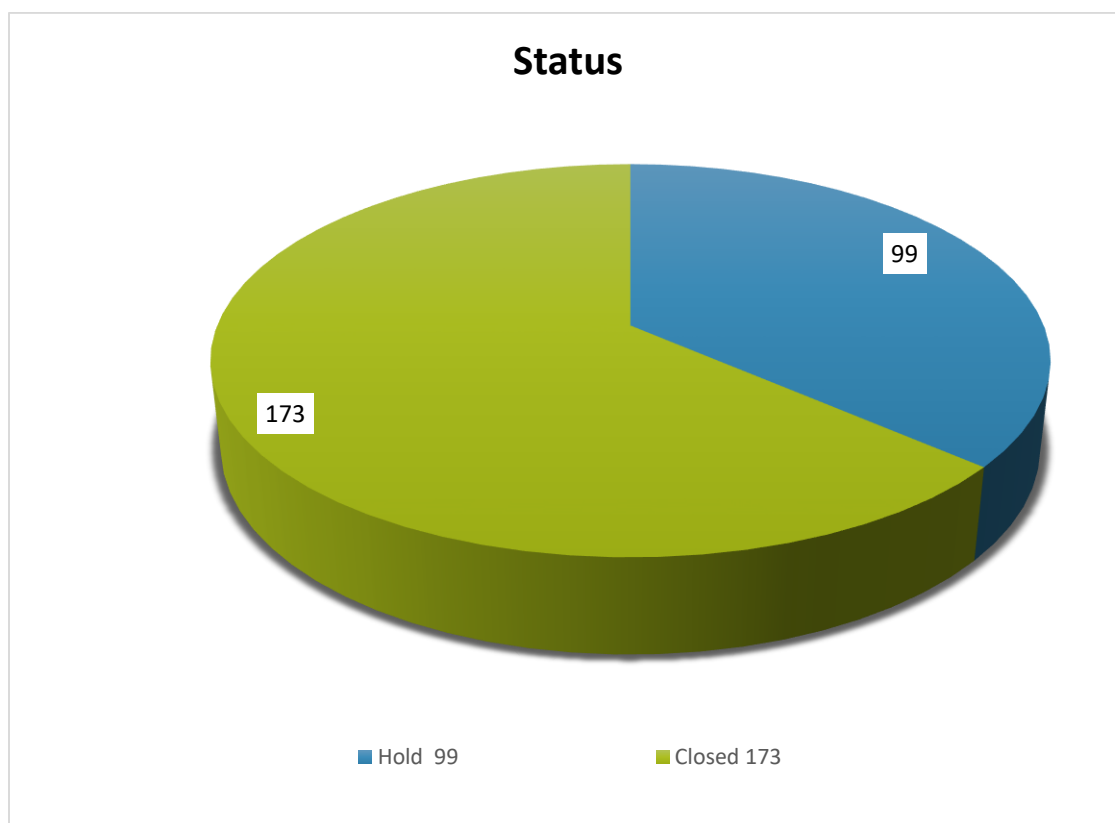
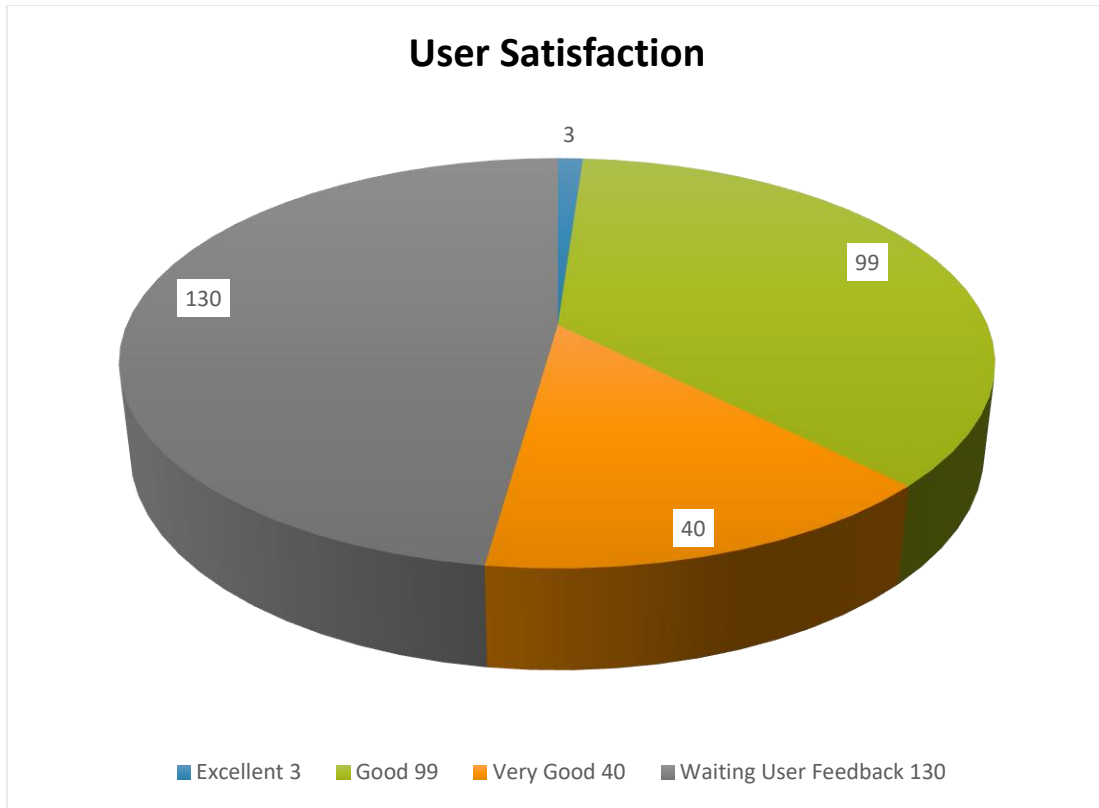


Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT – Julai 2020 [Exe]

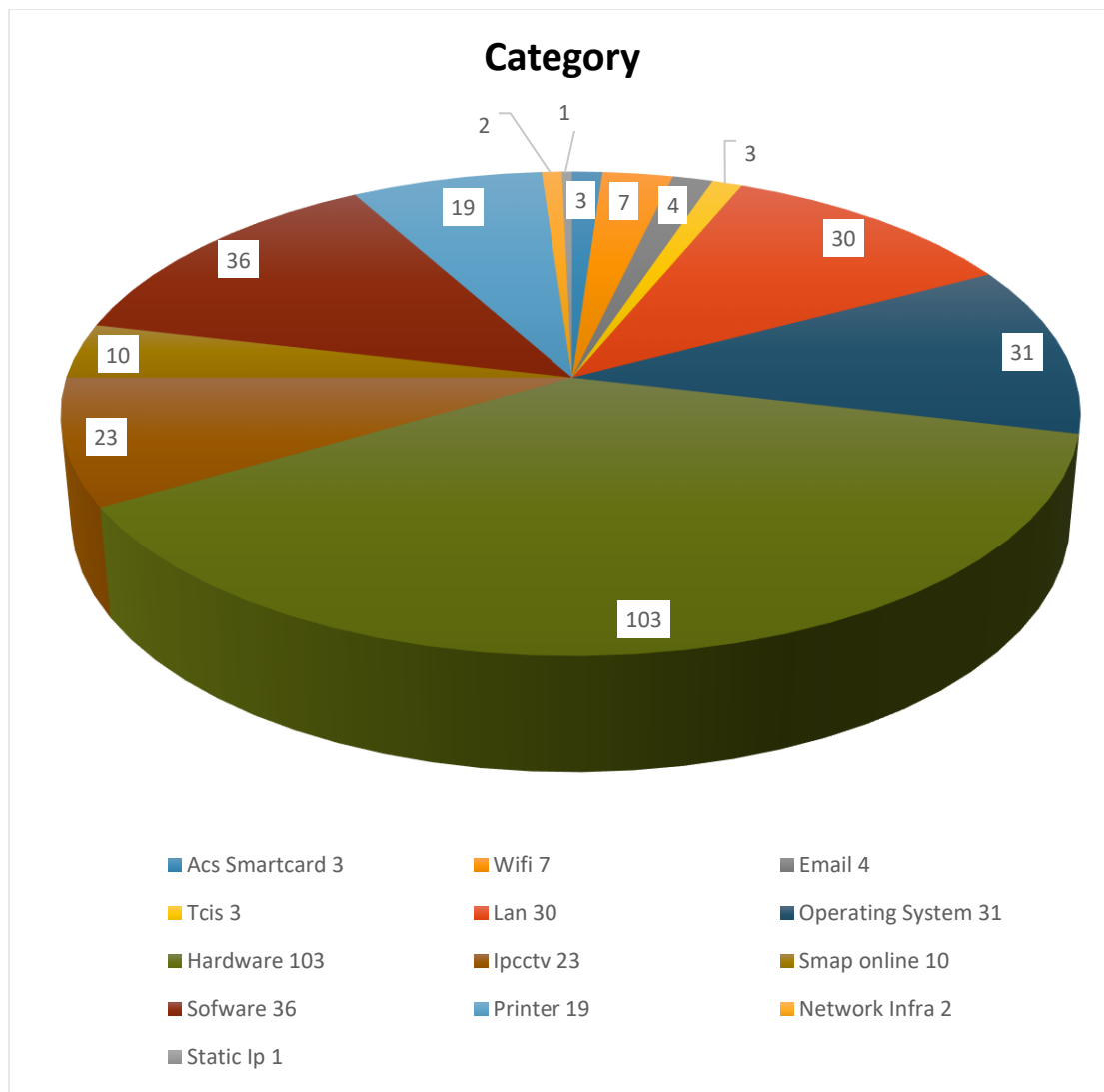
Open Tickets:	0
Hold Tickets:	99
Closed Tickets:	173
Total Tickets:	272
Past Due Tickets:	65



Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan Julai 2020, **status** laporan Aduan *ICT* **Closed** adalah sebanyak 173 tiket (64%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **Hold** adalah sebanyak 99 tiket (36%) .



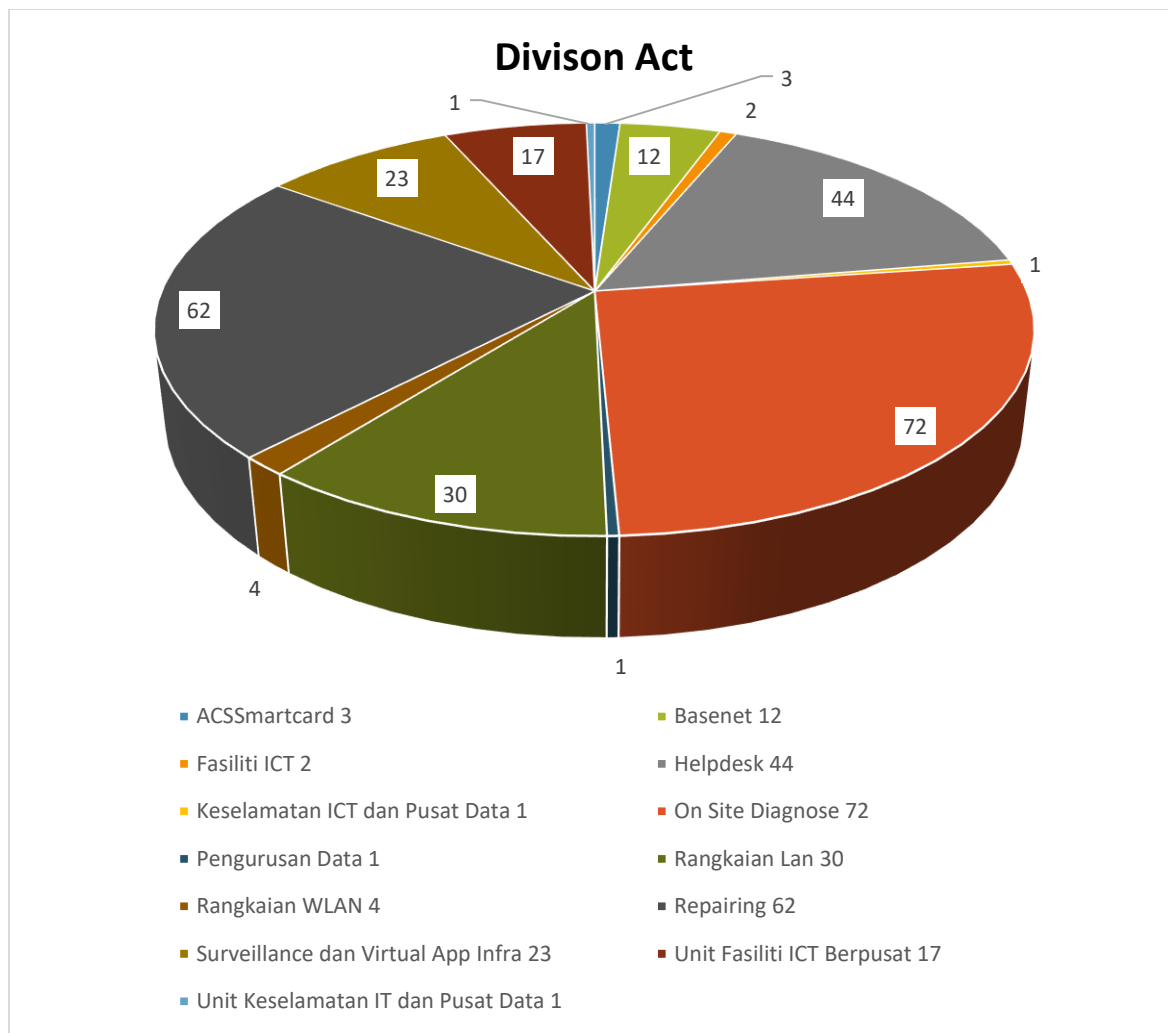
Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Waiting User Feedback** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 130 tiket (48%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Good** sebanyak 99 tiket (36%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Very Good** iaitu sebanyak 40 tiket (15%).



Dari segi kategori aduan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori **Hardware** iaitu 103 tiket (38%), diikuti dengan **Software** iaitu 36 tiket (13%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **Operating System** iaitu 31 tiket (11%).



Jenis perkhidmatan ICT ***Preventive Maintenance*** adalah perkhidmatan tertinggi iaitu sebanyak 215 tiket (44%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Perkhidmatan kedua tertinggi adalah ***Incident*** iaitu sebanyak 211 tiket (43%). Manakala jenis perkhidmatan ICT ***Report a problem*** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 61 tiket (13%).



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **On Site Diagnose** iaitu sebanyak 72 tiket (26%), unit kedua tertinggi adalah **Repairing** iaitu 62 tiket (23%) . Manakala **Helpdesk** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 44 tiket (16%)