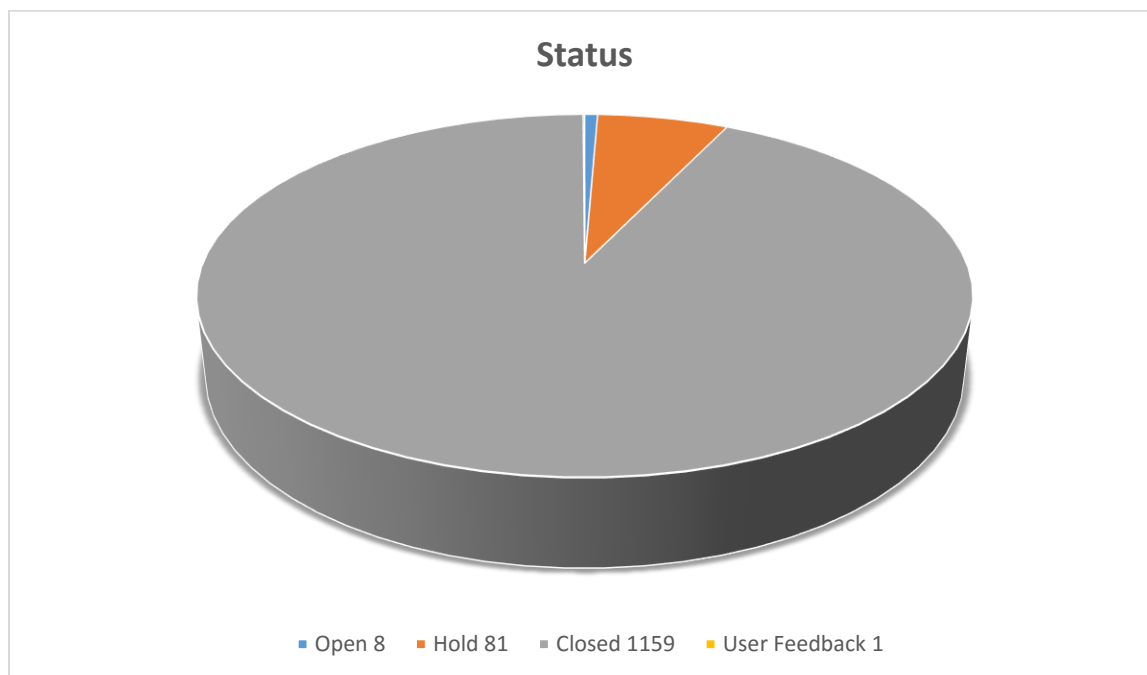
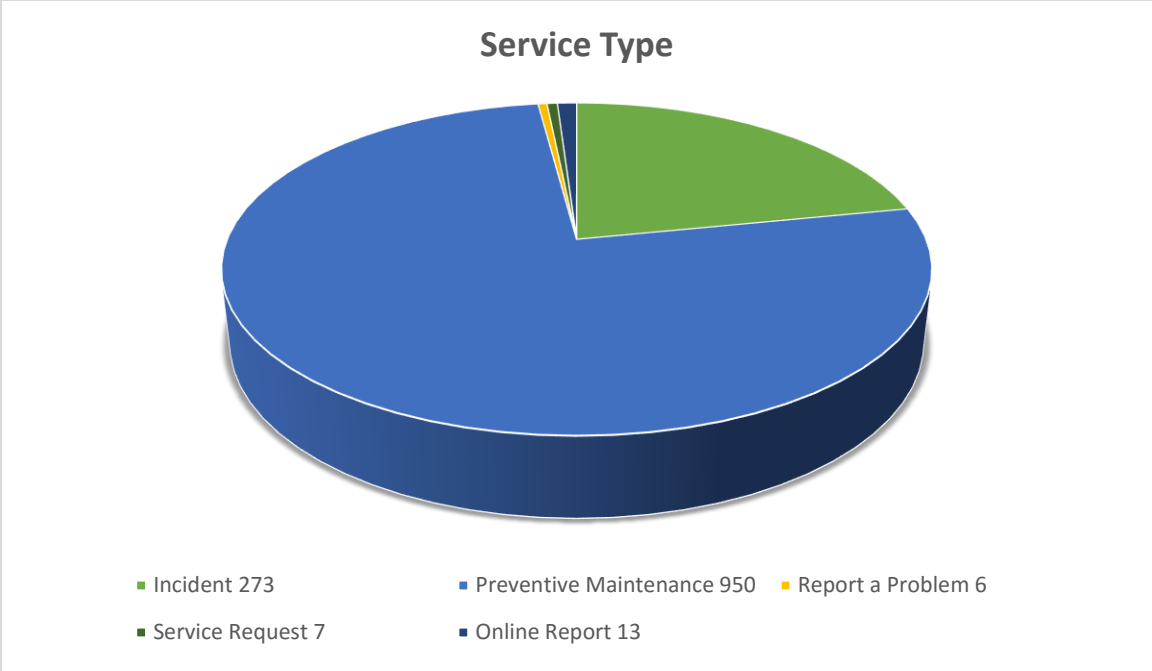


Laporan Perkhidmatan ICT – Januari 2017

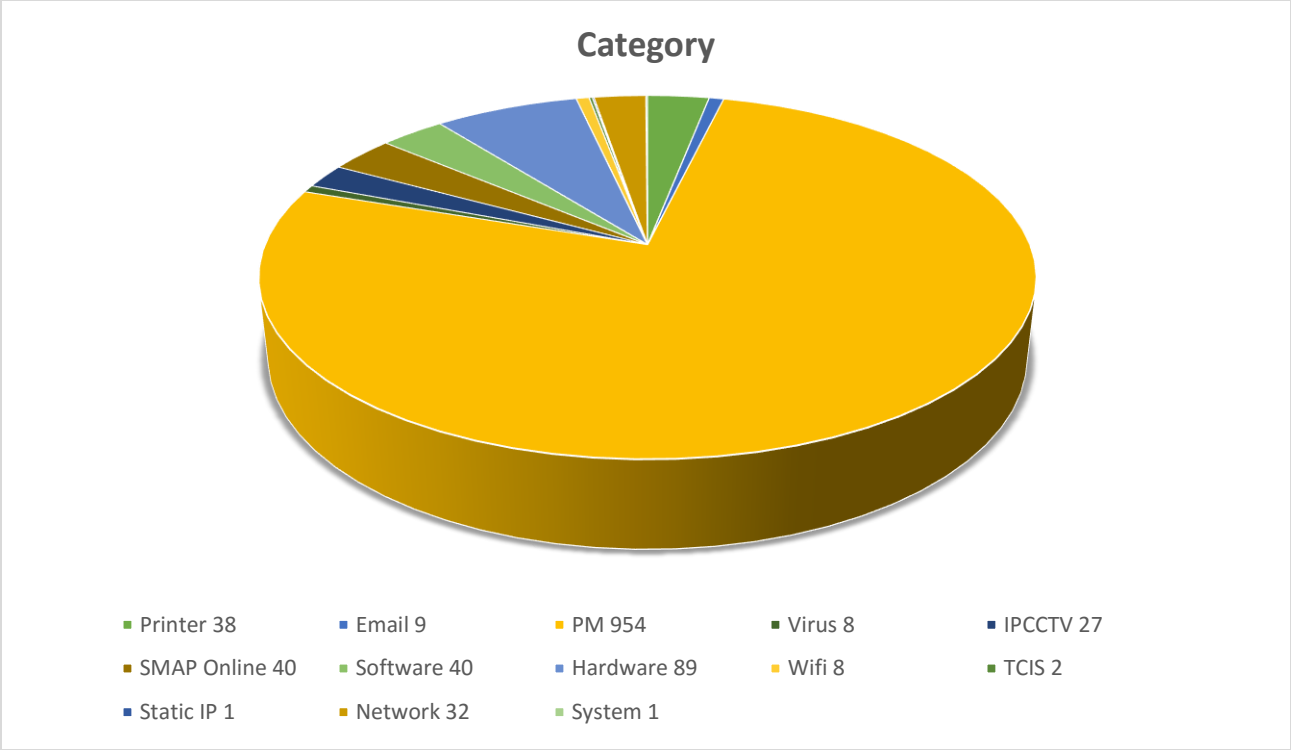
Open Tickets:	12
Hold Tickets:	81
Closed Tickets:	1155
Total Tickets:	1249
Past Due Tickets:	72



Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan Januari 2017, laporan perkhidmatan *ICT* berstatus **Closed** adalah sebanyak 1159 tiket (93%). Manakala laporan perkhidmatan *ICT* yang berstatus **Open** adalah sebanyak 8 tiket (1%), laporan perkhidmatan *ICT* yang berstatus **Hold** adalah sebanyak 81 tiket (6%) dan laporan perkhidmatan *ICT* berstatus **User Feedback** sebanyak 1 tiket.

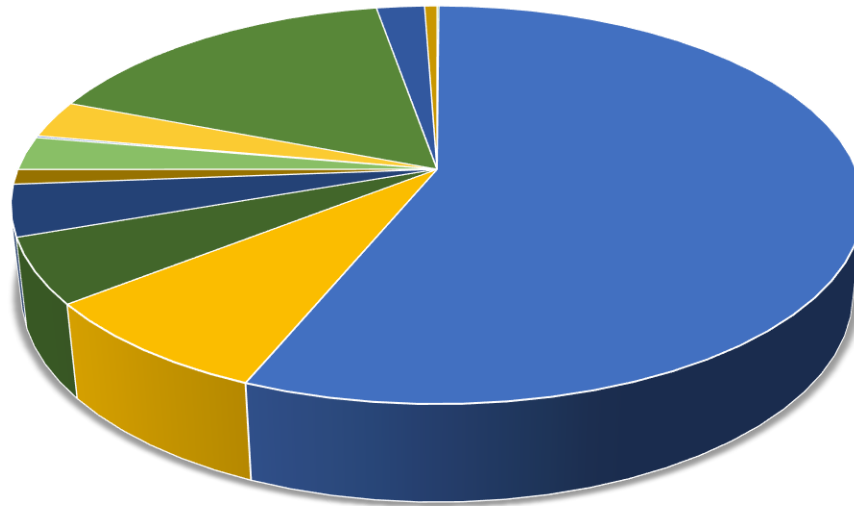


Jenis perkhidmatan *ICT* (***Preventive Maintenance***) adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 950 tiket (76%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan *ICT*. Kedua tertinggi adalah (***Incident***) iaitu sebanyak 273 tiket (22%). Manakala jenis perkhidmatan *ICT* (***Online Report***) adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 13 tiket (1%).



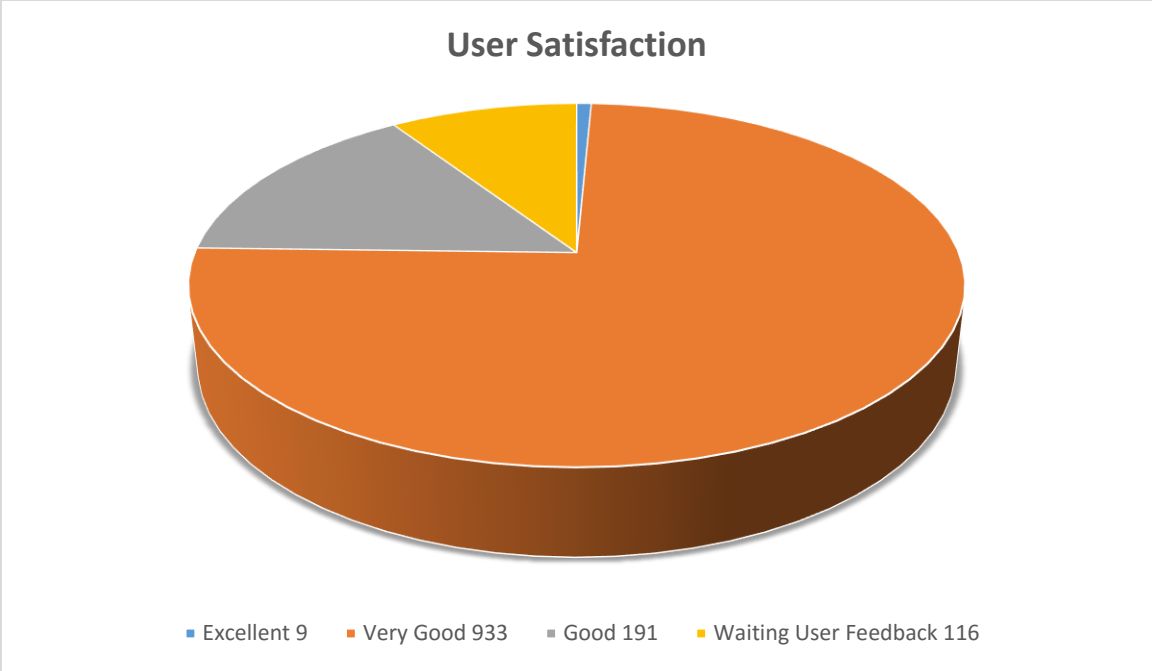
Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini, kategori tertinggi adalah kategori penyelenggaraan berkala (***Preventive maintenance***) iaitu 954 tiket (76%), diikuti dengan perkakasan (***Hardware***) iaitu 89 tiket (7%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah perisian (***Software***) iaitu 40 tiket (3%) & Sistem ***SMAP Online*** juga 40 tiket (3%).

Div. Act



- | | |
|---------------------------------------|---|
| ■ Baracho 1 | ■ Basenet 700 |
| ■ Haynic 101 | ■ Helpdesk 66 |
| ■ Onsite Diagnose 52 | ■ Oricson 15 |
| ■ Rangkaian LAN 34 | ■ Rangkaian WLAN 2 |
| ■ Repairing 38 | ■ Senggara,Event & Makmal Komputer Gunasama 204 |
| ■ Surveillance & Virtual App Infra 27 | ■ Fasiliti ICT Berpusat 7 |

Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Basenet** iaitu sebanyak 700 tiket (56%), Kedua tertinggi adalah **Senggara,Event & Makmal Gunasama** iaitu 204 tiket (16%). Manakala **Haynic** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 101 tiket (8%)



Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Very Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 933 tiket (75%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Good** sebanyak 191 tiket (15%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Waiting User Feedback** iaitu sebanyak 116 tiket (9%).