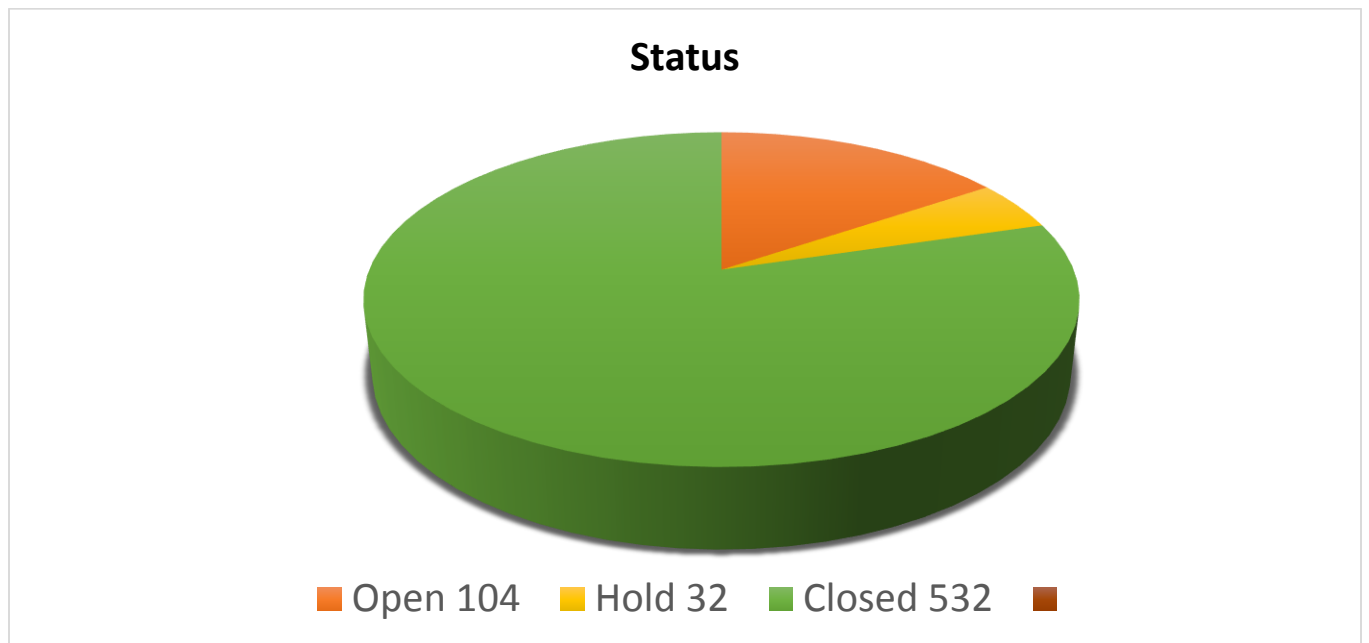


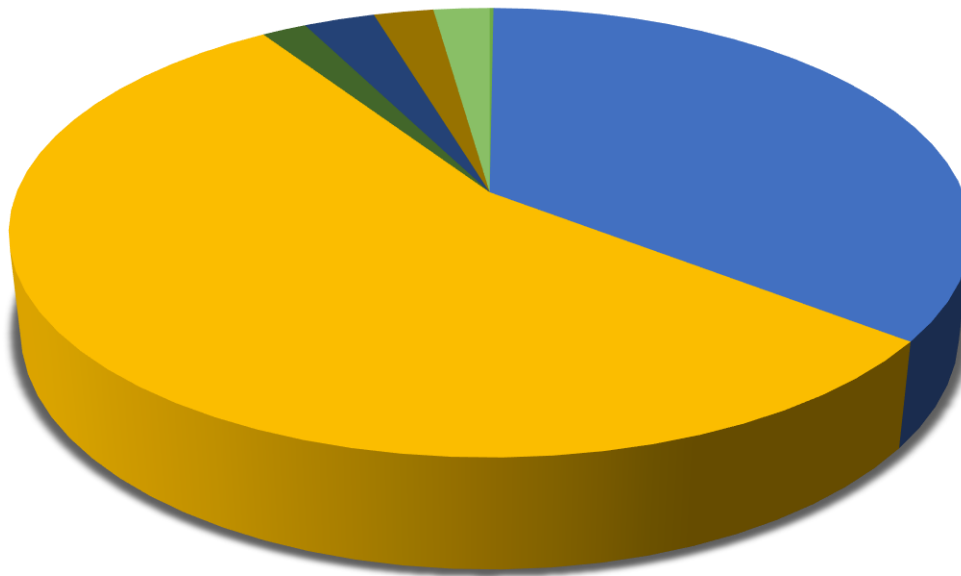
## Laporan Perkhidmatan ICT – Februari 2016

Open Tickets:	104
Hold Tickets:	32
Closed Tickets:	532
Total Tickets:	668
Past Due Tickets:	78



Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan Februari 2016, (**status**) laporan perkhidmatan *ICT* **closed** adalah sebanyak 532 tiket (80%). Manakala **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 104 tiket (16%) dan **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 32 tiket (5%).

## Help Topic



■ Event 1

■ Preventive Maintenance 369

■ Report a problem / Access Issue 19

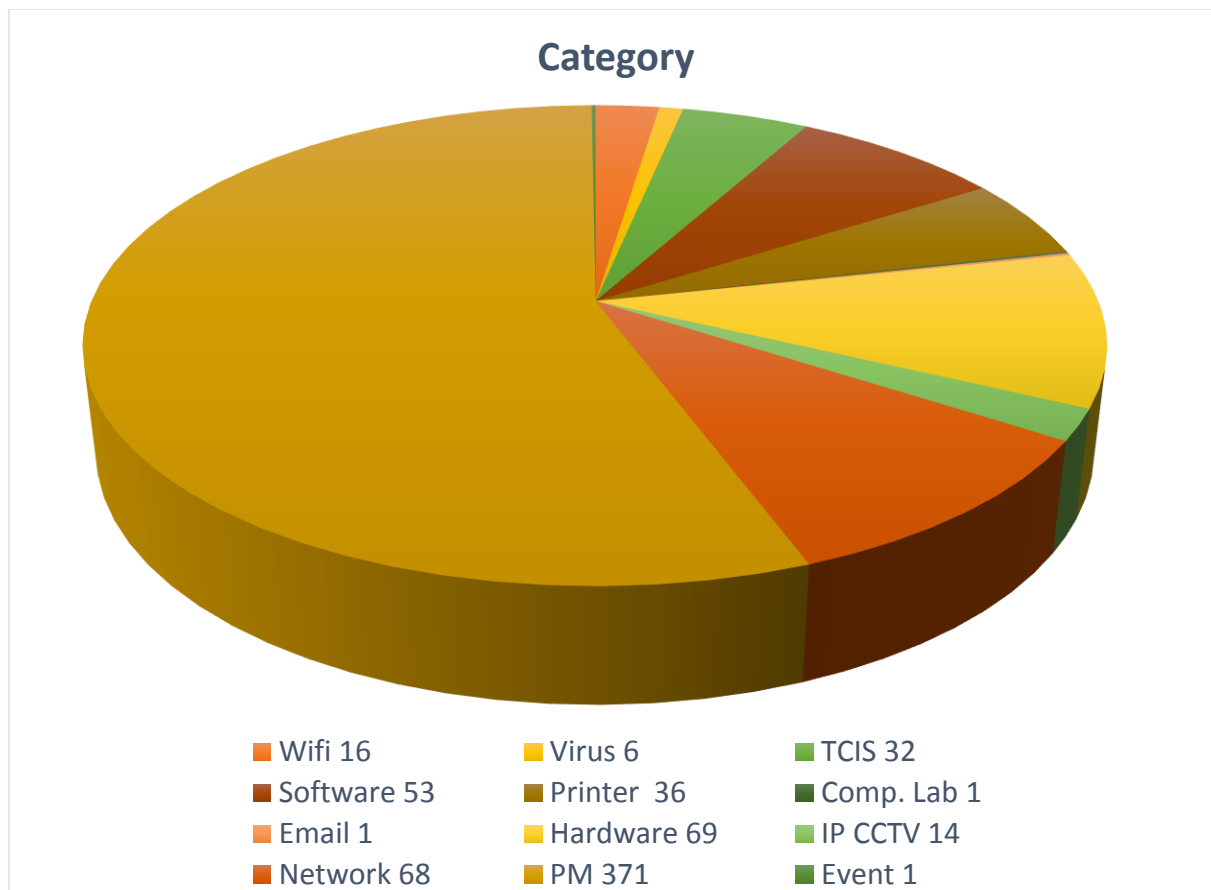
■ Special Task 15

■ Incident 236

■ Report a Problem 12

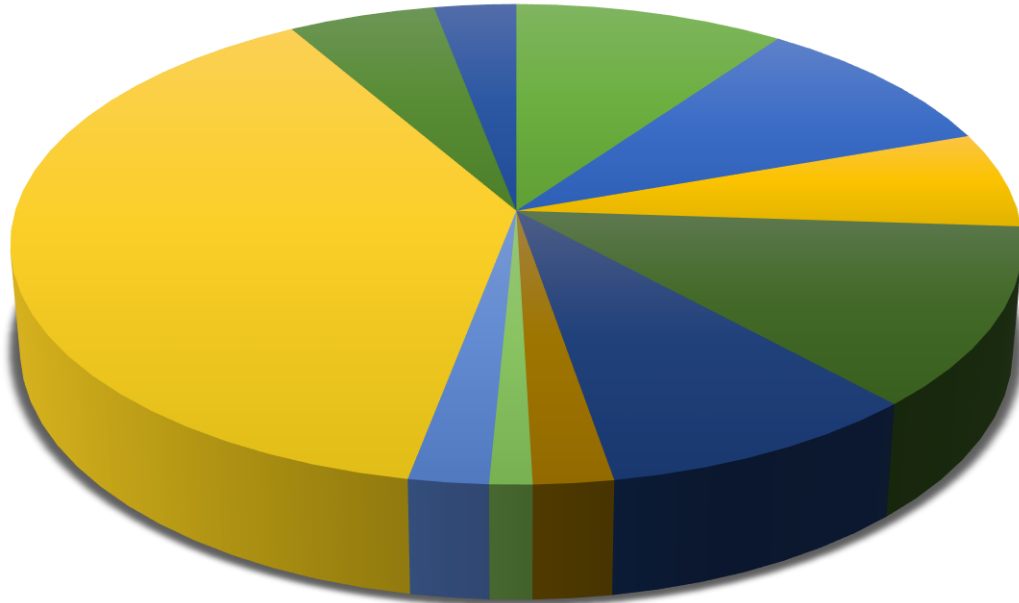
■ Service Request 16

Jenis perkhidmatan *ICT* (***Preventive Maintenance***) adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 369 tiket (55%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan *ICT*. Kedua tertinggi adalah (***Incident***) iaitu sebanyak 236 tiket (35%). Manakala jenis perkhidmatan *ICT* (***Report a problem / Access Issue***) adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 19 tiket (3%).



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori penyelenggaraan berkala (***Preventive maintenance***) iaitu 371 tiket (56%), diikuti dengan perkakasan (***Hardware***) iaitu 69 tiket (10%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah rangkaian (***Network***) iaitu 68 tiket (10%).

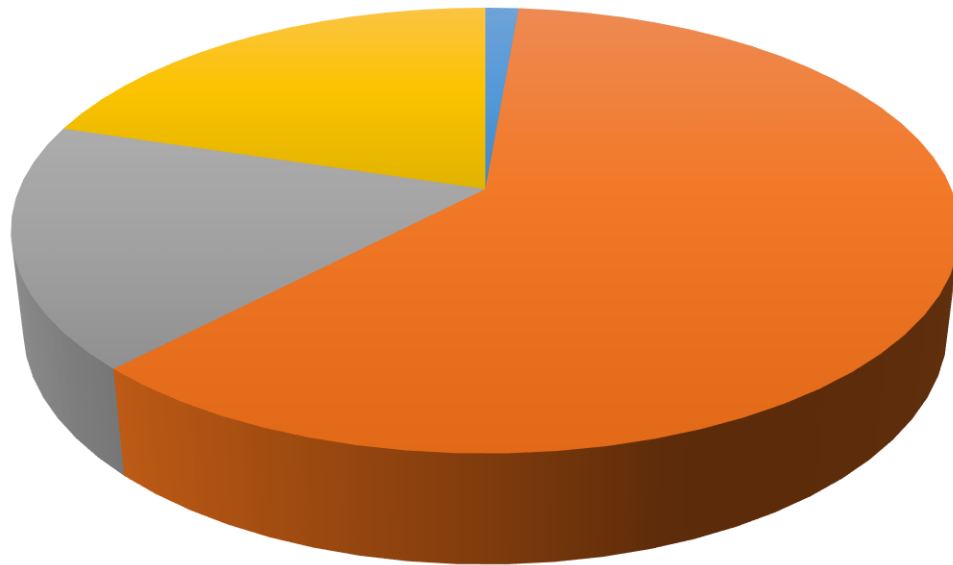
## Div. Act



- Helpdesk 66
- On Site Diagnose 65
- Repairing 43
- Network 81
- Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama 61
- Surveillance & Virtual App Infra 15
- Unit Fasiliti ICT Berpusat 8
- Prodata 15
- Basenet 258
- Oricson 36
- Haynic 20

Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Basenet** iaitu sebanyak 258 tiket (39%), unit kedua tertinggi adalah **Network** iaitu 81 tiket (12%). Manakala **Helpdesk** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 66 tiket (10%)

## User Satisfaction



■ Excellent 9   ■ Very Good 406   ■ Good 118   ■ Waiting User Feedback 135

Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Very Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 406 tiket (61%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Waiting User Feedback** sebanyak 135 tiket (20%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Good** iaitu sebanyak 118 tiket (18%).