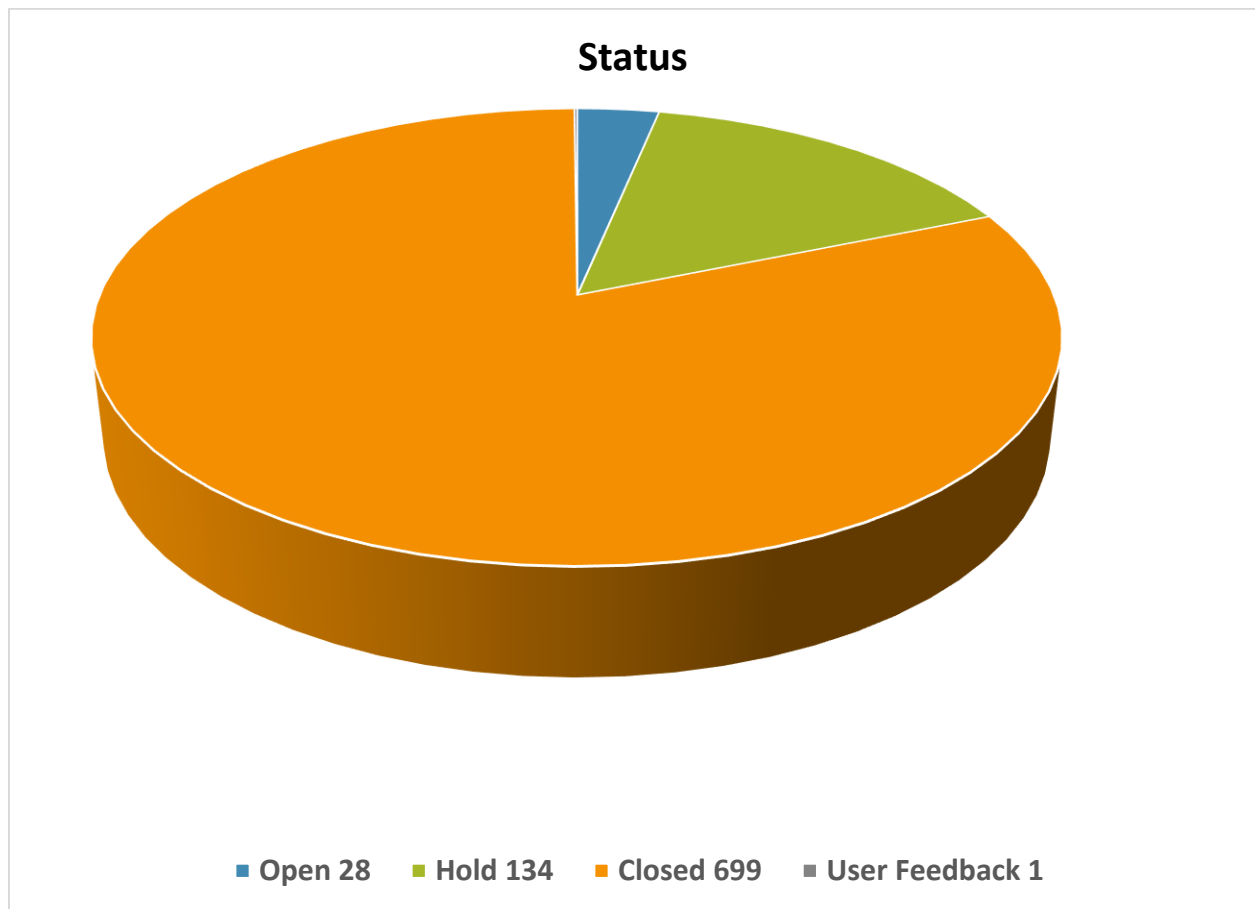


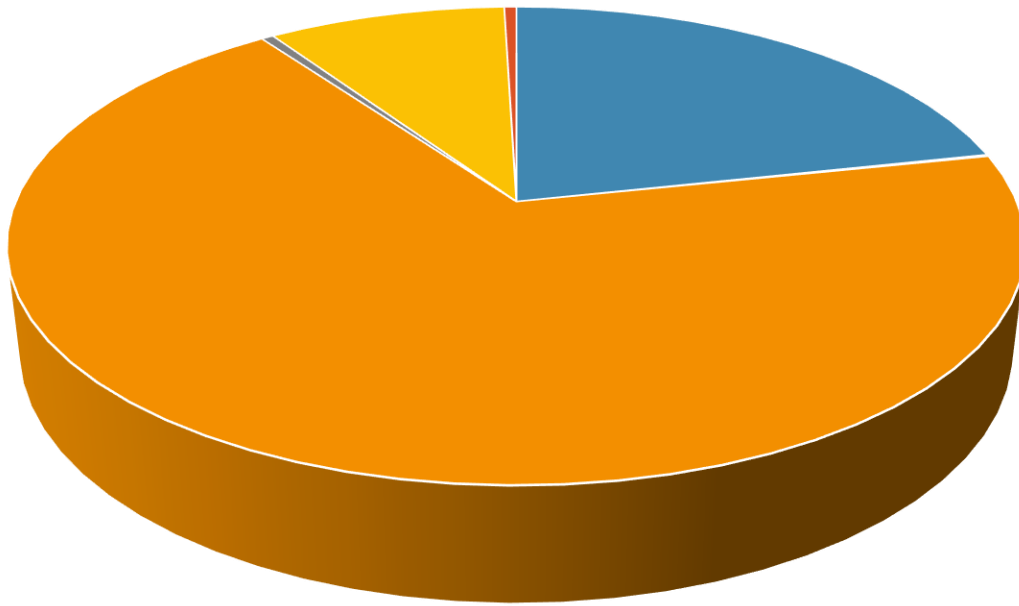
## Laporan Perkhidmatan ICT – April 2017

Open Tickets:	28
Hold Tickets:	134
Closed Tickets:	699
Total Tickets:	867
Past Due Tickets:	6



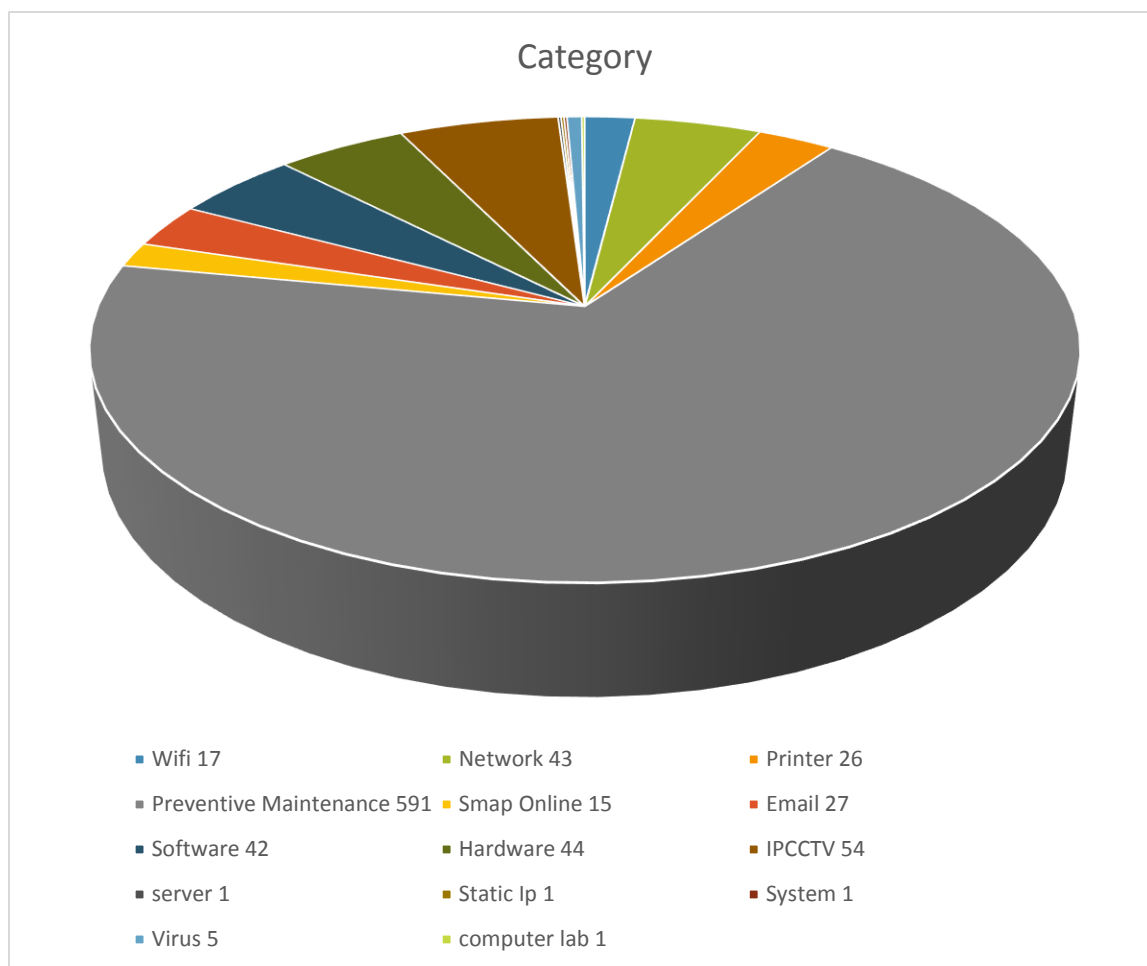
Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan April 2017, (**status**) laporan perkhidmatan *ICT closed* adalah sebanyak 699 tiket (81%). Manakala **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 28 tiket (3%) dan **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 134 tiket (16%).

## Help Topic



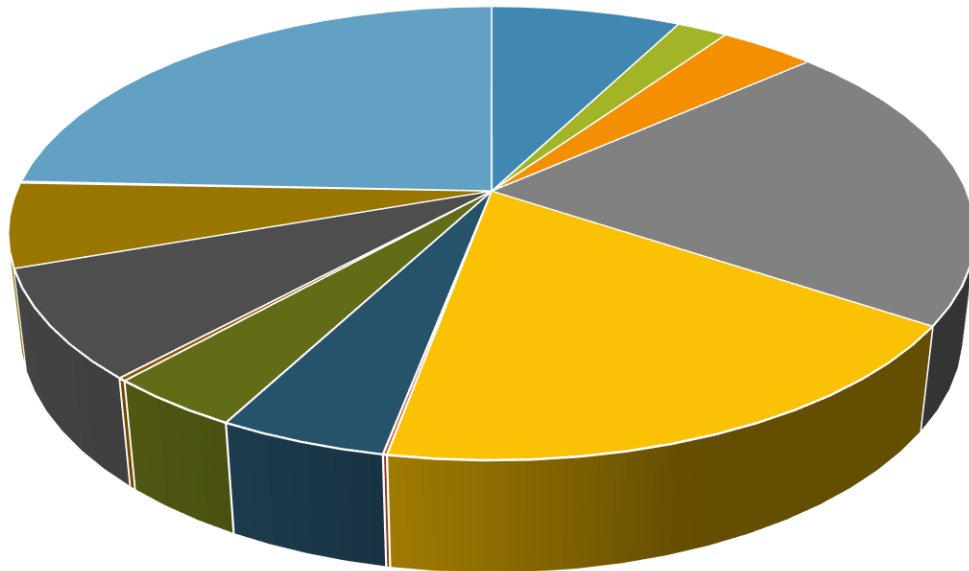
- Incident 187
- Preventive Maintenance 591
- Online Report 78
- Network Management 1
- Service Request 4
- Report a problem 4

Jenis perkhidmatan ICT (**Preventive Maintenance**) adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 591 tiket (68%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Kedua tertinggi adalah (**Incident**) iaitu sebanyak 187 tiket (22%). Manakala jenis perkhidmatan ICT (**Online Report**) adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 78 tiket (9%).



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori penyelenggaraan berkala (***Preventive maintenance***) iaitu 591 tiket (68%), diikuti dengan (***Ipcctv***) iaitu 54 tiket (6%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah perkakasan (***Hardware***) iaitu 44 tiket (4%).

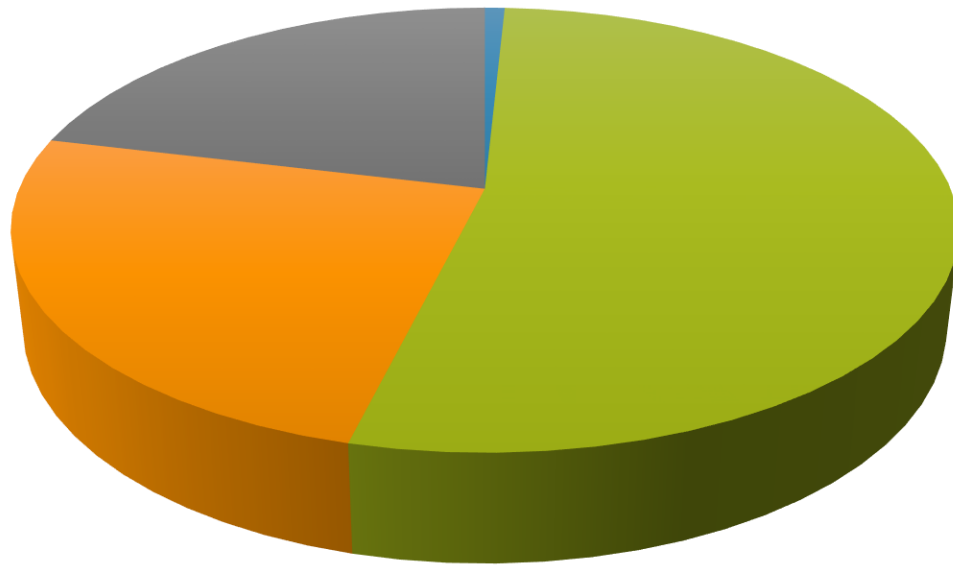
## Division Act



- Helpdesk 67
- Repairing 18
- Rangkaian Wlan 34
- Basenet 185
- Haynik 164
- Web 1
- On Site Diagnose 42
- Rangkaian Lan 34
- Unit Fasiliti ICT Berpusat 2
- Oricson 69
- Surveillance & Virtual App Infra 53
- USA 1
- Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama 215

Unit (*Div. Act*) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama** iaitu sebanyak 215 tiket (24%), unit kedua tertinggi adalah **Basenet** iaitu 185 tiket (21%) . Manakala **Haynik** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 164 tiket (19%)

## User Satisfaction



■ Excellent 7   ■ Very Good 460   ■ Good 216   ■ Waiting User Feedback 184

Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Very Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 460 tiket (53%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Good** sebanyak 216 tiket (25%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Waiting User Feedback** iaitu sebanyak 184 tiket (21%).