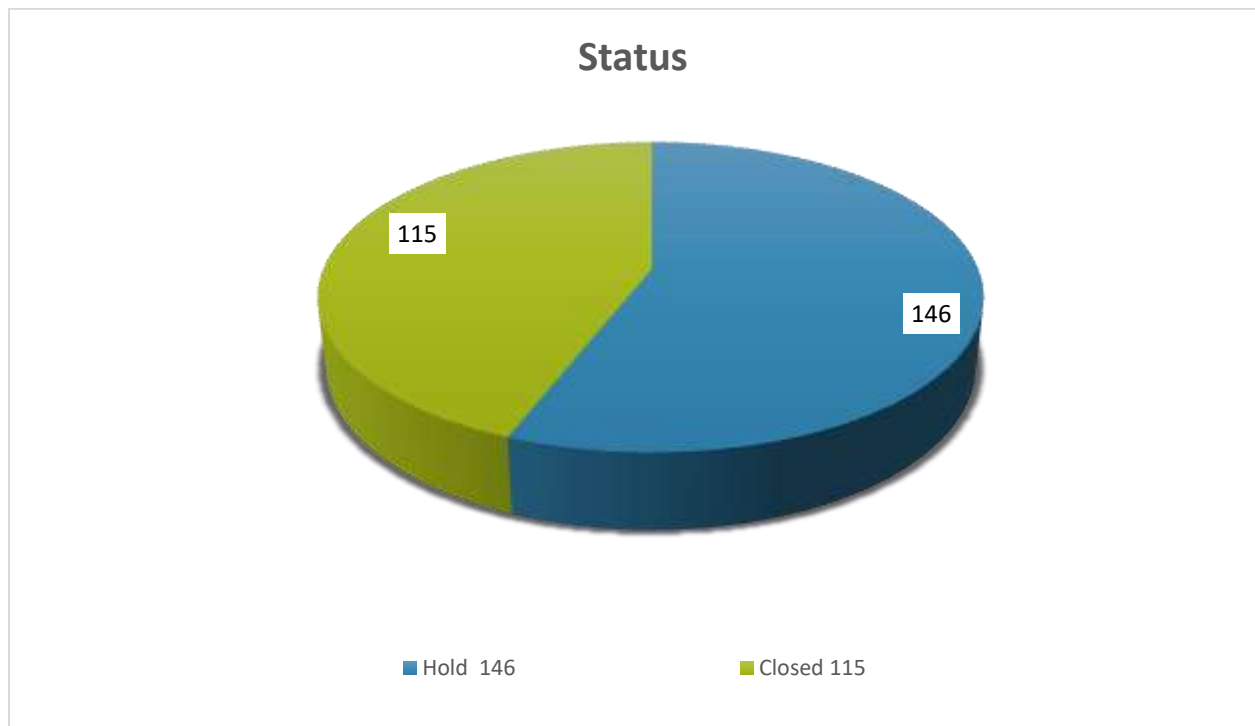
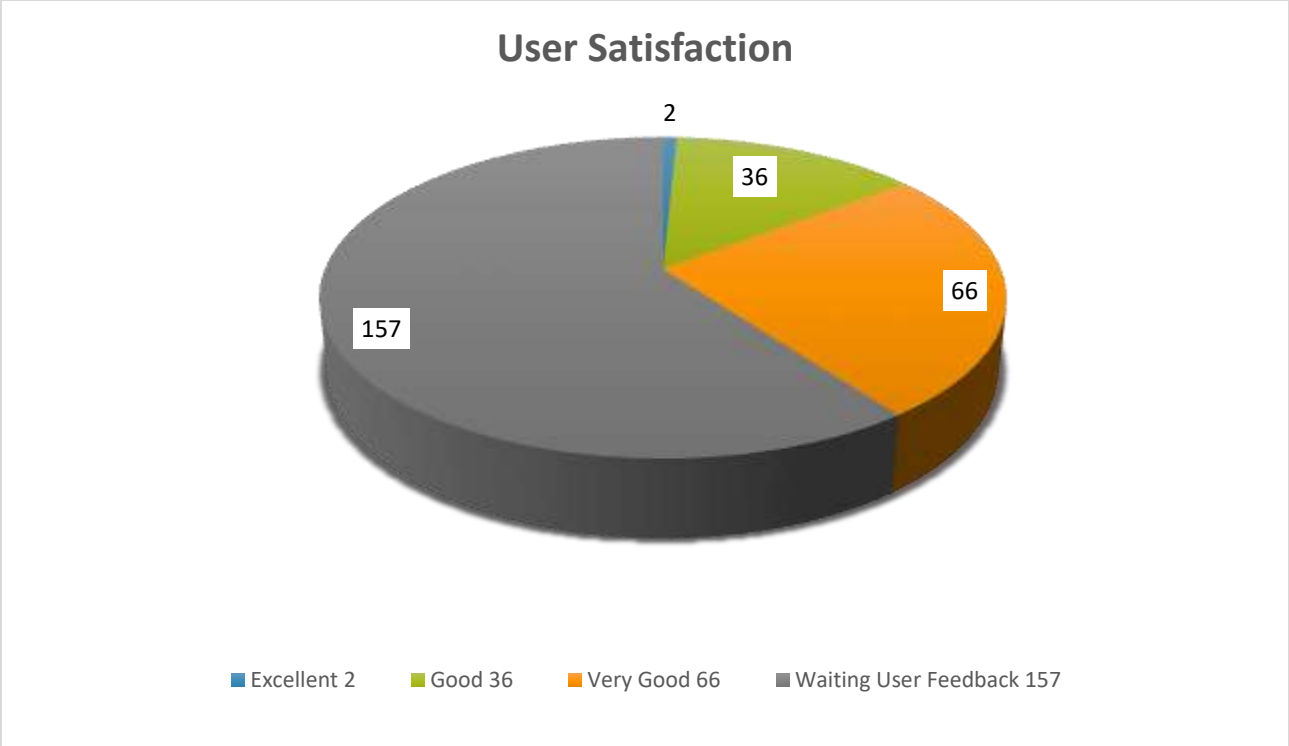


Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT – November 2019

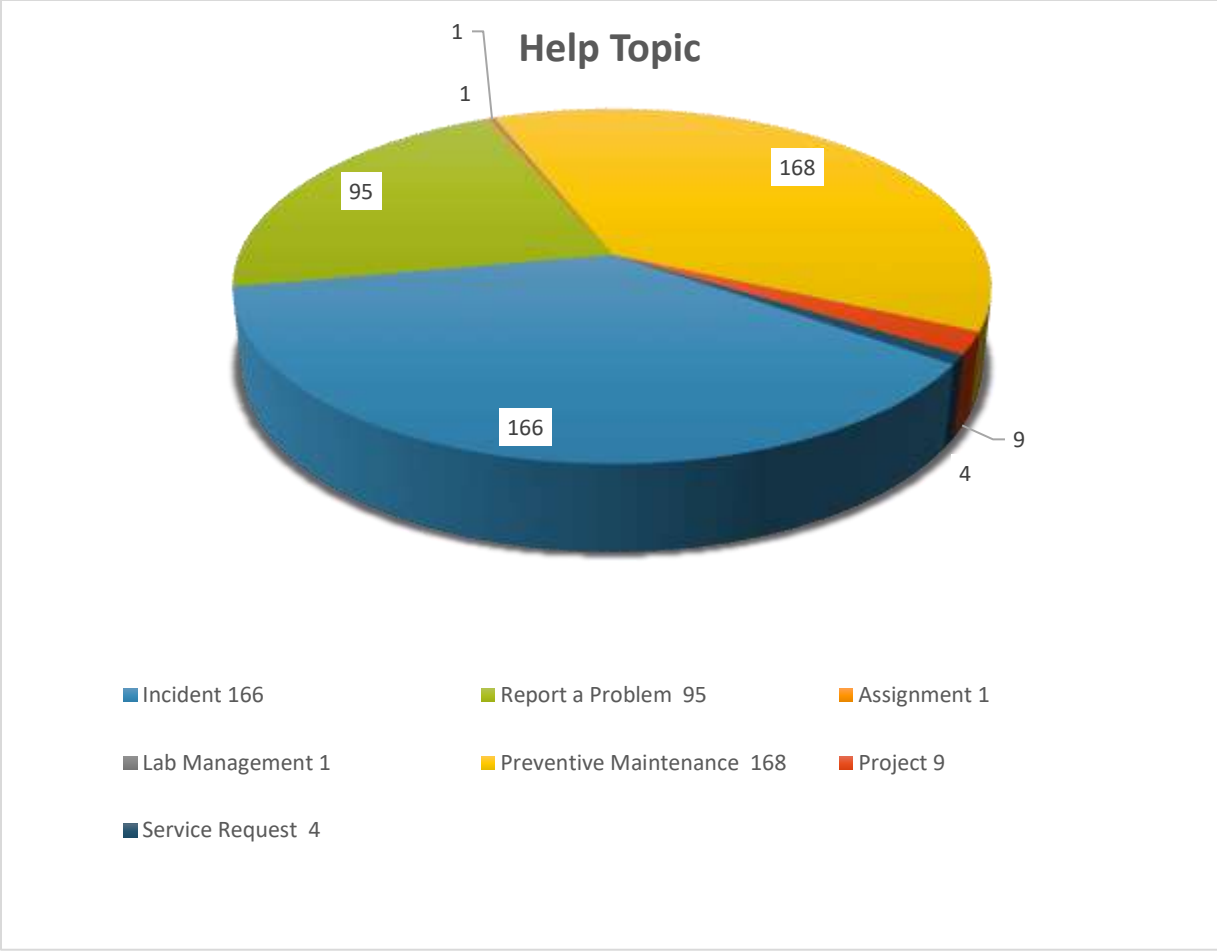
Open Tickets:	0
Hold Tickets:	146
Closed Tickets:	115
Total Tickets:	261
Past Due Tickets:	80



Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan November 2019, (**status**) laporan Aduan *ICT* **Hold** adalah sebanyak 146 tiket (56%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **Closed** adalah sebanyak 115 tiket (44%) .

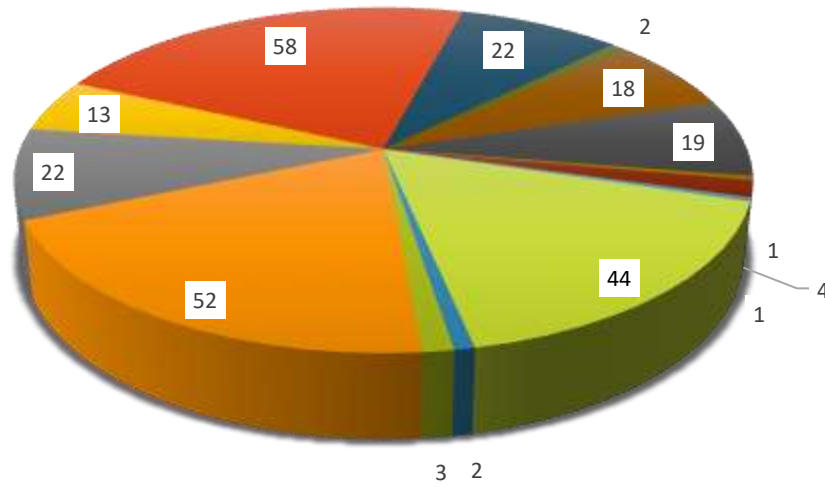


Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Waiting User Feedback** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 157 tiket (60%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Very Good** sebanyak 66 tiket (25%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Good** iaitu sebanyak 36 tiket (14%).



Jenis perkhidmatan ICT **Preventive Maintenance** adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 168 tiket (38%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Kedua tertinggi adalah **Incident** iaitu sebanyak 166 tiket (37%). Manakala jenis perkhidmatan ICT **Report a Problem** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 95 tiket (21%).

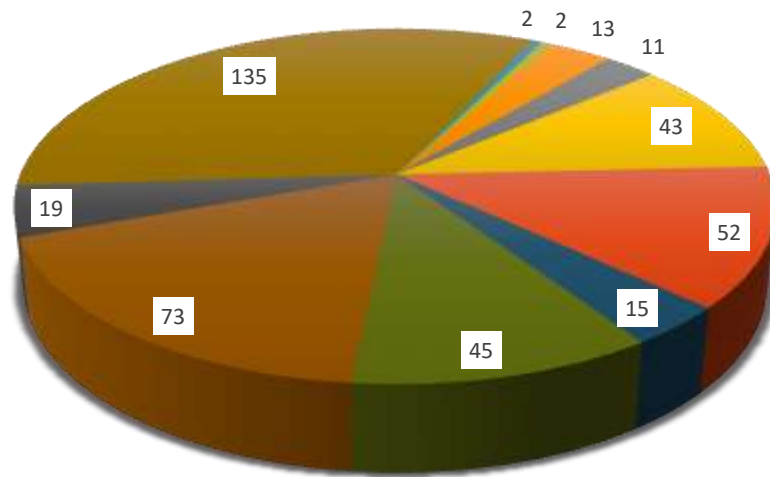
Category



- ACS Smartcard 2
- Computer Lab 3
- Hardware 52
- IPCCTV 22
- LAN 13
- Operating System 58
- Printer 22
- Server 2
- Smap Online 18
- Software 19
- Static IP 1
- System 4
- Virus 1
- Wifi 44

Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori **Operating System** iaitu 58 tiket (22%), diikuti dengan **Hardware** iaitu 52 tiket (20%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **Wifi** iaitu 44 tiket (17%).

Division Act



■ Baracho 2

■ Acs Smartcard 2

■ Basenet 13

■ Fasiliti ICT Berpusat 11

■ Helpdesk 43

■ On Site Diagnose 52

■ Rangkaian Lan 15

■ Rangkaian Wlan 45

■ Repairing 73

■ Surveillance & Virtual App Infra 19

■ Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama 135

Unit (*Div. Act*) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama** iaitu sebanyak 135 tiket (33%), unit kedua tertinggi adalah **Repairing** iaitu 73 tiket (18%) . Manakala **On Site Diagnose** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 52 tiket (13%)