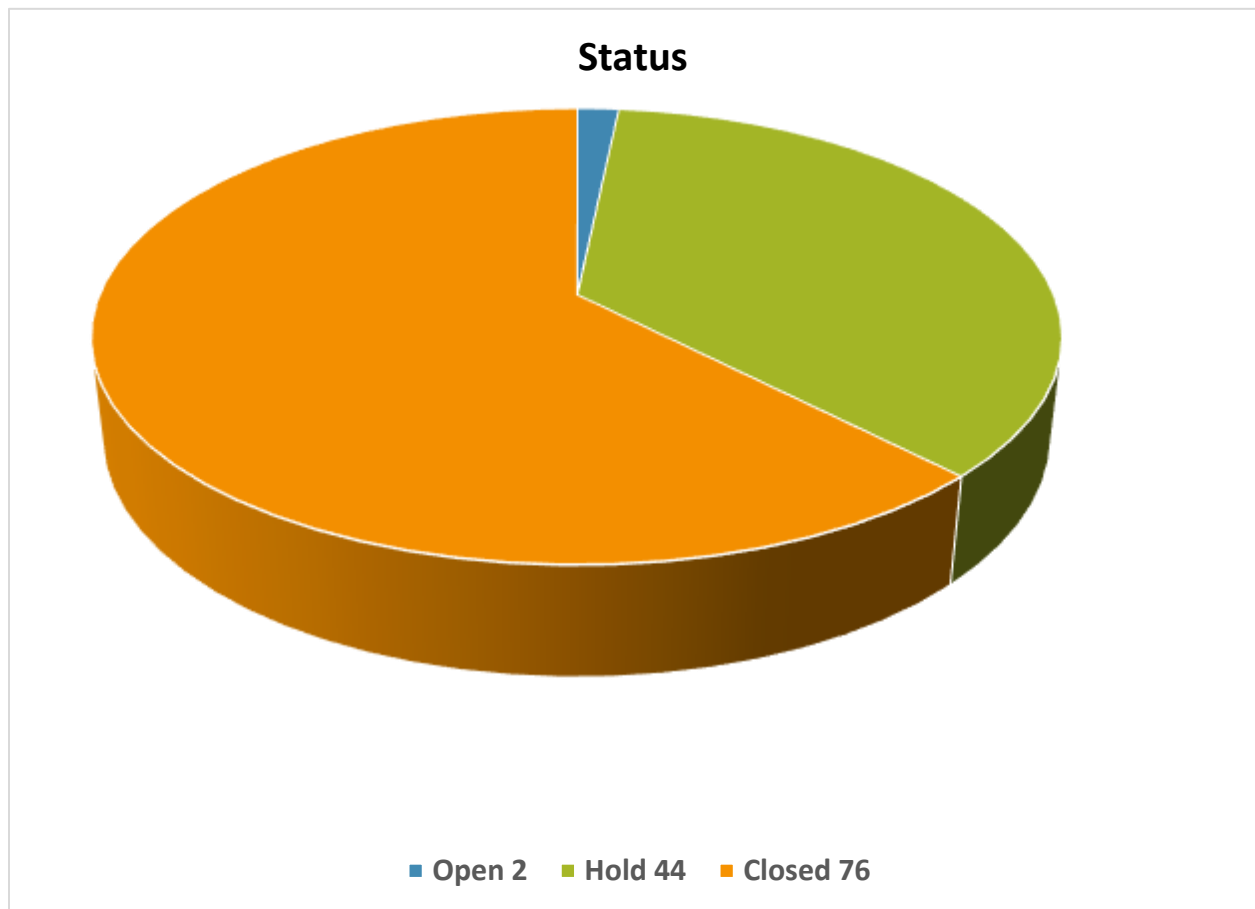
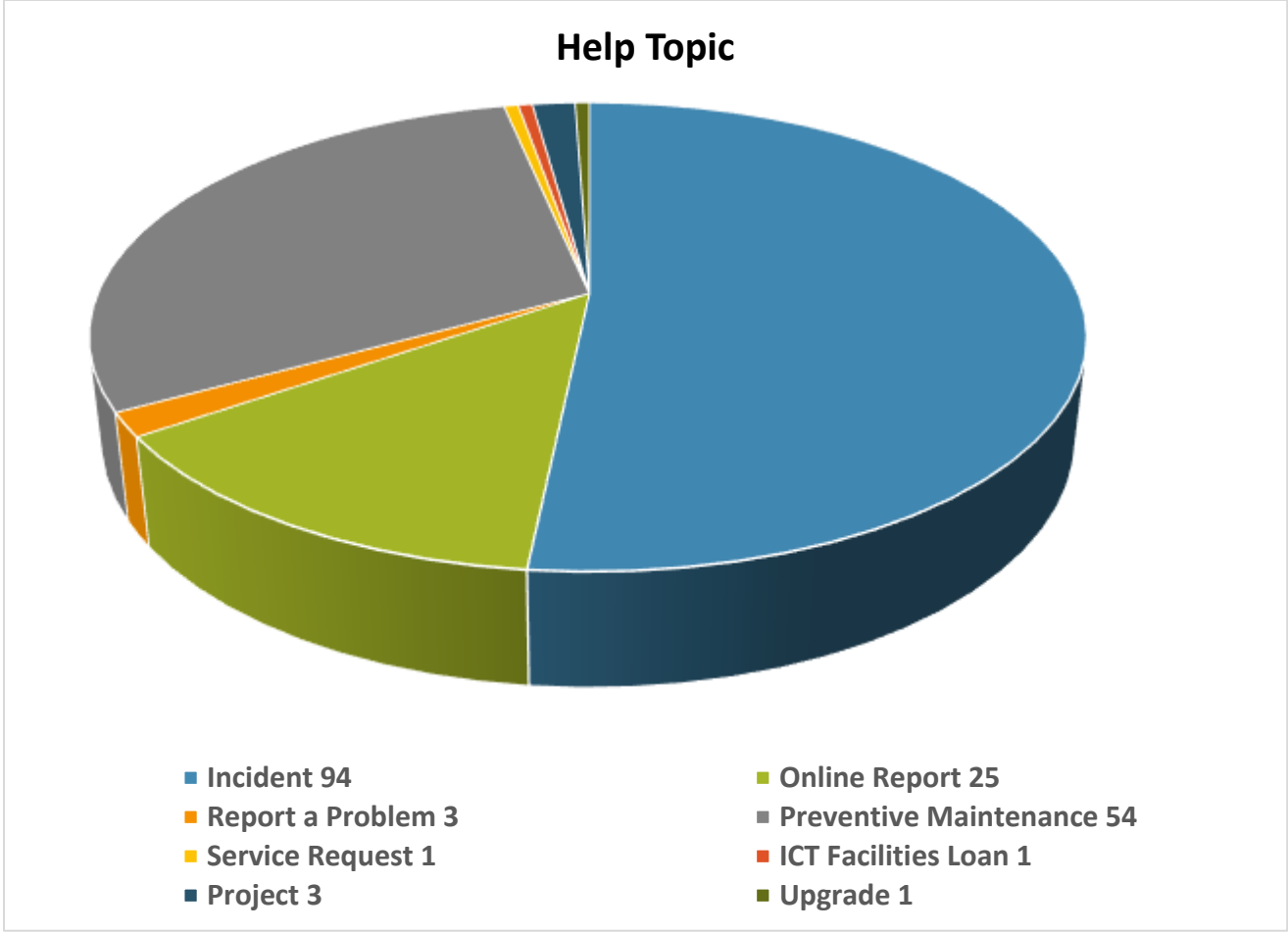


Laporan Perkhidmatan ICT – Jun 2018

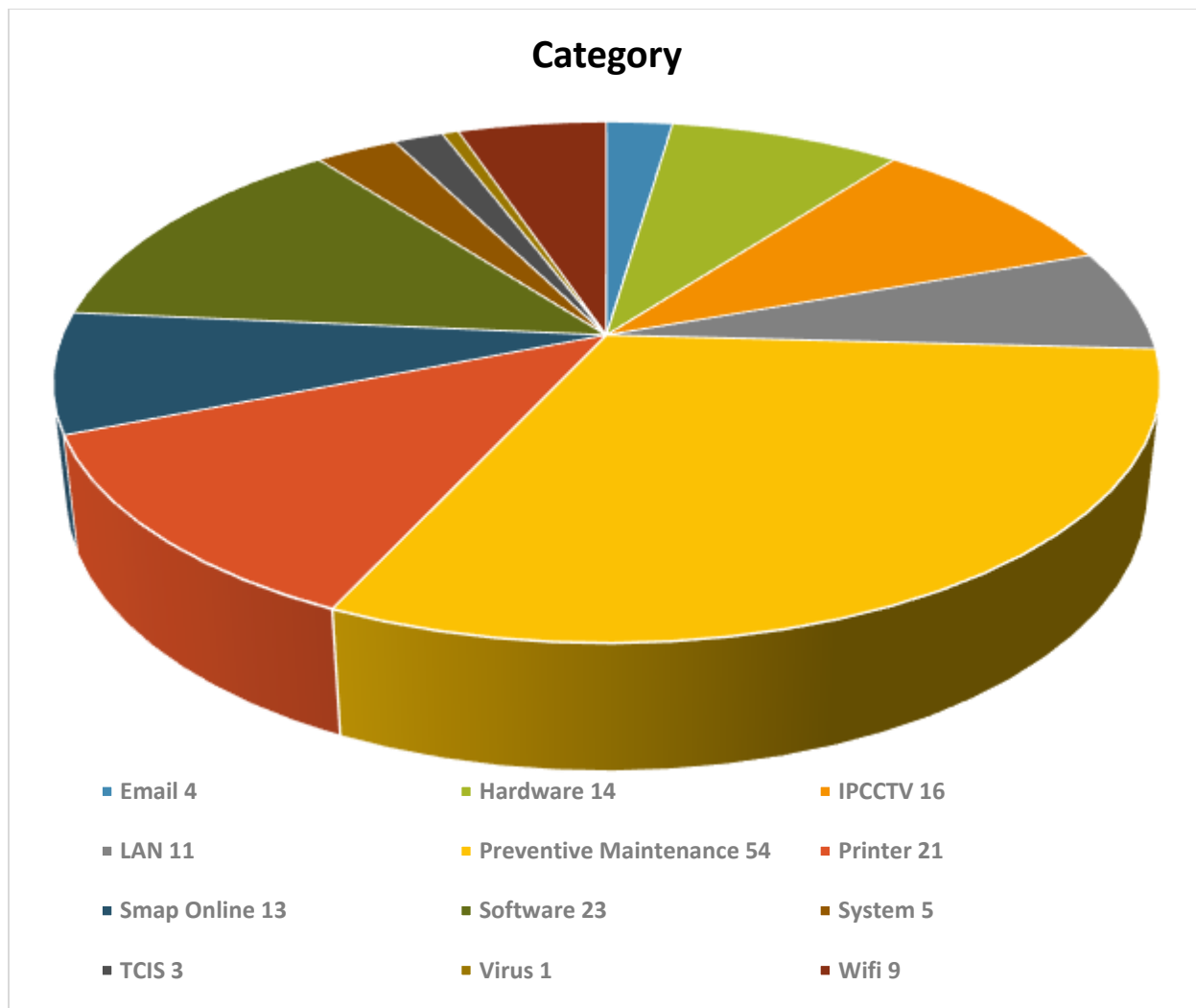
Open Tickets:	2
Hold Tickets:	44
Closed Tickets:	76
Total Tickets:	122
Past Due Tickets:	35



Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan Jun 2018, (**status**) laporan perkhidmatan *ICT* **closed** adalah sebanyak 76 tiket (62%). Manakala **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 44 tiket (36%) dan **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 2 tiket (2%).

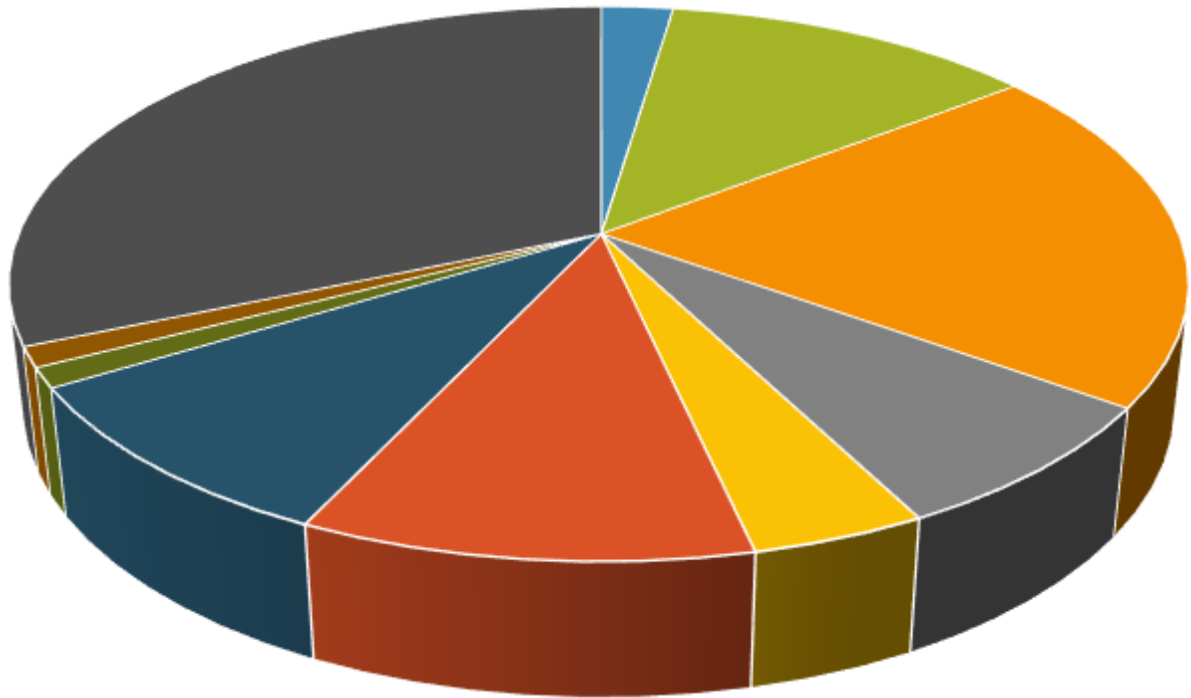


Jenis perkhidmatan ICT **Incident** adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 94 tiket (52%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Kedua tertinggi adalah **Preventive maintenance** iaitu sebanyak 54 tiket (30%). Manakala jenis perkhidmatan ICT **Online Report** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 25 tiket (14%).



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%).

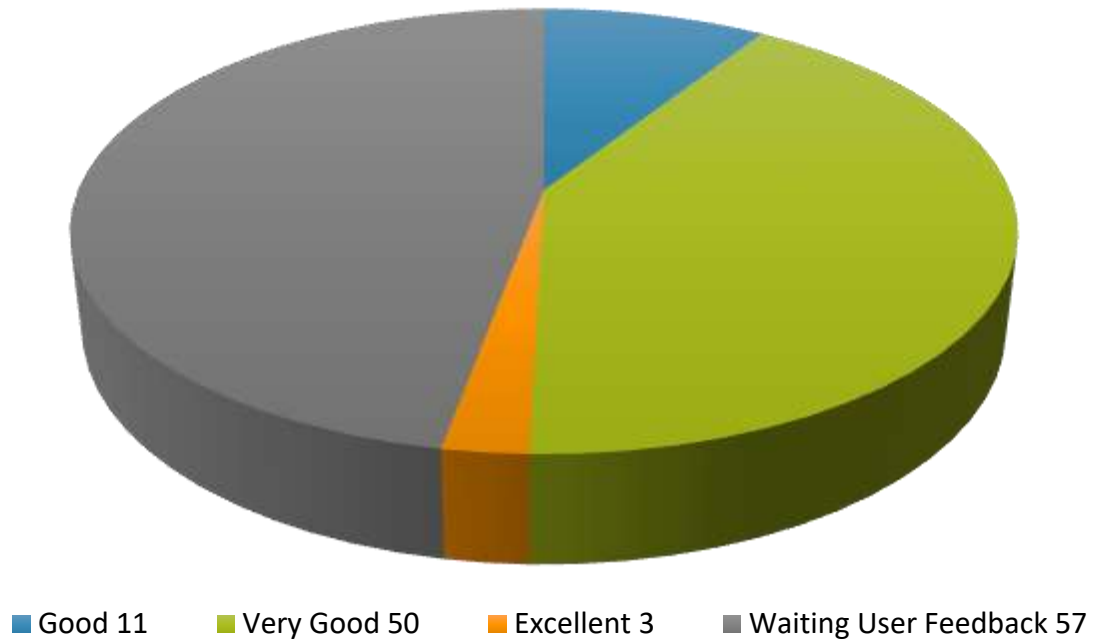
Division Act



- Haynik 4
- Helpdesk 21
- On Site Diagnose 35
- Rangkaian Lan 13
- Rangkaian Wlan 7
- Repairing 18
- Surveillance & Virtual App Infra 16
- Fasiliti ICT Berpusat 2
- Keselamatan IT & Pusat Data 2
- Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama 54

Unit (*Div. Act*) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama** iaitu sebanyak 54 tiket (31%), unit kedua tertinggi adalah **On Site Diagnose** iaitu 35 tiket (20%) . Manakala **Helpdesk** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 21 tiket (12%)

User Satisfaction



Dari segi kepuasan pelanggan (*User Satisfaction*) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Waiting user feedback** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 57 tiket (47%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Very Good** sebanyak 50 tiket (41%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Good** iaitu sebanyak 11 tiket (9%).