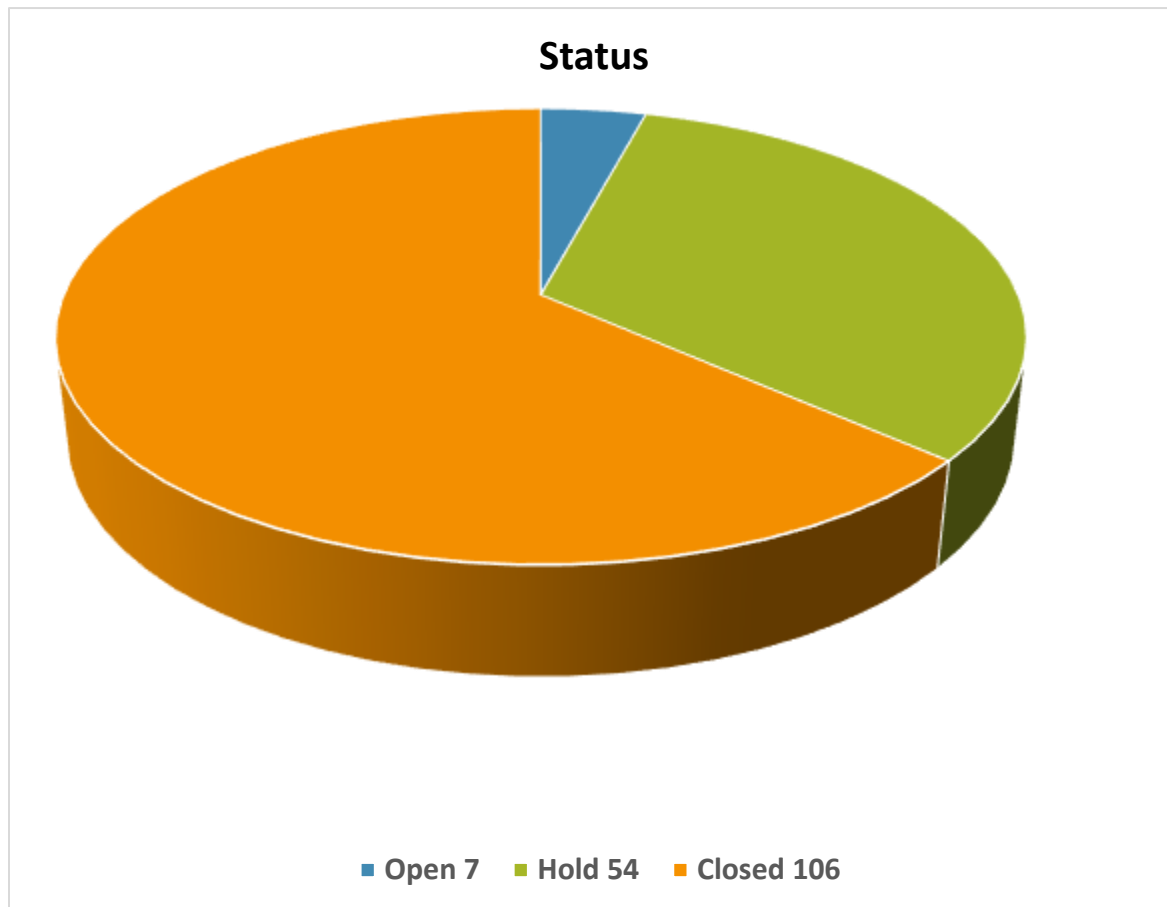


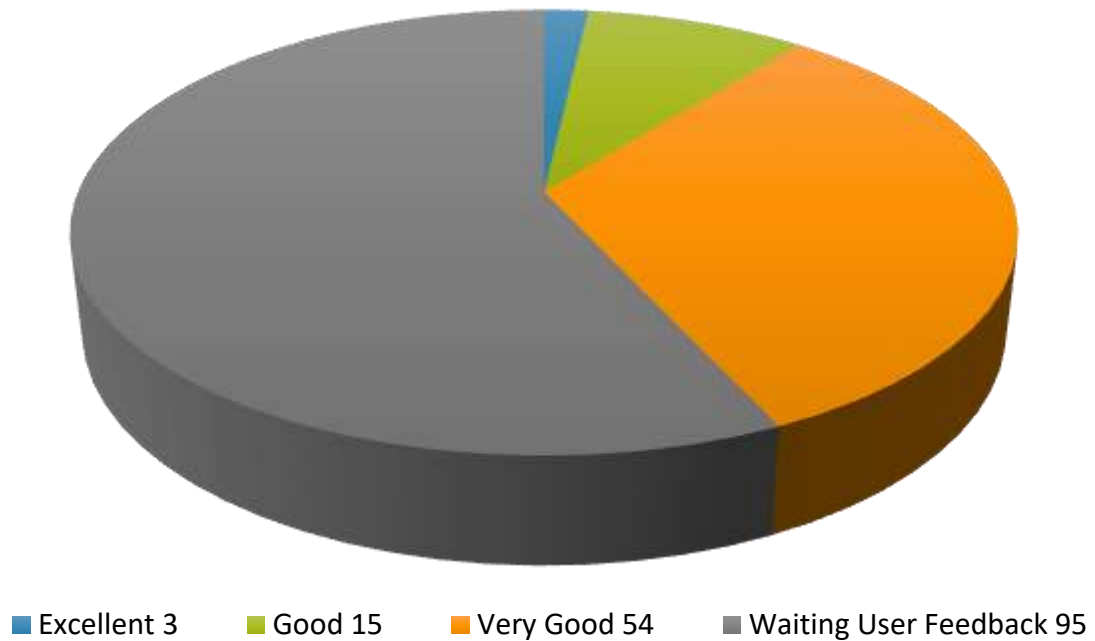
Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT – Mei 2019

Open Tickets:	7
Hold Tickets:	54
Closed Tickets:	106
Total Tickets:	167
Past Due Tickets:	60



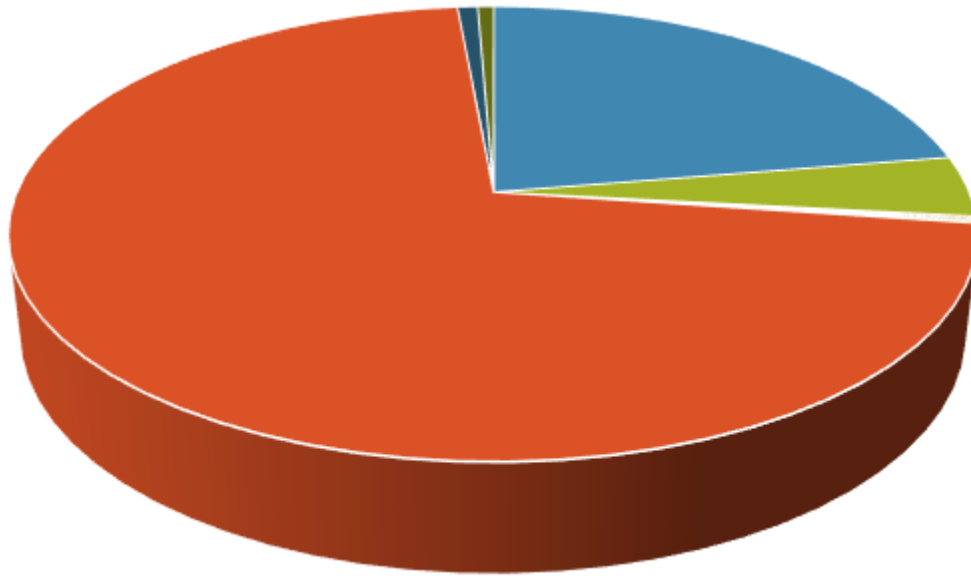
Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan Mei 2019, (**status**) laporan Aduan *ICT* **closed** adalah sebanyak 106 tiket (63%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **hold** adalah sebanyak 54 tiket (32%) dan **status** laporan Aduan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 7 tiket (4 %).

User Satisfaction



Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Waiting User Feedback** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 95 tiket (57%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Very Good** sebanyak 54 tiket (32%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Good** iaitu sebanyak 15 tiket (9%).

Help Topic



■ Incident 140

■ Event 1

■ ICT Facilities Request 1

■ Project 5

■ Report a Problem 27

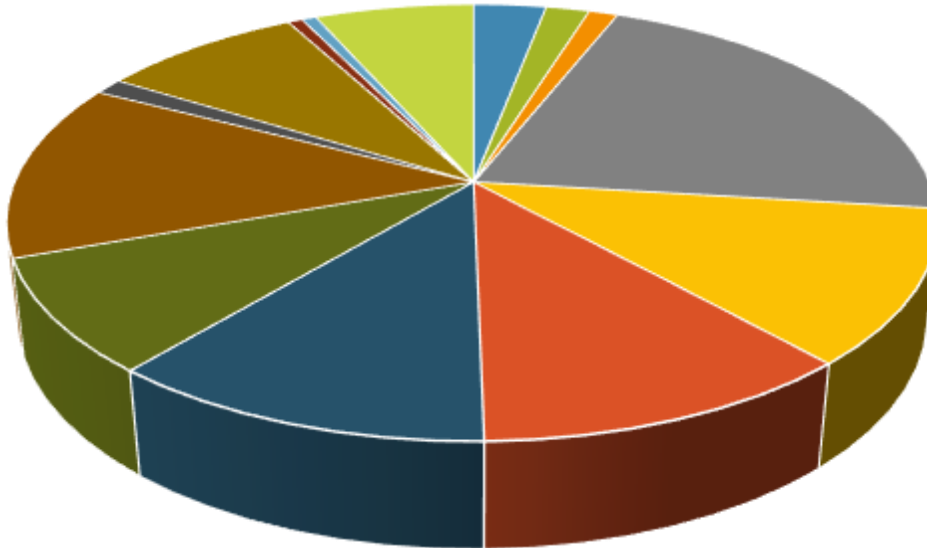
■ ICT Facilities Loan 1

■ Preventive Maintenance 446

■ Service Request 4

Jenis perkhidmatan ICT **Preventive Maintenance** adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 446 tiket (71%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Kedua tertinggi adalah **Incident** iaitu sebanyak 140 tiket (22%). Manakala jenis perkhidmatan ICT **Report a Problem** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 27 tiket (4%).

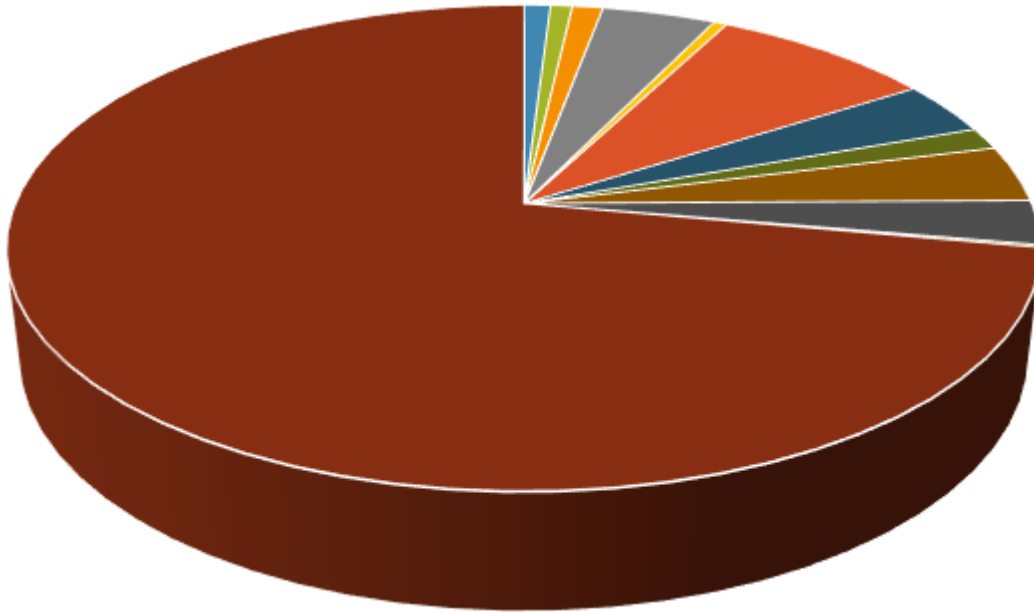
Category



- ACSSmartcard 5
- Computer Lab 3
- Hack and Spam 2
- Hardware 35
- IPCCTV 19
- LAN 19
- Printer 19
- Smap Online 14
- Software 22
- Static IP 2
- System 14
- TCIS 1
- Virus 1
- Wifi 11
- Preventive Maintenance

Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori **Preventive maintenance** iaitu 446 tiket (73%), diikuti dengan **Hardware** iaitu 35 tiket (6%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **Software** iaitu 22 tiket (4%).

Division Act



- ACSSmartcard 6
- Basenet 5
- Fasiliti ICT Berpusat 7
- Helpdesk 26
- Keselamatan IT & Pusat Data 3
- On Site Diagnose 51
- Rangkaian Lan 22
- Rangkaian Wlan 9
- Repairing 23
- Surveillance & Virtual App Infra 18
- UPA 1
- Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama 442

Unit (*Div. Act*) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama** iaitu sebanyak 442 tiket (72%), unit kedua tertinggi adalah **On Site Diagnos** iaitu 51 tiket (8%) . Manakala **Helpdesk** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 26 tiket (4%)