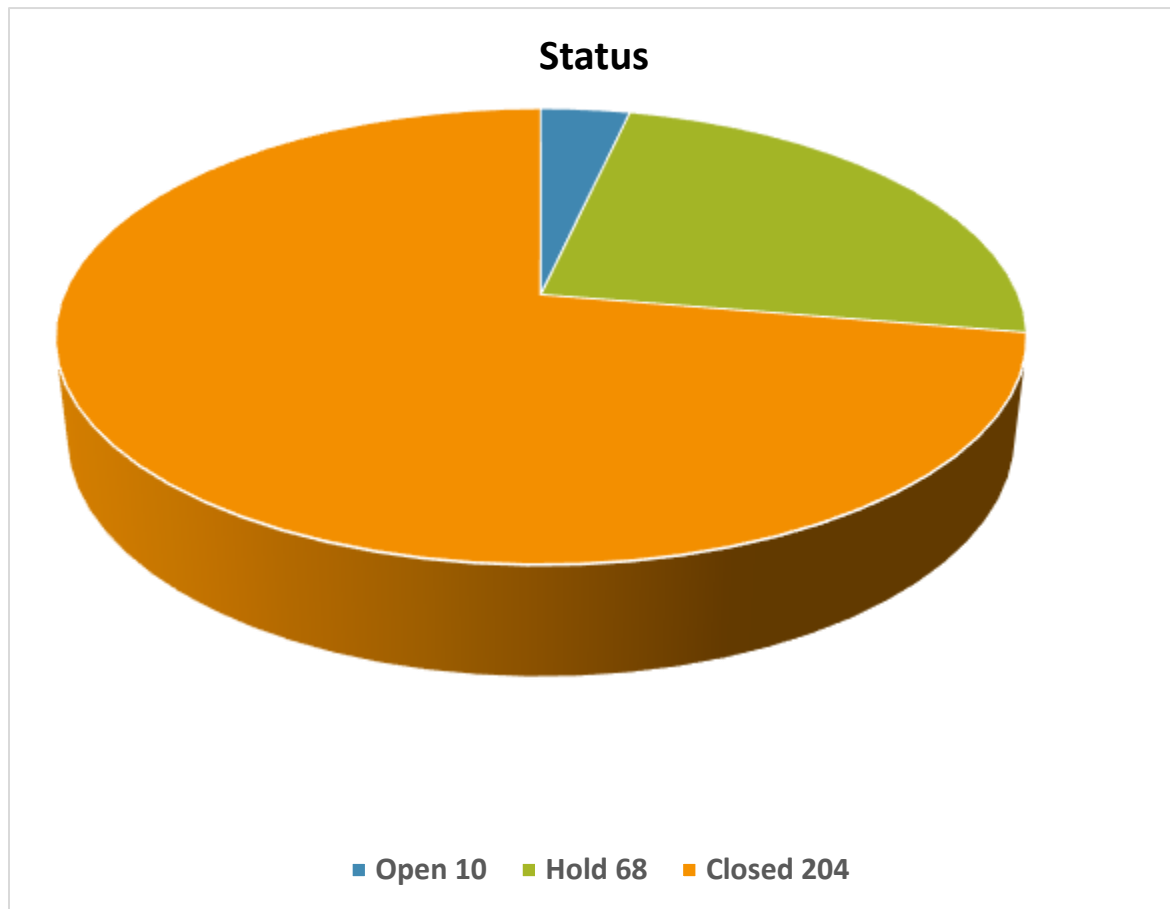


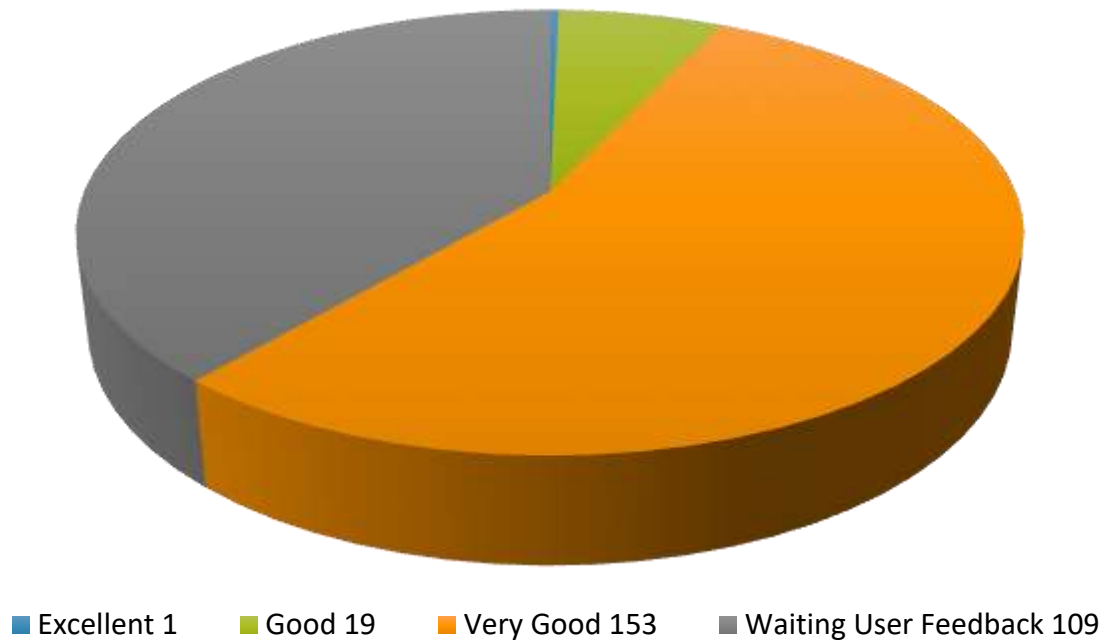
Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT – Mac 2019

Open Tickets:	10
Hold Tickets:	68
Closed Tickets:	204
Total Tickets:	282
Past Due Tickets:	51



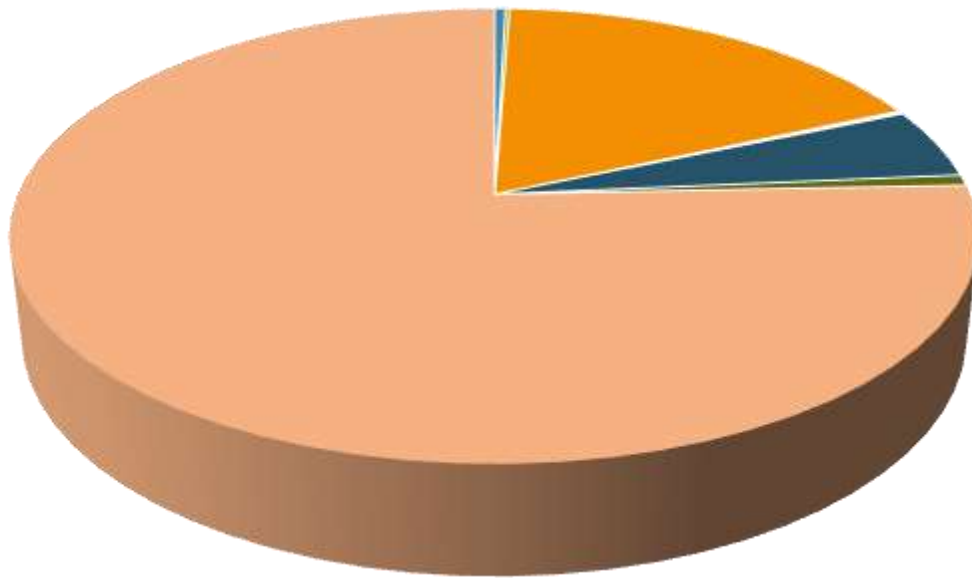
Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan Mac 2019, (**status**) laporan Aduan *ICT* **closed** adalah sebanyak 204 tiket (72%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 68 tiket (24%) dan **status** laporan Aduan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 10 tiket (4 %).

User Satisfaction



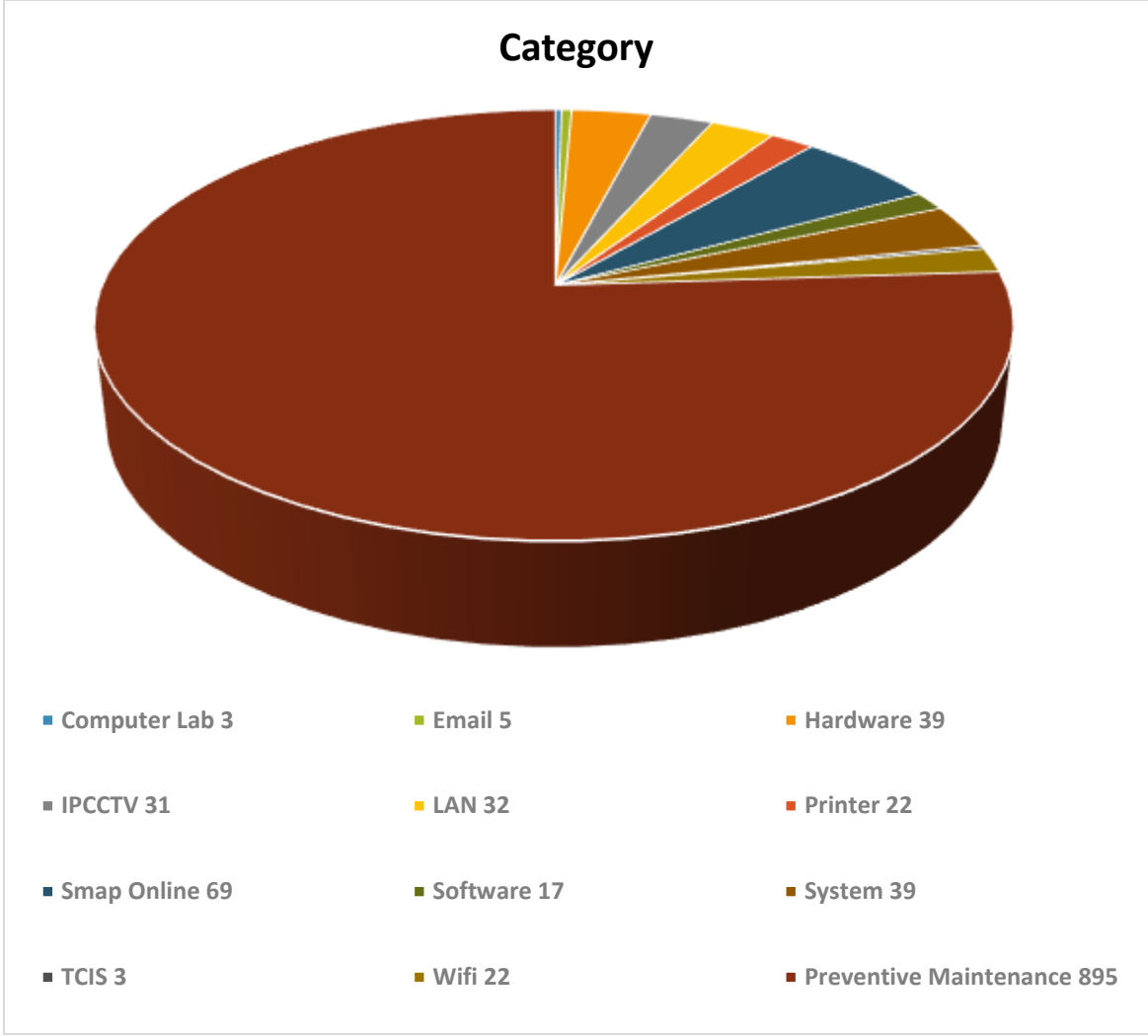
Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Very Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 153 tiket (54%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Waiting User Feedback** sebanyak 109 tiket (39%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Good** iaitu sebanyak 19 tiket (7%).

Help Topic



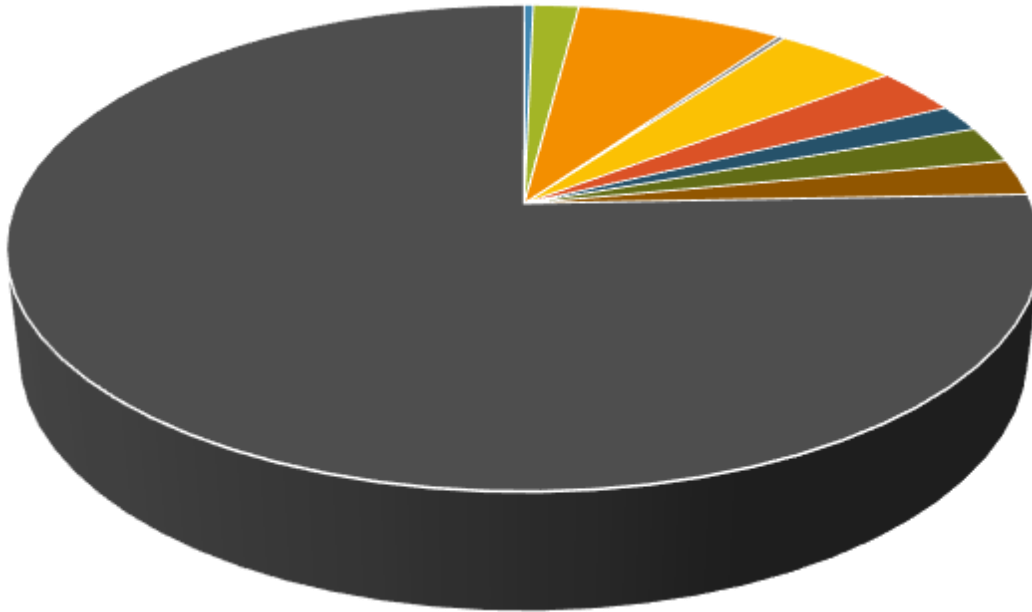
- Access Issue 5
- Incident 210
- IT Facilities Request 1
- Report a Problem 59
- Preventive Maintenance 895
- General Inquiry 2
- IT Facilities Loan 1
- Network Management 1
- Service Request 9

Jenis perkhidmatan ICT **Preventive Maintenance** adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 895 tiket (76%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Kedua tertinggi adalah **Incident** iaitu sebanyak 210 tiket (18%). Manakala jenis perkhidmatan ICT **Report a Problem** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 59 tiket (5%).



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori **Preventive maintenance** iaitu 895 tiket (76%), diikuti dengan **Smap Online** iaitu 69 tiket (6%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **Hardware & System** iaitu berjumlah 78 tiket (7%).

Division Act



- Basenet 4
- Fasiliti ICT Berpusat 20
- Helpdesk 91
- Keselamatan IT & Pusat Data 3
- On Site Diagnose 54
- Rangkaian Lan 37
- Rangkaian Wlan 21
- Repairing 29
- Surveillance & Virtual App Infra 28
- Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama 890

Unit (*Div. Act*) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama** iaitu sebanyak 890 tiket (76%), unit kedua tertinggi adalah **Helpdesk** iaitu 91 tiket (8%) . Manakala **On site Diagnos** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 54 tiket (5%)