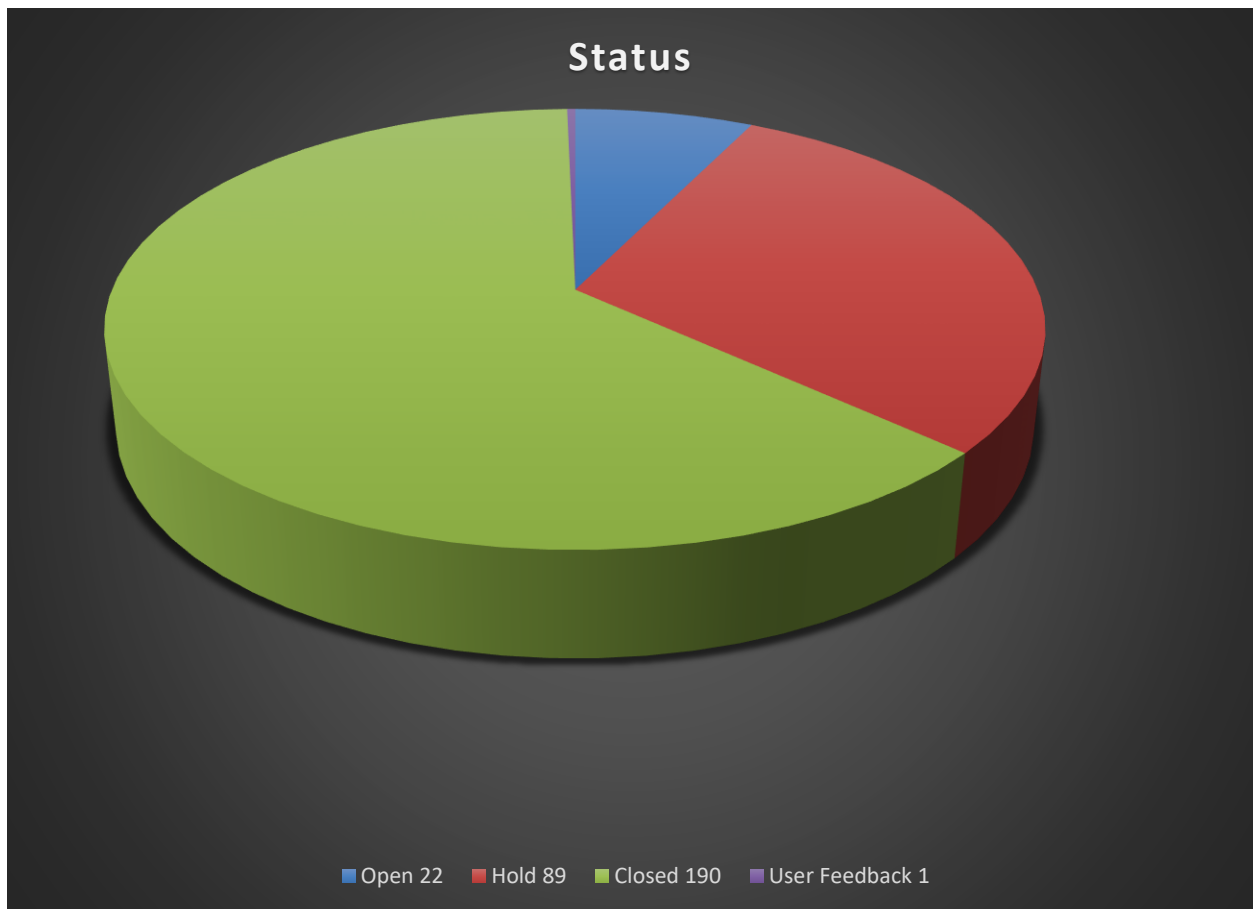
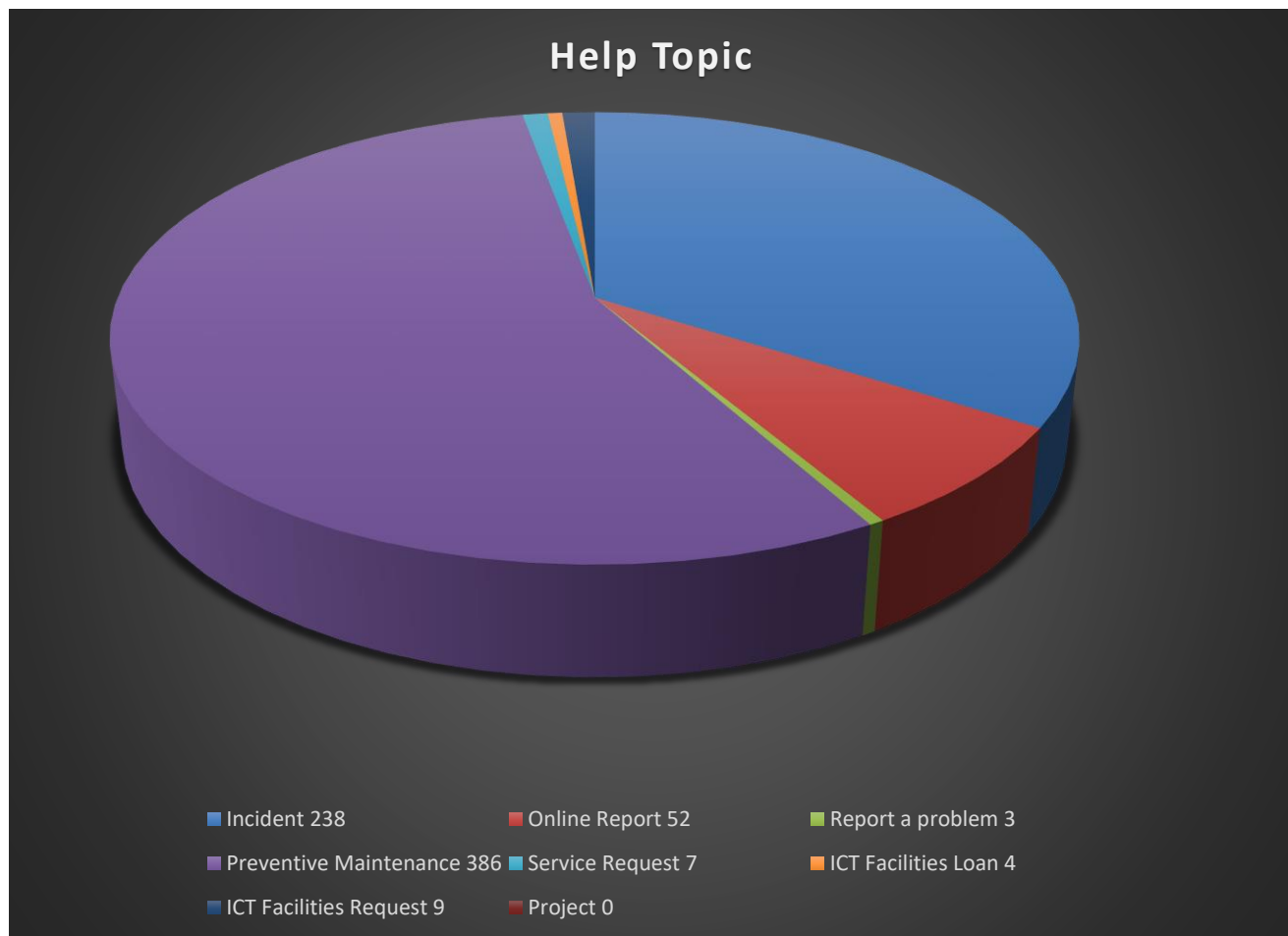


Laporan Perkhidmatan ICT – Mac 2018

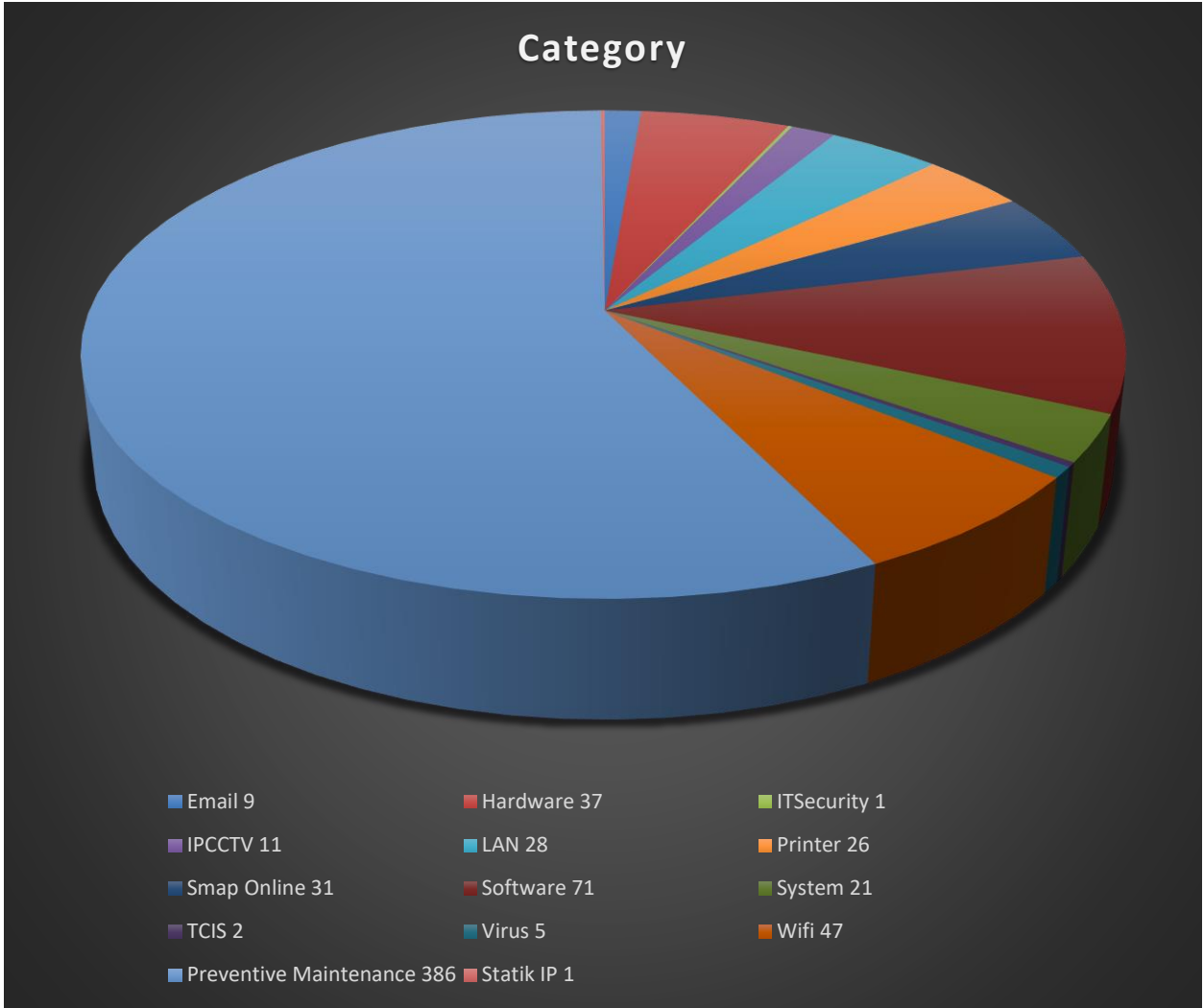
Open Tickets:	22
Hold Tickets:	89
Closed Tickets:	190
Total Tickets:	302
Past Due Tickets:	84



Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan Mac 2018, (**status**) laporan perkhidmatan *ICT* **closed** adalah sebanyak 190 tiket (63%). Manakala **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 89 tiket (30%) dan **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 22 tiket (7%).

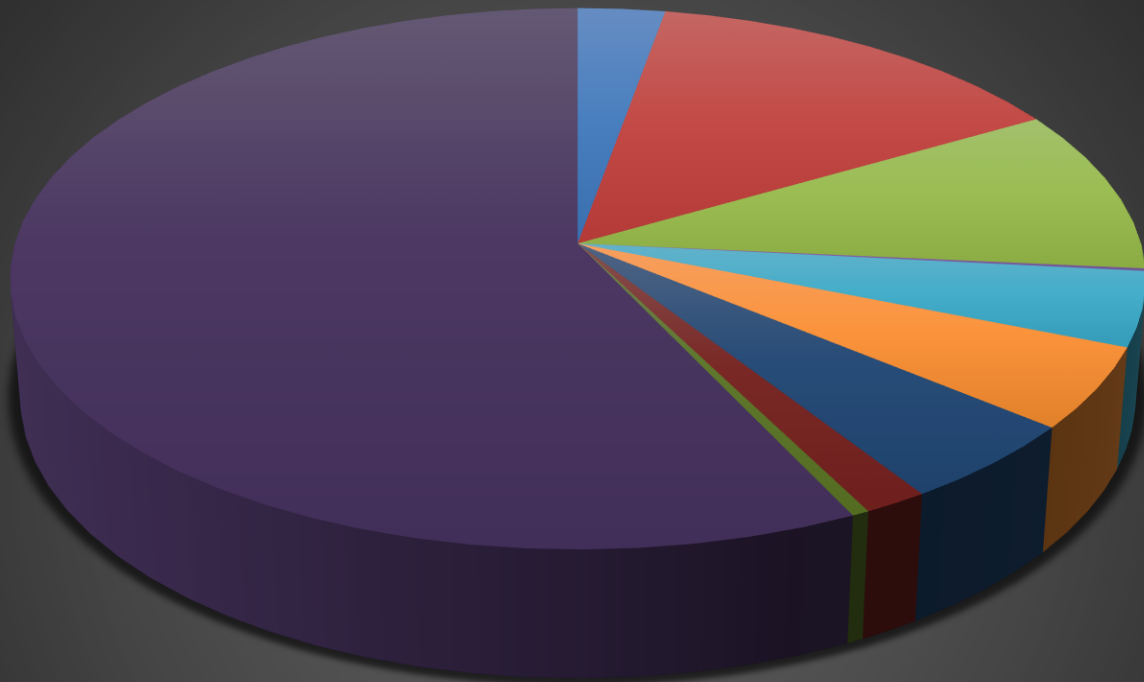


Jenis perkhidmatan ICT **Preventive Maintenance** adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 386 tiket (72%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Kedua tertinggi adalah **Incident** iaitu sebanyak 238 tiket (34%). Manakala jenis perkhidmatan ICT **Online Report** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 52 tiket (7%).



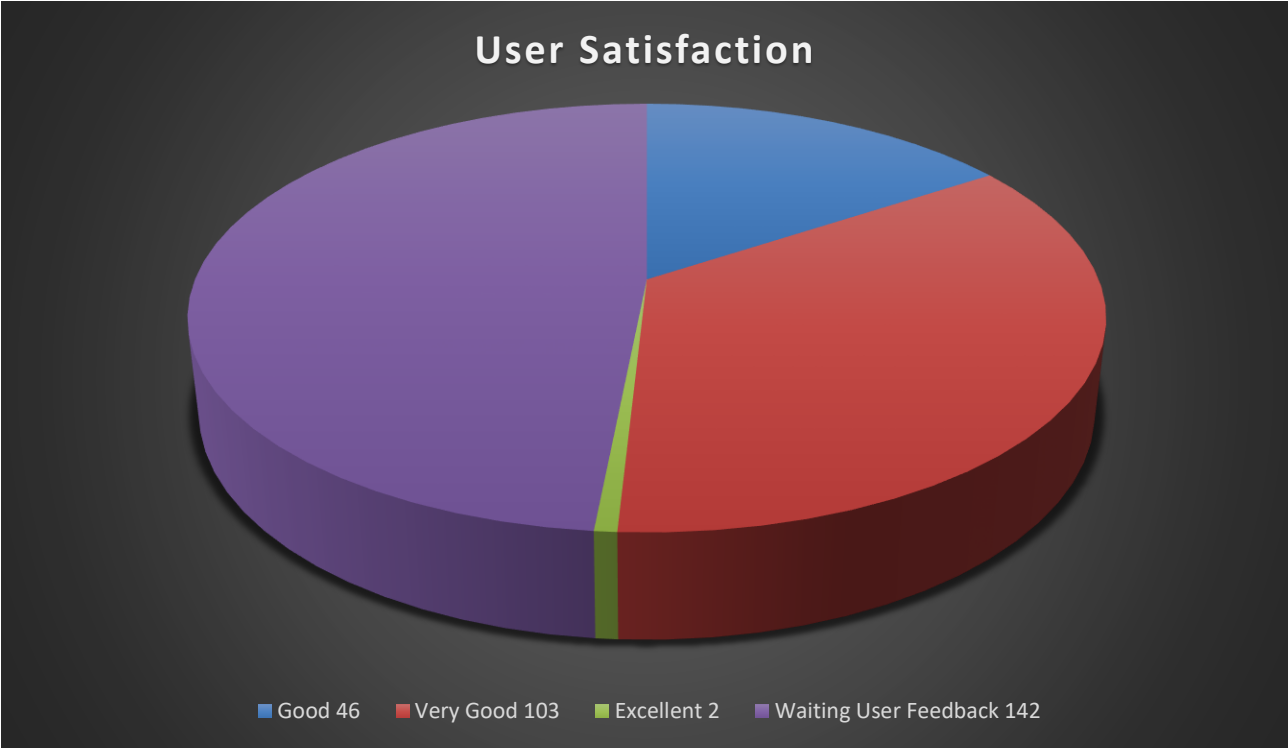
Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori penyelenggaraan berkala (***Preventive maintenance***) iaitu 386 tiket (57%), diikuti dengan perkakasan (***Software***) iaitu 71 tiket (11%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah (***wifi***) iaitu 49 tiket (7%).

Division Act



Haynik 19	Helpdesk 94
On Site Diagnose 66	Perolehan Fasiliti ICT 1
Rangkaian Lan 30	Rangkaian Wlan 33
Repairing 33	Surveillance & Virtual App Infra 11
Unit Fasiliti ICT Berpusat 3	Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama 386

Unit (*Div. Act*) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama** iaitu sebanyak 386 tiket (57%), unit kedua tertinggi adalah **Helpdesk** iaitu 94 tiket (14%) . Manakala **On site Dignose** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 66 tiket (10%)



Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Waiting user feedback** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 142 tiket (48%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Very Good** sebanyak 103 tiket (35%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Good** iaitu sebanyak 46 tiket (16%).