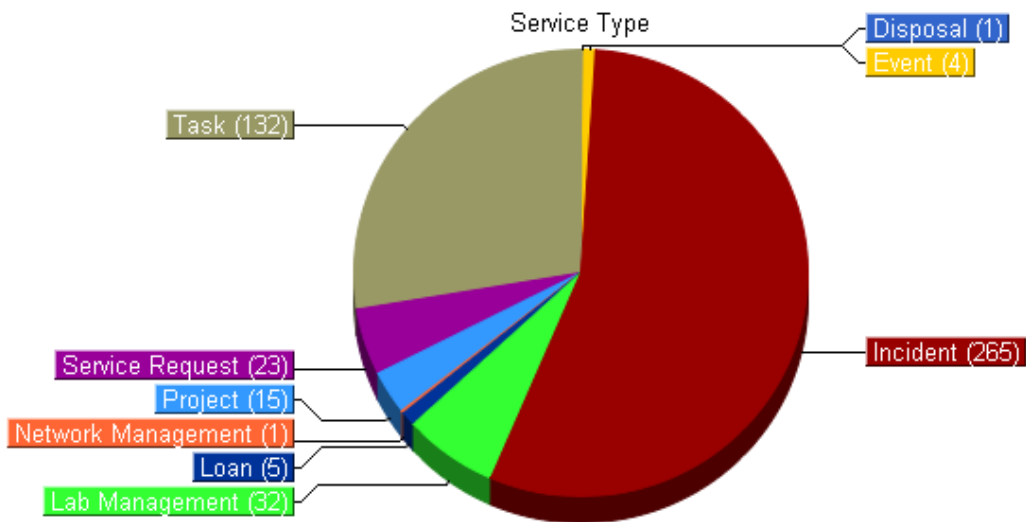
Jenis pelanggan (**Customer Type**) tertinggi yang menerima perkhidmatan *ICT* adalah daripada **Staff- Uni. Asset** iaitu sebanyak 290 tiket (61%). Kedua tertinggi adalah **Staff-Felda Prodata Asset** iaitu sebanyak 92 tiket (19%) manakala **Staff-Oricscon Asset** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 39 tiket (8%).



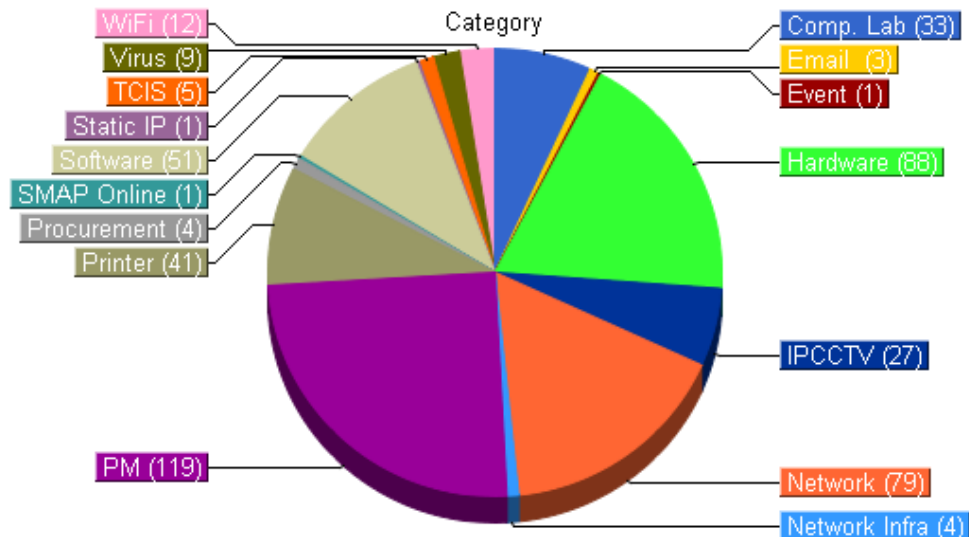
Saluran aduan perkhidmatan *ICT* (**Report Via**) tertinggi adalah melalui **Telephone** iaitu sebanyak **228** tiket (48%). Kedua tertinggi adalah melalui **On-site Visit** iaitu sebanyak 146 tiket (31%) ianya melibatkan kerja-kerja penyelenggaraan dan pencegahan peralatan *IT* di pejabat-pejabat dan makmal-makmal. Manakala ketiga tertinggi adalah melalui **Online System** iaitu sebanyak 39 tiket (8%).



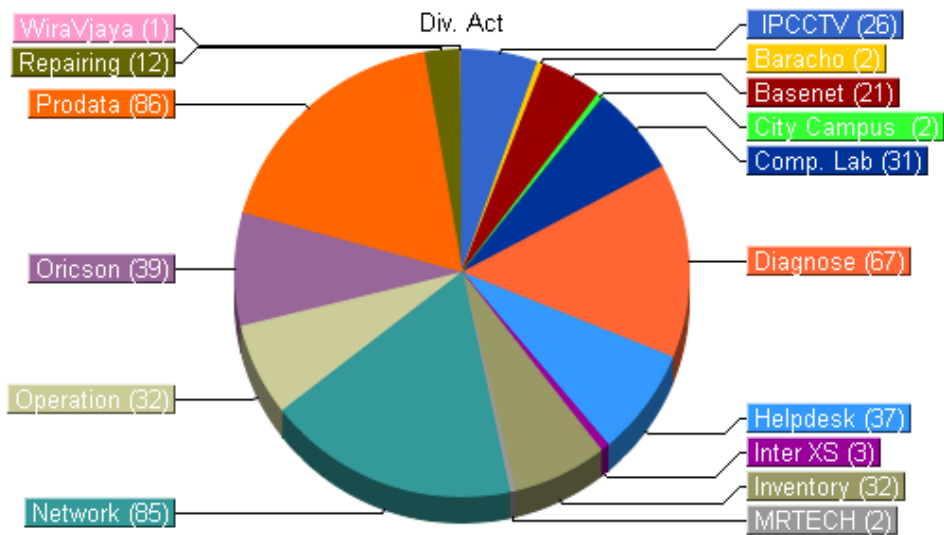
Kampus Utama (**Main Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* tertinggi iaitu sebanyak 470 tiket (98%). Kedua tertinggi adalah Kampus Bandar (**City Campus**) iaitu sebanyak 8 tiket (2%).



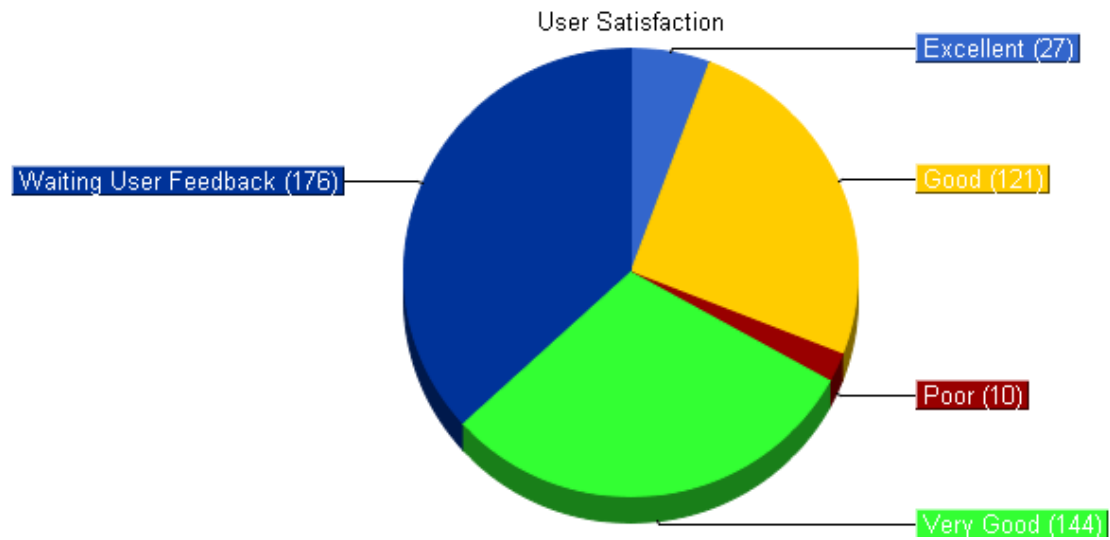
Jenis perkhidmatan *ICT* (**Incident**) adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 265 tiket (55%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan *ICT*. Kedua tertinggi adalah jenis perkhidmatan (**Task**) iaitu sebanyak 132 tiket (28%), ianya adalah kerja-kerja yang melibatkan penyelenggaraan dan pencegahan peralatan *IT* diseluruh *UTHM*. Manakala jenis perkhidmatan *ICT* (**Lab Management**) adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 32 tiket (7%).



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori PM (**Preventive Maintenance**) iatu 119 tiket (25%), diikuti dengan perkakasan (**Hardware**) iaitu 88 tiket (18%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah rangkaian (**Network**) 79 tiket (17%).



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Prodata** iaitu sebanyak 86 tiket (18%), unit kedua tertinggi adalah **Network** iaitu 85 tiket (18%). Manakala **Diagnose** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 67 tiket (14%)



Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Waiting User Feedback** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 176 tiket (37%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Very Good** sebanyak 144 tiket (30%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Good** iaitu sebanyak 121 tiket (25%).