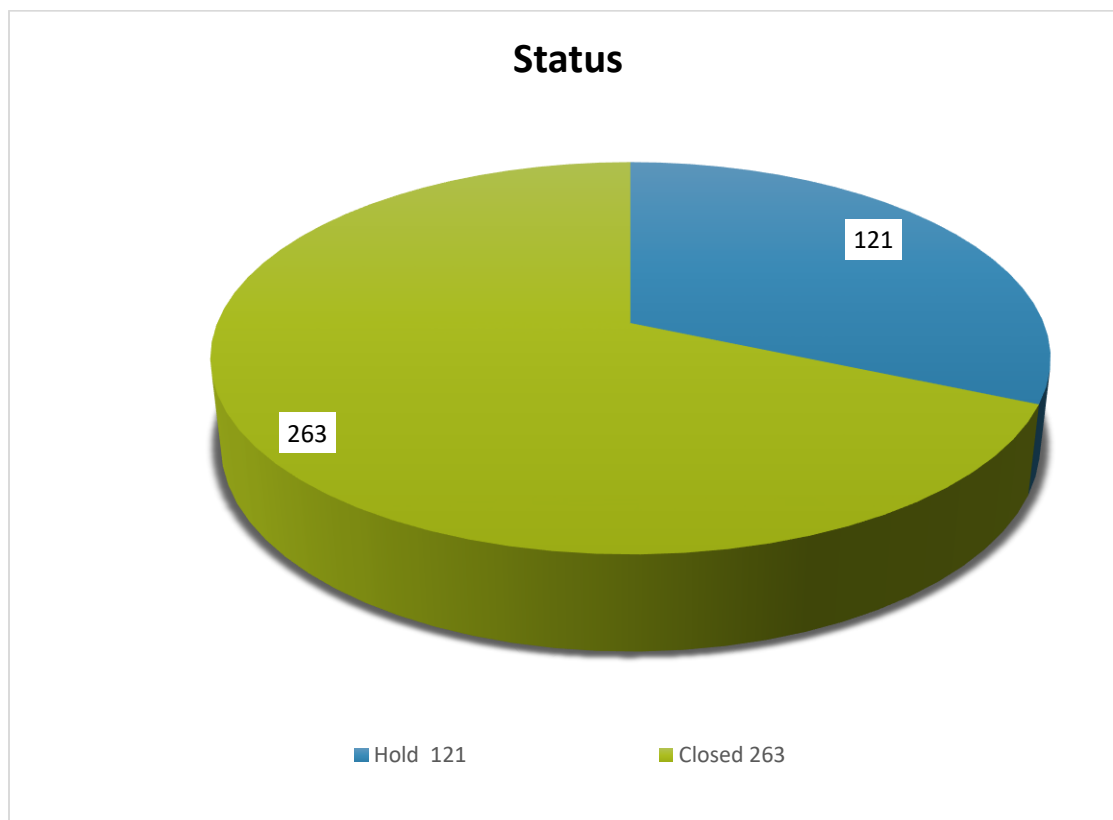
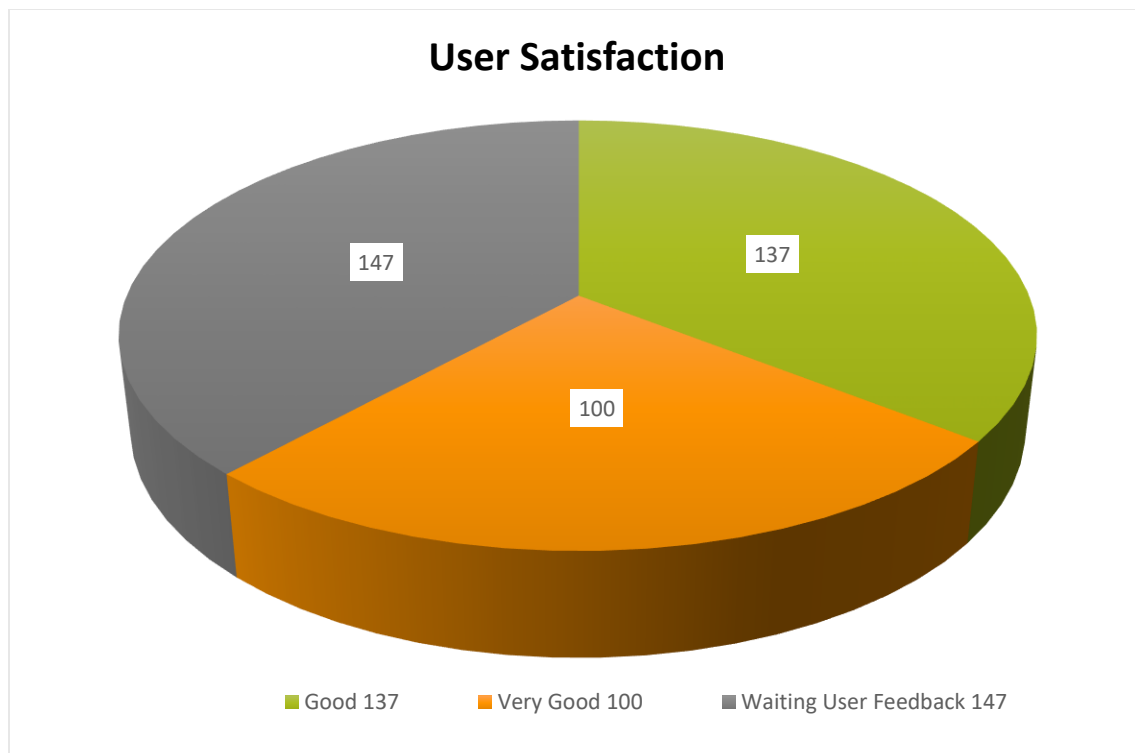


Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT – Jun 2020

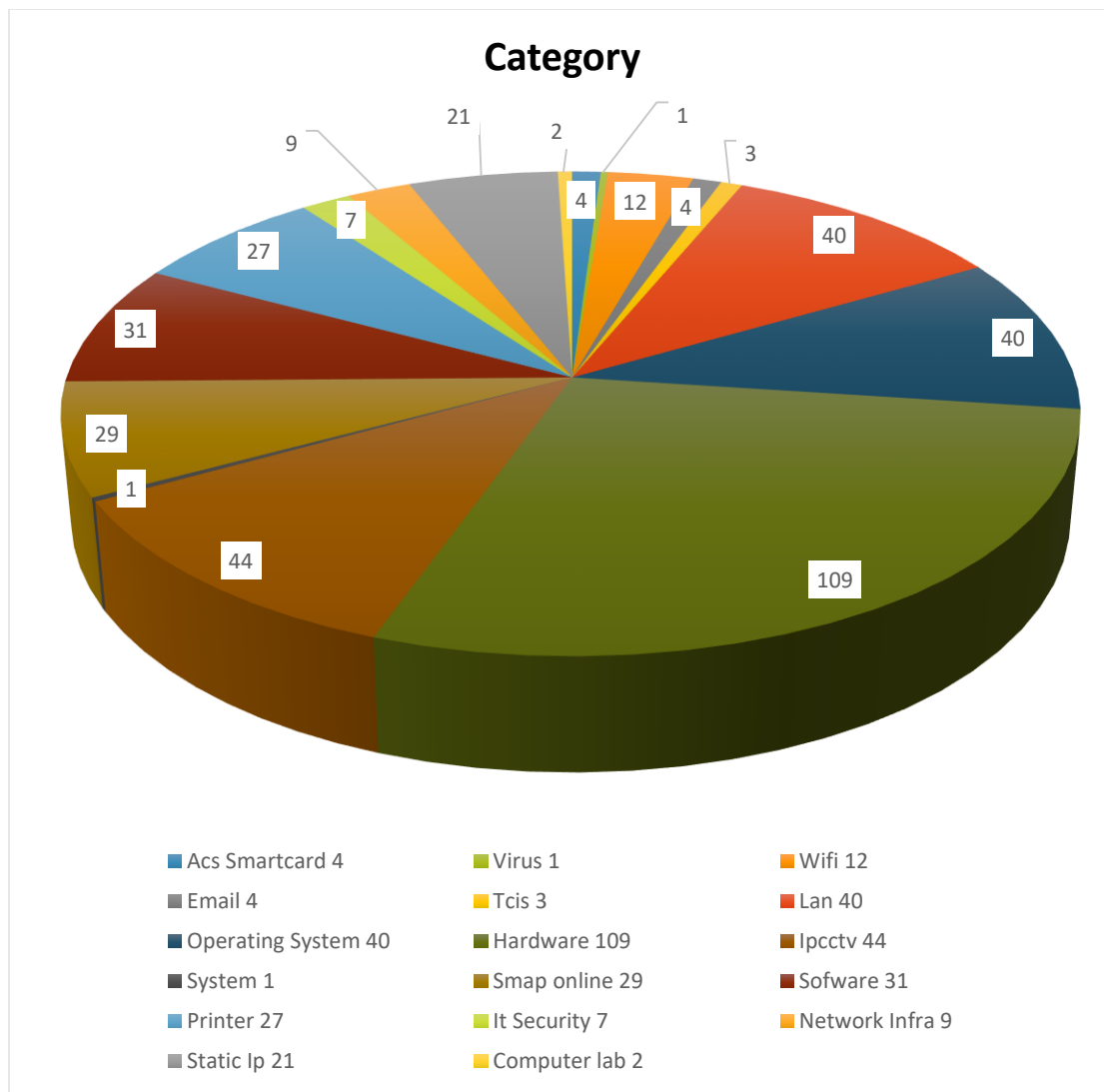
Open Tickets:	0
Hold Tickets:	121
Closed Tickets:	263
Total Tickets:	384
Past Due Tickets:	62



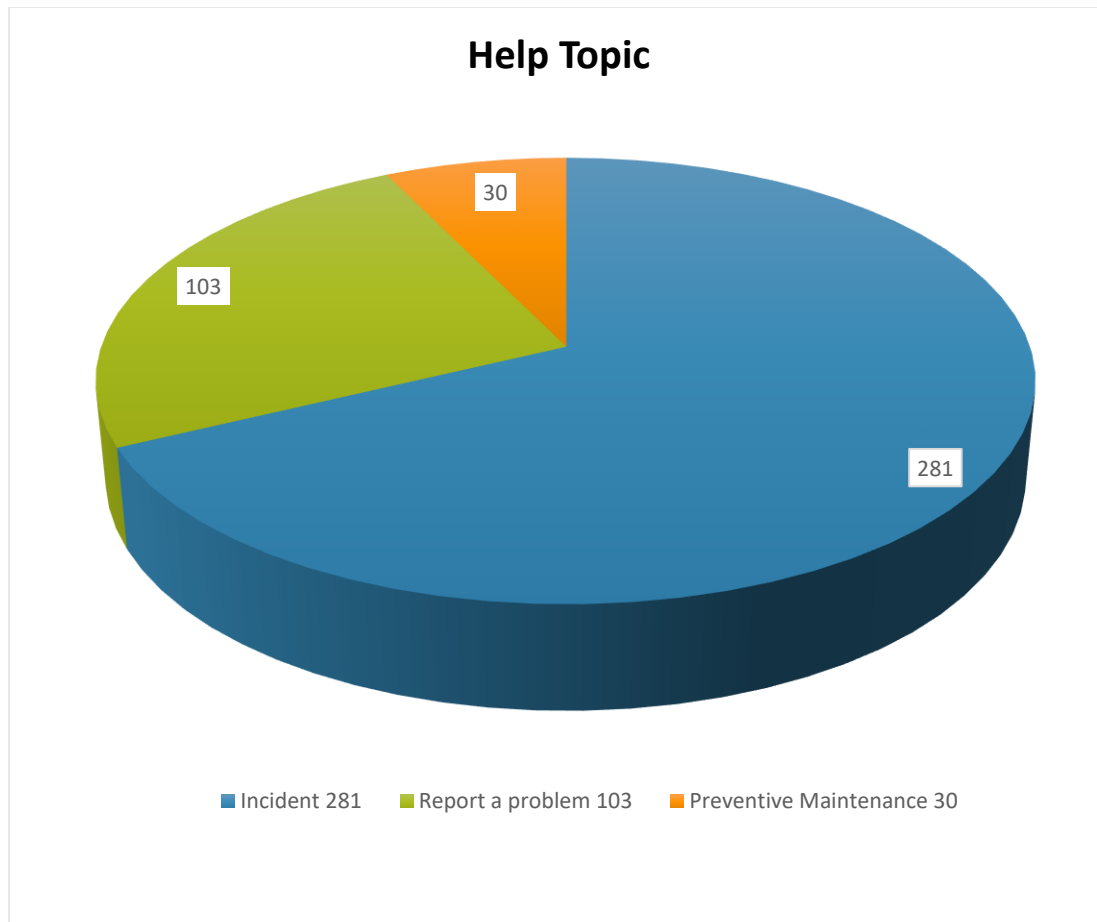
Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan Mei 2020, **status** laporan Aduan *ICT* **Closed** adalah sebanyak 263 tiket (68%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **Hold** adalah sebanyak 121 tiket (32%) .



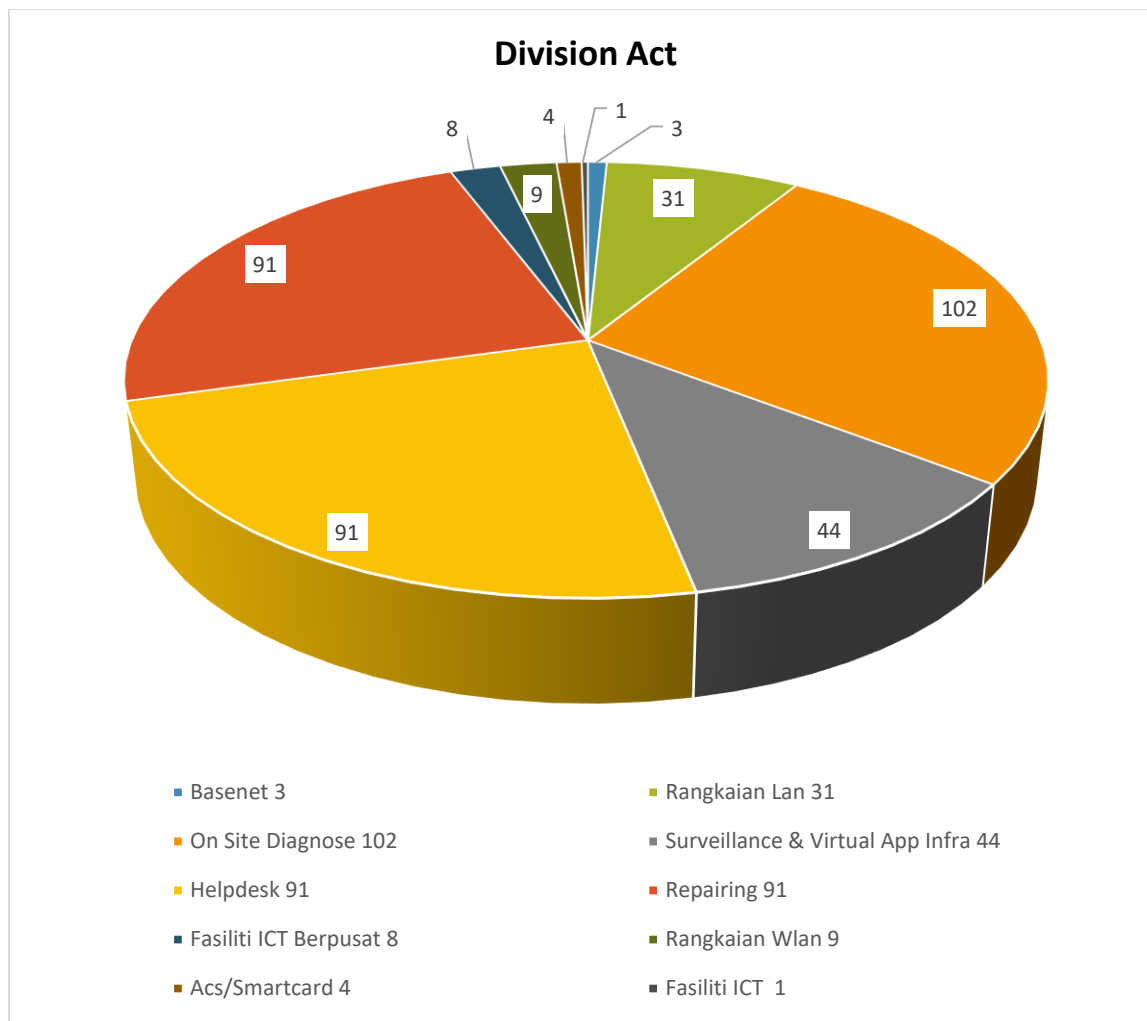
Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Waiting User Feedback** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 147 tiket (38%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Good** sebanyak 137 tiket (36%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Very Good** iaitu sebanyak 100 tiket (26%).



Dari segi kategori aduan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori **Hardware** iaitu 109 tiket (28%), diikuti dengan **Ipccv** iaitu 44 tiket (11%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **Lan & Operating System** iaitu 40 tiket (10%).



Jenis perkhidmatan ICT **Incident** adalah perkhidmatan tertinggi iaitu sebanyak 281 tiket (68%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Perkhidmatan kedua tertinggi adalah **Report a Problem** iaitu sebanyak 103 tiket (25%). Manakala jenis perkhidmatan ICT **Preventive Maintenance** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 30 tiket (7%).



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **On Site Diagnose** iaitu sebanyak 102 tiket (27%), unit kedua tertinggi adalah **Helpdesk & Repairing** iaitu 91 tiket (24%) . Manakala **Surveillance & Virtual App Infra** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 44 tiket (11%)