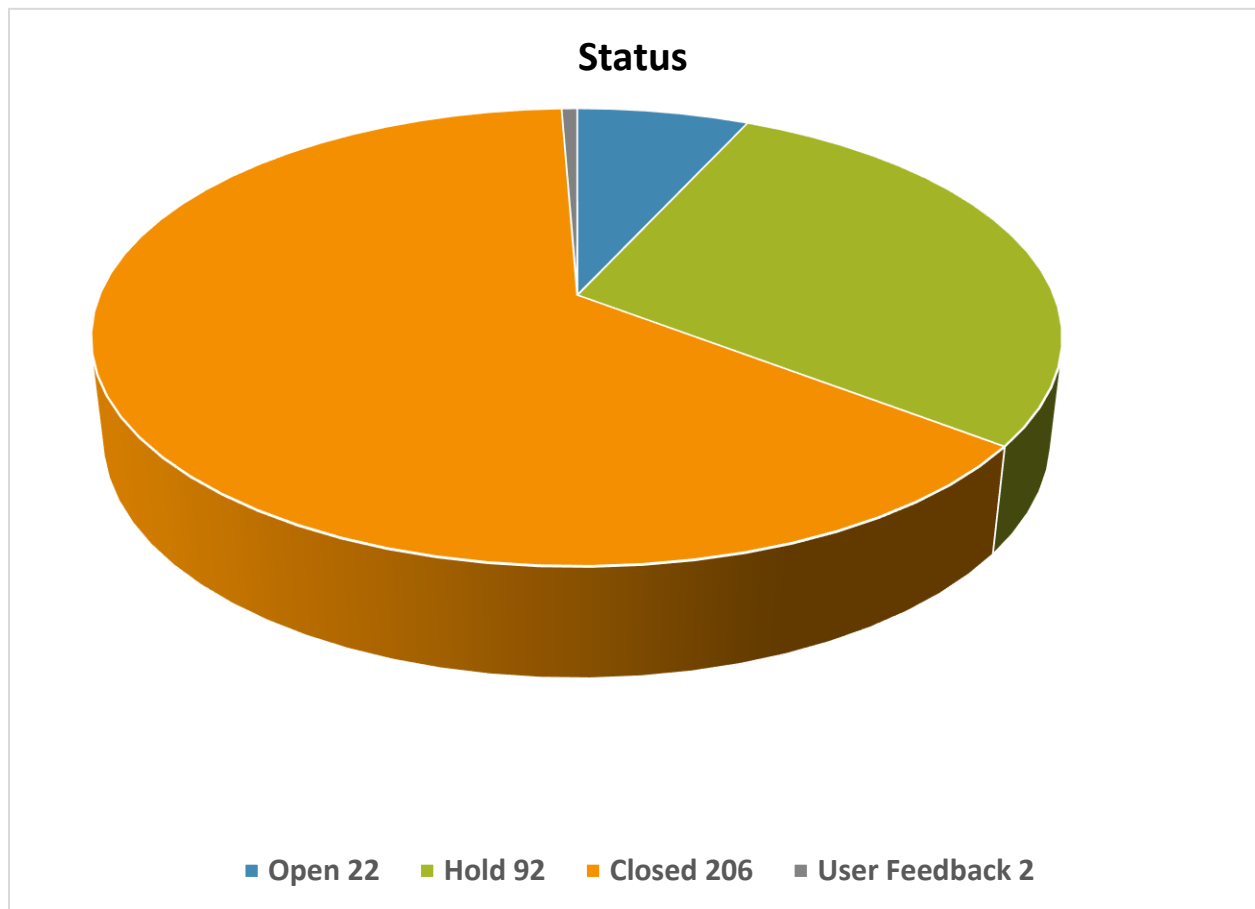


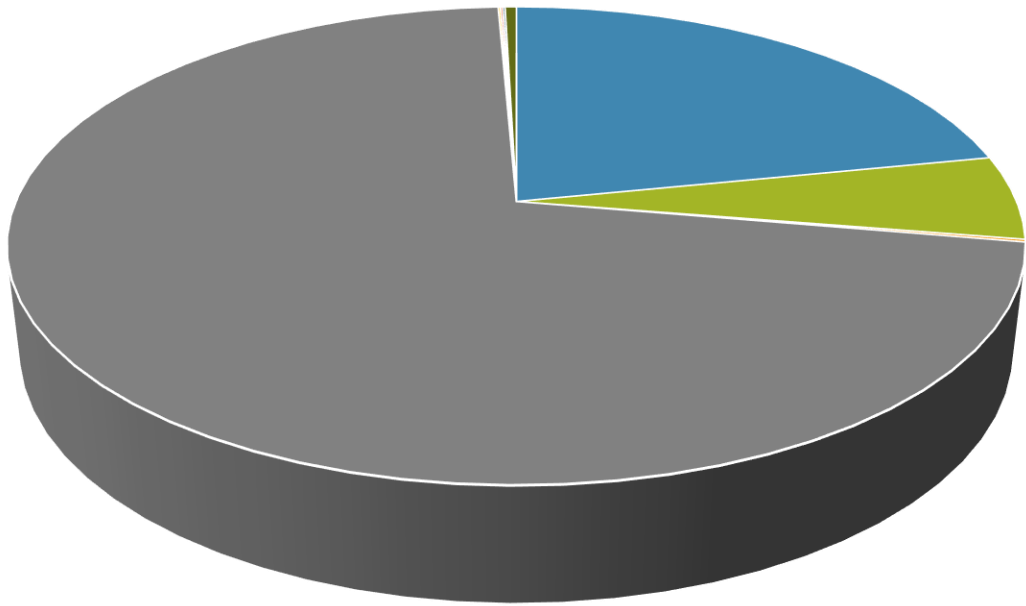
## Laporan Perkhidmatan ICT – Februari 2018

Open Tickets:	22
Hold Tickets:	92
Closed Tickets:	206
Total Tickets:	320
Past Due Tickets:	91



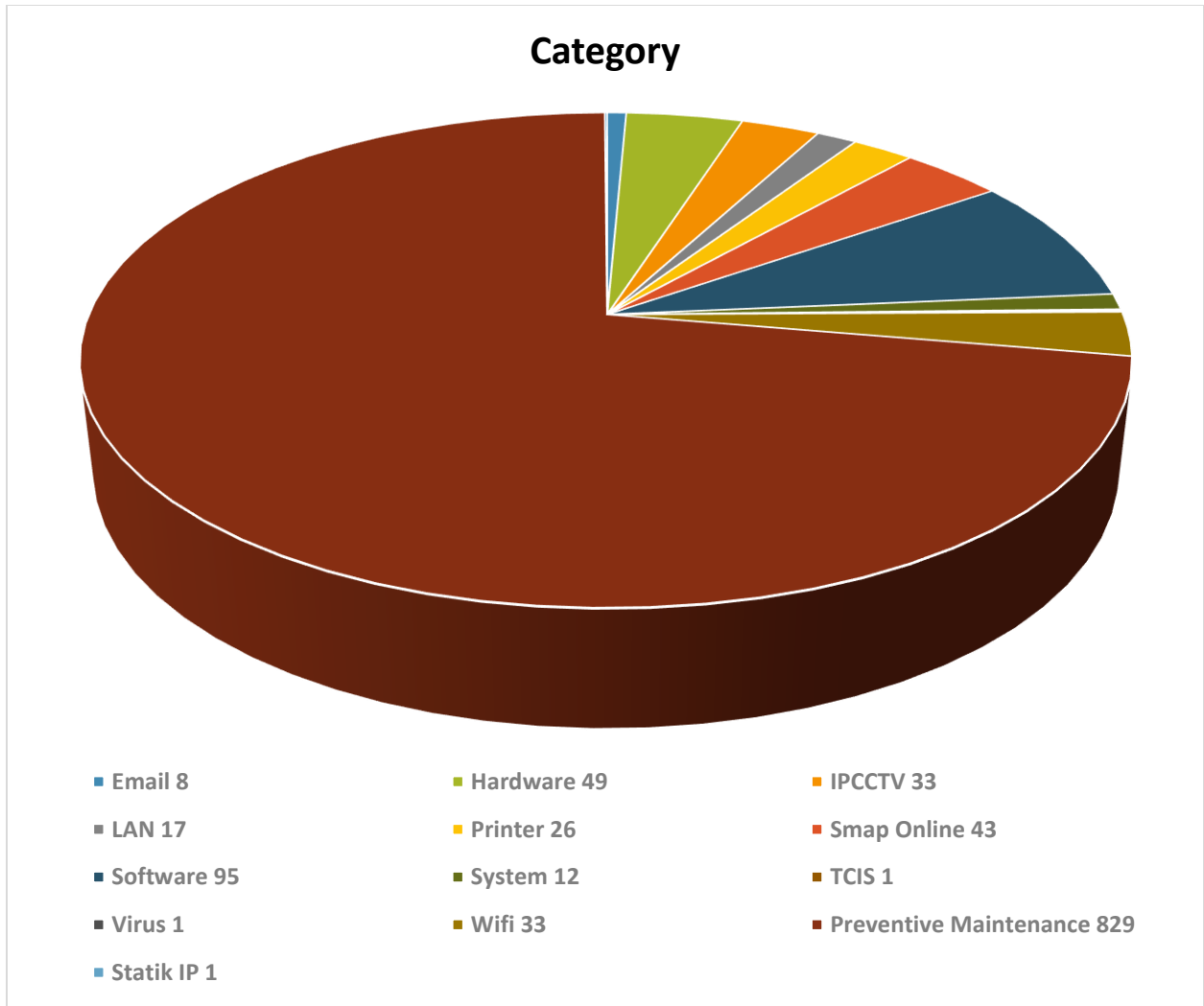
Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan Februari 2018, (**status**) laporan perkhidmatan *ICT* **closed** adalah sebanyak 206 tiket (64%). Manakala **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 92 tiket (29%) dan **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 22 tiket (7%).

## Help Topic



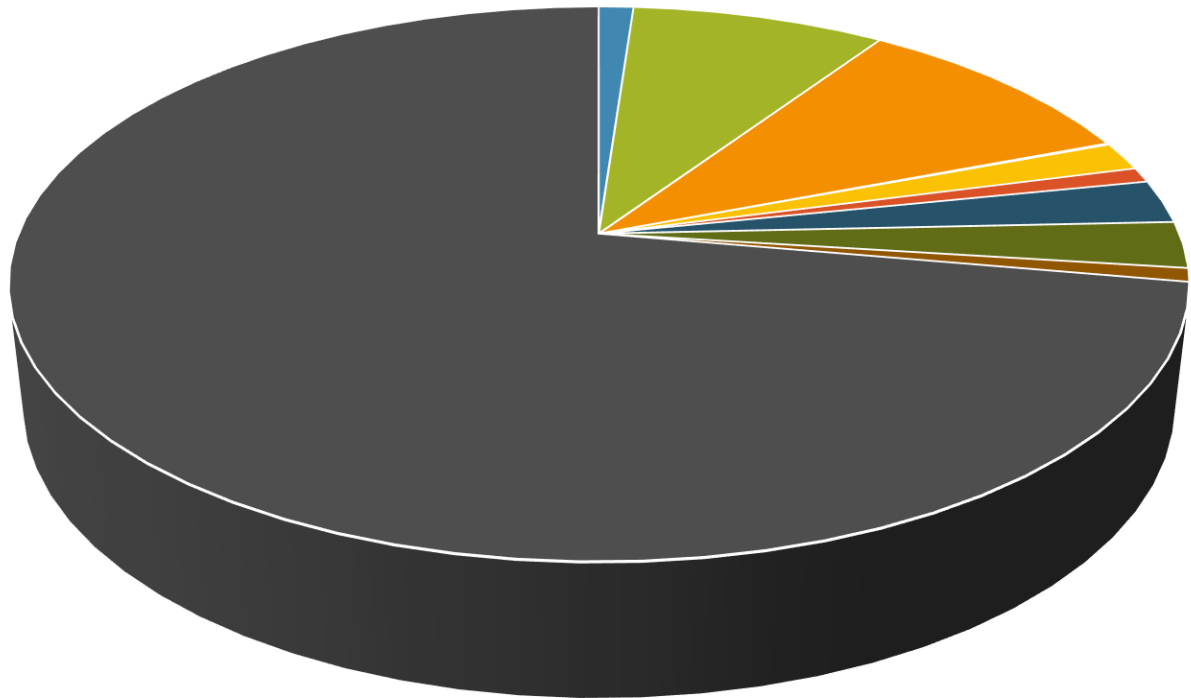
- Incident 253
- Report a problem 2
- Service Request 1
- ICT Facilities Request 1
- Online Report 66
- Preventive Maintenance 829
- ICT Facilities Loan 1
- Projek 5

Jenis perkhidmatan ICT **Preventive Maintenance** adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 829 tiket (72%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Kedua tertinggi adalah **Incident** iaitu sebanyak 253 tiket (22%). Manakala jenis perkhidmatan ICT **Online Report** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 66 tiket (6%).



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori penyelenggaraan berkala (***Preventive maintenance***) iaitu 829 tiket (72%), diikuti dengan perkakasan (***Software***) iaitu 95 tiket (8%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah ***HARDWARE*** iaitu 49 tiket (4%).

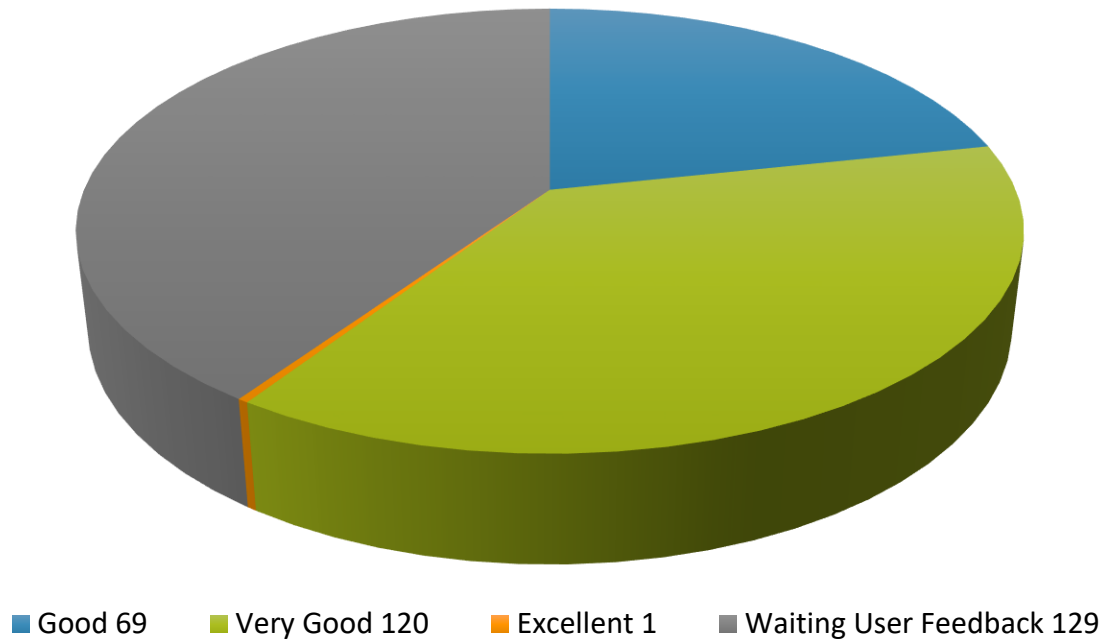
## Division Act



- Haynik 13
- Helpdesk 95
- On Site Diagnose 112
- Perolehan Fasiliti ICT 1
- Rangkaian Lan 19
- Rangkaian Wlan 10
- Repairing 29
- Surveillance & Virtual App Infra 31
- Unit Fasiliti ICT Berpusat 9
- Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama 829

Unit (*Div. Act*) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama** iaitu sebanyak 829 tiket (72%), unit kedua tertinggi adalah **On Site Diagnose** iaitu 112 tiket (10%) . Manakala **Helpdesk** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 95 tiket (8%)

## User Satisfaction



Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Waiting user feedback** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 129 tiket (40%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Very Good** sebanyak 120 tiket (38%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Good** iaitu sebanyak 69 tiket (22%).