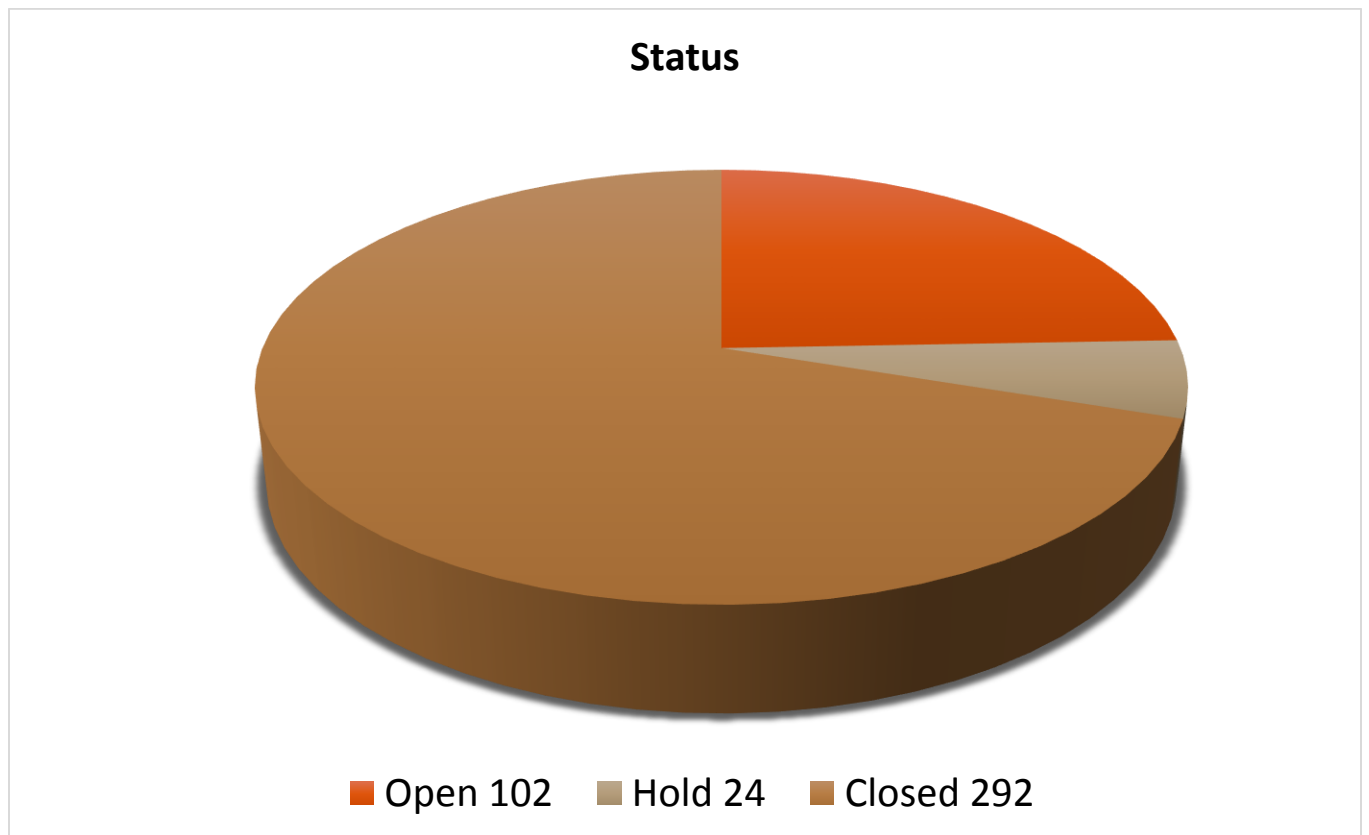
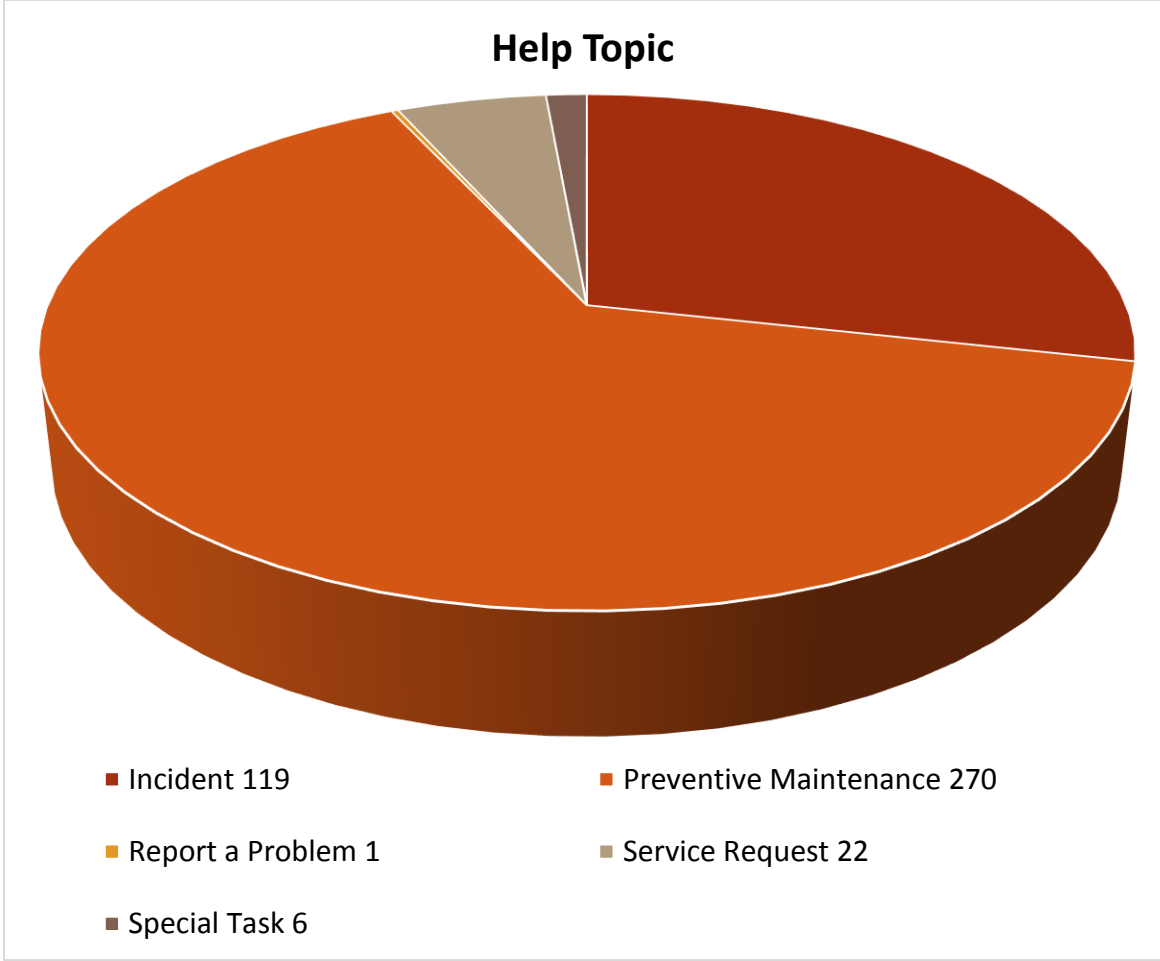


## Laporan Perkhidmatan ICT – Julai 2016

Open Tickets:	102
Hold Tickets:	24
Closed Tickets:	292
Total Tickets:	418
Past Due Tickets:	85

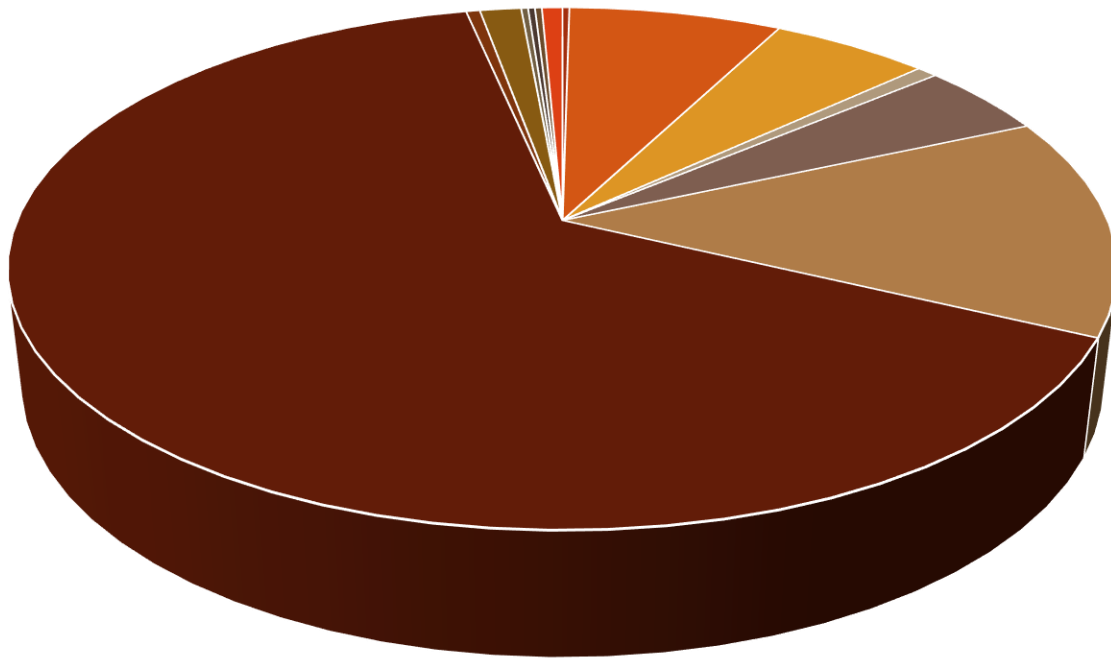


Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan Julai 2016, (**status**) laporan perkhidmatan *ICT* **closed** adalah sebanyak 292 tiket (70%). Manakala **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 102 tiket (24%) dan **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 24 tiket (6%).



Jenis perkhidmatan *ICT (Preventive Maintenance)* adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 270 tiket (65%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan *ICT*. Kedua tertinggi adalah *(Incident)* iaitu sebanyak 119 tiket (28%). Manakala jenis perkhidmatan *ICT Service Request* adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 22 tiket (5%).

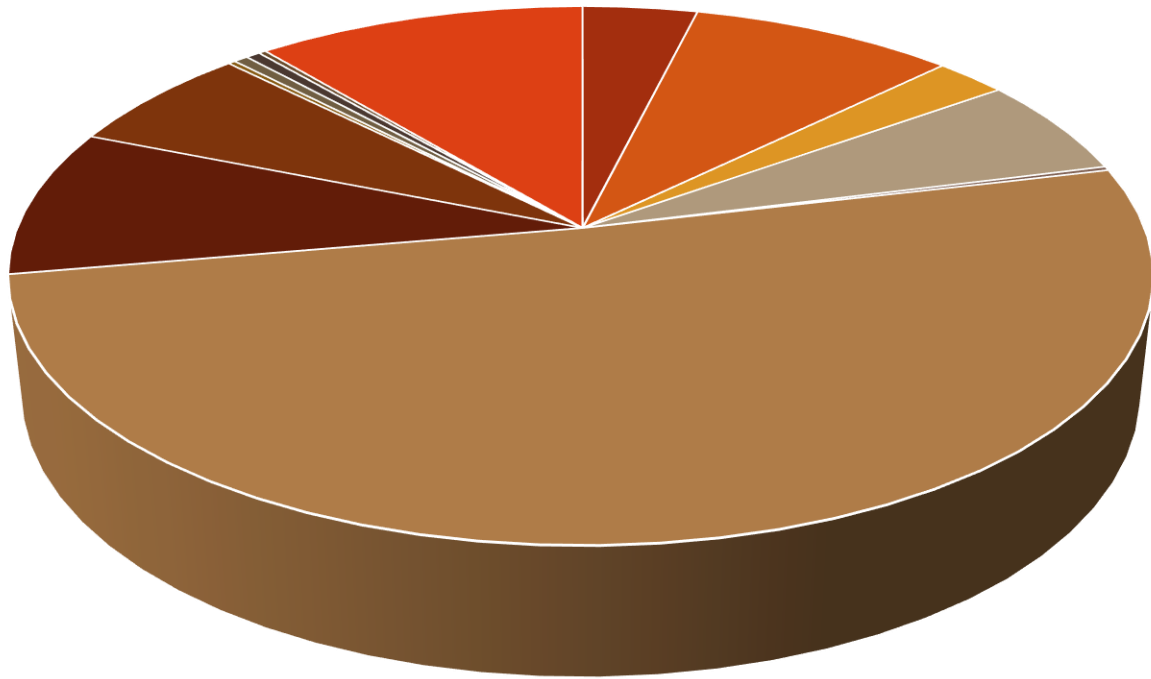
### Category



- Wifi 1
- Network 23
- Printer 19
- Preventive Maintenance 270
- Smap online 6
- System 1
- Permohonan ( Web & Training) 3
- Software 31
- Virus 3
- Hardware 57
- Tcis 2
- Network Infra 1
- Acs/Smartcard 1

Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori penyelenggaraan berkala (***Preventive maintenance***) iaitu 270 tiket (65%), diikuti dengan perkakasan (***Hardware***) iaitu 57 tiket (14%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah perisian (***Software***) iaitu 31 tiket (7%).

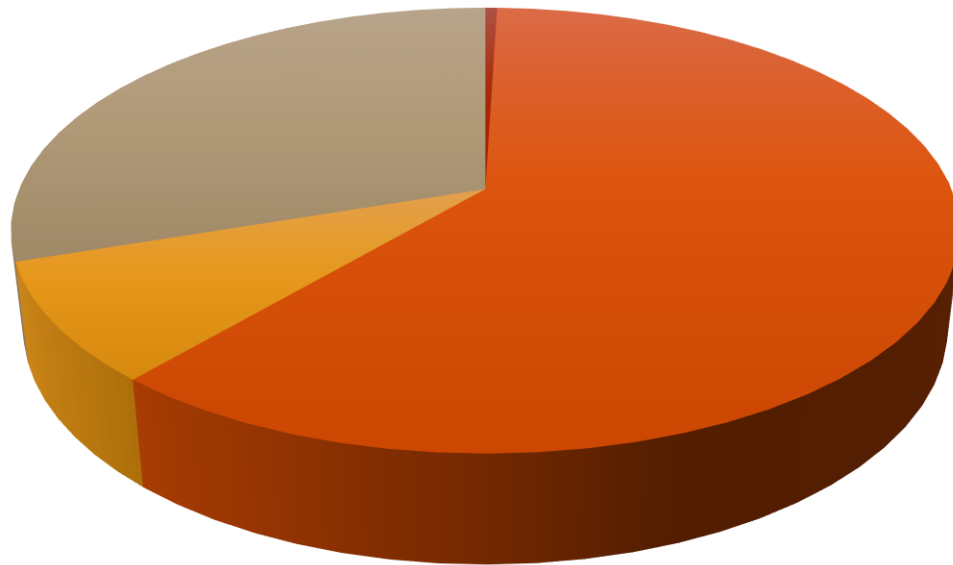
## Division Act



- |                                |                       |
|--------------------------------|-----------------------|
| ■ Helpdesk 16                  | ■ On Site Diagnose 37 |
| ■ Repairing 10                 | ■ Rangkaian Lan 25    |
| ■ Unit Fasiliti ICT Berpusat 1 | ■ Basenet 213         |
| ■ Oricson 37                   | ■ Haynic 27           |
| ■ Latihan Ict 1                | ■ Web 2               |
| ■ Perolehan Fasiliti ICT 2     | ■ Acs/Smartcard 1     |
| ■ Baracho 46                   |                       |

Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Basenet** iaitu sebanyak 213 tiket (51%), unit kedua tertinggi adalah Baracho iaitu 46 tiket (11%). Manakala **Oricson & On Site Diagnose** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 37 tiket (9%)

## User Satisfaction



■ Excellent 2 ■ Very Good 254 ■ Good 36 ■ Waiting User Feedback 126

Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Very Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 254 tiket (61%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Waiting User Feedback** sebanyak 126 tiket (30%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Good** iaitu sebanyak 36 tiket (9%).