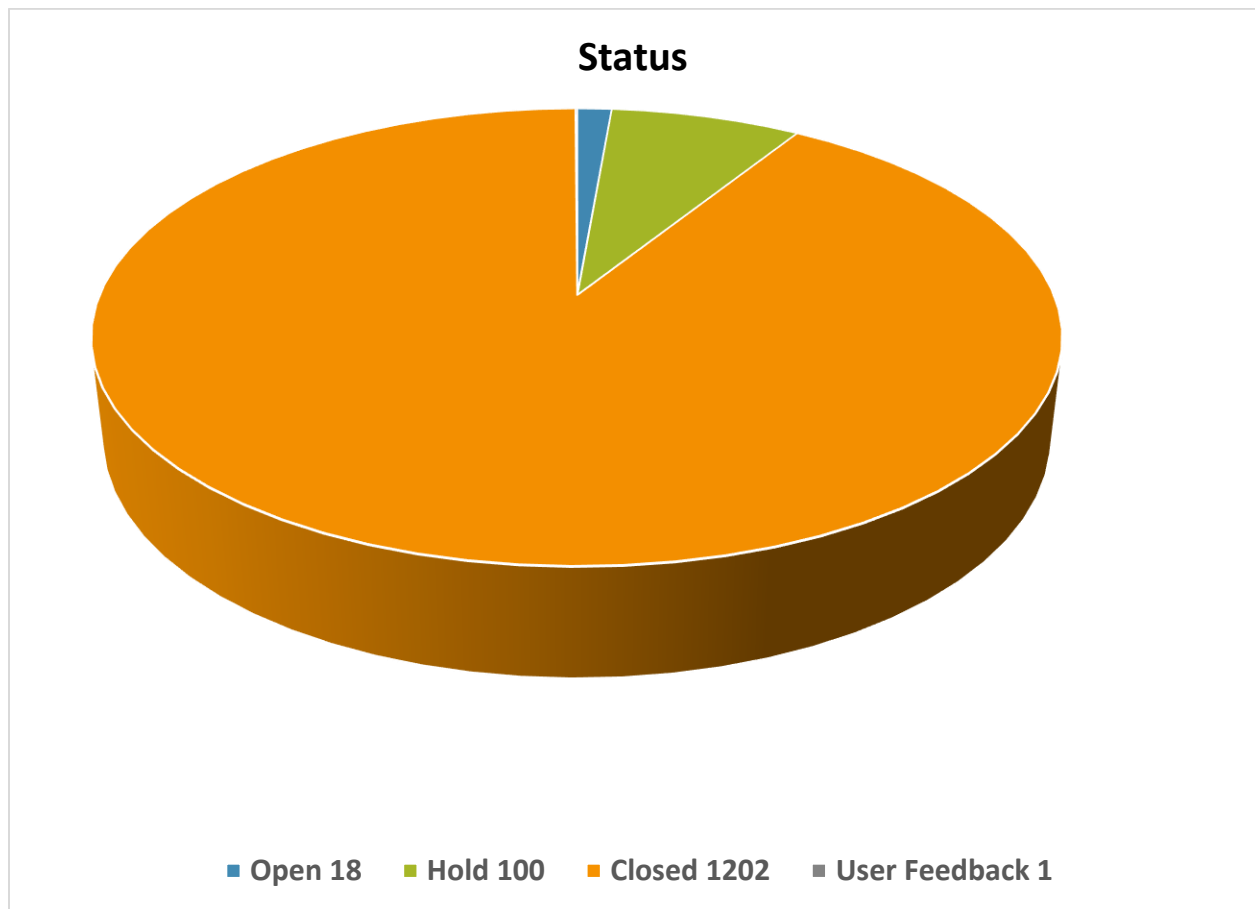


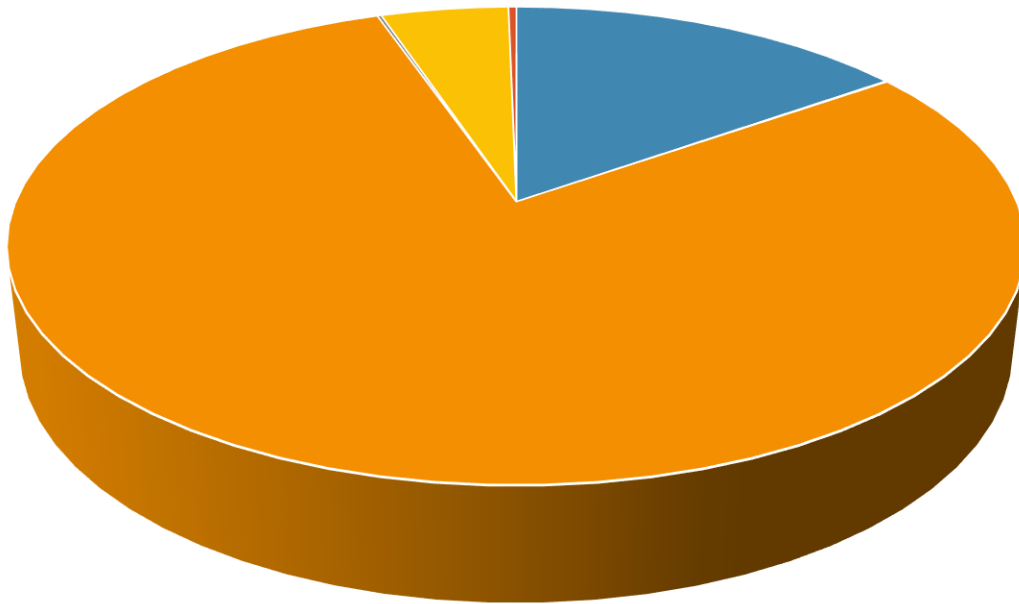
## Laporan Perkhidmatan ICT – Mei 2017

Open Tickets:	18
Hold Tickets:	100
Closed Tickets:	1202
Total Tickets:	1320
Past Due Tickets:	58



Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan Mei 2017, (**status**) laporan perkhidmatan *ICT* **closed** adalah sebanyak 1202 tiket (91%). Manakala **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 18 tiket (1%) dan **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 100 tiket (8%).

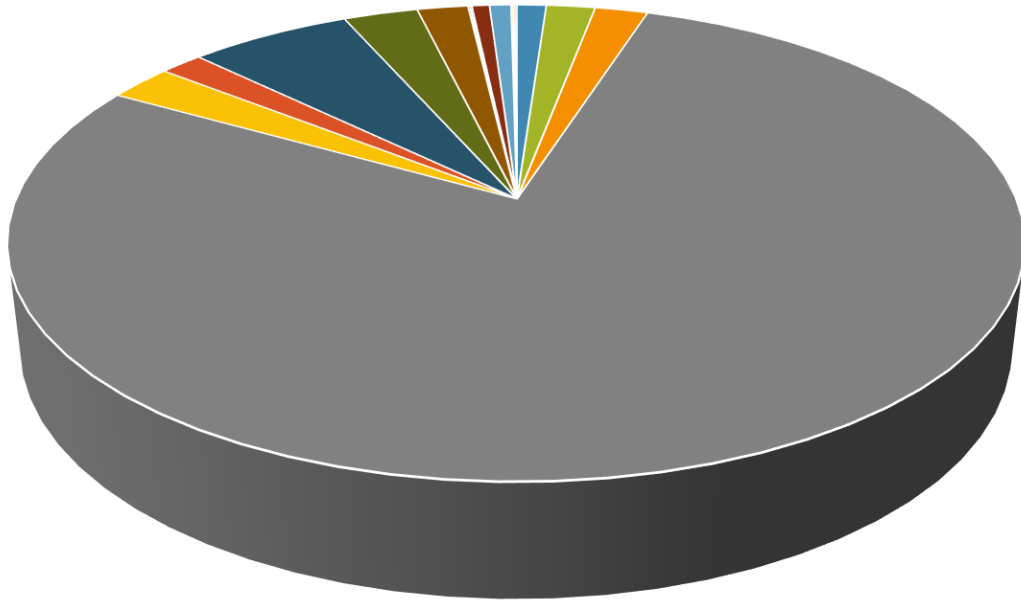
## Help Topic



- Incident 201
- Preventive Maintenance 1051
- Online Report 64
- Network Management 1
- Service Request 2
- Report a problem 4

Jenis perkhidmatan ICT **Preventive Maintenance** adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 1051 tiket (79%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Kedua tertinggi adalah **Incident** iaitu sebanyak 201 tiket (15%). Manakala jenis perkhidmatan ICT **Online Report** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 64 tiket (5%).

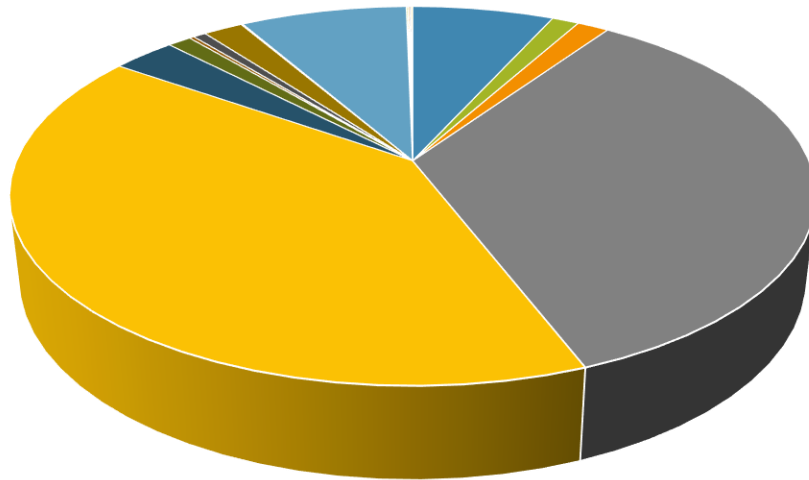
### Category



- Wifi 15
- Preventive Maintenance 1056
- Software 83
- TCIS 1
- Virus 11
- Network Infra 1
- Network 25
- Smap Online 33
- Hardware 38
- Dns Firewall 1
- It Security 1
- Printer 27
- Email 22
- IPCCTV 26
- System 9
- It Furniture 1

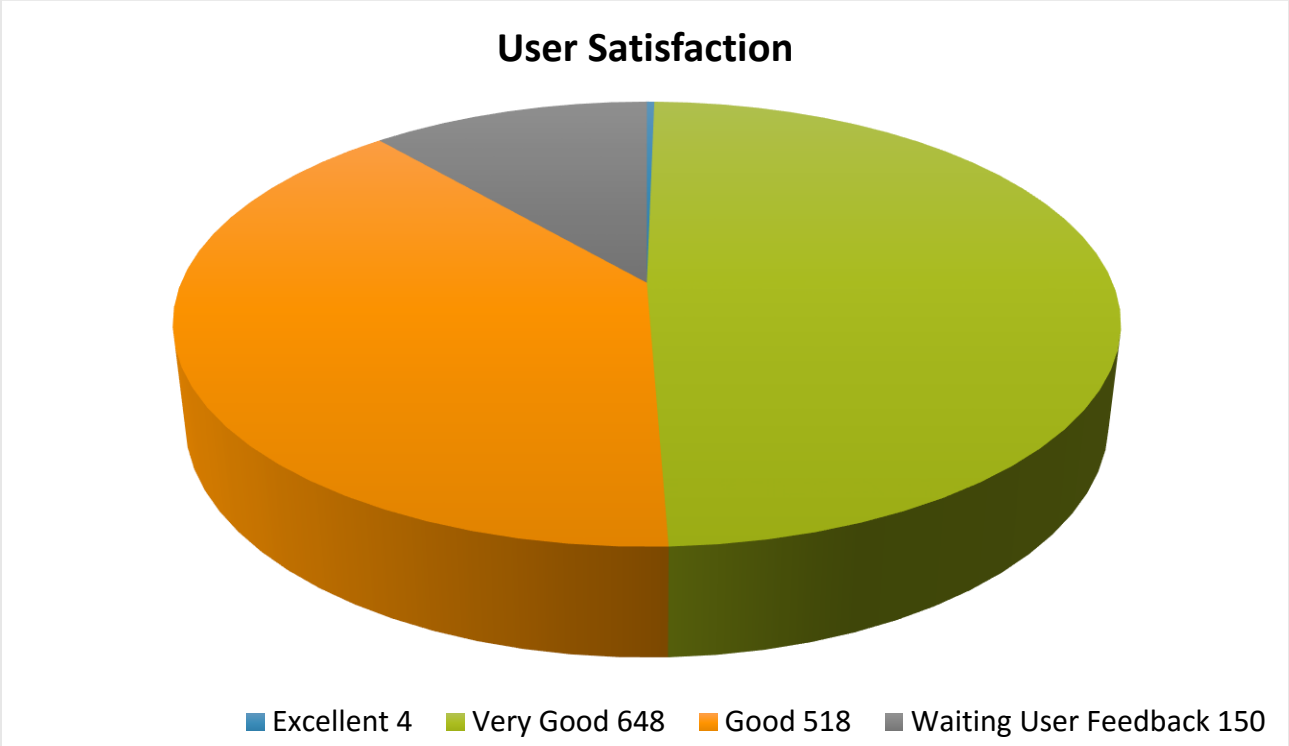
Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori penyelenggaraan berkala (***Preventive maintenance***) iaitu 1056 tiket (78%), diikuti dengan perkakasan (***Software***) iaitu 83 tiket (6%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah ***Hardware*** iaitu 38 tiket (3%).

## Division Act



- Helpdesk 89
- Repairing 17
- Rangkaian Wlan 20
- Basenet 454
- Haynik 533
- Baracho 0
- On Site Diagnose 40
- Rangkaian Lan 15
- Unit Fasiliti ICT Berpusat 3
- Oricson 8
- Surveillance & Virtual App Infra 25
- UPA 1
- Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama 105
- Keselamatan IT & Pusat Data 1
- Server & operasi 1
- UMS 1
- Rekod & Peminjaman Fasiliti 1

Unit (*Div. Act*) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Haynik** iaitu sebanyak 533 tiket (41%), unit kedua tertinggi adalah **Basenet** iaitu 454 tiket (35%) . Manakala **Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 105 tiket (8%)



Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Very Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 648 tiket (49%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Good** sebanyak 518 tiket (39%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Waiting user feedback** iaitu sebanyak 150 tiket (11%).