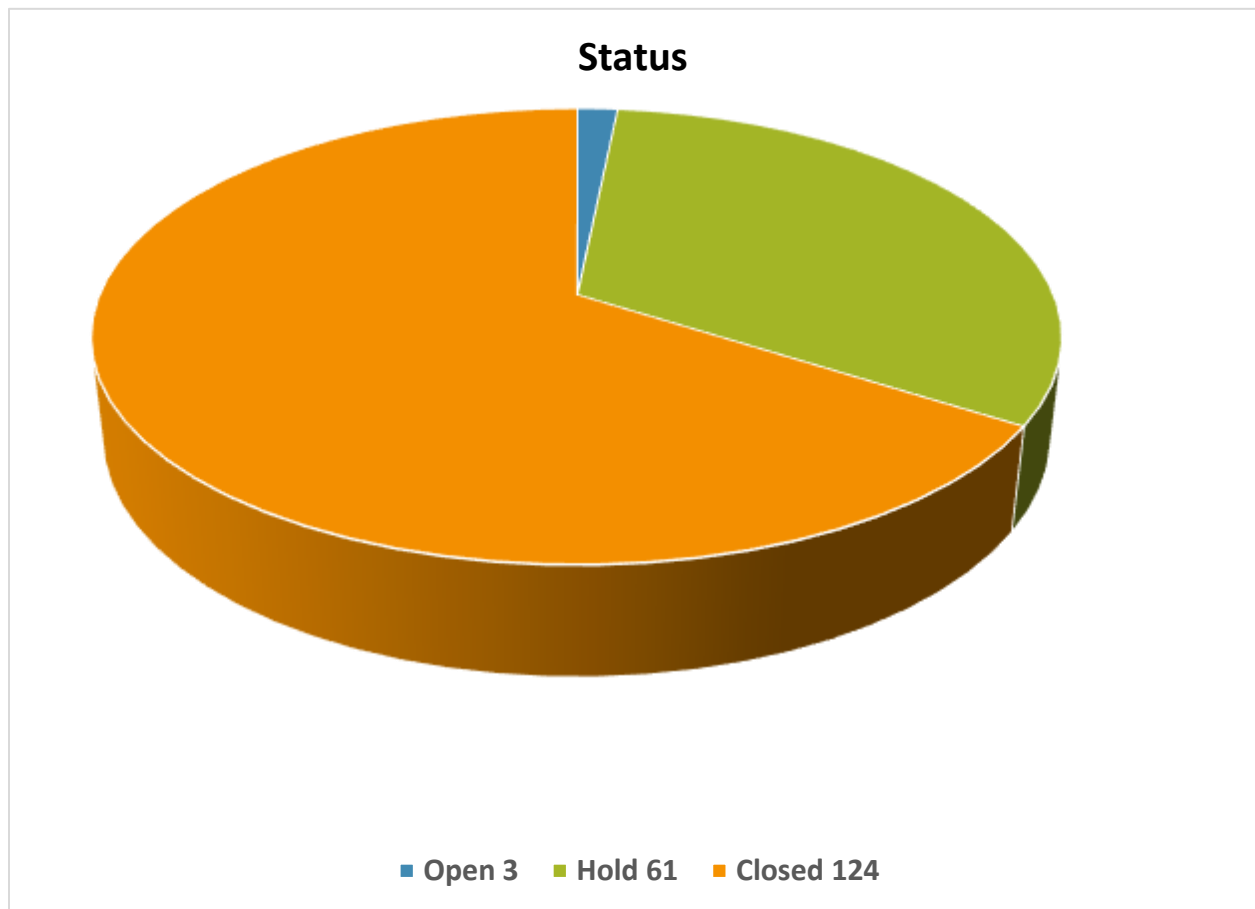


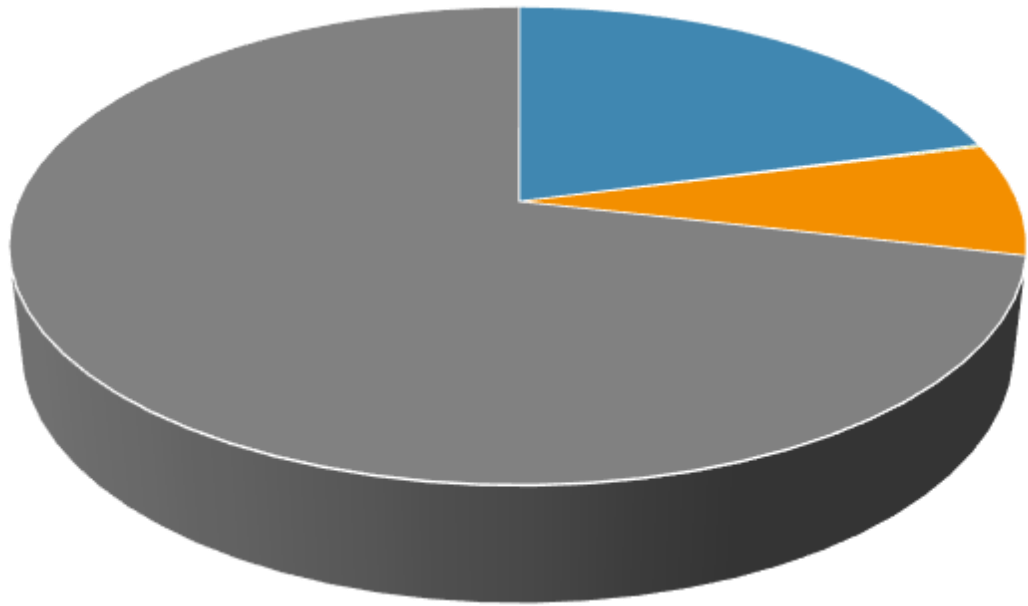
Laporan Perkhidmatan ICT – Mei 2018

Open Tickets:	3
Hold Tickets:	61
Closed Tickets:	124
Total Tickets:	188
Past Due Tickets:	49



Daripada keseluruhan laporan perkhidmatan *ICT* untuk bulan Mei 2018, (**status**) laporan perkhidmatan *ICT* **closed** adalah sebanyak 124 tiket (66%). Manakala **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 61 tiket (32%) dan **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 3 tiket (2%).

Help Topic



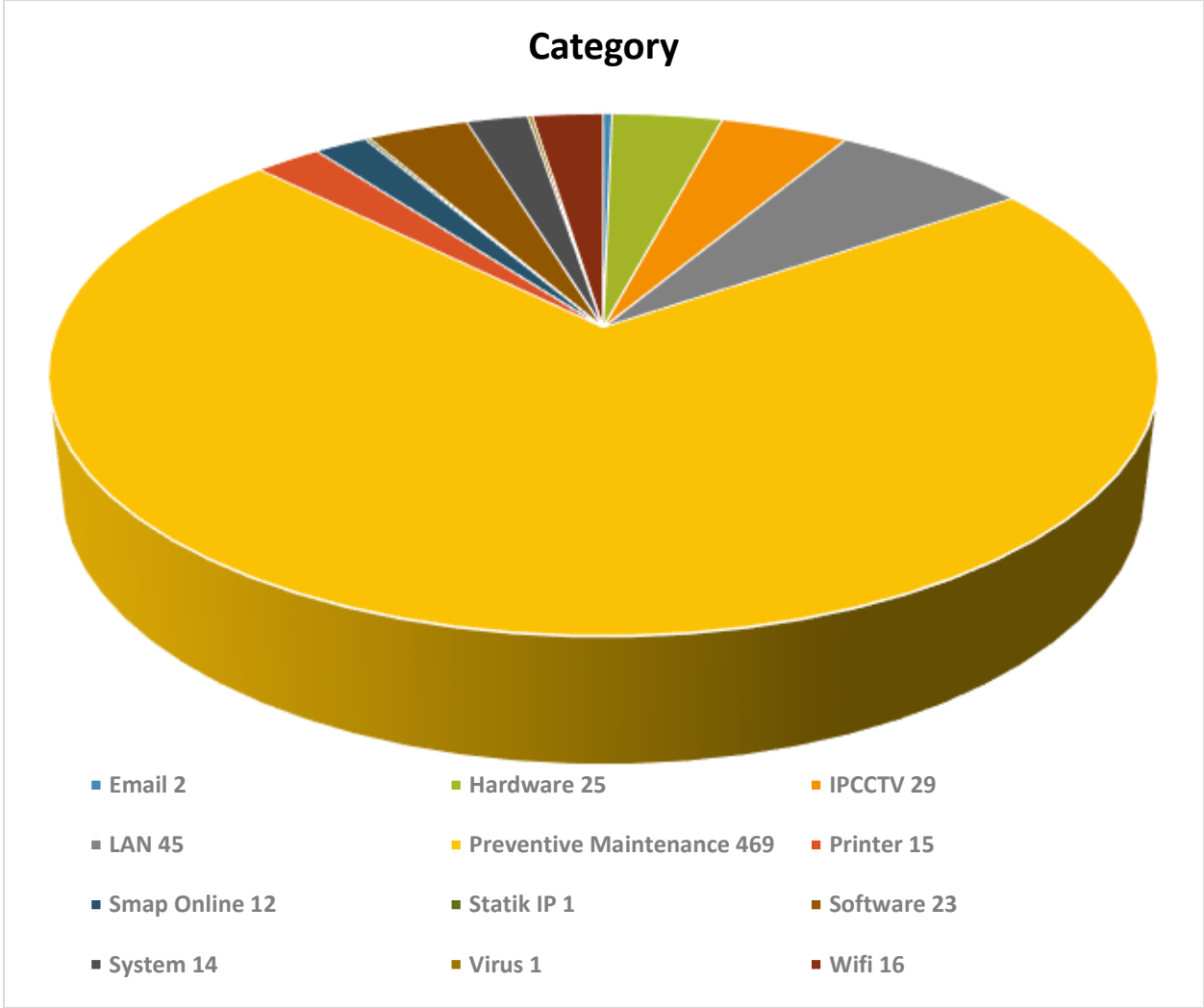
■ Incident 137

■ Network Management 1

■ Online Report 50

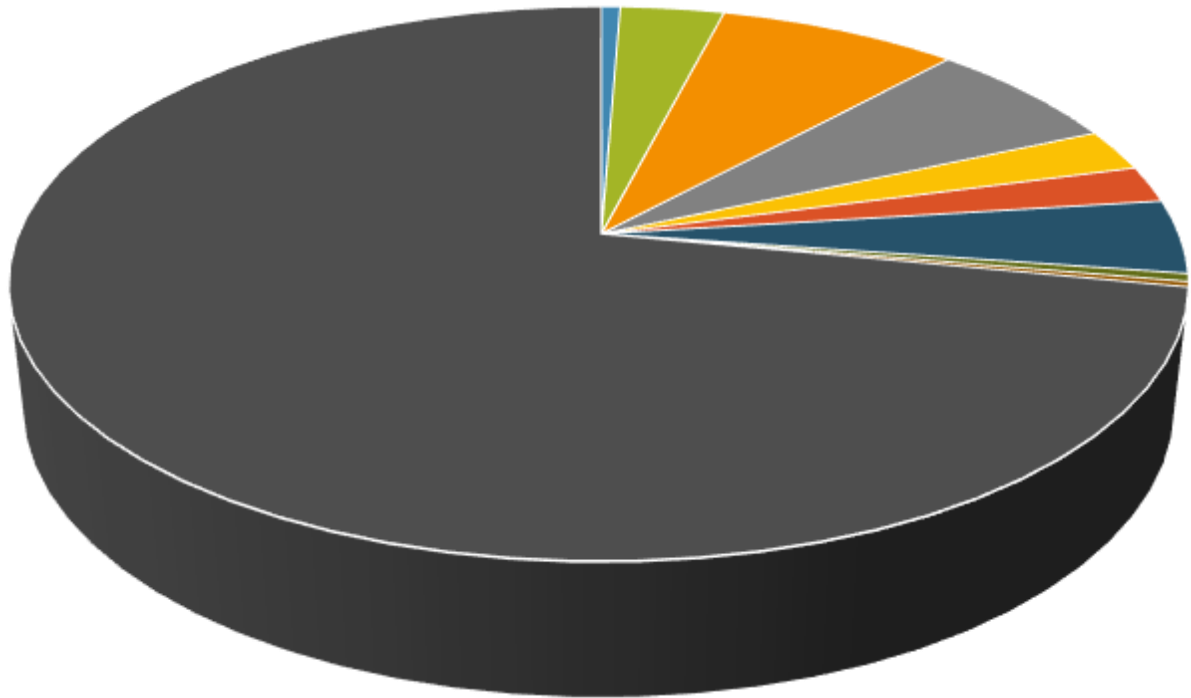
■ Preventive Maintenance 469

Jenis perkhidmatan ICT **Preventive Maintenance** adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 469 tiket (71%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Kedua tertinggi adalah **Incident** iaitu sebanyak 137 tiket (21%). Manakala jenis perkhidmatan ICT **Online Report** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 50 tiket (8%).



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori penyelenggaraan berkala (***Preventive maintenance***) iaitu 469 tiket (72%), diikuti dengan perkakasan (***LAN***) iaitu 45 tiket (7%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah ***IPCCTV*** iaitu 29 tiket (4%).

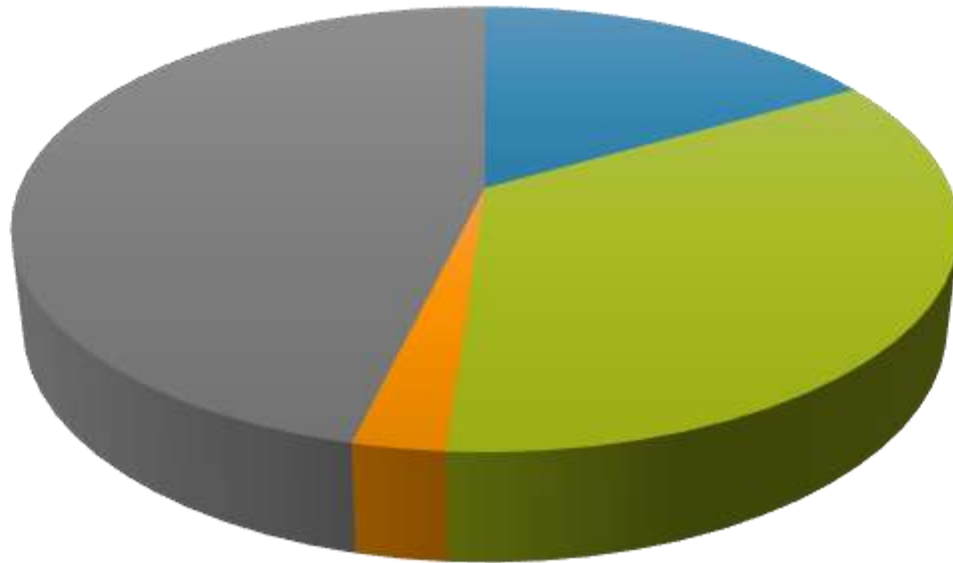
Division Act



- Haynik 4
- Helpdesk 22
- On Site Diagnose 51
- Rangkaian Lan 43
- Rangkaian Wlan 16
- Repairing 14
- Surveillance & Virtual App Infra 28
- Unit Fasiliti ICT Berpusat 3
- Unit Keselamatan IT & Pusat Data 2
- Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama 469

Unit (*Div. Act*) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama** iaitu sebanyak 469 tiket (72%), unit kedua tertinggi adalah **On Site Diagnose** iaitu 51 tiket (8%) . Manakala **Rangkaian LAN** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 43 tiket (7%)

User Satisfaction



■ Good 31 ■ Very Good 64 ■ Excellent 5 ■ Waiting User Feedback 86

Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) melalui perkhidmatan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Waiting user feedback** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 86 tiket (46%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Very Good** sebanyak 64 tiket (34%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Good** iaitu sebanyak 31 tiket (17%).