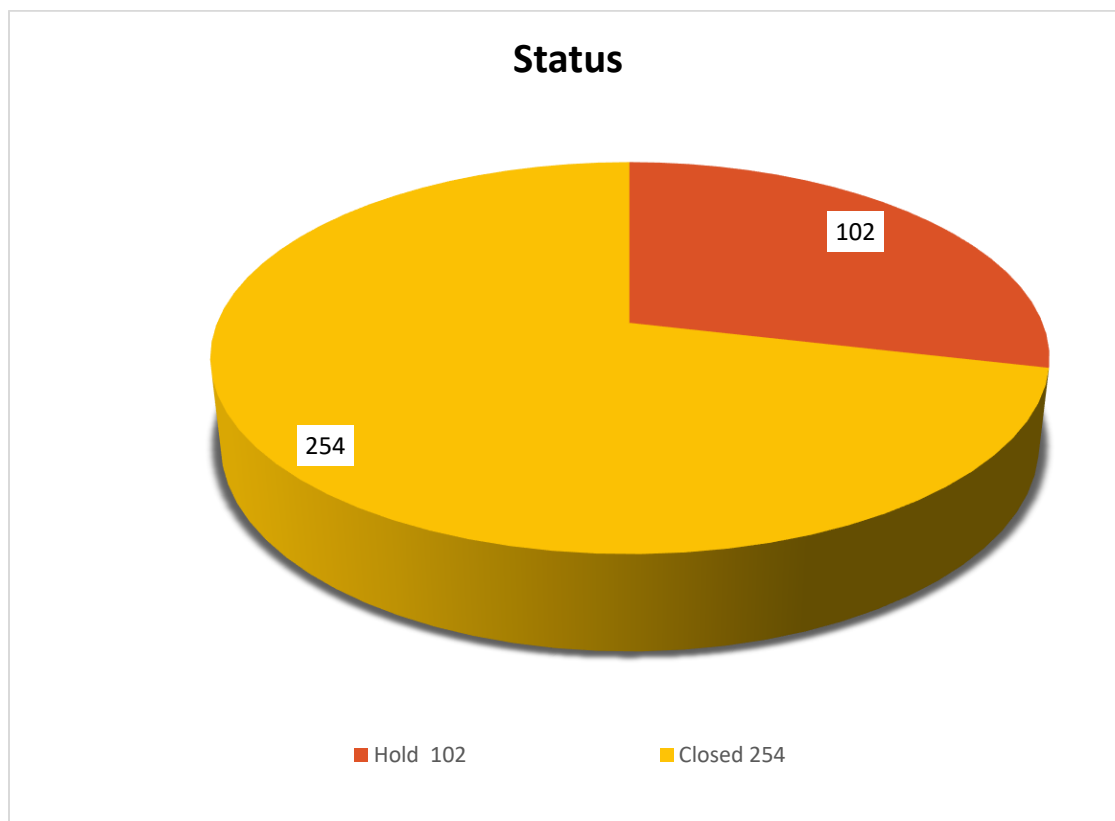
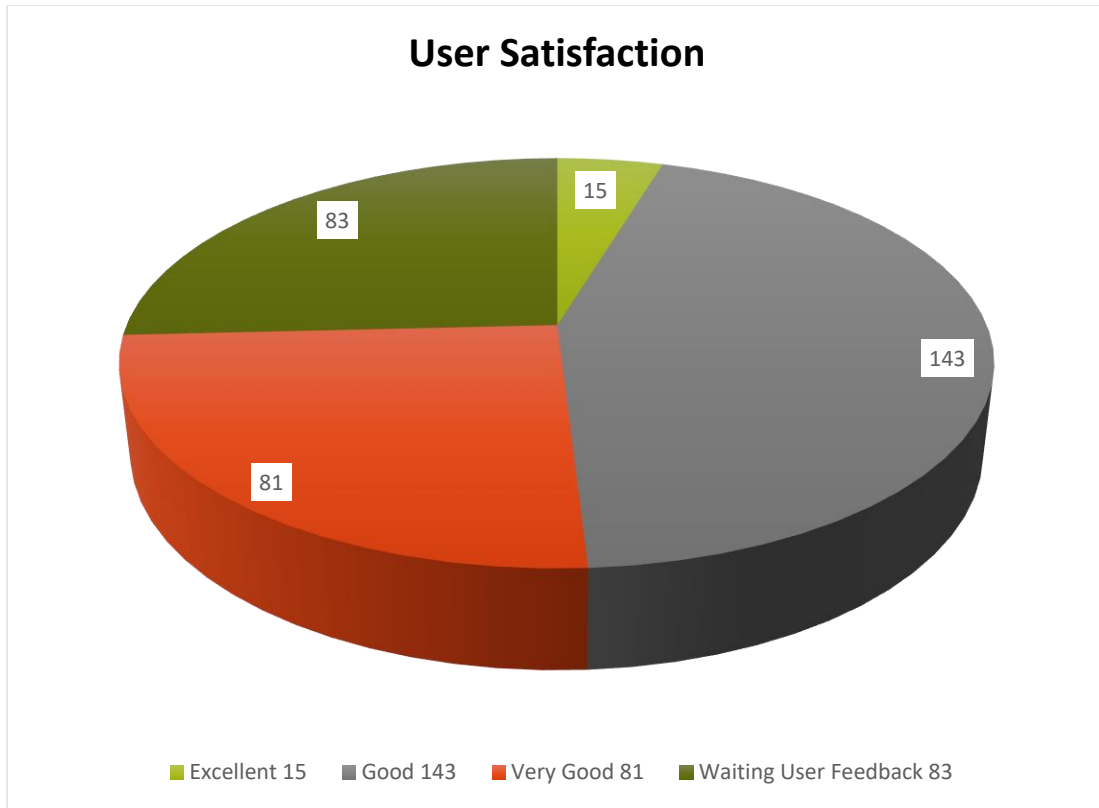


Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT – November 2020

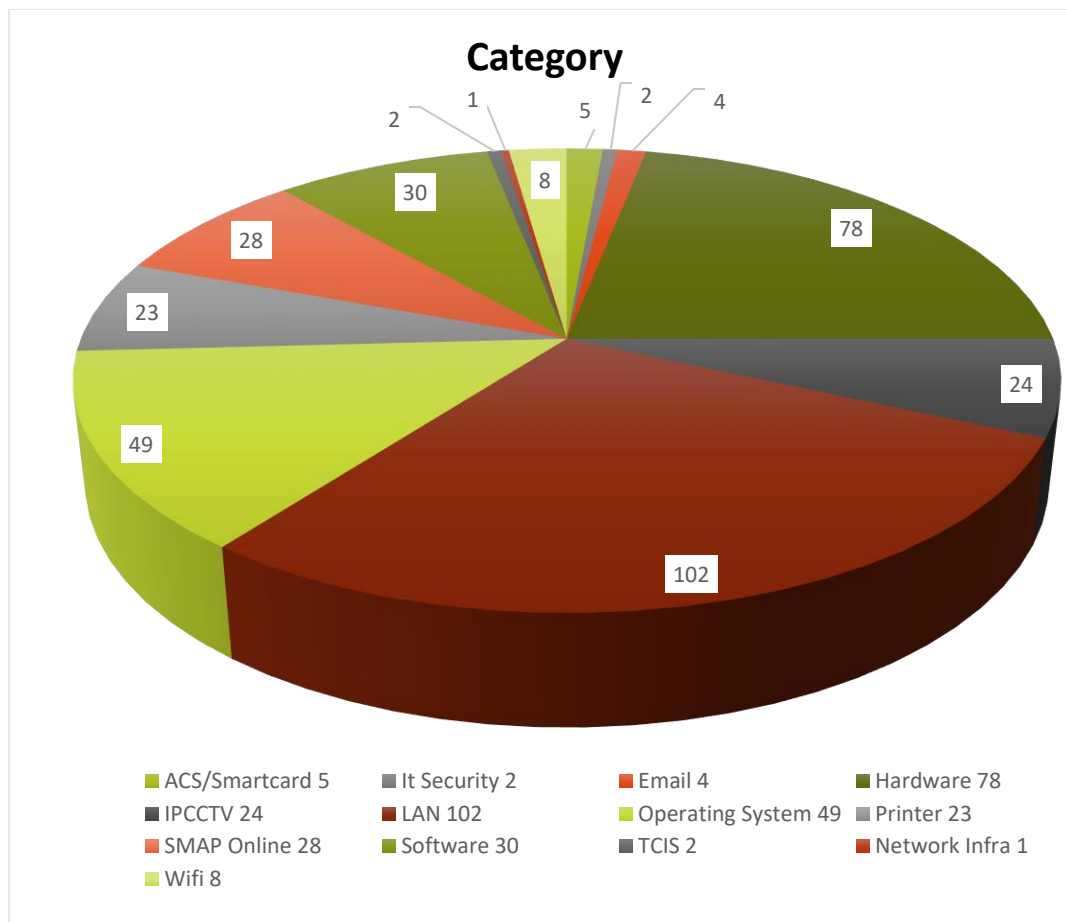
Open Tickets:	0
Hold Tickets:	102
Closed Tickets:	254
Total Tickets:	356
Past Due Tickets:	64



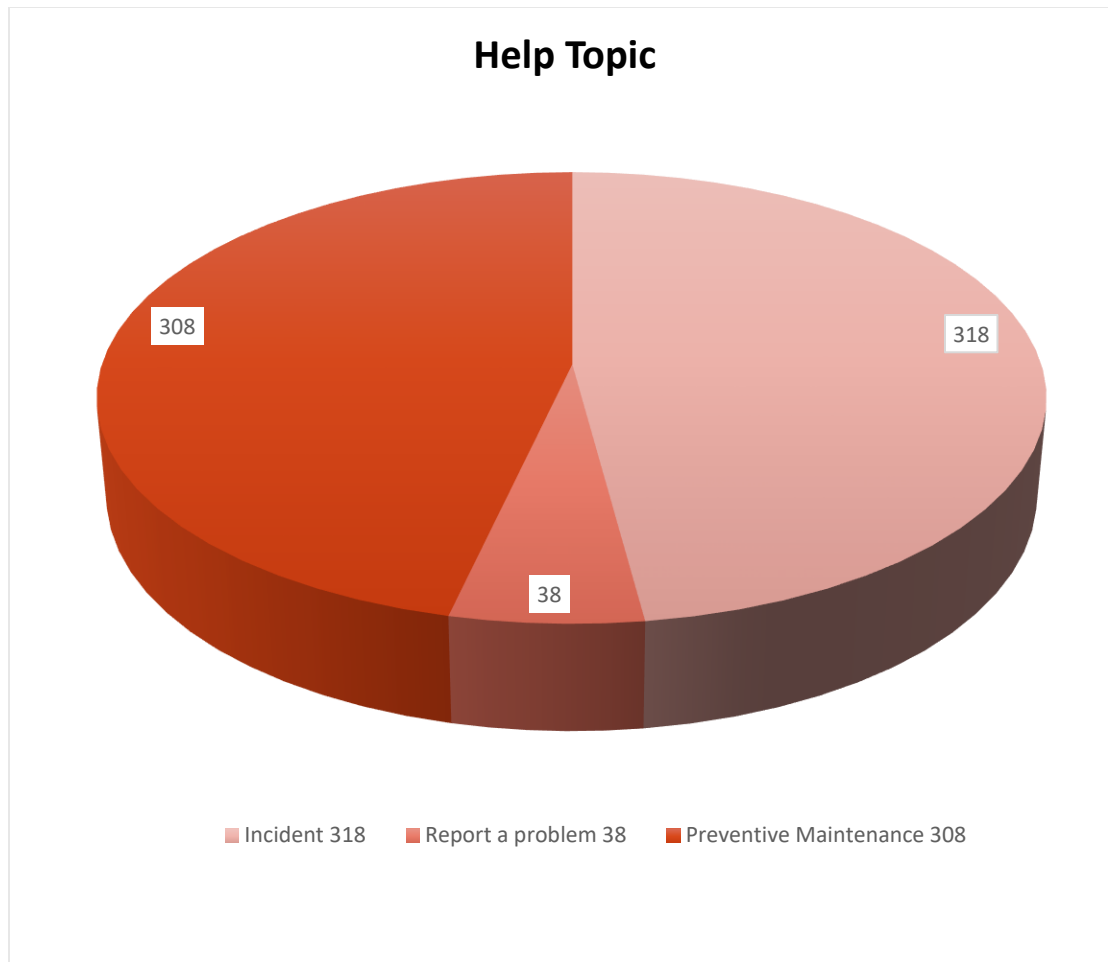
Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan November 2020, **status** laporan Aduan *ICT* **Closed** adalah sebanyak 254 tiket (71%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **Hold** adalah sebanyak 102 tiket (29%) .



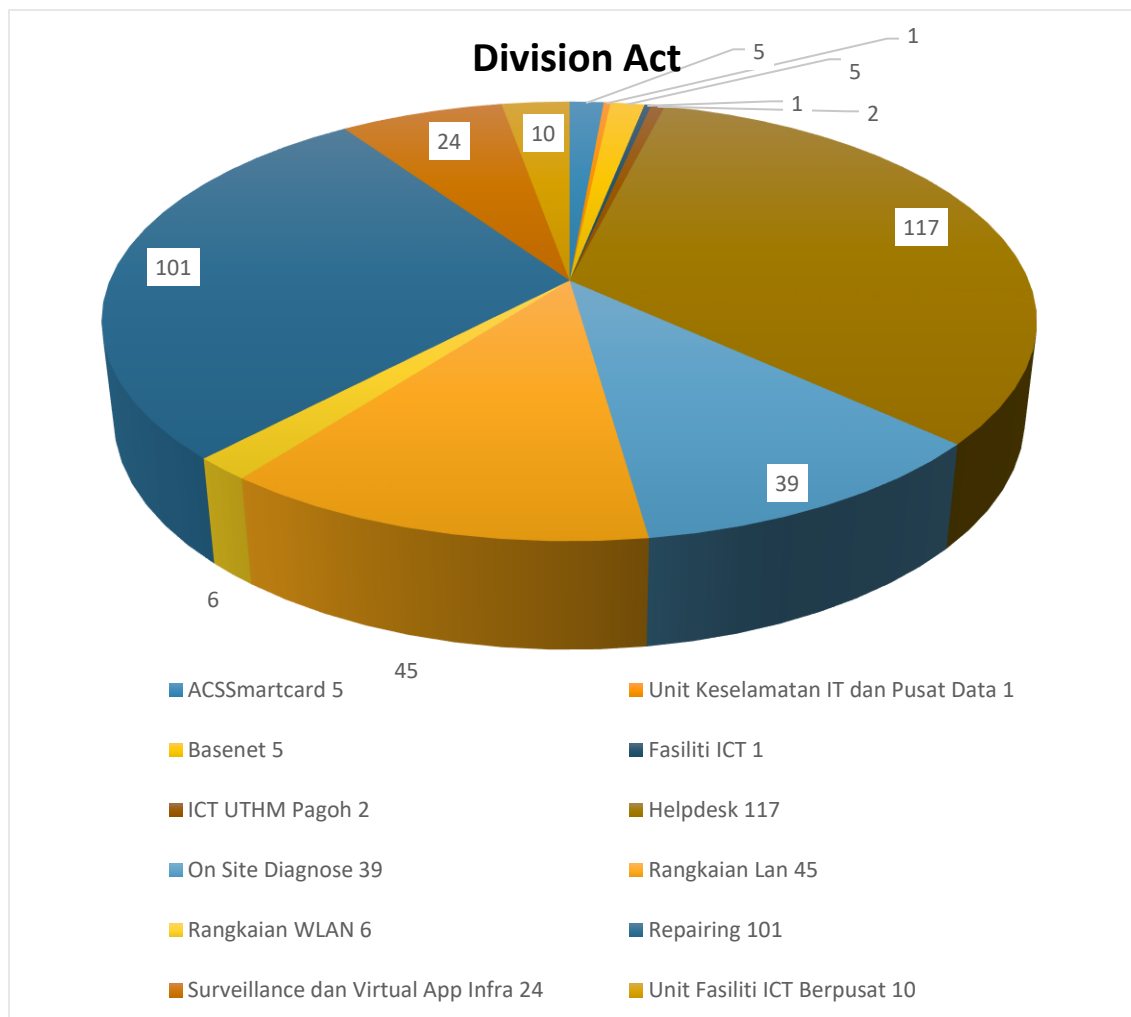
Dari segi kepuasan pelanggan (***User Satisfaction***) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan ***Good*** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 143 tiket (44%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah ***Waiting User Feedback*** sebanyak 83 tiket (26%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah ***Very Good*** iaitu sebanyak 81 tiket (25%).



Dari segi kategori aduan *ICT* yang diterima pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori **Lan** iaitu 102 tiket (29%), diikuti dengan **Hardware** iaitu 78 tiket (22%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **Operating System** iaitu 49 tiket (14%).



Jenis perkhidmatan ICT **Incident** adalah perkhidmatan tertinggi iaitu sebanyak 318 tiket (48%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Perkhidmatan kedua tertinggi adalah **Preventive Maintenance** iaitu sebanyak 308 tiket (46%). Manakala jenis perkhidmatan ICT **Report a Problem** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 38 tiket (6%).



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Helpdesk** iaitu sebanyak 117 tiket (33%), unit kedua tertinggi adalah **Repairing** iaitu 101 tiket (28%) . Manakala **Rangkaian Lan** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 45 tiket (13%)