

LAPORAN PENCAPAIAN KPI IDEC UPM 2024

KPI	INDEKS PETUNJUK PRESTASI	SASARAN	Q1	Q2	Q3	Q4
KPI 1	MEMANTAPKAN KUALITI PERKHIDMATAN APLIKASI AKADEMIK UTAMA UNIVERSITI DI TEMPOH PUNCAK	95%	98.76%	99.89%	99.95%	99.76%
KPI 2	MEMASTIKAN KETERSEDIAAN RANGKAIAN UPMNET PADA PERINGKAT SUPER CORE SWITCH, CORE SWITCH, DISTRIBUTION SWITCH DAN ACCESS SWITCH DI FAKULTI DAN WiFi DI KOLEJ KEDIAMAN UPM SERDANG	95%	99.78%	99.81%	99.99%	99.95%
KPI 3	MEMASTIKAN PERKHIDMATAN SOKONGAN ICT YANG DILAKSANAKAN MENCAPAI TAHAP MINIMA 4 PADA SKALA LIKERT DALAM PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN	90%	98.20%	99.02%	98.54%	99.03%
KPI 4	MEMASTIKAN PERKHIDMATAN BAIK PULIH ICT MENEPATI TEMPOH RESPON, TEMPOH BAIK PULIH DAN MEMENUHI KEPUASAN PELANGGAN YANG DITETAPKAN	90%	93.79%	92.10%	90.63%	95.23%
KPI 5	MEMASTIKAN PEMBANGUNAN ICT DILAKSANAKAN BERDASARKAN PERMOHONAN	Q4 85%	Belum sampai masa tempoh dinilai	Belum sampai masa tempoh dinilai	Belum sampai masa tempoh dinilai	91.00%
KPI 6	MEMASTIKAN PERMOHONAN PENYELENGGARAAN APLIKASI DILAKSANAKAN BERDASARKAN KEPERLUAN PENGGUNA	Q2 80%	Belum sampai masa tempoh dinilai	80.89%	Belum sampai masa tempoh dinilai	95.00%
		Q4 80%	Belum sampai masa tempoh dinilai	Belum sampai masa tempoh dinilai	Belum sampai masa tempoh dinilai	93.40%
KPI 7	MEMASTIKAN PERKHIDMATAN HELPDESK ICT YANG DILAKSANAKAN MENCAPAI TAHAP MINIMA 4 PADA SKALA LIKERT DALAM PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN	90%	92.36%	98.33%	96.03%	94.72%