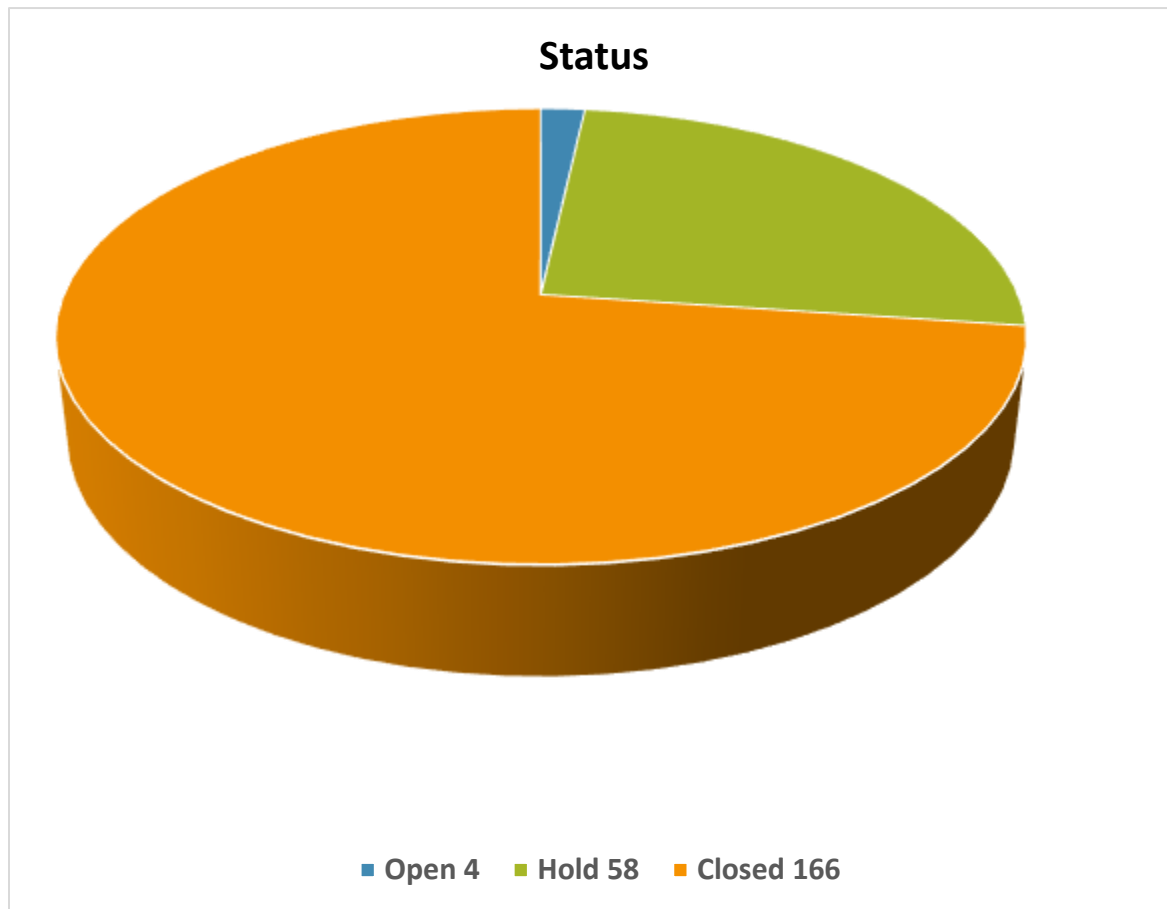


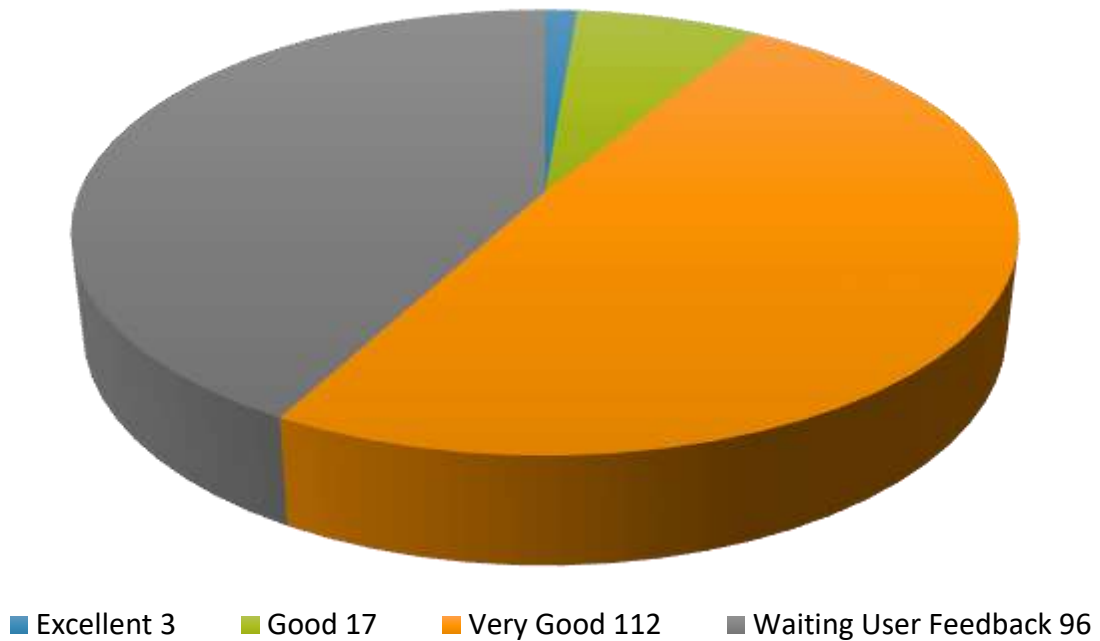
Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT – April 2019

| | |
|-------------------|-----|
| Open Tickets: | 4 |
| Hold Tickets: | 58 |
| Closed Tickets: | 166 |
| Total Tickets: | 228 |
| Past Due Tickets: | 38 |



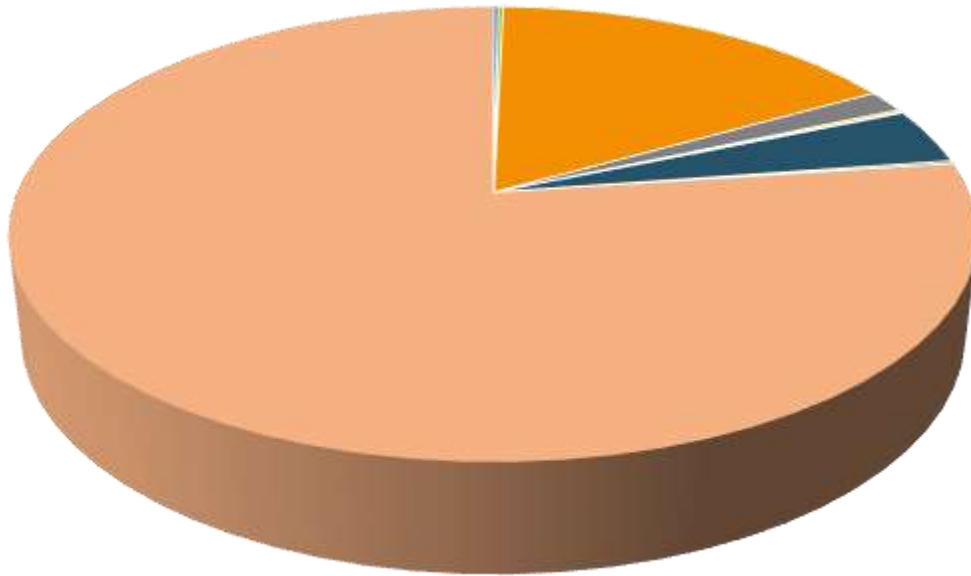
Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan April 2019, (**status**) laporan Aduan *ICT* **closed** adalah sebanyak 166 tiket (73%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 58 tiket (25%) dan **status** laporan Aduan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 4 tiket (2 %).

User Satisfaction



Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Very Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 112 tiket (49%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Waiting User Feedback** sebanyak 96 tiket (42%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Good** iaitu sebanyak 17 tiket (7%).

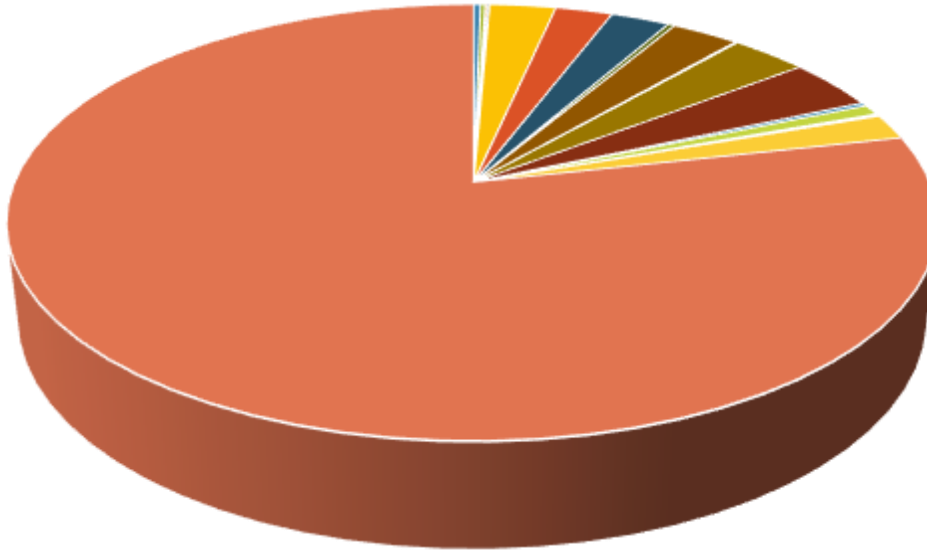
Help Topic



- Access Issue 2
- Incident 178
- IT Facilities Request 2
- Report a Problem 43
- Preventive Maintenance 833
- General Inquiry 2
- Event 17
- Network Management 1
- Service Request 2
- Project 1

Jenis perkhidmatan ICT **Preventive Maintenance** adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 833 tiket (77%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Kedua tertinggi adalah **Incident** iaitu sebanyak 178 tiket (16%). Manakala jenis perkhidmatan ICT **Report a Problem** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 43 tiket (4%).

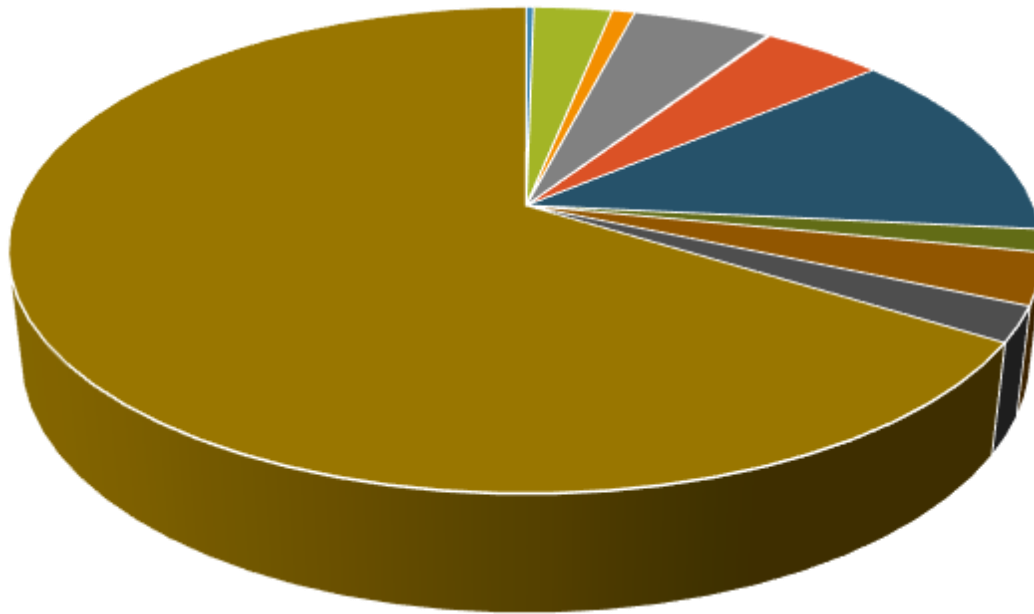
Category



- ACSSmartcard 3
- Event 1
- LAN 26
- Server 1
- Static IP 3
- Virus 1
- Computer Lab 2
- Hardware 29
- Network Infra 3
- Smap Online 34
- System 8
- Wifi 20
- Email 1
- IPCCTV 25
- Printer 30
- Software 40
- TCIS 1
- Preventive Maintenance 833

Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori **Preventive maintenance** iaitu 833 tiket (79%), diikuti dengan **Software** iaitu 40 tiket (4%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **Smap Online** iaitu 34 tiket (3%).

Division Act



- ACSSmartcard 3
- Basenet 31
- Fasiliti ICT Berpusat 9
- Helpdesk 55
- Keselamatan IT & Pusat Data 1
- On Site Diagnose 48
- Rangkaian Lan 135
- Rangkaian Wlan 16
- Repairing 36
- Surveillance & Virtual App Infra 25
- Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama 702

Unit (*Div. Act*) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama** iaitu sebanyak 702 tiket (66%), unit kedua tertinggi adalah **Rangkaian LAN** iaitu 135 tiket (13%) . Manakala **Helpdesk** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 55 tiket (5%)