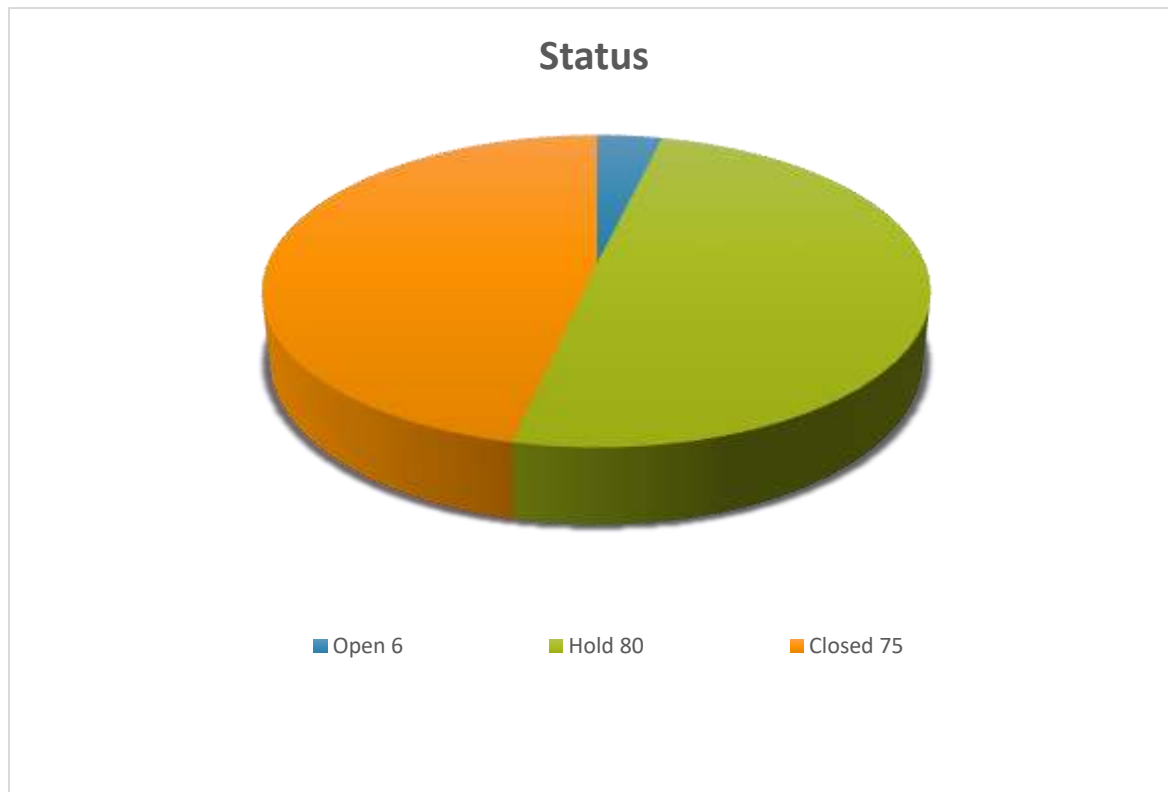


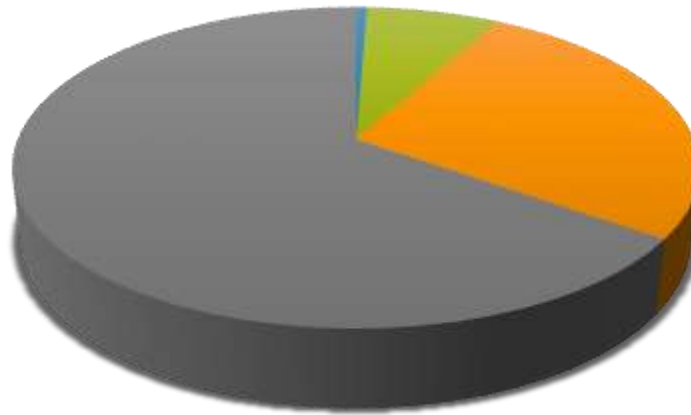
Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT – Jun 2019

Open Tickets:	6
Hold Tickets:	80
Closed Tickets:	75
Total Tickets:	161
Past Due Tickets:	81



Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan Jun 2019, (**status**) laporan Aduan *ICT hold* adalah sebanyak 80 tiket (50%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **closed** adalah sebanyak 75 tiket (47%) dan **status** laporan Aduan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 6 tiket (4%).

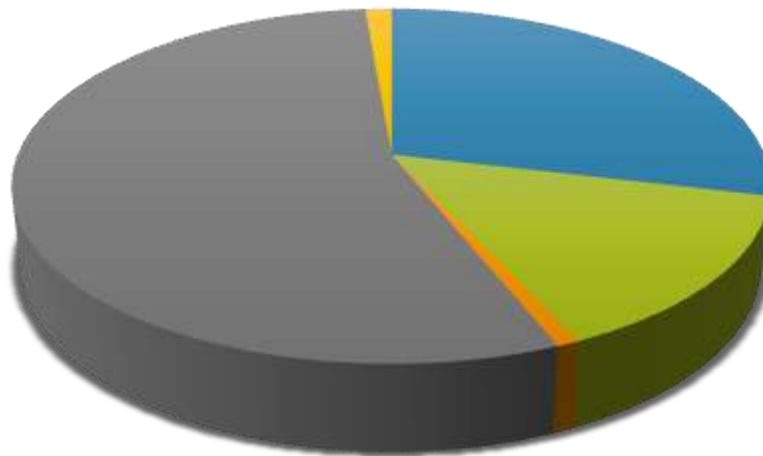
User Satisfaction



■ Excellent 1 ■ Good 12 ■ Very Good 43 ■ Waiting User Feedback 105

Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Waiting User Feedback** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 105 tiket (65%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Very Good** sebanyak 43 tiket (27%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Good** iaitu sebanyak 12 tiket (7%).

Help Topic



■ Incident 107

■ Report a Problem 54

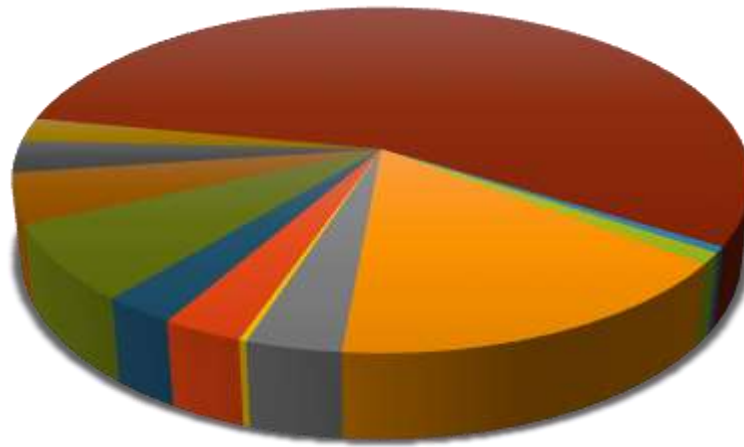
■ ICT Facilities Request 3

■ Preventive Maintenance 204

■ Service Request 5

Jenis perkhidmatan ICT **Preventive Maintenance** adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 204 tiket (55%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Kedua tertinggi adalah **Incident** iaitu sebanyak 107 tiket (29%). Manakala jenis perkhidmatan ICT **Report a Problem** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 54 tiket (14%).

Category



■ ACSSmartcard 2

■ Computer Lab 4

■ Hardware 58

■ IPCCTV 13

■ IT Furniture 1

■ LAN 11

■ Printer 10

■ Smap Online 26

■ Software 17

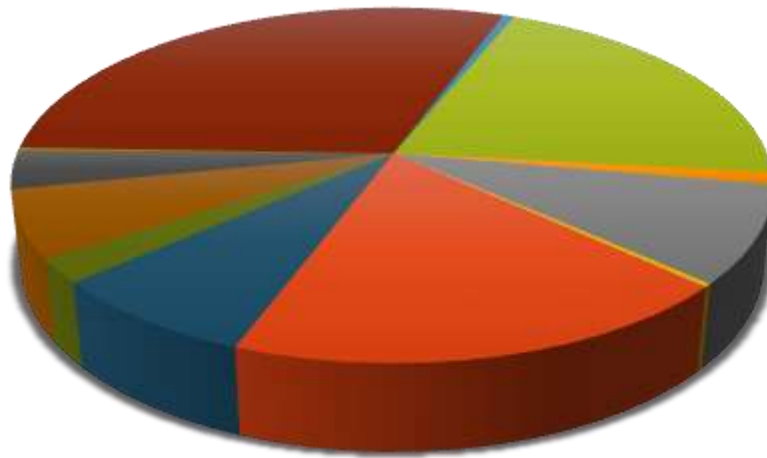
■ System 11

■ Wifi 8

■ Preventive Maintenance 204

Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori ***Preventive maintenance*** iaitu 204 tiket (56%), diikuti dengan ***Hardware*** iaitu 58 tiket (16%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah ***Smap Online*** iaitu 26 tiket (7%).

Division Act



■ ACSSmartcard 2

■ Basenet 77

■ Fasiliti ICT Berpusat 4

■ Helpdesk 33

■ Keselamatan IT & Pusat Data 1

■ On Site Diagnose 70

■ Rangkaian Lan 29

■ Rangkaian Wlan 8

■ Repairing 23

■ Surveillance & Virtual App Infra 13

■ Unit Web & Latihan 1

■ Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama 112

Unit (*Div. Act*) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama** iaitu sebanyak 112 tiket (30%), unit kedua tertinggi adalah **Basenet** iaitu 77 tiket (21%) . Manakala **On Site Diagnose** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 70 tiket (19%)