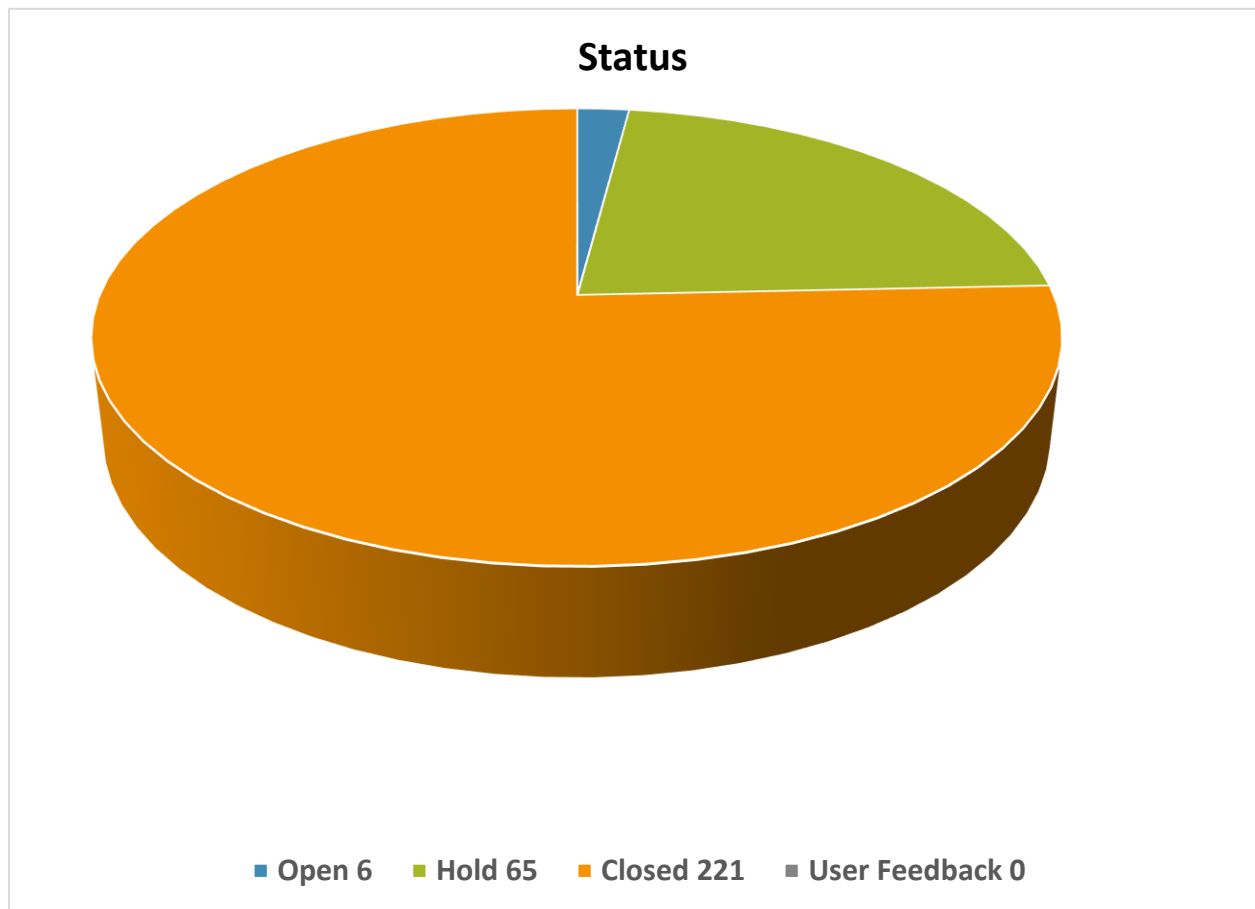


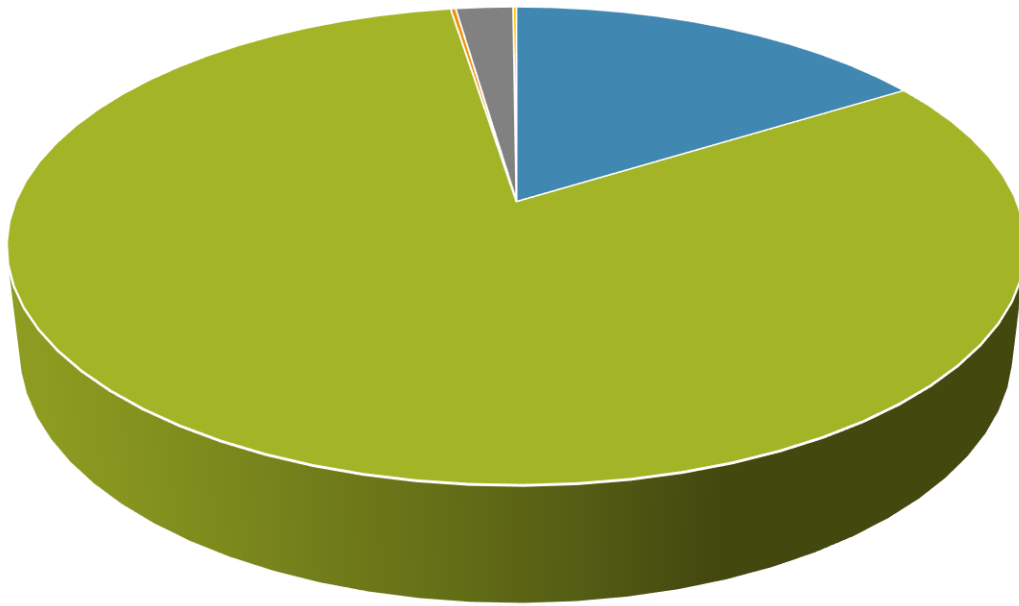
## Laporan Perkhidmatan ICT – Januari 2018

Open Tickets:	6
Hold Tickets:	65
Closed Tickets:	221
Total Tickets:	292
Past Due Tickets:	36



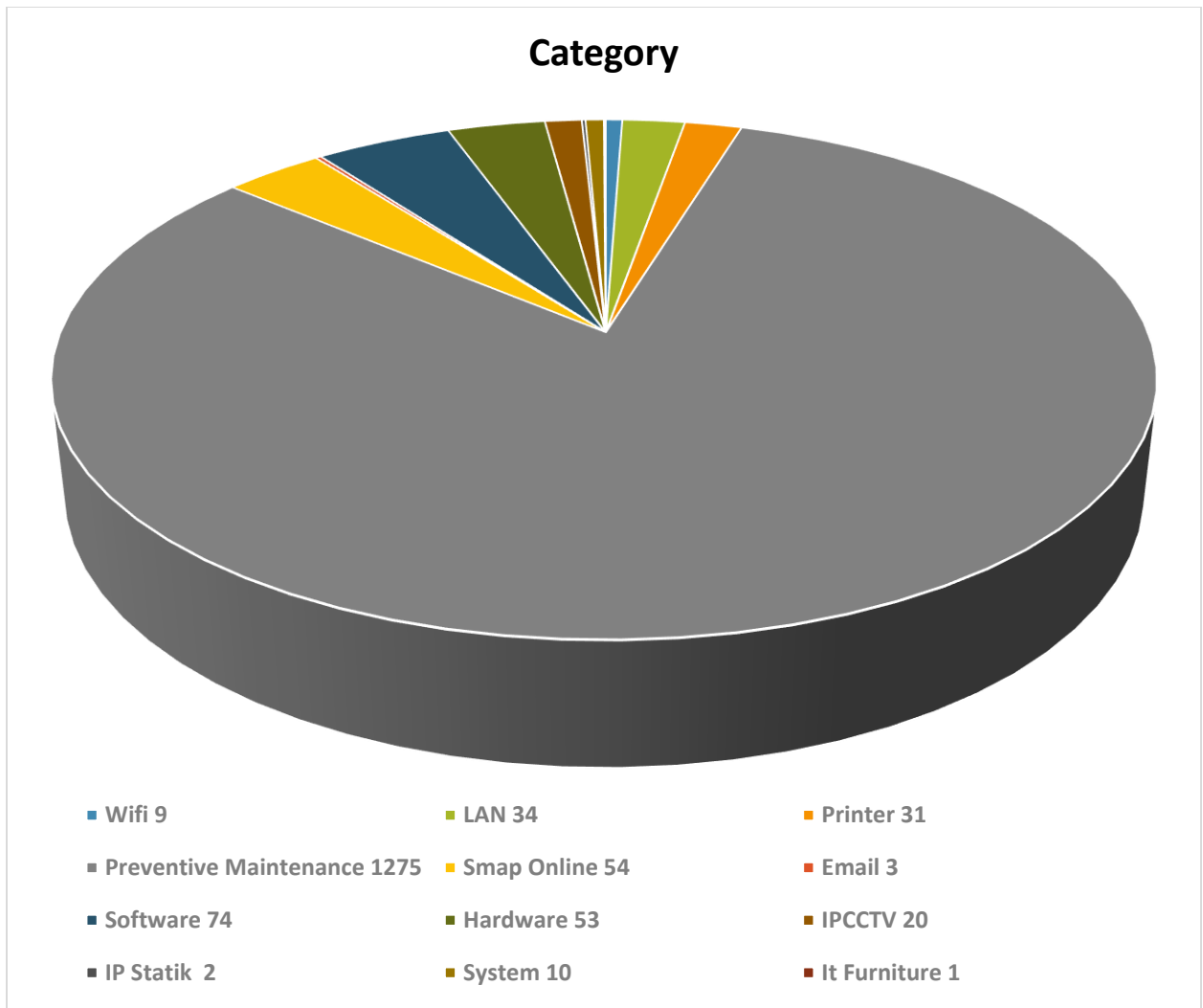
Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan Januari 2018, (**status**) laporan perkhidmatan *ICT* **closed** adalah sebanyak 221 tiket (76%). Manakala **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 65 tiket (22%) dan **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 6 tiket (2%).

## Help Topic



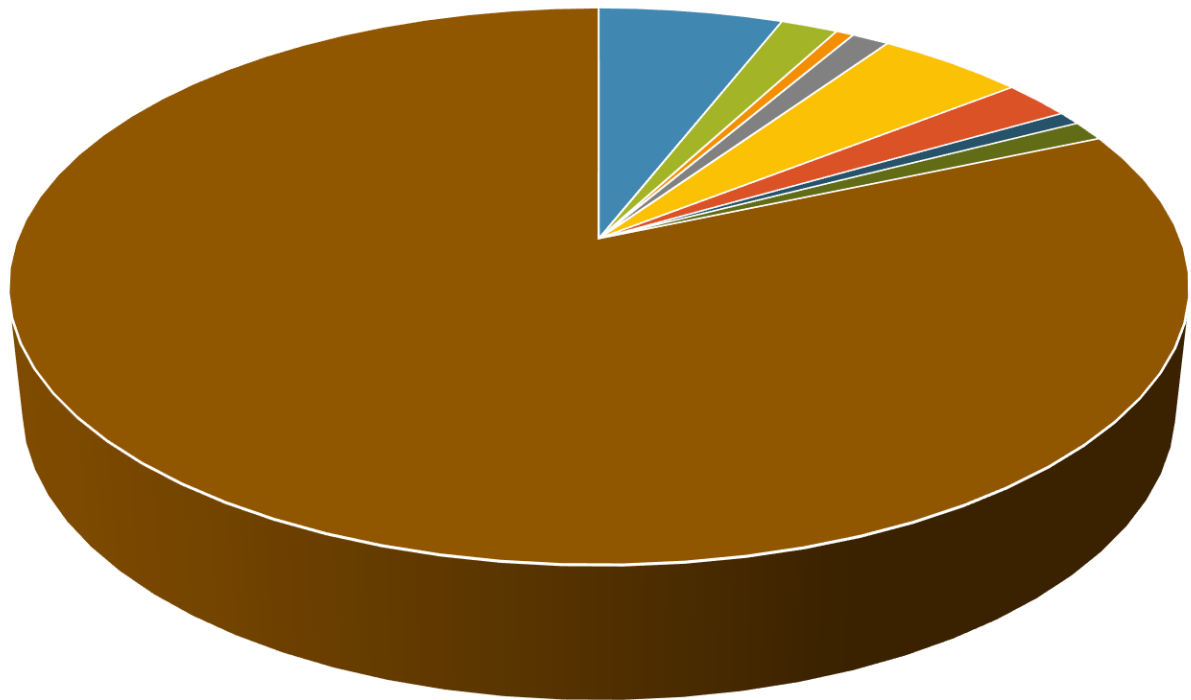
- Incident 253
- Preventive Maintenance 1275
- Service Request 3
- Online Report 34
- Report a problem 2

Jenis perkhidmatan ICT **Preventive Maintenance** adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 1275 tiket (81%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Kedua tertinggi adalah **Incident** iaitu sebanyak 253 tiket (16%). Manakala jenis perkhidmatan ICT **Online Report** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 34 tiket (2%).



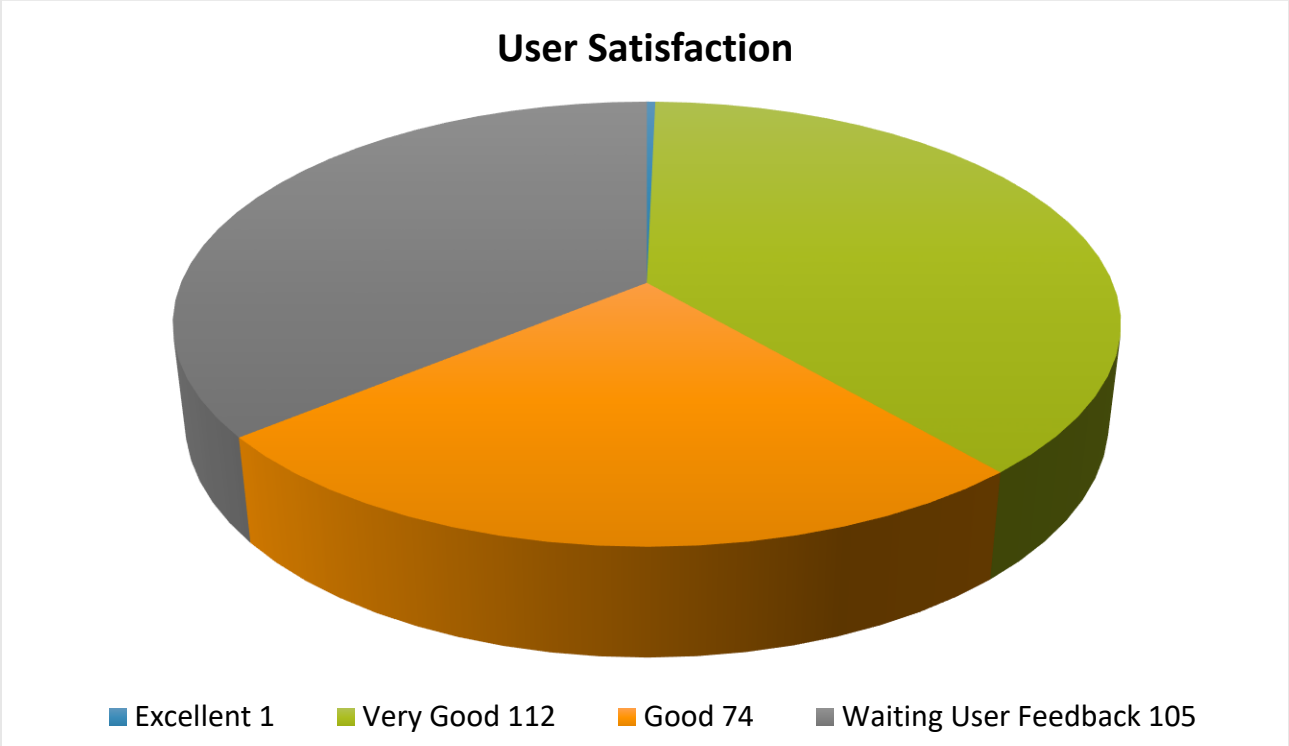
Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori penyelenggaraan berkala (***Preventive maintenance***) iaitu 1275 tiket (81%), diikuti dengan perkakasan (***Software***) iaitu 74 tiket (5%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah ***SMAP ONLINE*** iaitu 54 tiket (3%).

## Division Act



- Helpdesk 93
- Repairing 29
- Rangkaian Wlan 9
- Haynik 19
- On Site Diagnose 75
- Rangkaian Lan 35
- Unit Fasiliti ICT Berpusat 12
- Surveillance & Virtual App Infra 18
- Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama 1275

Unit (*Div. Act*) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama** iaitu sebanyak 1275 tiket (81%), unit kedua tertinggi adalah **Helpdesk** iaitu 93 tiket (6%) . Manakala **On Site Diagnose** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 75 tiket (5%)



Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Very Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 112 tiket (38%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Waiting user feedback** sebanyak 105 tiket (36%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Good** iaitu sebanyak 74 tiket (25%).