

2020年2月個人電腦維修服務報告

一、關鍵績效指標

績效項目 月份	台北及淡水校園											
	本年度	上年度	去年同期比較	本年度			上年度			去年同期比較		
	完修件數			8工時完修率	24工時完修率(>=90%)	40工時完修率(>=96%)	8工時完修率	24工時完修率(>=90%)	40工時完修率(>=96%)	8工時完修率	24工時完修率(>=90%)	40工時完修率(>=96%)
2018年11月	234	268	-34	57%	96%	98%	68%	98%	99%	-11%	-2%	-1%
2018年12月	181	188	-7	76%	96%	98%	76%	98%	99%	0%	-2%	-1%
2019年1月	187	258	-71	72%	99%	100%	56%	97%	98%	16%	2%	2%
2019年2月	152	86	66	63%	97%	100%	70%	100%	100%	-7%	-3%	0%
2019年3月	202	263	-61	72%	97%	100%	73%	98%	100%	-1%	-1%	0%
2019年4月	171	193	-22	70%	96%	99%	75%	99%	100%	-5%	-3%	-1%
2019年5月	180	229	-49	73%	97%	99%	72%	99%	99%	1%	-2%	0%
2019年6月	152	163	-11	68%	97%	100%	75%	98%	100%	-7%	-1%	0%
2019年7月	126	113	13	65%	97%	100%	63%	95%	98%	2%	2%	2%
2019年8月	222	199	23	43%	98%	100%	44%	87%	97%	-1%	11%	3%
2019年9月	225	217	8	48%	92%	96%	25%	69%	95%	23%	23%	1%
2019年10月	282	228	54	60%	96%	99%	56%	90%	99%	4%	6%	0%
2019年11月	305	234	71	56%	98%	99%	57%	96%	98%	-1%	2%	1%
2019年12月	489	181	308	59%	97%	100%	76%	96%	98%	-17%	1%	2%
2020年1月	226	187	39	54%	98%	100%	72%	99%	100%	-18%	-1%	0%
2020年2月	214	152	62	66%	99%	100%	63%	97%	100%	3%	2%	0%
學年至本月總計	1,963	1,398	565	56%	97%	99%	55%	90%	98%	1%	7%	1%

備註：

2020 年 2 月個人電腦維修服務報告

1. 24-40 工時完修事件共 2 件。

2. 淡水校園原因分析：重灌系統、資料備份、安裝軟體及電腦檢測須花較多時間處理。

二、不符合服務水準約定之事項：無

三、重大事件或變動後之績效分析：無

四、整合來自各個過程之資訊的報告

(一)本月服務台申訴(事件申請系統)件數：0 件；本學年累計：0 件。

(二)變動需求單三天審核比例 $\geq 90\%$ ：無(100%)。

(三)第一次上線成功率 $\geq 90\%$ ：無(100%)。

(四)上線失敗復原計畫執行成功率 100%：無(100%)。

(五)其他管道建議申訴(資訊處留言版、校長板 bbs、師生座談會)件數：0 件；本學年累計：0 件

五、問題事件紀錄件數：0 件

六、資安事件紀錄件數：0 件

七、預計變動時程表件數：0 件

八、服務請求(含建議、其他)統計：113 件

九、本月完修件數共計 214 件(含台北 2 件)，事件紀錄結案後，超過 3 個工作天之修改率 $\leq 4\%$ ：本月 0.00% (0 件/共 212 件)，本學年累計 0.00% (0 件/共 1,956 件)。

十、供應商服務情形：無

2020 年 2 月個人電腦維修服務報告

十一、服務提升計畫：0 件

十二、重大事件：0 件

十三、事件回修率：

事件申請地點 事件回修率	淡水及台北
2019 年 8 月	3.60% (回修 8 件, 總完修 222 件)
2019 年 9 月	0.44% (回修 1 件, 總完修 225 件)
2019 年 10 月	4.61% (回修 13 件, 總完修 282 件)
2019 年 11 月	3.61% (回修 11 件, 總完修 305 件)
2019 年 12 月	2.66% (回修 13 件, 總完修 489 件)
2020 年 1 月	1.33% (回修 3 件, 總完修 226 件)
2020 年 2 月	4.21% (回修 9 件, 總完修 214 件)
去年同期	1.32% (回修 2 件, 總完修 152 件)

2020 年 2 月個人電腦維修服務報告

事件申請地點 事件回修率	淡水及台北
107 學年總計	2.74% (回修 61 件, 總完修 2,229 件)
108 學年至本月總計	2.95% (回修 58 件, 總完修 1,963 件)

十四、趨勢分析

依本月份各事件原因之統計數據分析(見下表), 並無特別異常狀況。

原因歸類前三名件數說明:

1. 「服務請求」項目之「重灌、安裝、設定」細項件數共 103 件:

電腦重灌居多, 其次安裝 Office 問題(認證、安裝), 再其次安裝 Adobe 應用程式(授權過期、安裝、註冊), 其他案件零星, 並無特殊案件。

2. 「電腦或伺服器軟硬體」項目之「應用程式」細項件數共 33 件:

Chrome 問題居多(版本與賽門鐵克防毒軟體不相容、無法開啟 PDF 檔案、安裝、更新), 其次 Adobe 軟體問題居多(CC 系列授權過期、無法開啟 PDF 檔案、安裝失敗), 再其次 Office 問題(認證、更改語言版本、移除 Office 365、Word 復原功能失效), 其他案件零星, 並無特殊案件。

3. 「電腦或伺服器軟硬體」項目之「設定問題」細項件數共 21 件:

印表機問題居多(連線設定、設定掃描、安裝驅動程式、設定雙面列印、自行處理), 其次電腦無法開機, 其他案件零星, 並無特殊案件。

(一)完修件數之原因歸類細項統計表

原因歸類		處理後正常	申請人自行處理	非服務範圍	其他	合計	去年同期量	107 學年總量	108 學年至本月總量
項目	細項								
電腦或伺	中毒				1	1	1	26	6
	Microsoft Update	1				1	28	62	18
	惡意程式	1				1	0	7	4

2020 年 2 月個人電腦維修服務報告

原因歸類		處理後正常	申請人 自行處理	非服務 範圍	其他	合計	去年 同期量	107 學年 總量	108 學年 至本月總量
項目	細項								
服 器 軟 硬 體	未安裝防毒軟體					0	0	0	0
	系統重灌					0	0	11	1
	系統問題	9	2	1		12	12	155	93
	應用程式	30	2	1		33	12	252	417
	軟體衝突	1				1	0	5	29
	設定問題	17	4			21	23	396	268
	帳號密碼問題	1				1	5	63	26
	主機板	1	4			5	2	48	24
	硬碟	5	2			7	5	93	51
	記憶體	5				5	5	60	32
	螢幕	2	3			5	5	65	35
	電源供應器	1				1	2	34	10
	鍵盤					0	0	14	4
	滑鼠	1				1	0	11	9
	介面卡					0	0	5	8
	耳機					0	0	2	1
相關諮詢					0	0	0	0	

2020 年 2 月個人電腦維修服務報告

原因歸類		處理後正常	申請人 自行處理	非服務 範圍	其他	合計	去年 同期量	107 學年 總量	108 學年 至本月總量
項目	細項								
	軟體其他	2				2	0	13	14
	硬體其他	4				4	0	18	20
	光碟機					0	0	10	12
	讀卡機					0	1	27	18
	其他	4	2			6	3	37	23
印表機 或掃描器	異物卡入	3				3	4	63	27
	碳粉匣/墨水					0	1	22	7
	滾輪故障					0	0	42	25
	皮套故障					0	4	56	25
	電路板					0	1	35	10
	其他	1				1	0	39	33
網路	網路設定					0	0	0	1
	IP 相衝	1				1	0	0	3
	網路卡、網路線或網點	1				1	1	10	5
	網路設備					0	0	6	0
	連線問題					0	0	1	1
	網路停權或恢復					0	0	0	0

2020 年 2 月個人電腦維修服務報告

原因歸類		處理後正常	申請人 自行處理	非服務 範圍	其他	合計	去年 同期量	107 學年 總量	108 學年 至本月總量
項目	細項								
	網路攻擊					0	0	0	2
	相關諮詢					0	0	0	0
	其他					0	0	1	1
E-Mail	帳號密碼					0	0	2	0
	Email 伺服器端問題					0	0	0	0
	相關諮詢					0	0	0	0
	其他					0	2	2	0
OA 辦公室 自動化	帳號密碼					0	0	0	0
	沒出現功能按鈕					0	0	0	0
	功能按鈕顯示異常					0	0	0	0
	點選文件無反應					0	0	0	0
	相關諮詢					0	0	0	0
	其他					0	0	1	0
記 分 簿	畫面錯誤					0	0	0	0
	使用者操作問題					0	0	1	0
	相關諮詢					0	0	0	0
	其他					0	0	0	0
教	權限及登入問題					0	0	0	1

2020 年 2 月個人電腦維修服務報告

原因歸類		處理後正常	申請人自行處理	非服務範圍	其他	合計	去年同期量	107 學年總量	108 學年至本月總量
項目	細項								
學支援平台	功能異常或無法使用					0	0	0	0
	無法上傳或下載檔案					0	0	0	0
	服務中斷					0	0	0	0
	系統維護					0	0	0	0
	相關諮詢					0	0	0	0
	其他					0	0	0	0
服務請求	更換硬體	1				1	1	14	18
	重灌、安裝、設定	99	4			103	34	617	740
	資料救援、備份、移轉	8	1			9	2	45	35
	檢測、清潔積塵					0	0	11	6
	相關諮詢					0	0	3	1
	紀錄查調					0	0	0	0
	協尋失物					0	0	0	0
	設備提供、借用					0	0	0	1
	建議					0	0	0	0
	申訴					0	0	0	0
其他					0	0	2	0	
服務請求小計		108	5	0	0	113	37	692	801

2020 年 2 月個人電腦維修服務報告

原因歸類		處理後正常	申請人 自行處理	非服務 範圍	其他	合計	去年 同期量	107 學年 總量	108 學年 至本月總量
項目	細項								
總 計		199	24	2	1	226	154	2,387	2,065

(二)2020 年 2 月各單位及資訊處電腦教室、實習室事件申請完修件數統計表

項目	處理後 正常	申請人 自行處理	非服務 範圍	其他	合計	去年 同期量	107 學年 總量	108 學年 至本月總量
各單位-淡水校園	186	23	2	1	212	148	2,110	1,905
各單位-台北校園	2				2	0	8	7
資訊處電腦教室、實習室-淡水校園					0	4	111	51
總計	188	23	2	1	214	152	2,229	1,963

製表人：張紅燕

事件管理員：鄭柏棻

組長：林東毅