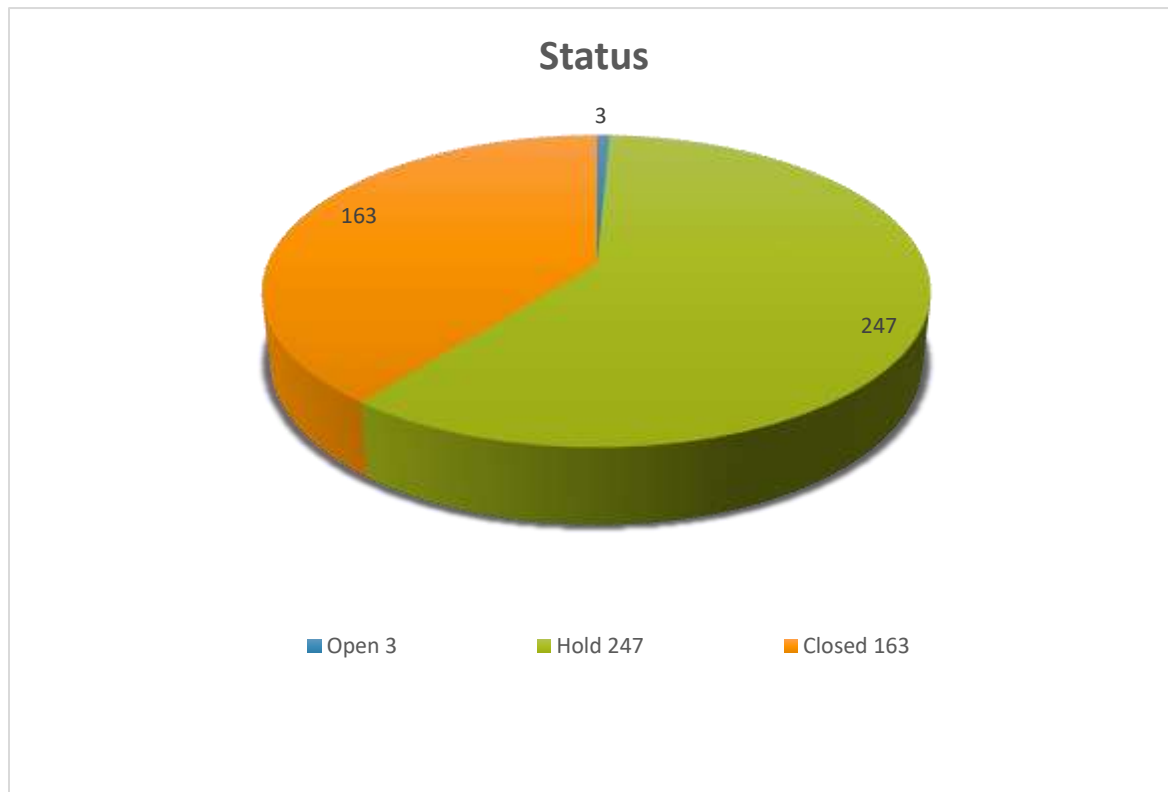
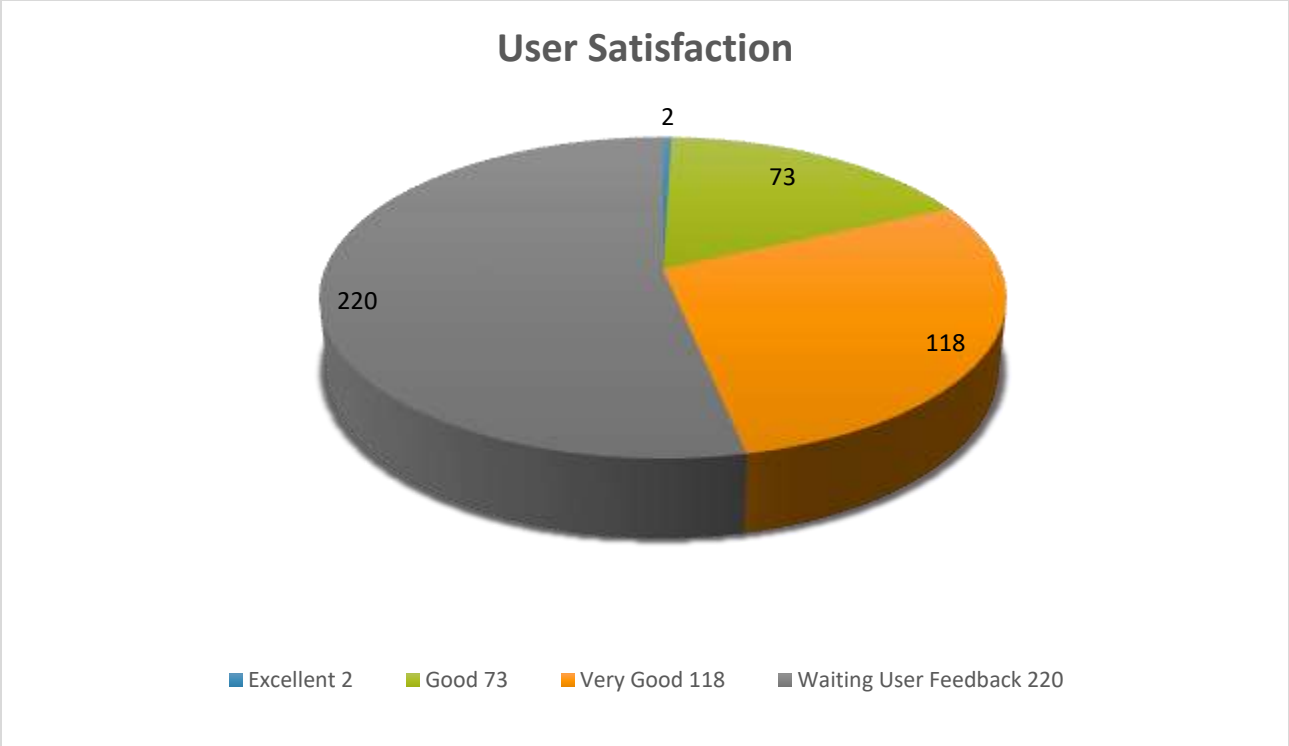


Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT – Julai 2019

Open Tickets:	3
Hold Tickets:	247
Closed Tickets:	163
Total Tickets:	413
Past Due Tickets:	209

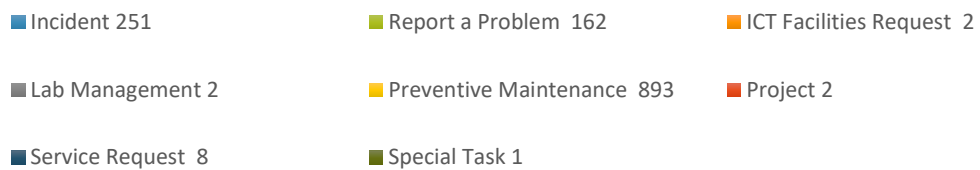
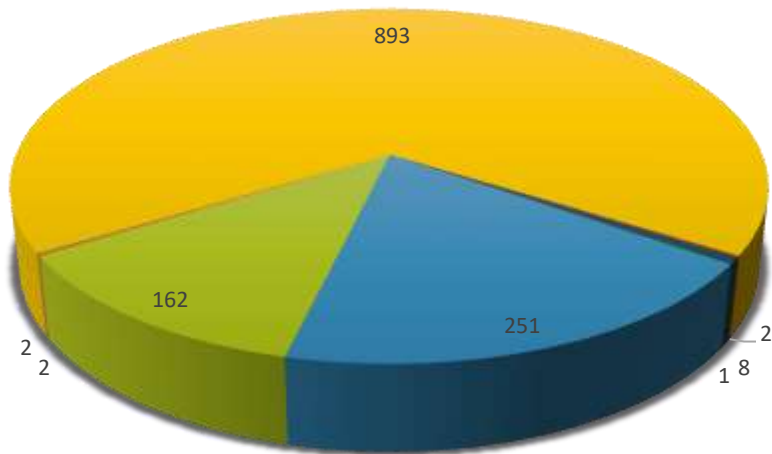


Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan Julai 2019, (**status**) laporan Aduan *ICT hold* adalah sebanyak 247 tiket (60%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **closed** adalah sebanyak 163 tiket (39%) dan **status** laporan Aduan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 3 tiket (1%).

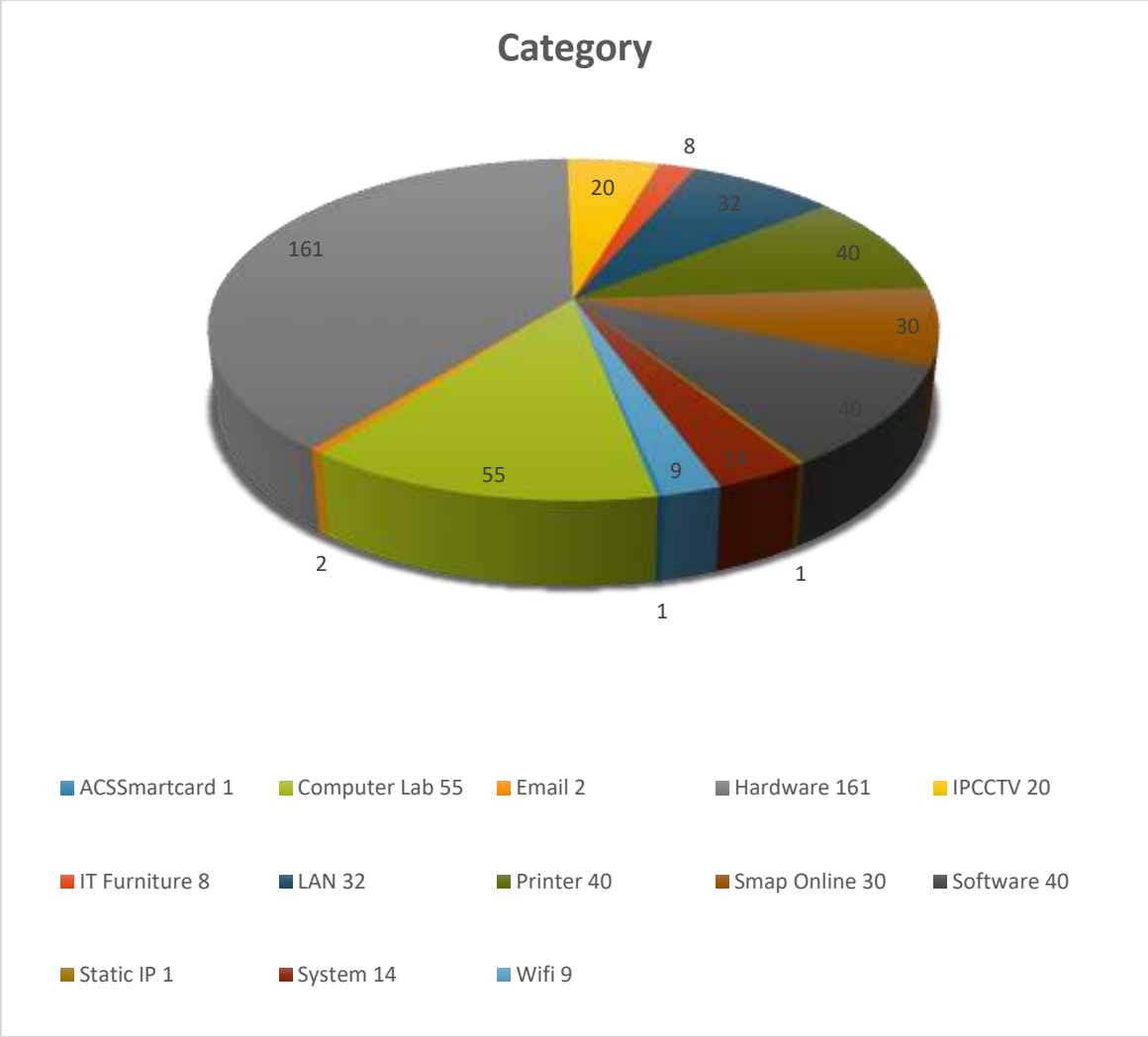


Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Waiting User Feedback** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 220 tiket (53%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Very Good** sebanyak 118 tiket (29%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Good** iaitu sebanyak 73 tiket (18%).

Help Topic

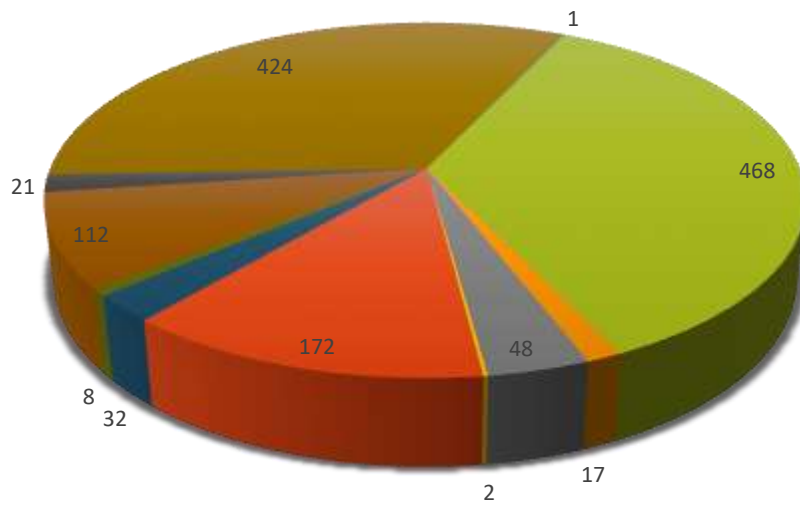


Jenis perkhidmatan ICT **Preventive Maintenance** adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 893 tiket (68%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Kedua tertinggi adalah **Incident** iaitu sebanyak 251 tiket (19%). Manakala jenis perkhidmatan ICT **Report a Problem** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 162 tiket (12%).



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori **Hardware** iaitu 161 tiket (39%), diikuti dengan **Computer Lab** iaitu 55 tiket (13%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **Printer** iaitu 40 tiket (10%) & **Software** iaitu 40 tiket (10%).

Division Act



■ ACSSmartcard 1

■ Basenet 468

■ Fasiliti ICT Berpusat 17

■ Helpdesk 48

■ Keselamatan IT & Pusat Data 2

■ On Site Diagnose 172

■ Rangkaian Lan 32

■ Rangkaian Wlan 8

■ Repairing 112

■ Surveillance & Virtual App Infra 21

■ Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama 424

Unit (*Div. Act*) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Basenet** iaitu sebanyak 468 tiket (36%), unit kedua tertinggi adalah **Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama** iaitu 424 tiket (32%) . Manakala **On Site Diagnose** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 172 tiket (13%)