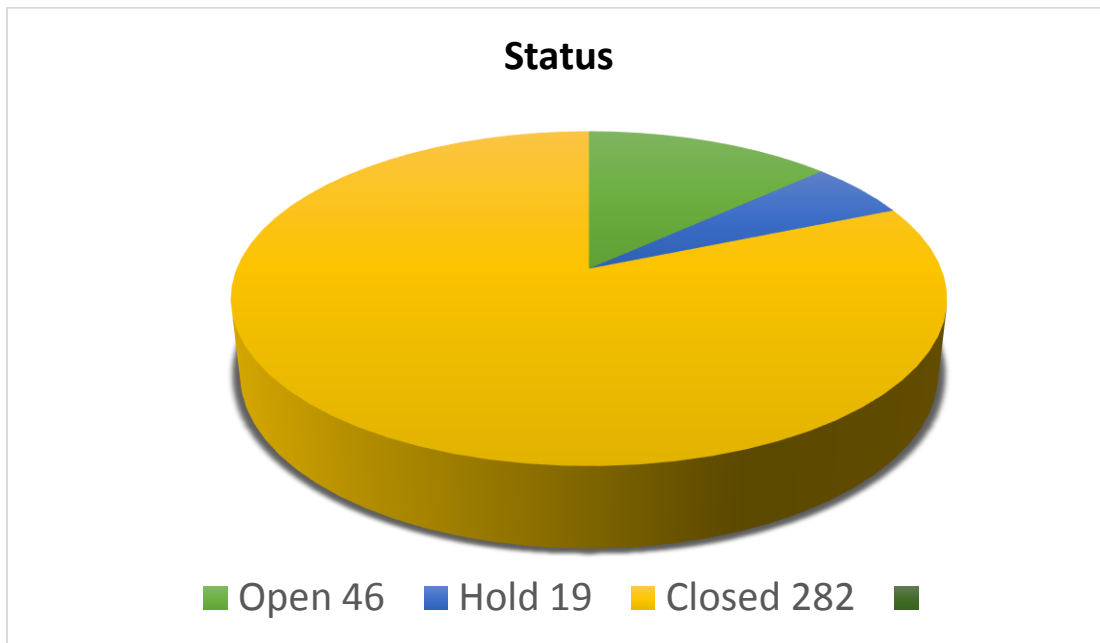


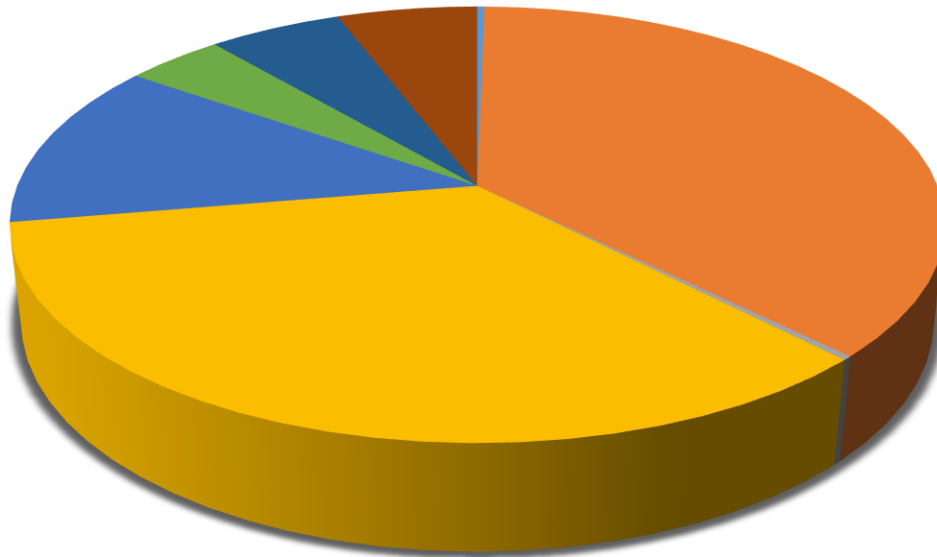
## Laporan Perkhidmatan ICT – Januari 2016

Open Tickets:	46
Hold Tickets:	19
Closed Tickets:	282
Total Tickets:	347
Past Due Tickets:	38



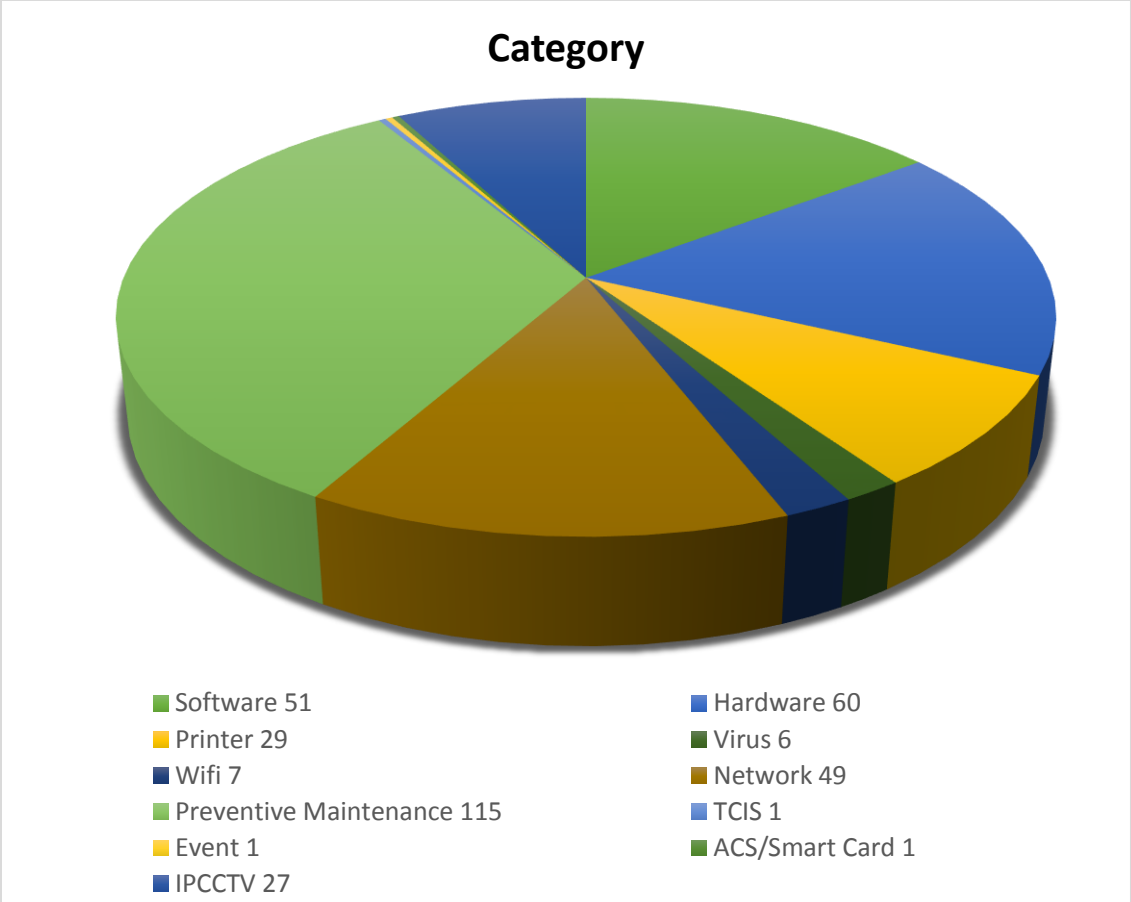
Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan Januari 2016, (**status**) laporan perkhidmatan *ICT* **closed** adalah sebanyak 282 tiket (81%). Manakala **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 46 tiket (13%) dan **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 19 tiket (5%).

### Help Topic



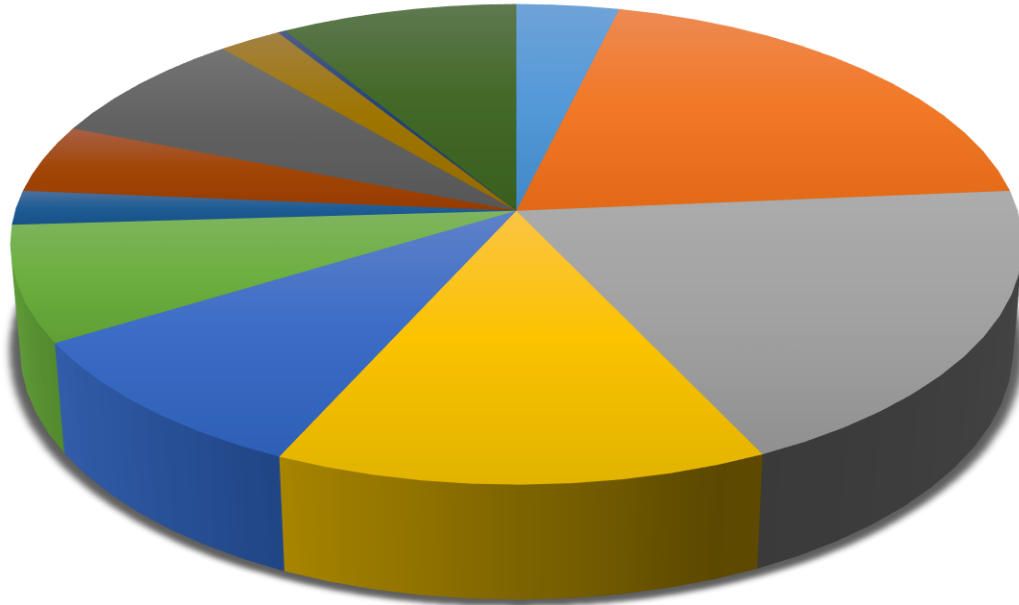
- Event 1
- Incident 129
- Network Management 1
- Preventive Maintenance 120
- Report a Problem 43
- Report a problem / Access Issue 14
- Service Request 19
- Special Task 20

Jenis perkhidmatan *ICT* (**Incident**) adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 129 tiket (37%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan *ICT*. Kedua tertinggi adalah (**Preventive Maintenance**) iaitu sebanyak 120 tiket (35%). Manakala jenis perkhidmatan *ICT* (**Report a Problem**) adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 43 tiket (12%).



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori penyelenggaraan berkala (***Preventive maintenance***) iaitu 115 tiket (33%), diikuti dengan perkakasan (***Hardware***) iaitu 60 tiket (17%). Manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah perisian (***Software***) iaitu 51 tiket (15%).

## Div. Act



■ Helpdesk 13

■ On Site Diagnose 69

■ Repairing 67

■ Network 48

■ Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama 33

■ Surveillance & Virtual App Infra 27

■ Unit Fasiliti ICT Berpusat 8

■ Prodata 16

■ Basenet 27

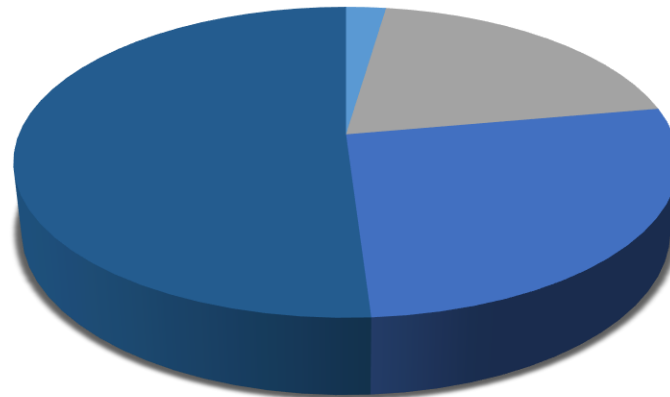
■ Oricson 8

■ ACS/Smartcad 1

■ Haynic 30

Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **On Site Diagnose** iaitu sebanyak 69 tiket (20%), unit kedua tertinggi adalah **Repairing** iaitu 67 tiket (19%). Manakala **Network** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 48 tiket (14%)

## User Satisfaction



■ Excellent 8 ■ Very Good 69 ■ Good 93 ■ Waiting User Feedback 177

Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Waiting User Feedback** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 177 tiket (51%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Good** sebanyak 93 tiket (27%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Very Good** iaitu sebanyak 69 tiket (20%).