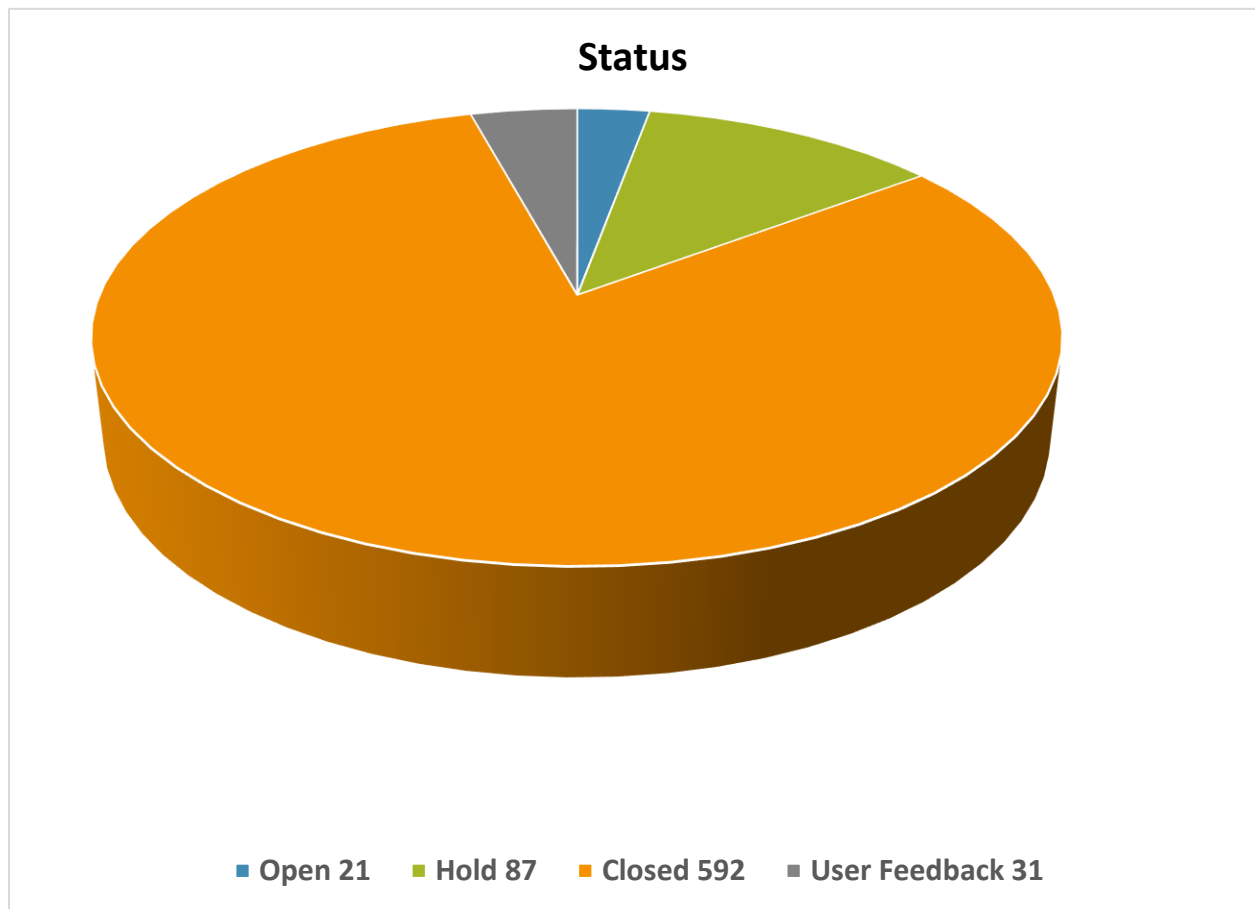


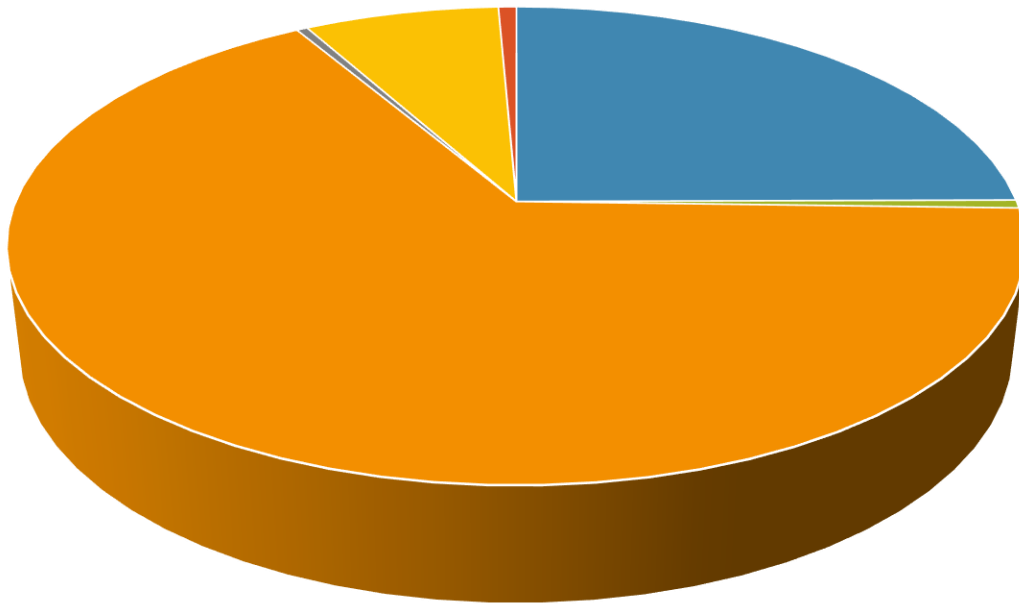
Laporan Perkhidmatan ICT – Julai 2017

Open Tickets:	21
Hold Tickets:	87
Closed Tickets:	592
Total Tickets:	702
Past Due Tickets:	125



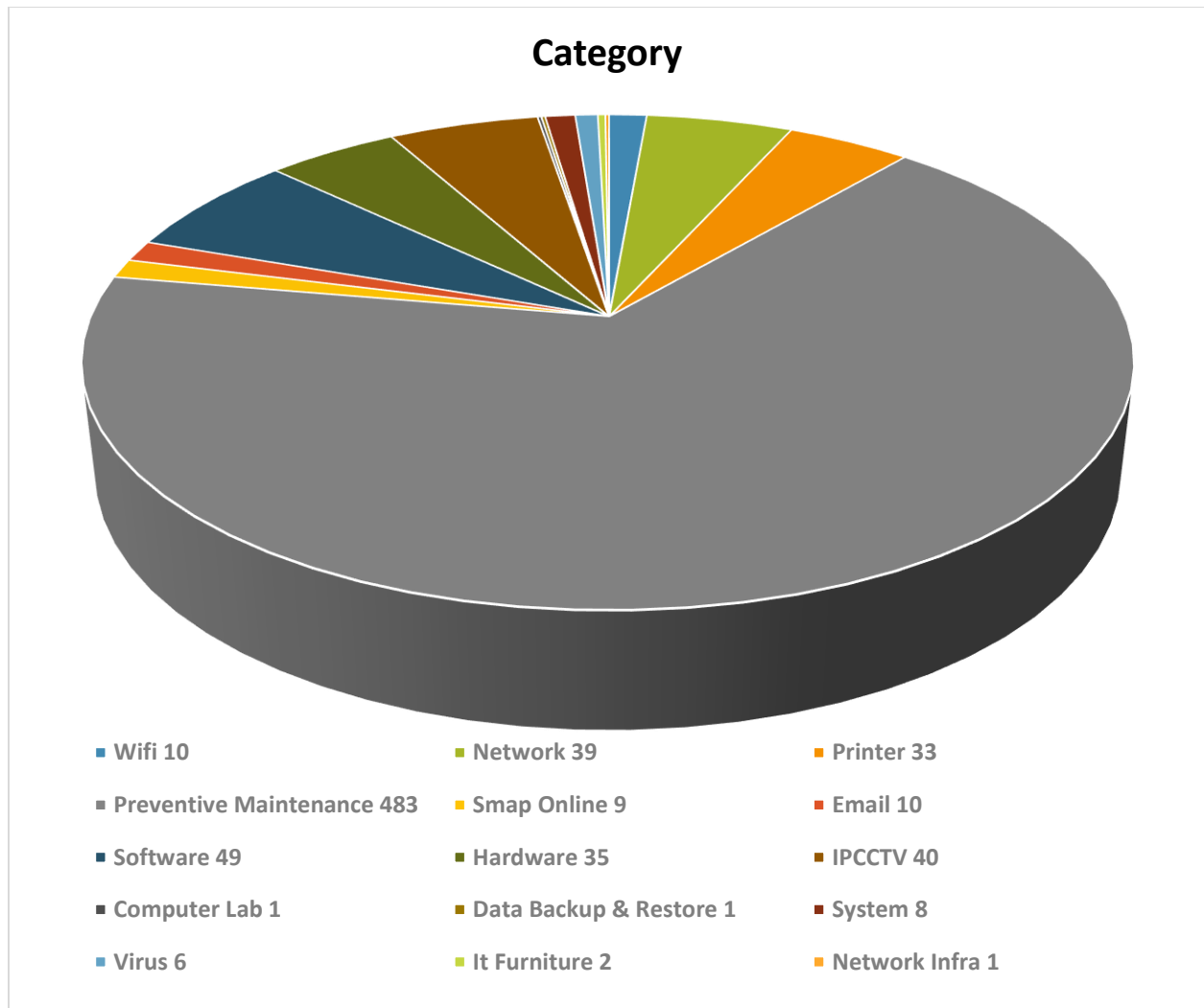
Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan Julai 2017, (***status***) laporan perkhidmatan *ICT* ***closed*** adalah sebanyak 592 tiket (81%). Manakala ***status*** laporan perkhidmatan *ICT* yang ***open*** adalah sebanyak 21 tiket (3%) dan ***status*** laporan perkhidmatan *ICT* yang ***hold*** adalah sebanyak 87 tiket (12%).

Help Topic



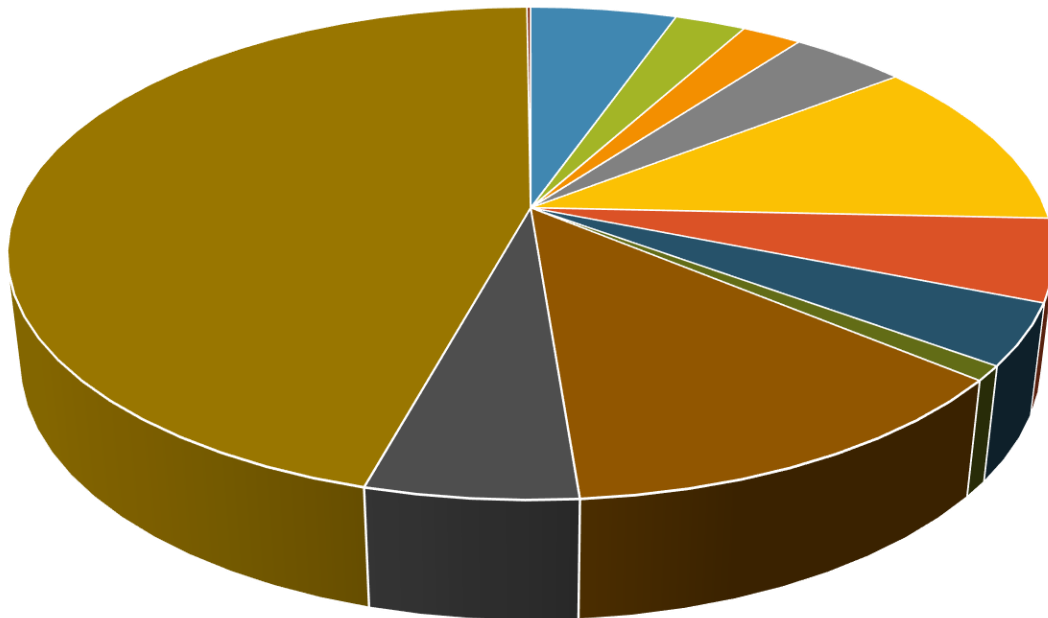
- Incident 182
- Preventive Maintenance 483
- Online Report 54
- Network Management 4
- Service Request 3
- Report a problem 5

Jenis perkhidmatan ICT **Preventive Maintenance** adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 483 tiket (66%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Kedua tertinggi adalah **Incident** iaitu sebanyak 182 tiket (25%). Manakala jenis perkhidmatan ICT **Online Report** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 54 tiket (7%).



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori penyelenggaraan berkala (***Preventive maintenance***) iaitu 483 tiket (66%), diikuti dengan perkakasan (***Software***) iaitu 49 tiket (7%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah ***IPCCTV*** iaitu 40 tiket (6%).

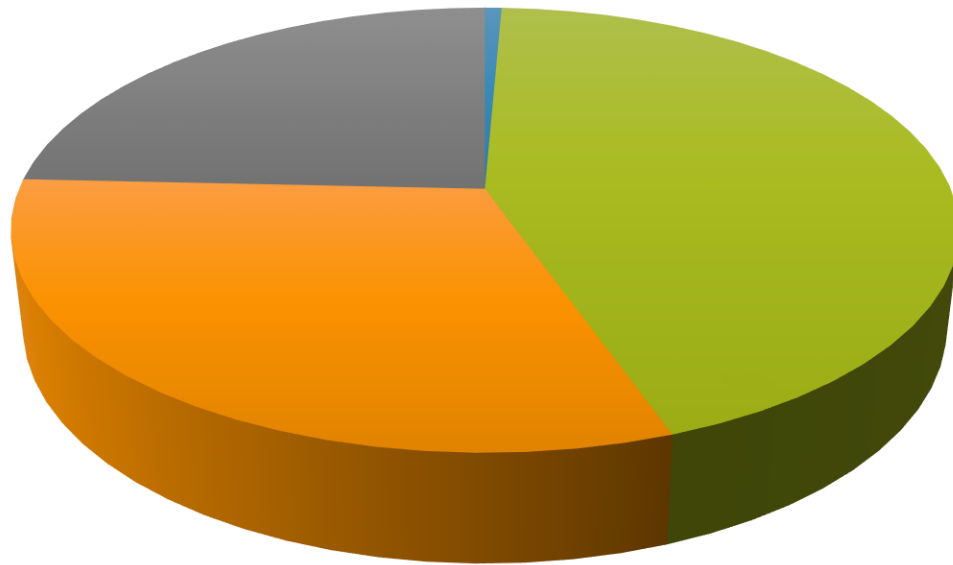
Division Act



- Helpdesk 39
- Repairing 19
- Rangkaian Wlan 16
- Basenet 31
- Haynik 81
- On Site Diagnose 39
- Rangkaian Lan 29
- Unit Fasiliti ICT Berpusat 7
- Oricson 92
- Surveillance & Virtual App Infra 40
- Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama 330
- Keselamatan IT & Pusat Data 1

Unit (*Div. Act*) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama** iaitu sebanyak 330 tiket (46%), unit kedua tertinggi adalah **Oricson** iaitu 90 tiket (13%) . Manakala **Haynik** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 81 tiket (11%)

User Satisfaction



■ Excellent 5 ■ Very Good 322 ■ Good 228 ■ Waiting User Feedback 178

Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Very Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 322 tiket (44%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Good** sebanyak 228 tiket (31%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Waiting user feedback** iaitu sebanyak 178 tiket (24%).