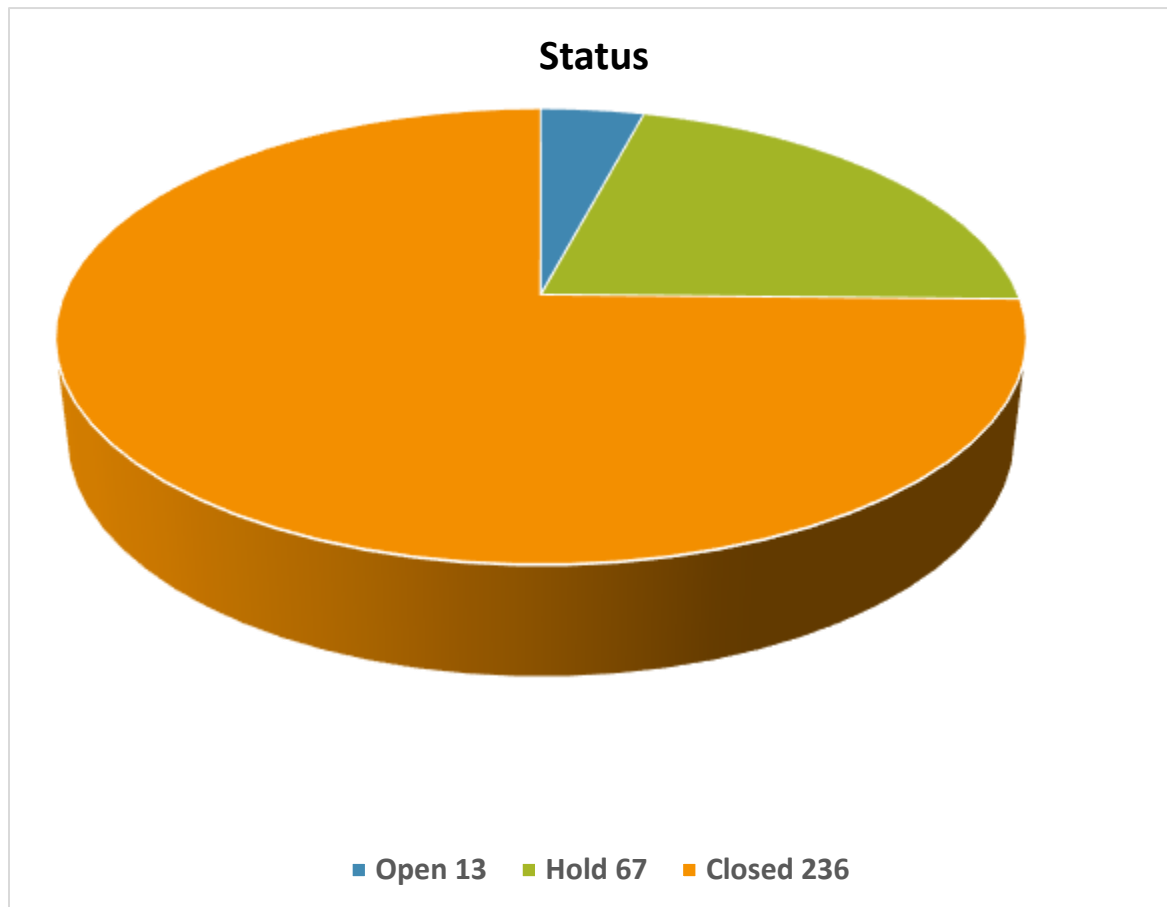


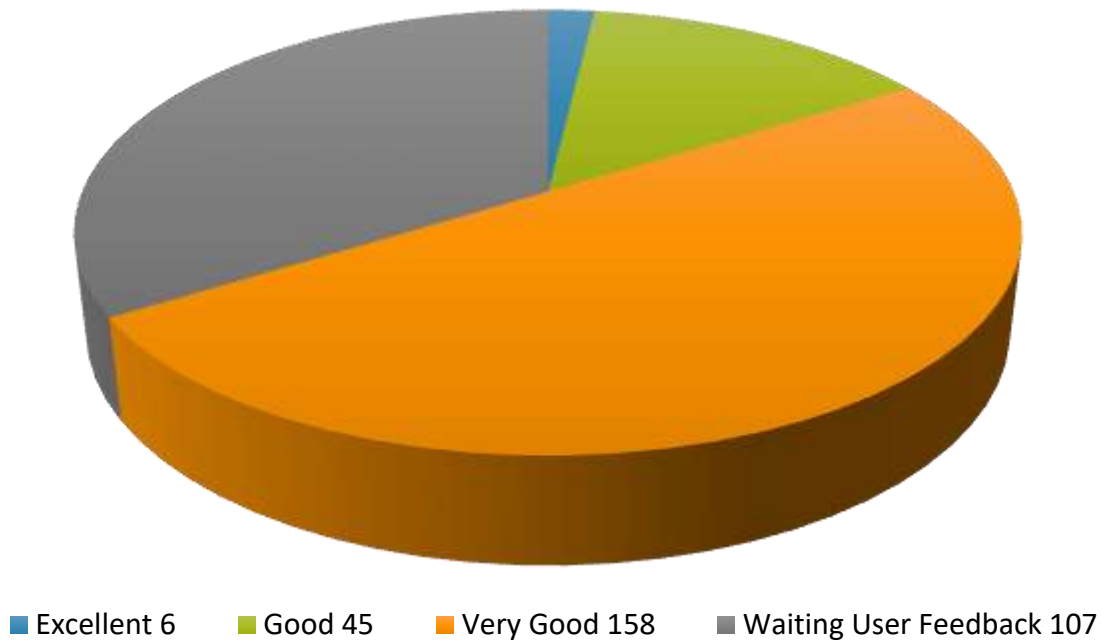
Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT – Januari 2019

Open Tickets:	13
Hold Tickets:	67
Closed Tickets:	236
Total Tickets:	316
Past Due Tickets:	61



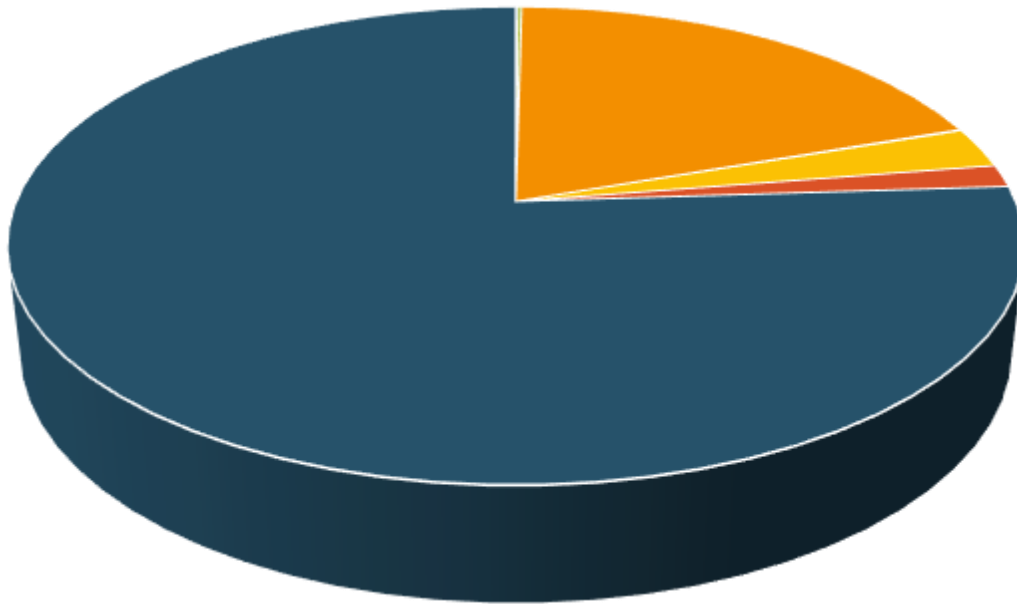
Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan Januari 2019, (**status**) laporan Aduan *ICT* **closed** adalah sebanyak 236 tiket (75%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 67 tiket (21%) dan **status** laporan Aduan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 13 tiket (4 %).

User Satisfaction



Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Very Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 158 tiket (50%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Waiting User Feedback** sebanyak 107 tiket (34%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Good** iaitu sebanyak 45 tiket (14%).

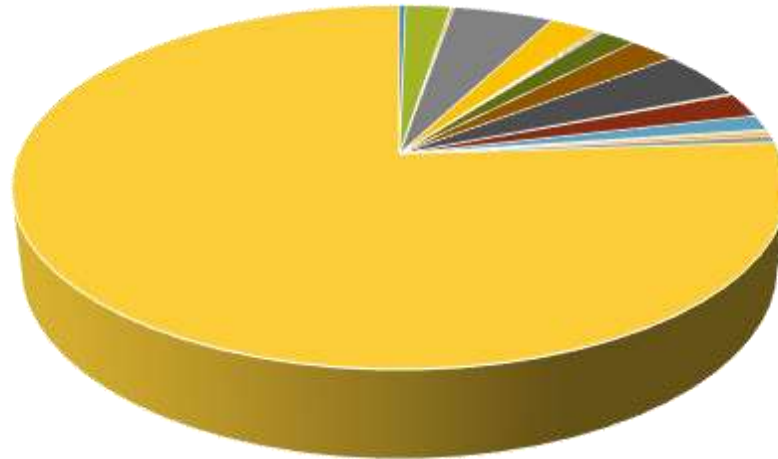
Help Topic



- Access Issue 1
- Incident 256
- Report a Problem 36
- Preventive Maintenance 1003
- General Inquiry 2
- IT Facilities Loan 1
- Service Request 20

Jenis perkhidmatan ICT **Preventive Maintenance** adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 1003 tiket (76%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Kedua tertinggi adalah **Incident** iaitu sebanyak 256 tiket (19%). Manakala jenis perkhidmatan ICT **Report a Problem** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 36 tiket (3%).

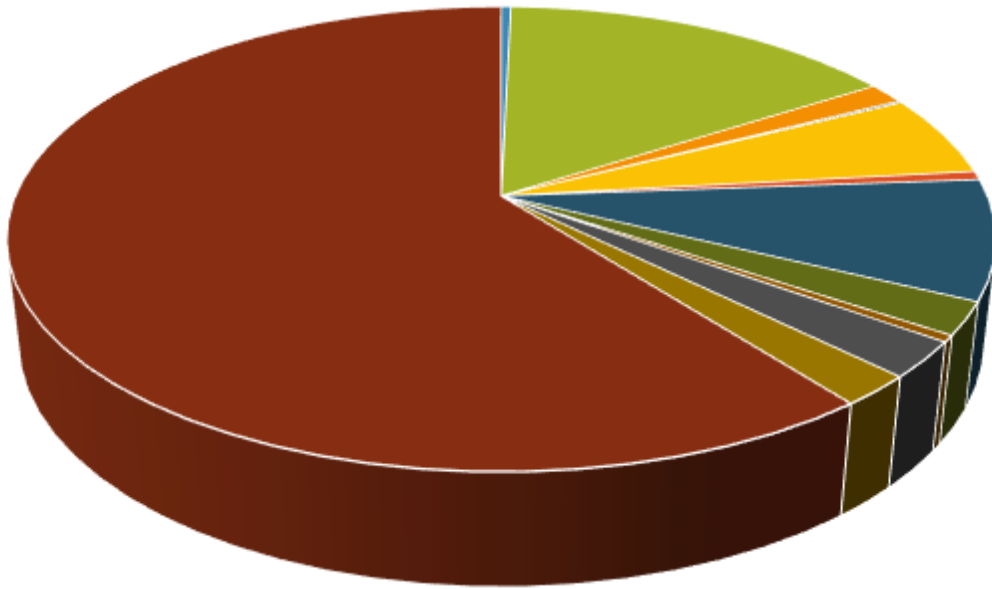
Category



- | | |
|-----------------------------|-----------------|
| Smartcard 4 | Computer Lab 30 |
| Email 2 | Hardware 66 |
| IPCCTV 32 | IT Security 2 |
| TCIS 2 | LAN 24 |
| Printer 31 | Smap Online 58 |
| Server 2 | Software 29 |
| System 18 | Static IP 3 |
| Virus 5 | Wifi 8 |
| Preventive Maintenance 1003 | |

Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori **Preventive maintenance** iaitu 1003 tiket (76%), diikuti dengan **Hardware** iaitu 66 tiket (5%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **Smap Online** iaitu 58 tiket (4%).

Division Act



- ACSSmartcard 5
- Basenet 206
- Fasiliti ICT Berpusat 19
- Haynic 2
- Helpdesk 75
- Keselamatan IT & Pusat Data 8
- On Site Diagnose 110
- Rangkaian Lan 30
- Rangkaian Wlan 6
- Repairing 33
- Surveillance & Virtual App Infra 28
- Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama 800

Unit (*Div. Act*) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama** iaitu sebanyak 800 tiket (61%), unit kedua tertinggi adalah **Basenet** iaitu 206 tiket (16%) . Manakala **On Site Diagnose** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 110 tiket (8%)