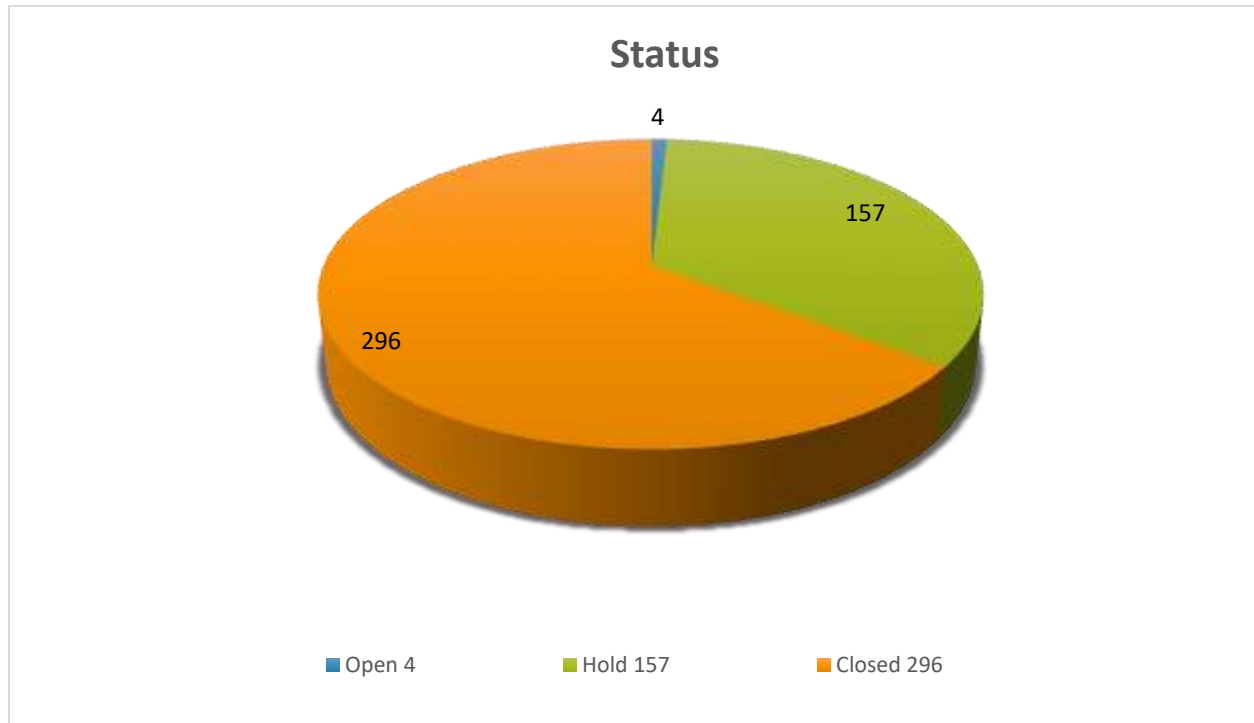


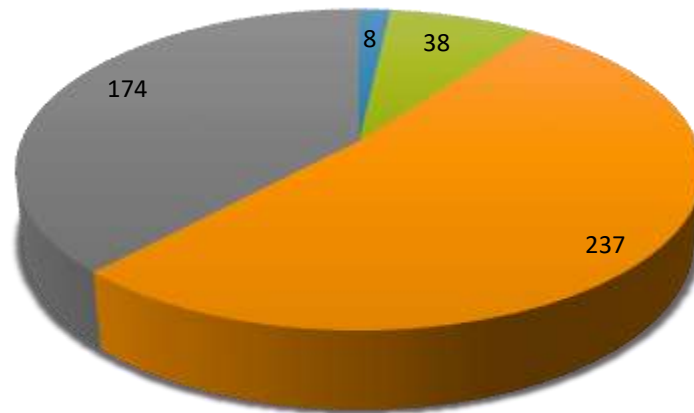
Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT – September 2019

Open Tickets:	4
Hold Tickets:	157
Closed Tickets:	296
Total Tickets:	457
Past Due Tickets:	127



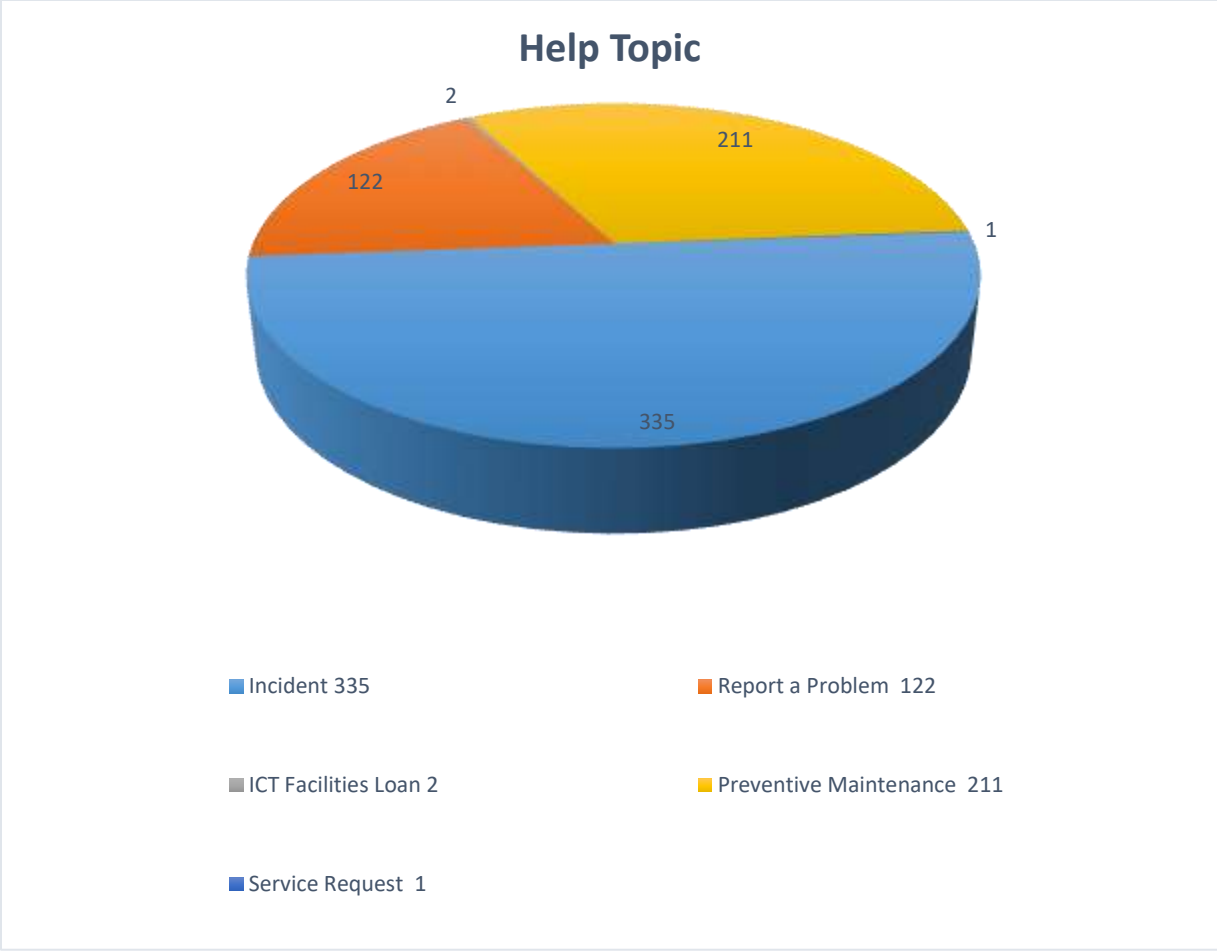
Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan September 2019, (**status**) laporan Aduan *ICT* **Closed** adalah sebanyak 296 tiket (65%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **Hold** adalah sebanyak 157 tiket (34%) dan **status** laporan Aduan *ICT* yang **open** adalah sebanyak 4 tiket (1%).

User Satisfaction



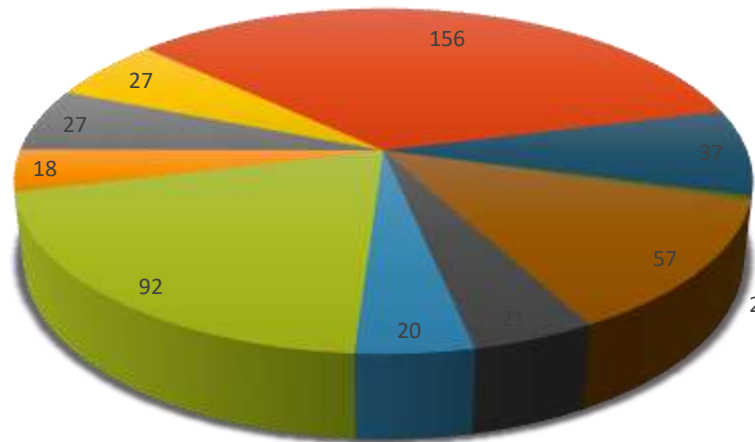
■ Excellent 8 ■ Good 38 ■ Very Good 237 ■ Waiting User Feedback 174

Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Very Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 237 tiket (52%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Waiting User Feedback** sebanyak 174 tiket (38%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Good** iaitu sebanyak 38 tiket (8%).



Jenis perkhidmatan ICT **Incident** adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 335 tiket (50%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Kedua tertinggi adalah **Preventive Maintenance** iaitu sebanyak 211 tiket (31%). Manakala jenis perkhidmatan ICT **Report a Problem** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 122 tiket (18%).

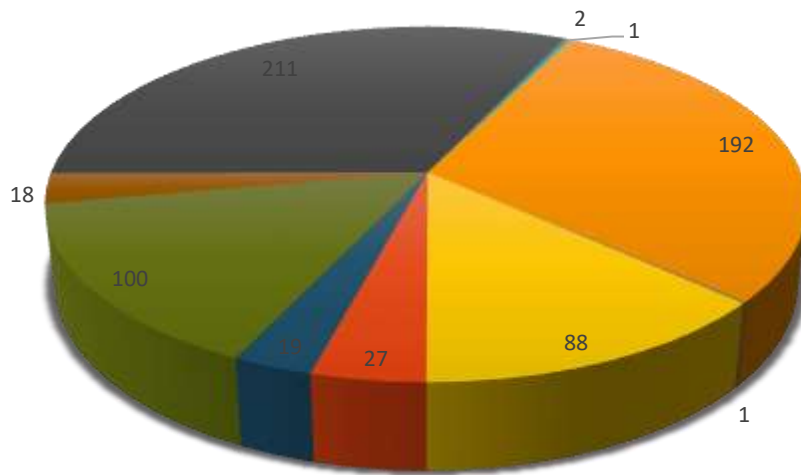
Category



- Computer Lab 20
- Hardware 92
- IPCCTV 18
- LAN 27
- Printer 27
- Smap Online 156
- Software 37
- Virus 2
- System 57
- Wifi 21

Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori **Smap Online** iaitu 156 tiket (34%), diikuti dengan **Hardware** iaitu 92 tiket (20%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **System** iaitu 57 tiket (12%).

Division Act



■ Basenet 2

■ Helpdesk 192

■ On Site Diagnose 88

■ Rangkaian Wlan 19

■ Surveillance & Virtual App Infra 18

■ Computer Lab 1

■ oricsson 1

■ Rangkaian Lan 27

■ Repairing 100

■ Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama 211

Unit (*Div. Act*) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama** iaitu sebanyak 211 tiket (32%), unit kedua tertinggi adalah **Helpdesk** iaitu 192 tiket (29%) . Manakala **Repairing** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 100 tiket (15%)