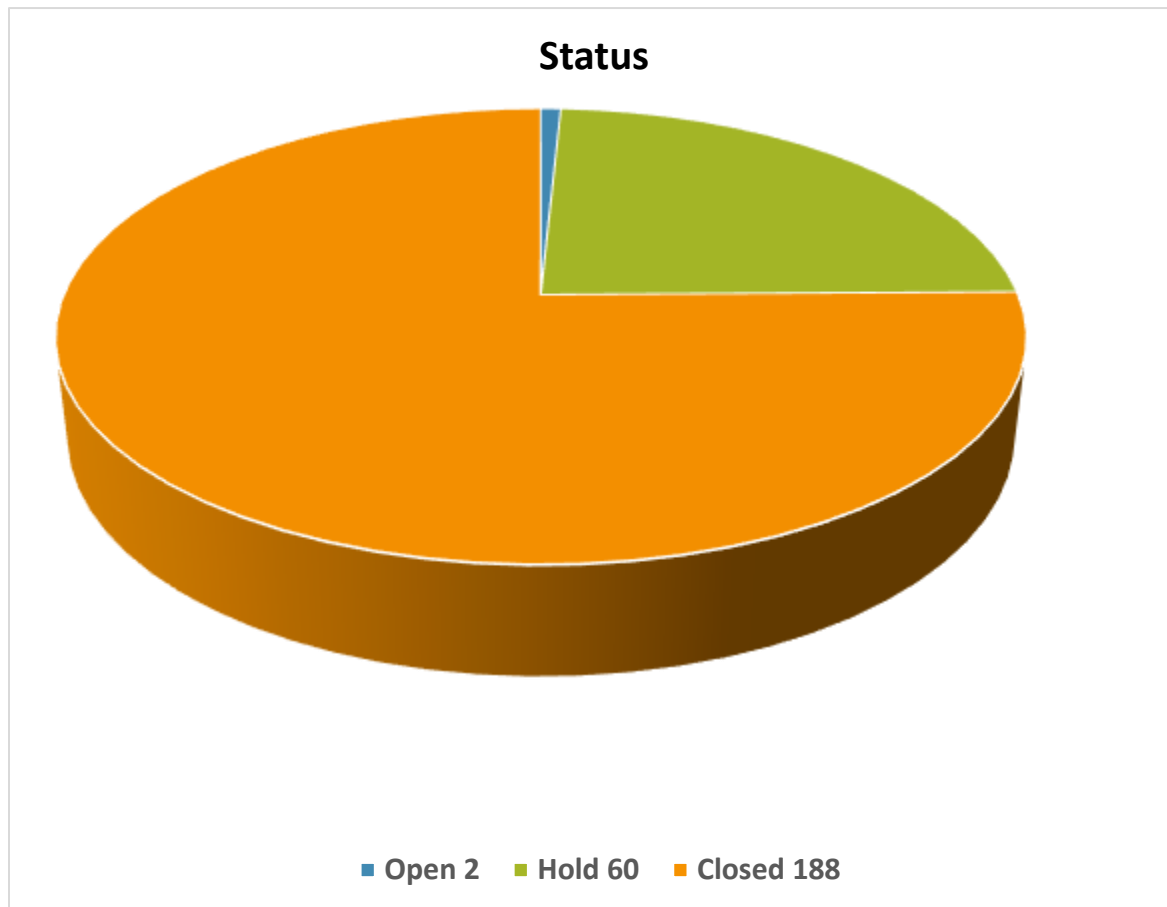


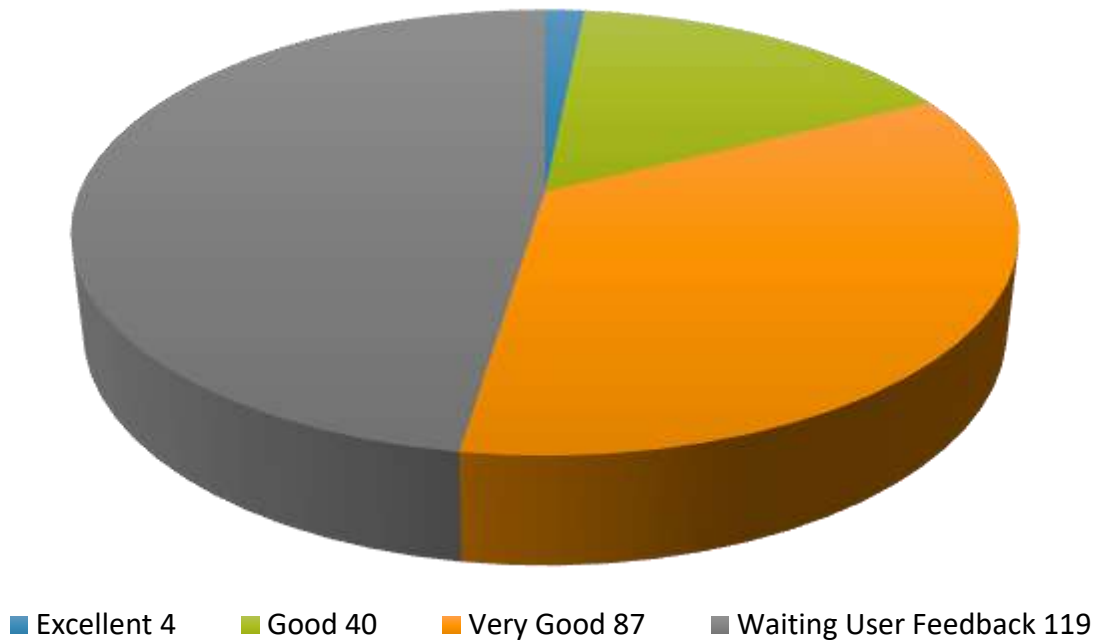
Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT – Julai 2018

Open Tickets:	2
Hold Tickets:	60
Closed Tickets:	188
Total Tickets:	250
Past Due Tickets:	59

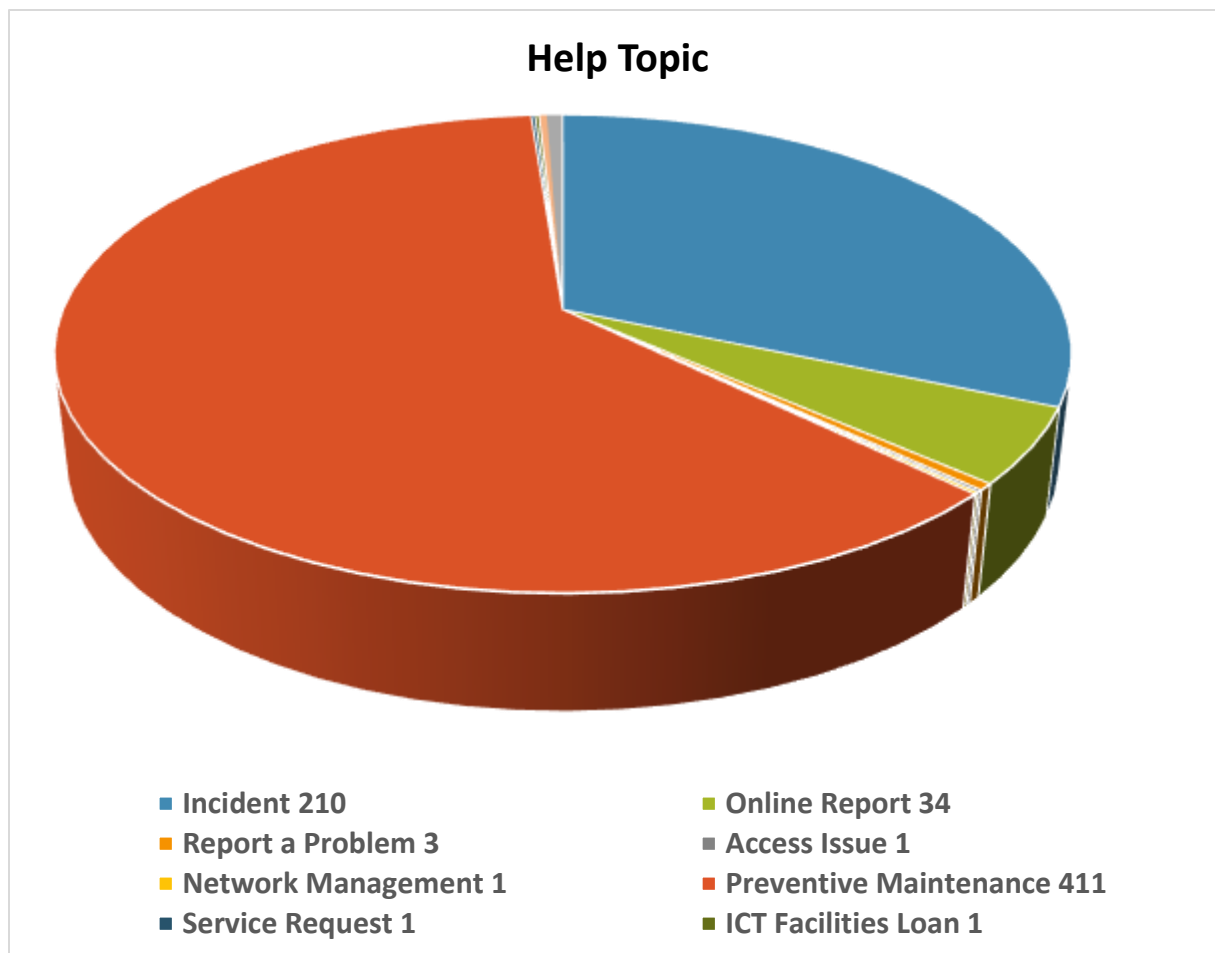


Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan Julai 2018, (**status**) laporan perkhidmatan *ICT* **closed** adalah sebanyak 188 tiket (75%). Manakala **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 60 tiket (24%) dan **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 2 tiket (1%).

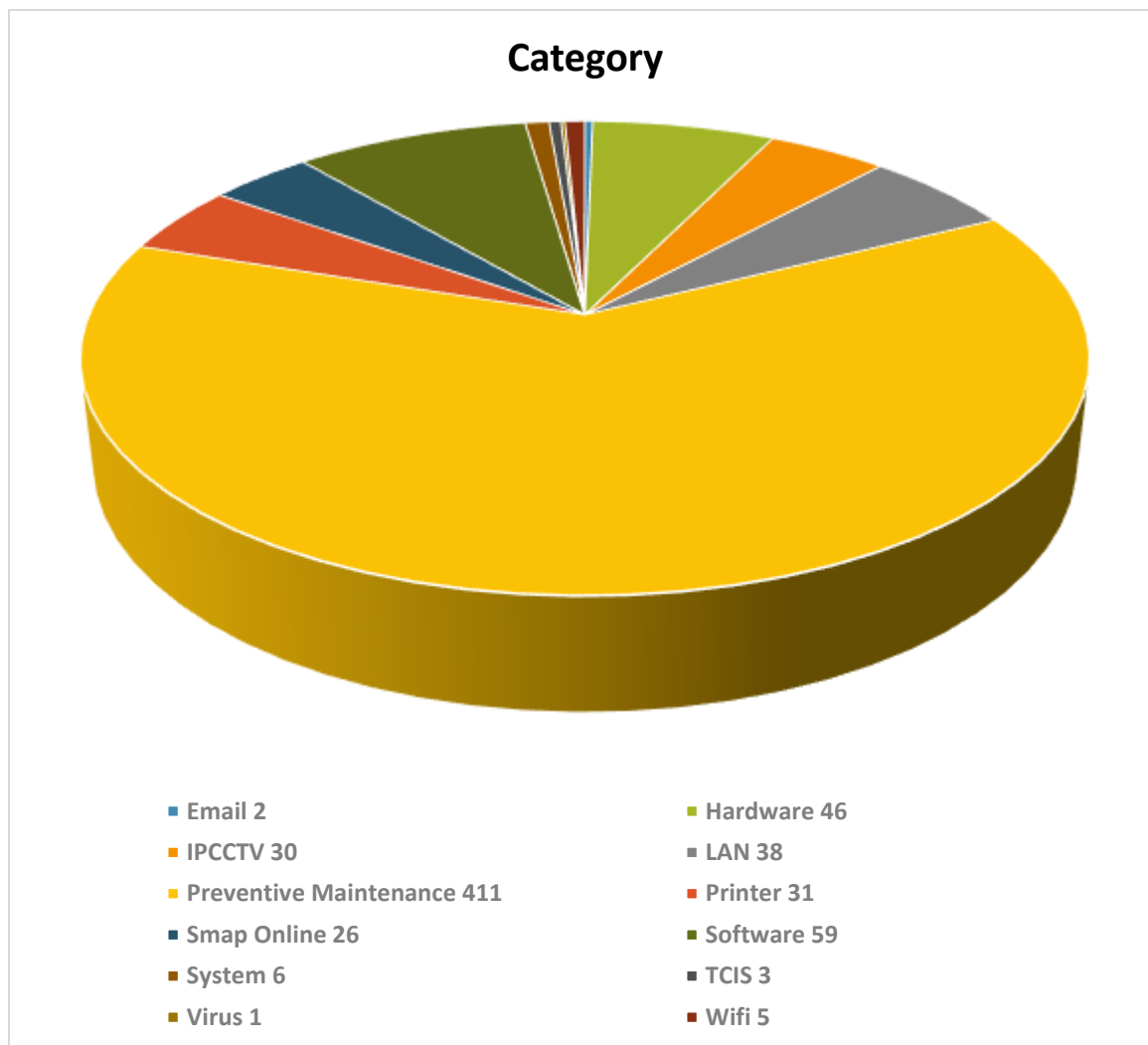
User Satisfaction



Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Waiting user feedback** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 119 tiket (48%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Very Good** sebanyak 87 tiket (35%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Good** iaitu sebanyak 40 tiket (16%).

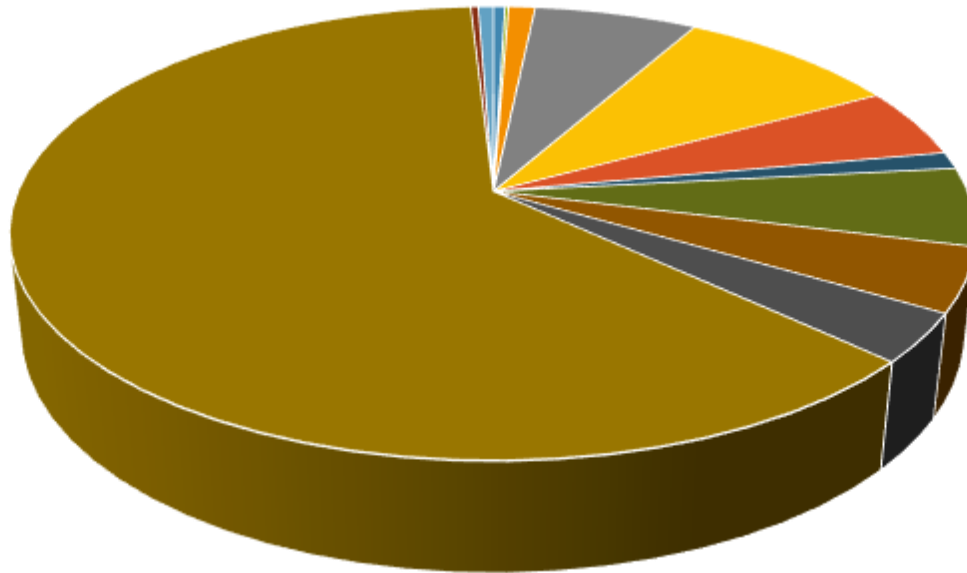


Jenis perkhidmatan ICT **Preventive maintenance** adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 411 tiket (62%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Kedua tertinggi adalah **Incident** iaitu sebanyak 210 tiket (32%). Manakala jenis perkhidmatan ICT **Online Report** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 34 tiket (5%).



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori penyelenggaraan berkala (**Preventive maintenance**) iaitu 54 tiket (31%), diikuti dengan perisian (**Software**) iaitu 23 tiket (13%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah pencetak (**Printer**) iaitu 21 tiket (12%).

Division Act



- ACS / Smartcard 3
- Baracho 1
- Haynik 7
- Helpdesk 43
- On Site Diagnose 59
- Rangkaian Lan 33
- Rangkaian Wlan 8
- Repairing 37
- Surveillance & Virtual App Infra 30
- Fasiliti ICT Berpusat 23
- Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama 411
- Keselamatan IT & Pusat Data 2
- Wiravijaya 4

Unit (*Div. Act*) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama** iaitu sebanyak 411 tiket (64%), unit kedua tertinggi adalah **On Site Diagnose** iaitu 57 tiket (9%) . Manakala **Helpdesk** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 44 tiket (7%)