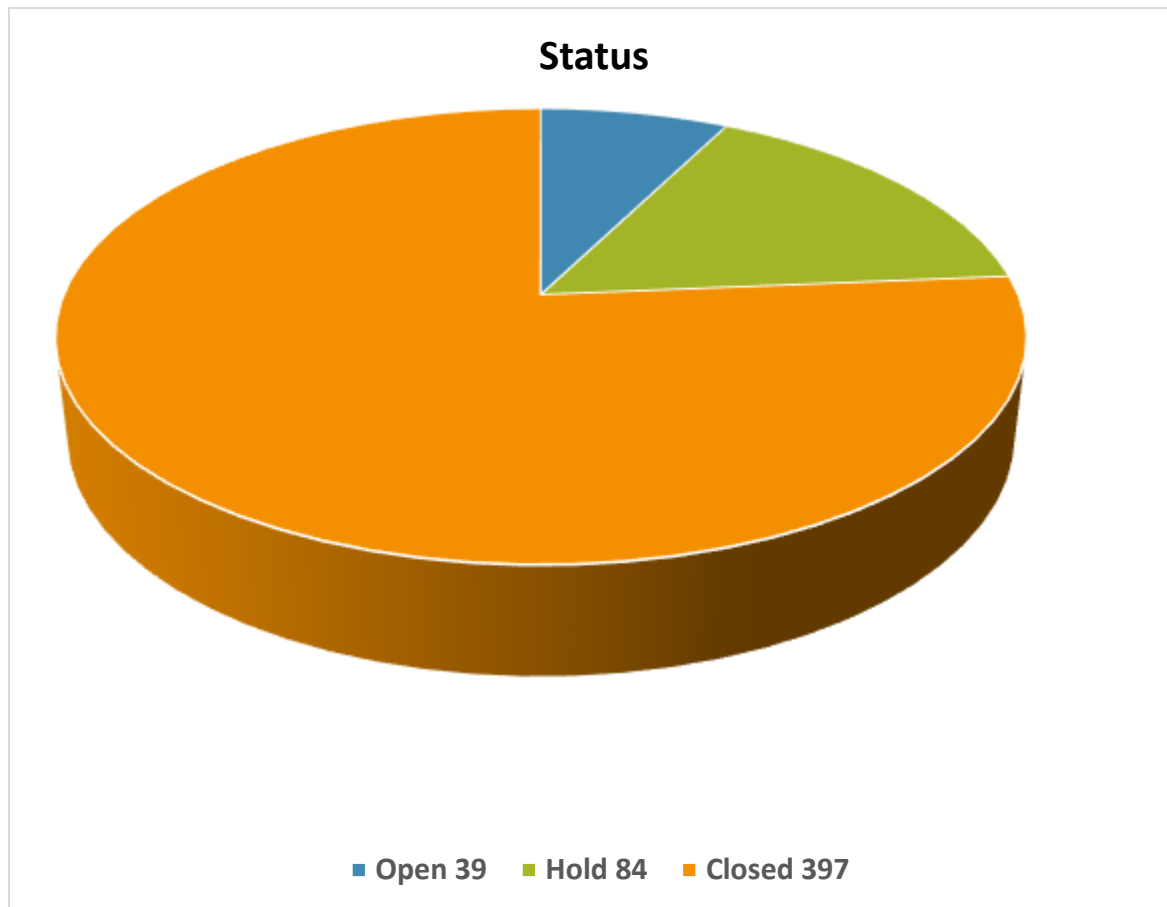


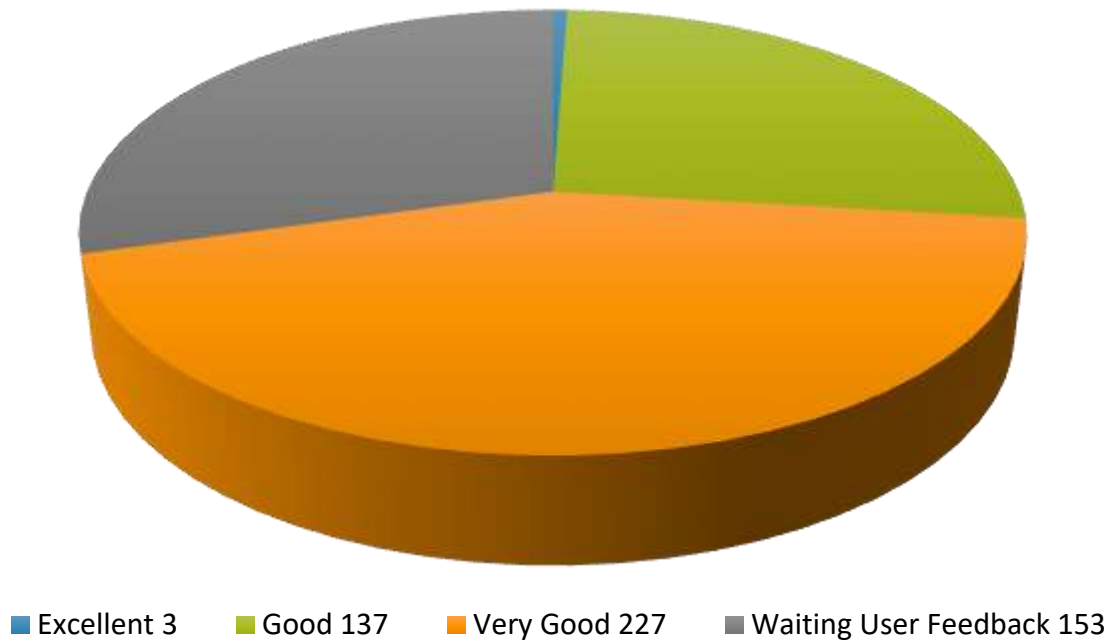
## Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT – September 2018

Open Tickets:	39
Hold Tickets:	84
Closed Tickets:	397
Total Tickets:	520
Past Due Tickets:	75



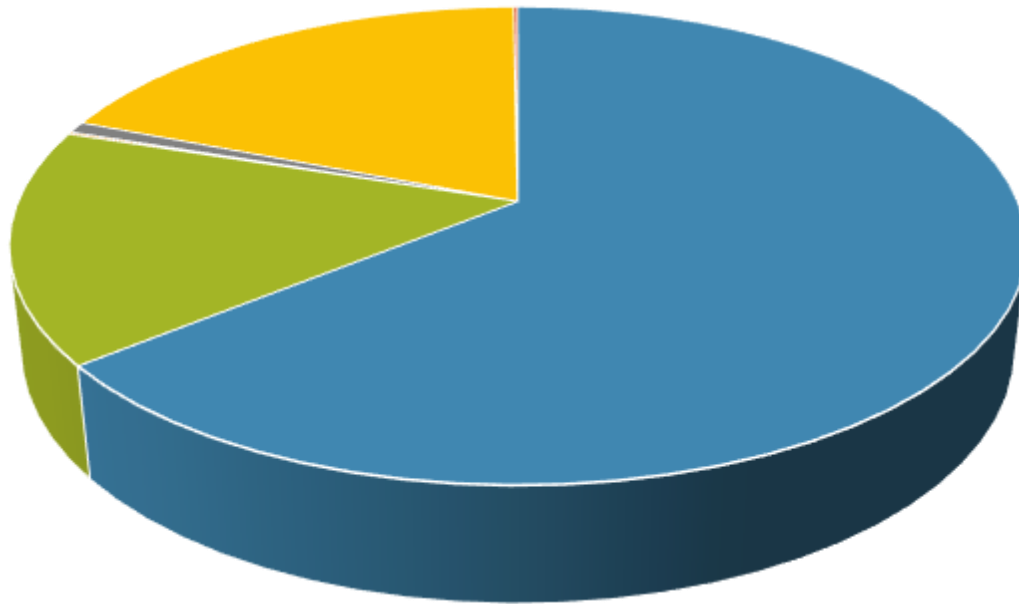
Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan September 2018, (**status**) laporan perkhidmatan *ICT* **closed** adalah sebanyak 397 tiket (76%). Manakala **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 84 tiket (16%) dan **status** laporan perkhidmatan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 39 tiket (8 %).

## User Satisfaction



Daripada segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Very Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 227 tiket (44%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Waiting User Feedback** sebanyak 153 tiket (29%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Good** iaitu sebanyak 137 tiket (26%).

## Help Topic



■ Incident 417

■ ICT Facilities Loan 1

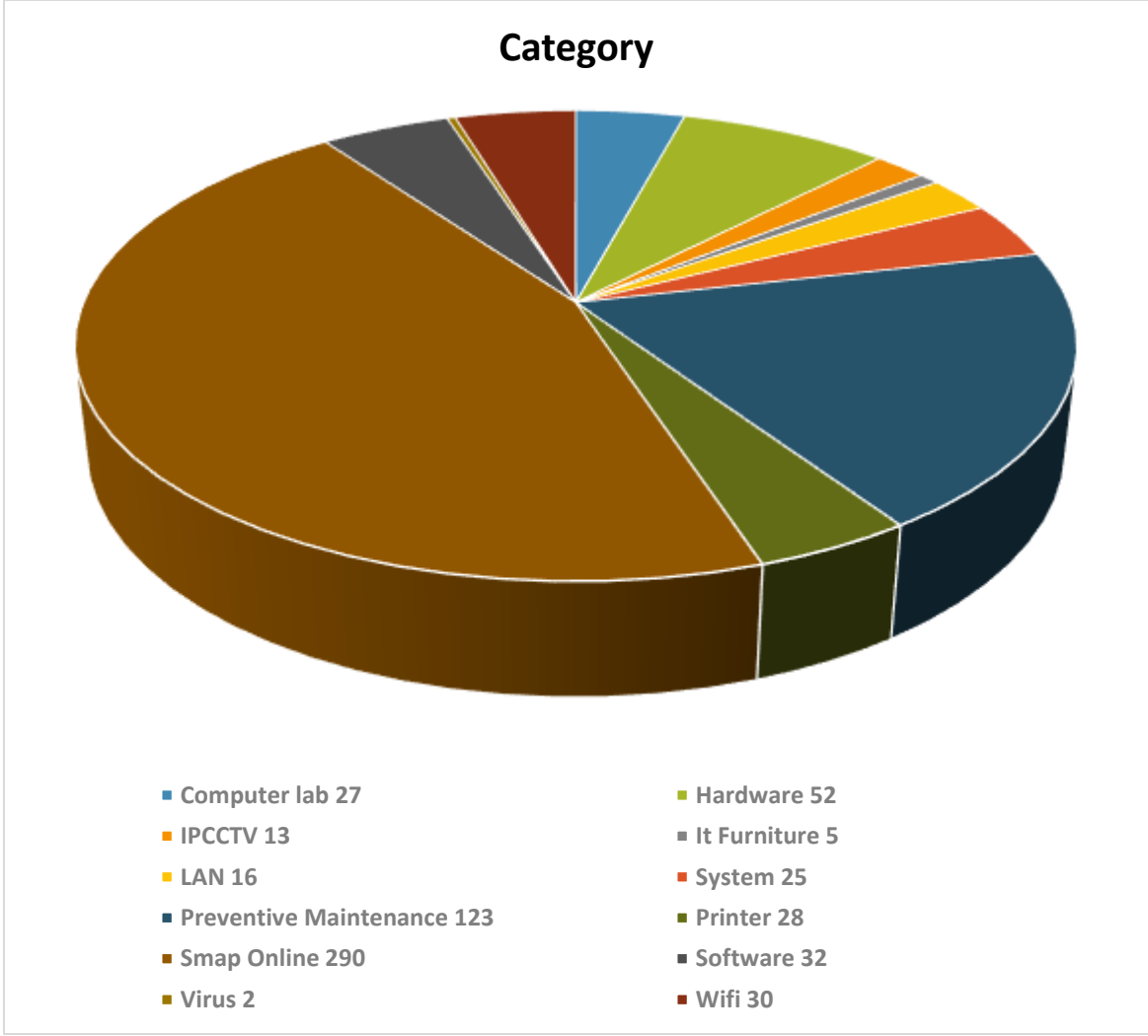
■ Preventive Maintenance 123

■ Online Report 103

■ ICT Facilities Loan 5

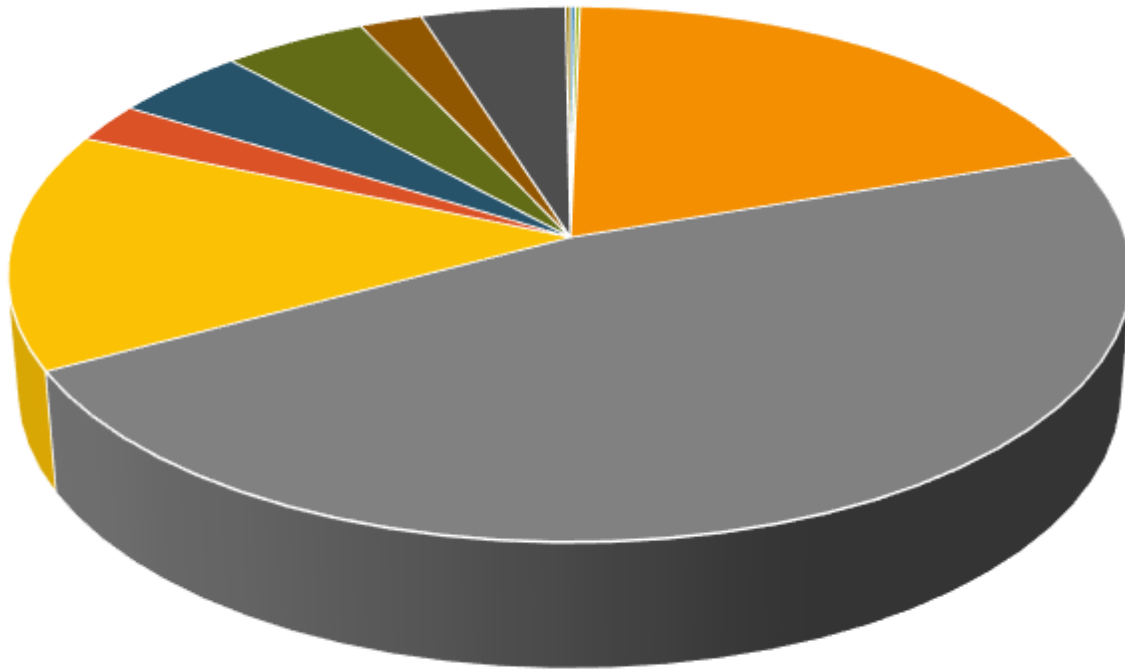
■ Project 1

Jenis perkhidmatan ICT **Incident** adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 417 tiket (64%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Kedua tertinggi adalah **Preventive maintenance** iaitu sebanyak 123 tiket (19%). Manakala jenis perkhidmatan ICT **Online Report** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 103 tiket (16%).



Bagi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori **(Smap Online)** iaitu 290 tiket (47%), diikuti dengan perisian **(Preventive Maintenance)** iaitu 123 tiket (20%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah perkakasan **(Hardware )** iaitu 52 tiket (8%).

## Division Act



- Baracho 1
- Haynik 123
- On Site Diagnose 91
- Rangkaian Wlan 28
- Surveillance & Virtual App Infra 13
- UPA 1
- Basenet 1
- Helpdesk 299
- Rangkaian Lan 15
- Repairing 30
- Fasiliti ICT Berpusat 30

Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Helpdesk** iaitu sebanyak 299 tiket (47%), unit kedua tertinggi adalah **Haynik** iaitu 123 tiket (19%) . Manakala **On site Diagnos** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 91 tiket (14%)