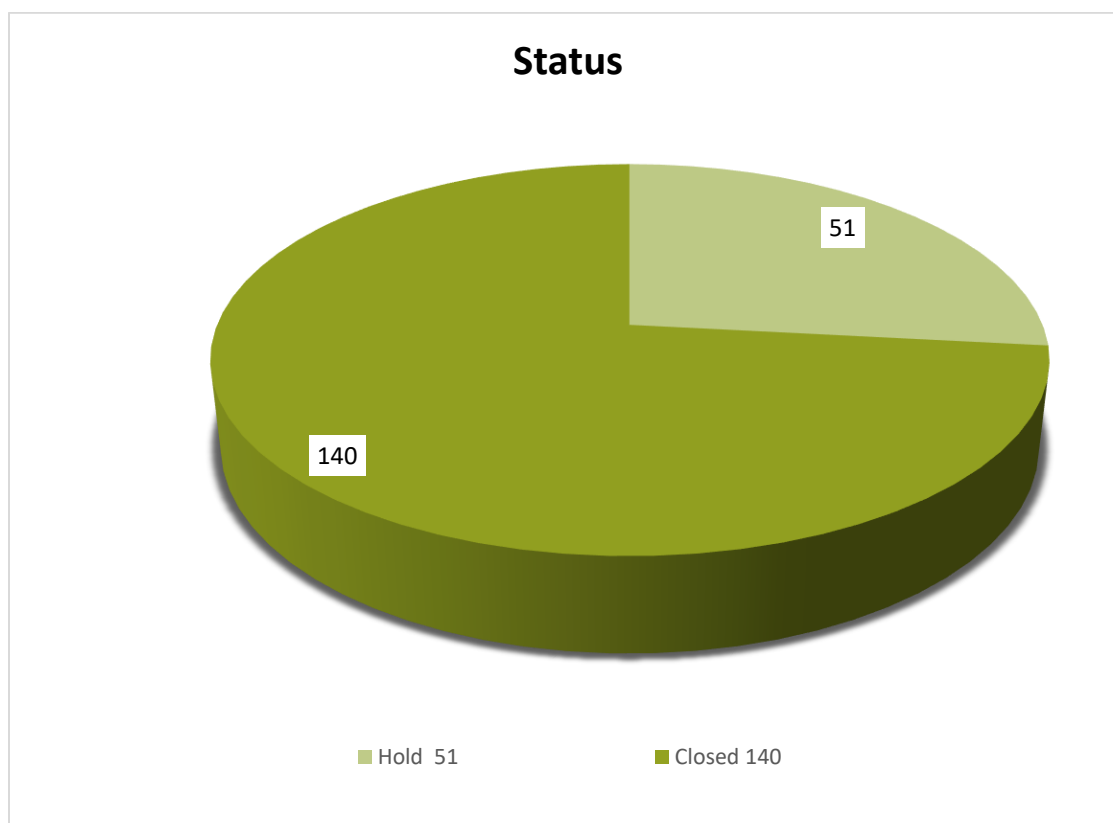
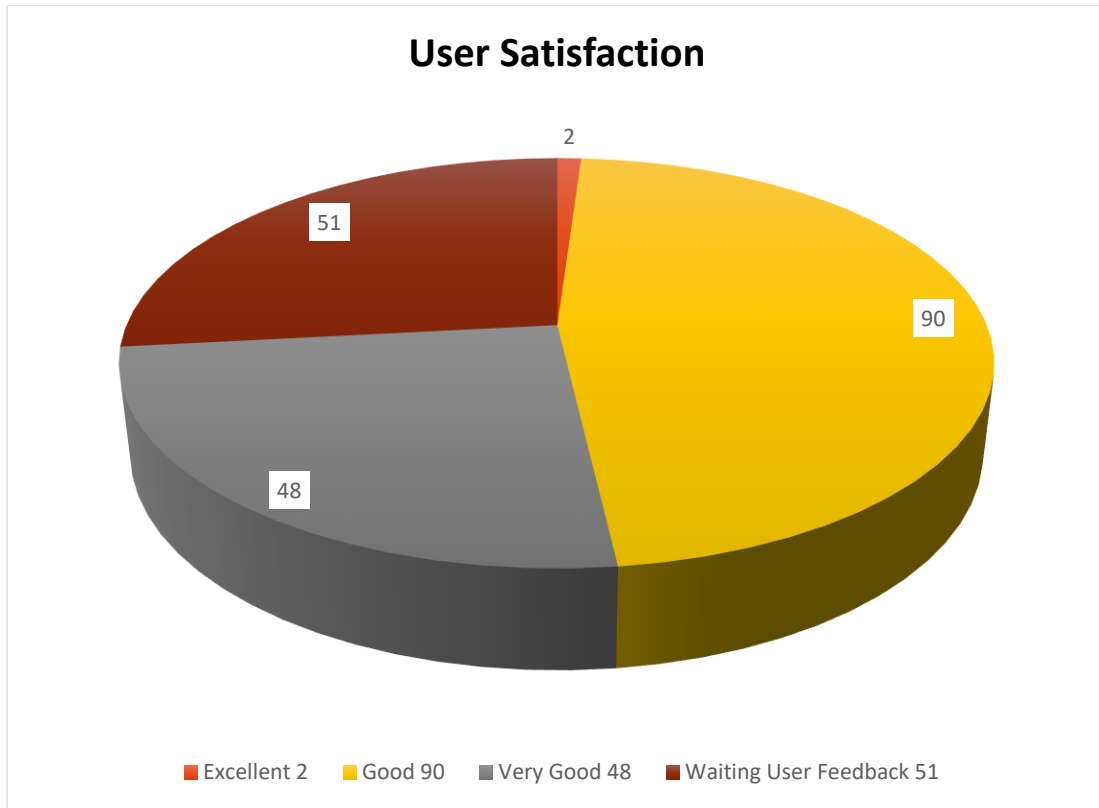


Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT – Disember 2020

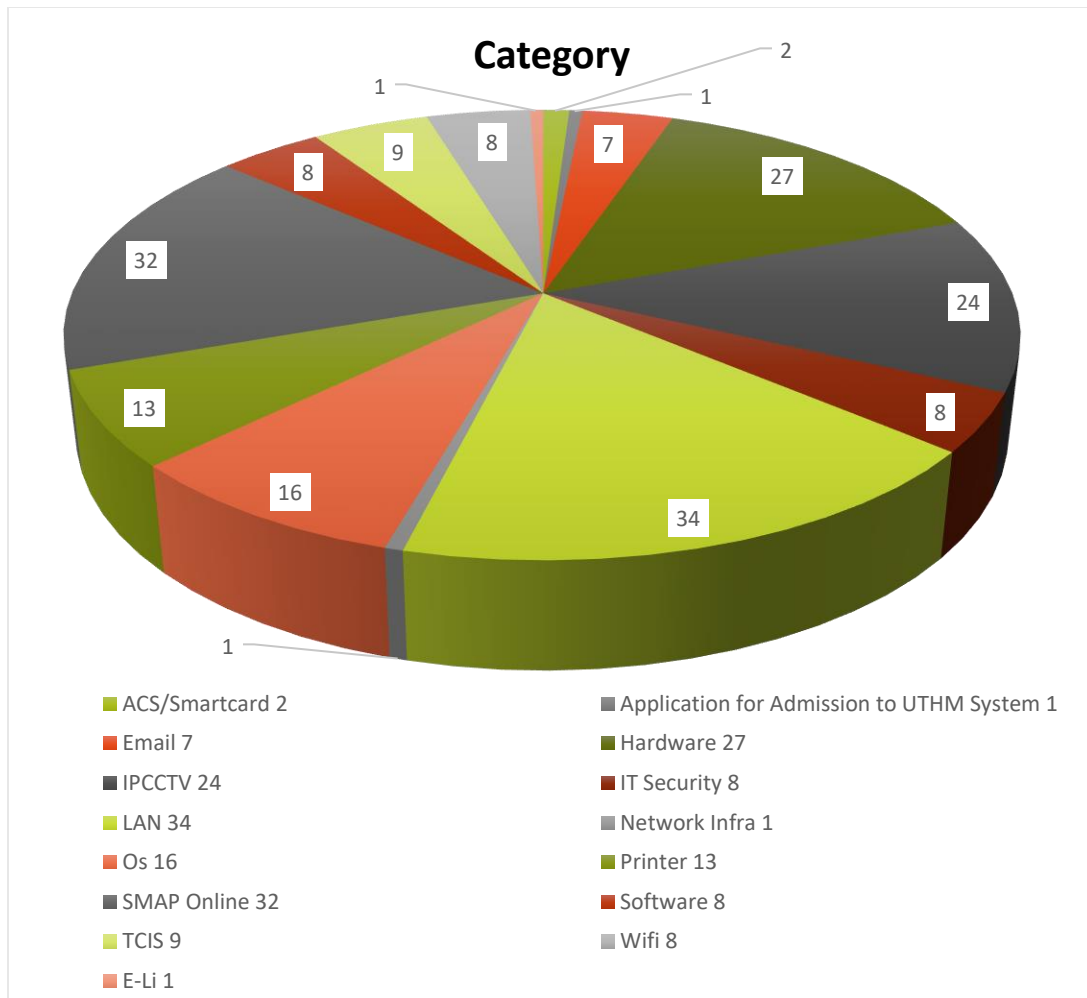
Open Tickets:	0
Hold Tickets:	51
Closed Tickets:	140
Total Tickets:	191
Past Due Tickets:	39



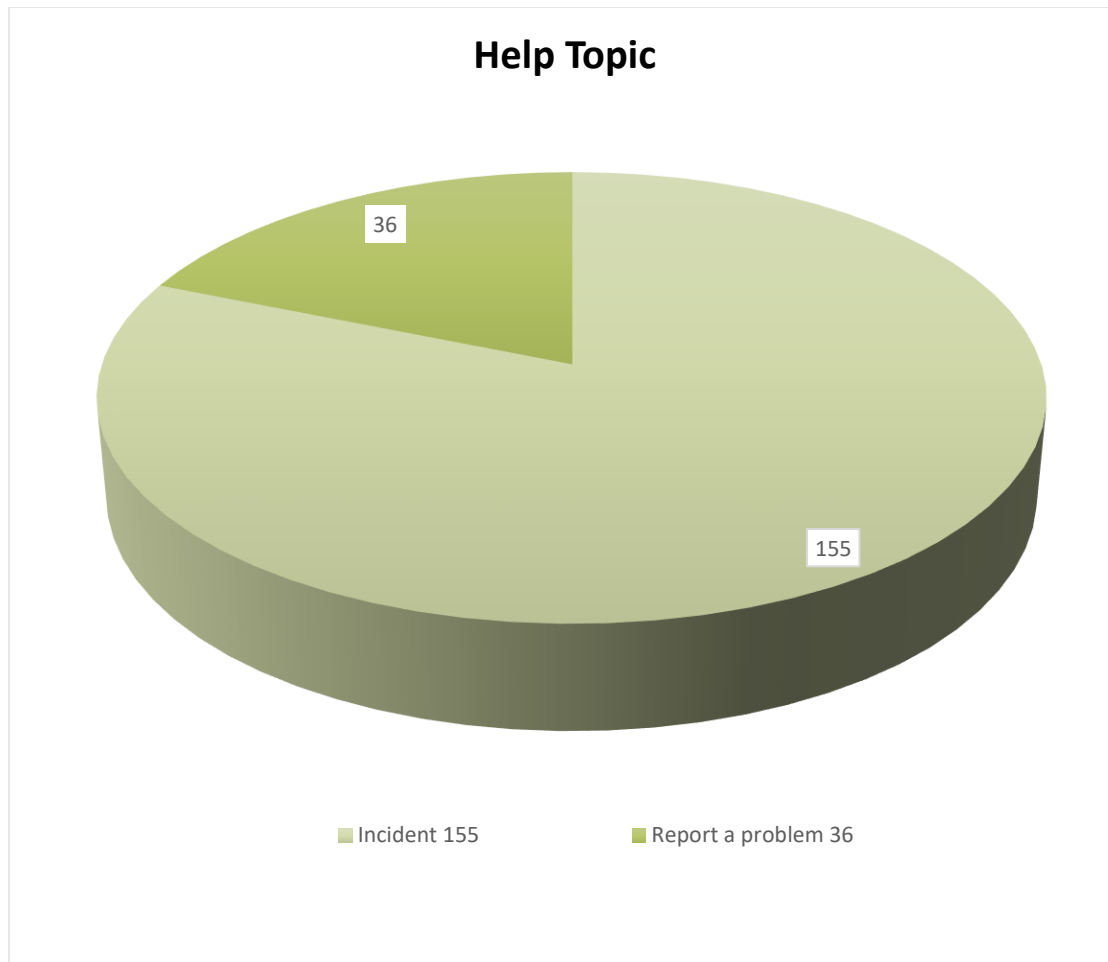
Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan Disember 2020, **status** laporan Aduan *ICT* **Closed** adalah sebanyak 140 tiket (73%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **Hold** adalah sebanyak 51 tiket (27%) .



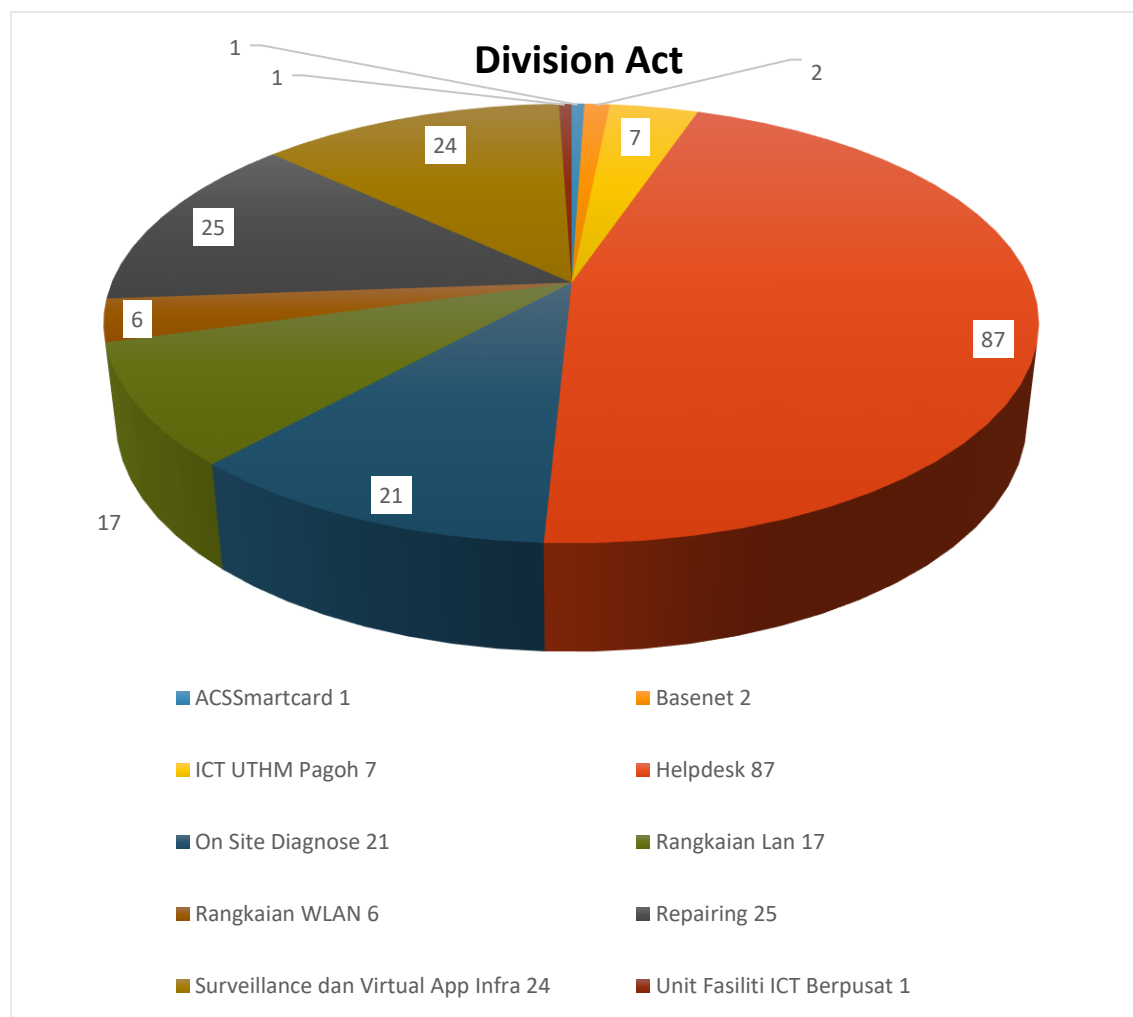
Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 90 tiket (47%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Waiting User Feedback** sebanyak 51 tiket (27%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Very Good** iaitu sebanyak 48 tiket (25%).



Dari segi kategori aduan *ICT* yang diterima pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori **Lan** iaitu 34 tiket (18%), diikuti dengan **Smmap Online** iaitu 32 tiket (17%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **Hardware** iaitu 27 tiket (14%).



Jenis perkhidmatan ICT **Incident** adalah perkhidmatan tertinggi iaitu sebanyak 155 tiket (81%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Perkhidmatan kedua tertinggi adalah **Report a Problem** iaitu sebanyak 36 tiket (19%).



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Helpdesk** iaitu sebanyak 87 tiket (46%), unit kedua tertinggi adalah **Repairing** iaitu 25 tiket (13%) . Manakala **Surveillance & Virtual App Infra** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 24 tiket (13%)