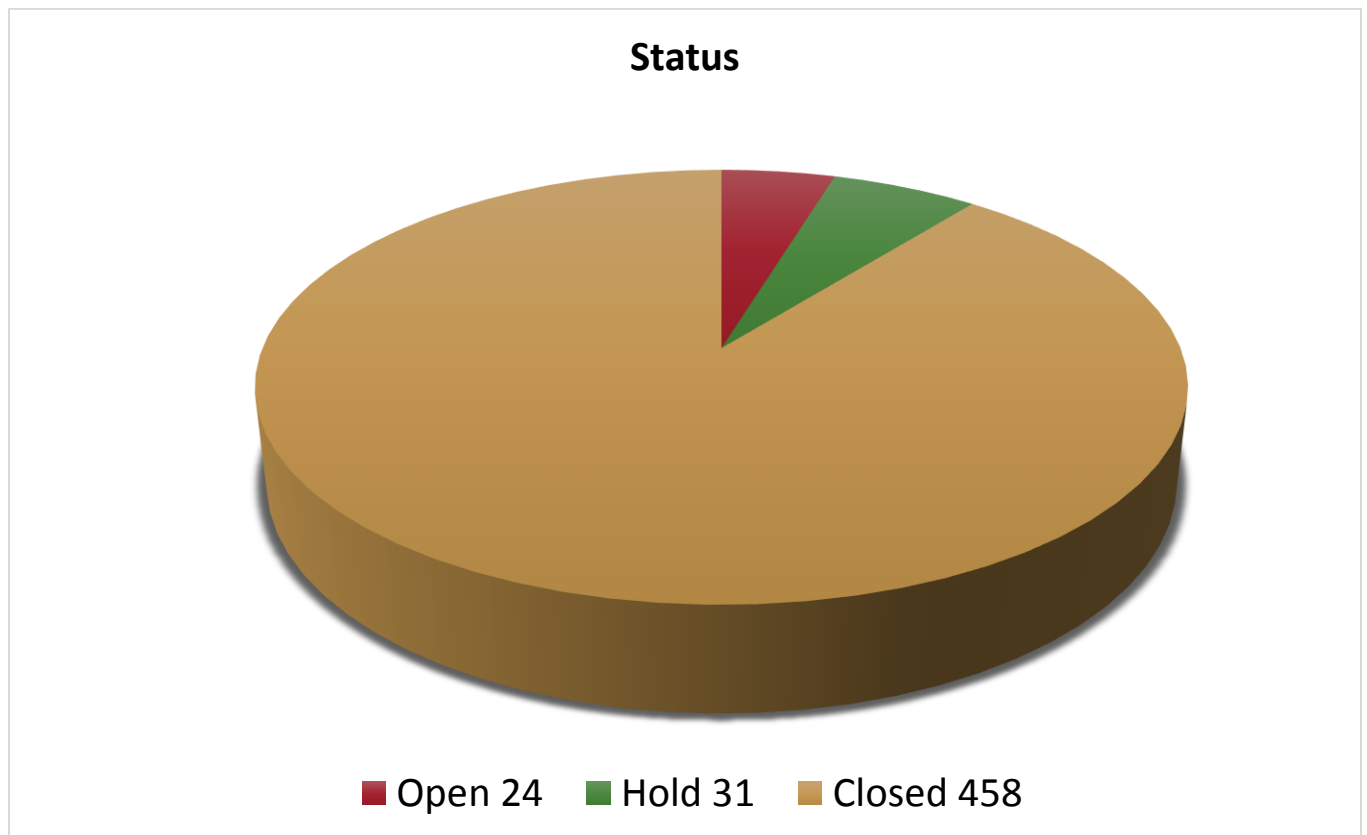


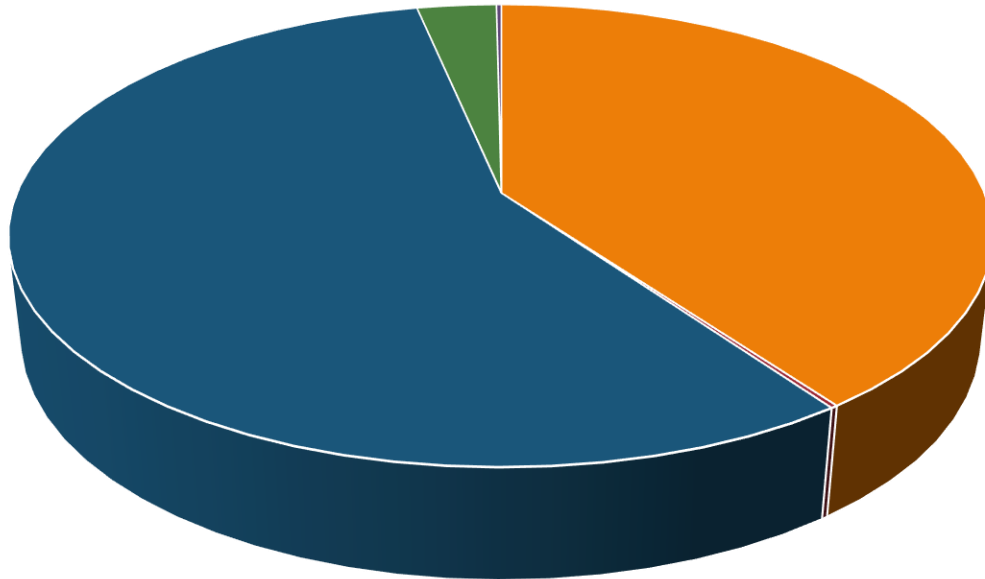
Laporan Perkhidmatan ICT – Oktober 2016

Open Tickets:	24
Hold Tickets:	31
Closed Tickets:	458
Total Tickets:	515
Past Due Tickets:	31



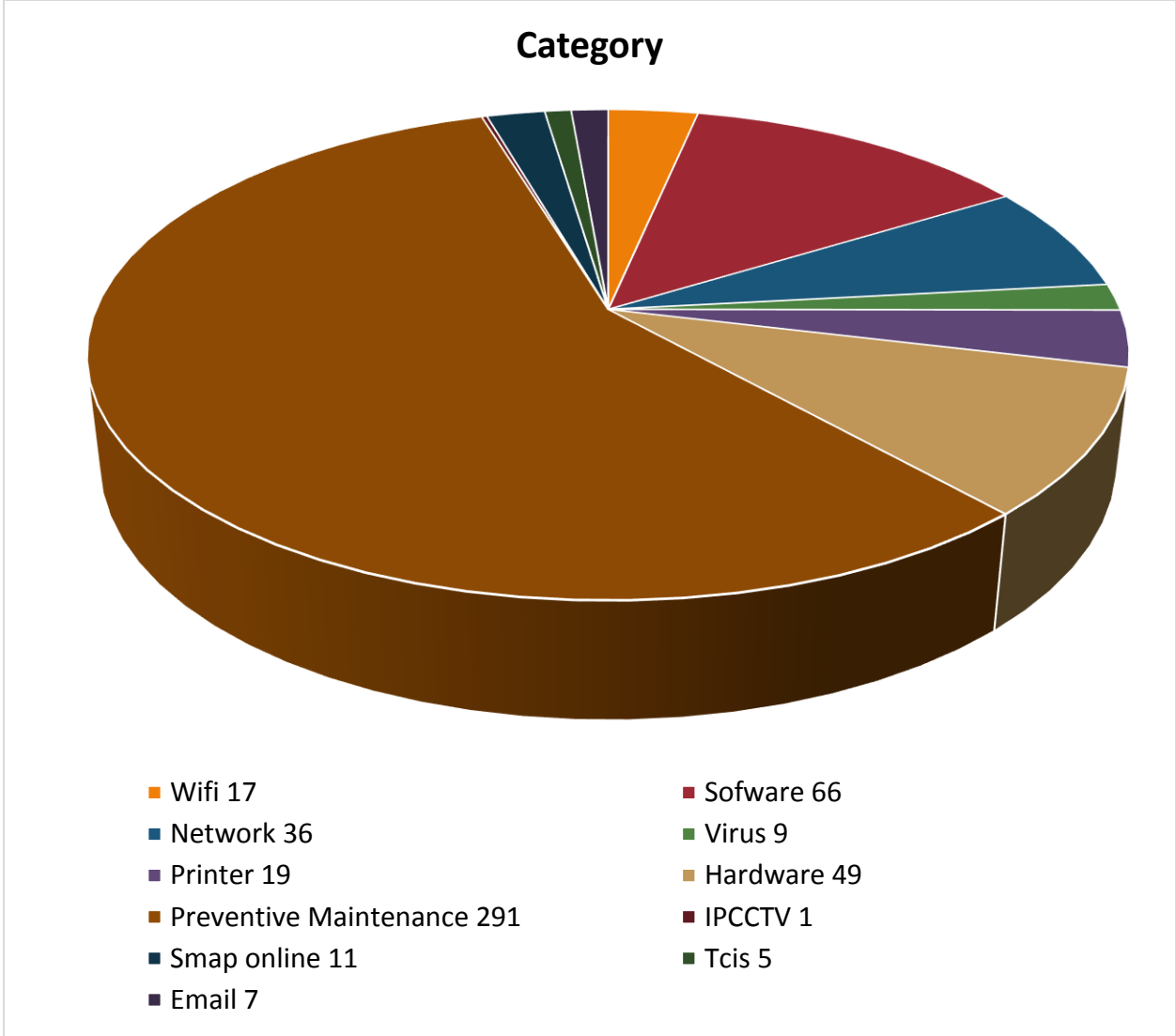
Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan Oktober 2016, (**status**) laporan perkhidmatan *ICT* **closed** adalah sebanyak 458 tiket (89%). Manakala **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 31 tiket (6%) dan **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **Open** adalah sebanyak 24 tiket (5%).

Help Topic



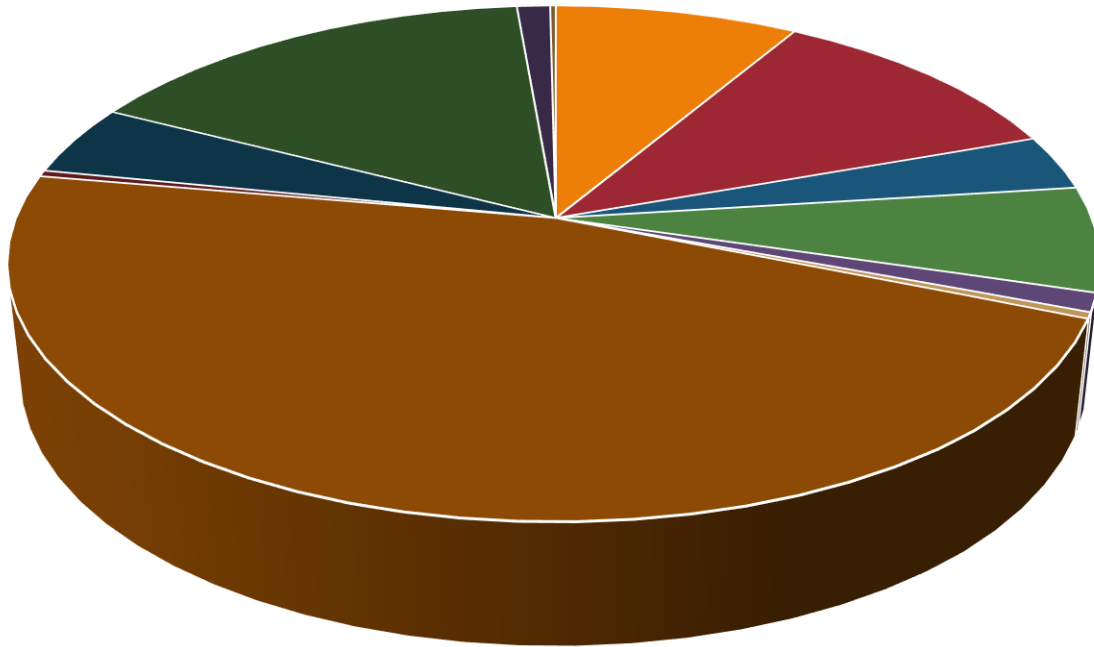
- Incident 206
- Preventive Maintenance 291
- Report a problem 1
- Network Management 1
- Service Request 16

Jenis perkhidmatan *ICT* (***Preventive Maintenance***) adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 291 tiket (57%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan *ICT*. Kedua tertinggi adalah (***Incident***) iaitu sebanyak 206 tiket (40%). Manakala jenis perkhidmatan *ICT* ***Service Request*** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 16 tiket (3%).



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori penyelenggaraan berkala (***Preventive maintenance***) iaitu 291 tiket (57%), diikuti dengan perisian (***Software***) iaitu 66 tiket (13%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah perkakasan (***Hardware***) iaitu 49 tiket (10%)

Division Act



■ Helpdesk 44

■ Repairing 18

■ Rangkaian Wlan 6

■ Basenet 241

■ Haynic 23

■ Rangkaian Wlan 6

■ On Site Diagnose 57

■ Rangkaian Lan 34

■ Unit Fasiliti ICT Berpusat 2

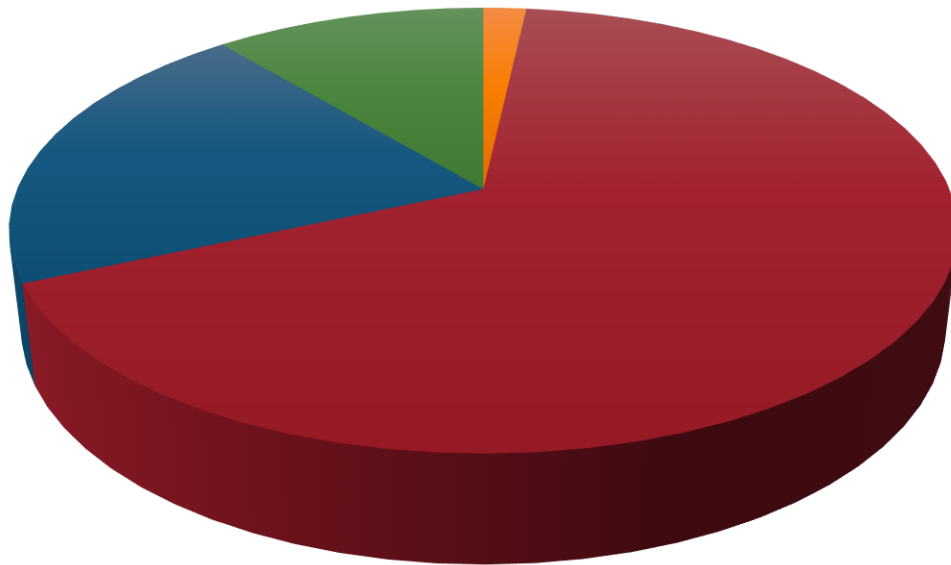
■ Oricson 2

■ Senggara, Event & Makmal komputer 83

■ Surveillance & Virtual App Infra 1

Unit (*Div. Act*) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Basenet** iaitu sebanyak 241 tiket (47%), unit kedua tertinggi adalah **Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama** iaitu 83 tiket (16%). Manakala **On Site Diagnose** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 57 tiket (11%)

User Satisfaction



■ Excellent 9 ■ Very Good 343 ■ Good 106 ■ Waiting User Feedback 57

Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Very Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 343 tiket (67%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Good** sebanyak 106 tiket (21%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Waiting user feedback** iaitu sebanyak 57 tiket (11%).