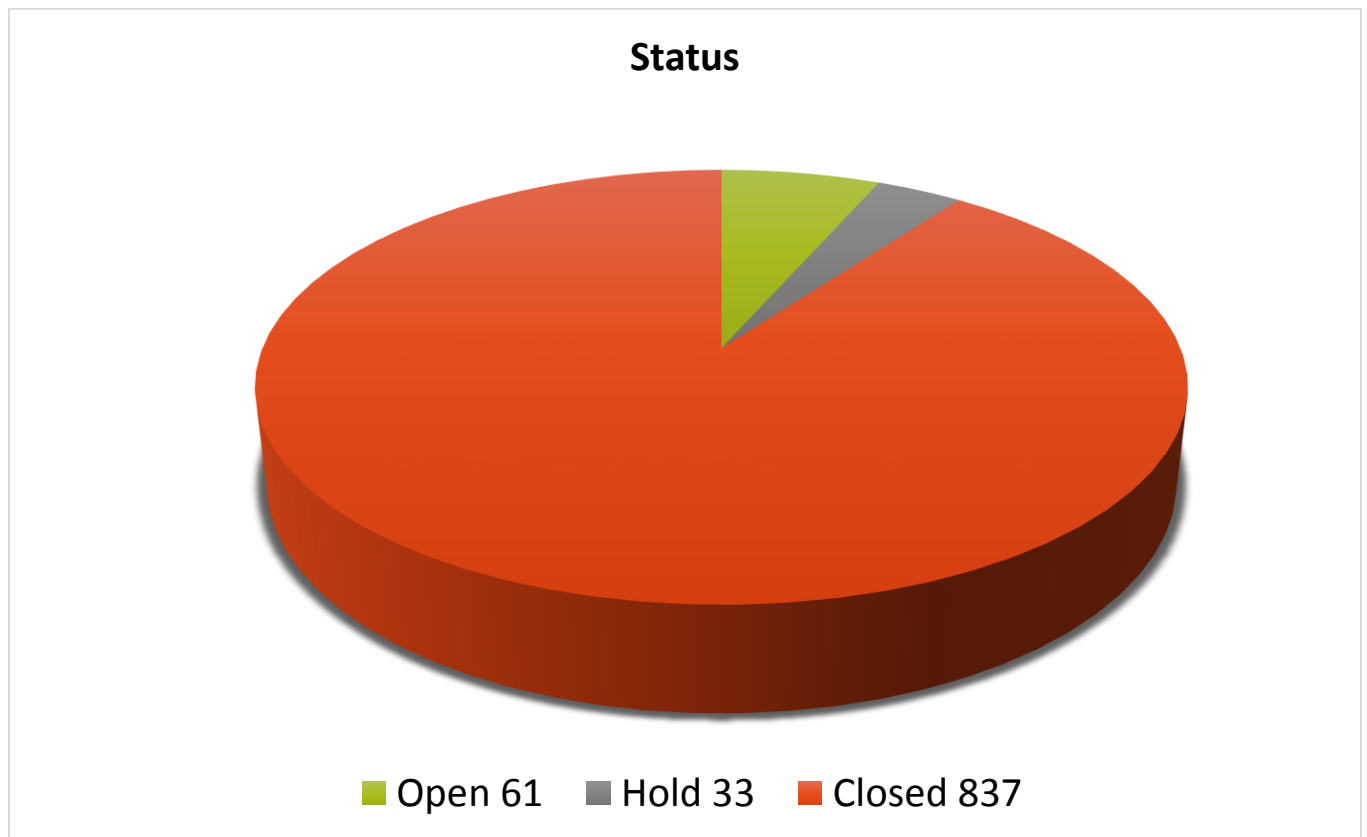


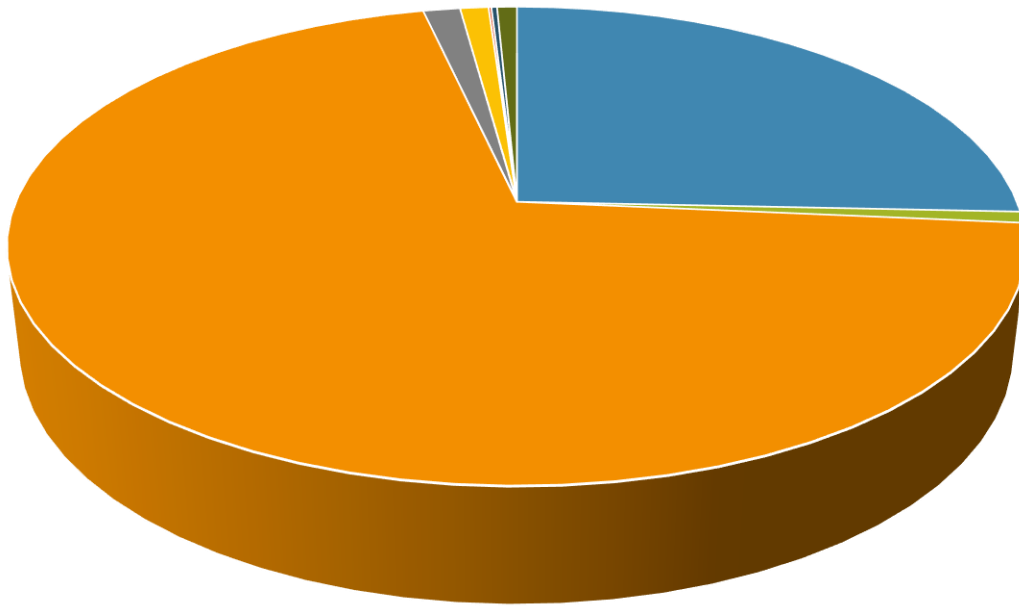
Laporan Perkhidmatan ICT – November 2016

Open Tickets:	61
Hold Tickets:	33
Closed Tickets:	837
Total Tickets:	931
Past Due Tickets:	48



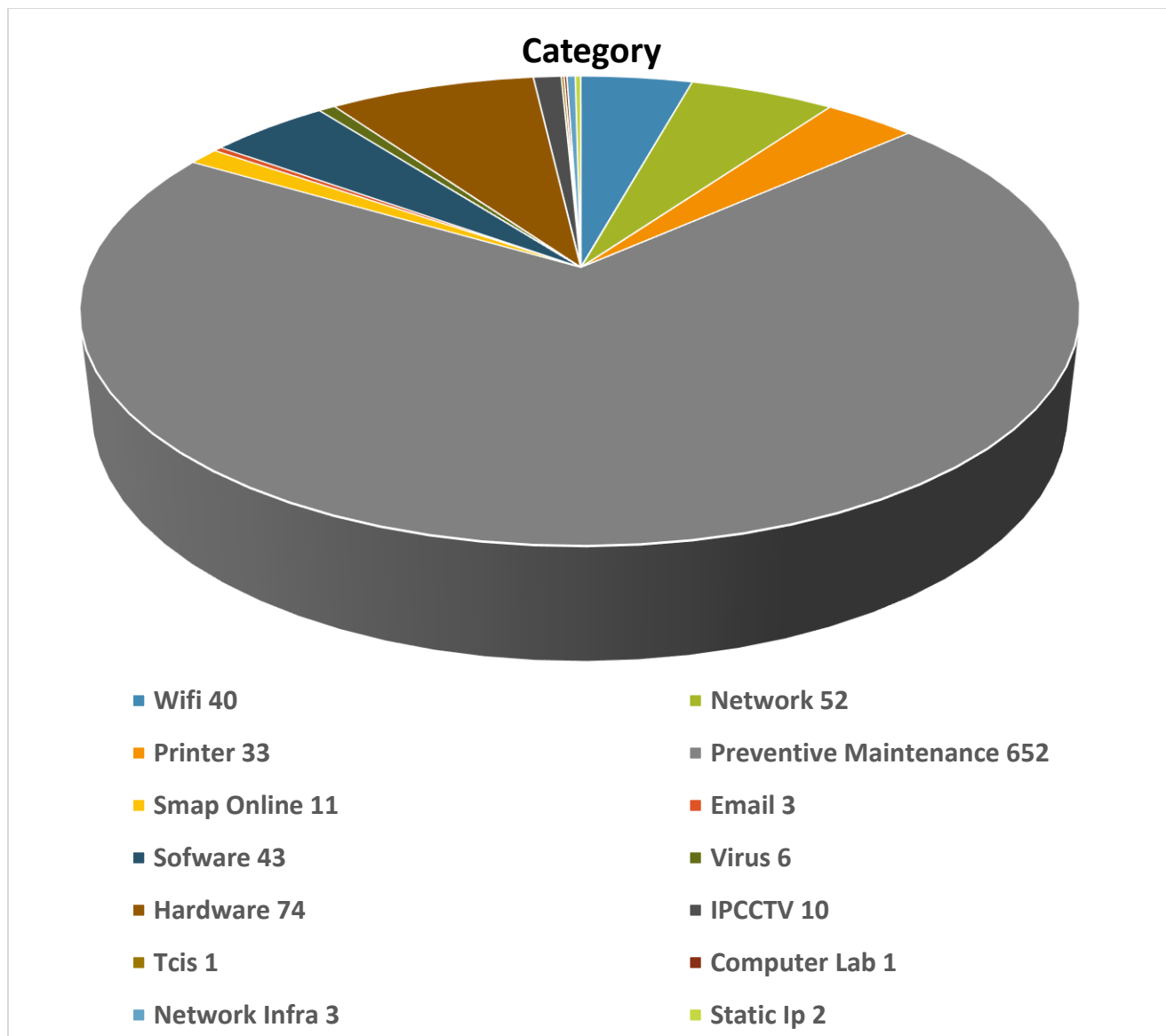
Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan November 2016, (**status**) laporan perkhidmatan *ICT* **closed** adalah sebanyak 837 tiket (90%). Manakala **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 61 tiket (7%) dan **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 33 tiket (4%).

Help Topic



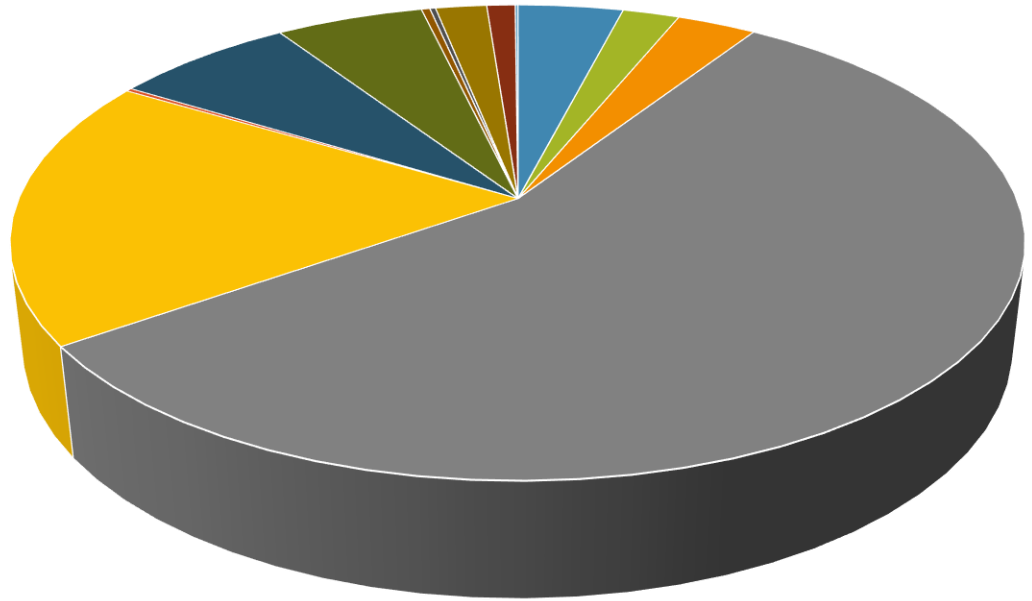
- | | |
|------------------------------|-------------------------------------|
| ■ Incident 239 | ■ Network Management 7 |
| ■ Preventive Maintenance 652 | ■ Service Request 13 |
| ■ Report a problem 10 | ■ General Inquiry 1 |
| ■ Online Report 2 | ■ Report a problem / Access Issue 7 |

Jenis perkhidmatan *ICT (Preventive Maintenance)* adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 652 tiket (70%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan *ICT*. Kedua tertinggi adalah *(Incident)* iaitu sebanyak 239 tiket (26%). Manakala jenis perkhidmatan *ICT Service Request* adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 13 tiket (1%).



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori penyelenggaraan berkala (***Preventive maintenance***) iaitu 652 tiket (70%), diikuti dengan perkakasan (***Hardware***) iaitu 74 tiket (8%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah rangkaian (***Network***) iaitu 52 tiket (6%)

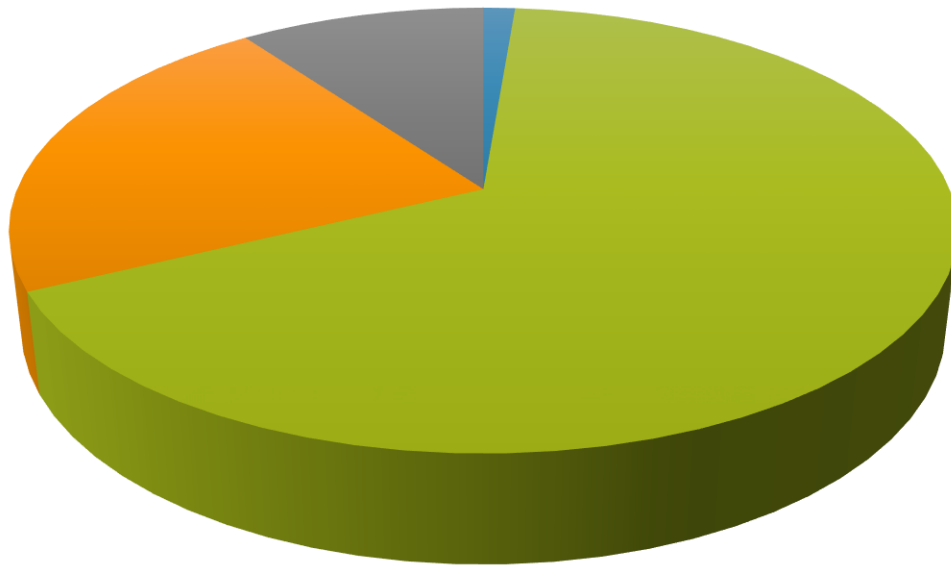
Division Act



- Helpdesk 37
- Rangkaian Wlan 28
- Haynic 170
- On Site Diagnose 64
- Unit Fasiliti ICT Berpusat 3
- Senggara, Event & Makmal Komputer 18
- Logistik stor & perlupusan 1
- Repairing 20
- Basenet 519
- Baracho 2
- Rangkaian Lan 52
- Oricson 2
- Surveillance & Virtual App Infra 10

Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Basenet** iaitu sebanyak 519 tiket (56%), unit kedua tertinggi adalah **Haynic** iaitu 170 tiket (18%). Manakala **On Site Diagnose** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 64 tiket (7%)

User Satisfaction



■ Excellent 12 ■ Very Good 619 ■ Good 207 ■ Waiting User Feedback 93

Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Very Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 619 tiket (66%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Good** sebanyak 207 tiket (22%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Waiting user feedback** iaitu sebanyak 93 tiket (10%).