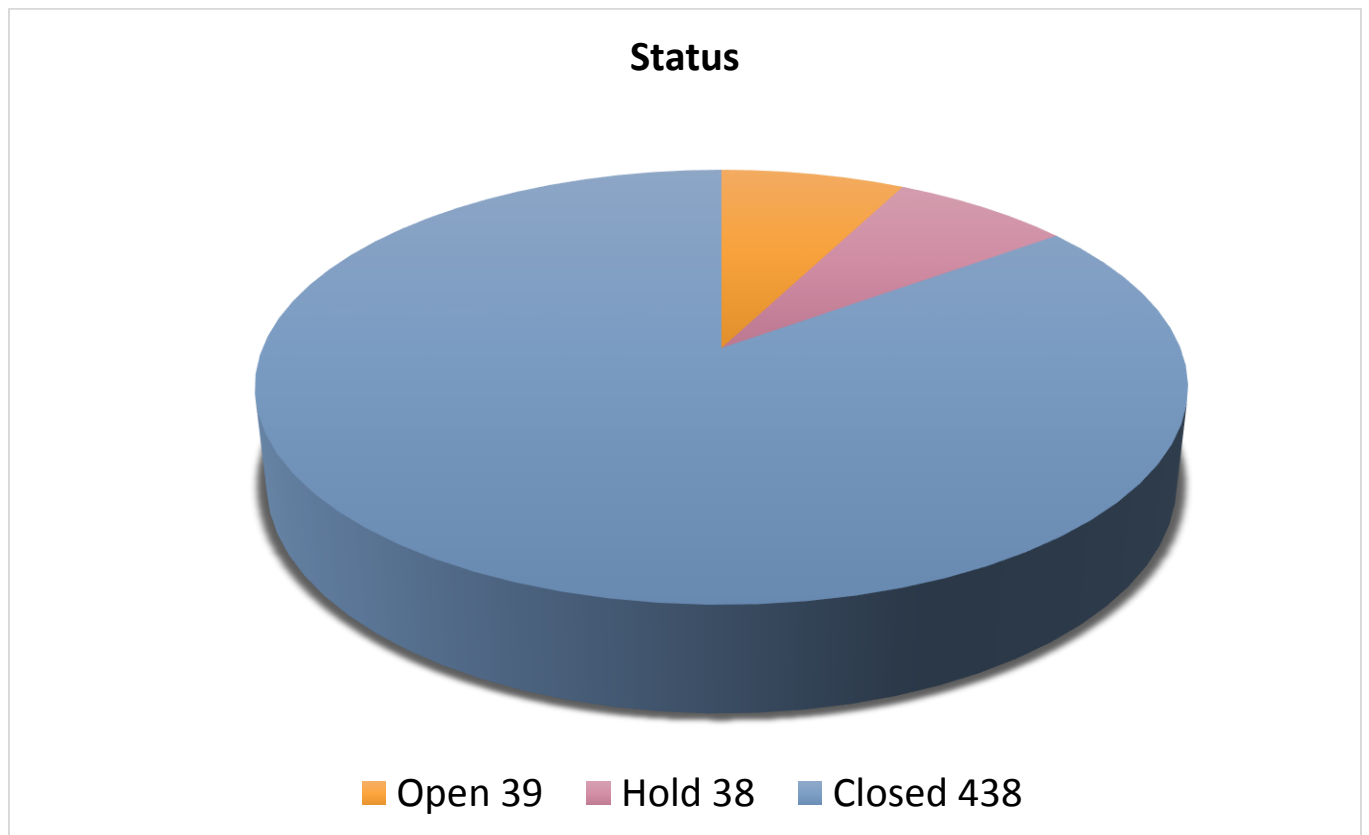


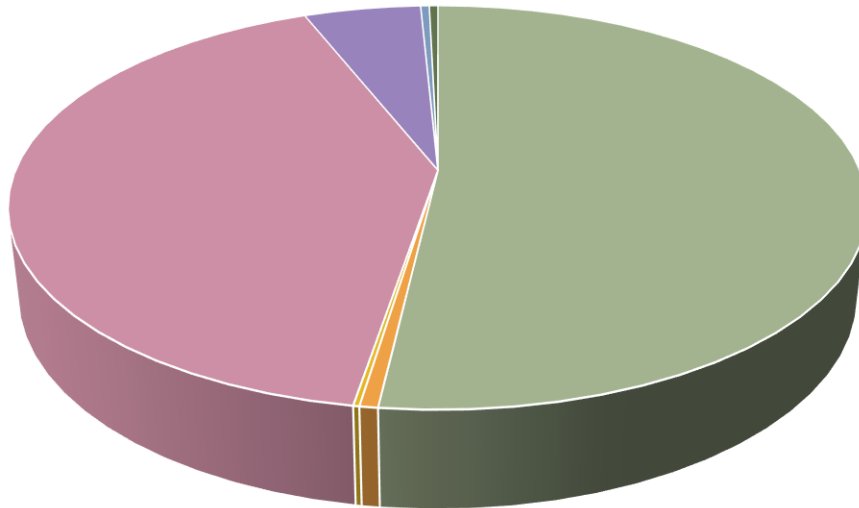
## Laporan Perkhidmatan ICT – August 2016

Open Tickets:	39
Hold Tickets:	38
Closed Tickets:	438
Total Tickets:	515
Past Due Tickets:	43



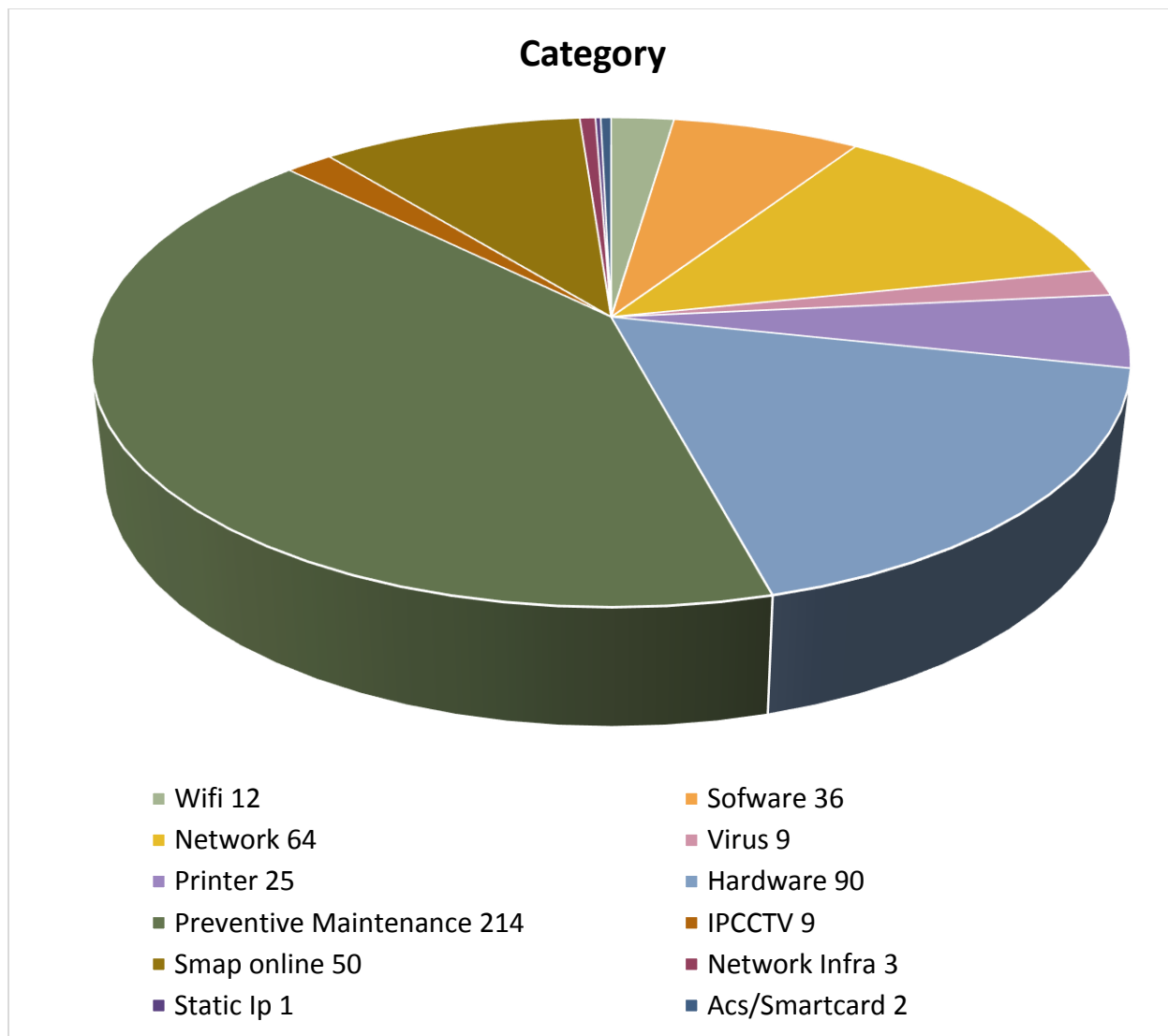
Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan August 2016, (**status**) laporan perkhidmatan *ICT* **closed** adalah sebanyak 438 tiket (85%). Manakala **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 39 tiket (8%) dan **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 38 tiket (7%).

### Help Topic



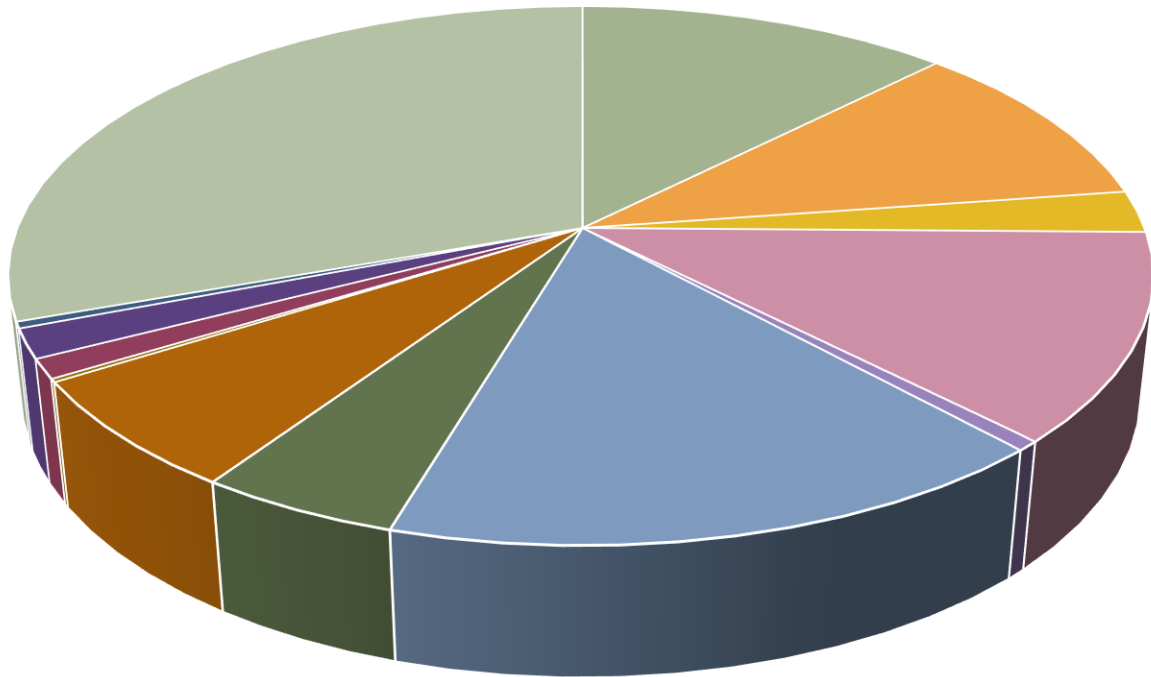
- Incident 267
- Report a problem 3
- Report a problem /Access Issue 1
- Preventive Maintenance 213
- Service Request 27
- General Inquiry 2
- Network Management 2

Jenis perkhidmatan *ICT* (**Incident**) adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 267 tiket (52%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan *ICT*. Kedua tertinggi adalah (**Preventive Maintenance**) iaitu sebanyak 213 tiket (41%). Manakala jenis perkhidmatan *ICT* **Service Request** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 27 tiket (5%).



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori penyelenggaraan berkala (***Preventive maintenance***) iaitu 214 tiket (42%), diikuti dengan perkakasan (***Hardware***) iaitu 90 tiket (17%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah rangkaian (***Network***) iaitu 64 tiket (12%).

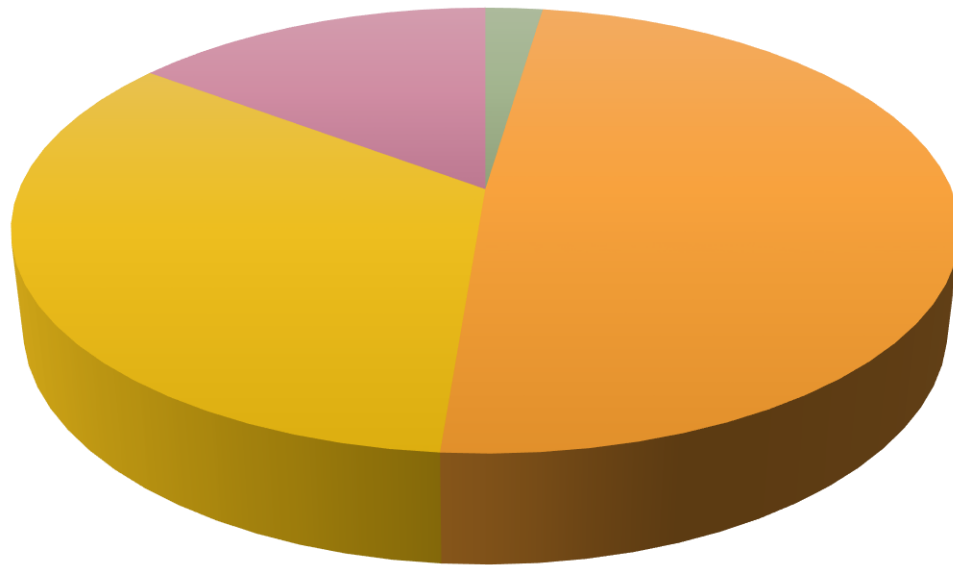
## Division Act



- |                                      |                       |
|--------------------------------------|-----------------------|
| ■ Helpdesk 64                        | ■ On Site Diagnose 53 |
| ■ Repairing 13                       | ■ Rangkaian Lan 64    |
| ■ Unit Fasiliti ICT Berpusat 3       | ■ Basenet 84          |
| ■ Oricson 25                         | ■ Haynic 34           |
| ■ S e dan Mkg 1                      | ■ Rangkaian Wlan 6    |
| ■ Surveillance & Virtual App Infra 9 | ■ Acs/Smartcard 2     |
| ■ Baracho 157                        |                       |

Unit (*Div. Act*) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Baracho** iaitu sebanyak 157 tiket (30%), unit kedua tertinggi adalah Basenet iaitu 84 tiket (16%). Manakala **Rangkaian & Helpdesk** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 64 tiket (12%)

## User Satisfaction



■ Excellent 12   ■ Very Good 252   ■ Good 175   ■ Waiting User Feedback 76

Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Very Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 252 tiket (49%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Good** sebanyak 175 tiket (34%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Waiting user feedback** iaitu sebanyak 76 tiket (15%).