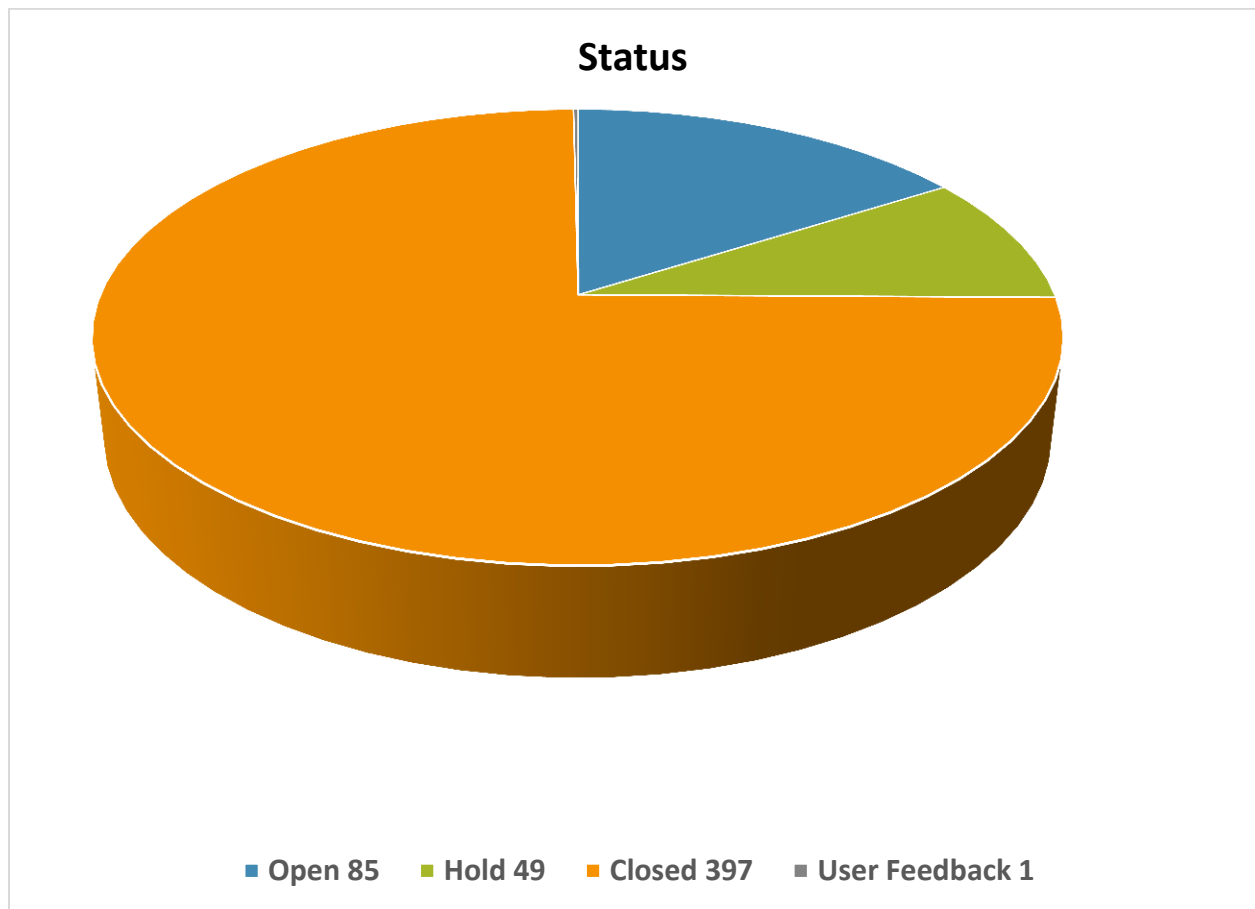


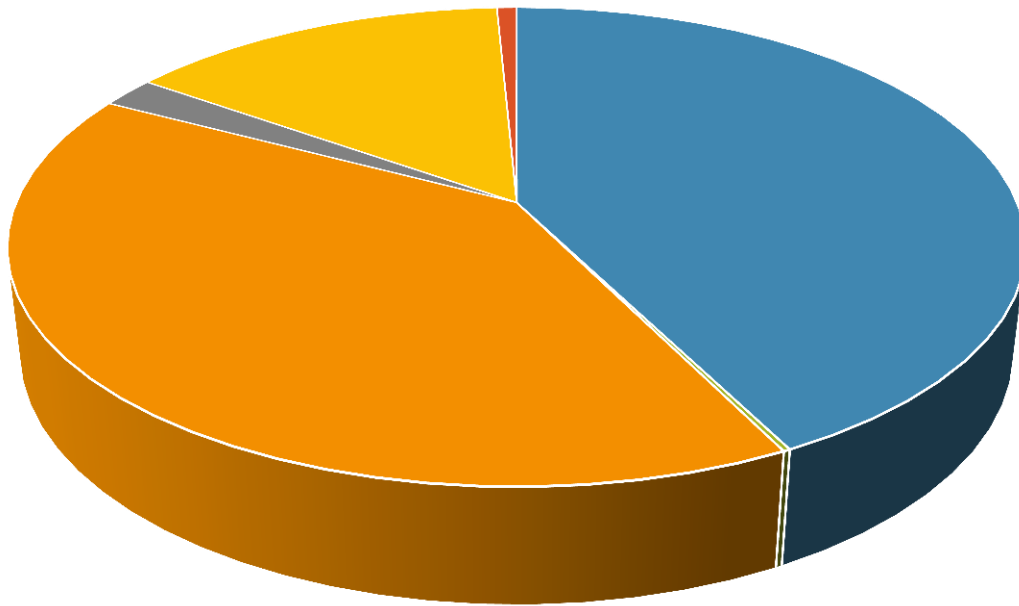
Laporan Perkhidmatan ICT – Mac 2017

Open Tickets:	85
Hold Tickets:	49
Closed Tickets:	397
Total Tickets:	531
Past Due Tickets:	101



Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan Mac 2017, (**status**) laporan perkhidmatan *ICT* **closed** adalah sebanyak 397 tiket (75%). Manakala **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 85 tiket (16%) dan **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 49 tiket (9%).

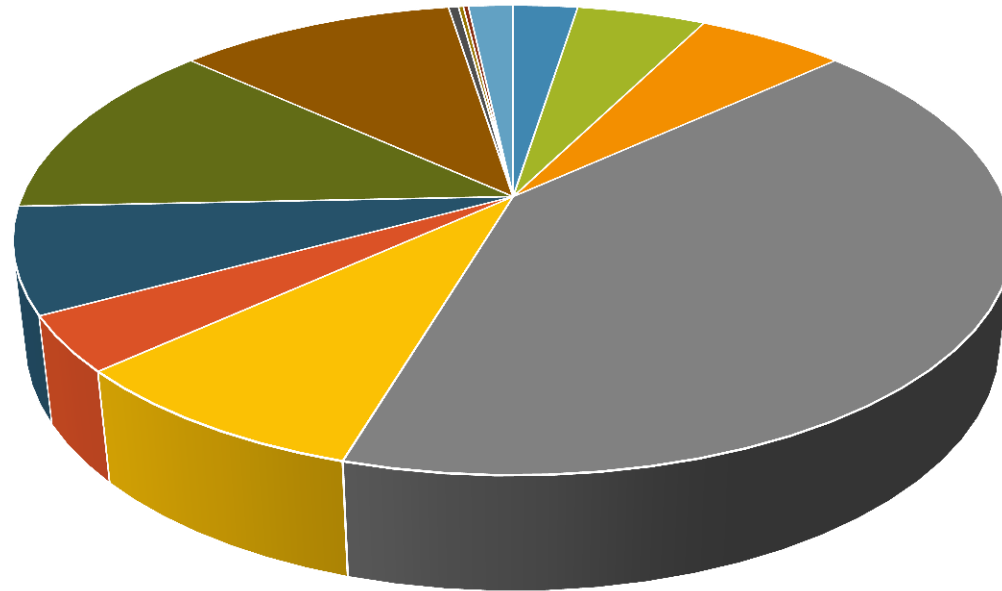
Help Topic



- Incident 226
- Preventive Maintenance 213
- Online Report 77
- Network Management 1
- Service Request 11
- Report a problem 4

Jenis perkhidmatan ICT **Incident** adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 226 tiket (42%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Kedua tertinggi adalah **Preventive Maintenance** iaitu sebanyak 213 tiket (40%). Manakala jenis perkhidmatan ICT **Online Report** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 77 tiket (14%).

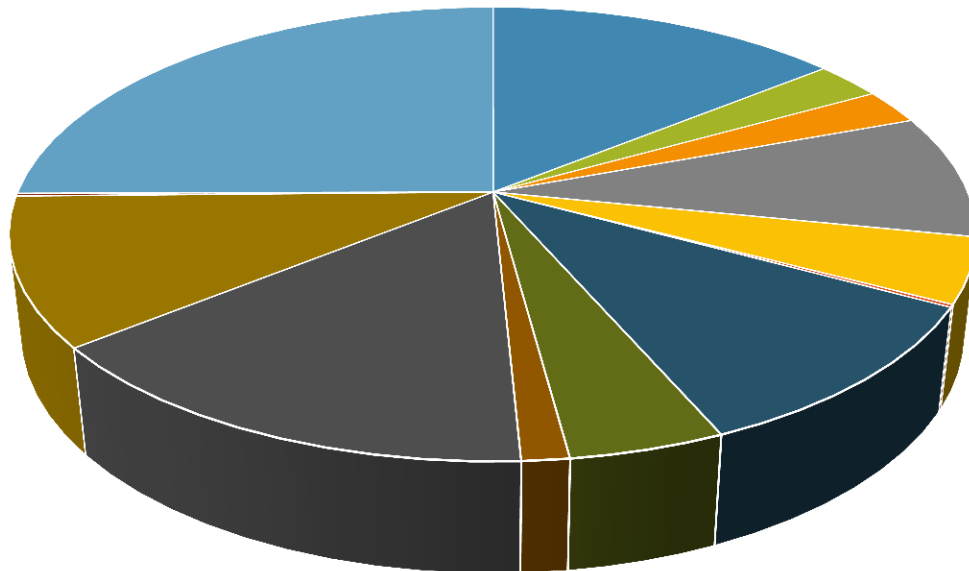
Category



- Wifi 13
- Preventive Maintenance 216
- Software 38
- TCIS 2
- Virus 9
- Network 26
- Smap Online 45
- Hardware 65
- Static Ip 1
- Printer 30
- Email 20
- IPCCTV 56
- System 1

Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori penyelenggaraan berkala (***Preventive maintenance***) iaitu 216 tiket (41%), diikuti dengan perkakasan (***Hardware***) iaitu 65 tiket (12%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah ***IPCCTV*** iaitu 56 tiket (11%).

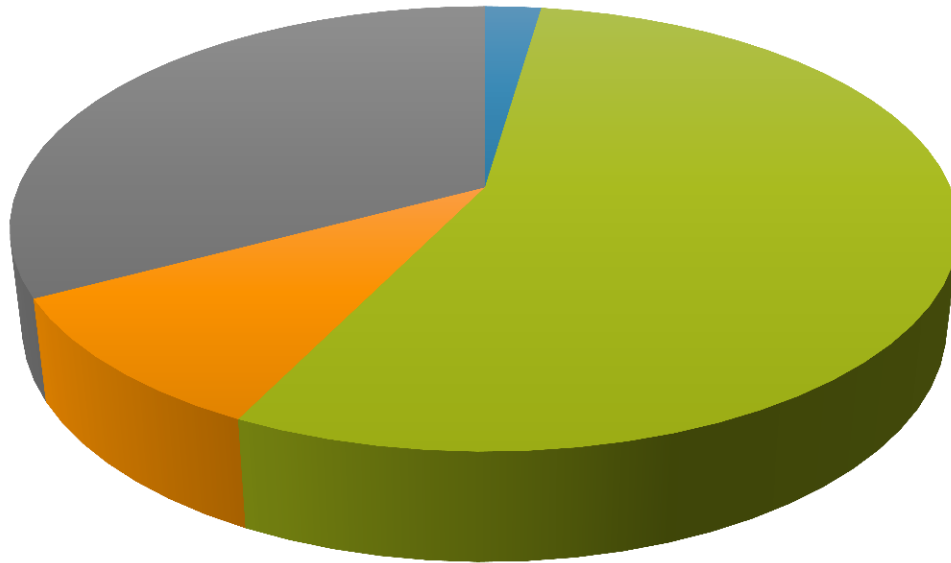
Division Act



- Helpdesk 74
- Repairing 14
- Rangkaian Wlan 13
- Basenet 46
- Haynik 24
- Baracho 1
- On Site Diagnose 55
- Rangkaian Lan 23
- Unit Fasiliti ICT Berpusat 7
- Oricson 78
- Surveillance & Virtual App Infra 55
- UPA 1
- Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama 131

Unit (*Div. Act*) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama** iaitu sebanyak 131 tiket (25%), unit kedua tertinggi adalah **Oricson** iaitu 78 tiket (15%) . Manakala **Helpdesk** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 74 tiket (14%)

User Satisfaction



■ Excellent 12 ■ Very Good 288 ■ Good 52 ■ Waiting User Feedback 172

Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Very Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 288 tiket (55%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Waiting user feedback** sebanyak 172 tiket (33%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Good** iaitu sebanyak 52 tiket (10%).