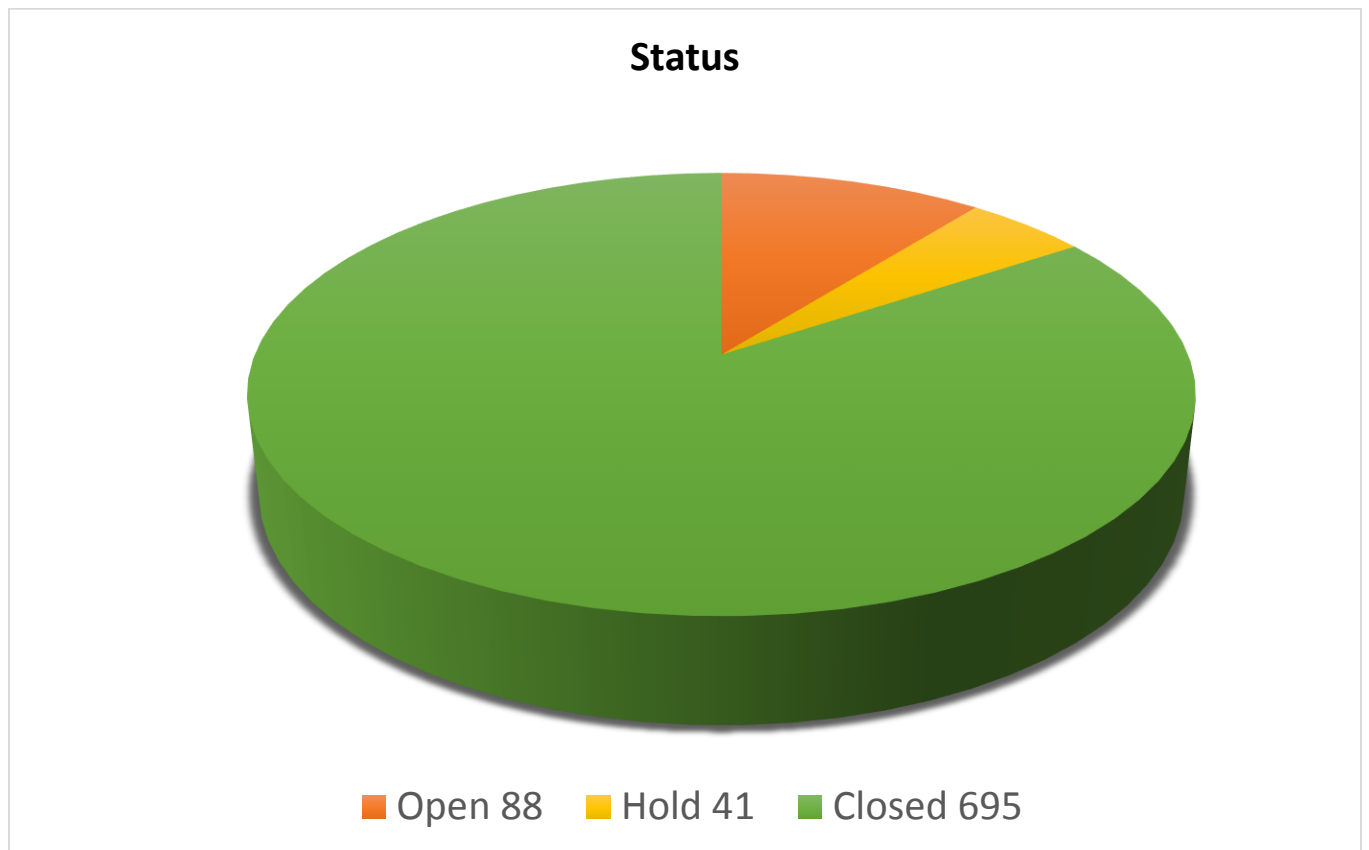


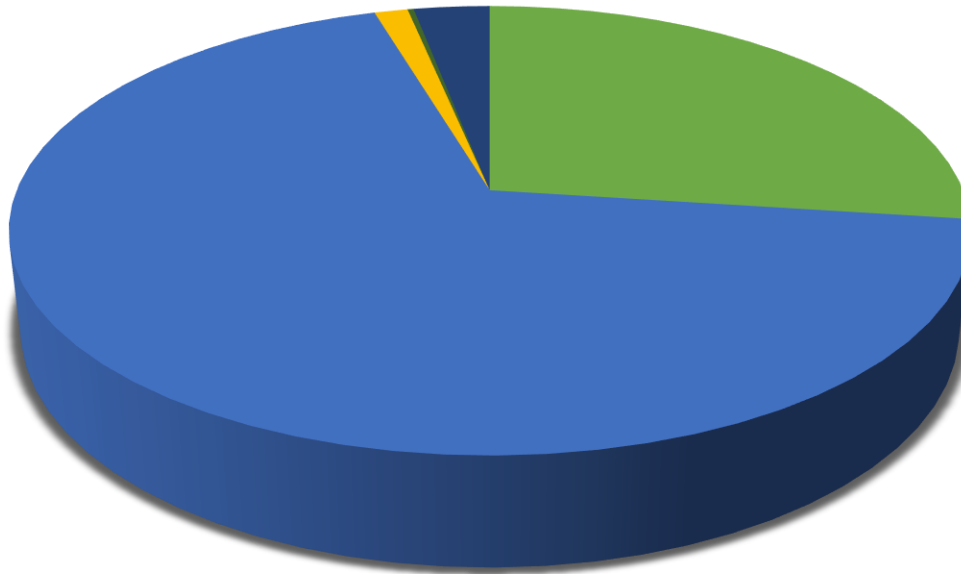
## Laporan Perkhidmatan ICT – March 2016

Open Tickets:	88
Hold Tickets:	41
Closed Tickets:	695
Total Tickets:	824
Past Due Tickets:	48



Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan March 2016, **status** laporan perkhidmatan *ICT* **closed** adalah sebanyak 695 tiket (84%). Manakala **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 88 tiket (11%) dan **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 41 tiket (5%)

## Help Topic



■ Incident 223

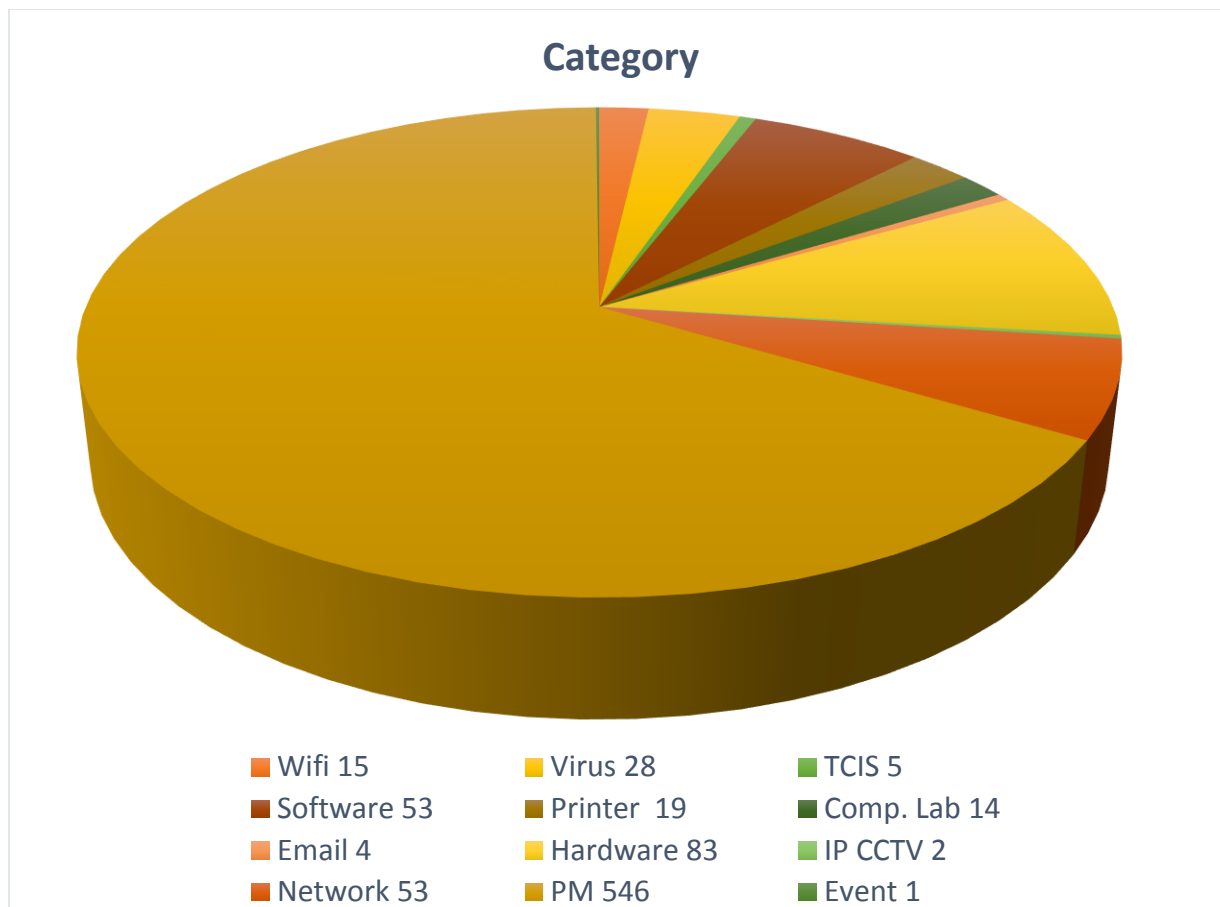
■ Report a Problem 11

■ Service Request 25

■ Preventive Maintenance 563

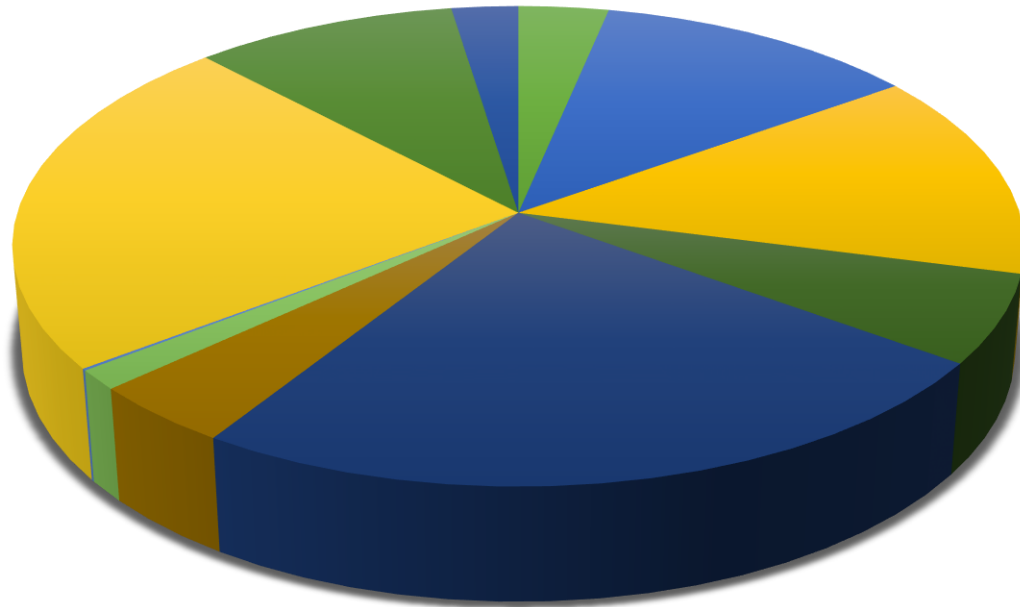
■ Report a problem / Access Issue 2

Jenis perkhidmatan *ICT* (***Preventive Maintenance***) adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 563 tiket (68%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan *ICT*. Kedua tertinggi adalah (***Incident***) iaitu sebanyak 223 tiket (27%). Manakala jenis perkhidmatan *ICT* (***Service Request***) adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 25 tiket (3%).



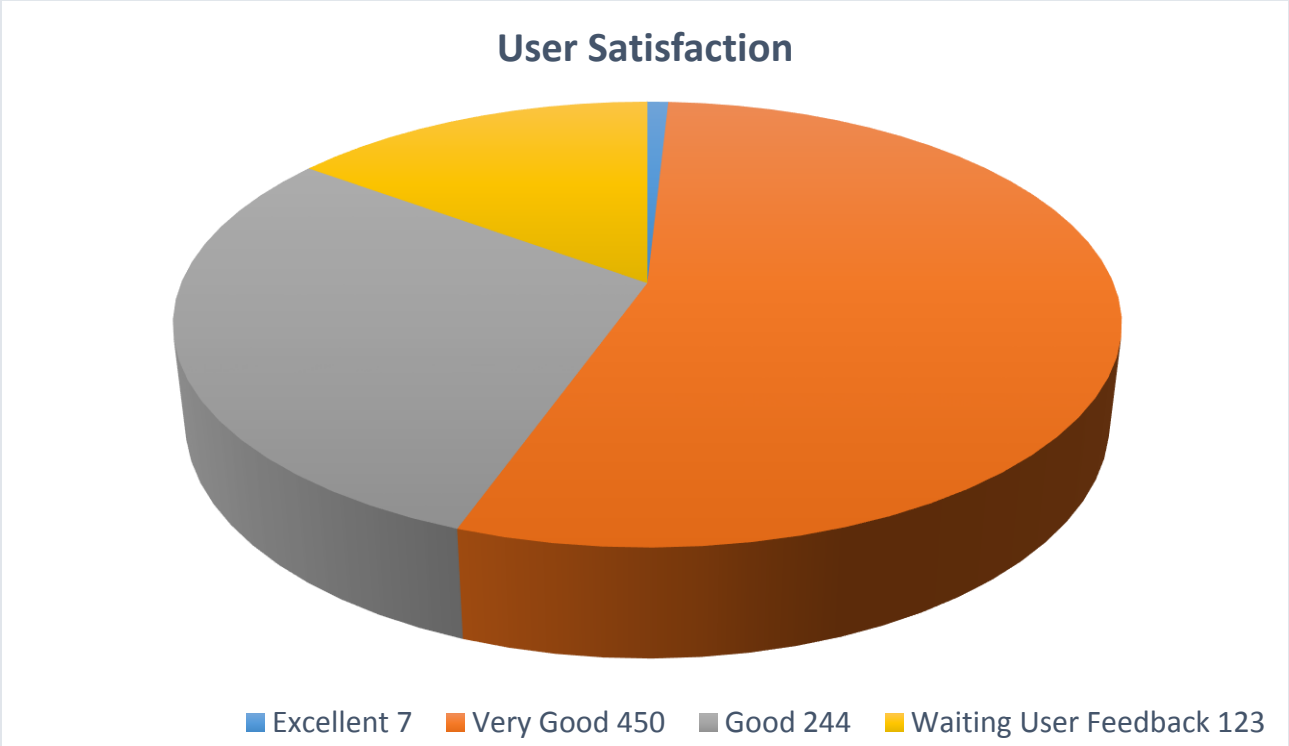
Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori penyelenggaraan berkala (***Preventive maintenance***) iaitu 546 tiket (66%), diikuti dengan perkakasan (***Hardware***) iaitu 83 tiket (10%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah perisian (***Software***) iaitu 53 tiket (6%).

## Div. Act



- Helpdesk 27
- On Site Diagnose 97
- Repairing 114
- Network 49
- Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama 197
- Surveillance & Virtual App Infra 34
- Unit Fasiliti ICT Berpusat 11
- Prodata 1
- Basenet 191
- Oricson 79
- Haynic 20

Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama** iaitu sebanyak 197 tiket (24%), unit kedua tertinggi adalah **Basenet** iaitu 191 tiket (23%). Manakala **Repairing** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 114 tiket (14%)



Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Very Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 450 tiket (55%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Good** sebanyak 244 tiket (30%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Waiting User Feedback** iaitu sebanyak 123 tiket (15%).