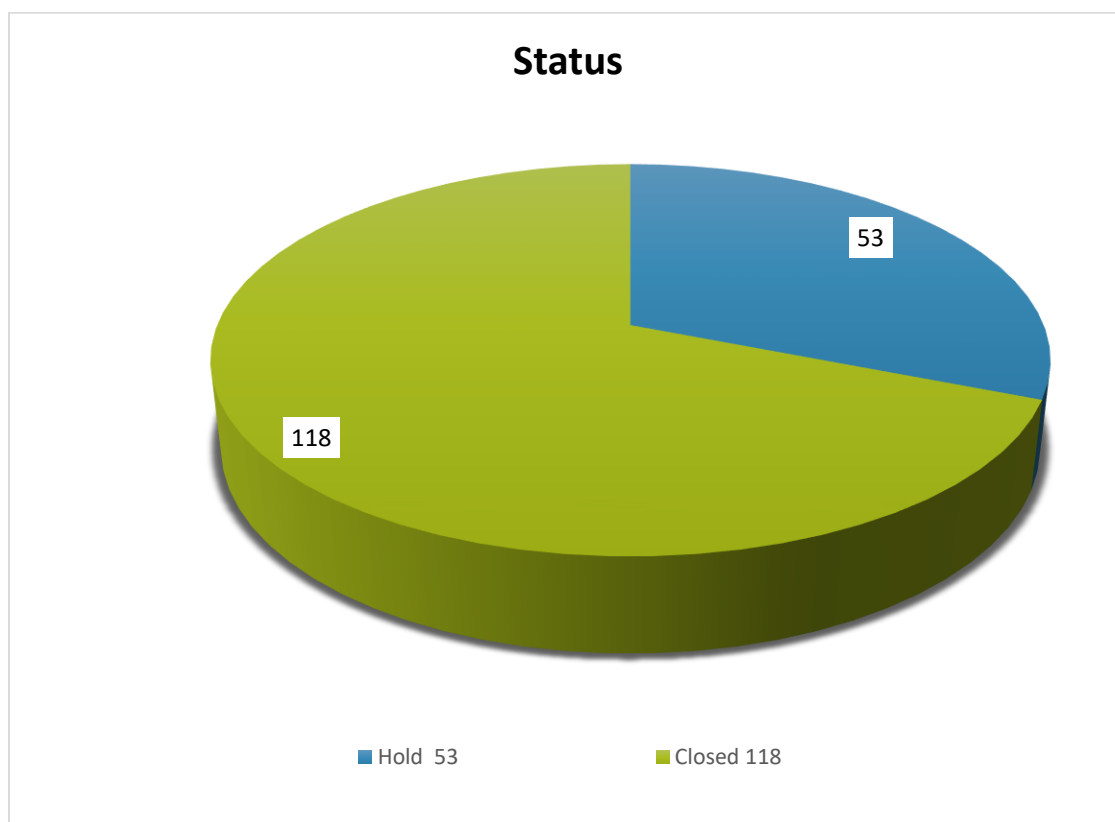
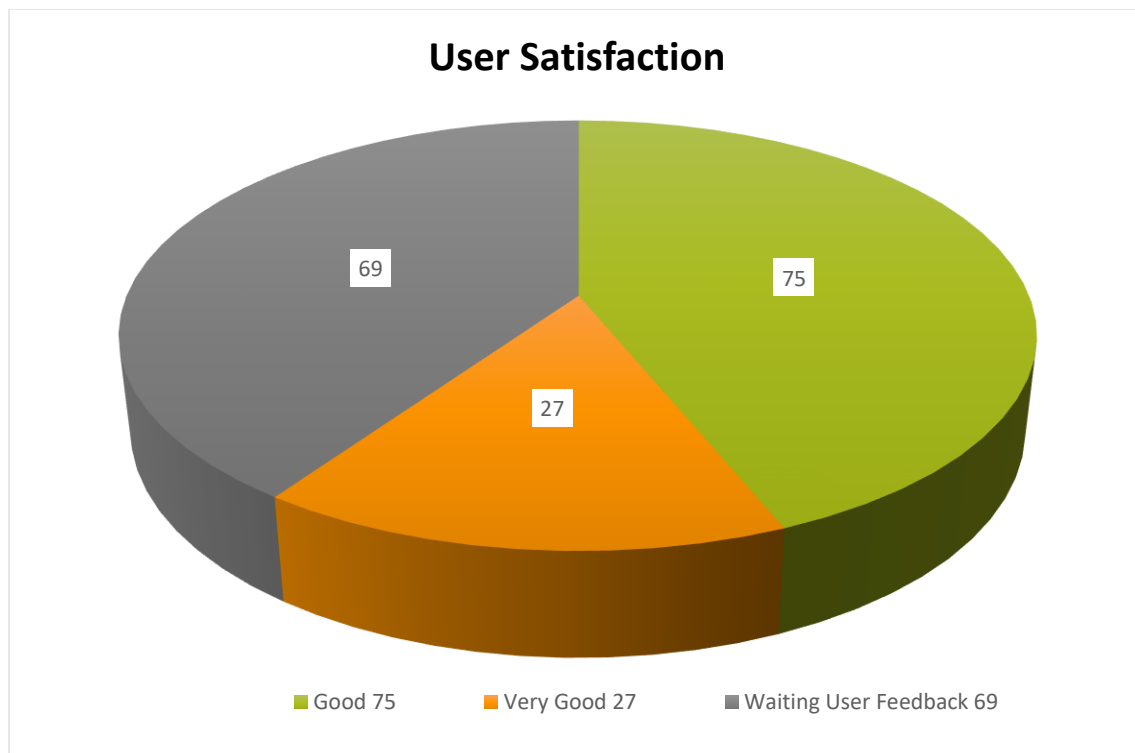


Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT – Mei 2020

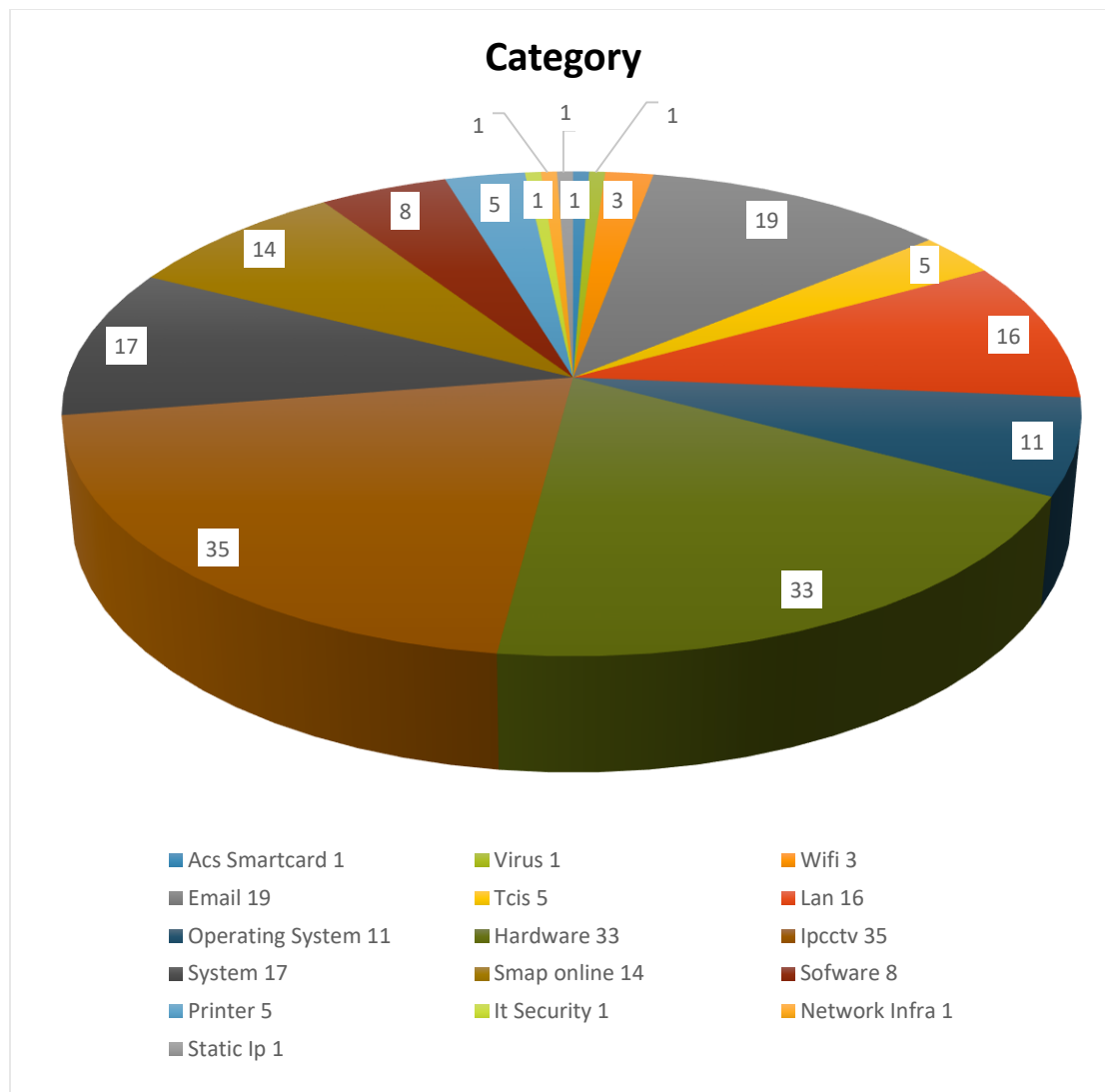
Open Tickets:	0
Hold Tickets:	53
Closed Tickets:	118
Total Tickets:	171
Past Due Tickets:	36



Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan Mei 2020, **status** laporan Aduan *ICT* **Closed** adalah sebanyak 118 tiket (69%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **Hold** adalah sebanyak 53 tiket (19%) .



Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 75 tiket (44%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Waiting User Feedback** sebanyak 69 tiket (40%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Very Good** iaitu sebanyak 27 tiket (16%).

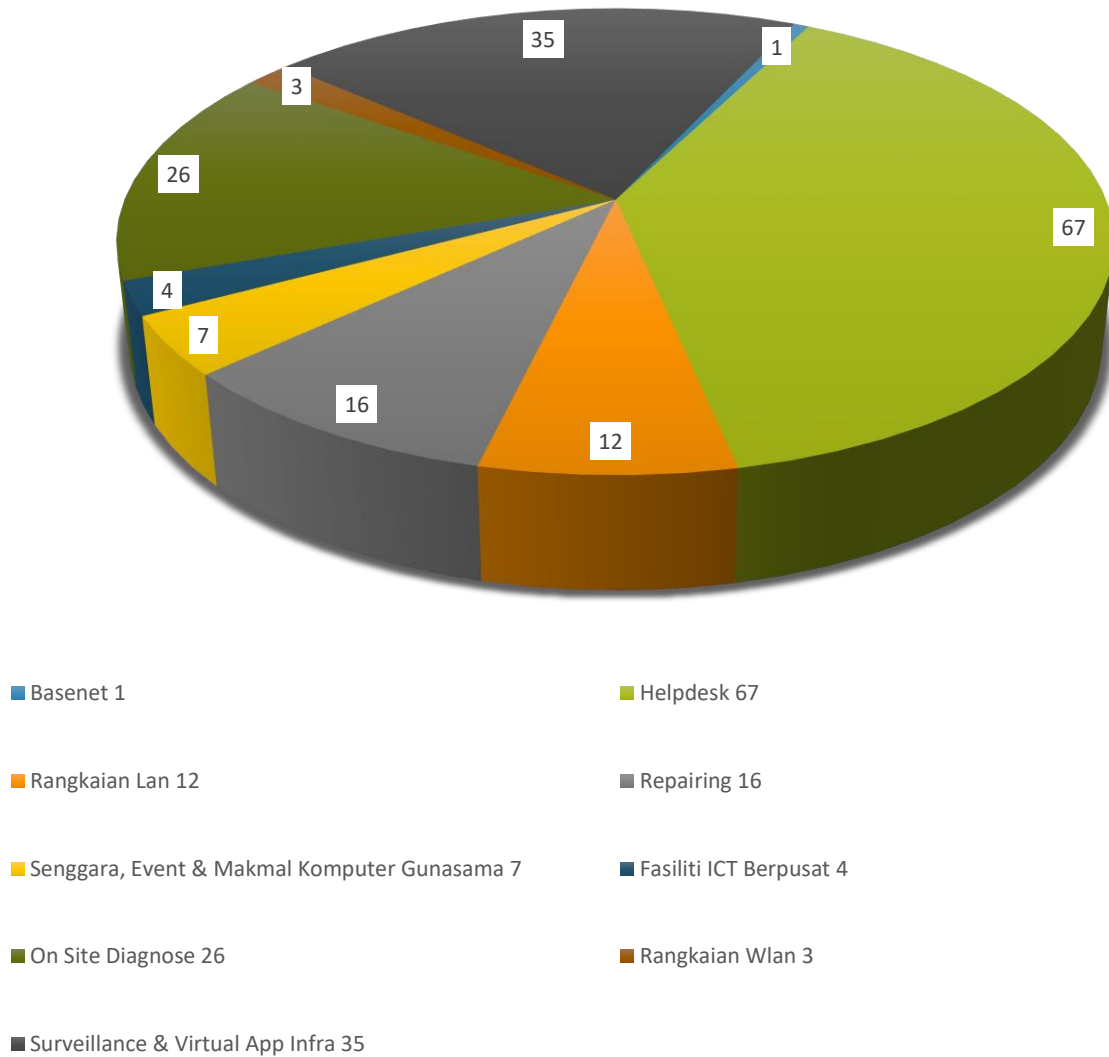


Dari segi kategori aduan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori ***Ipcctv*** iaitu 35 tiket (20%), diikuti dengan ***Hardware*** iaitu 33 tiket (19%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah ***Email*** iaitu 19 tiket (11%).



Jenis perkhidmatan ICT **Incident** adalah perkhidmatan tertinggi iaitu sebanyak 129 tiket (49%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Perkhidmatan kedua tertinggi adalah **Preventive Maintenance** iaitu sebanyak 91 tiket (35%). Manakala jenis perkhidmatan ICT **Report a Problem** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 42 tiket (16%).

Division Act



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Helpdesk** iaitu sebanyak 67 tiket (39%), unit kedua tertinggi adalah **Surveillance & Virtual App** iaitu 35 tiket (20%) . Manakala **On Site Diagnose** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 26 tiket (15%)