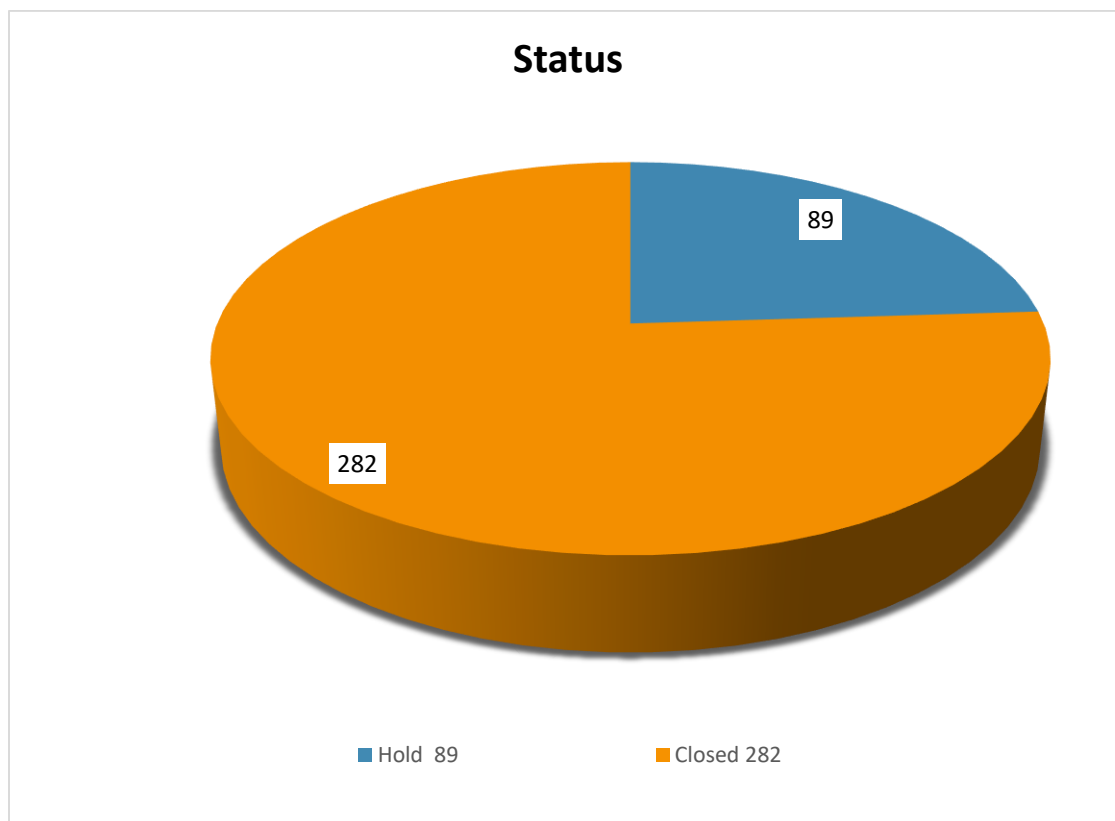
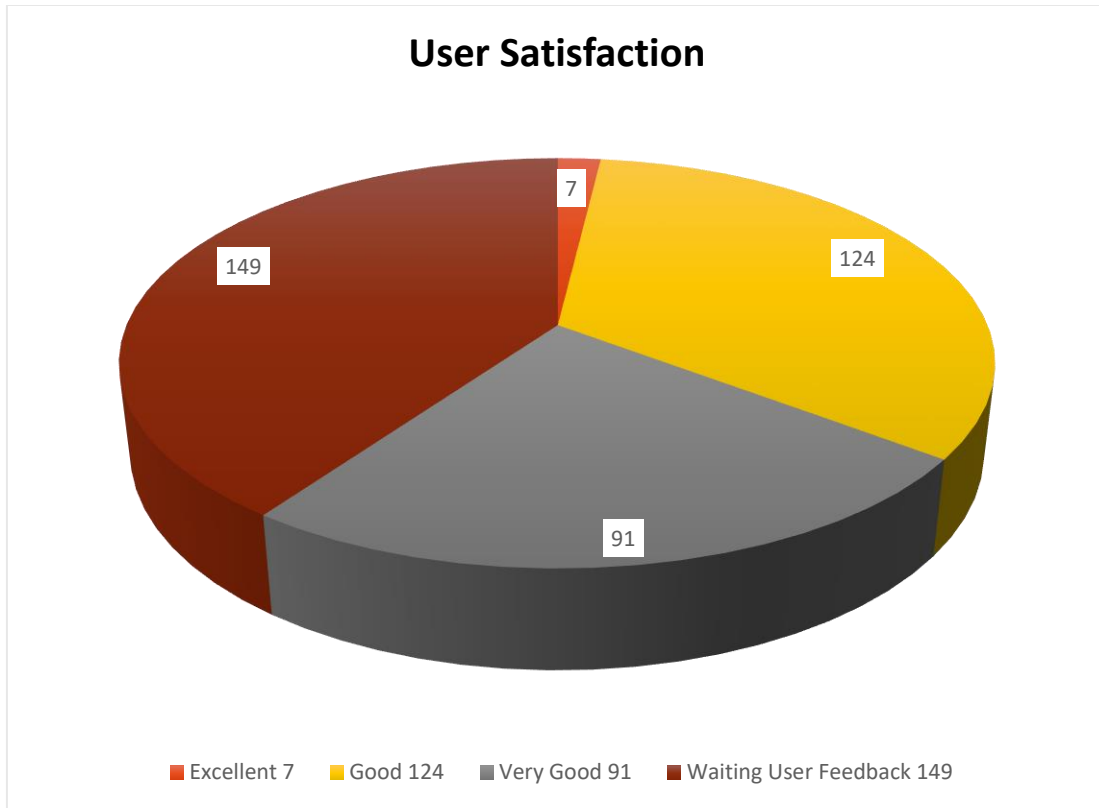


Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT – Oktober 2020

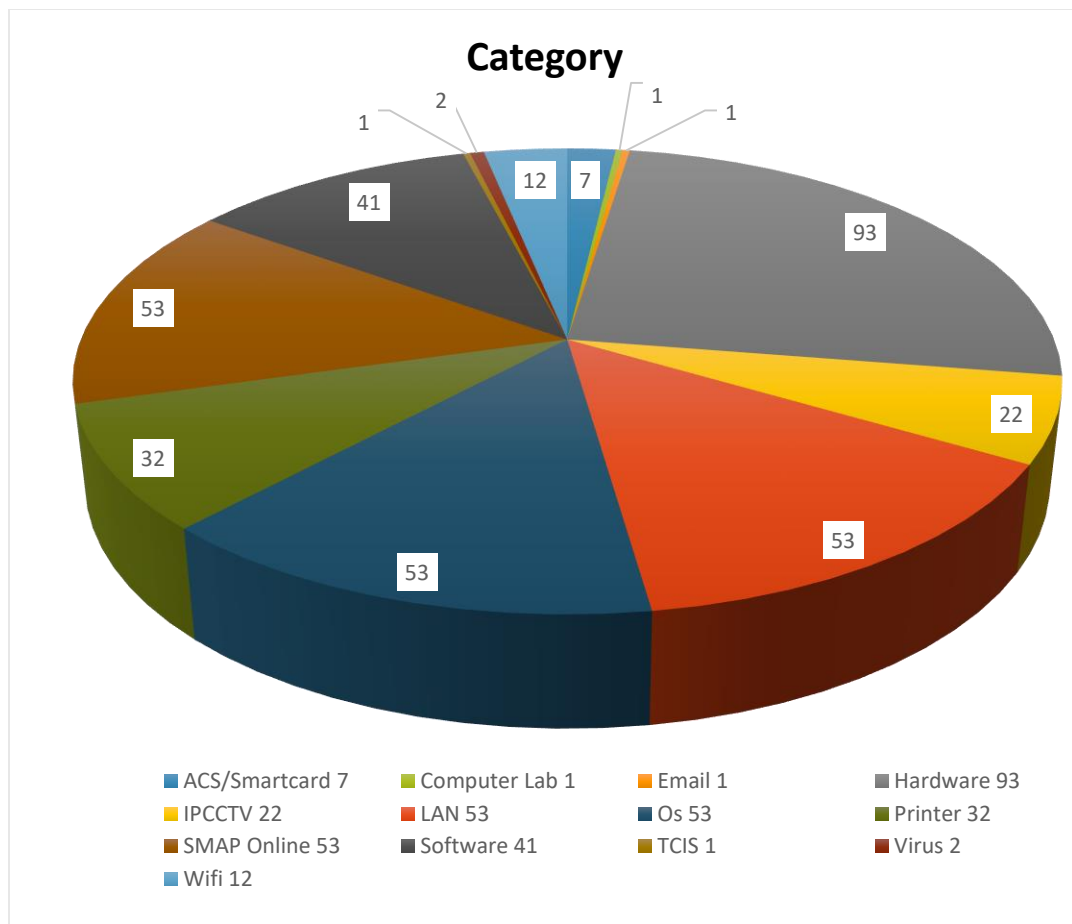
Open Tickets:	0
Hold Tickets:	89
Closed Tickets:	282
Total Tickets:	371
Past Due Tickets:	35



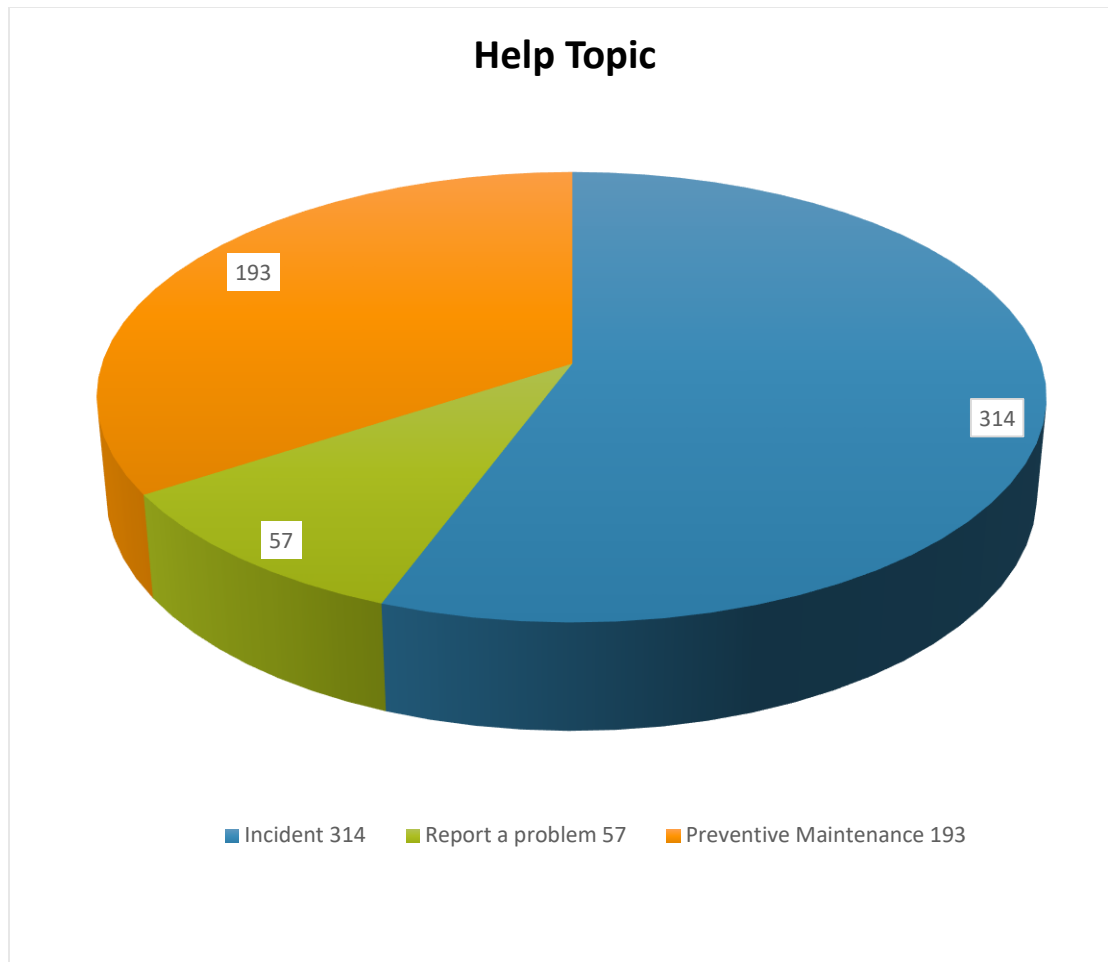
Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan Oktober 2020, **status** laporan Aduan *ICT* **Closed** adalah sebanyak 282 tiket (76%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **Hold** adalah sebanyak 89 tiket (24%) .



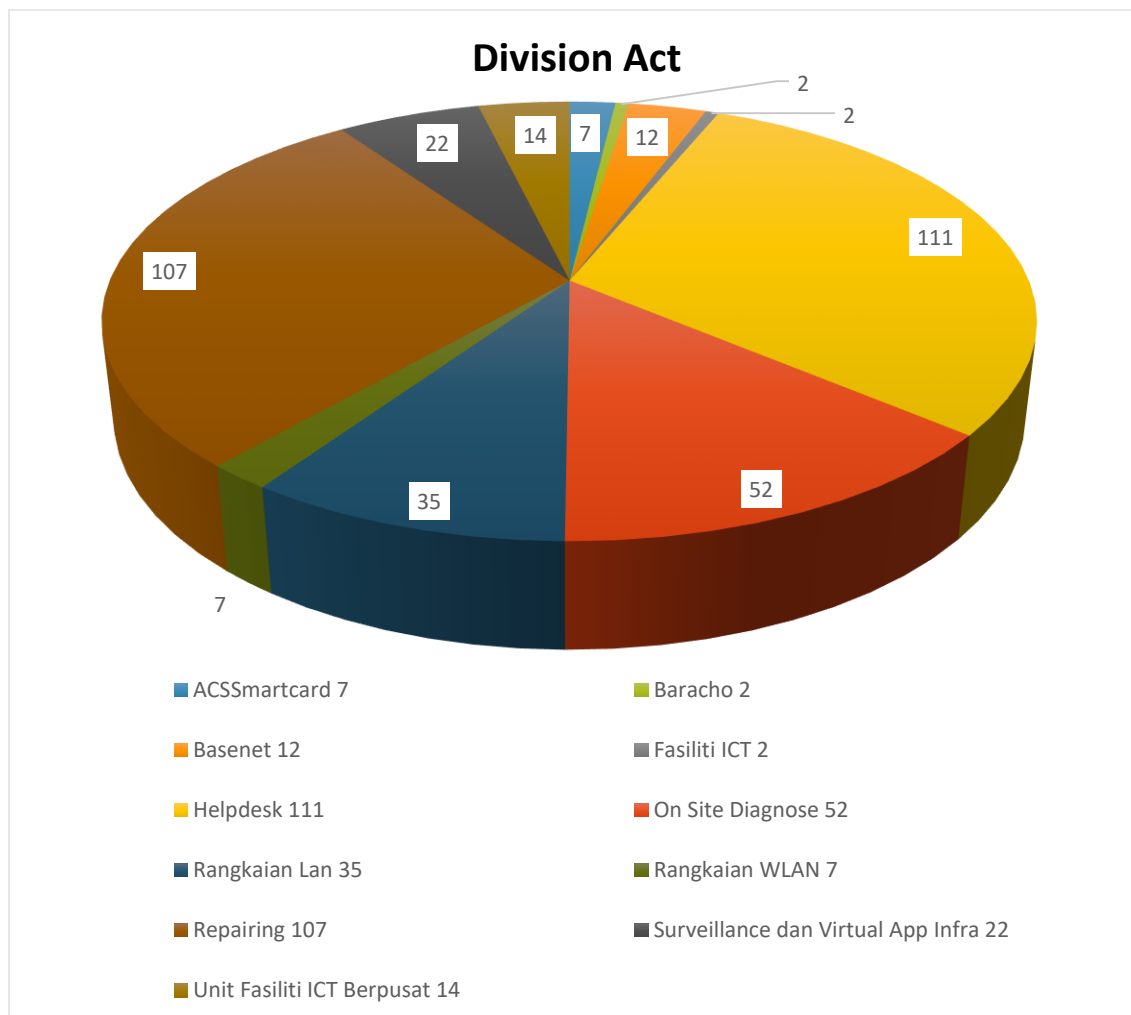
Dari segi kepuasan pelanggan (***User Satisfaction***) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan ***Waiting user feedback*** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 149 tiket (40%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah ***Good*** sebanyak 124 tiket (33%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah ***Very Good*** iaitu sebanyak 91 tiket (25%).



Dari segi kategori aduan *ICT* yang diterima pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori **Hardware** iaitu 93 tiket (25%), diikuti dengan **Smap Online & Lan & Operating system** iaitu 53 tiket (14%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **Software** iaitu 41 tiket (11%).



Jenis perkhidmatan ICT **Incident** adalah perkhidmatan tertinggi iaitu sebanyak 314 tiket (56%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Perkhidmatan kedua tertinggi adalah **Preventive Maintenance** iaitu sebanyak 193 tiket (34%). Manakala jenis perkhidmatan ICT **Report a Problem** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 57 tiket (10%).



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Helpdesk** iaitu sebanyak 111 tiket (30%), unit kedua tertinggi adalah **Repairing** iaitu 107 tiket (29%) . Manakala **On Site Diagnose** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 52 tiket (14%)