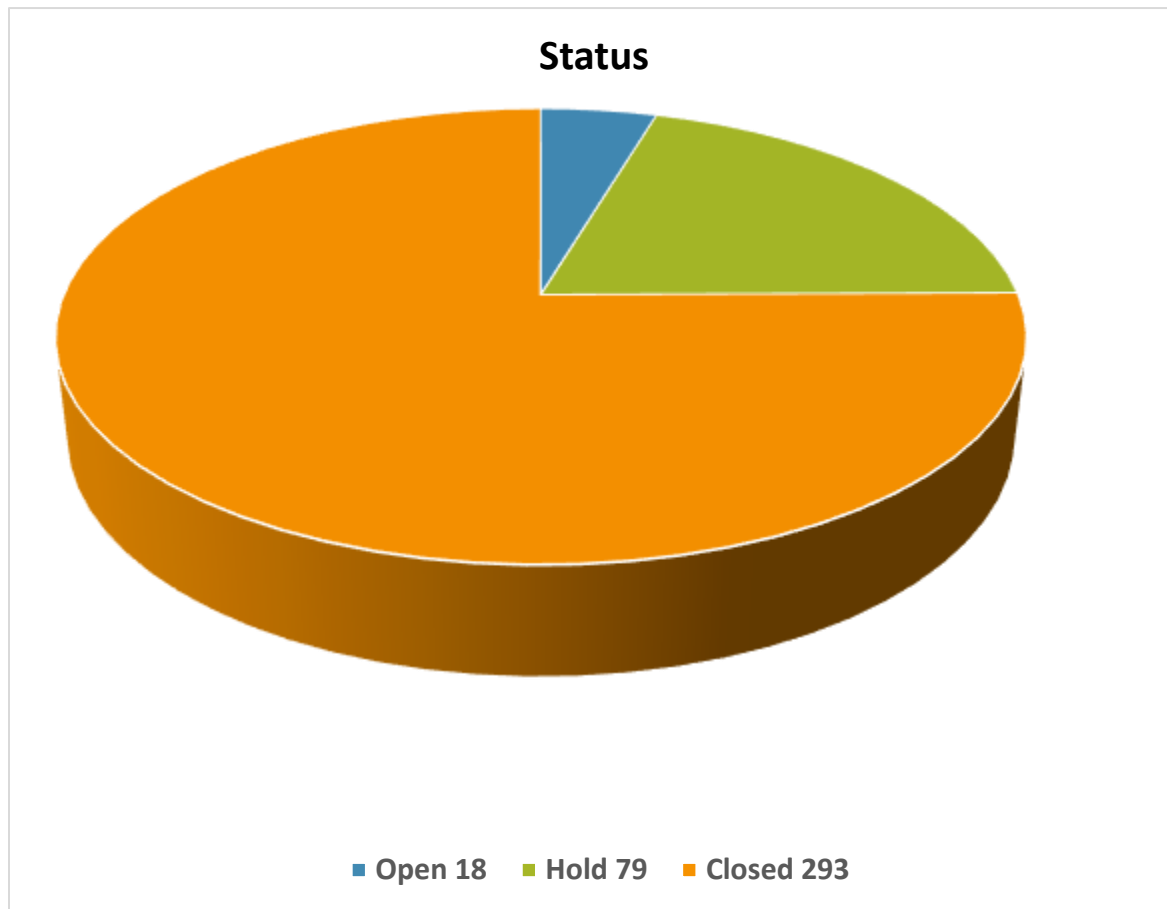


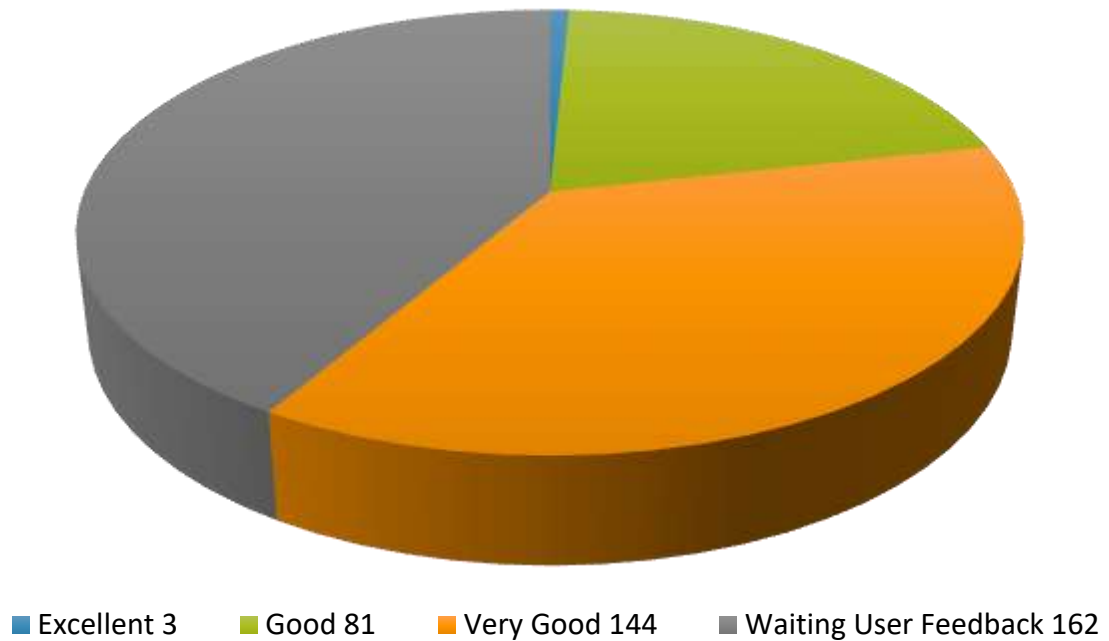
Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT – Oktober 2018

| | |
|-------------------|-----|
| Open Tickets: | 18 |
| Hold Tickets: | 79 |
| Closed Tickets: | 293 |
| Total Tickets: | 390 |
| Past Due Tickets: | 61 |

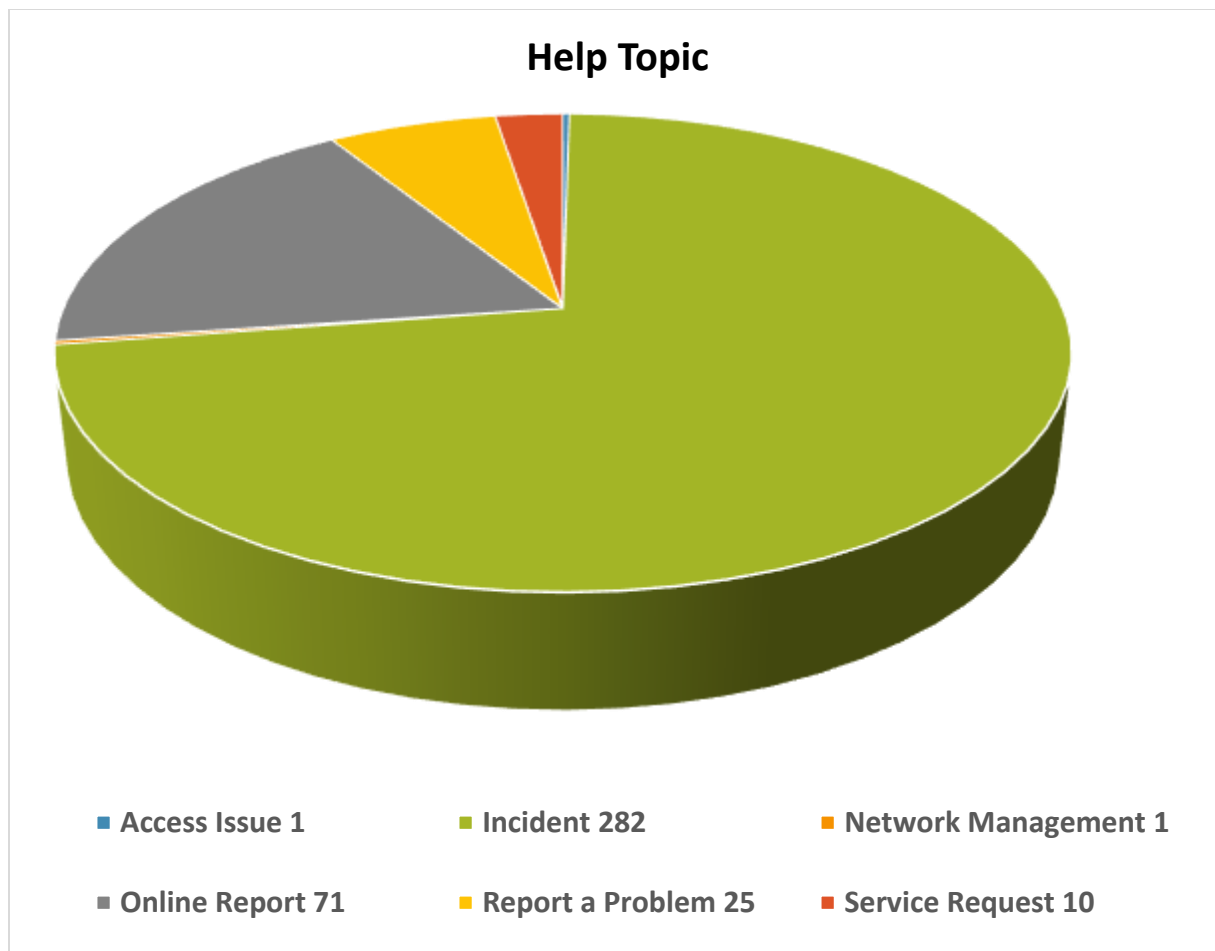


Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan Oktober 2018, (**status**) laporan Aduan *ICT* **closed** adalah sebanyak 293 tiket (75%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 79 tiket (20%) dan **status** laporan Aduan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 18 tiket (5 %).

User Satisfaction

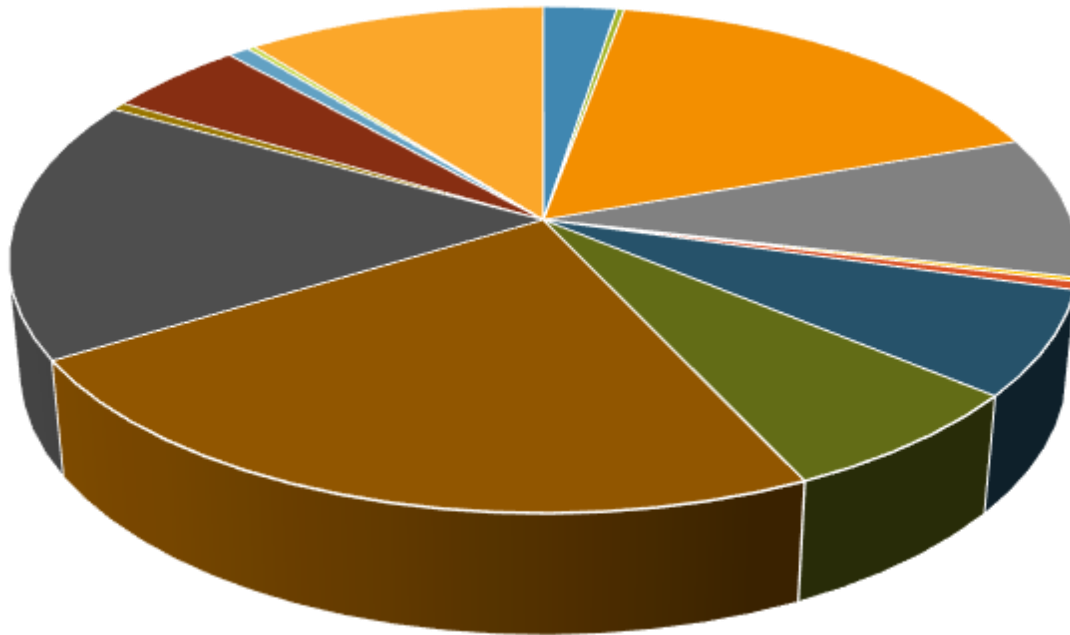


Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Waiting User Feedback** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 162 tiket (42%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Very Good** sebanyak 142 tiket (37%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Good** iaitu sebanyak 81 tiket (21%).



Jenis perkhidmatan ICT **Incident** adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 282 tiket (72%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Kedua tertinggi adalah **Online Report** iaitu sebanyak 71 tiket (18%). Manakala jenis perkhidmatan ICT **Report a Problem** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 25 tiket (6%).

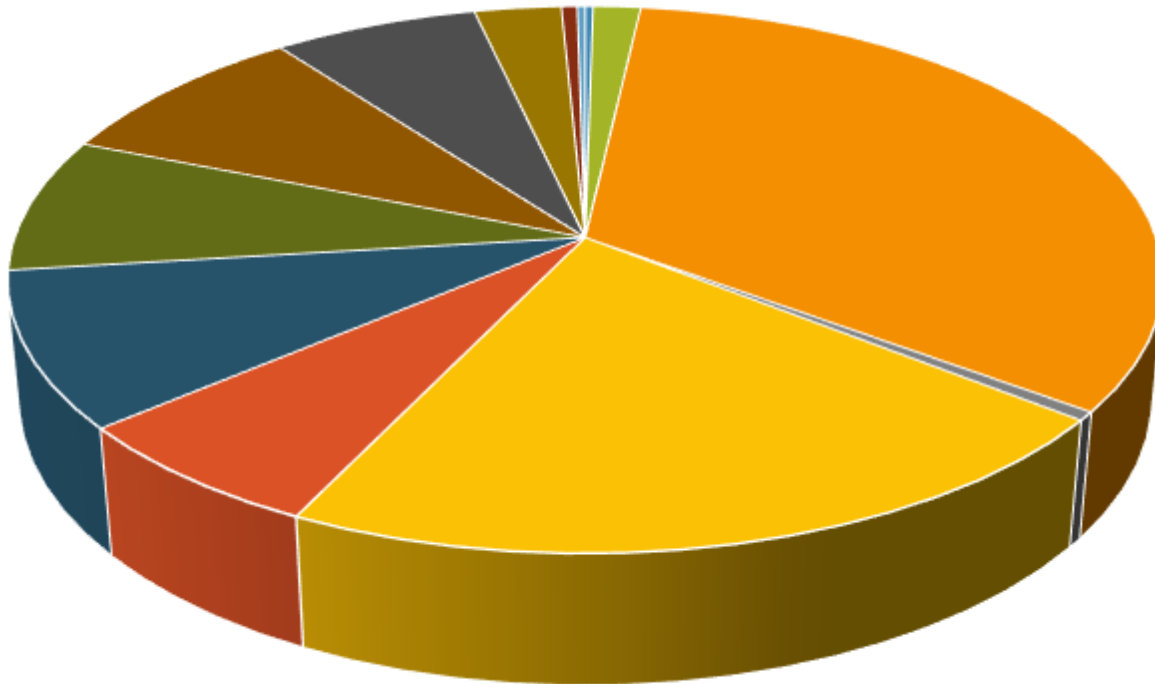
Category



- Email 10
- Hack & Spam 1
- Hardware 65
- IPCCTV 35
- It Furniture 1
- IT Security 2
- LAN 26
- Printer 27
- Smap Online 90
- Software 65
- Statik IP 2
- System 19
- tcis 3
- Virus 1
- Wifi 41

Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori **Smap Online** iaitu 90 tiket (23%), diikuti dengan **Hardware & Software** iaitu 65 tiket (17%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **Wifi** iaitu 41 tiket (11%).

Division Act



- Basenet 1
- Haynik 6
- Helpdesk 130
- JHO Marketing 2
- On Site Diagnose 84
- Rangkaian Lan 26
- Rangkaian Wlan 36
- Repairing 31
- Surveillance & Virtual App Infra 34
- Fasiliti ICT Berpusat 26
- Keselamatan IT & Pusat Data 11
- Acs Smart Card 2
- UPA 1

Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Helpdesk** iaitu sebanyak 130 tiket (33%), unit kedua tertinggi adalah **On Site Diagnos** iaitu 84 tiket (22%) . Manakala **Rangkaian WLAN** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 36 tiket (9%)