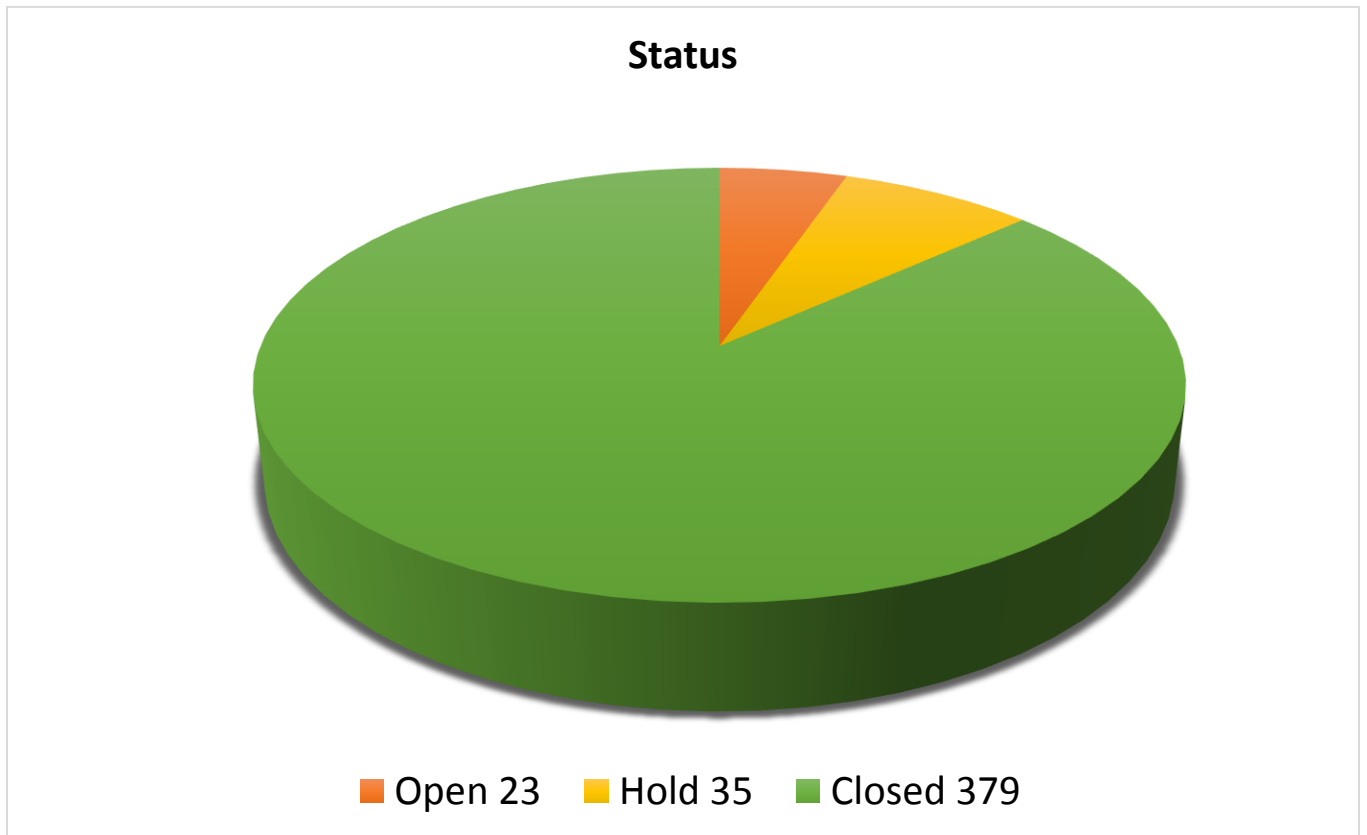


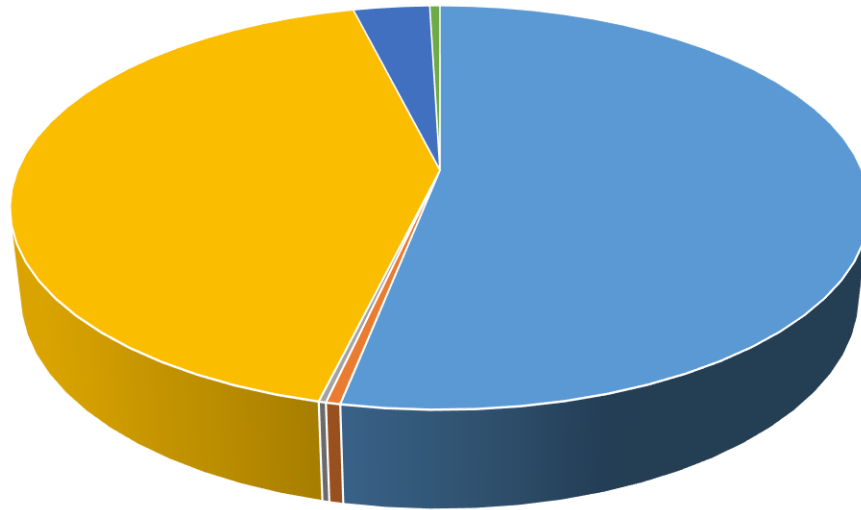
Laporan Perkhidmatan ICT – September 2016

| | |
|-------------------|-----|
| Open Tickets: | 23 |
| Hold Tickets: | 35 |
| Closed Tickets: | 379 |
| Total Tickets: | 437 |
| Past Due Tickets: | 43 |



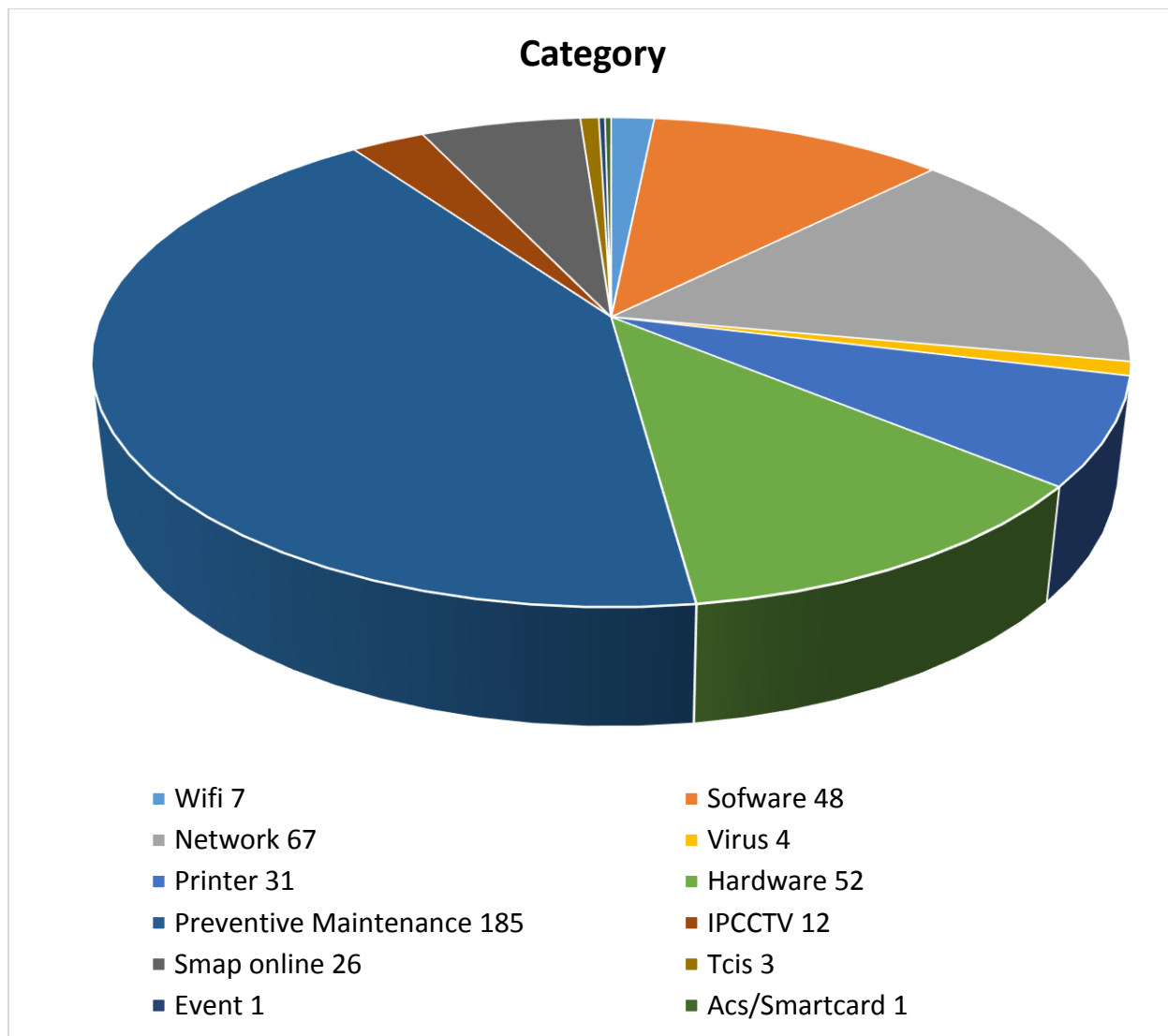
Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan September 2016, (**status**) laporan perkhidmatan *ICT* **closed** adalah sebanyak 379 tiket (87%). Manakala **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 35 tiket (8%) dan **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **Open** adalah sebanyak 23 tiket (5%).

Help Topic



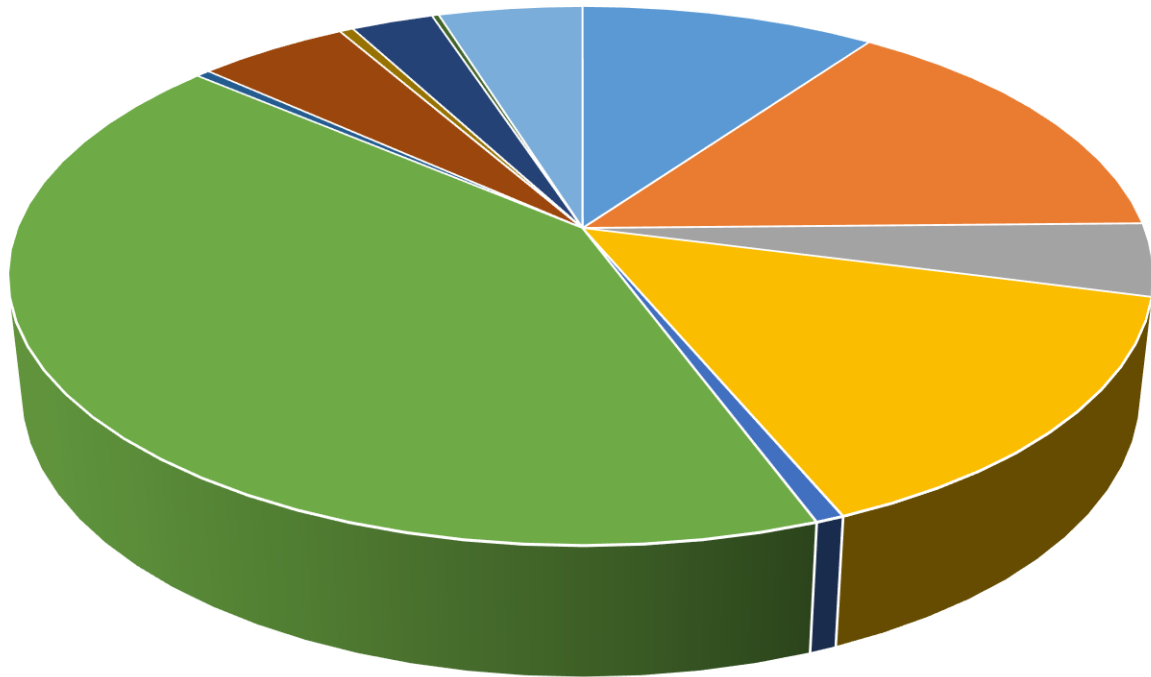
- Incident 232
- Event 1
- Service Request 15
- Network Management 2
- Preventive Maintenance 185
- Special Task 2

Jenis perkhidmatan *ICT* (**Incident**) adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 232 tiket (53%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan *ICT*. Kedua tertinggi adalah (**Preventive Maintenance**) iaitu sebanyak 185 tiket (42%). Manakala jenis perkhidmatan *ICT* **Service Request** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 15 tiket (3%).



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori penyelenggaraan berkala (***Preventive maintenance***) iaitu 185 tiket (42%), diikuti dengan rangkaian (***Network***) iaitu 67 tiket (15%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah perkakasan (***Hardware***) iaitu 52 tiket (12%).

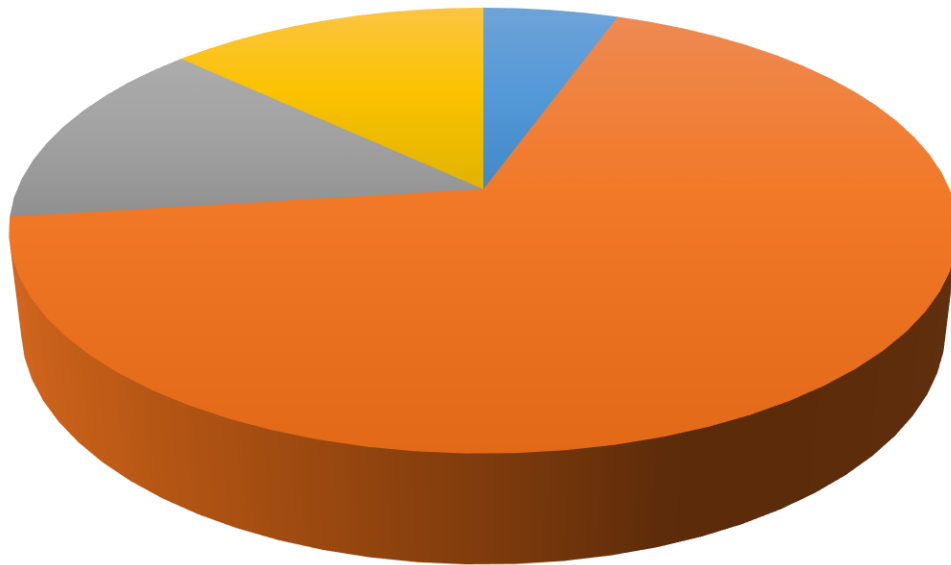
Division Act



- Helpdesk 43
- On Site Diagnose 65
- Repairing 19
- Rangkaian Lan 64
- Unit Fasiliti ICT Berpusat 3
- Basenet 183
- Oricson 2
- Haynic 22
- Senggaraan, Event dan Makmal Komputer Gunasama 0

Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Basenet** iaitu sebanyak 183 tiket (42%), unit kedua tertinggi adalah On Site Diagnose iaitu 65 tiket (15%). Manakala **Rangkaian Lan** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 64 tiket (15%)

User Satisfaction



■ Excellent 24 ■ Very Good 295 ■ Good 61 ■ Waiting User Feedback 57

Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Very Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 295 tiket (68%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Good** sebanyak 61 tiket (14%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Waiting user feedback** iaitu sebanyak 57 tiket (13%).