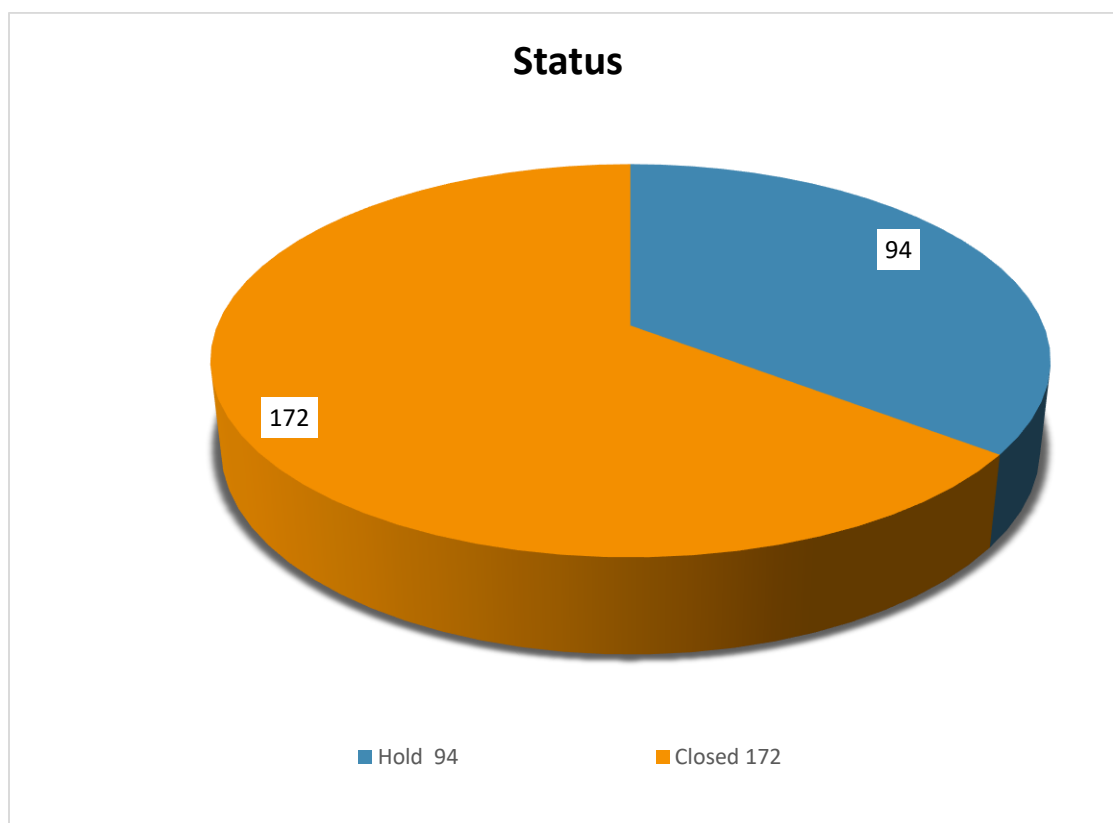
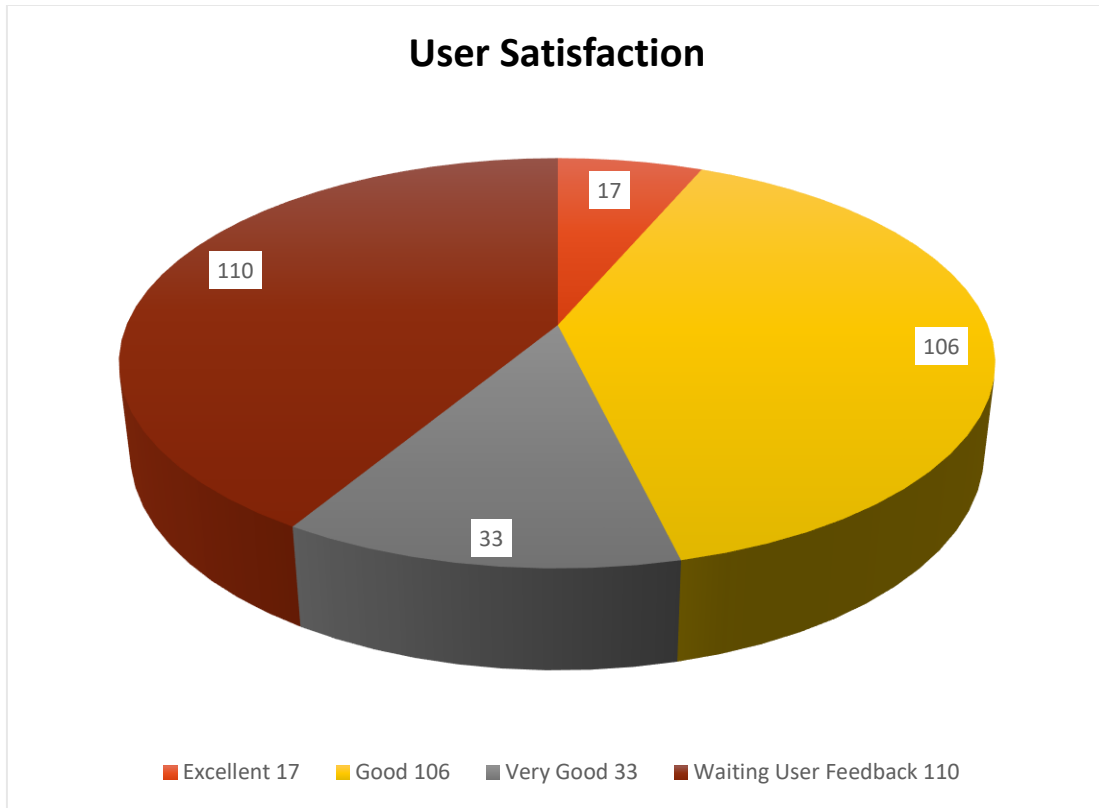


## Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT – September 2020

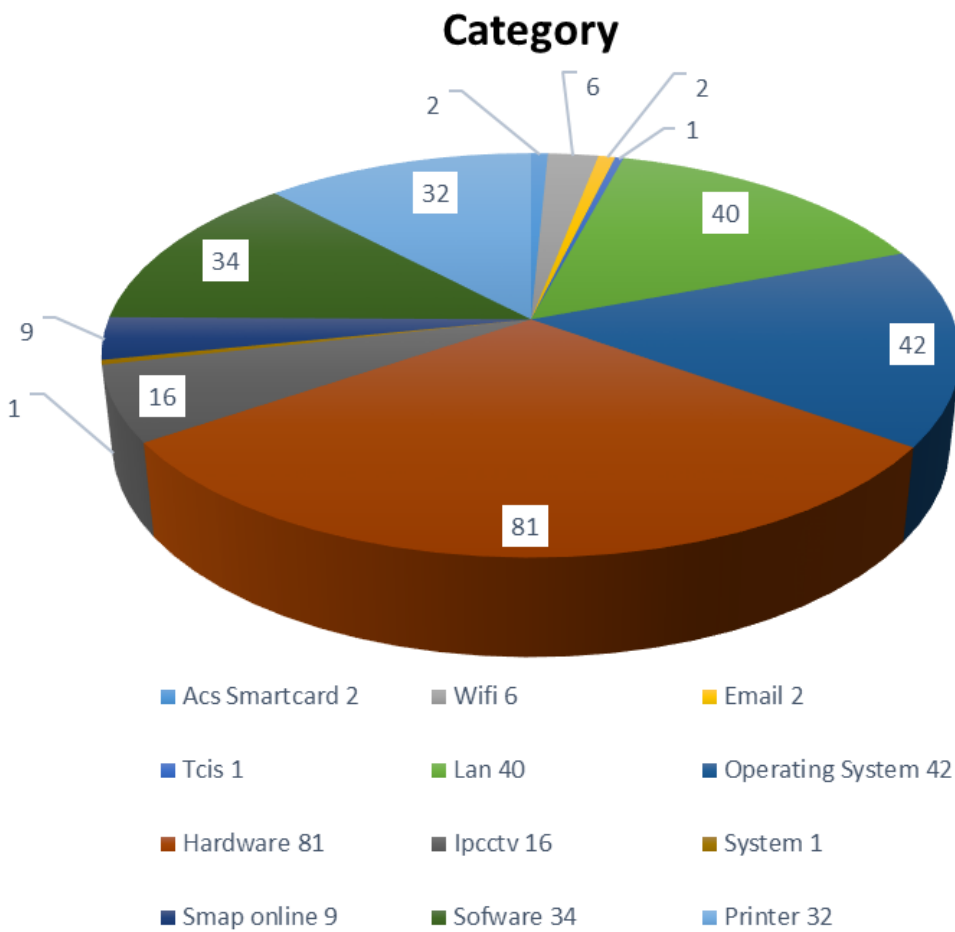
|                   |     |
|-------------------|-----|
| Open Tickets:     | 0   |
| Hold Tickets:     | 94  |
| Closed Tickets:   | 172 |
| Total Tickets:    | 266 |
| Past Due Tickets: | 52  |



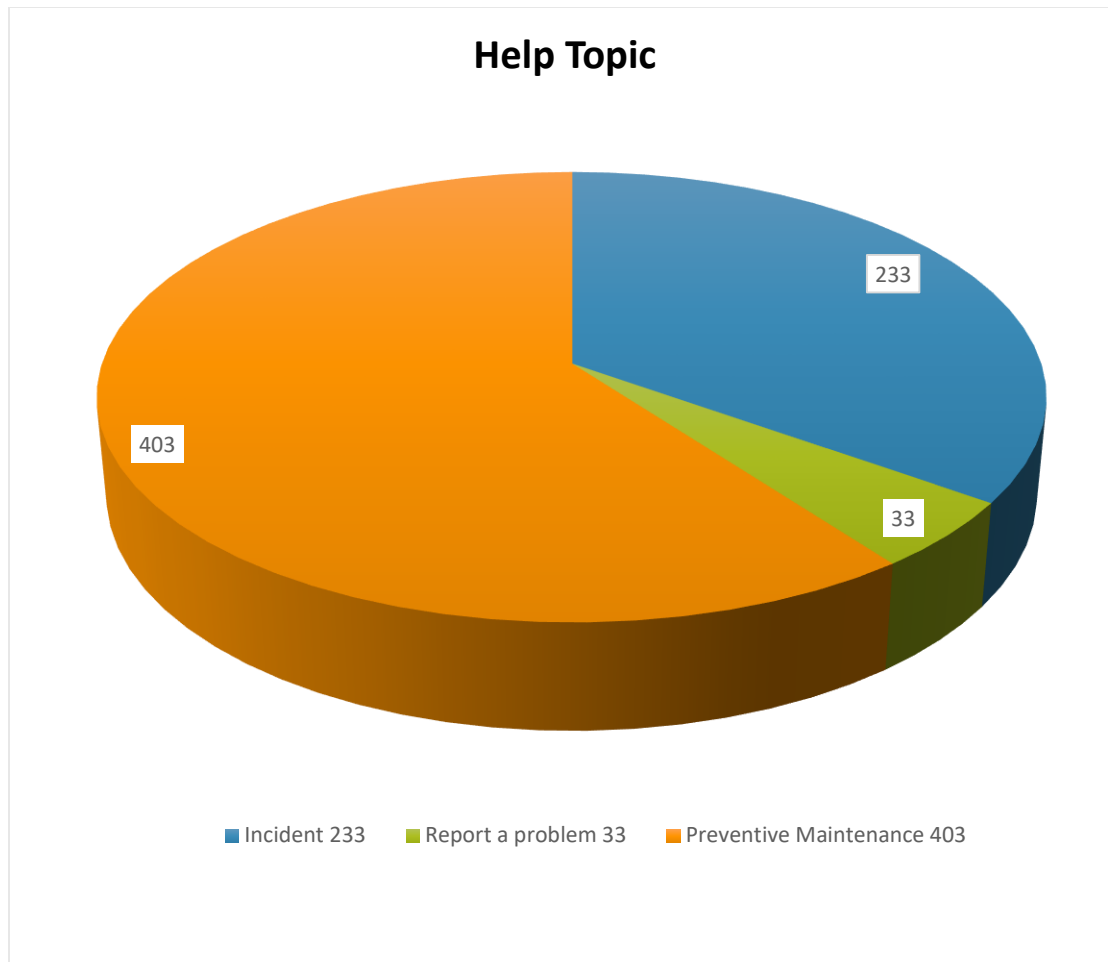
Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan September 2020, **status** laporan Aduan *ICT* **Closed** adalah sebanyak 172 tiket (65%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **Hold** adalah sebanyak 94 tiket (35%) .



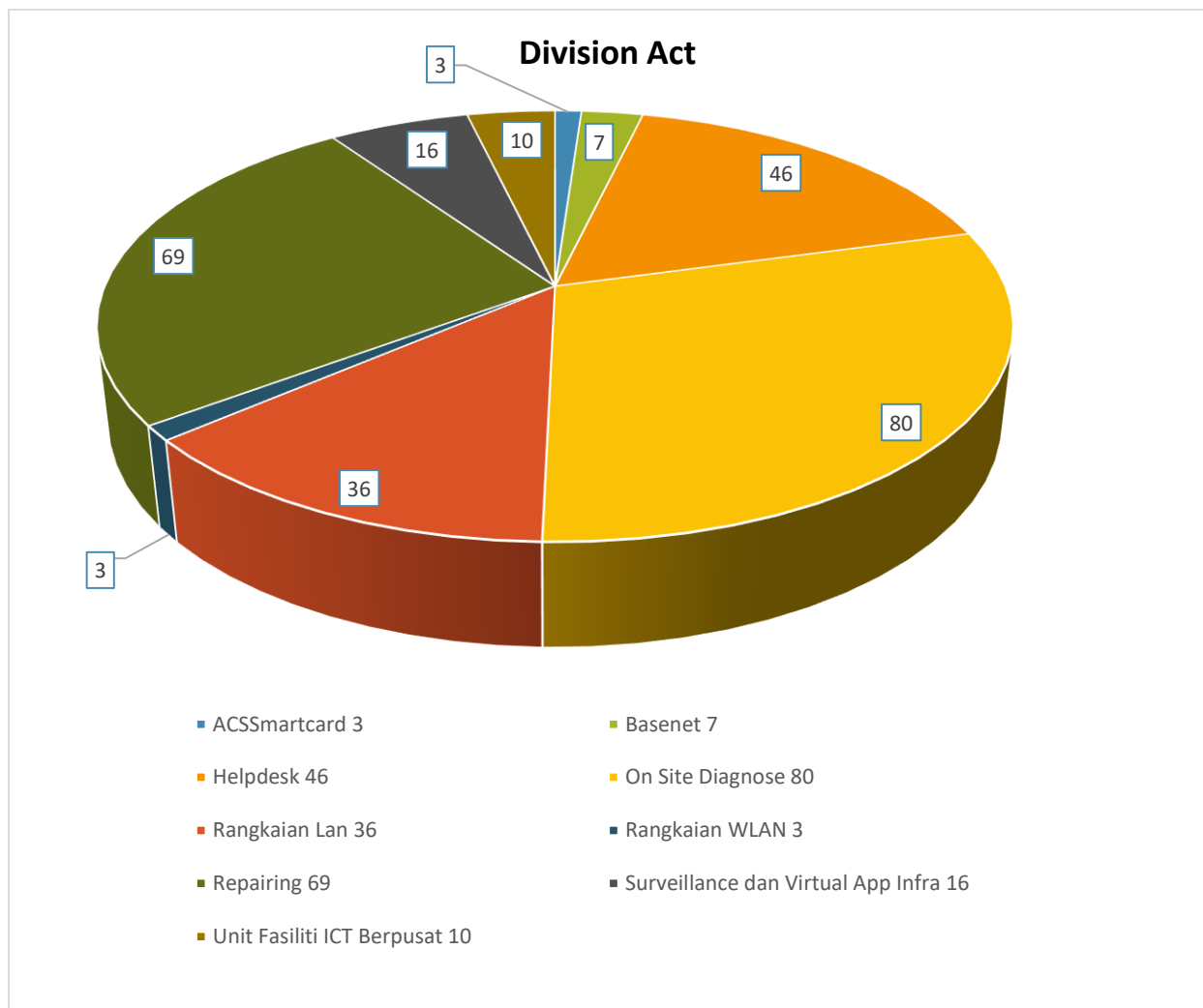
Dari segi kepuasan pelanggan (***User Satisfaction***) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan ***Waiting user feedback*** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 110 tiket (41%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah ***Good*** sebanyak 106 tiket (40%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah ***Very Good*** iaitu sebanyak 33 tiket (12%).



Dari segi kategori aduan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori **Hardware** iaitu 81 tiket (30%), diikuti dengan **Operating system** iaitu 42 tiket (16%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **Lan** iaitu 40 tiket (15%).



Jenis perkhidmatan ICT **Preventive Maintenance** adalah perkhidmatan tertinggi iaitu sebanyak 403 tiket (60%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Perkhidmatan kedua tertinggi adalah **Incident** iaitu sebanyak 233 tiket (35%). Manakala jenis perkhidmatan ICT **Report a Problem** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 33 tiket (5%).



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **On Site Diagnose** iaitu sebanyak 80 tiket (30%), unit kedua tertinggi adalah **Repairing** iaitu 69 tiket (26%) . Manakala **Helpdesk** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 46 tiket (17%)