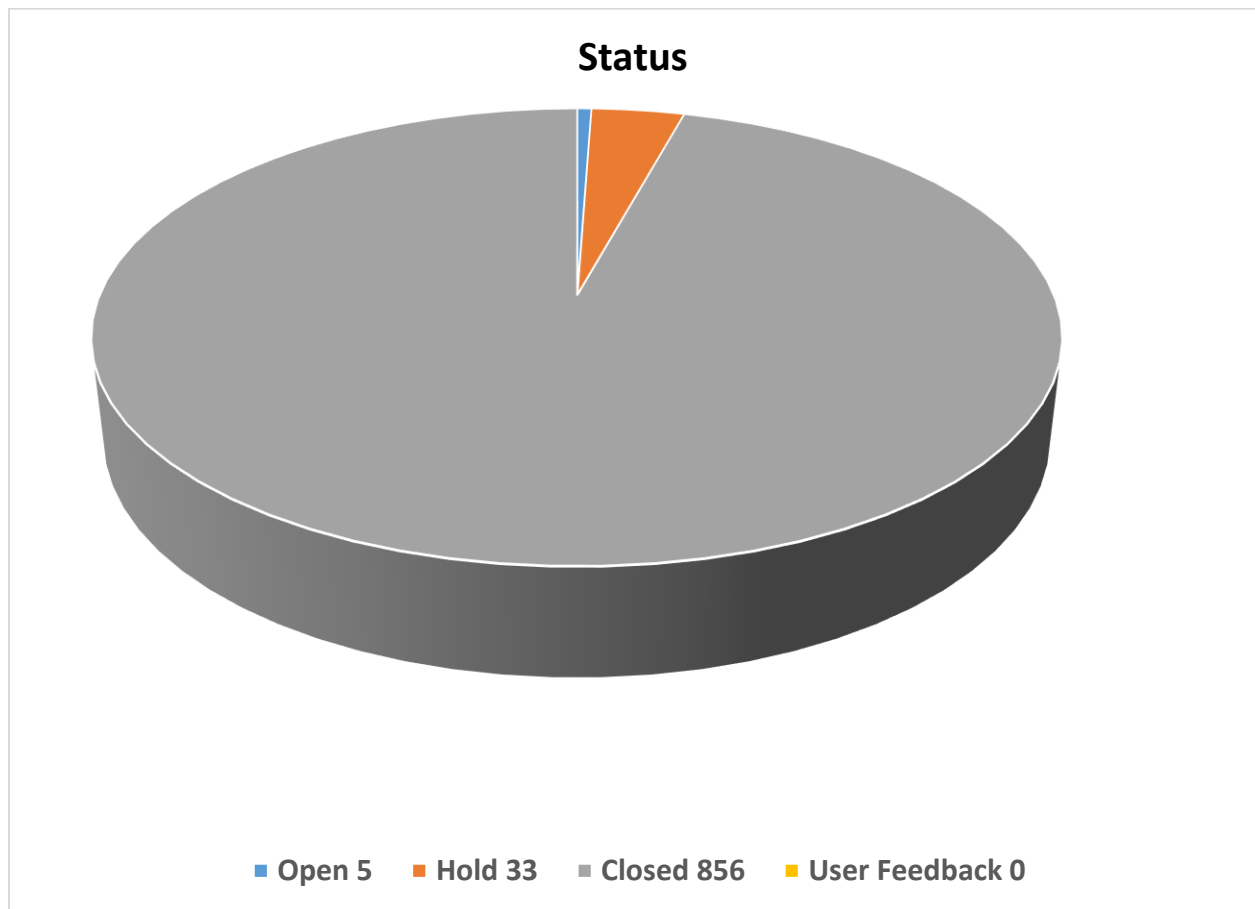
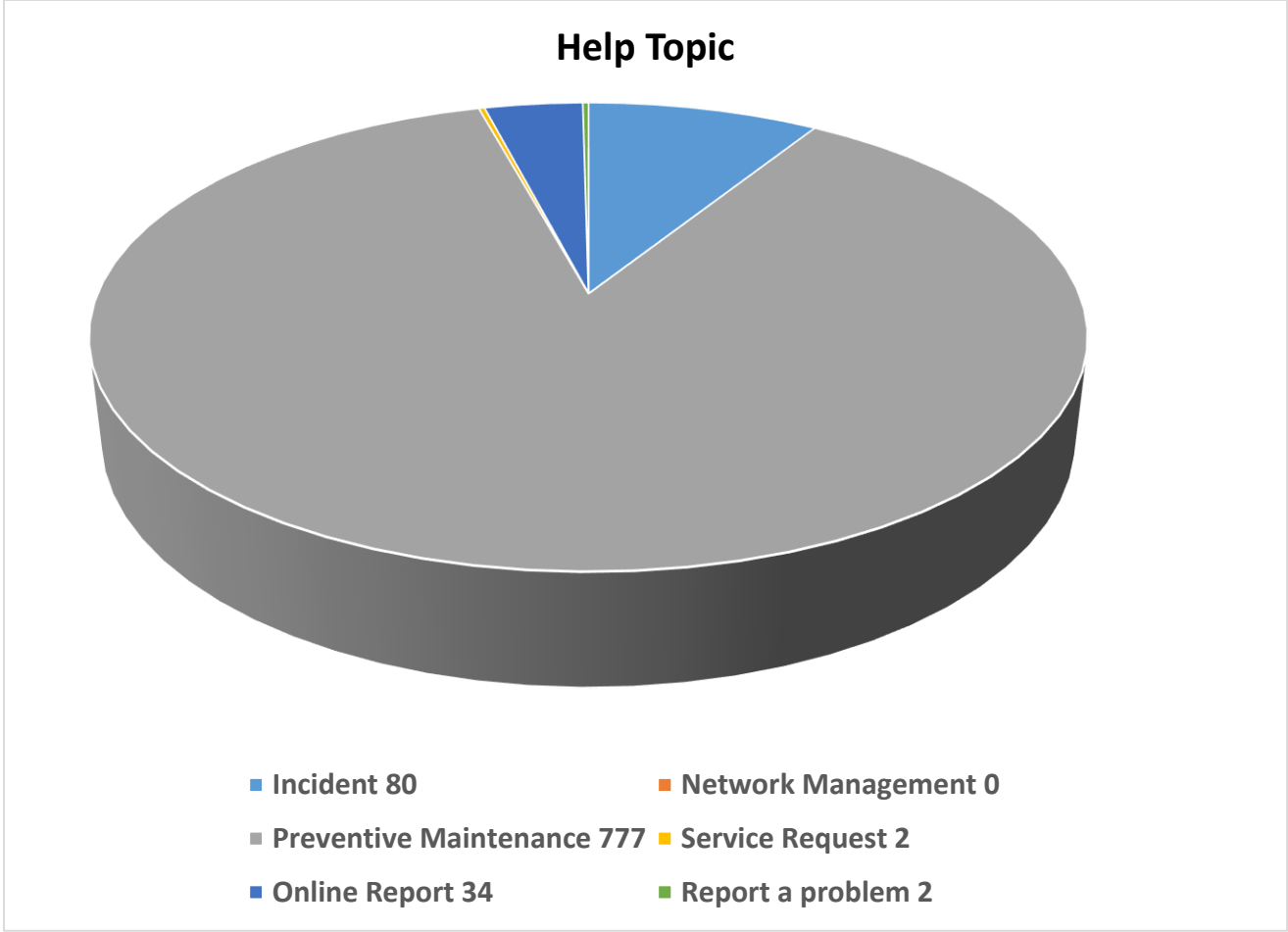


Laporan Perkhidmatan ICT – Jun 2017

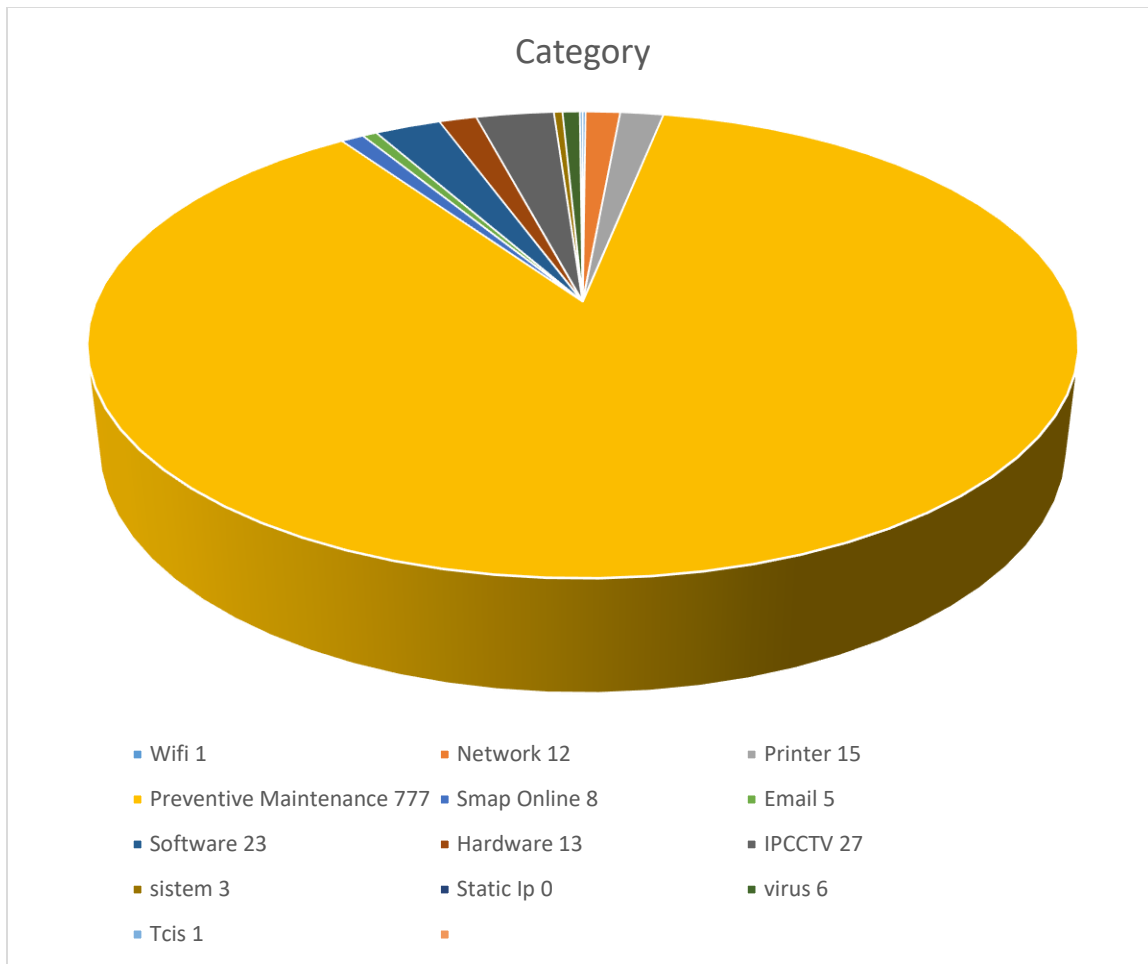
Open Tickets:	5
Hold Tickets:	33
Closed Tickets:	856
Total Tickets:	894
Past Due Tickets:	21



Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan Jun 2017, (**status**) laporan perkhidmatan *ICT* **closed** adalah sebanyak 856 tiket (96%). Manakala **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **Hold** adalah sebanyak 33 tiket (4%) dan **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **Open** adalah sebanyak 5 tiket (1%).

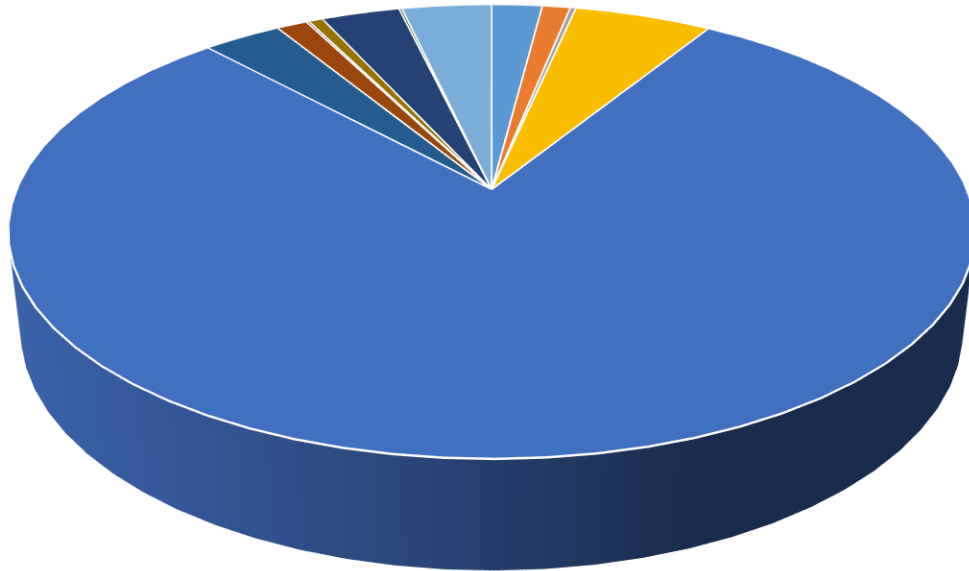


Jenis perkhidmatan ICT (***Preventive Maintenance***) adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 777 tiket (87%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Kedua tertinggi adalah (***Incident***) iaitu sebanyak 80 tiket (9%).Manakala jenis perkhidmatan ICT (***Online Report***) adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 34 tiket (4%).



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori penyelenggaraan berkala (***Preventive maintenance***) iaitu 777 tiket (87%), diikuti dengan (***Ipccctv***) iaitu 27 tiket (3%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah perkakasan (***Software***) iaitu 23 tiket (3%).

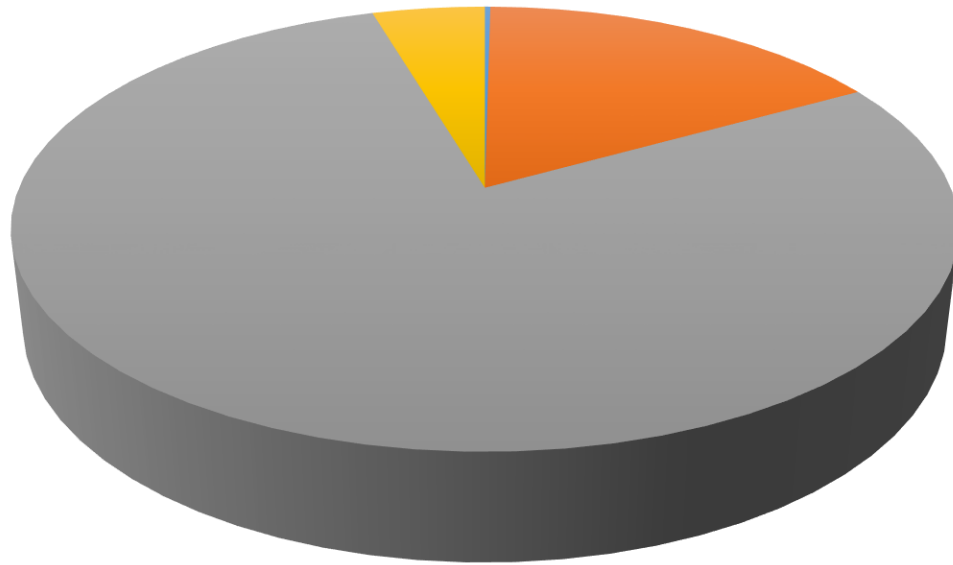
Division Act



- Helpdesk 18
- Repairing 10
- Rangkaian Wlan 2
- Basenet 49
- Haynik 707
- Baracho 0
- On Site Diagnose 28
- Rangkaian Lan 11
- Unit Fasiliti ICT Berpusat 1
- Oricson 5
- Surveillance & Virtual App Infra 28
- UPA 1
- Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama 32

Unit (*Div. Act*) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Haynik** iaitu 707 tiket (79%), unit kedua tertinggi adalah **Basenet** iaitu tiket 49 (5%) . Manakala **Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 32 tiket (4%)

User Satisfaction



■ Excellent 2 ■ Very Good 149 ■ Good 701 ■ Waiting User Feedback 41

Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 701 tiket (78%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Very good** sebanyak 149 tiket (17%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Waiting user satisfaction** iaitu sebanyak 41 tiket (5%).