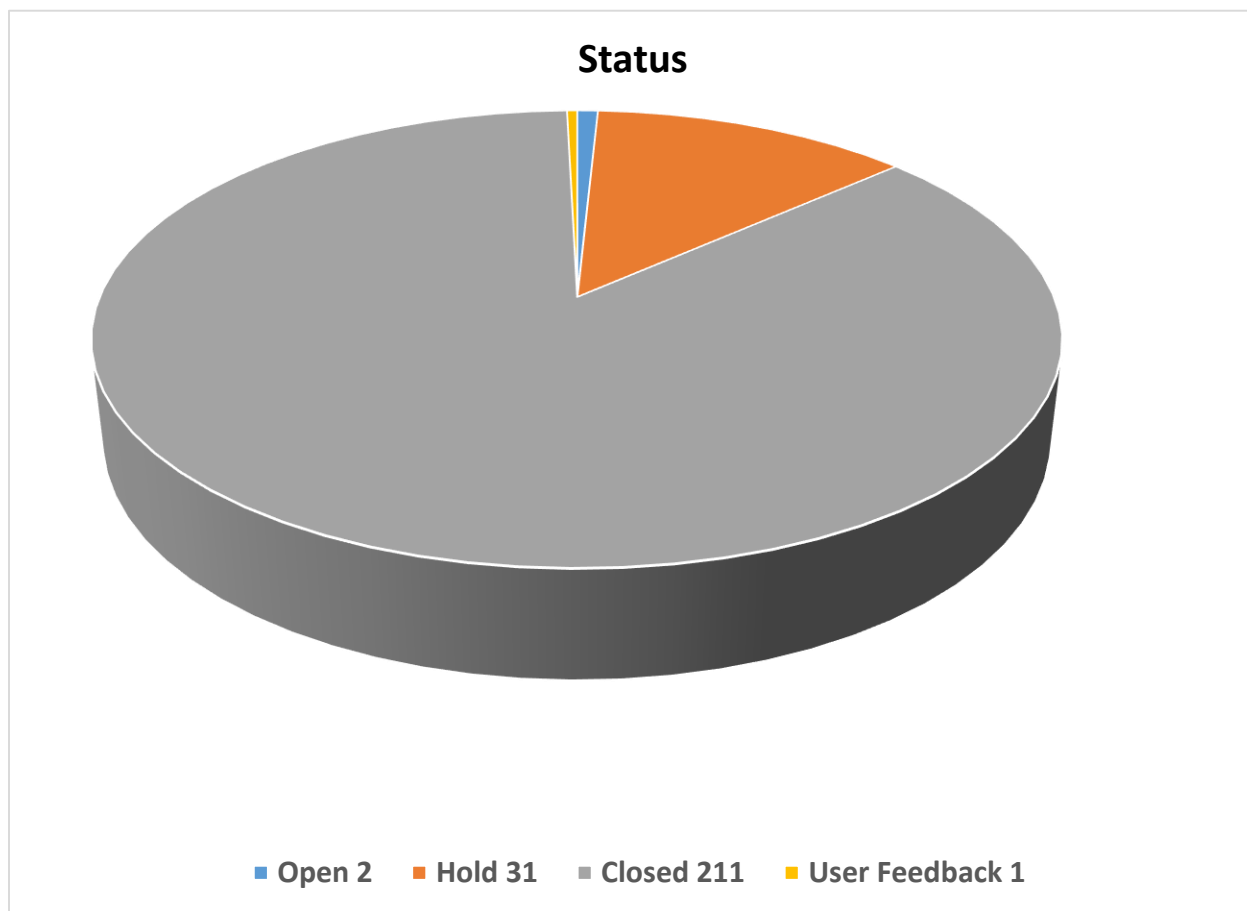
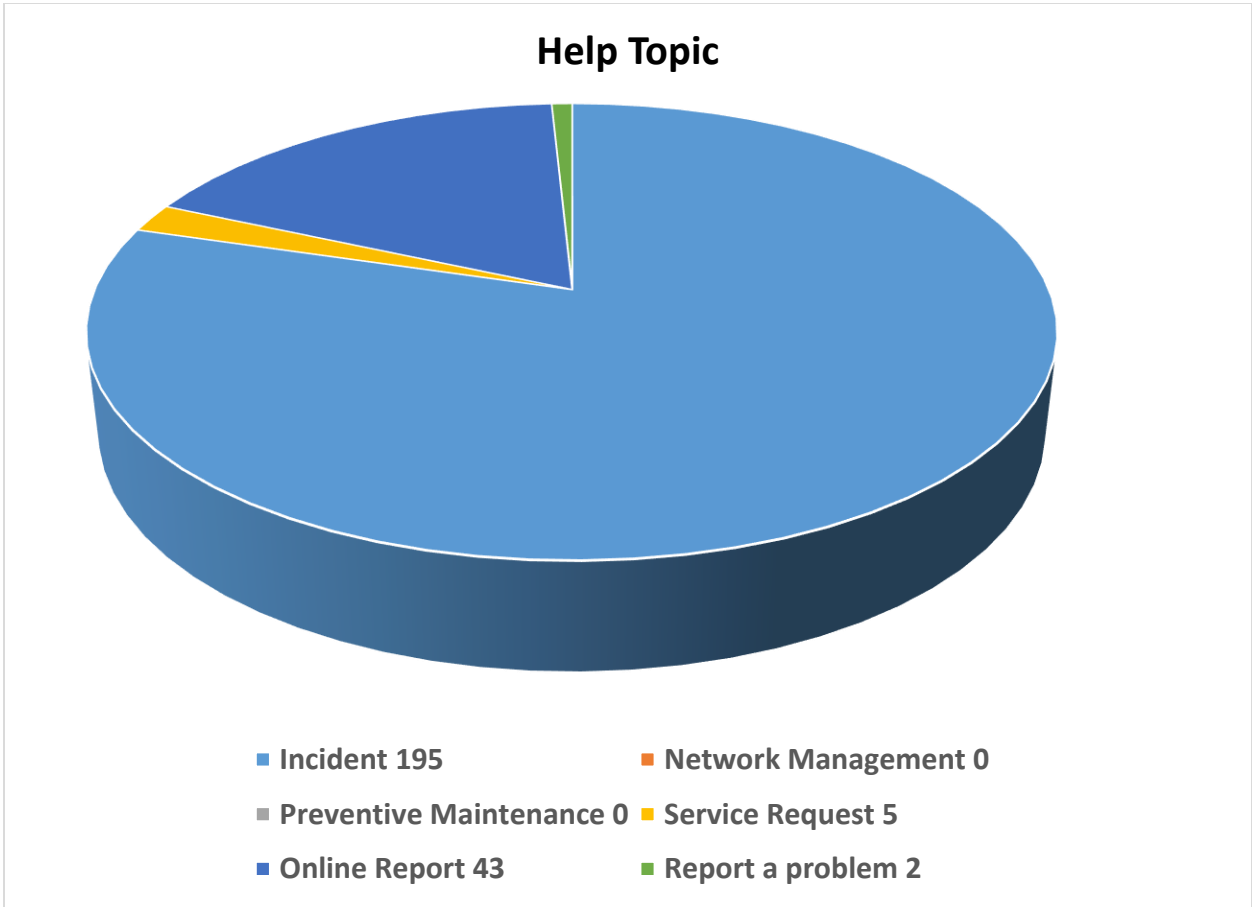


Laporan Perkhidmatan ICT – Dis 2017

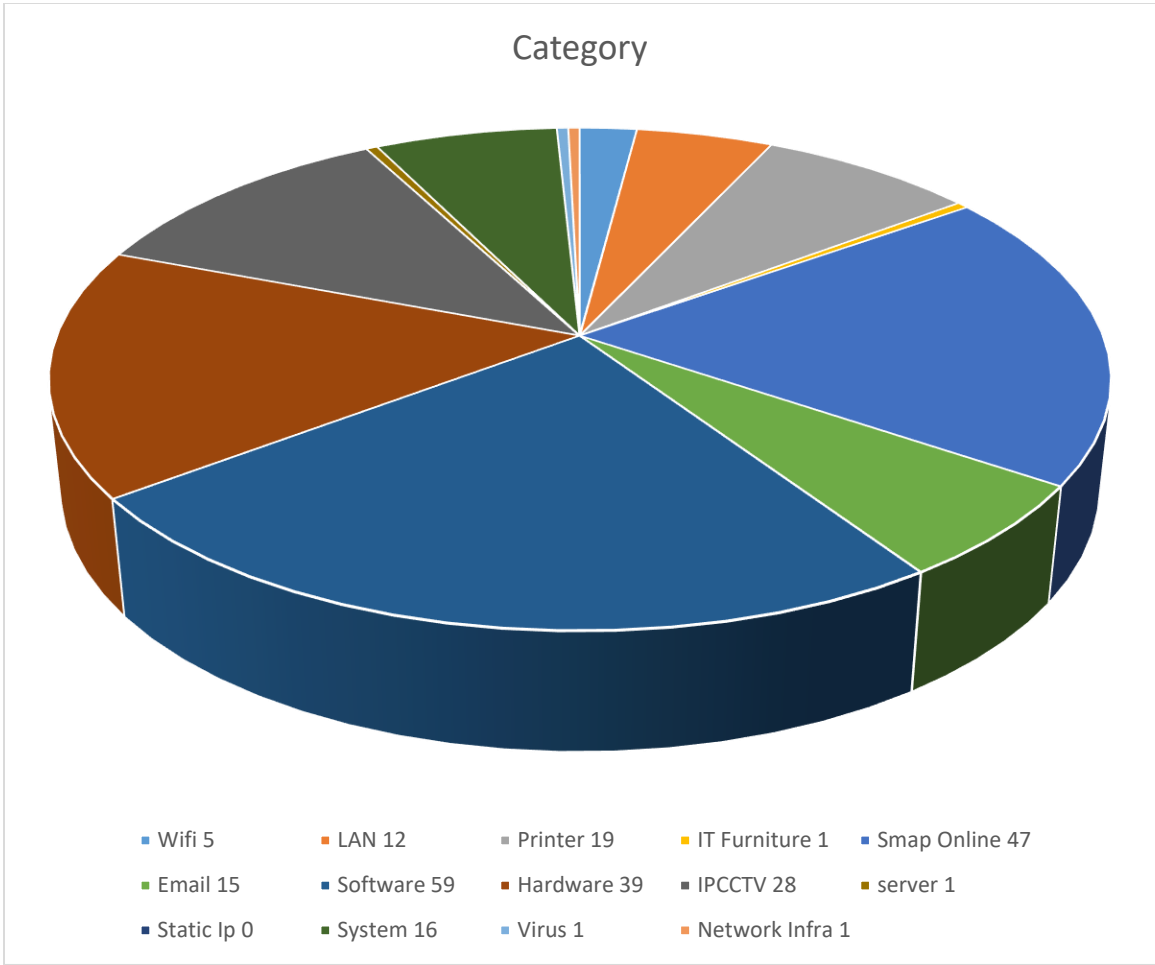
Open Tickets:	2
Hold Tickets:	31
Closed Tickets:	211
Total Tickets:	246
Past Due Tickets:	28



Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan Disember 2017, (**status**) laporan perkhidmatan *ICT* **closed** adalah sebanyak 211 tiket (86%). Manakala **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **Hold** adalah sebanyak 31 tiket (13%) dan **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 2 tiket (1%).

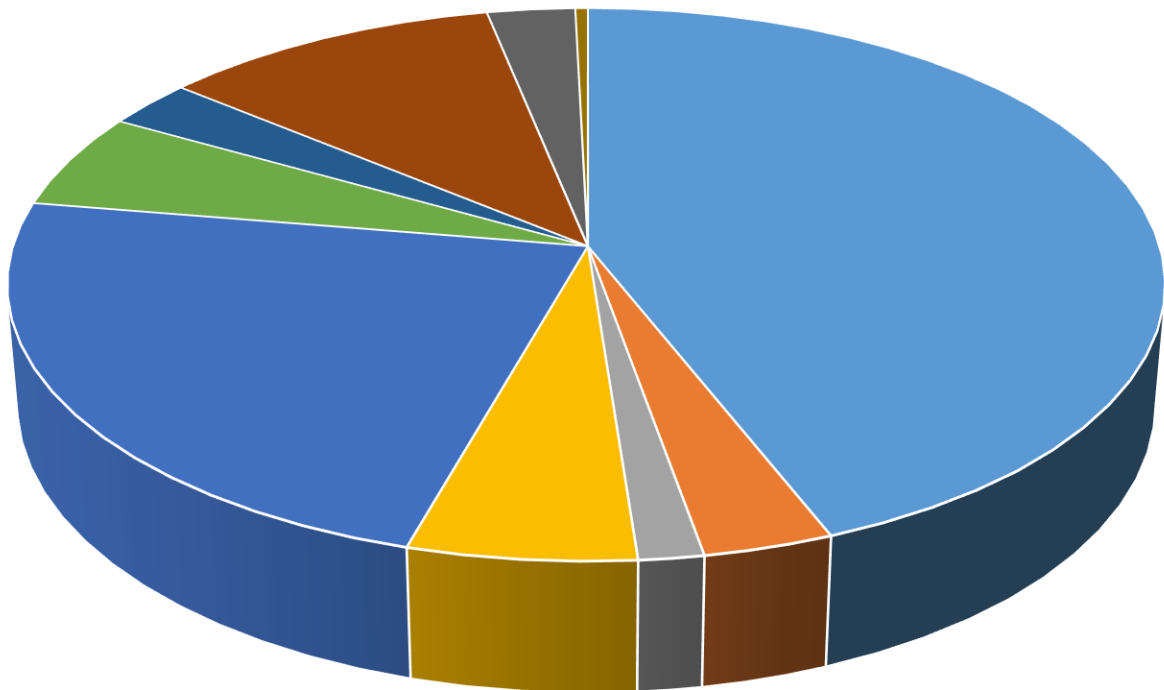


Jenis perkhidmatan ICT (**Incident**) adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 195 tiket (80%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Kedua tertinggi adalah (**Online Report**) iaitu sebanyak 43 tiket (18%). Manakala jenis perkhidmatan ICT (**Service Request**) adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 5 tiket (2%).



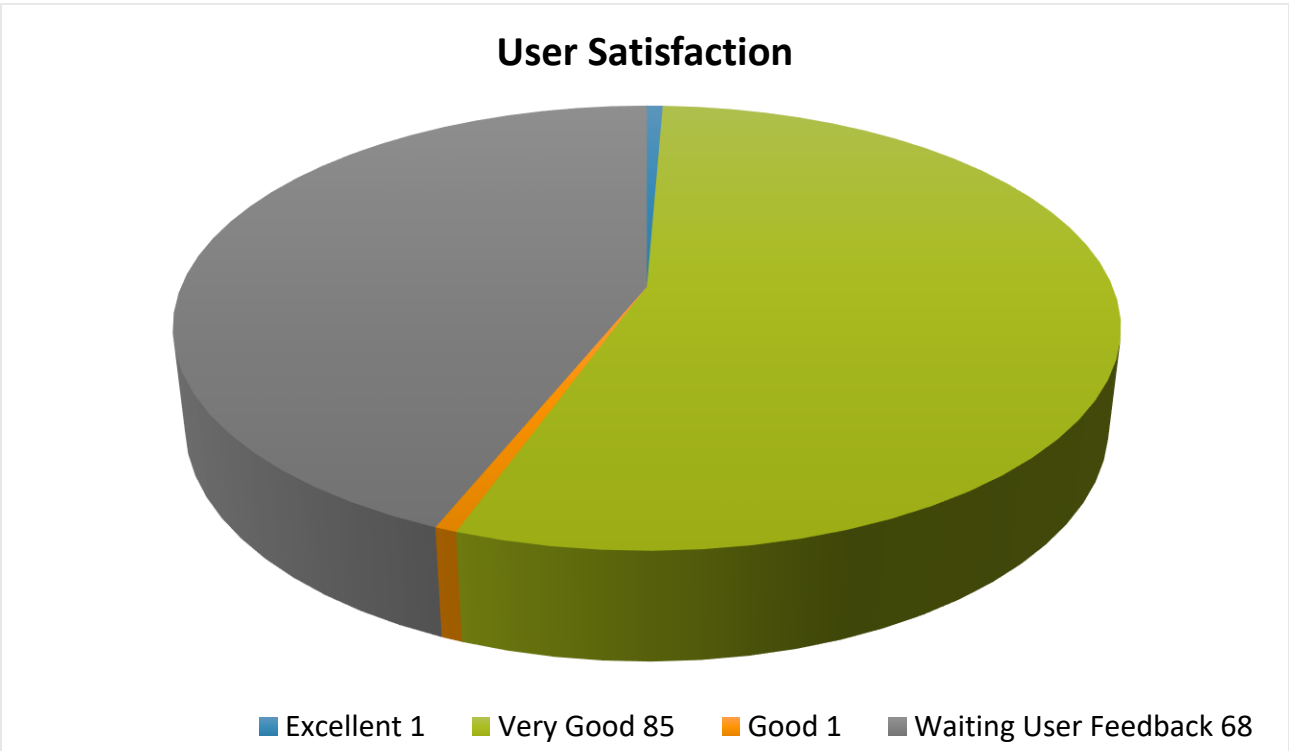
Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori penyelenggaraan berkala (***Preventive maintenance***) iaitu 391 tiket (52%), diikuti dengan (***Software***) iaitu 90 tiket (12%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah perkakasan (***Ipccctv***) iaitu 70 tiket (9%).

Division Act



- Helpdesk 110
- Rangkaian Wlan 4
- On Site Diagnose 58
- Unit Fasiliti ICT Berpusat 7
- Unit Fasiliti ICT Berpusat 7
- Repairing 8
- Haynik 14
- Rangkaian Lan 14
- Surveillance & Virtual App Infra 27
- unit keselamatan it 1

Unit (*Div. Act*) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Helpdesk** iaitu sebanyak 110 tiket (44%), unit kedua tertinggi adalah **On site Dignose** iaitu 58 tiket (23%) . Manakala **Surveillance & Virtual App Infra** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 27 tiket (11%)



Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan **ICT** yang diberikan, kepuasan pelanggan **Very Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 85 tiket (55%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Waiting user feedback** sebanyak 68 tiket (44%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Good dan Excellent** iaitu sebanyak 1 tiket (1%).

