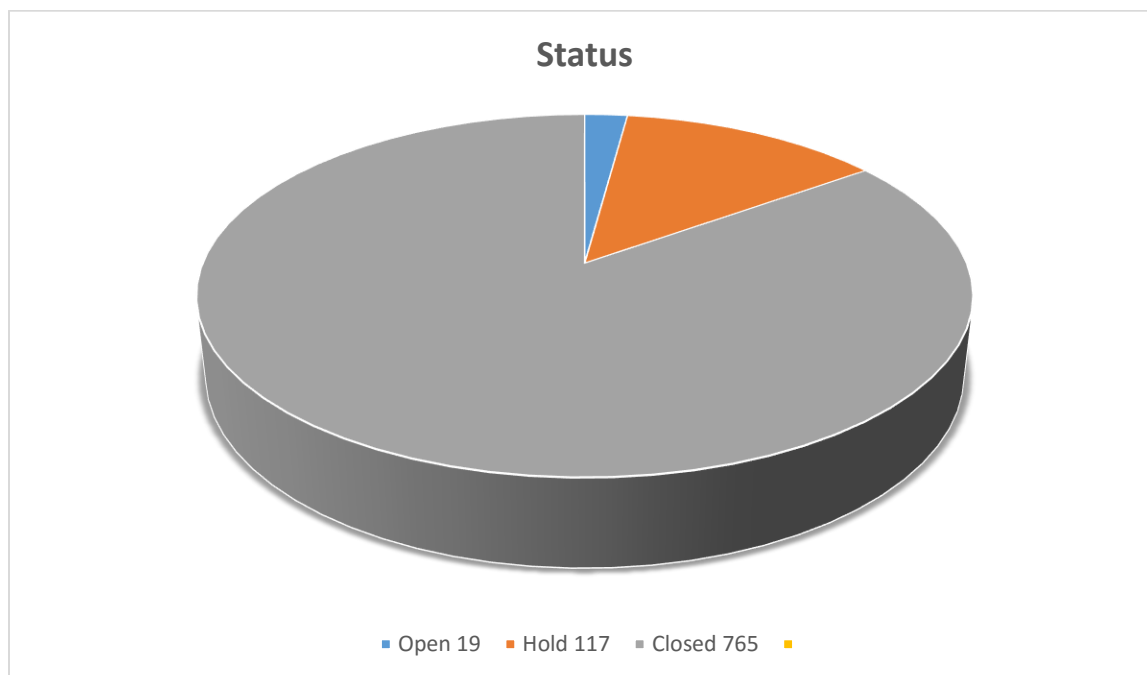
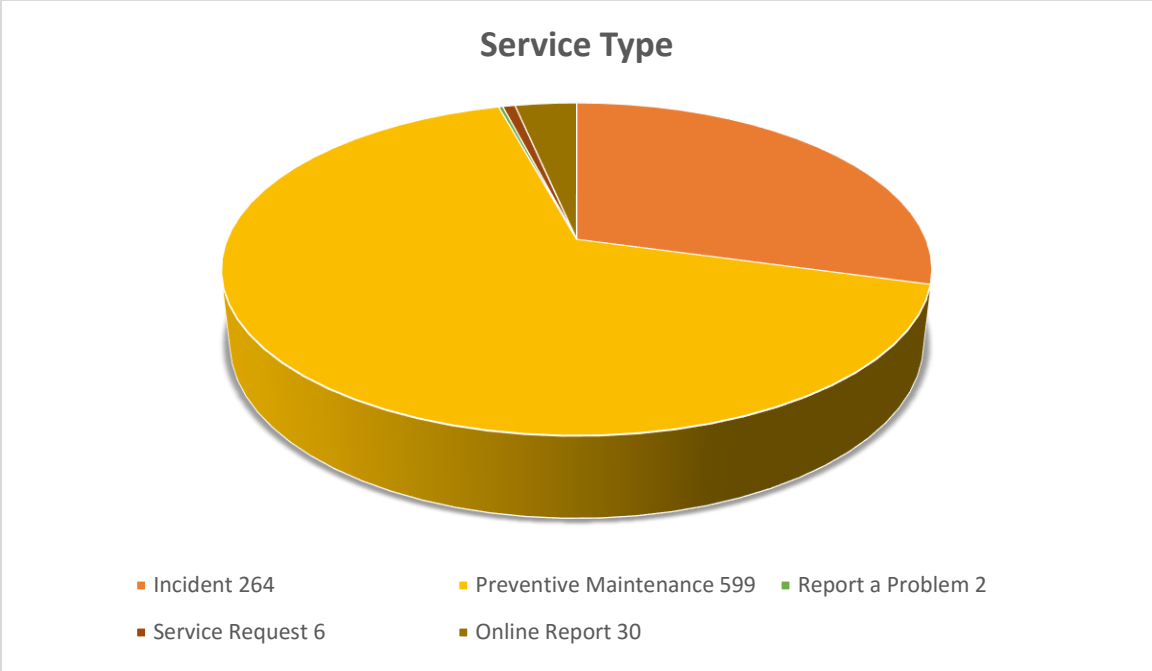


## Laporan Perkhidmatan ICT – Februari 2017

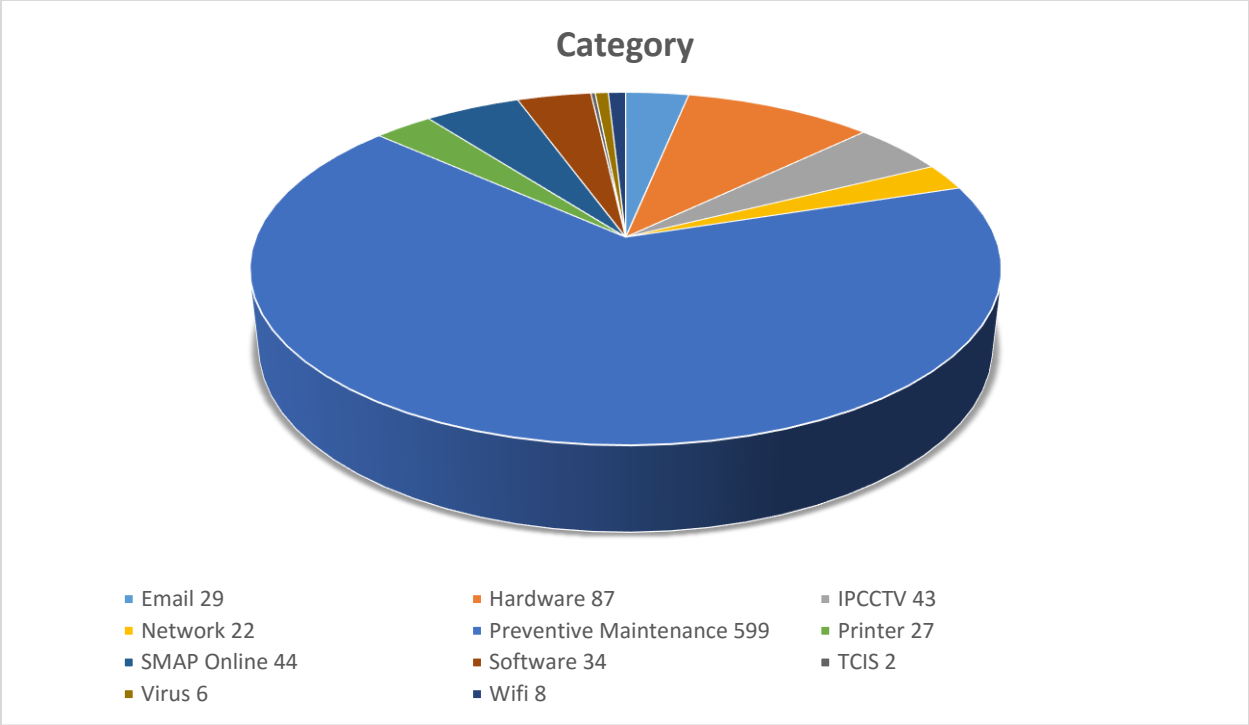
Open Tickets:	19
Hold Tickets:	117
Closed Tickets:	765
Total Tickets:	901
Past Due Tickets:	104



Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan Februari 2017, laporan perkhidmatan *ICT* berstatus **Closed** adalah sebanyak 765 tiket (85%). Manakala laporan perkhidmatan *ICT* yang berstatus **Open** adalah sebanyak 19 tiket (2%) manakala laporan perkhidmatan *ICT* yang berstatus **Hold** adalah sebanyak 117 tiket (13%).

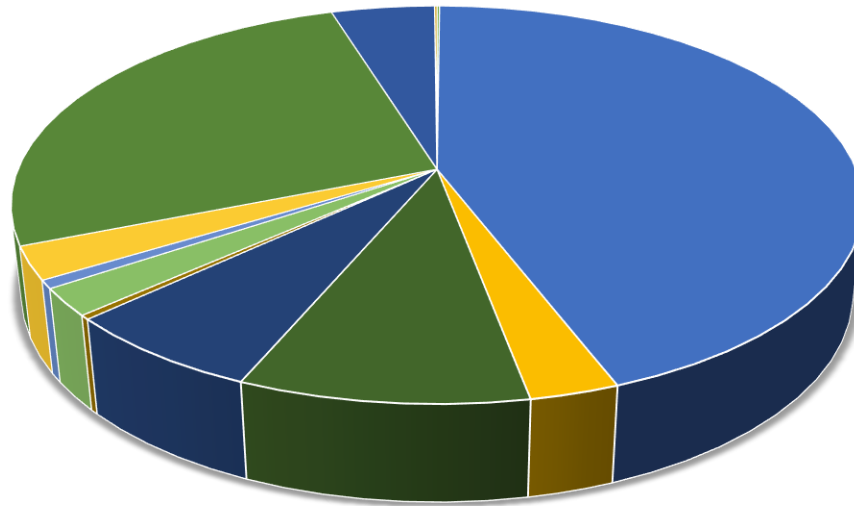


Jenis perkhidmatan *ICT* (**Preventive Maintenance**) adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 599 tiket (66%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan *ICT*. Kedua tertinggi adalah (**Incident**) iaitu sebanyak 264 tiket (29%). Manakala jenis perkhidmatan *ICT* (**Online Report**) adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 30 tiket (3%).



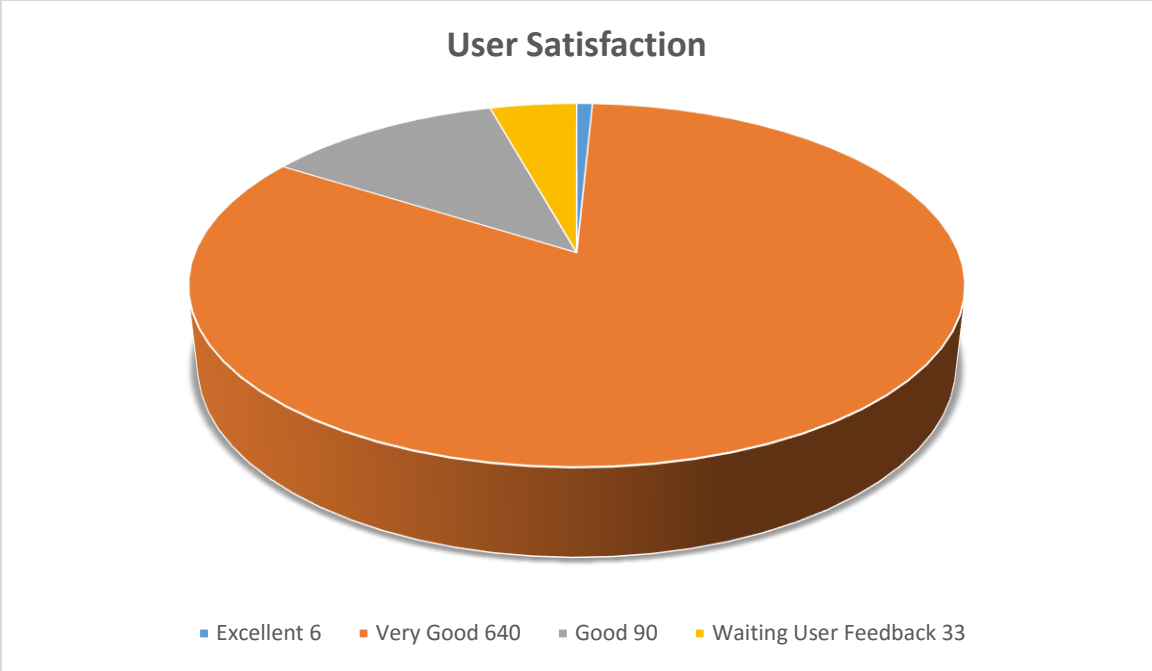
Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini, kategori tertinggi adalah kategori penyelenggaraan berkala (***Preventive maintenance***) iaitu 599 tiket (66%), diikuti dengan perkakasan (***Hardware***) iaitu 87 tiket (10%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **SMAP Online** dengan 44 tiket (5%).

Div. Act



- |                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| ■ Baracho 1                           | ■ Basenet 397                                   |
| ■ Haynic 26                           | ■ Helpdesk 84                                   |
| ■ Onsite Diagnose 60                  | ■ Oricson 3                                     |
| ■ Rangkaian LAN 20                    | ■ Rangkaian WLAN 6                              |
| ■ Repairing 24                        | ■ Senggara,Event & Makmal Komputer Gunasama 237 |
| ■ Surveillance & Virtual App Infra 42 | ■ Fasiliti ICT Berpusat 1                       |

Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Basenet** iaitu sebanyak 397 tiket (44%), Kedua tertinggi adalah **Senggara,Event & Makmal Gunasama** iaitu 237 tiket (26%). Manakala **Helpdesk** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 84 tiket (9%)



Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Very Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 640 tiket (83%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Good** sebanyak 90 tiket (12%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Waiting User Feedback** iaitu sebanyak 33 tiket (4%).