

Laporan Perkhidmatan ICT – November 2015

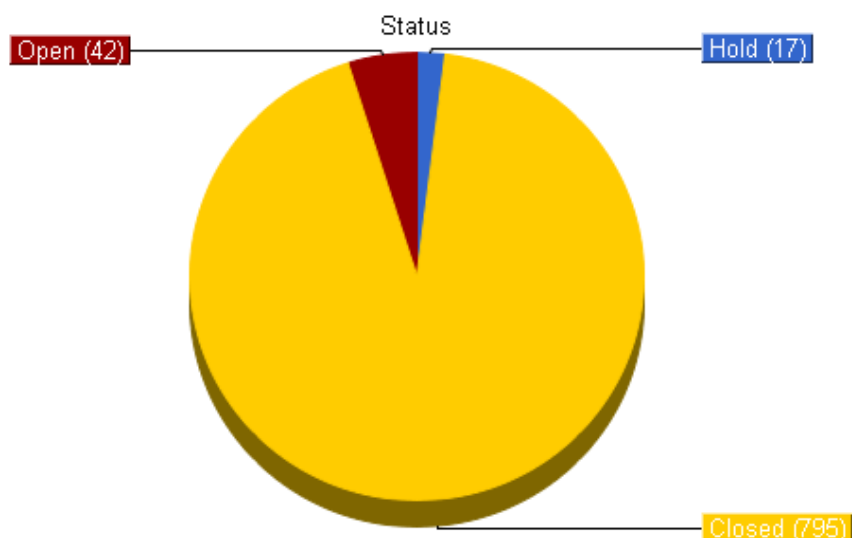
Open Tickets:	42
Hold Tickets:	17
Closed Tickets:	795
Total Tickets:	854
Past Due Tickets:	56

Tickets Issued				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
702	151	0	1	854

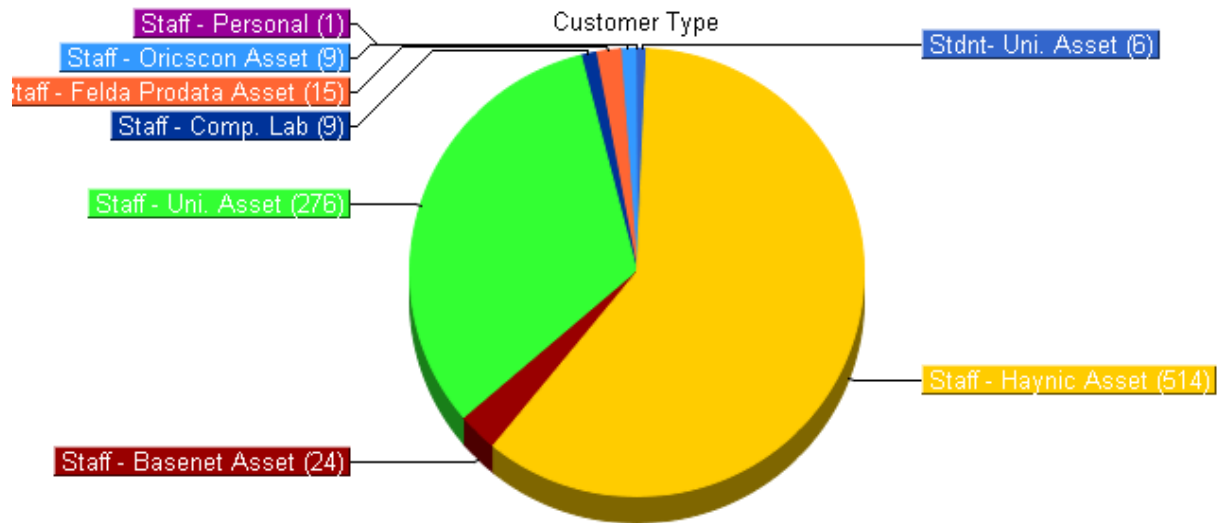
Tickets Closed				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
664	131	0	0	795

Ticket Resolution Time				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
699	55	41	0	0

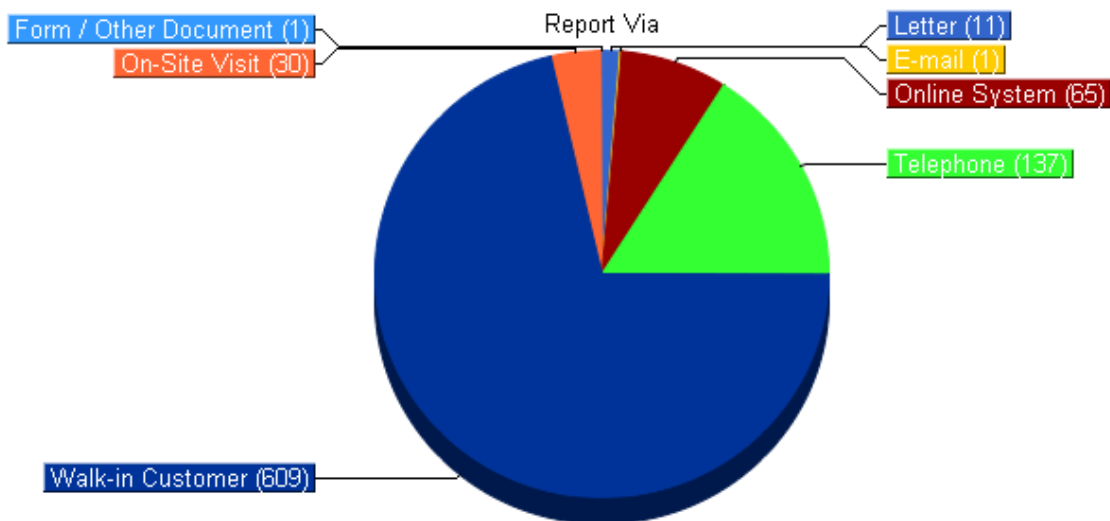
Past Due Tickets				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
5	11	38	1	1



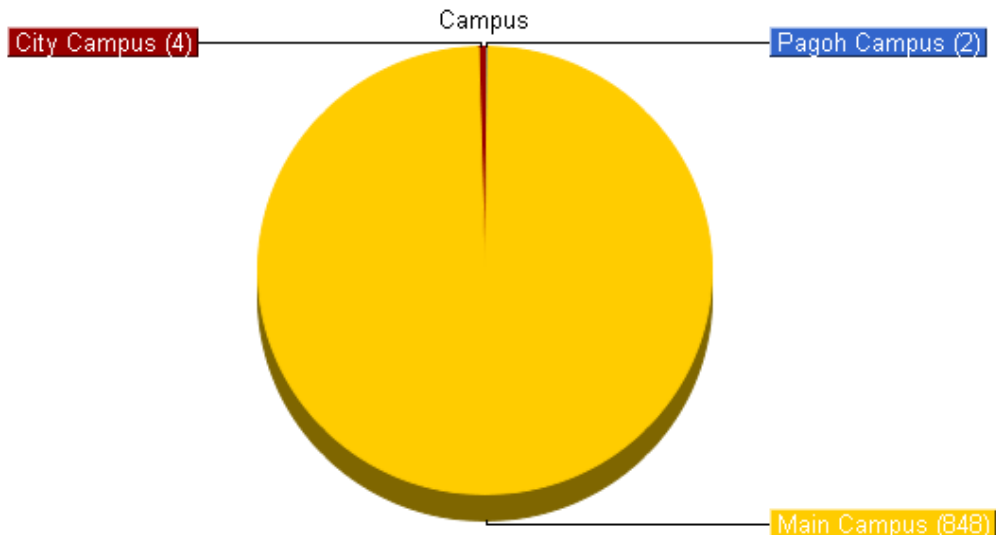
Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan November 2015, (**status**) laporan perkhidmatan *ICT* **closed** adalah sebanyak 795 tiket (93%). Manakala **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 42 tiket (15%) dan **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 17 tiket (2%).



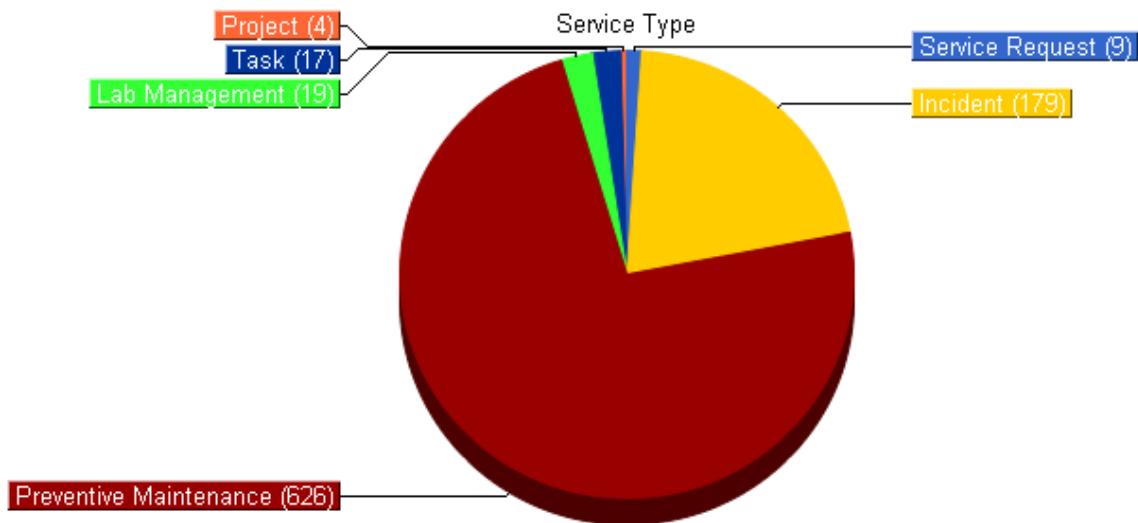
Jenis pelanggan (**Customer Type**) tertinggi yang menerima perkhidmatan *ICT* adalah daripada **Staff-Haynic Asset** iaitu sebanyak 514 tiket (60%). Kedua tertinggi adalah **Staff-Uni Asset** iaitu sebanyak 276 tiket (32%) manakala **Staff-Basenet Asset** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 24 tiket (3%).



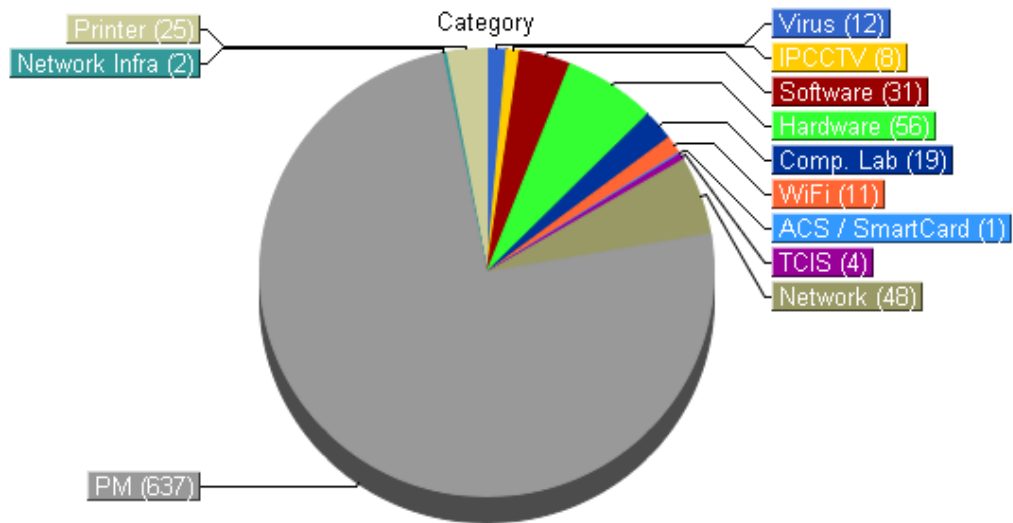
Saluran aduan perkhidmatan *ICT* tertinggi adalah melalui **Walk-in customer** iaitu sebanyak 609 tiket (71%). Kedua tertinggi adalah melalui **Telephone** iaitu sebanyak 137 tiket (16%). Manakala ketiga tertinggi adalah melalui iaitu **Online System** sebanyak 65 tiket (8%).



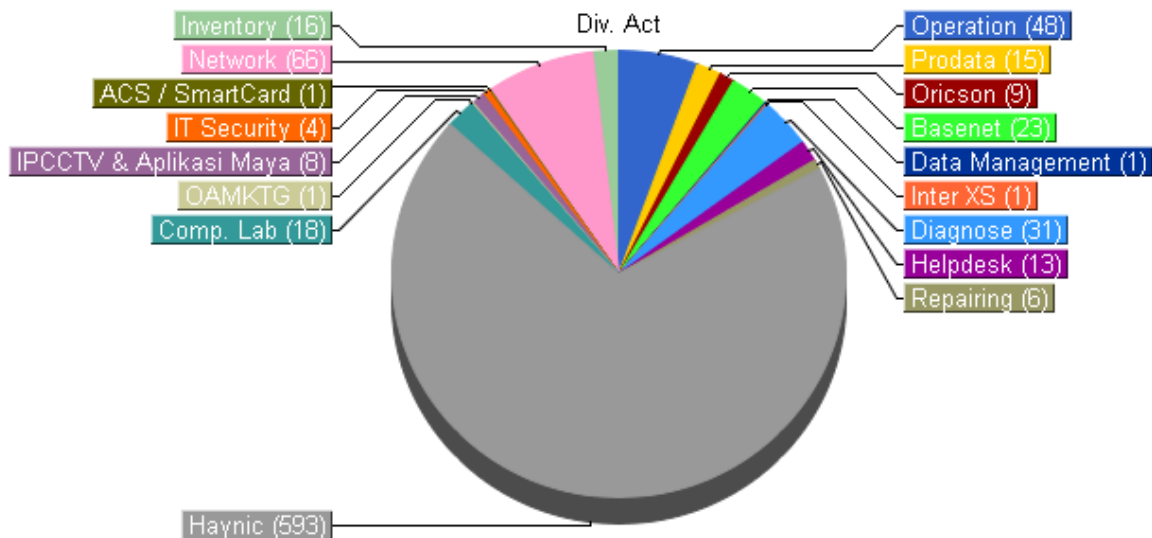
Kampus Utama (**Main Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* tertinggi iaitu sebanyak 848 tiket (99%). Kedua tertinggi adalah Kampus Bandar (**City Campus**) iaitu sebanyak 4 tiket (0%) dan Kampus Pagoh (**Pagoh Campus**) iaitu sebanyak 2 tiket (0%).



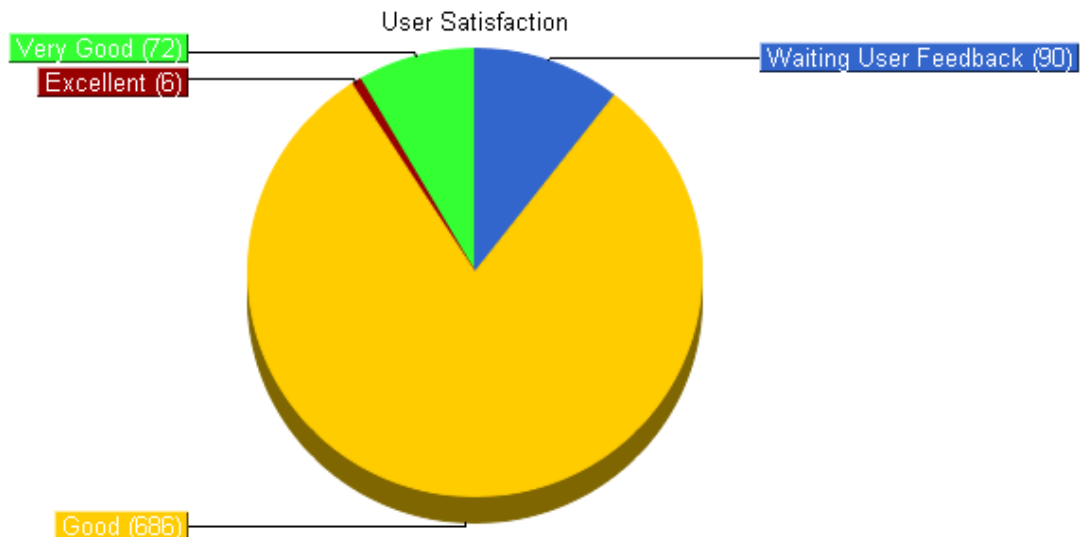
Jenis perkhidmatan *ICT* (**Preventive Maintenance**) adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 626 tiket (73%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan *ICT*. Kedua tertinggi adalah (**Incident**) iaitu sebanyak 179 tiket (21%). Manakala jenis perkhidmatan *ICT* (**Lab Management**) adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 19 tiket (2%).



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori penyelenggaraan berkala (**Preventive maintenance**) iaitu 637 tiket (75%), diikuti dengan perkakasan (**Hardware**) iaitu 56 tiket (7%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah rangkaian (**Network**) iaitu 48 tiket (6%).



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Haynic** iaitu sebanyak 593 tiket (69%), unit kedua tertinggi adalah **Network** iaitu 66 tiket (8%). Manakala **Operation** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 48 tiket (6%).



Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 686 tiket (80%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Waiting User Feedback** sebanyak 90 tiket (11%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Very Good** iaitu sebanyak 72 tiket (8%).