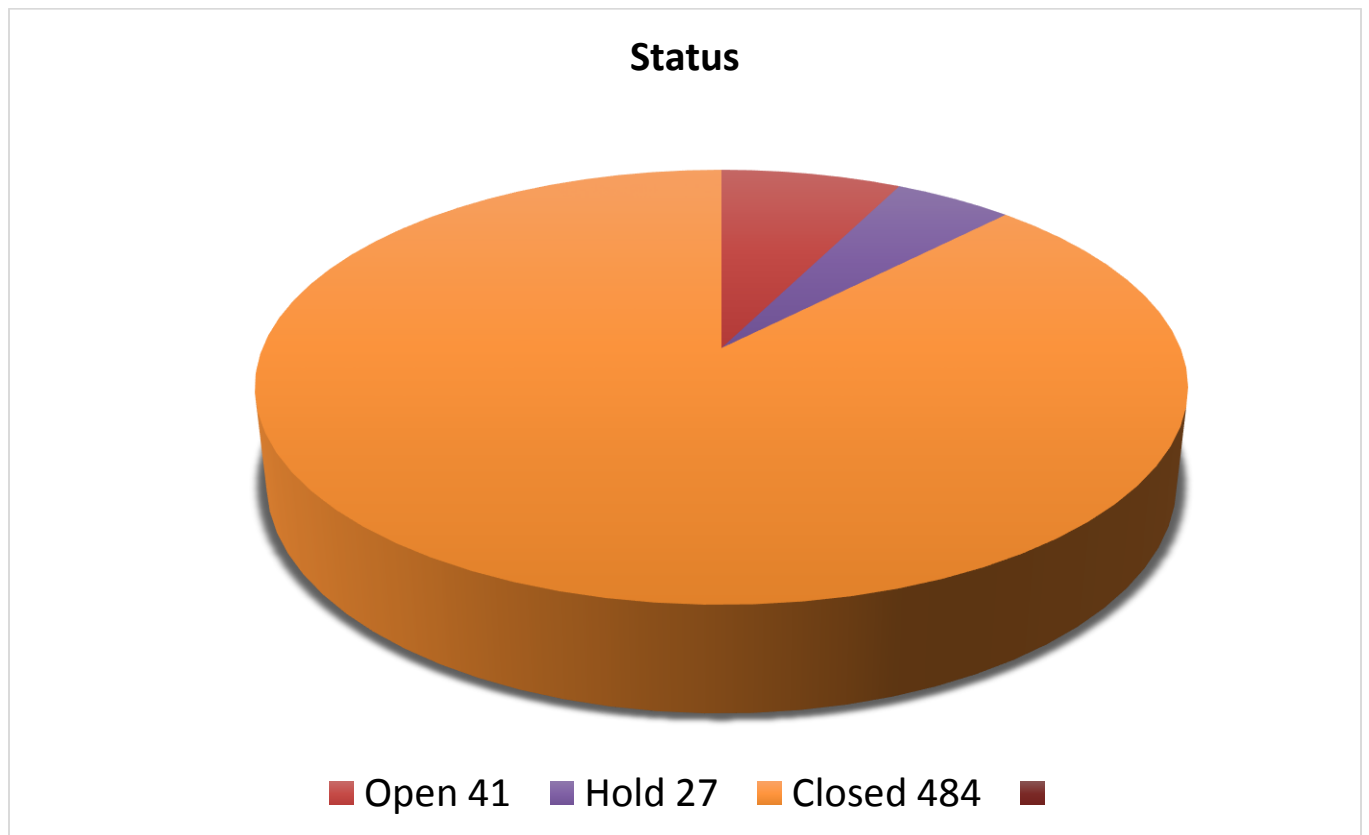
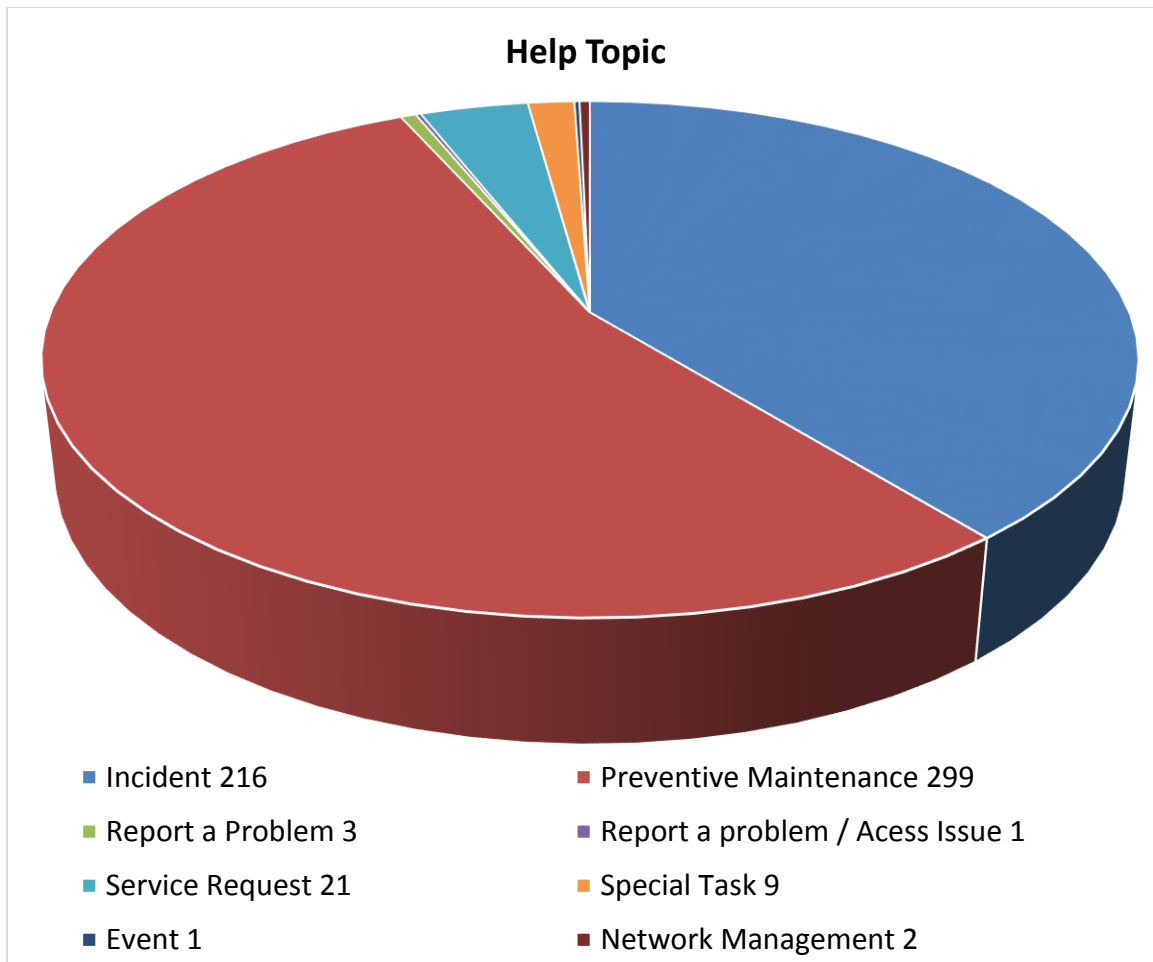


Laporan Perkhidmatan ICT – April 2016

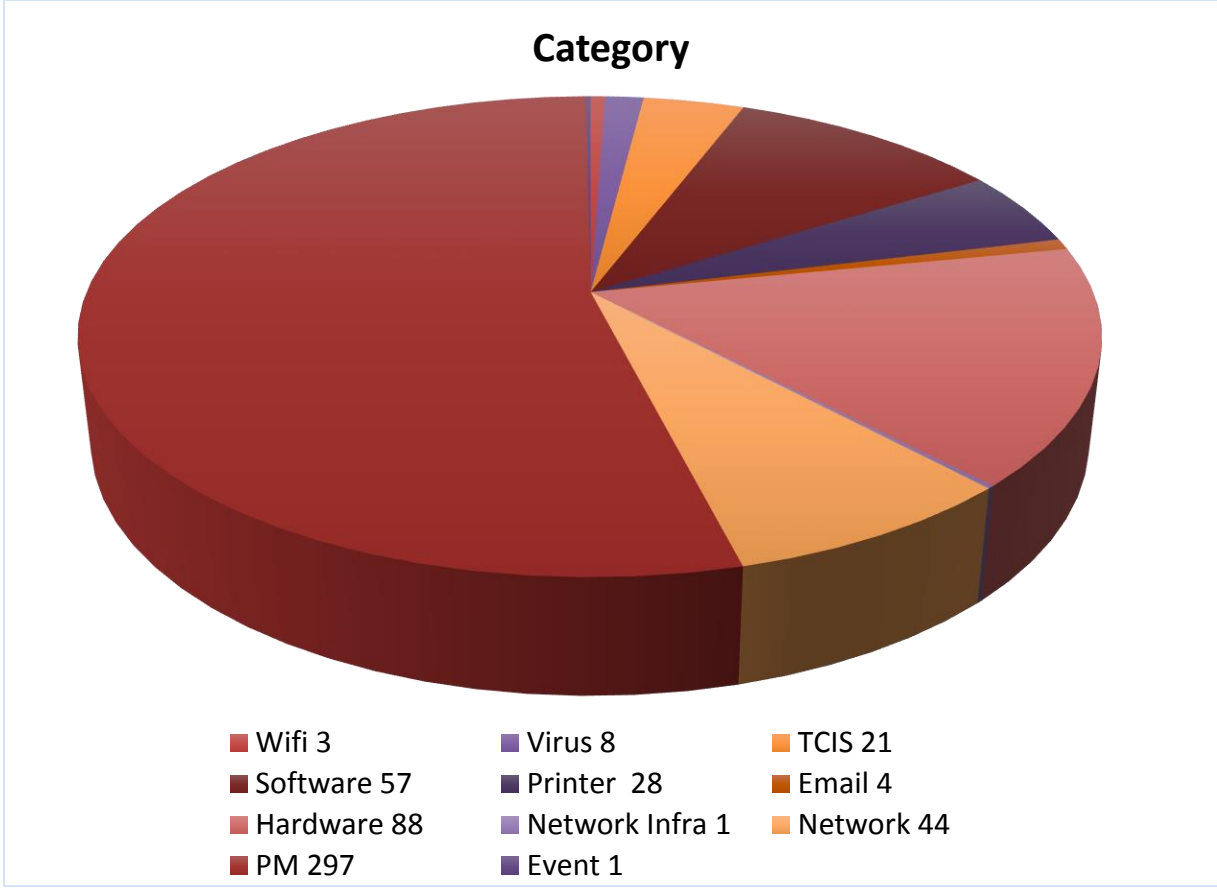
Open Tickets:	41
Hold Tickets:	27
Closed Tickets:	484
Total Tickets:	552
Past Due Tickets:	40



Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan April 2016, (**status**) laporan perkhidmatan *ICT* **closed** adalah sebanyak 484 tiket (88%). Manakala **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 41 tiket (7%) dan **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 27 tiket (5%).

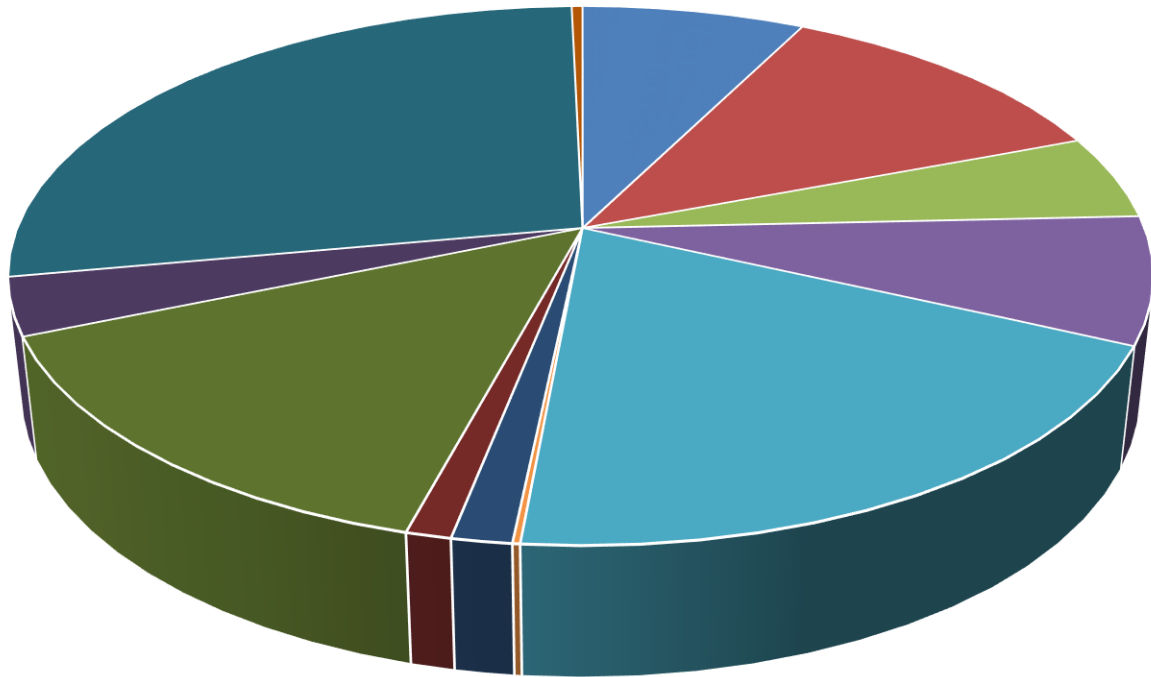


Jenis perkhidmatan *ICT* (***Preventive Maintenance***) adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 299 tiket (54%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan *ICT*. Kedua tertinggi adalah (***Incident***) iaitu sebanyak 216 tiket (39%). Manakala jenis perkhidmatan *ICT* ***Service Request*** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 21 tiket (4%).



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori penyelenggaraan berkala (***Preventive maintenance***) iaitu 297 tiket (54%), diikuti dengan perkakasan (***Hardware***) iaitu 88 tiket (16%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah perisian (***Software***) iaitu 57 tiket (10%).

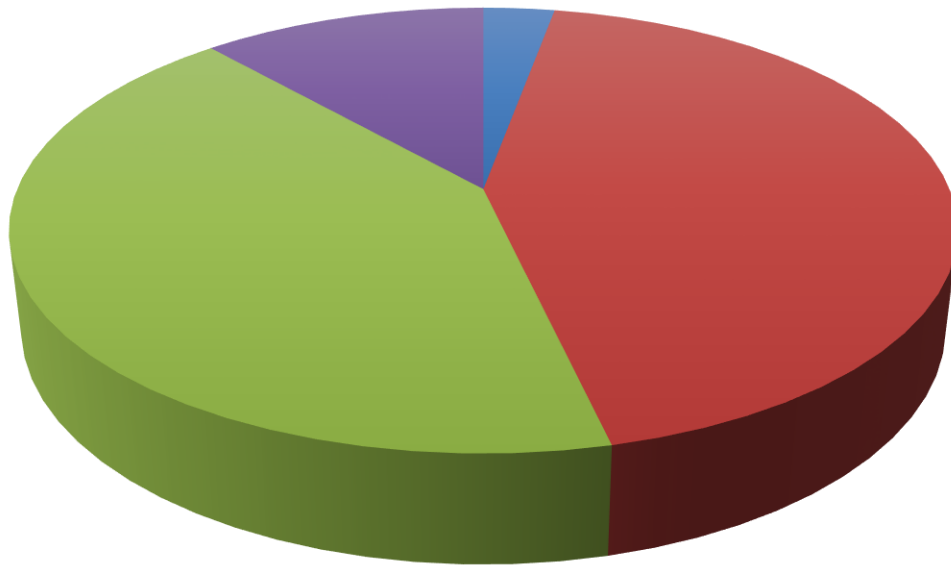
Division Act



- Helpdesk 41
- On Site Diagnose 65
- Repairing 28
- Rangkaian Lan 42
- Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama 108
- Surveillance & Virtual App Infra 1
- Unit Fasiliti ICT Berpusat 8
- Prodata 6
- Basenet 80
- Oricson 19
- Haynic 152
- Logistik, Stor & Perlupusan 2

Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Haynic** iaitu sebanyak 152 tiket (28%), unit kedua tertinggi adalah **Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama** iaitu 108 tiket (20%). Manakala **Basenet** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 80 tiket (14%)

User Satisfaction



■ Excellent 16 ■ Very Good 240 ■ Good 232 ■ Waiting User Feedback 64

Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Very Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 240 tiket (43%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Good** sebanyak 232 tiket (42%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Waiting User Feedback** iaitu sebanyak 64 tiket (12%).