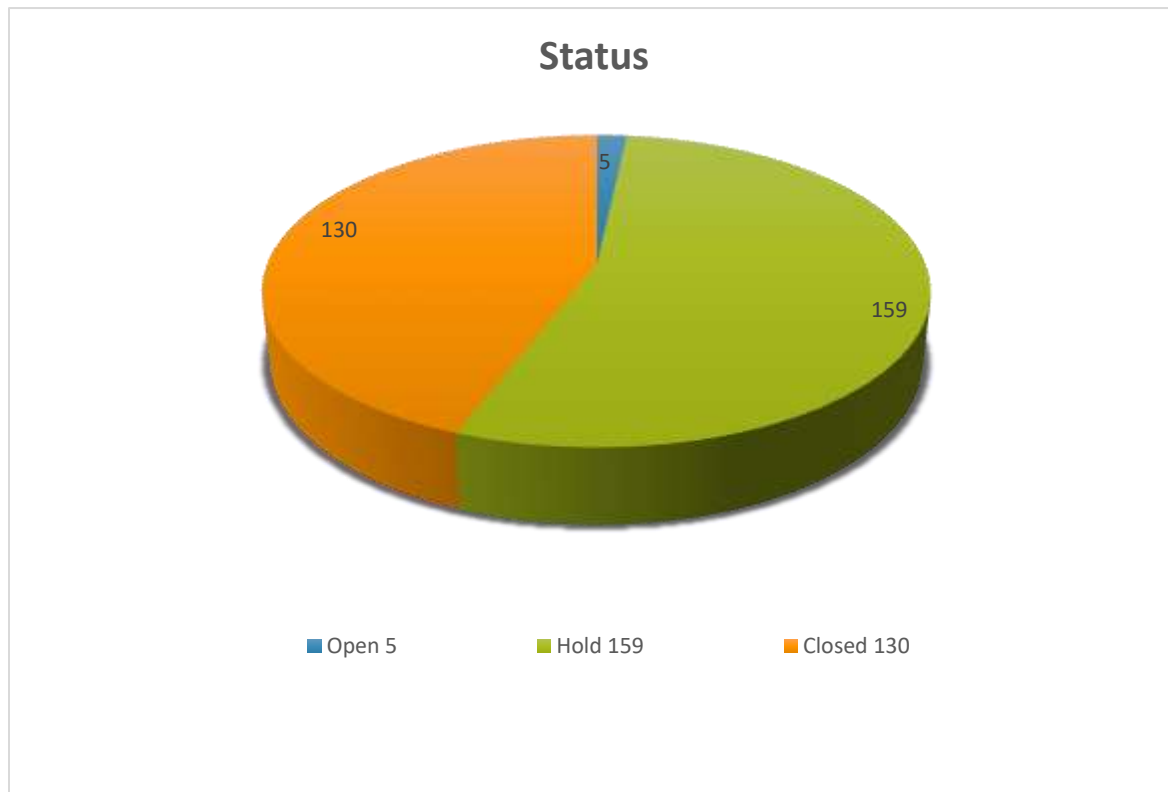


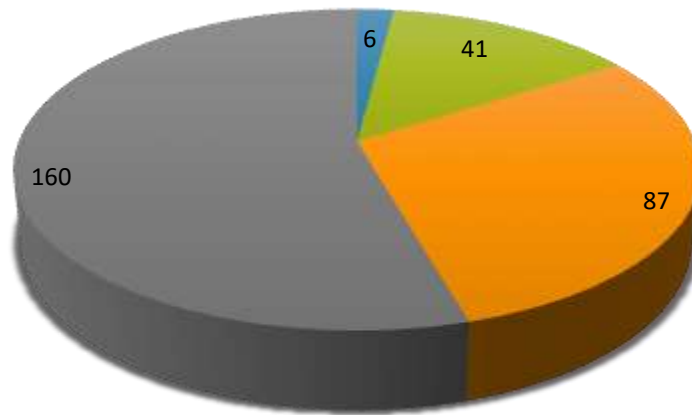
Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT – Ogos 2019

Open Tickets:	5
Hold Tickets:	159
Closed Tickets:	130
Total Tickets:	294
Past Due Tickets:	135



Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan Ogos 2019, (**status**) laporan Aduan *ICT* **hold** adalah sebanyak 159 tiket (54%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **closed** adalah sebanyak 130 tiket (44%) dan **status** laporan Aduan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 5 tiket (2%).

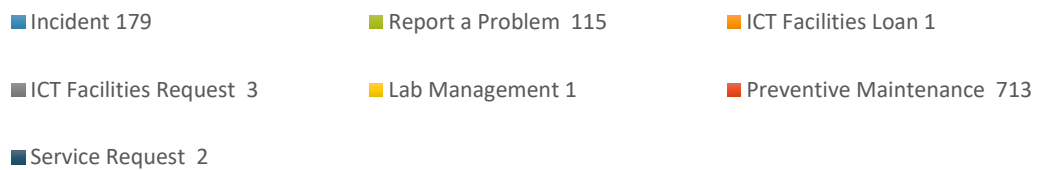
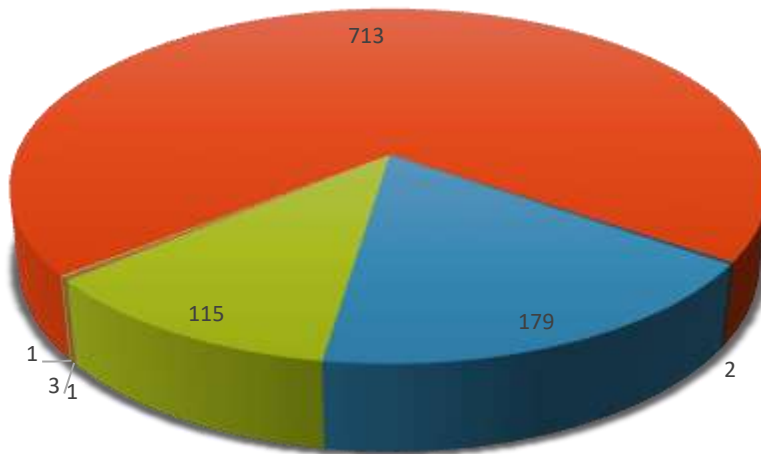
User Satisfaction



■ Excellent 6 ■ Good 41 ■ Very Good 87 ■ Waiting User Feedback 160

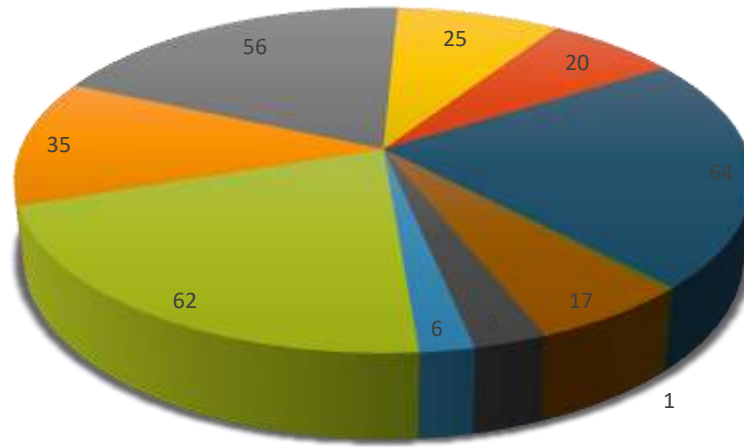
Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Waiting User Feedback** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 160 tiket (54%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Very Good** sebanyak 87 tiket (30%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Good** iaitu sebanyak 41 tiket (14%).

Help Topic



Jenis perkhidmatan ICT **Preventive Maintenance** adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 713 tiket (70%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Kedua tertinggi adalah **Incident** iaitu sebanyak 179 tiket (18%). Manakala jenis perkhidmatan ICT **Report a Problem** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 115 tiket (11%).

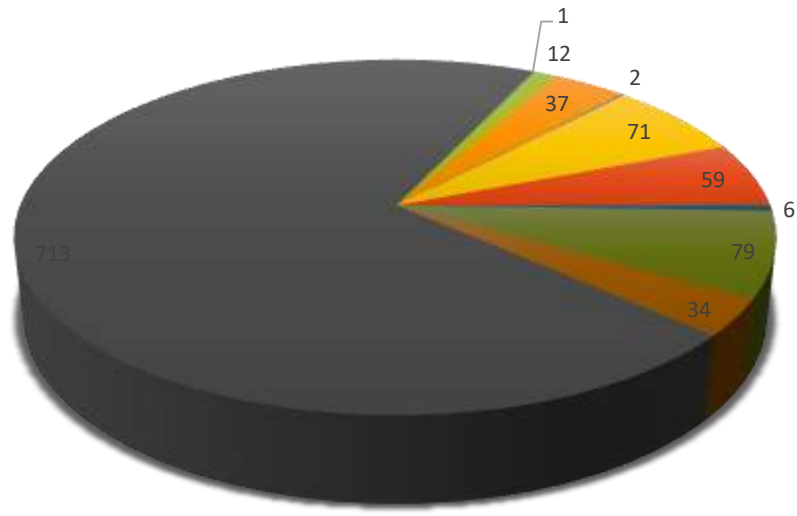
Category



- Computer Lab 6
- Hardware 62
- IPCCTV 35
- LAN 56
- Printer 25
- Smap Online 20
- Software 64
- Virus 1
- System 17
- Wifi 8

Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori **Software** iaitu 64 tiket (22%), diikuti dengan **Hardware** iaitu 62 tiket (21%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **LAN** iaitu 56 tiket (19%).

Division Act



■ Basenet 1

■ Fasiliti ICT Berpusat 12

■ Helpdesk 37

■ UAS 2

■ On Site Diagnose 71

■ Rangkaian Lan 59

■ Rangkaian Wlan 6

■ Repairing 79

■ Surveillance & Virtual App Infra 34

■ Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama 713

Unit (*Div. Act*) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama** iaitu sebanyak 713 tiket (70%), unit kedua tertinggi adalah **Repairing** iaitu 79 tiket (8%) . Manakala **On Site Diagnose** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 71 tiket (7%)