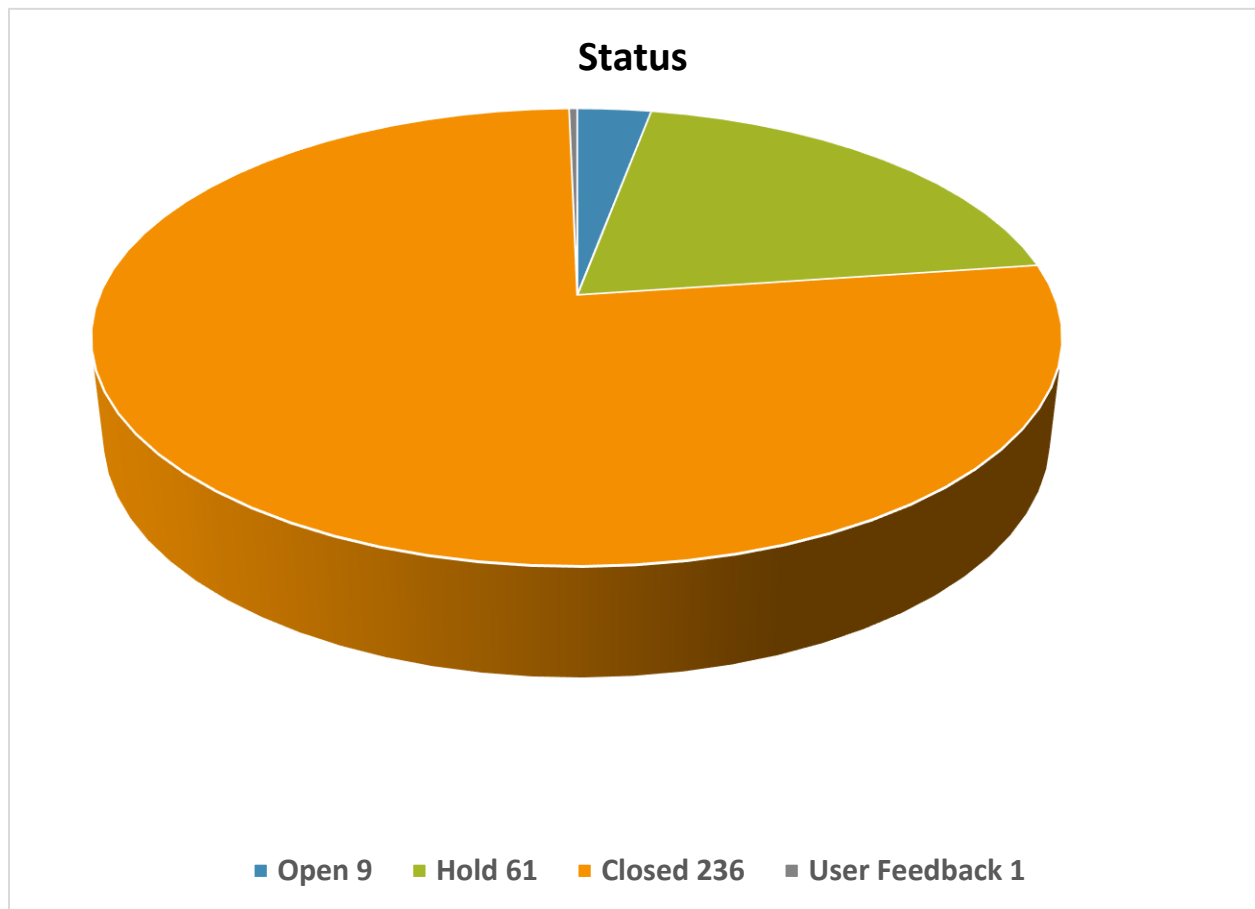
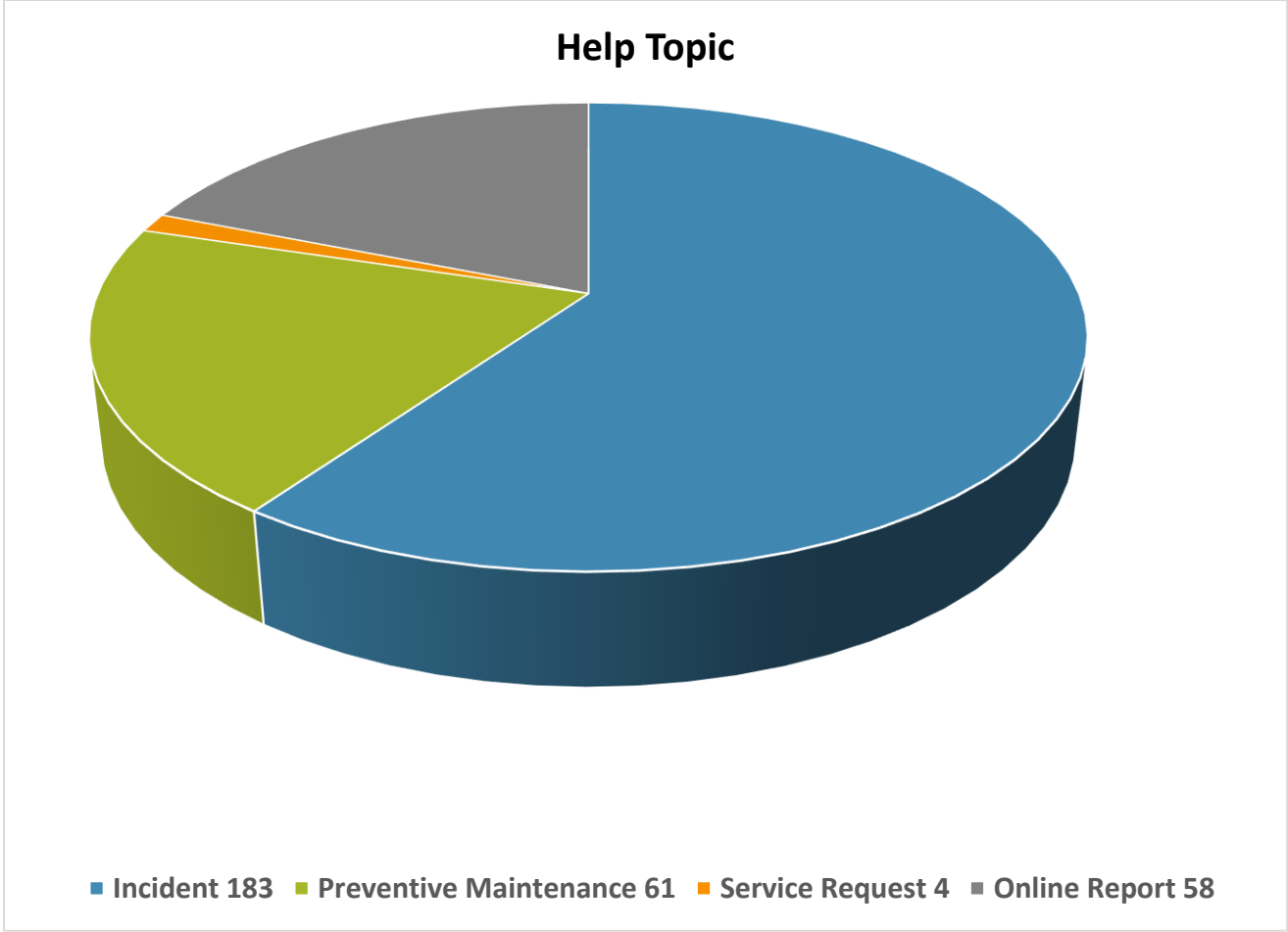


Laporan Perkhidmatan ICT – Nov 2017

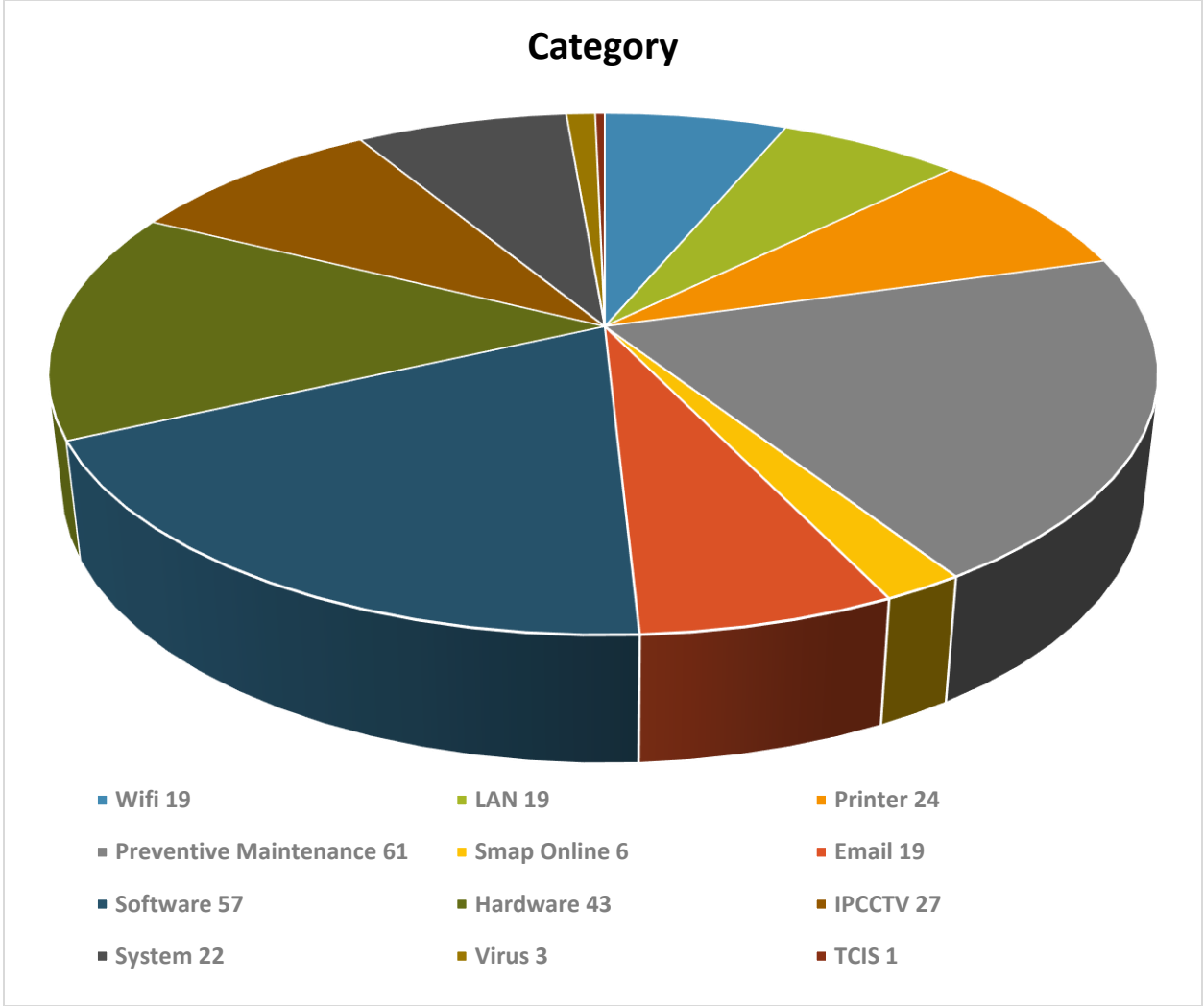
Open Tickets:	9
Hold Tickets:	61
Closed Tickets:	236
Total Tickets:	306
Past Due Tickets:	57



Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan November 2017, (**status**) laporan perkhidmatan *ICT* **closed** adalah sebanyak 236 tiket (77%). Manakala **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **Hold** adalah sebanyak 61 tiket (20%) dan **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 9 tiket (3%).

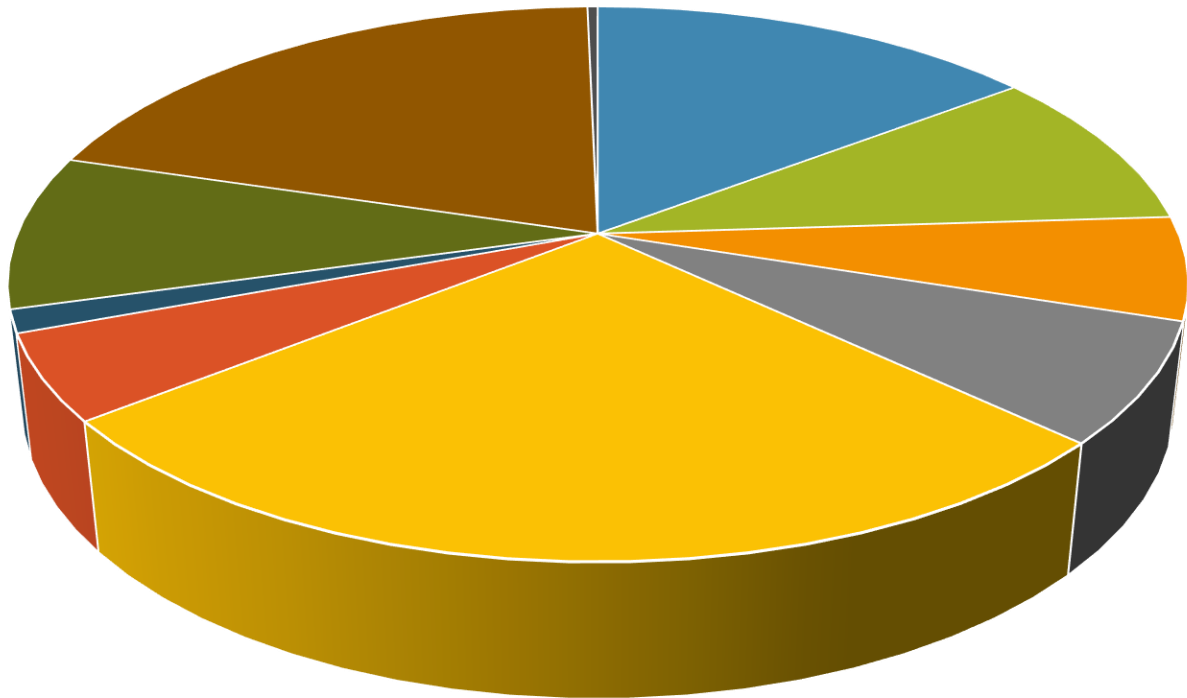


Jenis perkhidmatan ICT **Incident** adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 183 tiket (60%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Kedua tertinggi adalah **Preventive Maintenance** iaitu sebanyak 61 tiket (20%). Manakala jenis perkhidmatan ICT **Online Report** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 58 tiket (19%).



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori penyelenggaraan berkala (***Preventive Maintenance***) iaitu 61 tiket (20%), diikuti dengan perisian (***Software***) iaitu 57 tiket (19%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah perkakasan (***Hardware***) iaitu 43 tiket (14%).

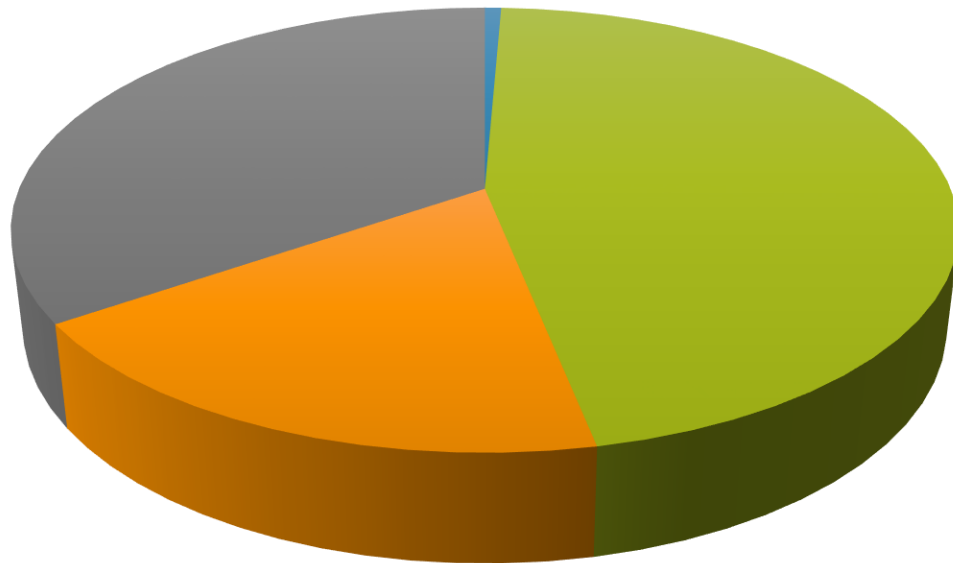
Division Act



- Helpdesk 44
- Repairing 28
- Rangkaian Wlan 18
- Haynik 21
- On Site Diagnose 82
- Rangkaian Lan 15
- Unit Fasiliti ICT Berpusat 4
- Surveillance & Virtual App Infra 27
- Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama 60
- Logistik Stor & Pelupusan 1

Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **On Site Diagnos** iaitu sebanyak 82 tiket (27%), unit kedua tertinggi adalah **Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama** iaitu 60 tiket (20%) . Manakala **Helpdesk** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 44 tiket (15%)

User Satisfaction



■ Excellent 2 ■ Very Good 139 ■ Good 56 ■ Waiting User Feedback 104

Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Very Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 139 tiket (46%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Waiting user feedback** sebanyak 104 tiket (35%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Good** iaitu sebanyak 56 tiket (19%).