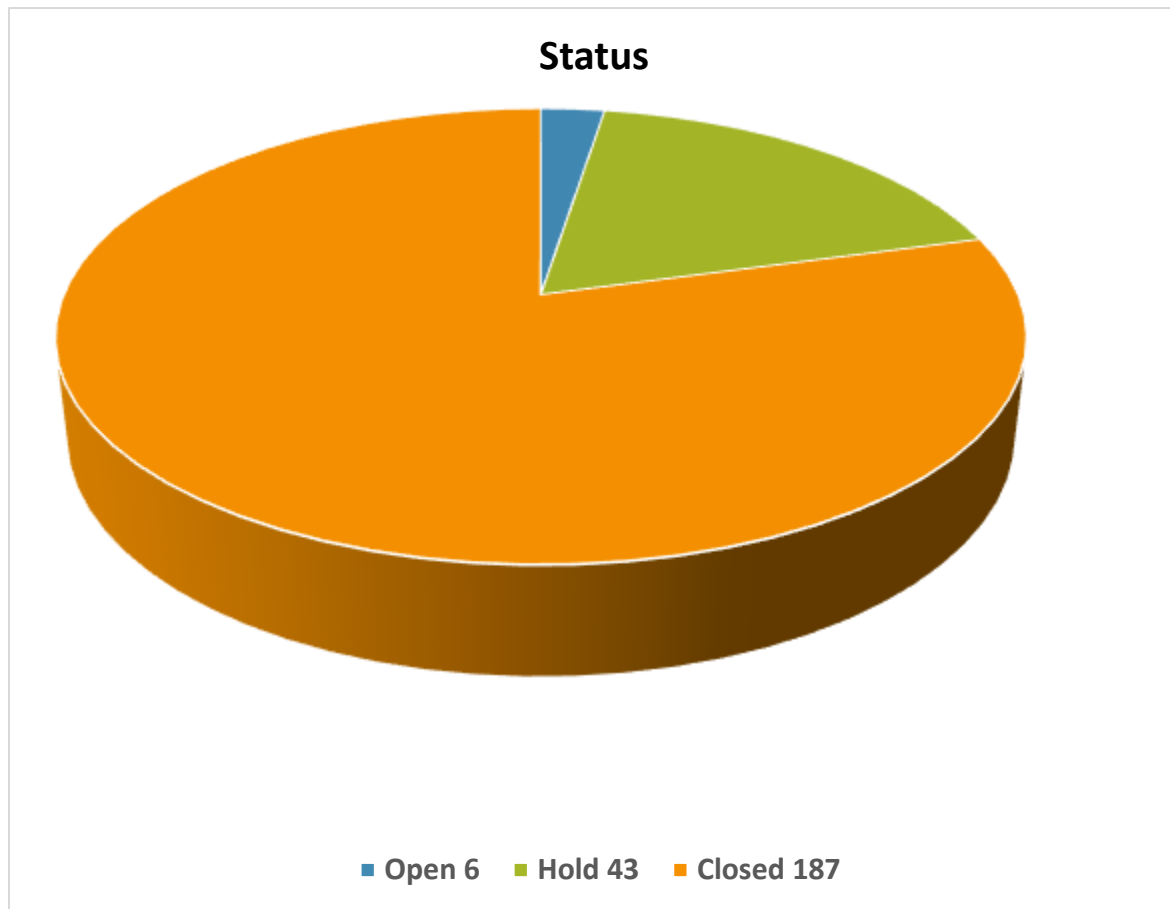


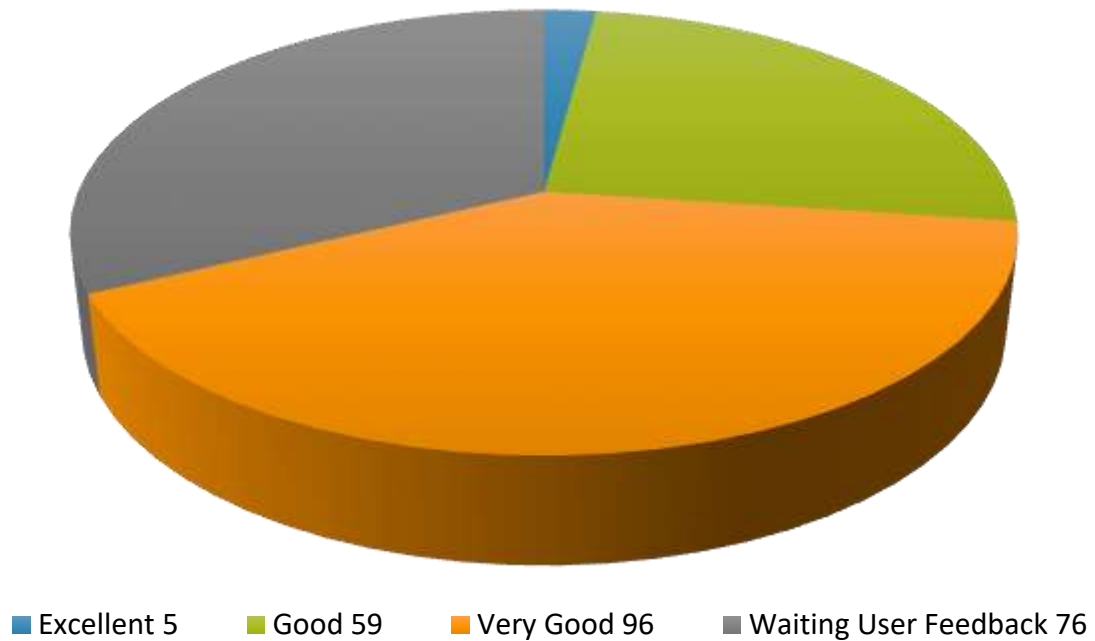
Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT – Disember 2018

Open Tickets:	6
Hold Tickets:	43
Closed Tickets:	187
Total Tickets:	236
Past Due Tickets:	26



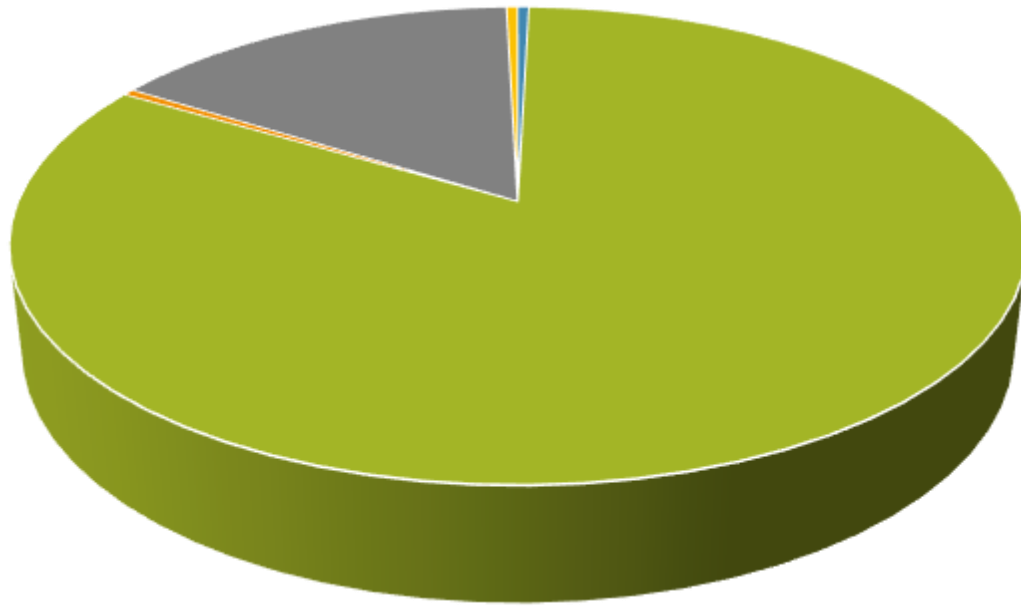
Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan Disember 2018, (**status**) laporan Aduan *ICT* **closed** adalah sebanyak 187 tiket (79%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 43 tiket (18%) dan **status** laporan Aduan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 6 tiket (3 %).

User Satisfaction



Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Very Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 96 tiket (41%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Waiting User Feedback** sebanyak 76 tiket (32%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Good** iaitu sebanyak 59 tiket (25%).

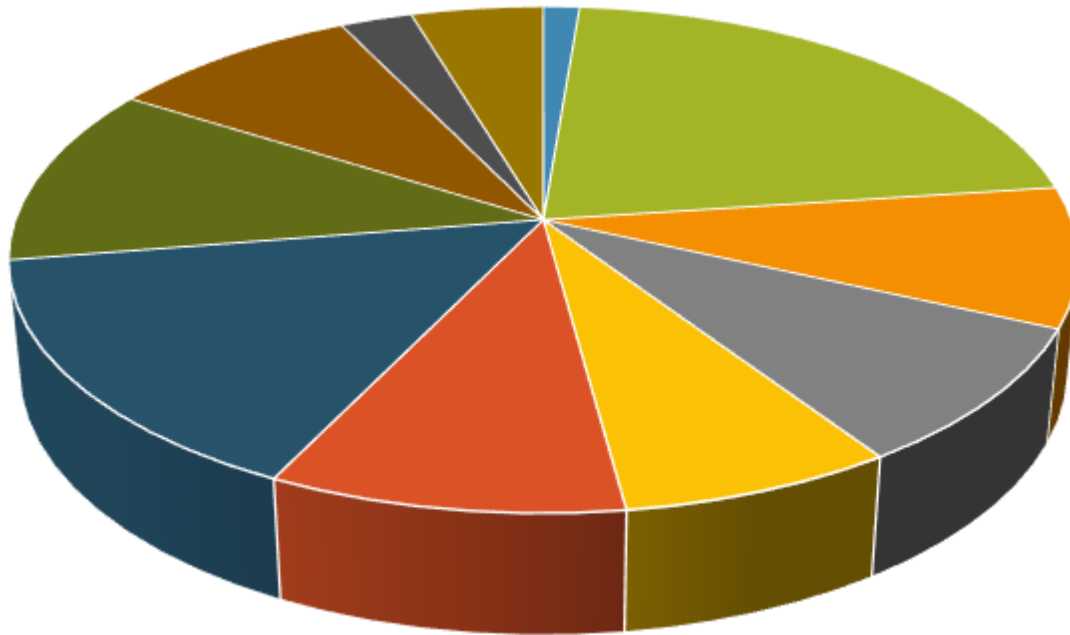
Help Topic



- Access Issue 1
- Incident 196
- Network Management 1
- Report a Problem 37
- Service Request 1

Jenis perkhidmatan ICT **Incident** adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 196 tiket (83%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Kedua tertinggi adalah **Report a Problem** iaitu sebanyak 37 tiket (16%). Manakala jenis perkhidmatan ICT **Access Issue, Network Management & Service Request** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 1 tiket (0.3%).

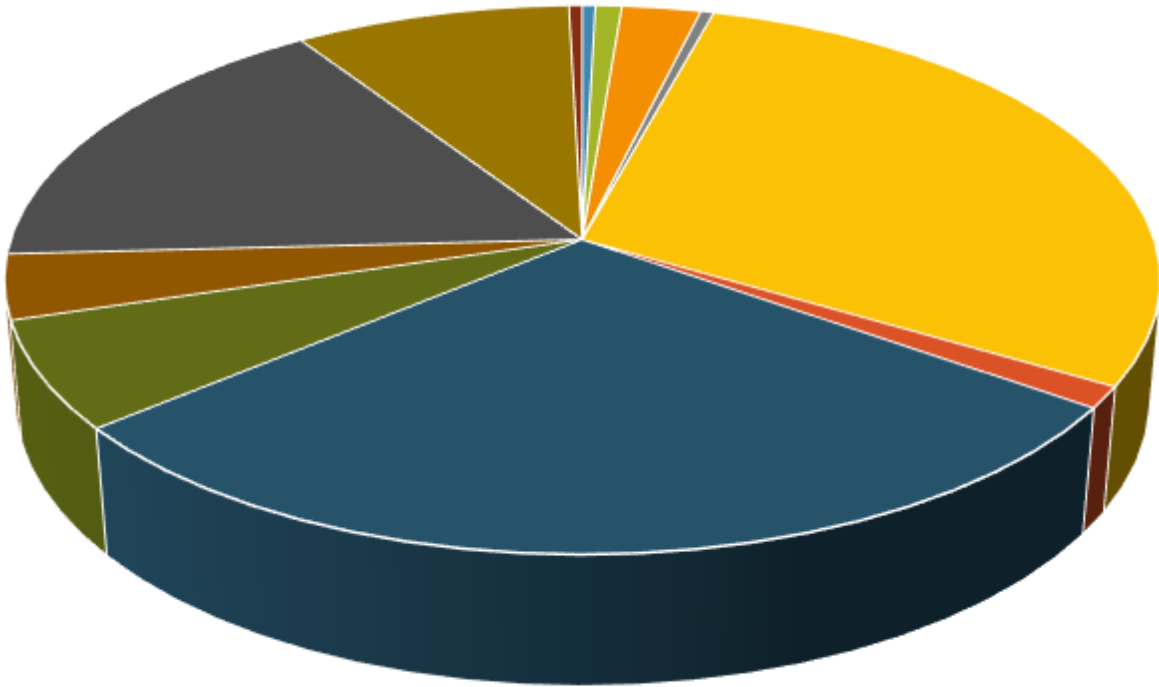
Category



- Email 3
- Hardware 51
- IPCCTV 21
- TCIS 21
- LAN 17
- Printer 22
- Smap Online 36
- Software 27
- System 21
- Virus 6
- Wifi 11

Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori **Hardware** iaitu 51 tiket (22%), diikuti dengan **Smap Online** iaitu 36 tiket (15%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **Software** iaitu 27 tiket (11%).

Division Act



- | | |
|---------------------------------------|---------------------------------|
| ■ Baracho 1 | ■ Basenet 2 |
| ■ Fasiliti ICT Berpusat 6 | ■ USA 1 |
| ■ Helpdesk 69 | ■ Keselamatan IT & Pusat Data 3 |
| ■ On Site Diagnose 69 | ■ Rangkaian Lan 15 |
| ■ Rangkaian Wlan 9 | ■ Repairing 39 |
| ■ Surveillance & Virtual App Infra 21 | ■ UPA 1 |

Unit (*Div. Act*) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah ***On Site Diagnose & Helpdesk*** iaitu sebanyak 69 tiket (29%), unit kedua tertinggi adalah ***Repairing*** iaitu 39 tiket (17%) . Manakala ***Surveillance & Virtual App Infra*** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 21 tiket (9%)