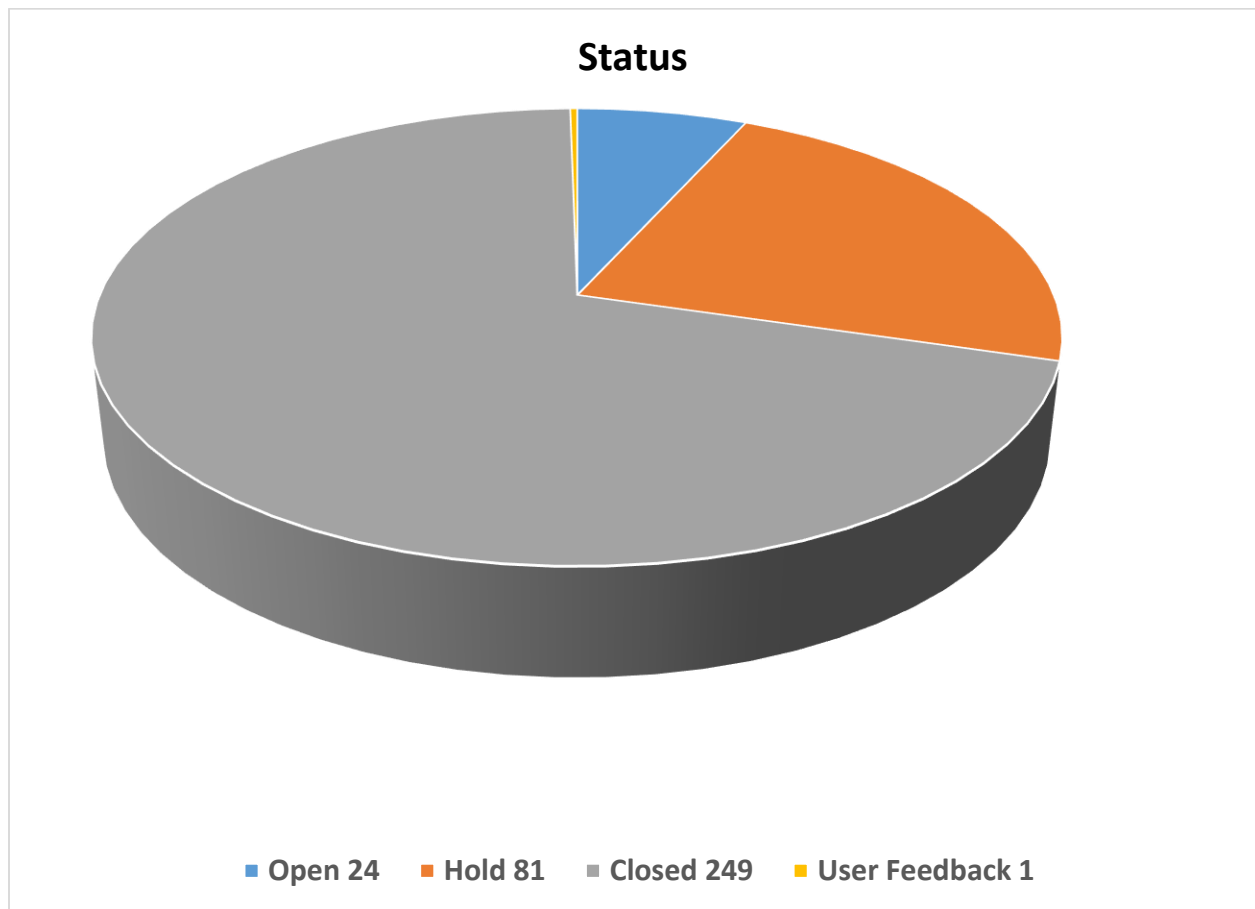
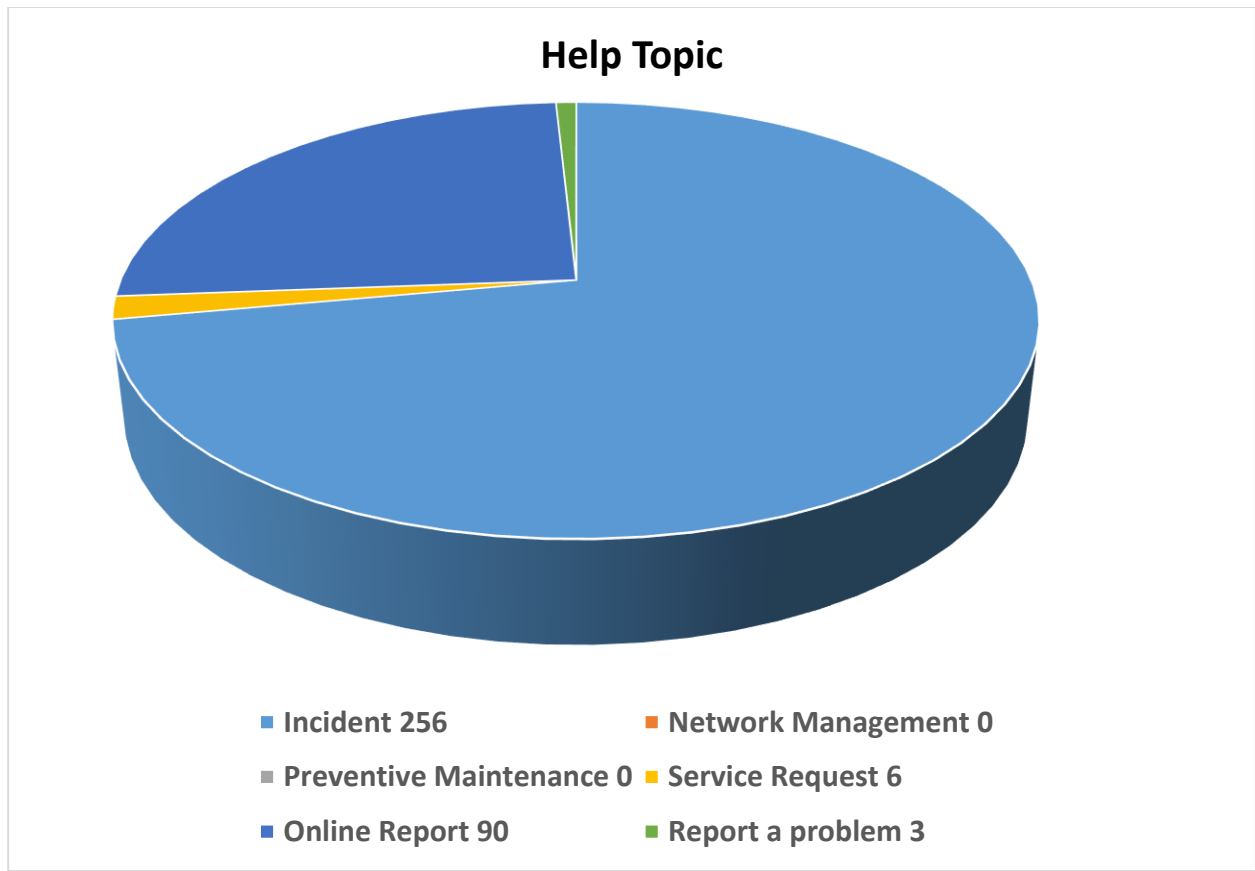


## Laporan Perkhidmatan ICT – Oktober 2017

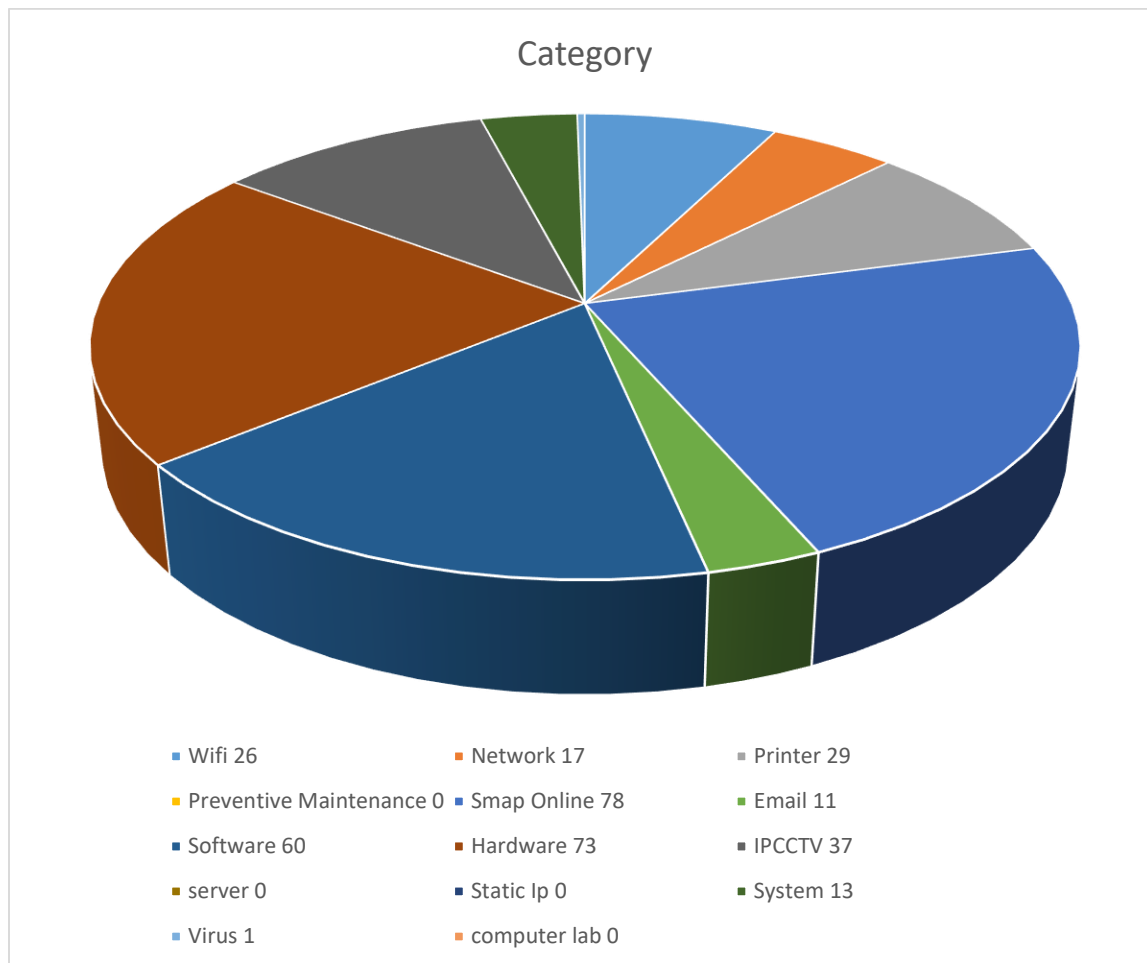
Open Tickets:	24
Hold Tickets:	81
Closed Tickets:	249
Total Tickets:	354
Past Due Tickets:	77



Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan Okt 2017, (**status**) laporan perkhidmatan *ICT Open* adalah sebanyak 249 tiket (70%). Manakala **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **Hold** adalah sebanyak 81 tiket (23%) dan **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **Open** adalah sebanyak 24 tiket (7%).

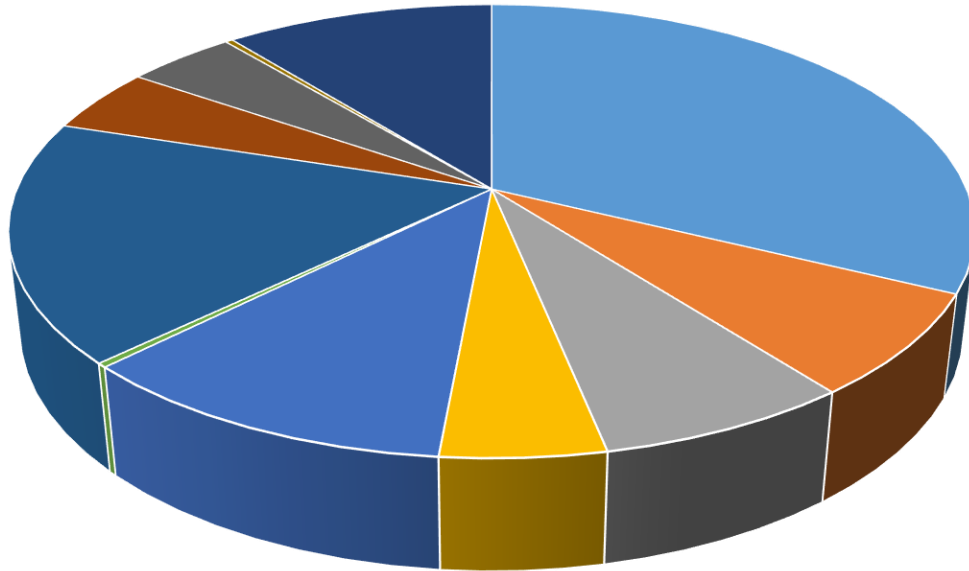


Jenis perkhidmatan *ICT (Incident)* adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 256 tiket (72%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan *ICT*. Kedua tertinggi adalah *(Online Report)* iaitu sebanyak 90 tiket (25%). Manakala jenis perkhidmatan *ICT (Service Request)* adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 6 tiket (2%).



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori **Smap Online** iaitu 78 tiket (23%), diikuti dengan **Hardware** iaitu 73 tiket (21%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **Software** iaitu 60 tiket (17%).

## Division Act



- Helpdesk 111
- Repairing 25
- Rangkaian Wlan 25
- Basenet 16
- Haynik 38
- Keselamatan It 1
- On Site Diagnose 59
- Rangkaian Lan 16
- Unit Fasiliti ICT Berpusat 15
- Ict & Pengurusan data 1
- Surveillance & Virtual App Infra 37
- USA 0
- Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama 0

Unit (*Div. Act*) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Helpdesk** iaitu sebanyak 111 tiket (32%), unit kedua tertinggi adalah **On site Diagnose** iaitu 59 tiket (17%) . Manakala **Haynik** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 38 tiket (11%)