

2019年11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%	
學年至本月總計	1,034	878	156	53%	96%	99%	46%	86%	97%	7%	10%	2%	

備註：

1. 40工時以上完修事件共1件；24-40工時完修事件共6件。

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

2019 年 11 月個人電腦維修服務報告

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：163 件

九、本月完修件數共計 305 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 305 件)，本學年累計 0.00% (0 件/共 1,031 件)。

十、供應商服務情形：無

十一、服務提升計畫：0 件

2019 年 11 月個人電腦維修服務報告

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)
去年同期	3.42% (回修 8 件, 總完修 234 件)
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	3.19% (回修 33 件, 總完修 1,034 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)，特別狀況為 Adobe CC 系列軟體授權到期，必須更新序號或移除重裝新版。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 155 件：

電腦重灌居多，其次 Adobe CC 系列軟體授權到期，再其次安裝 Office 軟體(移除 Office 365、安裝)，其他案件零星，並無特殊案件。

2019 年 11 月個人電腦維修服務報告

2. 「電腦或伺服器軟硬體」項目之「設定問題」細項件數共 48 件：

印表機問題(重覆列印、設定重設、設定掃描、安裝驅動程式、測試正常、新增印表機、自行處理)居多，其次電腦無法開機，再其次電腦自動重開機，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「應用程式」細項件數共 28 件：

Adobe 問題(無法安裝、註冊 ID、授權到期、預設開啟設定、移除重裝版本)居多，其次 Office 相關問題(認證、ppt 無法從大綱插入投影片、Word 自動關閉)，再其次 OD 問題(無法登入、無法進行補簽章)，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								
電腦或伺服器軟硬體	中毒					0	4	26	4
	Microsoft Update					0	3	62	17
	惡意程式					0	0	7	3
	未安裝防毒軟體					0	0	0	0
	系統重灌	1				1	1	11	1
	系統問題	9	1			10	6	155	52
	應用程式	24	3		1	28	36	252	101
	軟體衝突	2				2	0	5	27
	設定問題	38	10			48	37	396	179
	帳號密碼問題	4				4	7	63	21
	主機板	1	1			2	7	48	12
	硬碟	5	2			7	6	93	32
	記憶體	7	1			8	6	60	21

2019 年 11 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								
	螢幕	2	1			3	8	65	24
	電源供應器					0	1	34	6
	鍵盤		1			1	1	14	4
	滑鼠					0	2	11	5
	介面卡		1			1	0	5	4
	耳機					0	0	2	0
	相關諮詢					0	0	0	0
	軟體其他	1				1	3	13	6
	硬體其他	3				3	3	18	13
	光碟機					0	1	10	10
	讀卡機	1	2			3	3	27	14
其他	3				3	6	37	11	
印表機 或掃描器	異物卡入	4	1			5	6	63	22
	碳粉匣/墨水					0	3	22	3
	滾輪故障	8	1			9	11	42	20
	皮套故障	6				6	8	56	20
	電路板	3	3			6	1	35	9

2019 年 11 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								
	其他	6				6	6	39	20
網路	網路設定					0	0	0	0
	IP 相衝	1				1	0	0	2
	網路卡、網路線或網點					0	0	10	3
	網路設備					0	1	6	0
	連線問題	1				1	0	1	1
	網路停權或恢復					0	0	0	0
	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	0	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

2019 年 11 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								
	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
教學支援平台	權限及登入問題	1				1	0	0	1
	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	2	1			3	0	14	10
	重灌、安裝、設定	150	4	1		155	69	617	393
	資料救援、備份、移轉	4		1		5	6	45	21
	檢測、清潔積塵					0	1	11	2
	相關諮詢					0	0	3	1

2019 年 11 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								
	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		156	5	2	0	163	76	692	428
總計		287	33	2	1	323	253	2,387	1,099

(二)2019 年 11 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	255	31	2	1	289	216	2,110	995
各單位-台北校園					0	3	8	3
資訊處電腦教室、實習室-淡水校園	16				16	15	111	36
總計	271	31	2	1	305	234	2,229	1,034

製表人：張紅燕

事件管理員：鄭柏棻

組長：林東毅