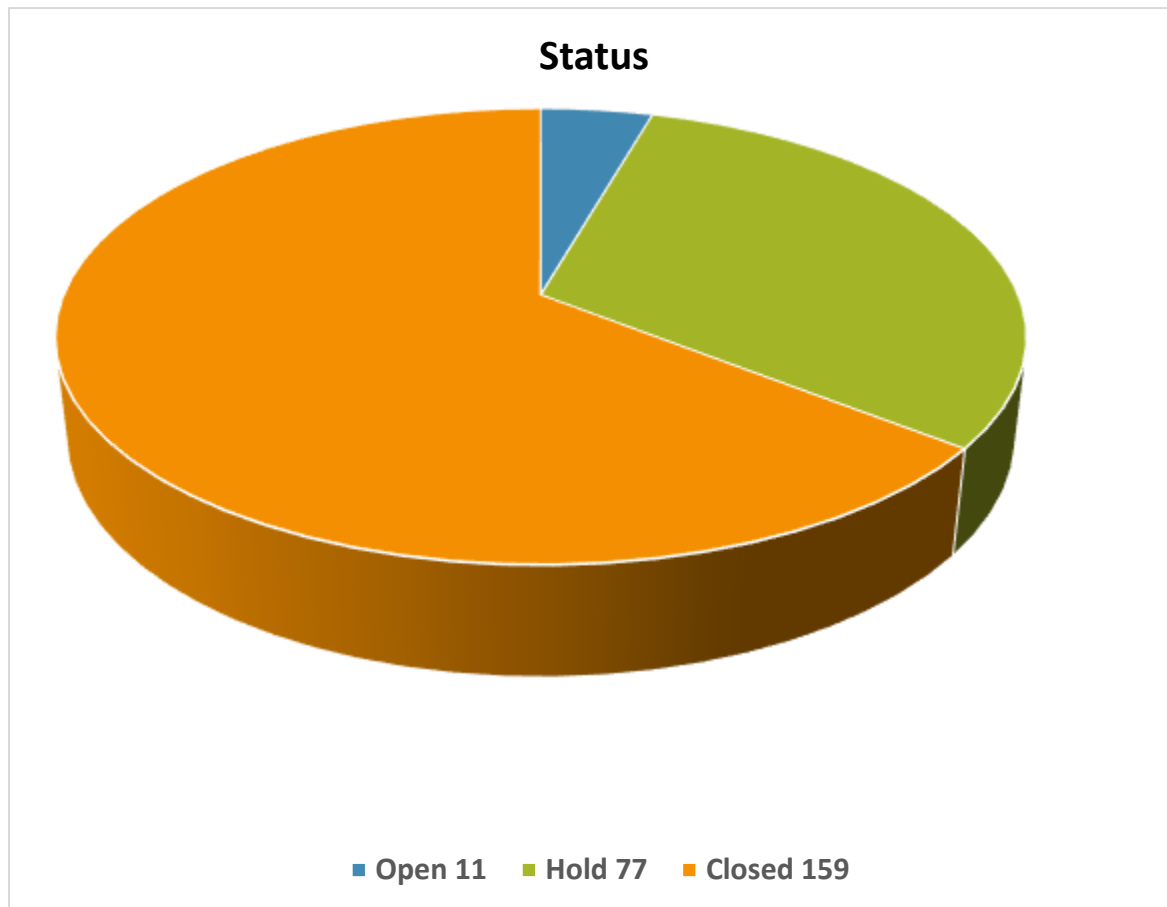


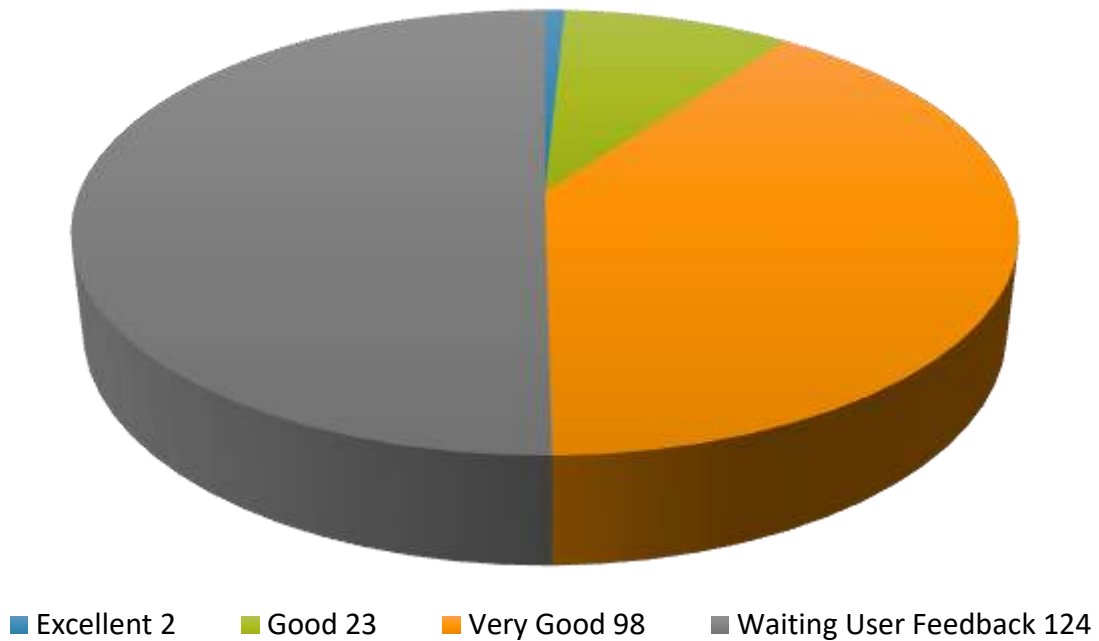
## Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT – Februari 2019

Open Tickets:	11
Hold Tickets:	77
Closed Tickets:	159
Total Tickets:	247
Past Due Tickets:	81



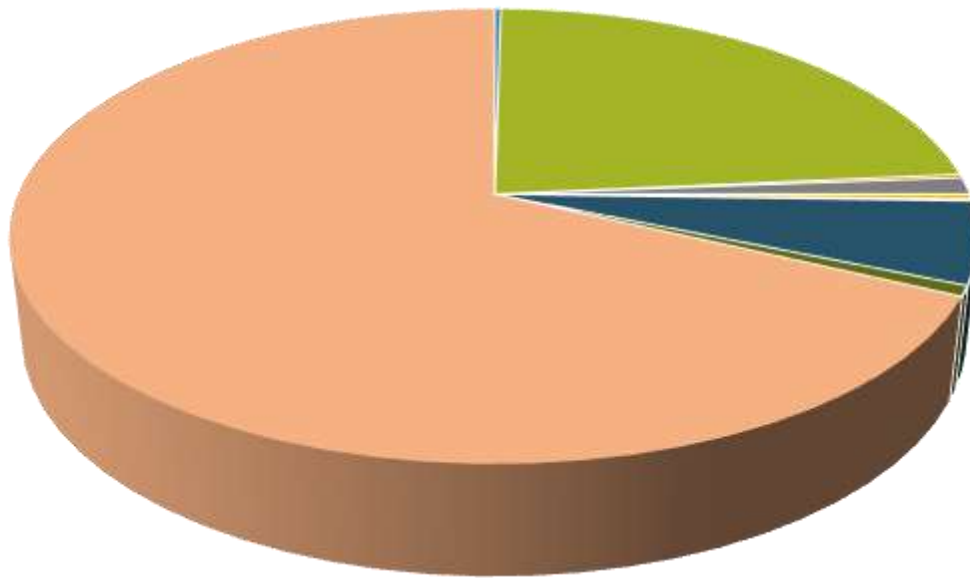
Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan Februari 2019, (**status**) laporan Aduan *ICT* **closed** adalah sebanyak 159 tiket (64%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 77 tiket (31%) dan **status** laporan Aduan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 11 tiket (4 %).

## User Satisfaction



Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Waiting User Feedback** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 124 tiket (50%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Very Good** sebanyak 98 tiket (40%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Good** iaitu sebanyak 23 tiket (9%).

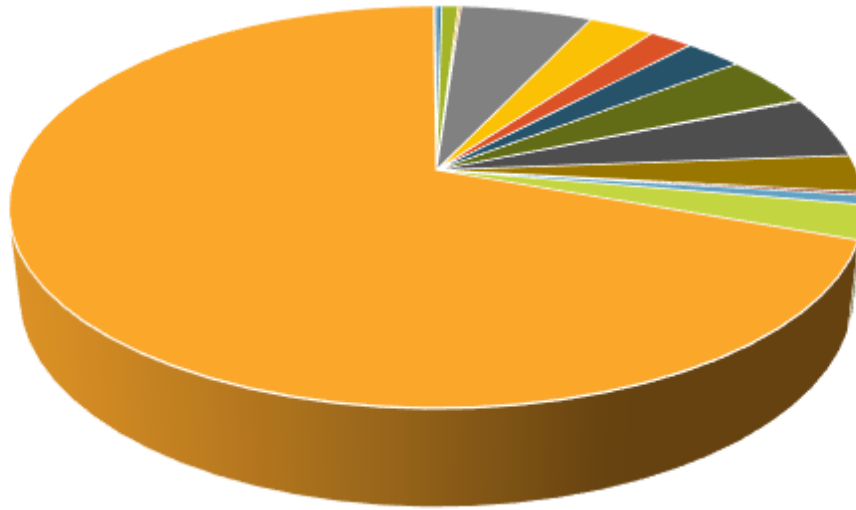
## Help Topic



- Access Issue 2
- IT Facilities Loan 2
- Network Management 3
- Report a Problem 48
- Preventive Maintenance 560
- Incident 192
- IT Facilities Request 10
- project 1
- Service Request 6

Jenis perkhidmatan ICT **Preventive Maintenance** adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 560 tiket (68%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Kedua tertinggi adalah **Incident** iaitu sebanyak 192 tiket (23%). Manakala jenis perkhidmatan ICT **Report a Problem** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 48 tiket (6%).

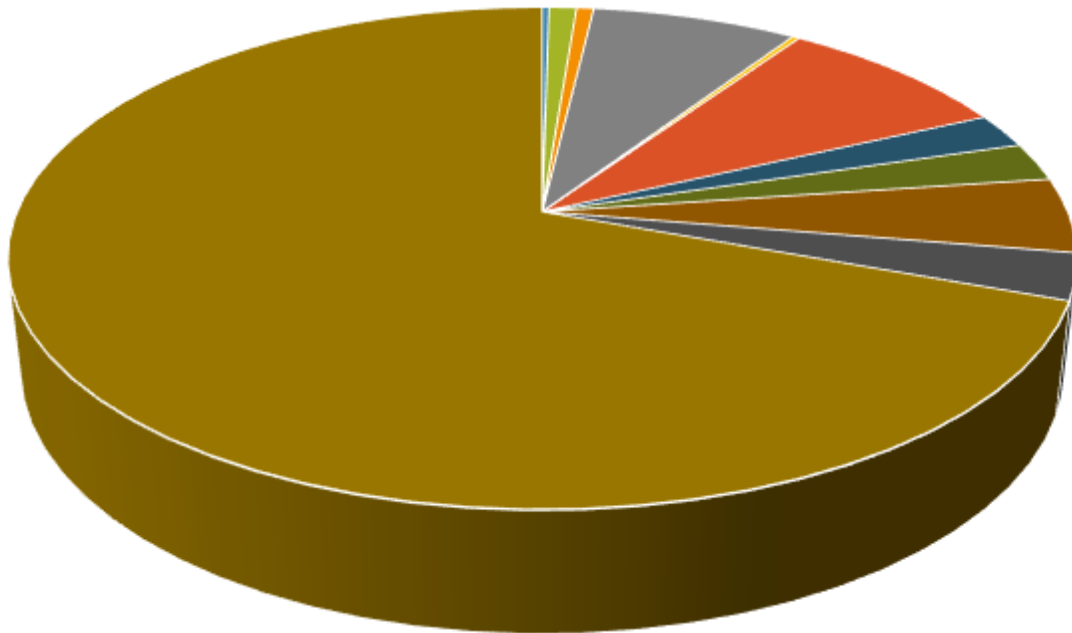
### Category



Smartcard 2	Computer Lab 6	Email 1
Hardware 48	IPCCTV 24	LAN 16
Printer 21	Smap Online 33	Server 1
Software 40	System 24	Static IP 2
Virus 6	Wifi 22	Preventive Maintenance 560
web 1		

Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori **Preventive maintenance** iaitu 560 tiket (69%), diikuti dengan **Hardware** iaitu 48 tiket (6%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **Software** iaitu 40 tiket (5%).

## Division Act



- ACSSmartcard 2
- Basenet 8
- Fasiliti ICT Berpusat 5
- Helpdesk 60
- Keselamatan IT & Pusat Data 2
- On Site Diagnose 69
- Rangkaian Lan 18
- Rangkaian Wlan 20
- Repairing 39
- Surveillance & Virtual App Infra 24
- Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama 560

Unit (*Div. Act*) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama** iaitu sebanyak 560 tiket (69%), unit kedua tertinggi adalah **Onsite Diagnose** iaitu 69 tiket (9%) . Manakala **Helpdesk** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 60 tiket (7%)