

Laporan Perkhidmatan ICT – August 2015

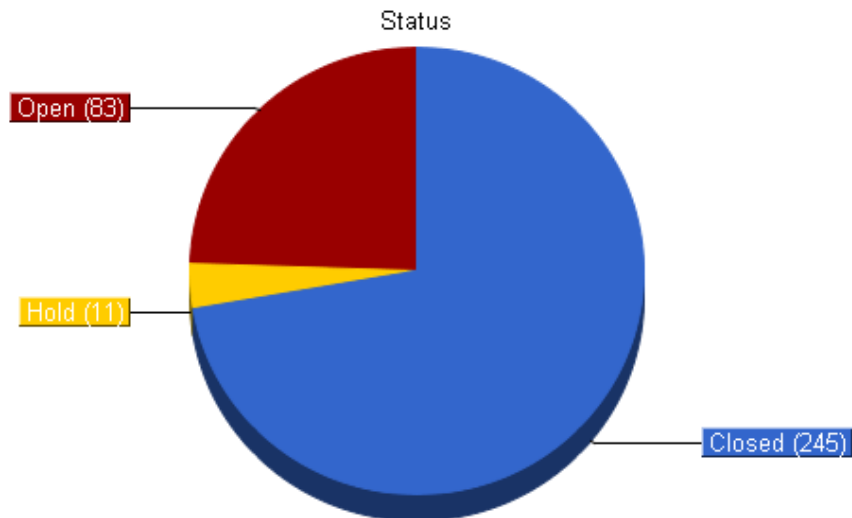
Open Tickets:	83
Hold Tickets:	11
Closed Tickets:	245
Total Tickets:	339
Past Due Tickets:	81

Tickets Issued				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
337	2	0	0	339

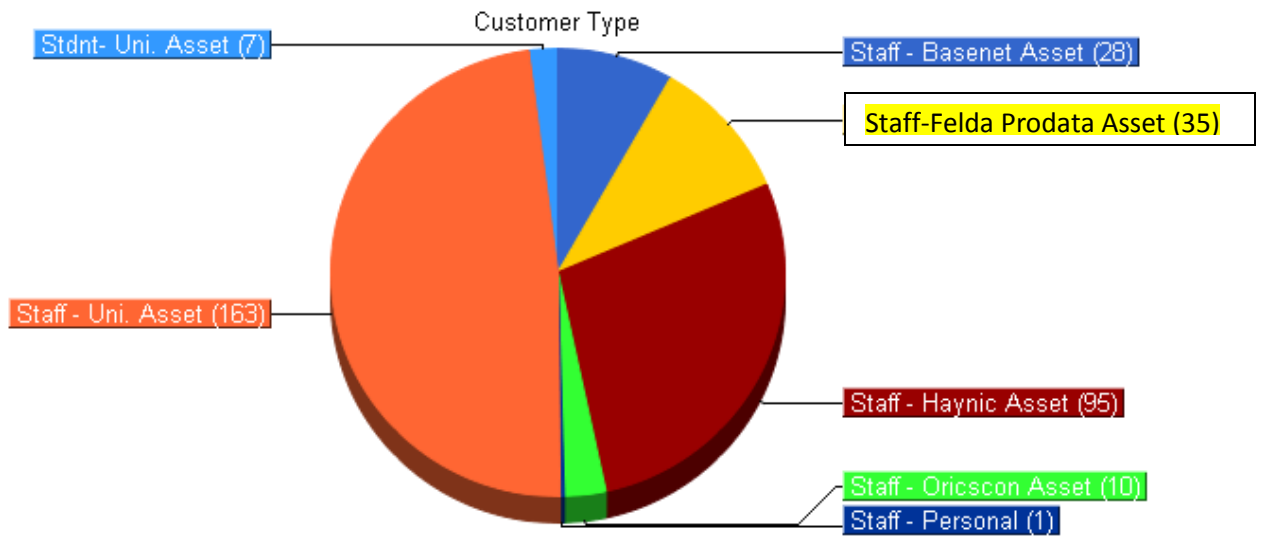
Tickets Closed				
0 - 30 days	30 - 60 days	60 - 90 days	> 90 days	Total
243	2	0	0	245

Ticket Resolution Time				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
174	44	25	2	0

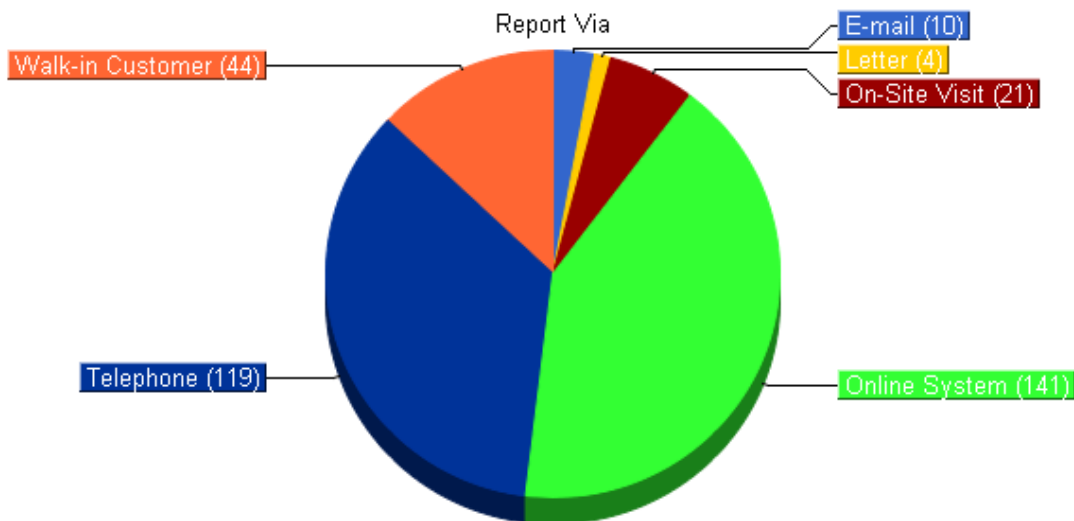
Past Due Tickets				
0 - 2 days	2 - 7 days	7 - 30 days	30 - 60 days	> 60 days
4	23	54	0	0



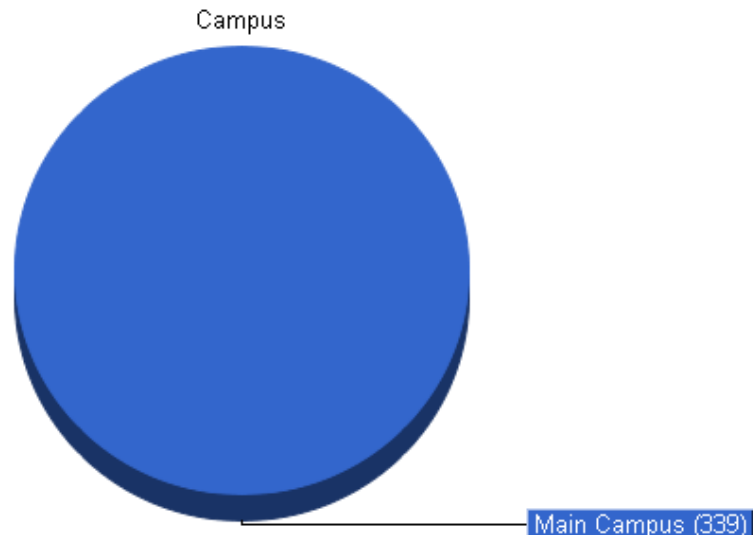
Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan August 2015, (**status**) laporan perkhidmatan *ICT* **closed** adalah sebanyak 245 tiket (72%). Manakala **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 83 tiket (24%) dan **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 11 tiket (3%).



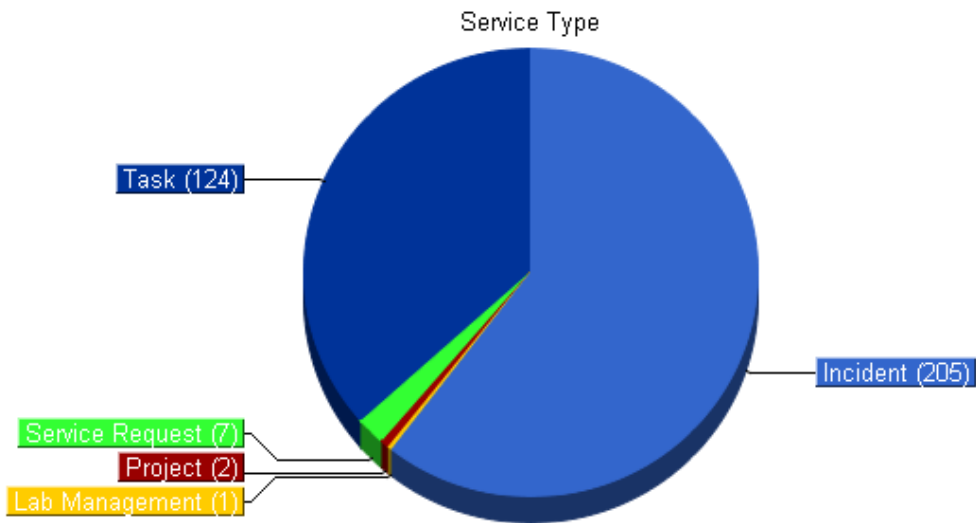
Jenis pelanggan (**Customer Type**) tertinggi yang menerima perkhidmatan *ICT* adalah daripada **Staff- Uni. Asset** iaitu sebanyak 163 tiket (48%). Kedua tertinggi adalah **Staff-Haynic Asset** iaitu sebanyak 95 tiket (28%) manakala **Staff –Felda Prodata Asset** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 35 tiket (10%).



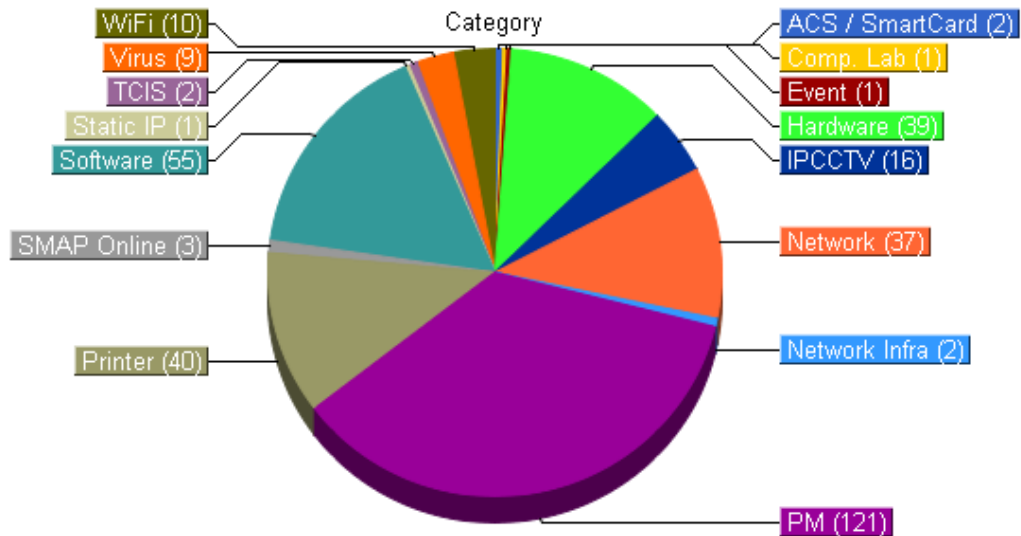
Saluran aduan perkhidmatan *ICT* (**Report Via**) tertinggi adalah melalui **Online System** iaitu sebanyak 141 tiket (42%). Kedua tertinggi adalah melalui **Telephone** iaitu sebanyak 119 tiket (35%). Manakala ketiga tertinggi adalah melalui iaitu **Walk-in Customer** sebanyak 44 tiket (13%).



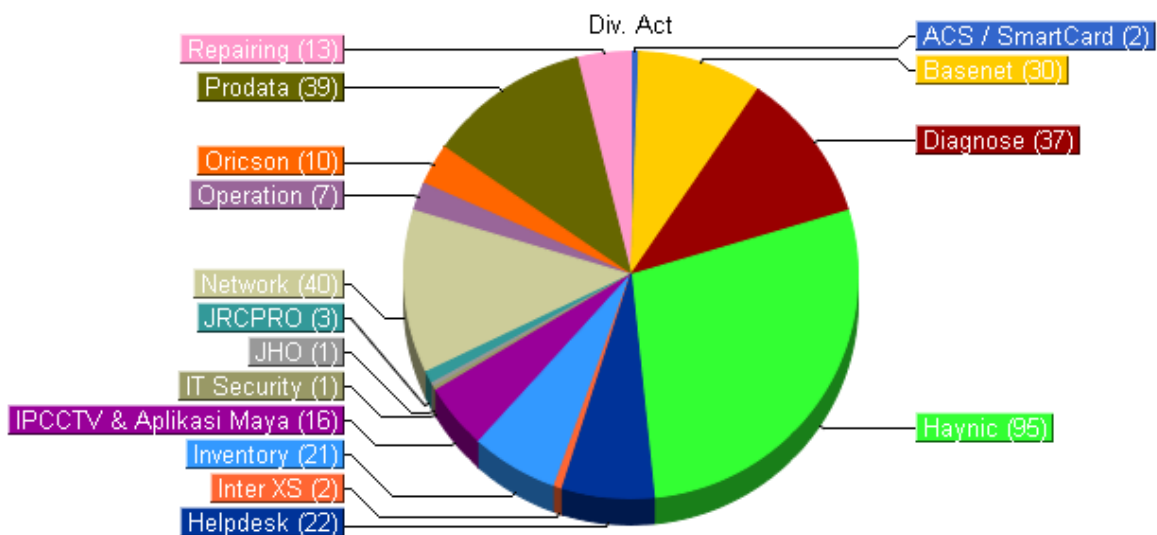
Kampus Utama (**Main Campus**) menerima perkhidmatan *ICT* tertinggi iaitu sebanyak 339 tiket (100%).



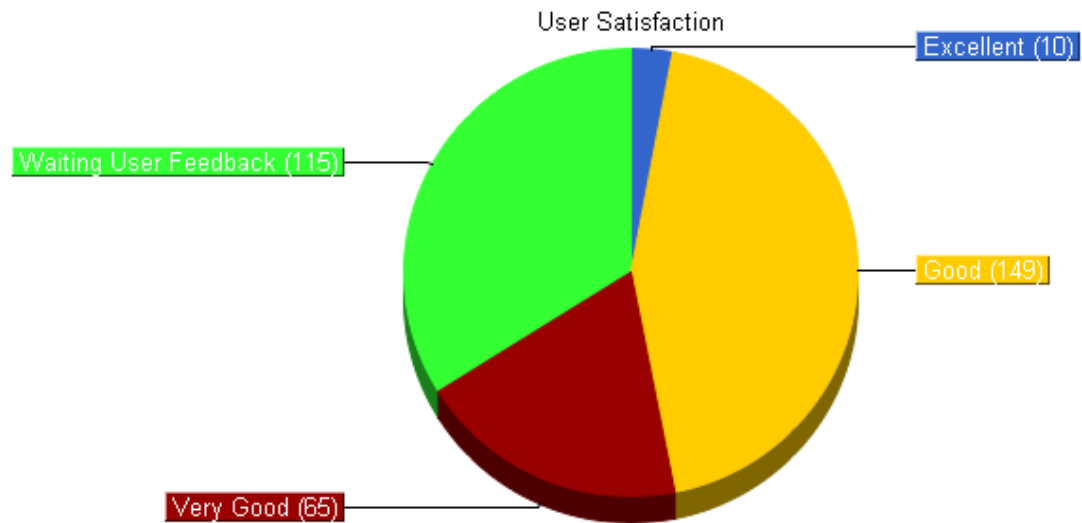
Jenis perkhidmatan *ICT* (**Incident**) adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 205 tiket (60%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan *ICT*. Kedua tertinggi adalah jenis perkhidmatan (**Task**) iaitu sebanyak 124 tiket (37%), ianya adalah kerja-kerja yang melibatkan penyelenggaraan dan pencegahan peralatan *IT* diseluruh *UTHM*. Manakala jenis perkhidmatan *ICT* (**Service Request**) adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 7 tiket (2%).



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini, kategori tertinggi adalah kategori penyelenggaraan berkala (**Preventive Maintenance**) iaitu 121 tiket (36%), diikuti dengan perisian (**Software**) iaitu 55 tiket (16%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah perkakasan (**Printer**) iaitu 40 tiket (12%).



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Haynic** iaitu sebanyak 95 tiket (28%), unit kedua tertinggi adalah **Network** iaitu 40 tiket (12%). Manakala **Prodata** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 39 tiket (12%).



Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Waiting User Feedback** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 115 tiket (34%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Good** sebanyak 149 tiket (44%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Very Good** iaitu sebanyak 65 tiket (19%).