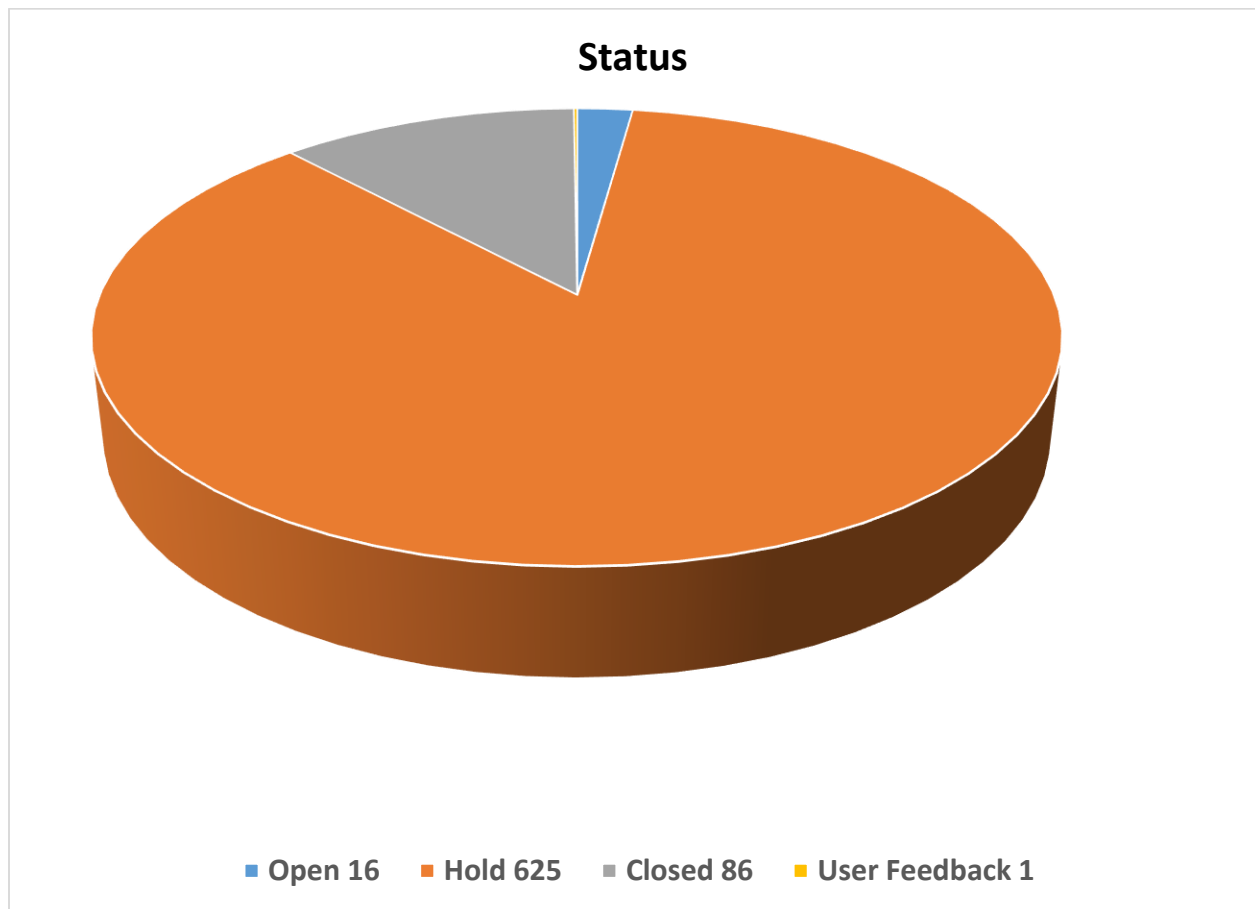


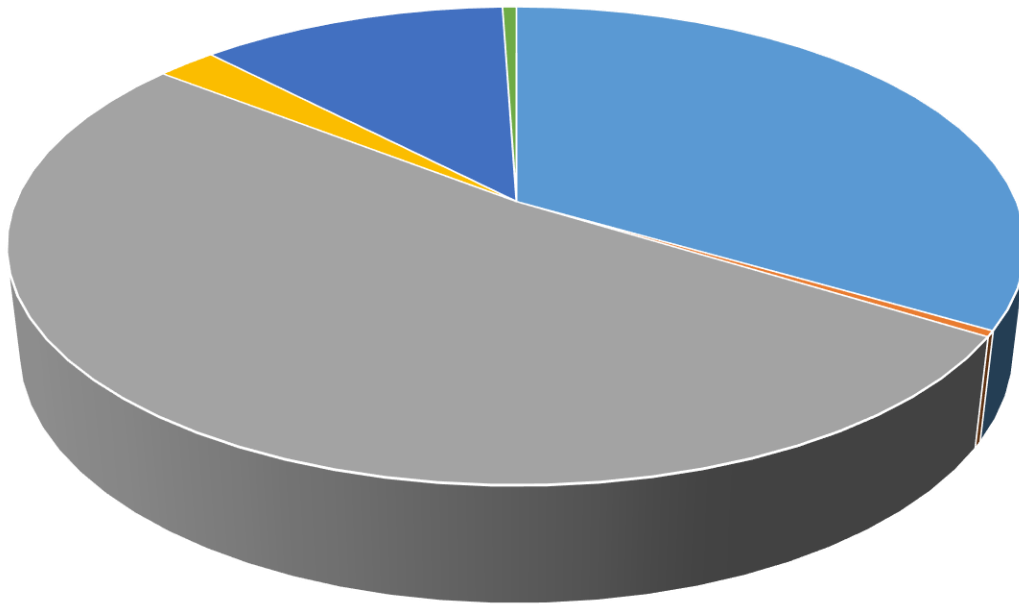
Laporan Perkhidmatan ICT – Ogos 2017

Open Tickets:	16
Hold Tickets:	625
Closed Tickets:	86
Total Tickets:	820
Past Due Tickets:	93



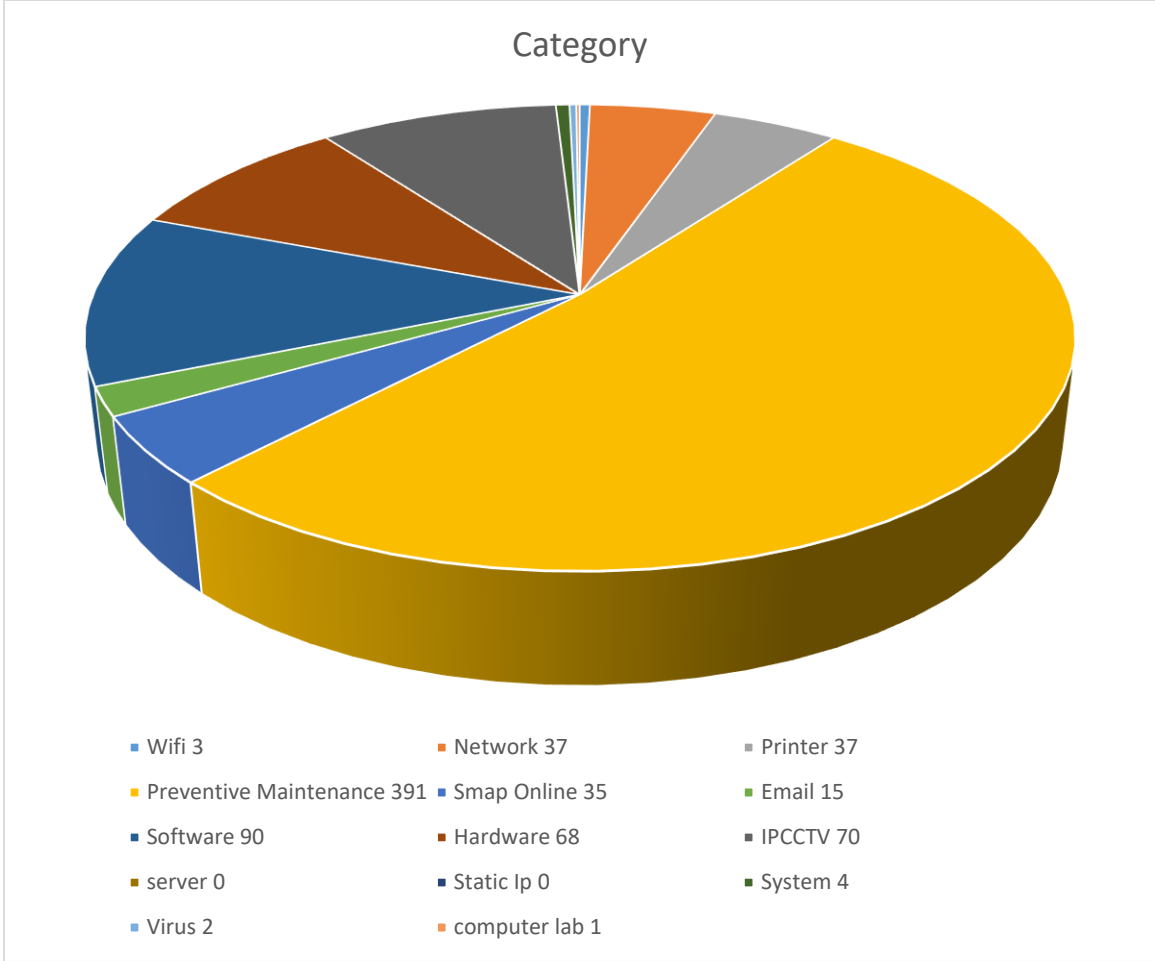
Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan Ogos 2017, (**status**) laporan perkhidmatan *ICT Hold* adalah sebanyak 625 tiket (86%). Manakala **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **closed** adalah sebanyak 86 tiket (12%) dan **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **Open** adalah sebanyak 16 tiket (2%).

Help Topic



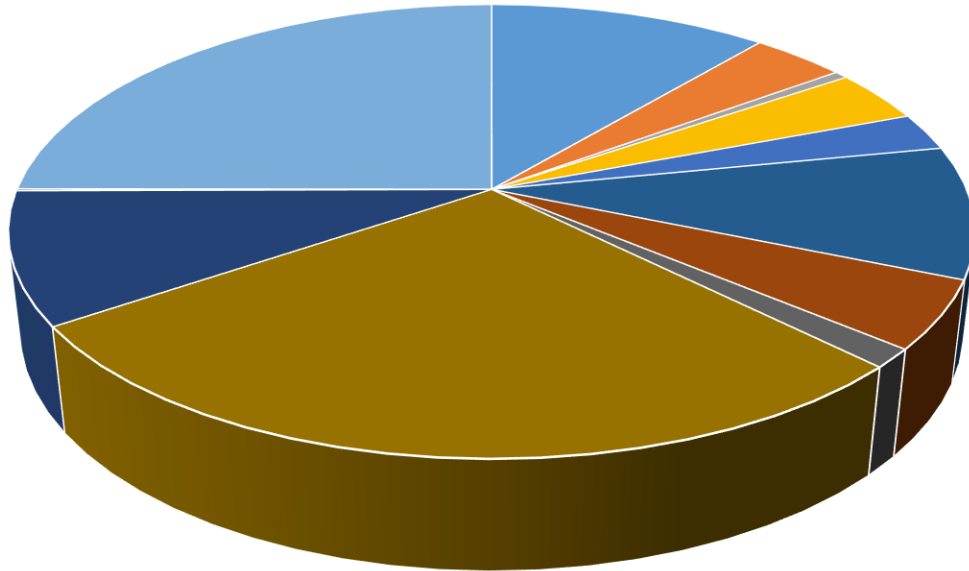
- Incident 253
- Network Management 3
- Preventive Maintenance 391
- Service Request 17
- Online Report 88
- Report a problem 4

Jenis perkhidmatan ICT (***Preventive Maintenance***) adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 391 tiket (52%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Kedua tertinggi adalah (***Incident***) iaitu sebanyak 253 tiket (33%). Manakala jenis perkhidmatan ICT (***Online Report***) adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 88 tiket (12%).



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori penyelenggaraan berkala (***Preventive maintenance***) iaitu 391 tiket (52%), diikuti dengan (***Software***) iaitu 90 tiket (12%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah perkakasan (***Ipccctv***) iaitu 70 tiket (9%).

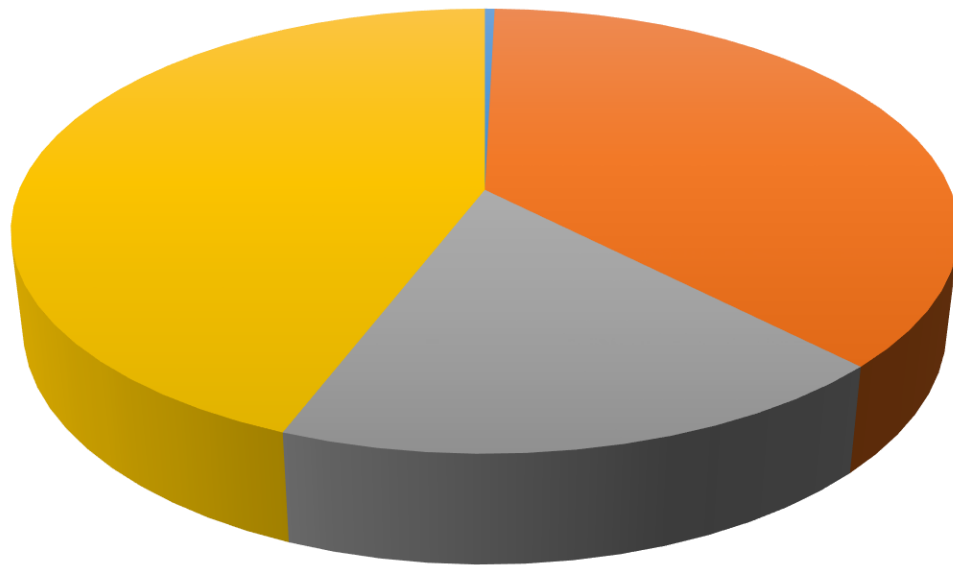
Division Act



- Helpdesk 83
- Repairing 28
- Rangkaian Wlan 4
- Basenet 28
- Haynik 20
- Baracho 0
- On Site Diagnose 70
- Rangkaian Lan 36
- Unit Fasiliti ICT Berpusat 10
- Oricson 209
- Surveillance & Virtual App Infra 70
- unit Keselamatan it dan data 1
- Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama 186

Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Oricson** iaitu 209 tiket (28%), unit kedua tertinggi adalah **Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama** iaitu tiket 186 (25%) . Manakala **Helpdesk** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 83 tiket (11%)

User Satisfaction



■ Excellent 3 ■ Very Good 281 ■ Good 137 ■ Waiting User Feedback 333

Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Waiting user satisfaction** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 333 tiket (44%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Very good** sebanyak 281 tiket (37%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Waiting user satisfaction** iaitu sebanyak 137 tiket (18%).