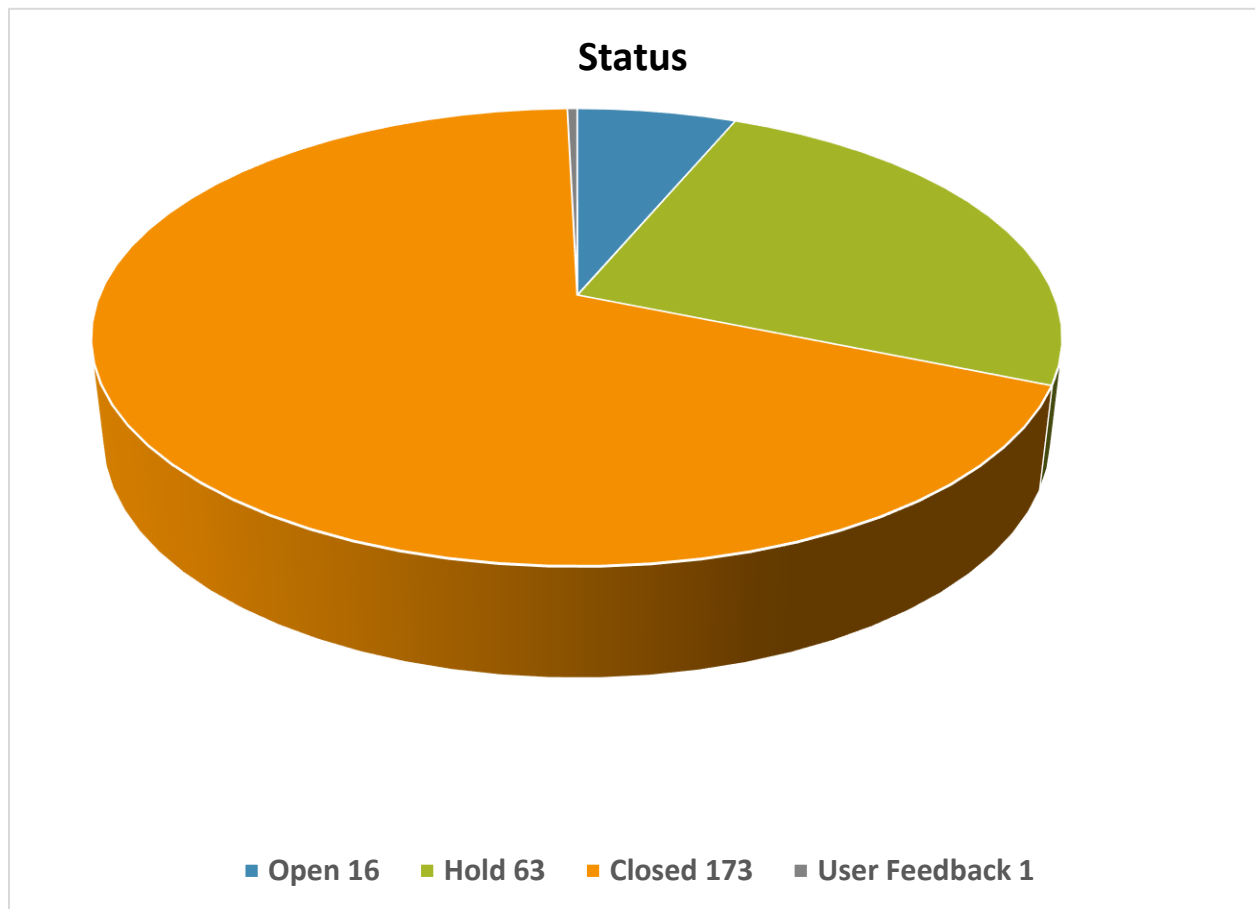


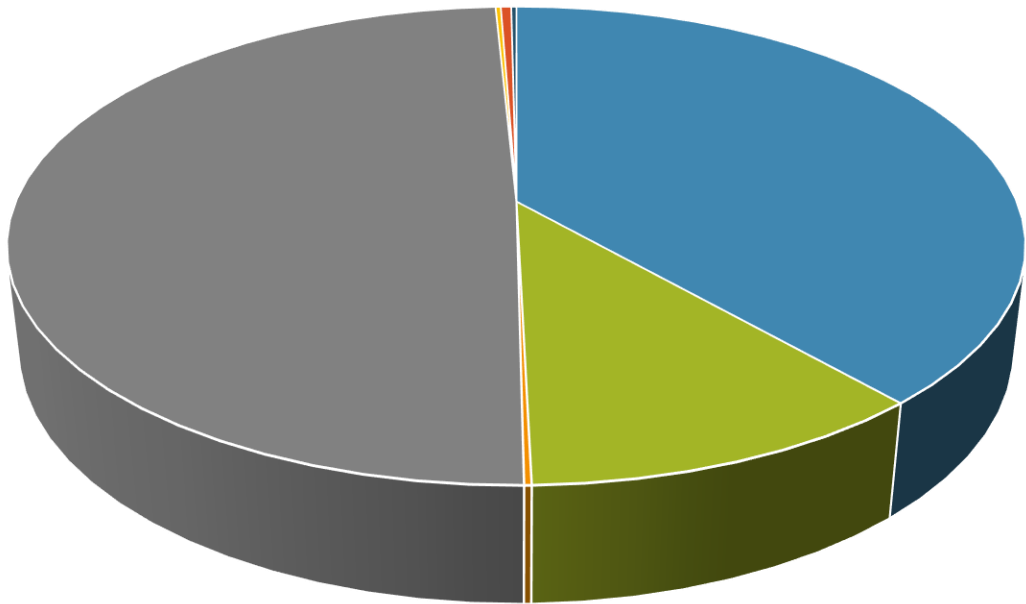
Laporan Perkhidmatan ICT – April 2018

Open Tickets:	16
Hold Tickets:	63
Closed Tickets:	173
Total Tickets:	252
Past Due Tickets:	55



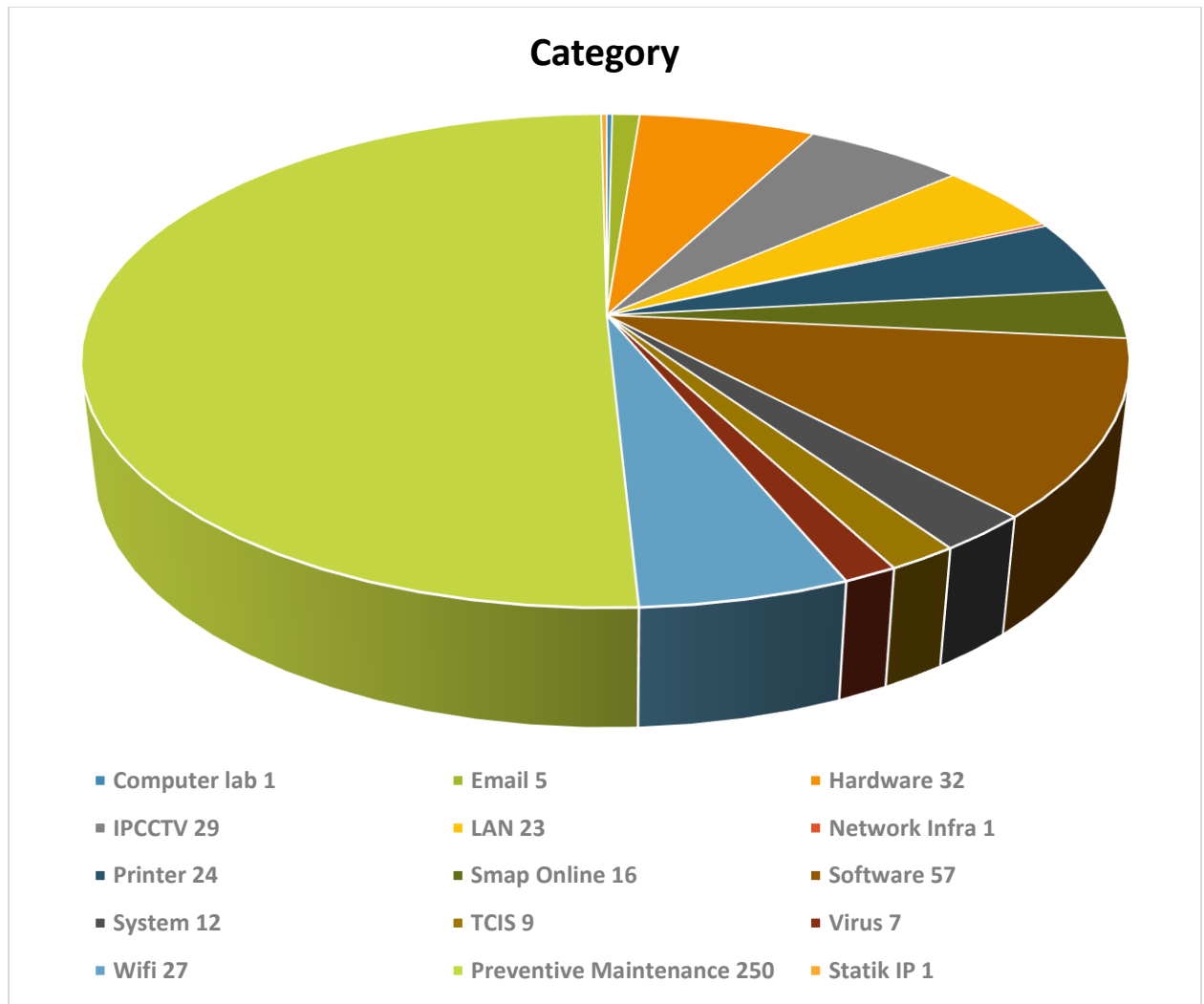
Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan April 2018, (**status**) laporan perkhidmatan *ICT* **closed** adalah sebanyak 173 tiket (68%). Manakala **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 63 tiket (25%) dan **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 16 tiket (6%).

Help Topic



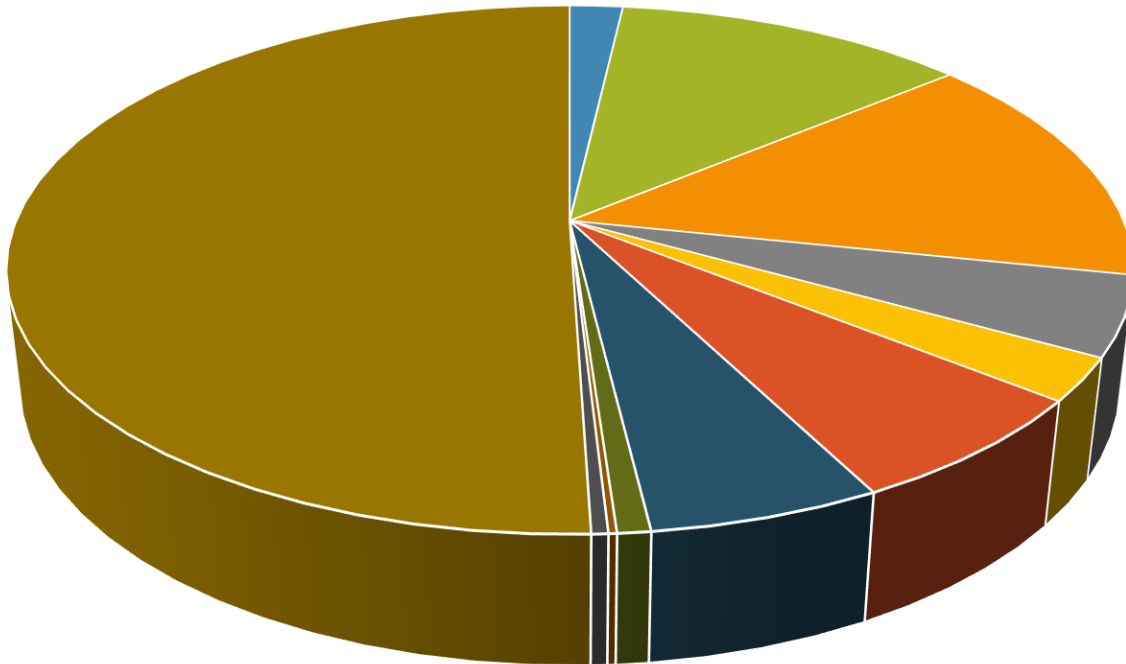
- Incident 195
- Report a problem 1
- Service Request 1
- Projek 1
- Online Report 56
- Preventive Maintenance 250
- ICT Facilities Request 2

Jenis perkhidmatan ICT **Preventive Maintenance** adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 250 tiket (49%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Kedua tertinggi adalah **Incident** iaitu sebanyak 195 tiket (39%). Manakala jenis perkhidmatan ICT **Online Report** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 56 tiket (11%).



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori penyelenggaraan berkala (***Preventive maintenance***) iaitu 250 tiket (51%), diikuti dengan perkakasan (***Software***) iaitu 57 tiket (12%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah ***HARDWARE*** iaitu 32 tiket (6%).

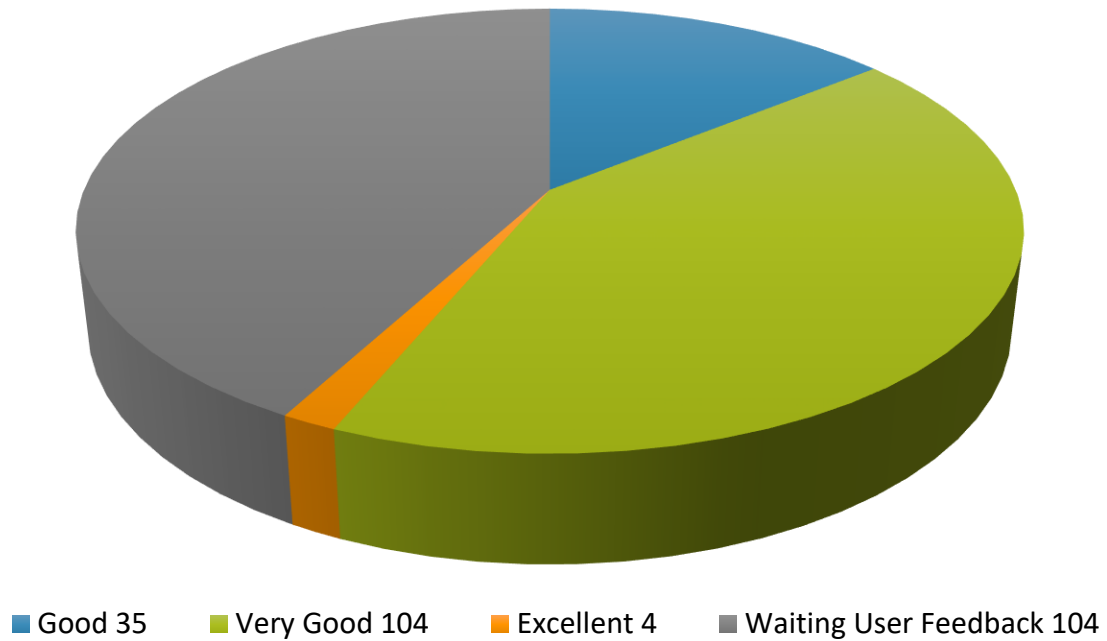
Division Act



- Haynik 9
- Helpdesk 60
- On Site Diagnose 71
- Rangkaian Lan 24
- Rangkaian Wlan 13
- Repairing 33
- Surveillance & Virtual App Infra 28
- Unit Fasiliti ICT Berpusat 4
- Unit Seliaan Aplikasi 1
- Unit Keselamatan IT & Pusat Data 2
- Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama 250

Unit (*Div. Act*) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama** iaitu sebanyak 250 tiket (51%), unit kedua tertinggi adalah **On Site Diagnose** iaitu 71 tiket (14%) . Manakala **Helpdesk** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 60 tiket (12%)

User Satisfaction



Dari segi kepuasan pelanggan (*User Satisfaction*) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan *Waiting user feedback* dan *Very Good* adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 104 tiket (42%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah *Good* sebanyak 35 tiket (14%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah *Excellent* iaitu sebanyak 4 tiket (2%).