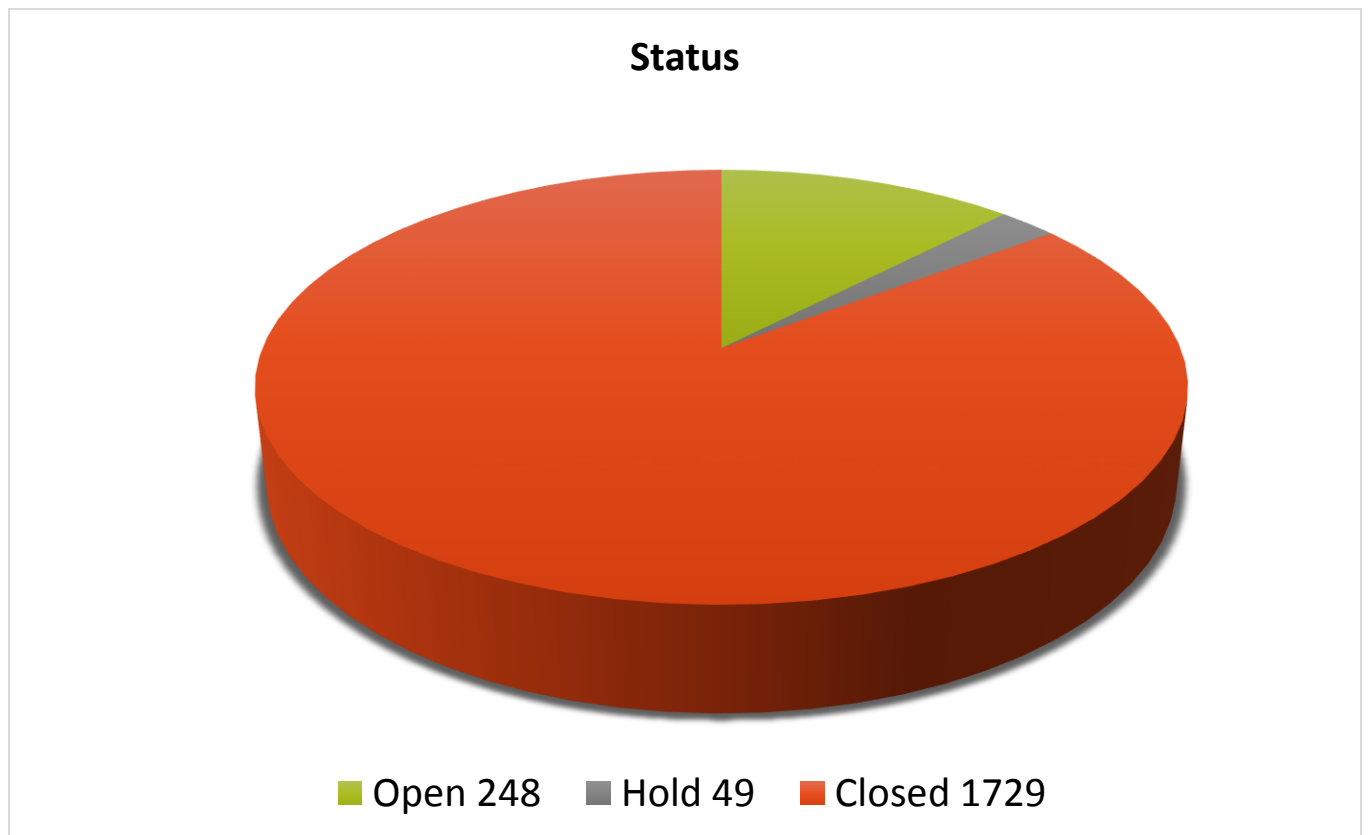


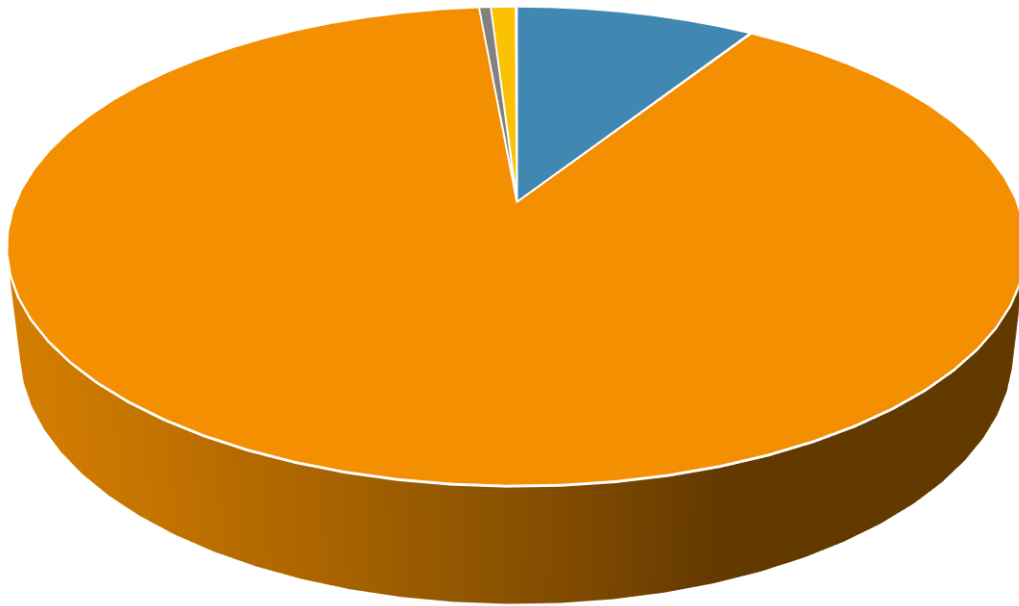
Laporan Perkhidmatan ICT – Disember 2016

Open Tickets:	248
Hold Tickets:	49
Closed Tickets:	1729
Total Tickets:	2026
Past Due Tickets:	293



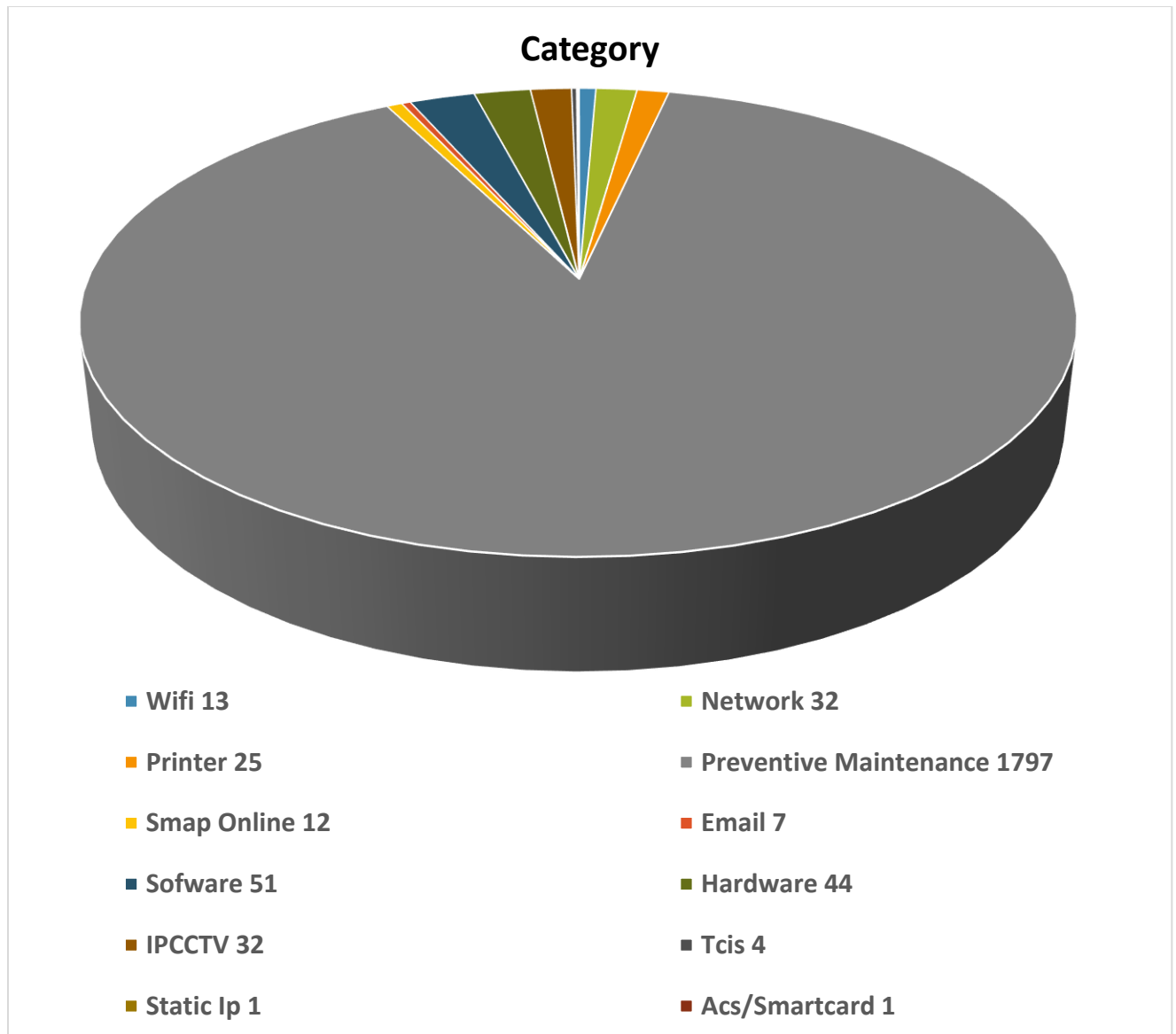
Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan Disember 2016, (**status**) laporan perkhidmatan *ICT* **closed** adalah sebanyak 1729 tiket (85%). Manakala **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 248 tiket (12%) dan **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 49 tiket (2%).

Help Topic



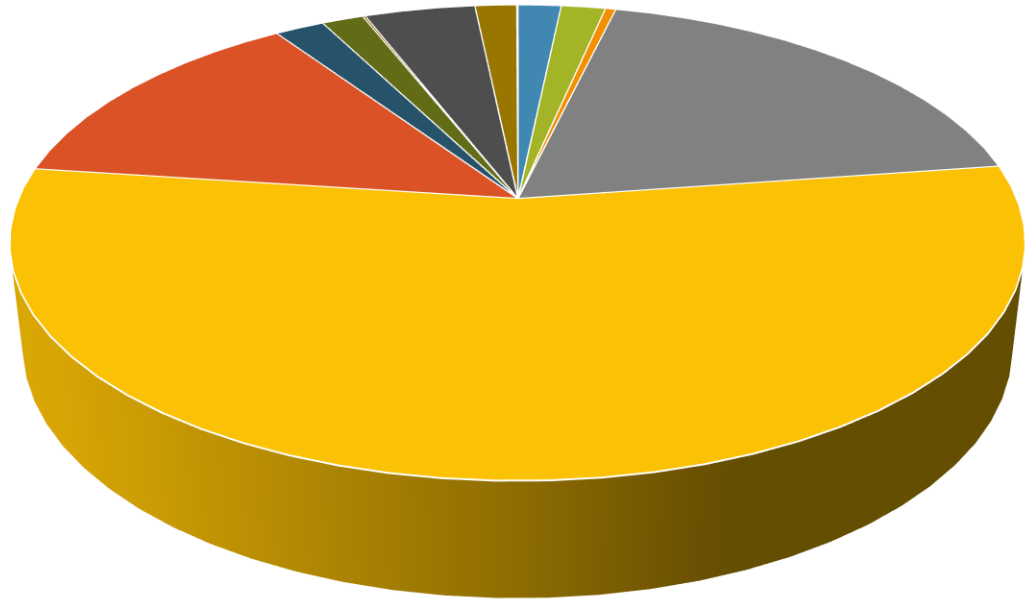
- Incident 183
- Preventive Maintenance 1813
- Online Report 19
- Network Management 1
- Service Request 9
- Report a problem / Access Issue 1

Jenis perkhidmatan *ICT (Preventive Maintenance)* adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 1813 tiket (89%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan *ICT*. Kedua tertinggi adalah *(Incident)* iaitu sebanyak 183 tiket (9%). Manakala jenis perkhidmatan *ICT Online Report* adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 19 tiket (1%).



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori penyelenggaraan berkala (***Preventive maintenance***) iaitu 1797 tiket (89%), diikuti dengan perisian (***Software***) iaitu 51 tiket (3%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah perkakasan (***Hardware***) iaitu 44 tiket (2%)

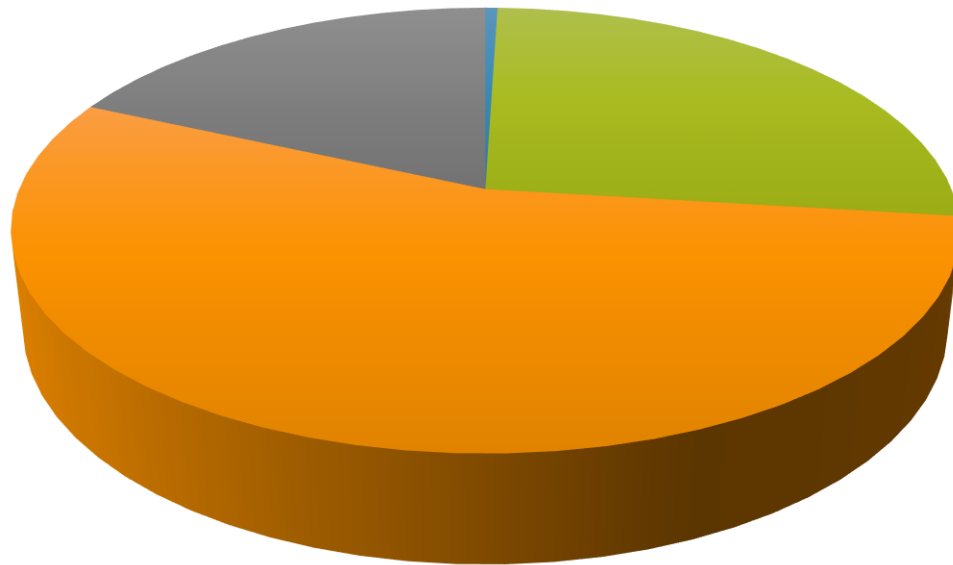
Division Act



- Helpdesk 33
- Rangkaian Wlan 8
- Haynic 1099
- On Site Repairing 38
- Unit Fasiliti ICT Berpusat 2
- Surveillance & Virtual App Infra 32
- Repairing 34
- Basenet 383
- Baracho 272
- Rangkaian Lan 32
- Oricson 85
- Acs/Smartcard 1

Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Haynic** iaitu sebanyak 1099 tiket (54%), unit kedua tertinggi adalah **Basenet** iaitu 383 tiket (19%). Manakala **Baracho** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 272 tiket (13%)

User Satisfaction



■ Excellent 10 ■ Very Good 536 ■ Good 1110 ■ Waiting User Feedback 370

Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 1110 tiket (55%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Very Good** sebanyak 536 tiket (26%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Waiting user feedback** iaitu sebanyak 370 tiket (18%).