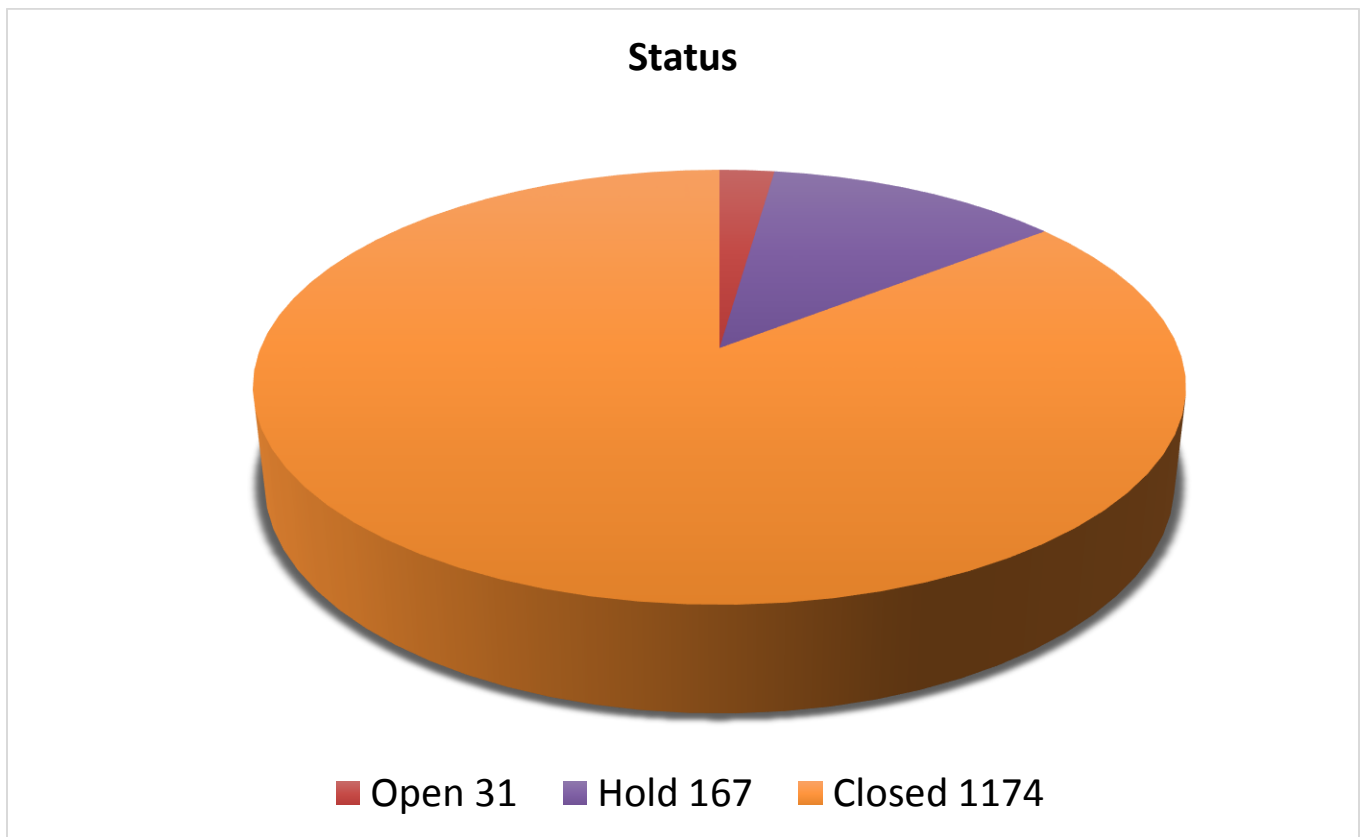
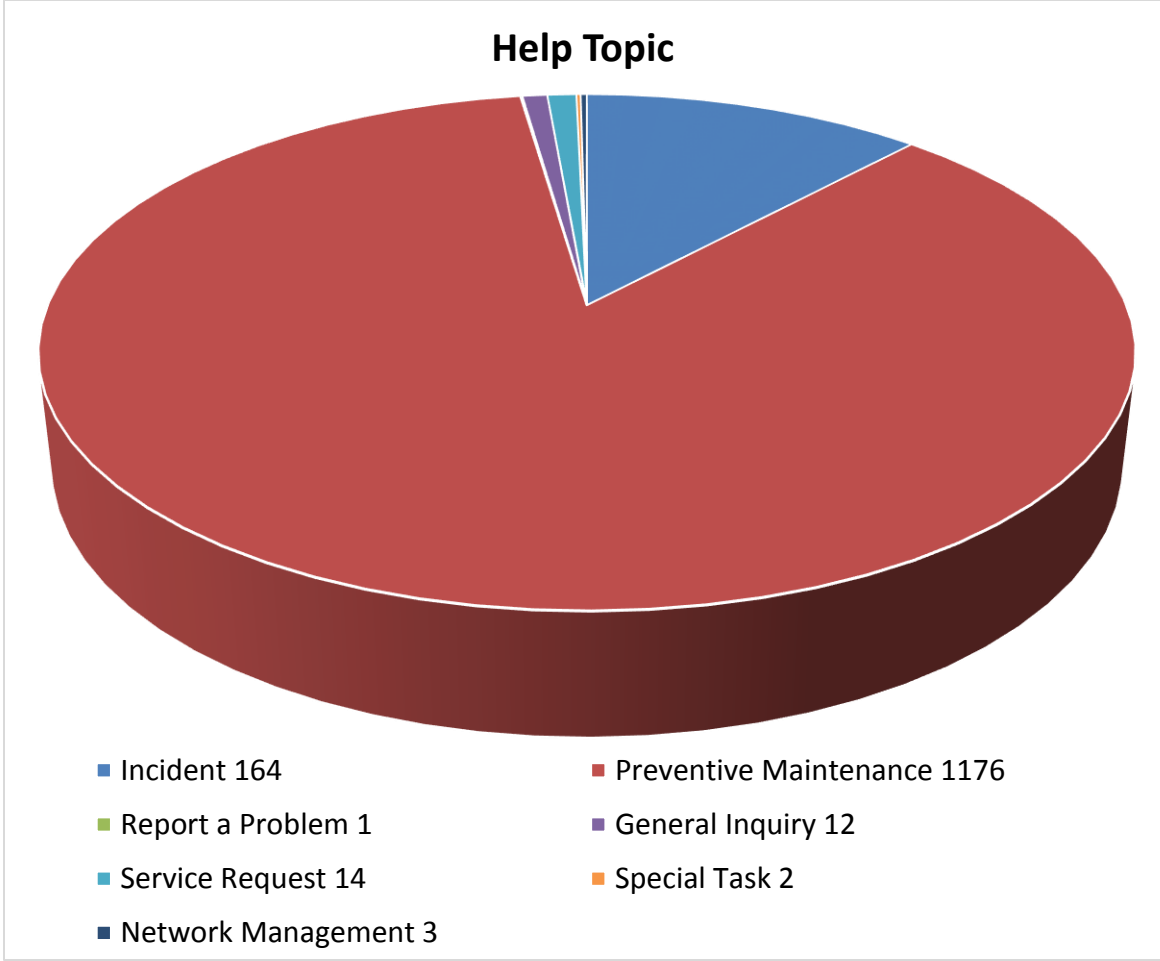


Laporan Perkhidmatan ICT – Jun 2016

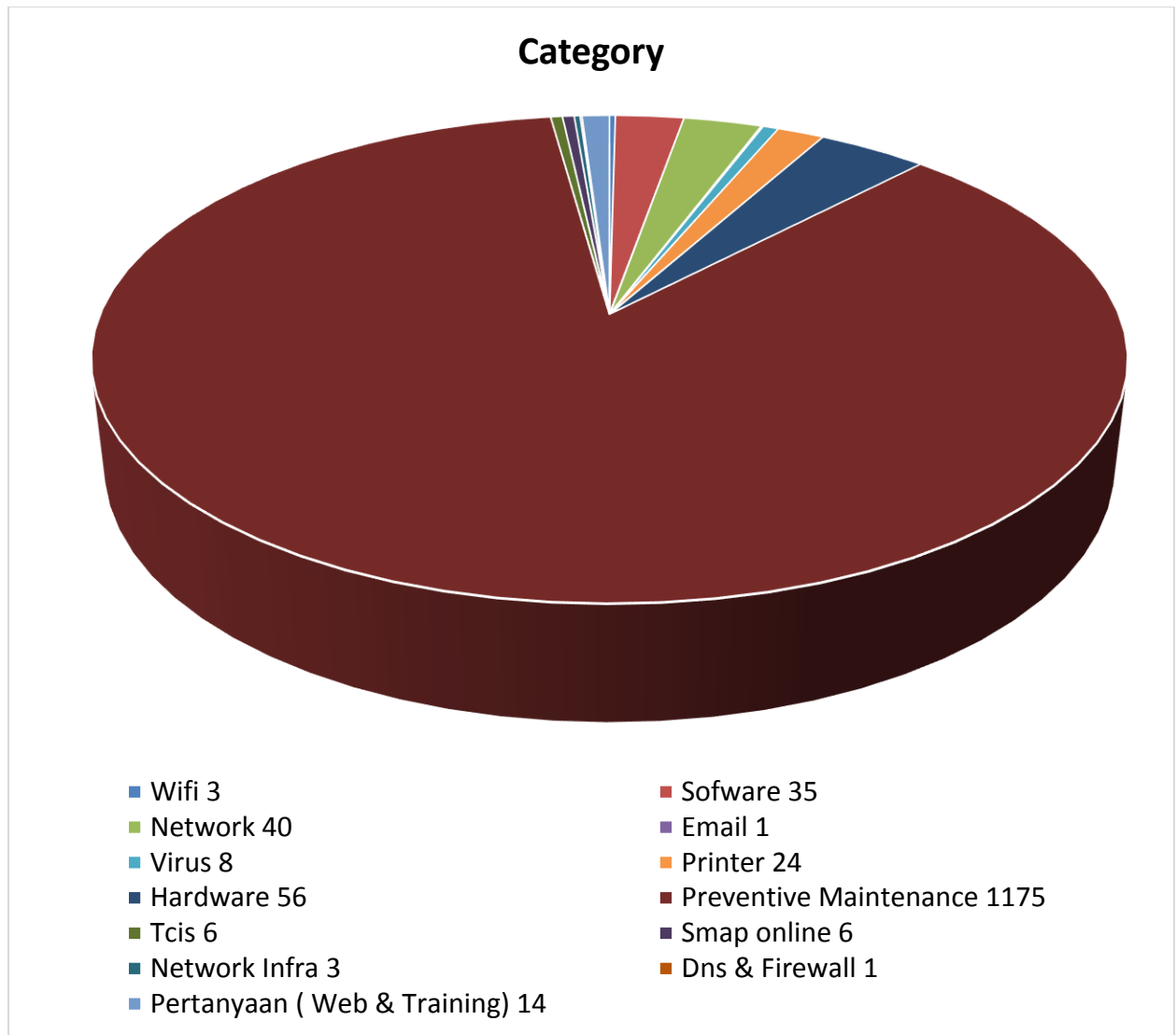
Open Tickets:	31
Hold Tickets:	167
Closed Tickets:	1174
Total Tickets:	1372
Past Due Tickets:	185



Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan Jun 2016, (**status**) laporan perkhidmatan *ICT* **closed** adalah sebanyak 1174 tiket (86%). Manakala **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 167 tiket (12%) dan **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 31 tiket (2%).

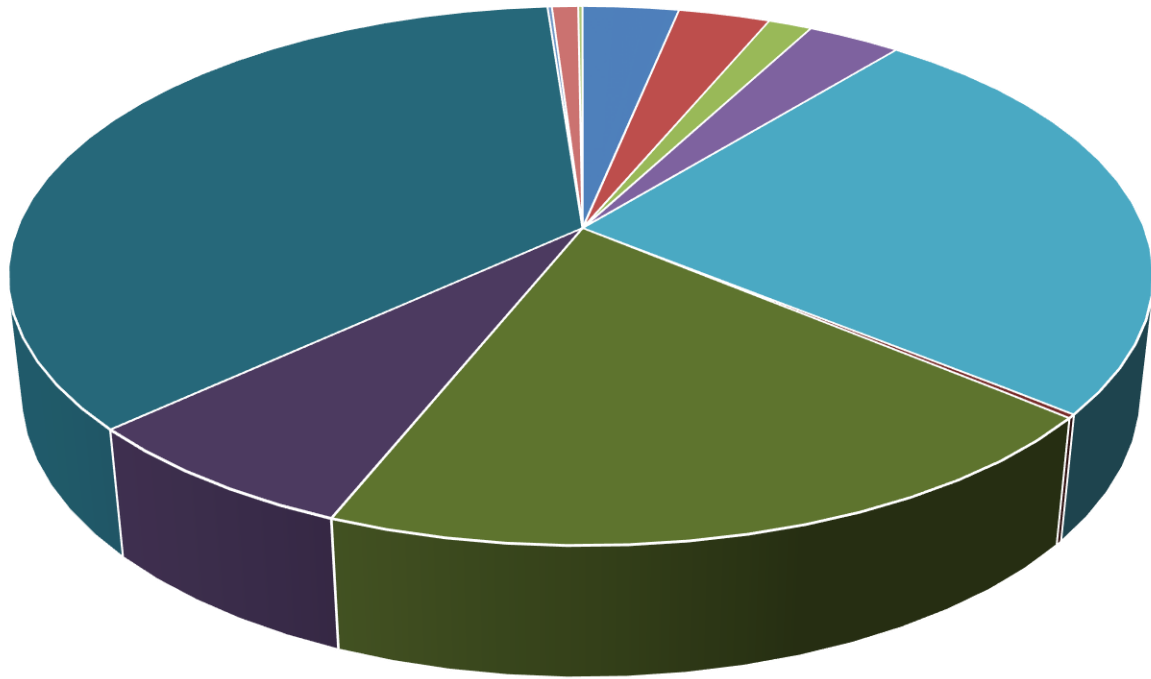


Jenis perkhidmatan *ICT* (***Preventive Maintenance***) adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 1176 tiket (86%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan *ICT*. Kedua tertinggi adalah (***Incident***) iaitu sebanyak 164 tiket (12%). Manakala jenis perkhidmatan *ICT* ***Service Request*** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 14 tiket (1%).



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori penyelenggaraan berkala (***Preventive maintenance***) iaitu 1175 tiket (86%), diikuti dengan perkakasan (***Hardware***) iaitu 56 tiket (4%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah rangkaian (***Network***) iaitu 40 tiket (3%).

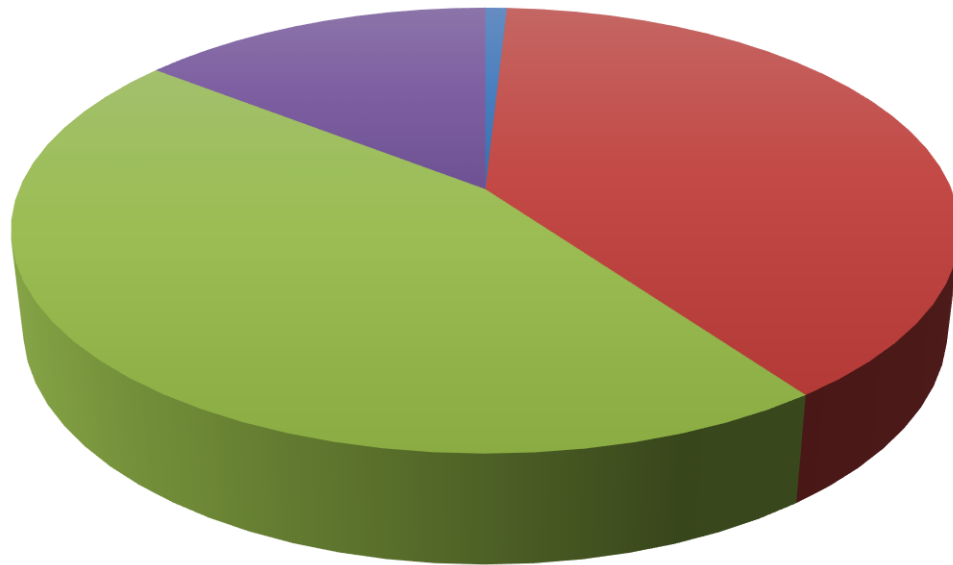
Division Act



- Helpdesk 44
- On Site Diagnose 42
- Repairing 20
- Rangkaian Lan 43
- Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama 344
- Surveillance & Virtual App Infra 0
- Unit Fasiliti ICT Berpusat 0
- Prodata 3
- Basenet 273
- Oricson 97
- Haynic 490
- Rekod & Peminjaman Fasiliti 0
- Latihan Ict 2
- Web 12
- Rangkaian Wlan 2

Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Haynic** iaitu sebanyak 490 tiket (36%), unit kedua tertinggi adalah **Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama** iaitu 344 tiket (25%). Manakala **Basenet** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 273 tiket (20%)

User Satisfaction



■ Excellent 12 ■ Very Good 538 ■ Good 624 ■ Waiting User Feedback 198

Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 624 tiket (45%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Very Good** sebanyak 538 tiket (39%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Waiting User Feedback** iaitu sebanyak 198 tiket (14%).