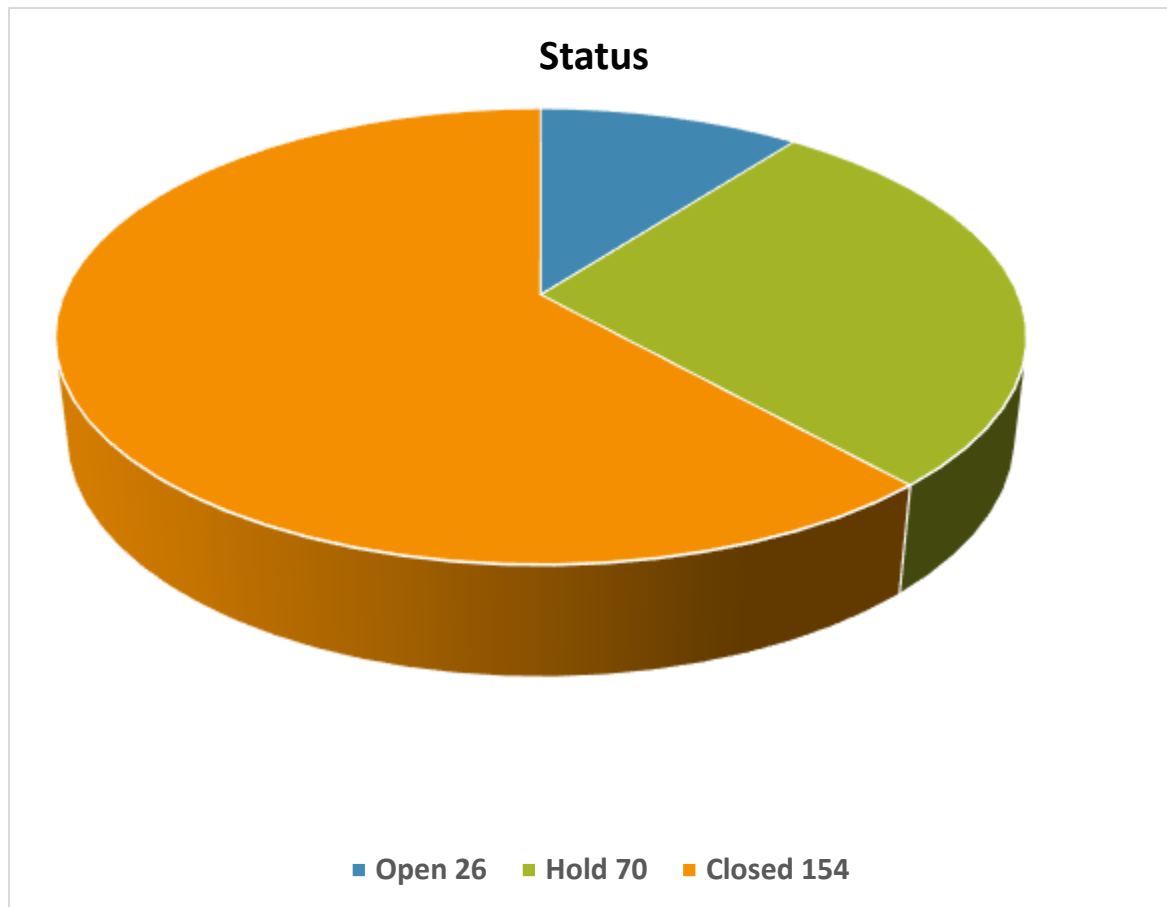


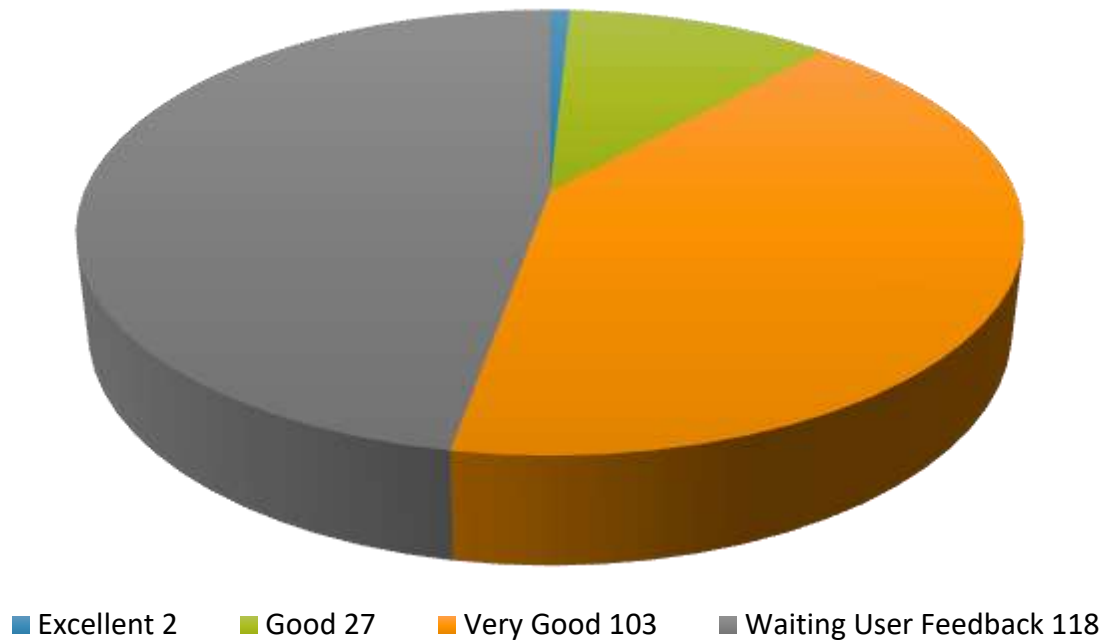
## Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT – November 2018

Open Tickets:	26
Hold Tickets:	70
Closed Tickets:	154
Total Tickets:	250
Past Due Tickets:	59

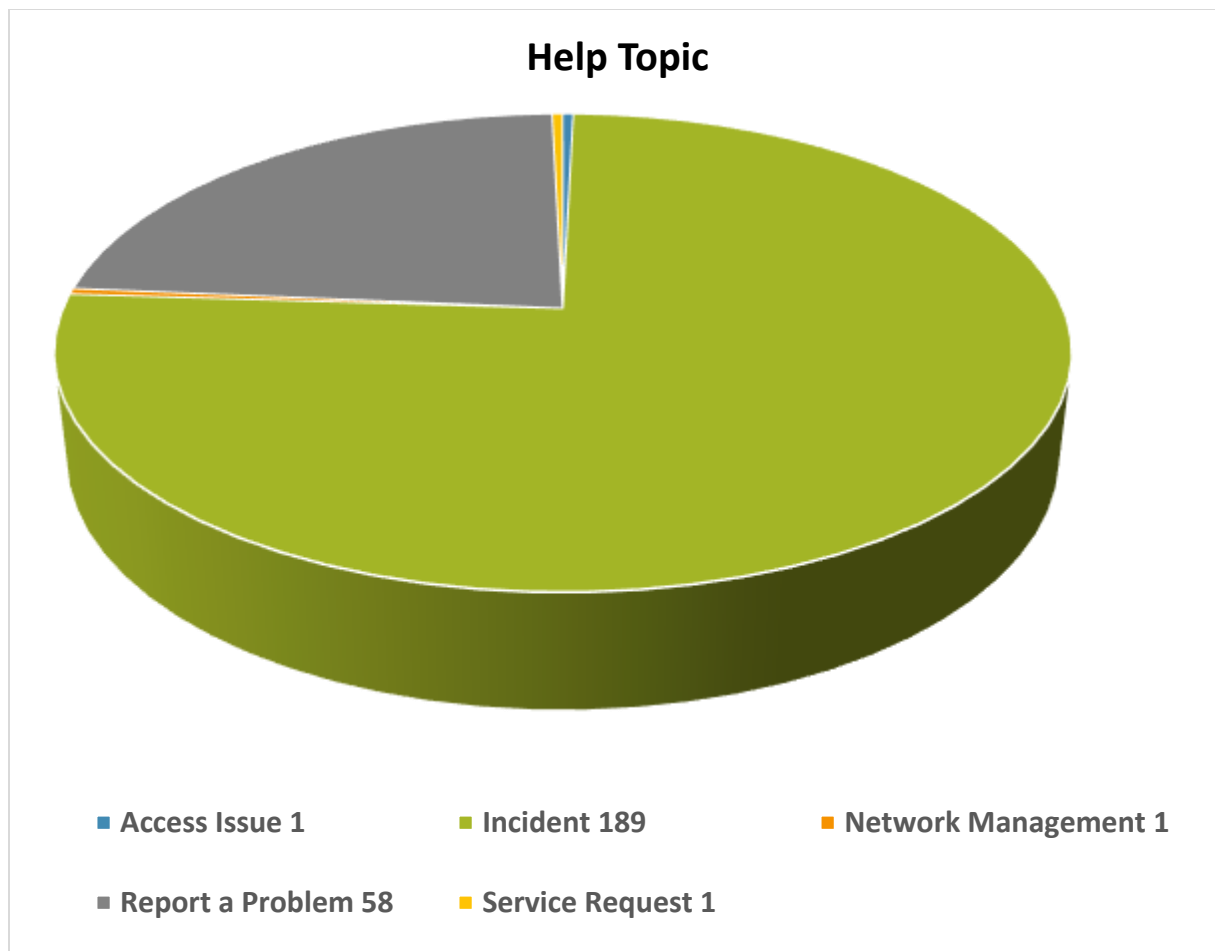


Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan November 2018, (**status**) laporan Aduan *ICT* **closed** adalah sebanyak 154 tiket (62%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 70 tiket (28%) dan **status** laporan Aduan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 26 tiket (10 %).

## User Satisfaction

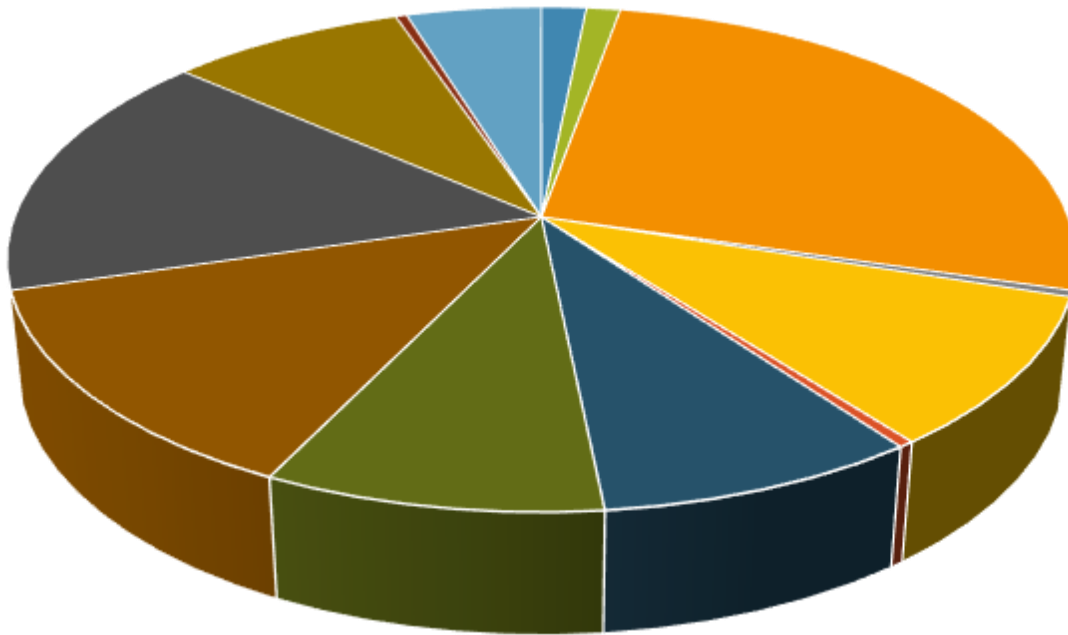


Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Waiting User Feedback** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 118 tiket (47%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Very Good** sebanyak 103 tiket (41%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Good** iaitu sebanyak 27 tiket (11%).



Jenis perkhidmatan ICT **Incident** adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 189 tiket (76%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Kedua tertinggi adalah **Report a Problem** iaitu sebanyak 58 tiket (23%). Manakala jenis perkhidmatan ICT **Access Issue, Network Management & Service Request** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 1 tiket (0.3%).

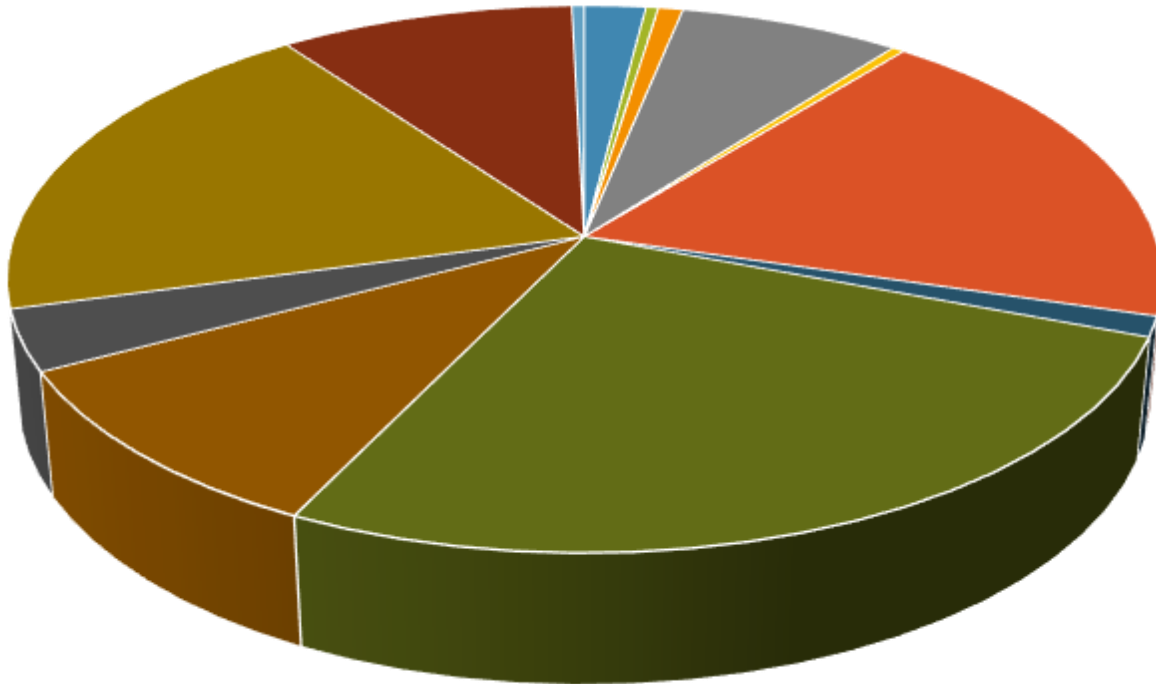
### Category



- ACS Smartcard 4
- Email 3
- Hardware 67
- IP Statik 1
- IPCCTV 24
- It Furniture 1
- LAN 21
- Printer 22
- Smap Online 33
- Software 40
- System 21
- Virus 1
- Wifi 12

Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori **Hardware** iaitu 67 tiket (27%), diikuti dengan **Software** iaitu 40 tiket (16%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **Smap Online** iaitu 33 tiket (13%).

## Division Act



- Acs Smart Card 5
- Basenet 2
- Haynik 1
- Keselamatan IT & Pusat Data 3
- Rangkaian Lan 25
- Repairing 48
- WEB 1
- Baracho 1
- Fasiliti ICT Berpusat 18
- Helpdesk 47
- On Site Diagnose 66
- Rangkaian Wlan 9
- Surveillance & Virtual App Infra 24

Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **On Site Diagnose** iaitu sebanyak 66 tiket (26%), unit kedua tertinggi adalah **Repairing** iaitu 48 tiket (19%) . Manakala **Helpdesk** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 47 tiket (19%)