

## 2018 年 2 月個人電腦維修服務報告

### 一、關鍵績效指標

#### (一)淡水校園

月份 \ 績效指標	8 工時完修率	24 工時完修率 (>=90%)	40 工時完修率 (>=96%)
2017 年 8 月 (完修 239 件)	62%	97%	99%
2017 年 9 月 (完修 261 件)	67%	98%	99%
2017 年 10 月 (完修 304 件)	58%	97%	99%
2017 年 11 月 (完修 266 件)	68%	98%	99%
2017 年 12 月 (完修 187 件)	76%	98%	99%
2018 年 1 月 (完修 256 件)	56%	97%	98%
<b>2018 年 2 月 (完修 83 件)</b>	<b>71%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
去年同期 (完修 182 件)	71%	96%	99%
105 學年總計 (完修 2,471 件)	66%	96%	99%
<b>106 學年至本月總計(完修 1,596 件)</b>	<b>64%</b>	<b>98%</b>	<b>99%</b>

#### (二)台北及淡水校園

月份 \ 績效項目	8 工時完修率	24 工時完修率	40 工時完修率
2017 年 8 月 (完修 241 件)	62%	97%	99%
2017 年 9 月 (完修 264 件)	66%	98%	99%
2017 年 10 月 (完修 308 件)	57%	97%	99%
2017 年 11 月 (完修 266 件)	68%	98%	99%
2017 年 12 月 (完修 188 件)	76%	98%	99%
2018 年 1 月 (完修 258 件)	56%	97%	98%
<b>2018 年 2 月 (完修 86 件)</b>	<b>70%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## 2018 年 2 月個人電腦維修服務報告

去年同期（完修 191 件）	71%	96%	99%
105 學年總計（完修 2,503 件）	65%	96%	99%
106 學年至本月總計（完修 1,613 件）	64%	98%	99%

二、不符合服務水準約定之事項：無

## 2018 年 2 月個人電腦維修服務報告

### 三、工作的負荷特性及份量資訊

106 學年維修隊工讀生負荷量趨勢分析統計表

月份		106	106	106	106	106	107	107
項目		08	09	10	11	12	1	2
上班天數		19	22	19	22	21	22	7.5
件數	報修	229	299	277	265	185	260	91
	可負荷完修	207	170	251	248	246	178	32
	實際完修	241	264	308	268	188	258	86
總人力	預算提供	4.00	6.00	8.00	6.64	8.00	4.82	4.33
	預估	6.82	9.38	7.28	5.77	5.89	5.67	7.42
	實際需求(現狀)	6.46	8.53	7.68	5.99	4.96	5.95	6.29
維修人力	預估需求(經驗值)	4.82	5.88	5	4.24	4.19	4.1	5.62
	實際需求(現狀)	4.46	5.03	5.40	4.46	3.26	4.38	4.49
	實際提供	4.04	2.86	4.89	4.18	4.34	3.00	1.60
	不足	0.42	2.18	0.51	0.28	-1.08	1.38	2.89
非維修人力	預估需求(經驗值)	2.00	3.50	2.28	1.53	1.70	1.57	1.80
	實際需求(現狀)	2.00	3.50	2.28	1.53	1.70	1.57	1.80
	實際提供	2.00	3.50	2.28	1.53	1.70	1.57	1.80

## 2018 年 2 月個人電腦維修服務報告

四、重大事件或變動後之績效分析：無

五、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

六、問題事件紀錄件數：0 件

七、資安事件紀錄件數：0 件，本月完修件數共計 86 件(含台北 3 件)。

八、預計變動時程表件數：0 件

九、服務請求(含建議、其他)統計：22 件

十、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 83 件)，本學年累計 0.13% (2 件/共 1,596 件)。

十一、供應商服務情形：無

十二、服務提升計畫：0 件

十三、重大事件：0 件

## 2018 年 2 月個人電腦維修服務報告

### 十四、事件回修率：

事件申請地點 事件回修率	淡水	淡水及台北
2017 年 8 月	2.09% (回修 5 件, 總完修 239 件)	2.07% (回修 5 件, 總完修 241 件)
2017 年 9 月	3.45% (回修 9 件, 總完修 261 件)	3.41% (回修 9 件, 總完修 264 件)
2017 年 10 月	2.96% (回修 9 件, 總完修 304 件)	2.92% (回修 9 件, 總完修 308 件)
2017 年 11 月	2.63% (回修 7 件, 總完修 266 件)	2.61% (回修 7 件, 總完修 268 件)
2017 年 12 月	2.14% (回修 4 件, 總完修 187 件)	2.13% (回修 4 件, 總完修 188 件)
2018 年 1 月	3.13% (回修 8 件, 總完修 256 件)	3.10% (回修 8 件, 總完修 258 件)
<b>2018 年 2 月</b>	<b>2.41%</b> <b>(回修 2 件, 總完修 83 件)</b>	<b>2.33%</b> <b>(回修 2 件, 總完修 86 件)</b>
去年同期	1.65% (回修 3 件, 總完修 182 件)	1.57% (回修 3 件, 總完修 191 件)
105 學年總計	2.83% (回修 70 件, 總完修 2,471 件)	2.80% (回修 70 件, 總完修 2,503 件)
106 學年至本月總計	<b>2.76%</b> <b>(回修 44 件, 總完修 1,596 件)</b>	<b>2.73%</b> <b>(回修 44 件, 總完修 1,613 件)</b>

# 2018年2月個人電腦維修服務報告

## 十五、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. 「電腦或伺服器軟硬體」項目之「設定問題」細項件數共 17 件：

設定掃描功能；安裝印表機驅動程式；設定分享端電腦密碼；設定共用資料夾及權限；匯入 Outlook 信件；取消 Adobe CC、Office 上傳中心和 Google 雲端硬碟的自動啟動設定；重新載入主機板廠商設定的預設值；設定自動取得 IP；新電腦不支援 Windows 7 作業系統；安裝記分簿；設定管理網路認證及密碼；檢測正常；使用者自行處理；開啟電腦電源開關。

2. 「服務請求」項目之「重灌、安裝、設定」細項件數共 16 件：

電腦重灌；安裝 Adobe、ImgBurn、MATLAB、SPSS、KMS 認證、SSL 憑證、Office、防毒軟體、讀卡機驅動程式、印表機驅動程式、HiCOS 卡片管理工具、OD、OA、TodoChecker 及記分簿系統；移除 Office 365；建立共用資料夾桌面捷徑。

3. 「電腦或伺服器軟硬體」項目之「應用程式」細項件數共 9 件：

Adobe 異常無法使用；Outlook 與 Webmail 未同步，Outlook 看不到信件；安裝 HiCOS 卡片管理工具；截圖時會當機；KMS 認證失敗；Windows Audio 服務無法啟動；檢測正常。

(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	105 學年總量	106 學年至本月總量
項目	細項								
電腦或伺服器軟硬體	中毒	1				1	0	30	47
	Microsoft Update	2				2	0	25	43
	惡意程式					0	2	18	3
	未安裝防毒軟體					0	0	1	0
	系統重灌					0	1	9	7
	系統問題	3	2			5	8	157	97
	應用程式	9				9	18	244	162
	軟體衝突					0	1	10	7

## 2018 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	105 學年 總量	106 學年 至本月總量
項目	細項								
	設定問題	14	3			17	22	329	258
	帳號密碼問題	5				5	13	90	64
	主機板	2	3			5	5	58	42
	硬碟	1	1			2	6	82	51
	記憶體	5	1			6	14	112	64
	螢幕	1				1	6	70	37
	電源供應器		1			1	3	34	17
	鍵盤					0	4	13	12
	滑鼠					0	2	13	4
	介面卡	1				1	2	8	10
	耳機					0	0	2	7
	相關諮詢					0	0	0	0
	軟體其他	1				1	0	11	7
	硬體其他	1				1	3	48	13
	光碟機					0	1	20	5
	讀卡機		1			1	5	40	11

## 2018 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	105 學年 總量	106 學年 至本月總量
項目	細項								
	其他	2				2	5	90	15
印表機 或掃 描器	異物卡入	4				4	11	92	45
	碳粉匣/墨水	1				1	1	17	10
	滾輪故障					0	0	65	11
	皮套故障	1				1	5	126	32
	電路板	1	1			2	2	34	37
	其他					0	6	177	29
網路	網路設定					0	1	2	0
	IP 相衝					0	0	0	0
	網路卡、網路線或網點					0	0	5	5
	網路設備					0	0	4	0
	連線問題					0	3	6	0
	網路停權或恢復					0	0	0	2
	網路攻擊					0	0	0	0
	相關諮詢					0	0	1	0
	其他					0	0	2	1
E-Mail	帳號密碼					0	0	0	0
	Email 伺服器端問題					0	0	0	0

## 2018 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	105 學年總量	106 學年至本月總量
項目	細項								
	相關諮詢					0	0	0	0
	其他					0	1	2	1
OA 辦公室自動化	帳號密碼					0	0	1	0
	沒出現功能按鈕					0	0	0	2
	功能按鈕顯示異常					0	0	0	1
	點選文件無反應					0	0	0	0
	相關諮詢					0	0	0	0
	其他					0	0	1	1
記分簿	畫面錯誤					0	0	0	0
	使用者操作問題					0	0	0	0
	相關諮詢					0	0	0	0
	其他					0	0	0	0
教學支援平台	權限及登入問題					0	0	0	0
	功能異常或無法使用					0	0	1	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

## 2018 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	105 學年 總量	106 學年 至本月總量
項目	細項								
	其他					0	0	0	0
服務 請求	更換硬體	1				1	0	13	18
	重灌、安裝、設定	14			2	16	42	581	443
	資料救援、備份、移轉	1	1			2	3	87	62
	檢測、清潔積塵	1				1	2	16	13
	相關諮詢	1				1	1	7	7
	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				1	1	0	2	4
<b>服務請求小計</b>		<b>18</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>22</b>	48	706	548
<b>總計</b>		<b>73</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>90</b>	199	2,756	1,708

備註：

1、處理後正常：

(1)「電腦或伺服器軟體」

①軟體其他：改裝 Office 版本，Outlook 無法開啟。

②硬體其他：開機按鈕故障。

③其 他：UPS 沒開，無法開機；不接 UPS，可開機。

## 2018 年 2 月個人電腦維修服務報告

2、其他：

(1)「服務請求」

①重灌、安裝、設定：系統重灌。

②其他：重複報單。

(二)2018 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	105 學年總量	106 學年至本月總量
各單位-淡水校園	67	13			80	173	2,253	1,531
各單位-台北校園				3	3	9	32	17
資訊處電腦教室、實習室-淡水校園	3				3	9	218	65
<b>總計</b>	<b>70</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>86</b>	191	2,503	1,613

製表人：

事件管理員：

組長：