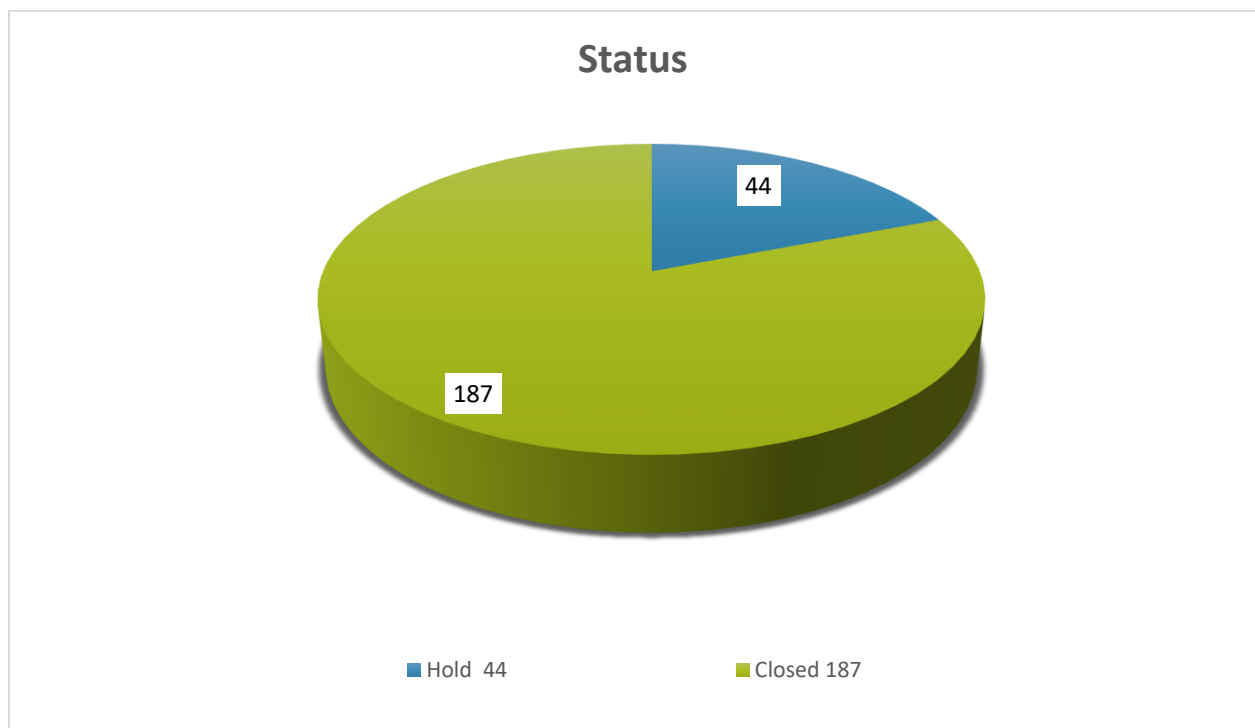
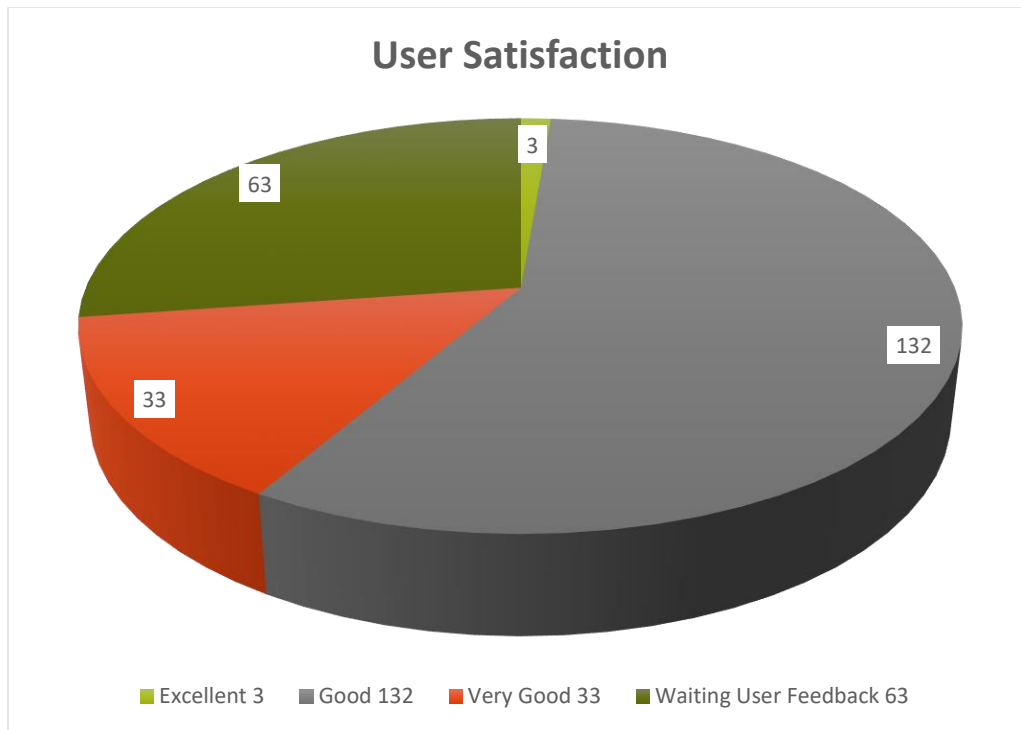


Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT – April 2020

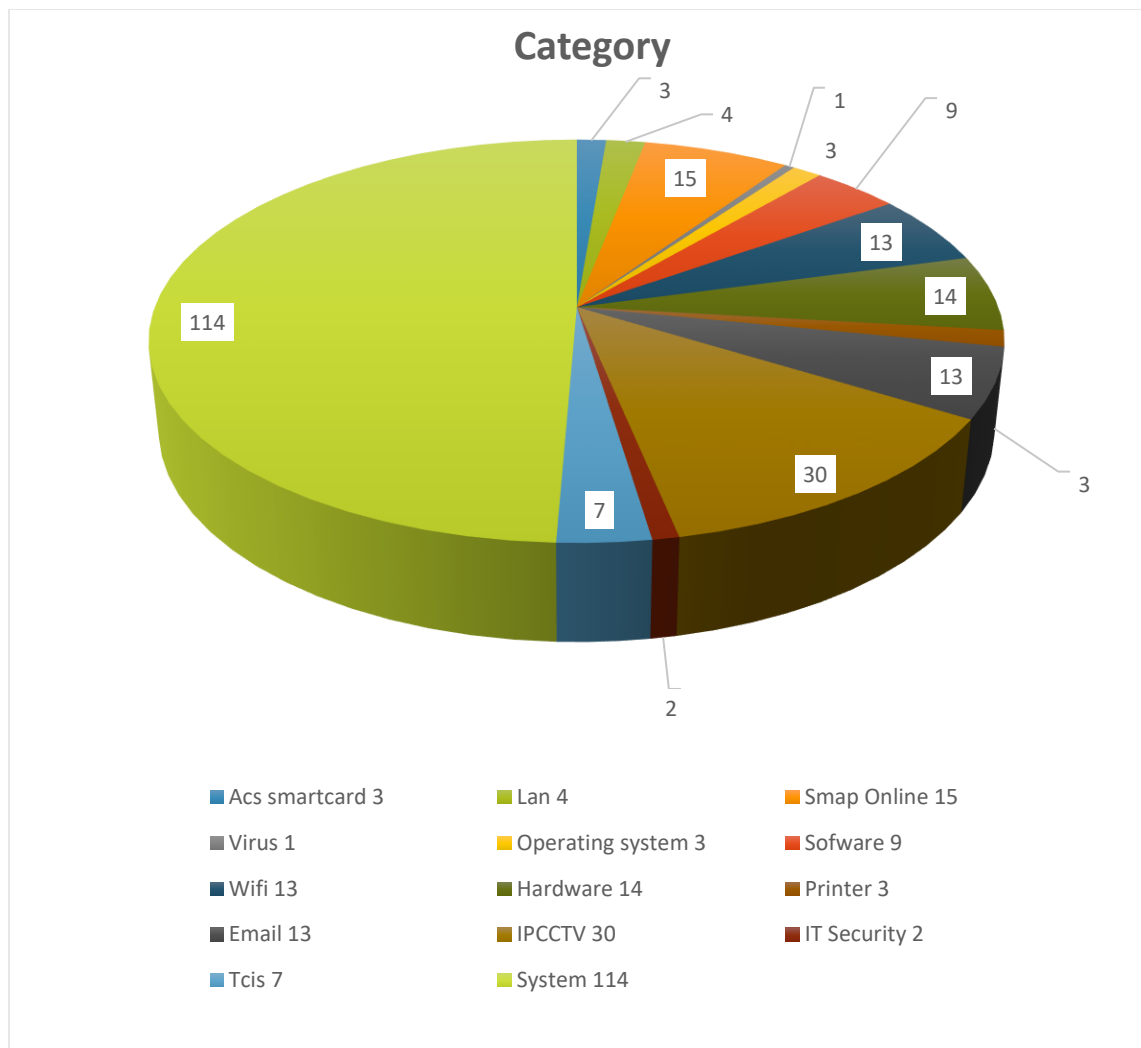
Open Tickets:	0
Hold Tickets:	44
Closed Tickets:	187
Total Tickets:	231
Past Due Tickets:	22



Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan April 2020, **status** laporan Aduan *ICT* **Closed** adalah sebanyak 187 tiket (81%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **Hold** adalah sebanyak 44 tiket (19%) .



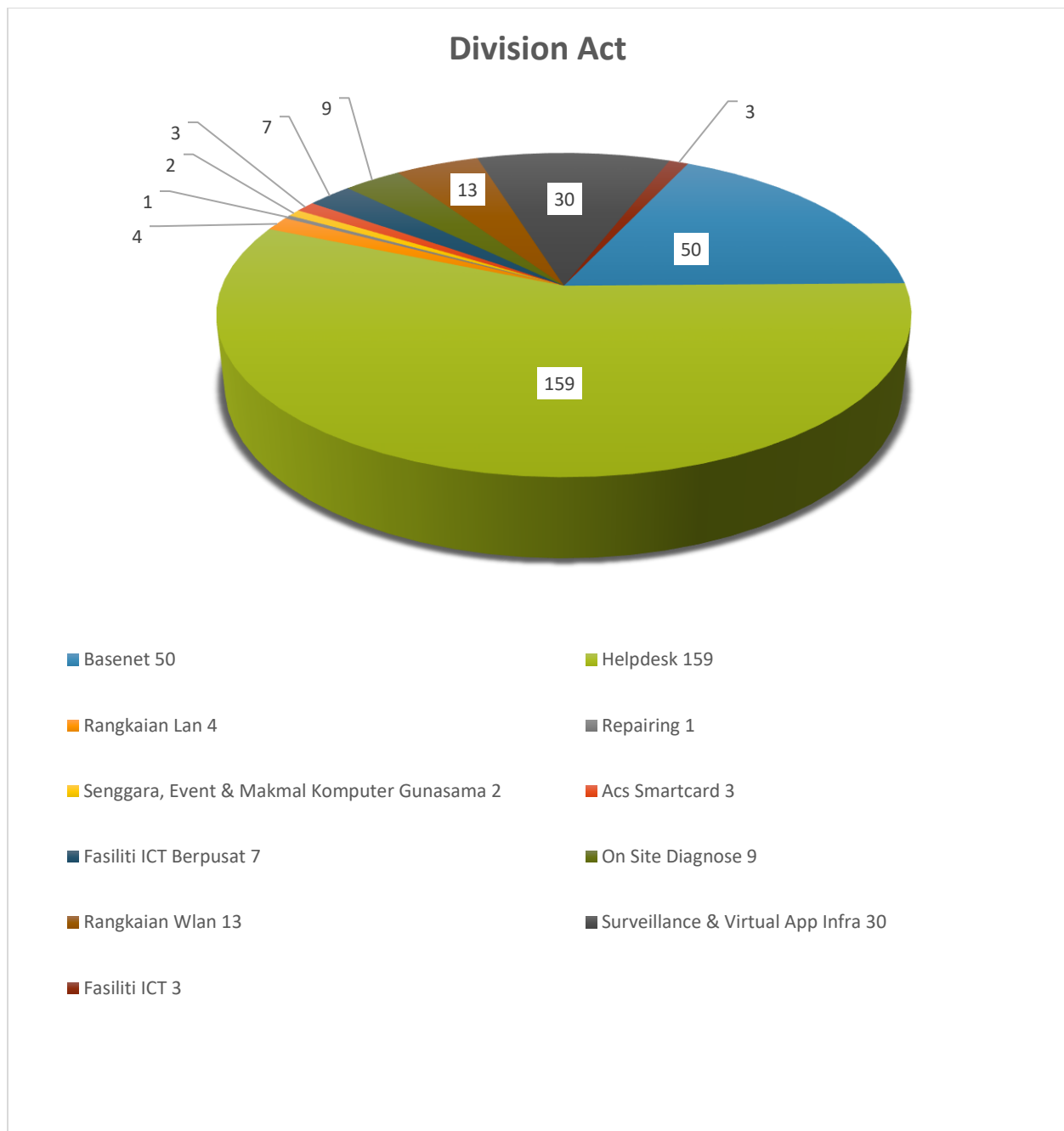
Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 132 tiket (57%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Waiting User Feedback** sebanyak 63 tiket (27%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Very Good** iaitu sebanyak 33 tiket (14%).



Dari segi kategori aduan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori **System** iaitu 114 tiket (49%), diikuti dengan **Ipcctv** iaitu 30 tiket (13%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **Smap Online** iaitu 15 tiket (6%).



Jenis perkhidmatan ICT **Incident** adalah perkhidmatan tertinggi iaitu sebanyak 183 tiket (33%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Perkhidmatan kedua tertinggi adalah **Preventive Maintenance** iaitu sebanyak 50 tiket (18%). Manakala jenis perkhidmatan ICT **Report a Problem** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 48 tiket (17%).



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Helpdesk** iaitu sebanyak 159 tiket (57%), unit kedua tertinggi adalah **Basenet** iaitu 50 tiket (18%) . Manakala **Surveikkance & Virtual Infra** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 30 tiket (11%)