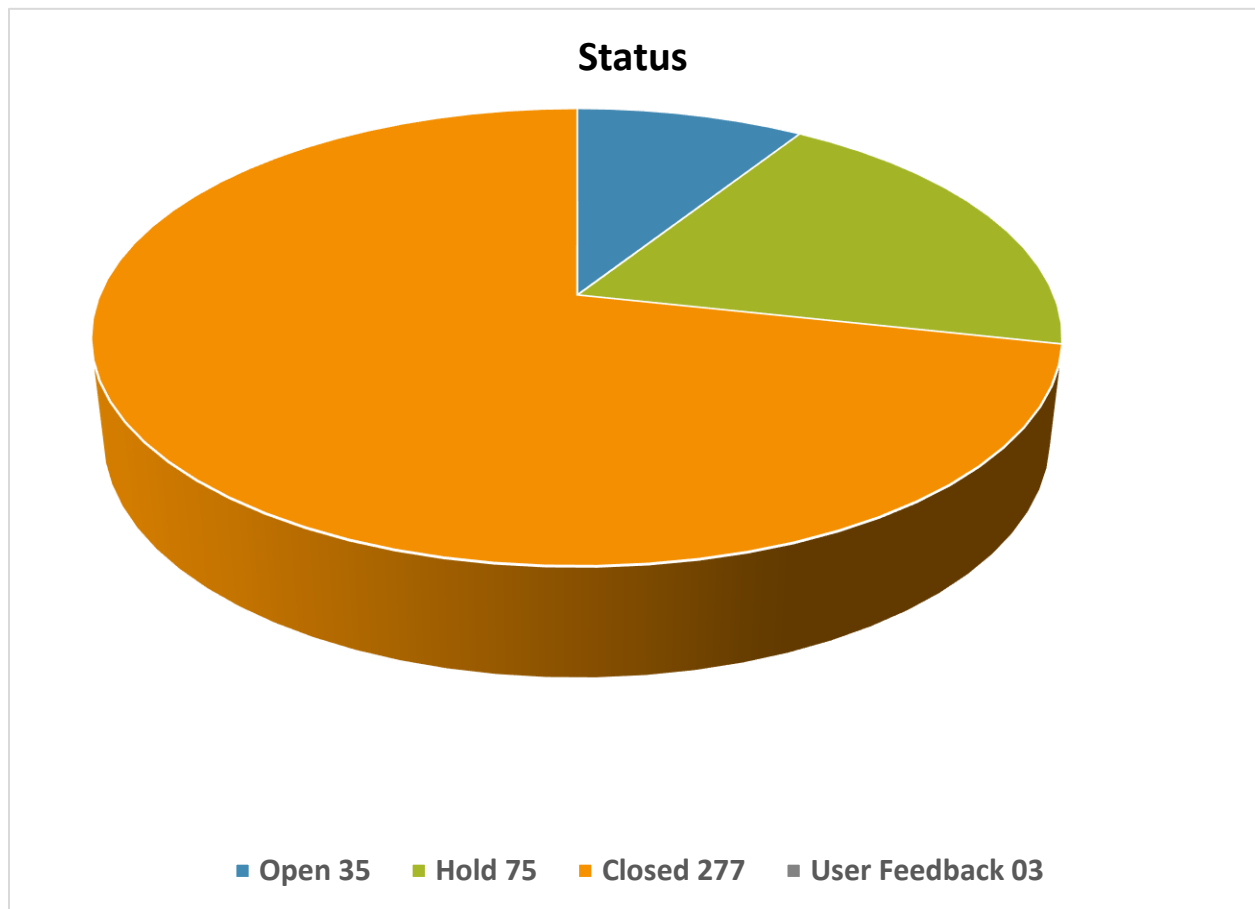


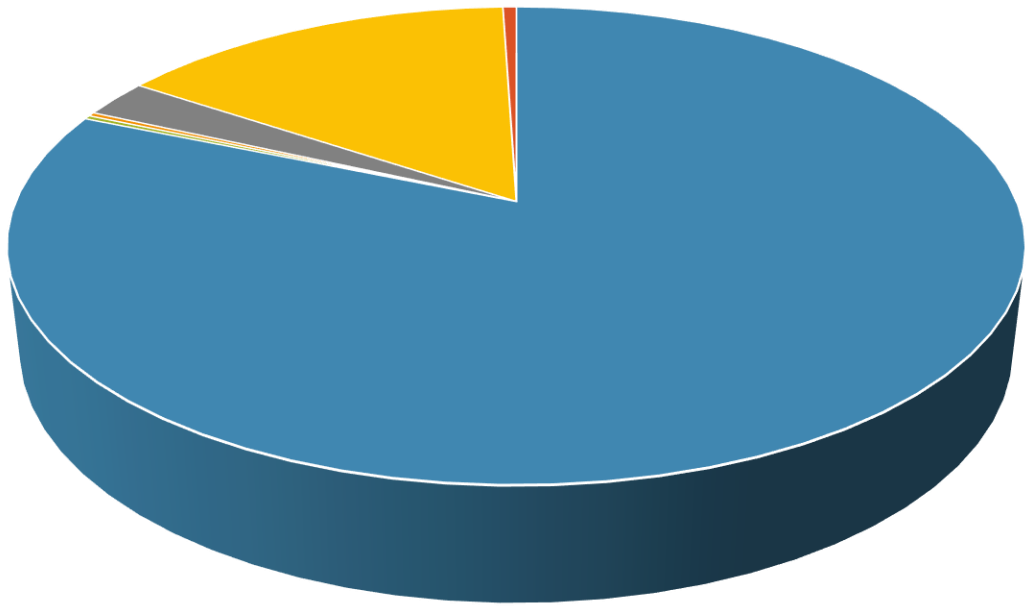
Laporan Perkhidmatan ICT – Sept 2017

Open Tickets:	35
Hold Tickets:	75
Closed Tickets:	277
Total Tickets:	387
Past Due Tickets:	76



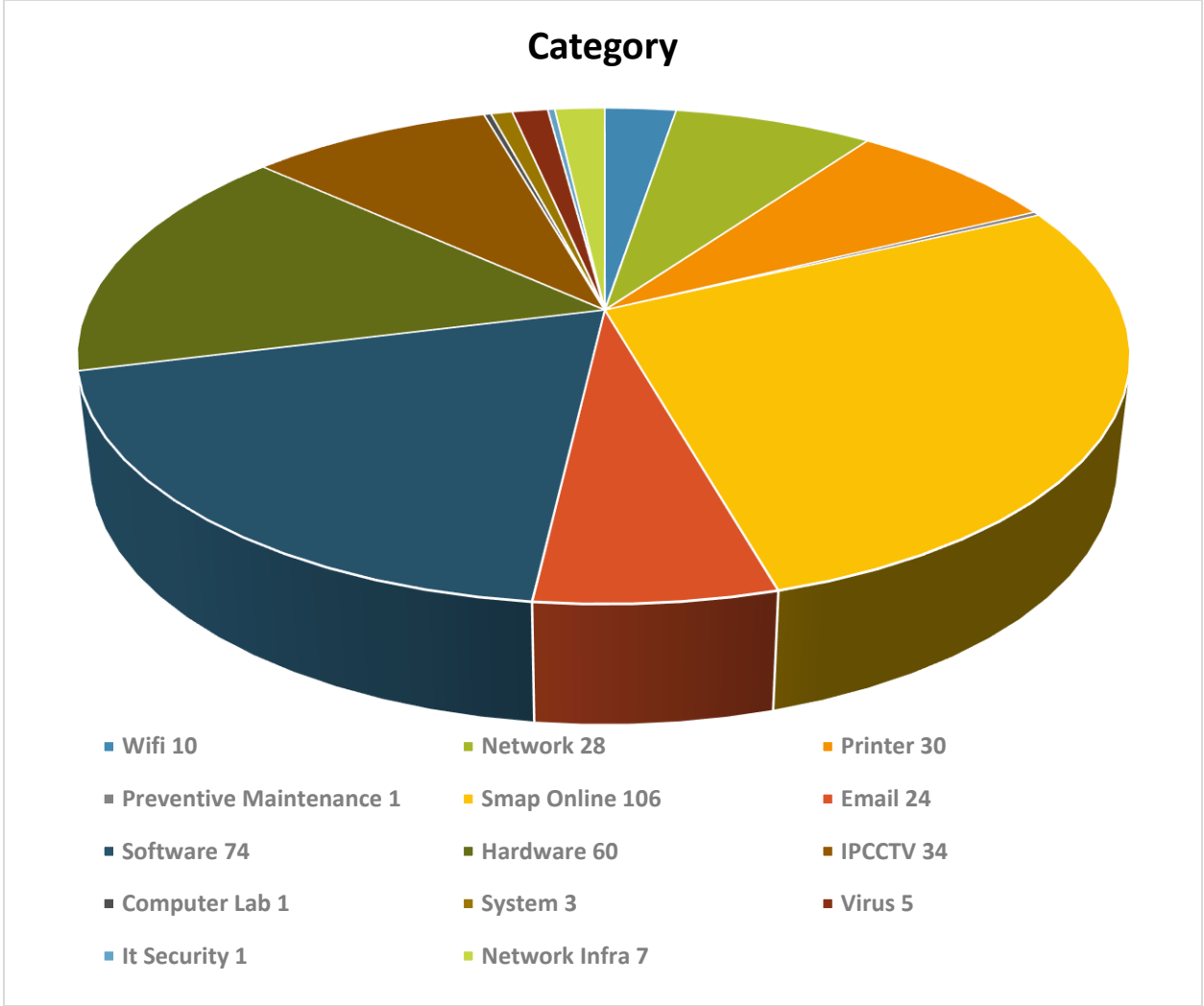
Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan September 2017, (**status**) laporan perkhidmatan *ICT* **closed** adalah sebanyak 277 tiket (72%). Manakala **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 35 tiket (9%) dan **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 75 tiket (19%).

Help Topic



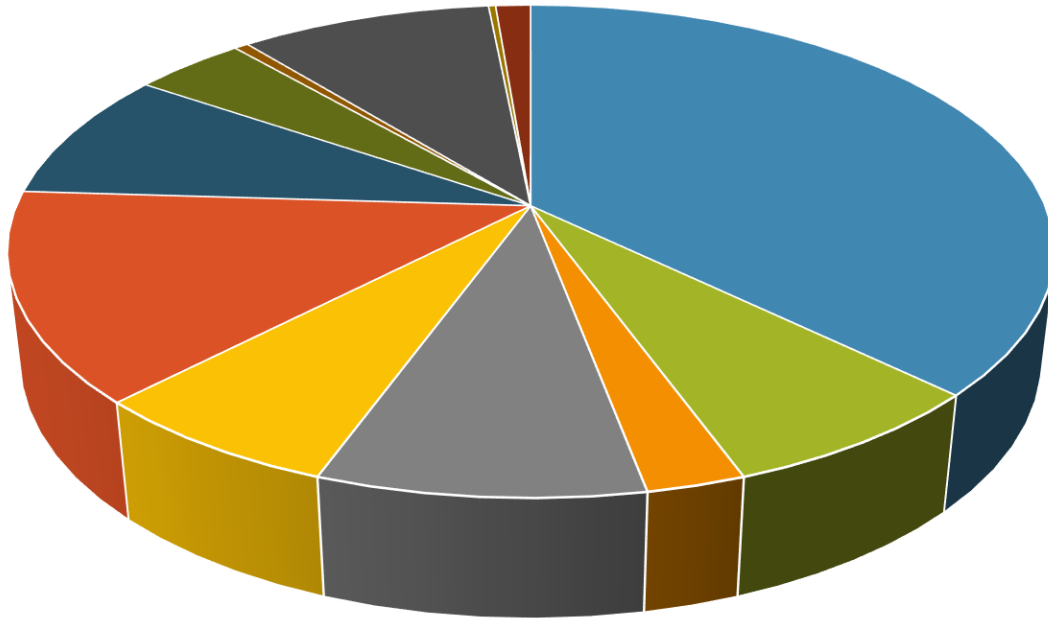
- Incident 317
- Network Management 1
- Preventive Maintenance 1
- Service Request 10
- Online Report 59
- Report a problem 2

Jenis perkhidmatan ICT **Incident** adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 317 tiket (81%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Kedua tertinggi adalah **Online Report** iaitu sebanyak 59 tiket (15%). Manakala jenis perkhidmatan ICT **Service Request** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 10 tiket (3%).



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori **Smap Online** iaitu 106 tiket (28%), diikuti dengan **Software** iaitu 74 tiket (19%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **Hardware** iaitu 60 tiket (16%).

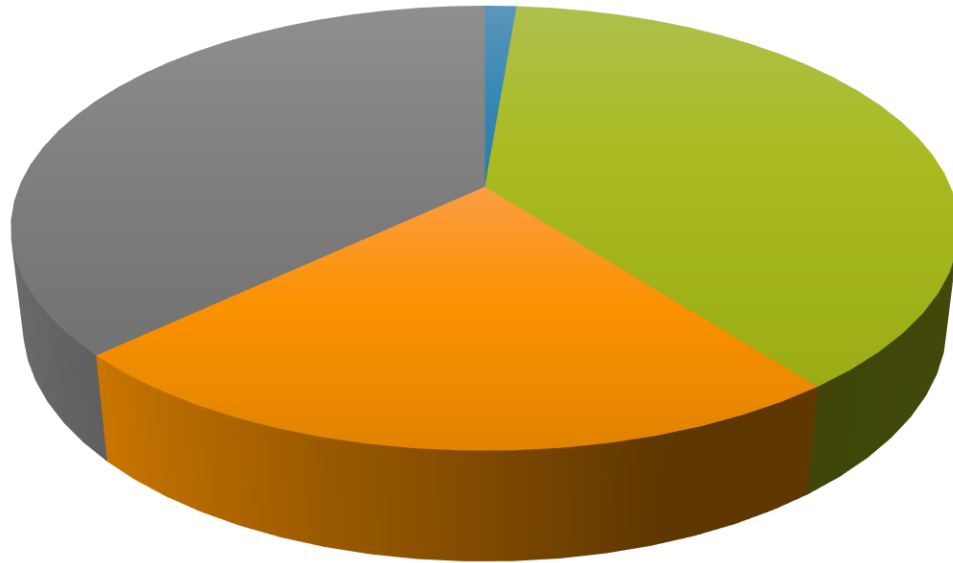
Division Act



- Helpdesk 144
- Repairing 28
- Rangkaian Wlan 10
- Basenet 33
- Haynik 26
- On Site Diagnose 53
- Rangkaian Lan 33
- Unit Fasiliti ICT Berpusat 16
- Oricson 2
- Surveillance & Virtual App Infra 36
- Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama 1
- Keselamatan IT & Pusat Data 5

Unit (*Div. Act*) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Helpdesk** iaitu sebanyak 144 tiket (37%), unit kedua tertinggi adalah **On Site Diagnose** iaitu 53 tiket (14%) . Manakala **Surveillance & Virtual App Infra** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 36 tiket (9%)

User Satisfaction



■ Excellent 5 ■ Very Good 149 ■ Good 91 ■ Waiting User Feedback 144

Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Very Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 149 tiket (38%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Waiting user feedback** sebanyak 144 tiket (37%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Good** iaitu sebanyak 91 tiket (23%).