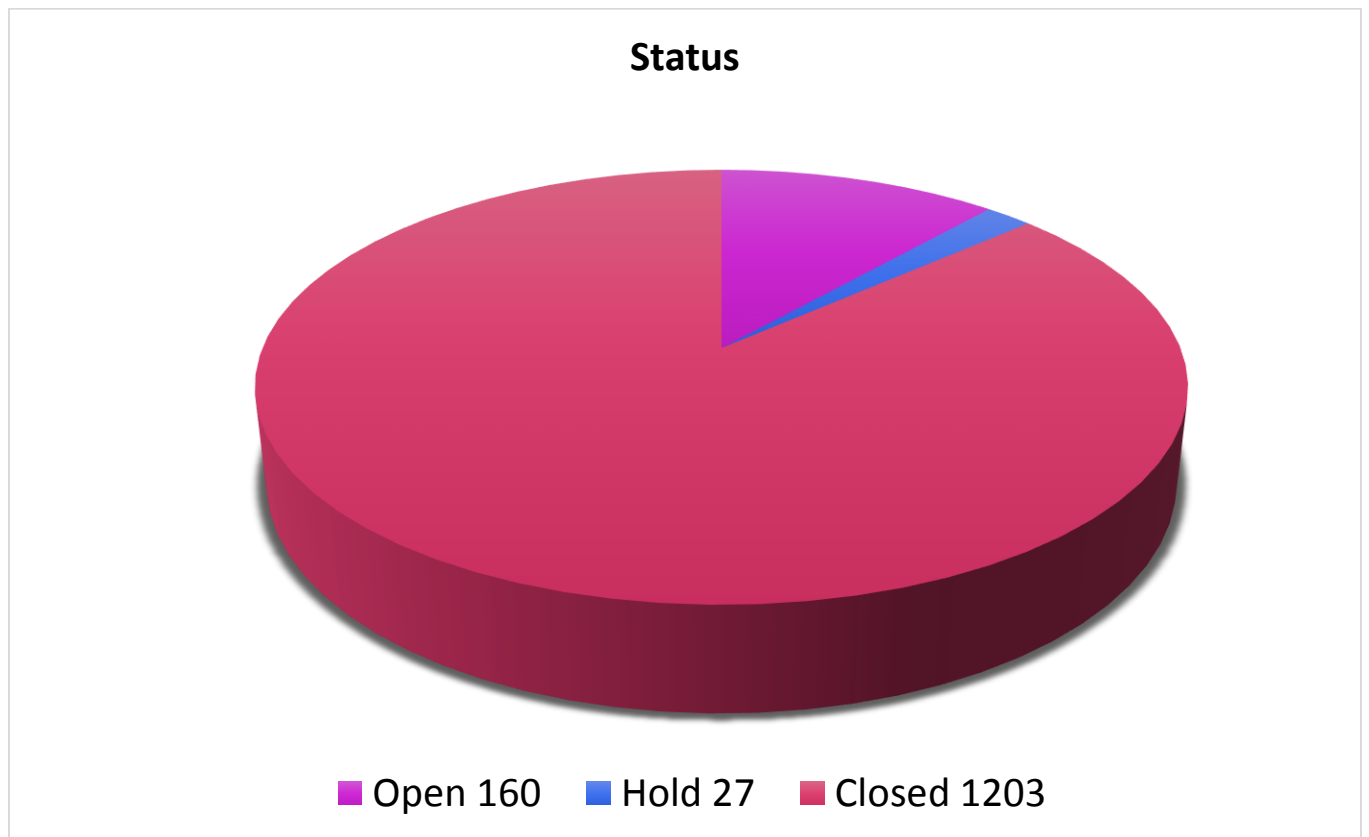
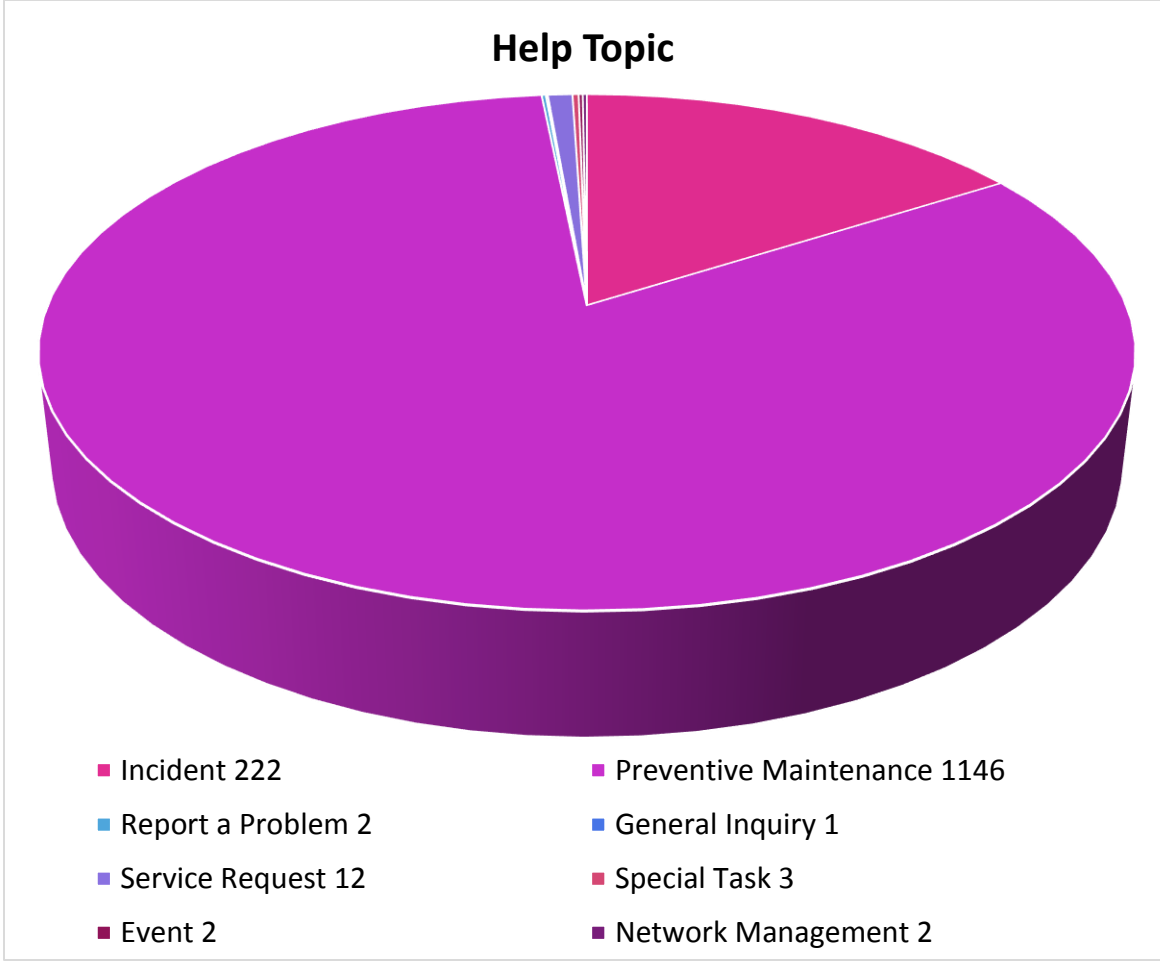


Laporan Perkhidmatan ICT – Mei 2016

Open Tickets:	160
Hold Tickets:	27
Closed Tickets:	1203
Total Tickets:	1390
Past Due Tickets:	39

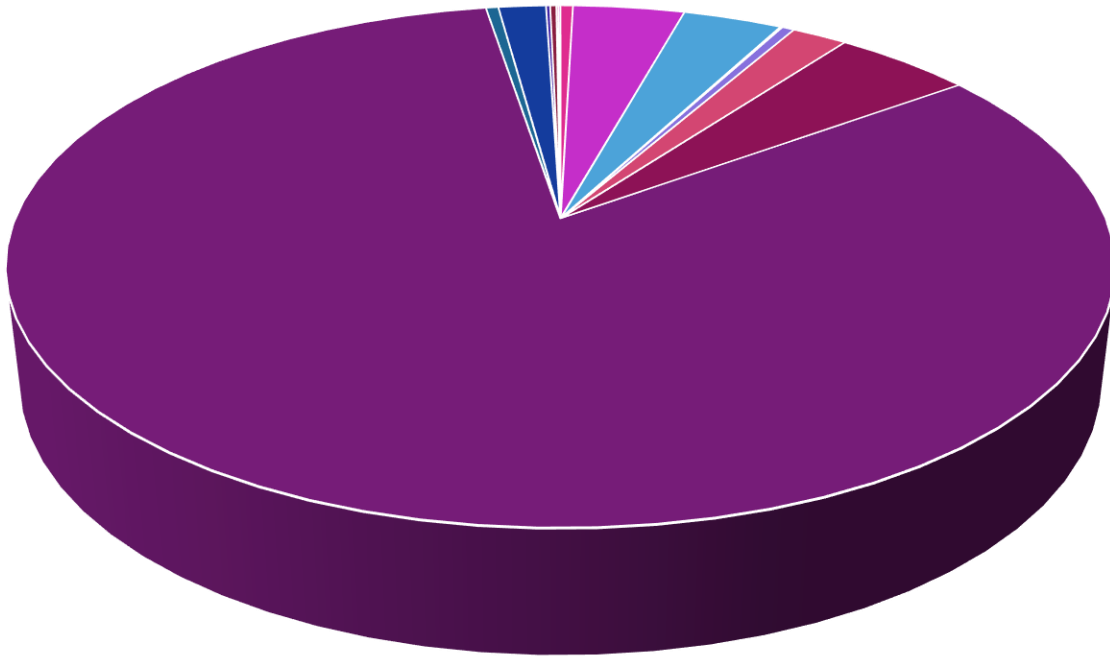


Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan Mei 2016, (**status**) laporan perkhidmatan *ICT* **closed** adalah sebanyak 1203 tiket (87%). Manakala **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 160 tiket (12%) dan **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 27 tiket (2%).



Jenis perkhidmatan *ICT* (***Preventive Maintenance***) adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 1146 tiket (82%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan *ICT*. Kedua tertinggi adalah (***Incident***) iaitu sebanyak 222 tiket (16%). Manakala jenis perkhidmatan *ICT* ***Service Request*** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 12 tiket (1%).

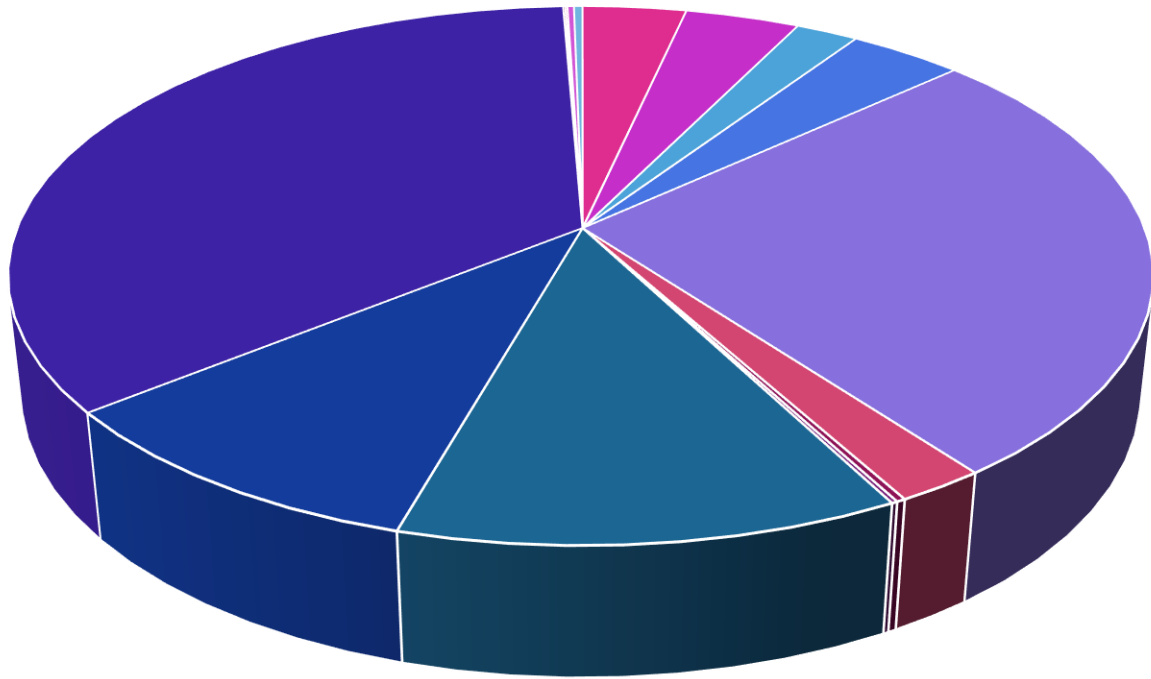
Category



- Wifi 6
- Network 48
- Virus 6
- Hardware 67
- Tcis 6
- Event 2
- Static Ip 1
- Software 54
- Computer Lab 1
- Printer 27
- Preventive Maintenance 1145
- IP CCTV 23
- Acs / SmartCard 3
- Server 1

Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori penyelenggaraan berkala (***Preventive maintenance***) iaitu 1145 tiket (84%), diikuti dengan perkakasan (***Hardware***) iaitu 67 tiket (5%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah perisian (***Software***) iaitu 54 tiket (4%).

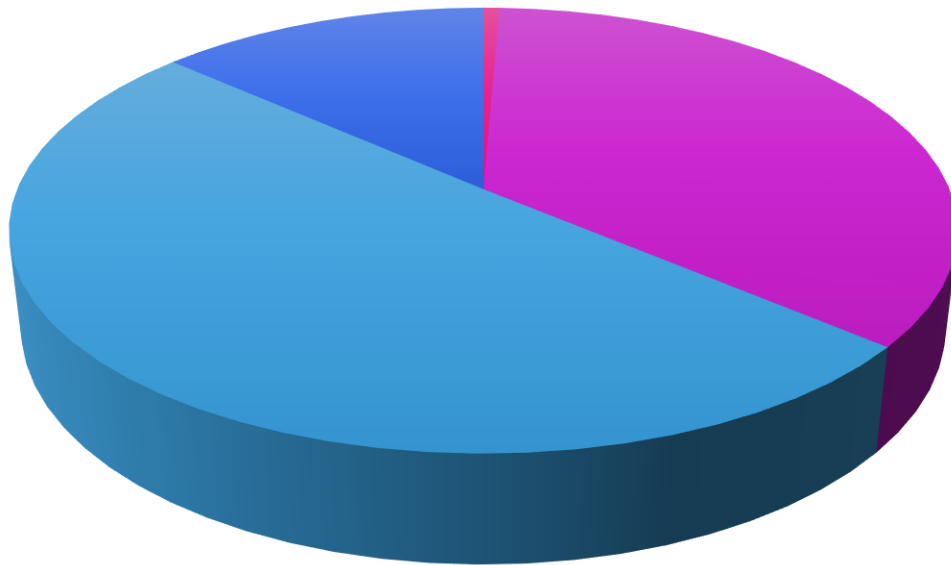
Division Act



- Helpdesk 48
- Repairing 29
- Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama 371
- Unit Fasiliti ICT Berpusat 3
- Basenet 167
- Haynic 489
- Latihan Ict 1
- Rangkaian Wlan 4
- On Site Diagnose 53
- Rangkaian Lan 53
- Surveillance & Virtual App Infra 30
- Prodata 2
- Oricson 136
- Rekod & Peminjaman Fasiliti 1
- Acs/SmartCard 3

Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Haynic** iaitu sebanyak 489 tiket (35%), unit kedua tertinggi adalah **Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama** iaitu 371 tiket (27%). Manakala **Basenet** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 167 tiket (12%)

User Satisfaction



■ Excellent 9 ■ Very Good 494 ■ Good 700 ■ Waiting User Feedback 187

Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 700 tiket (50%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Very Good** sebanyak 494 tiket (36%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Waiting User Feedback** iaitu sebanyak 187 tiket (13%).