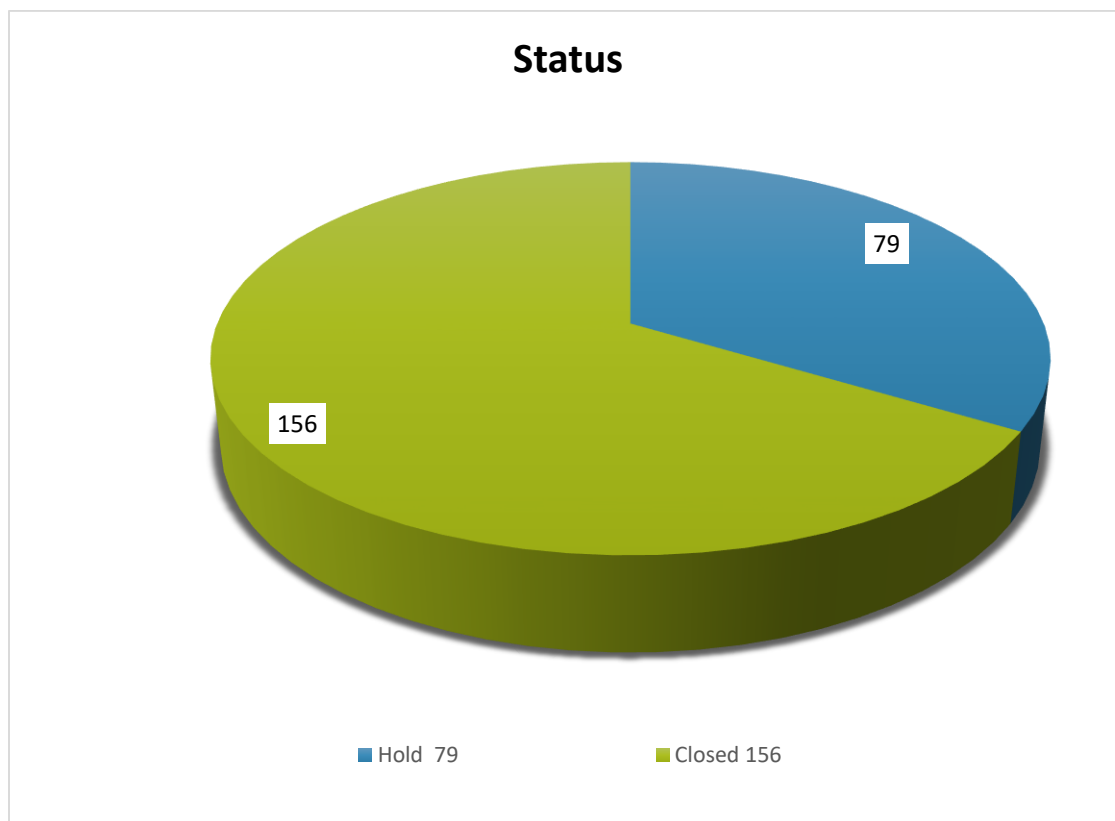
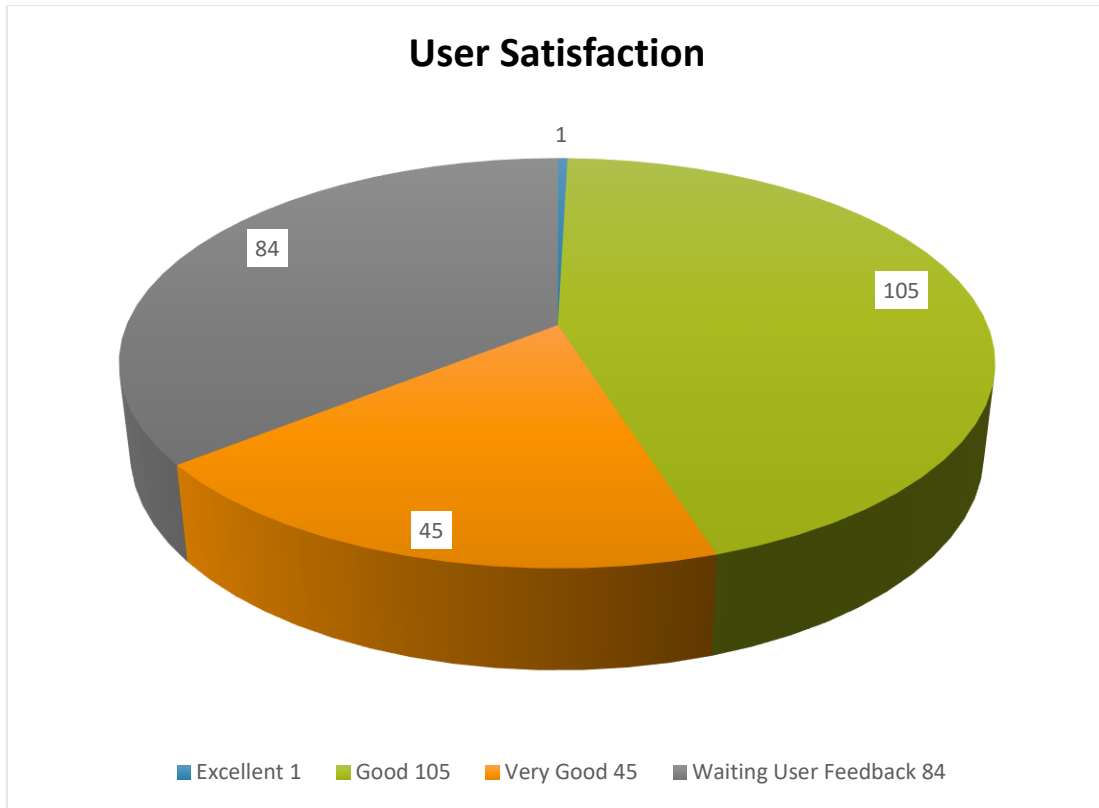


Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT – Ogos 2020

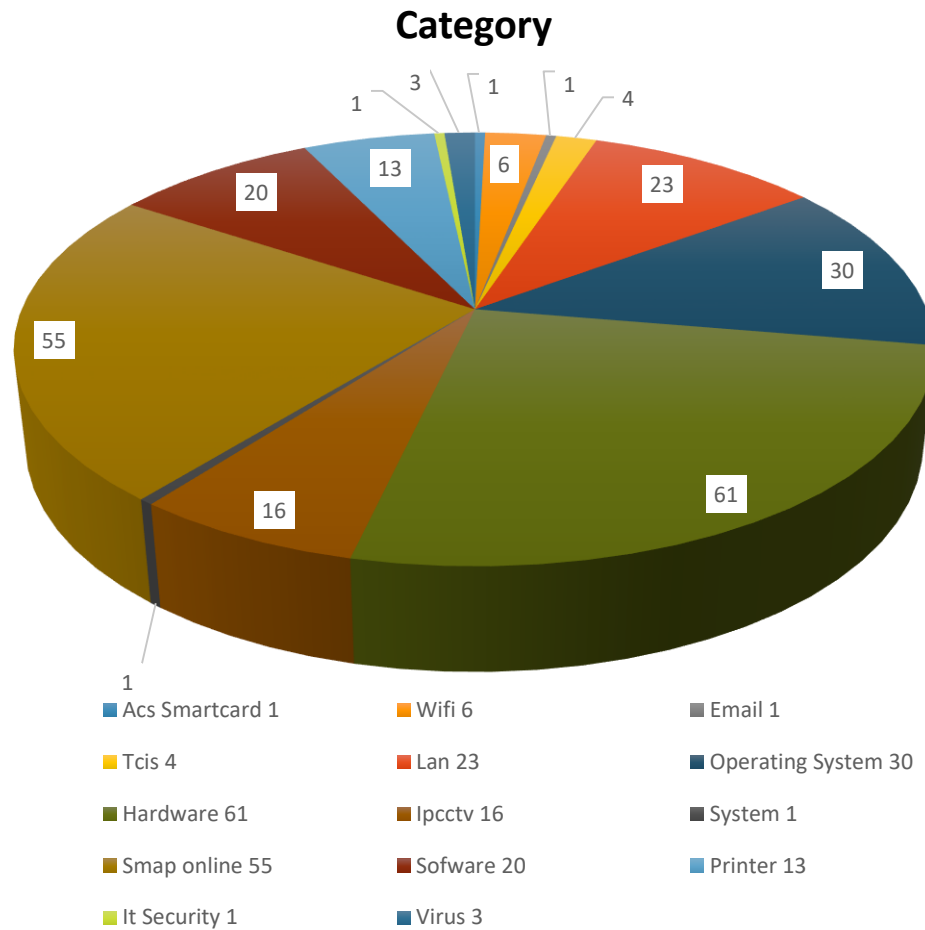
Open Tickets:	0
Hold Tickets:	79
Closed Tickets:	156
Total Tickets:	235
Past Due Tickets:	47



Daripada keseluruhan Aduan *ICT* untuk bulan Ogos 2020, **status** Aduan *ICT* **Closed** adalah sebanyak 156 tiket (66%). Manakala **status** Aduan *ICT* yang **Hold** adalah sebanyak 79 tiket (34%).



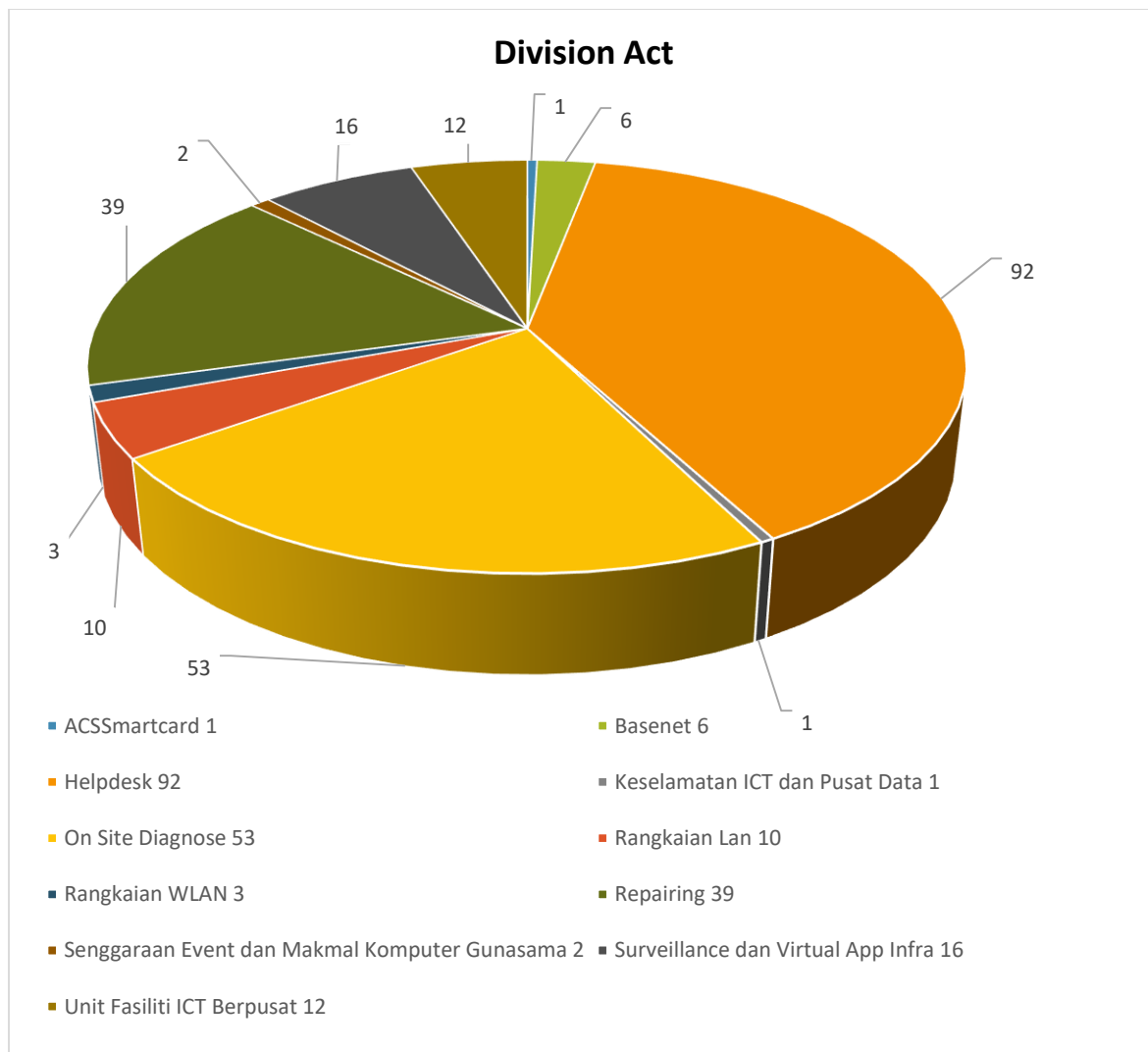
Dari segi kepuasan pelanggan (***User Satisfaction***) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan ***Good*** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 105 tiket (45%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah ***Waiting user feedback*** sebanyak 84 tiket (36%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah ***Good*** iaitu sebanyak 45 tiket (19%).



Dari segi kategori Aduan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori **Hardware** iaitu 61 tiket (26%), diikuti dengan **Smap Online** iaitu 55 tiket (23%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **Operating System** iaitu 30 tiket (13%).



Jenis perkhidmatan ICT **Incident** adalah perkhidmatan tertinggi iaitu sebanyak 200 tiket (46%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Perkhidmatan kedua tertinggi adalah **Preventive Maintenance** iaitu sebanyak 196 tiket (45%). Manakala jenis perkhidmatan ICT **Report a problem** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 35 tiket (8%).



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Helpdesk** iaitu sebanyak 92 tiket (39%), unit kedua tertinggi adalah **On Site Diagnose** iaitu 53 tiket (23%) . Manakala **Repairing** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 39 tiket (17%)