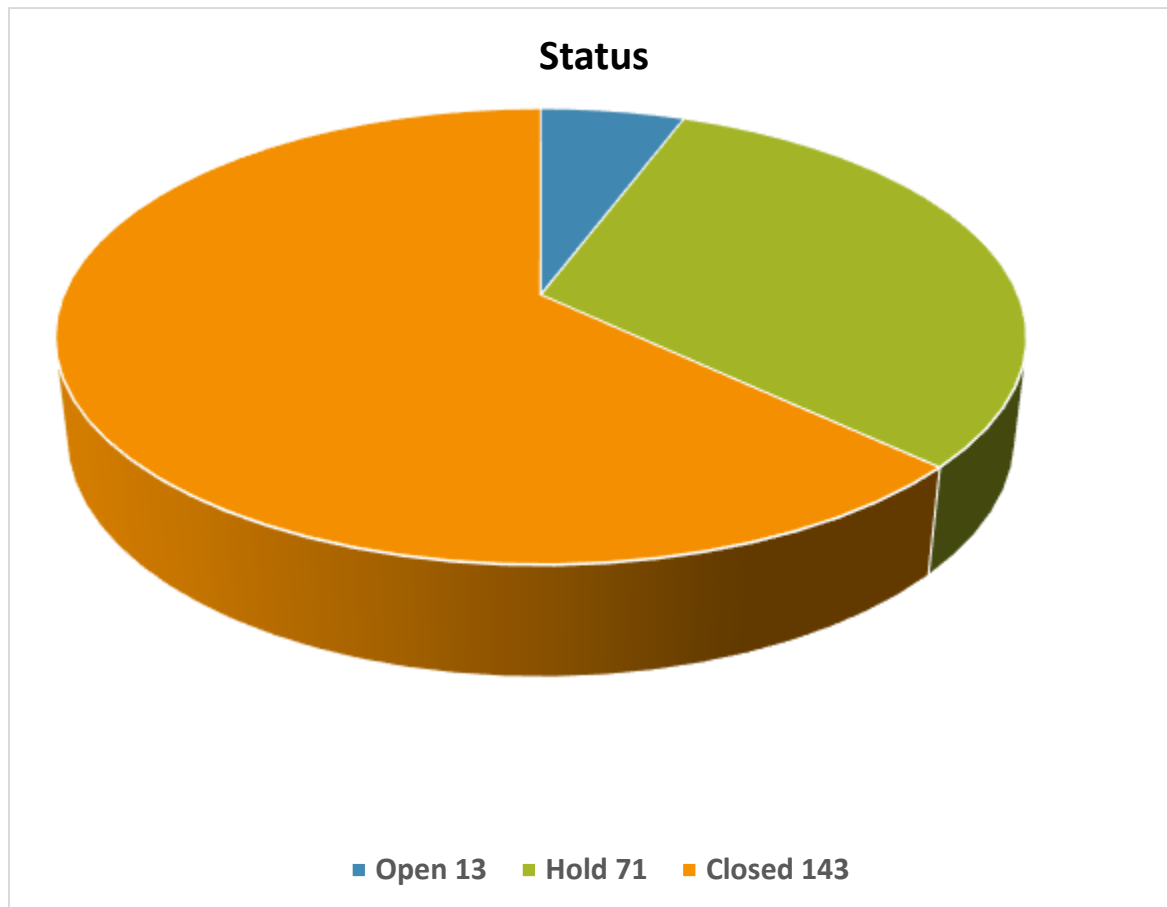


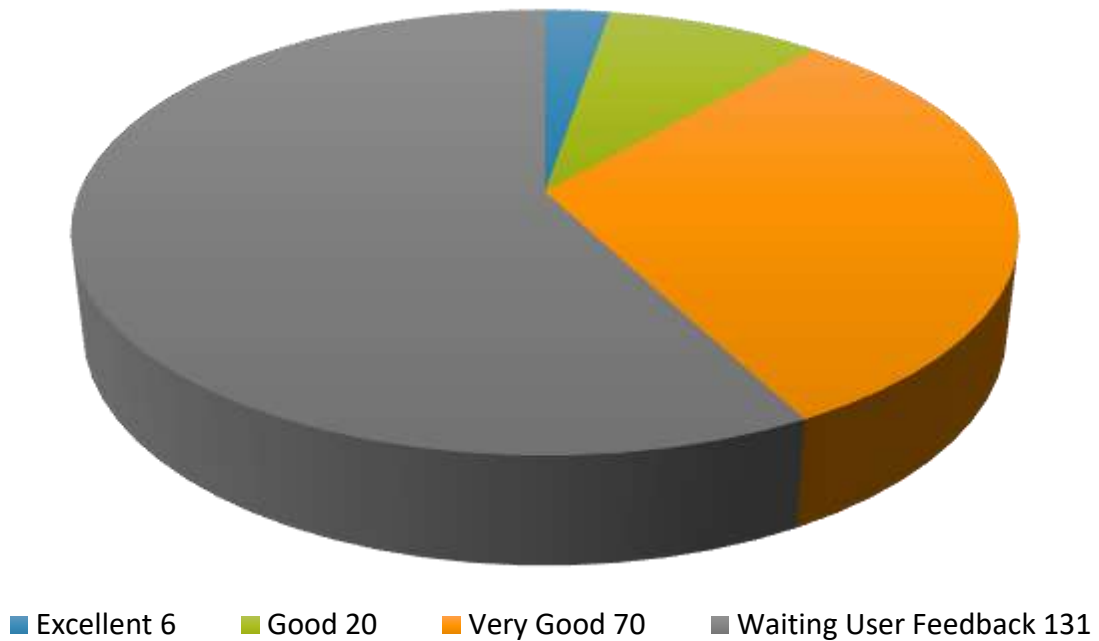
Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT – Ogos 2018

Open Tickets:	13
Hold Tickets:	71
Closed Tickets:	143
Total Tickets:	227
Past Due Tickets:	26

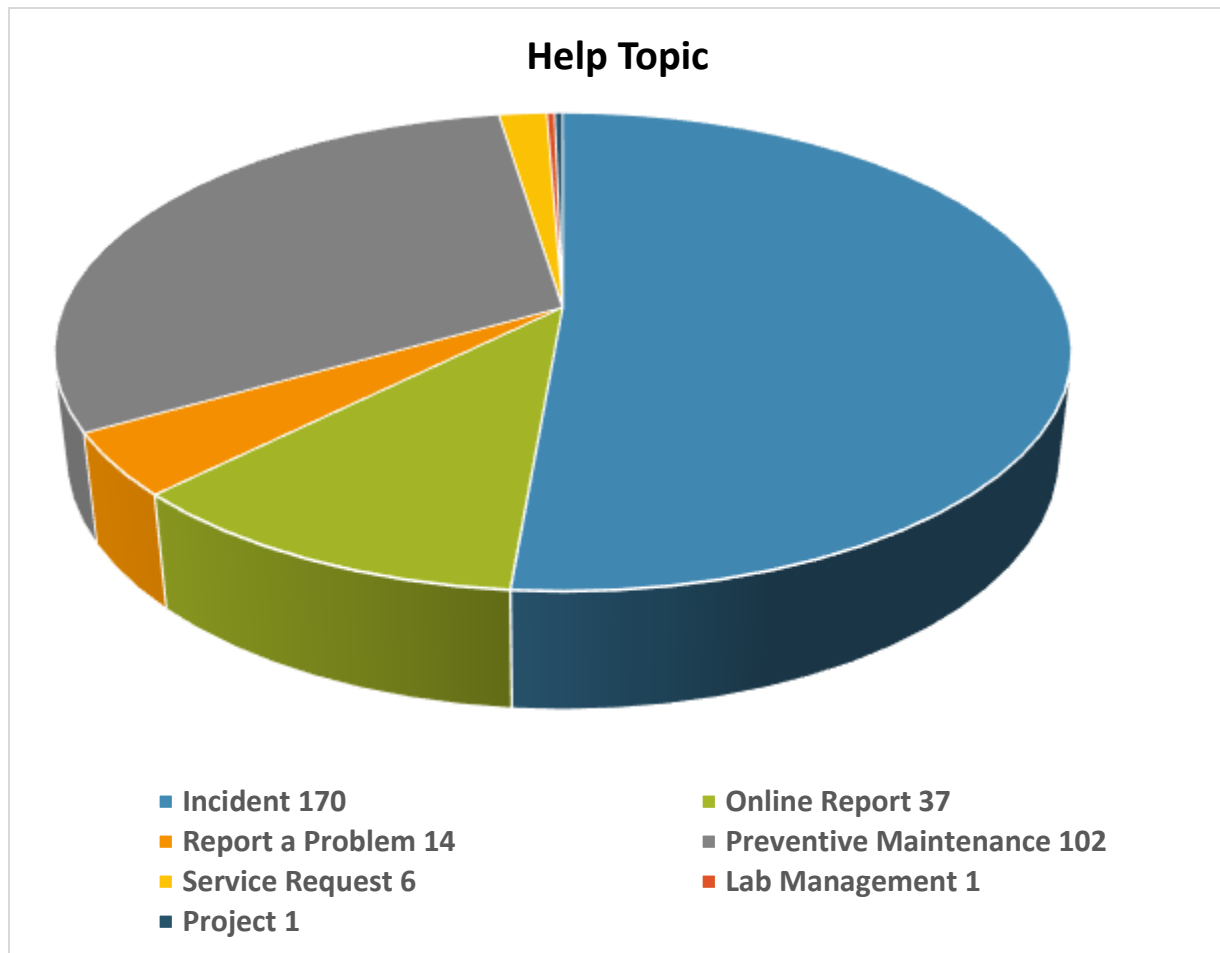


Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan Ogos 2018, **status** laporan perkhidmatan *ICT* **closed** adalah sebanyak 143 tiket (63%). Manakala **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 71 tiket (31%) dan **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 13 tiket (6 %).

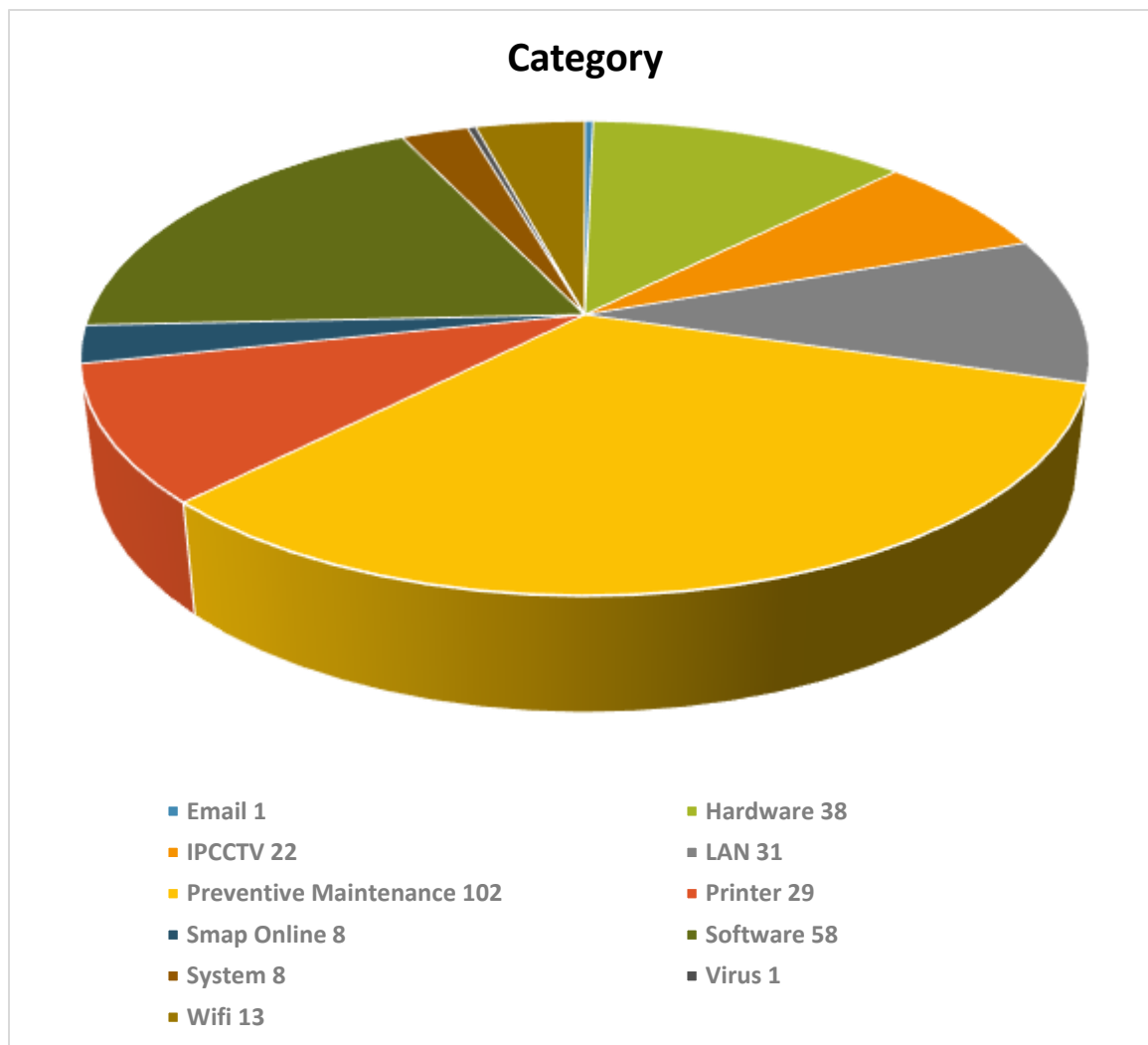
User Satisfaction



Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) bagi penyelesaian Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Waiting user feedback** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 131 tiket (58%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Very Good** sebanyak 70 tiket (31%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Good** iaitu sebanyak 20 tiket (9%).

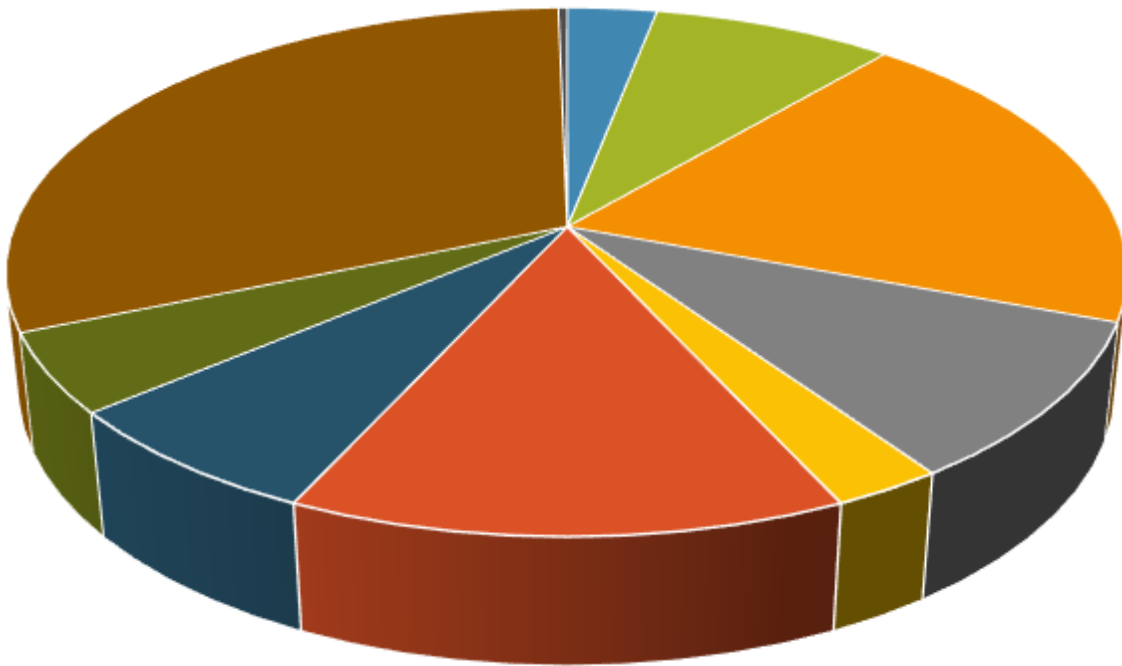


Jenis perkhidmatan ICT **Incident** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 170 tiket (51%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Kedua tertinggi adalah **Preventive maintenance** iaitu sebanyak 102 tiket (31%). Manakala jenis perkhidmatan ICT **Online Report** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 37 tiket (11%).



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori penyelenggaraan berkala (***Preventive maintenance***) iaitu 102 tiket (33%), diikuti dengan perisian (***Software***) iaitu 58 tiket (19%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah perkakasan (***Hardware***) iaitu 38 tiket (12%).

Division Act



- Haynik 10
- Helpdesk 27
- On Site Diagnose 64
- Rangkaian Lan 32
- Rangkaian Wlan 9
- Repairing 45
- Surveillance & Virtual App Infra 23
- Fasiliti ICT Berpusat 16
- Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama 102
- Keselamatan IT & Pusat Data 1

Unit (*Div. Act*) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama** iaitu sebanyak 102 tiket (31%), unit kedua tertinggi adalah **On Site Diagnose** iaitu 64 tiket (19%) . Manakala **Repairing** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 45 tiket (14%)