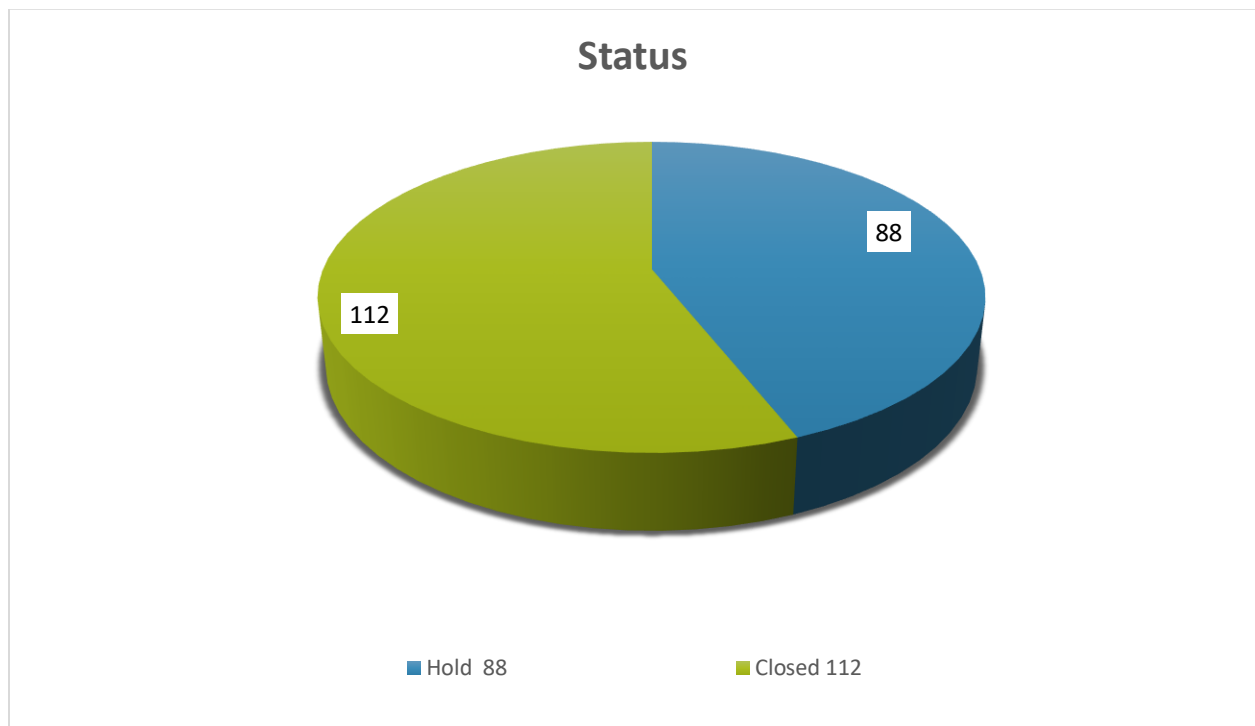
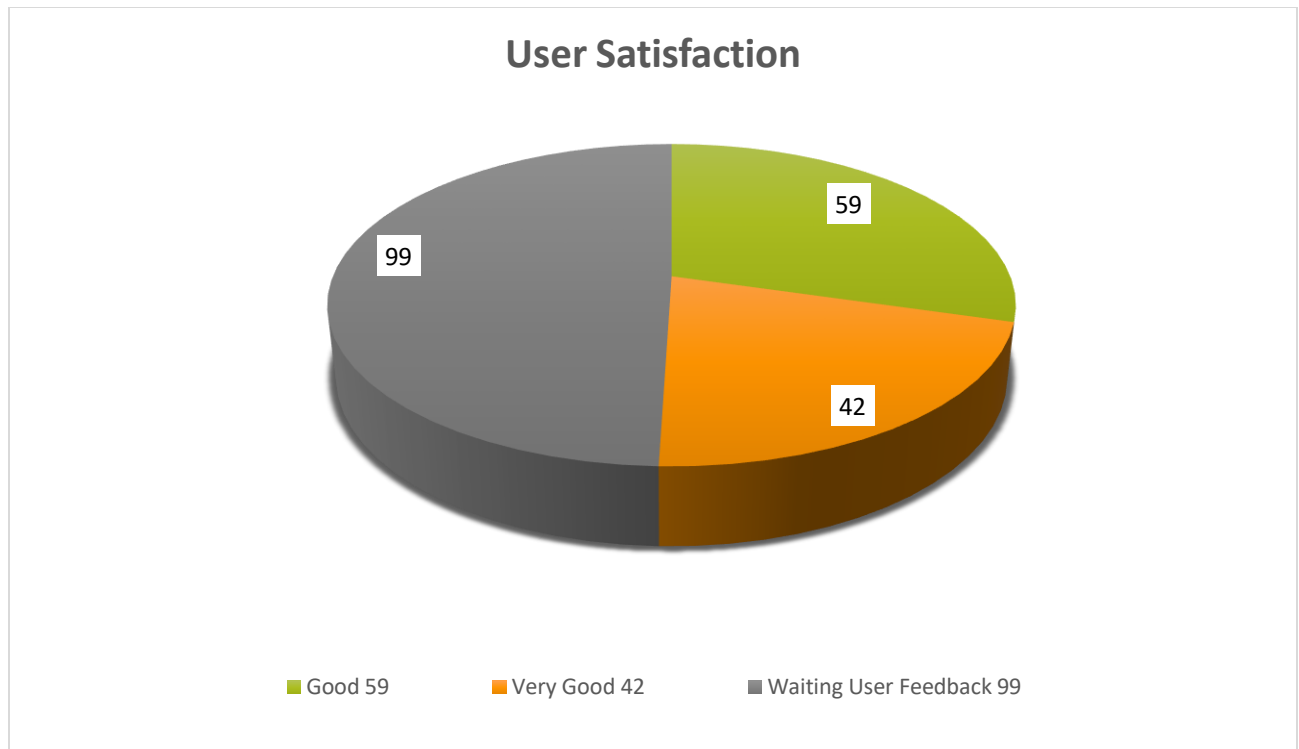


Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT – Mac 2020

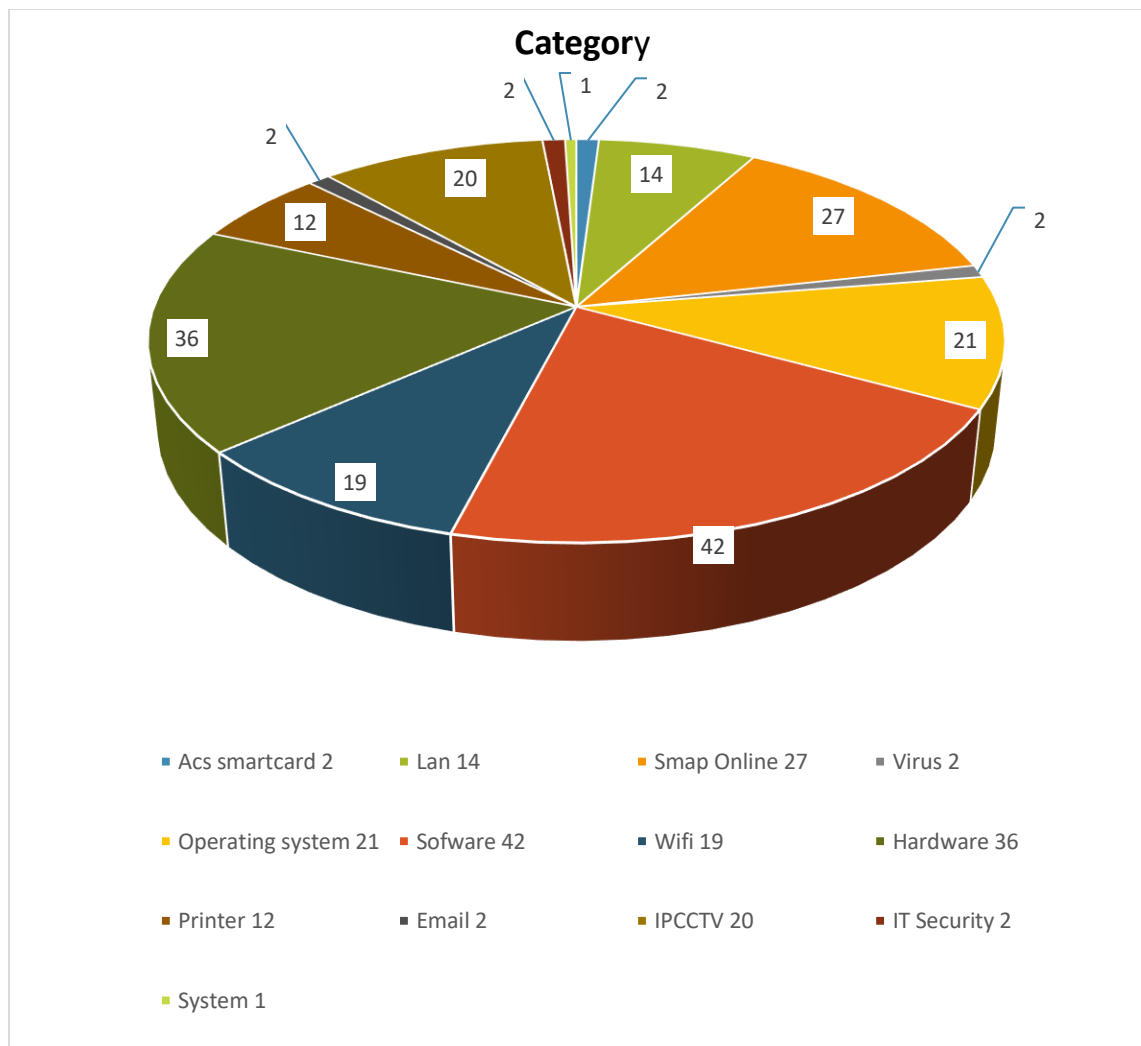
Open Tickets:	0
Hold Tickets:	88
Closed Tickets:	112
Total Tickets:	200
Past Due Tickets:	75



Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan Mac 2020, **status** laporan Aduan *ICT* **Closed** adalah sebanyak 112 tiket (56%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **Hold** adalah sebanyak 88 tiket (44%) .



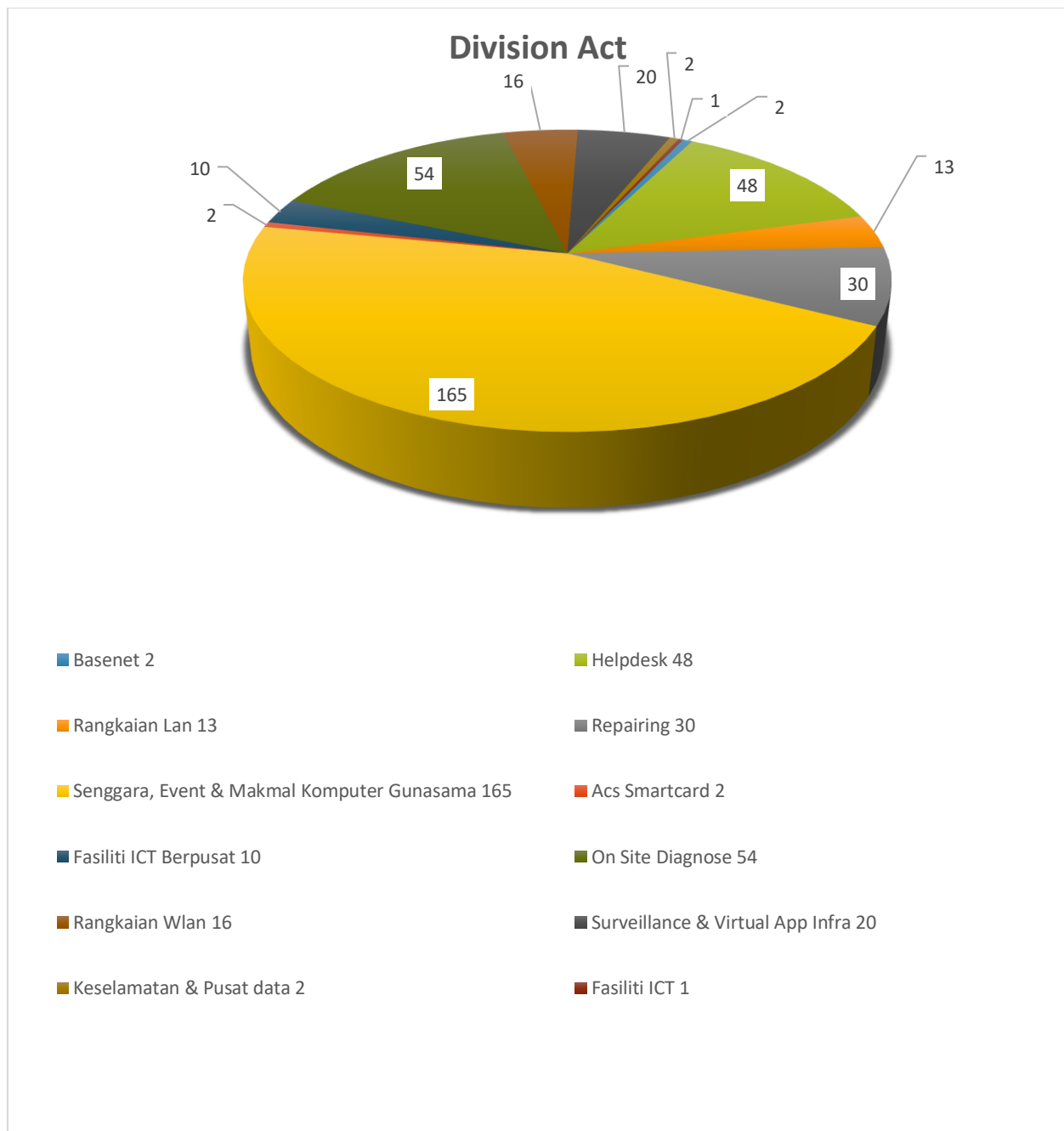
Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Waiting User Feedback** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 99 tiket (50%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Good** sebanyak 59 tiket (30%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Very Good** iaitu sebanyak 42 tiket (21%).



Dari segi kategori aduan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori **Software** iaitu 42 tiket (21%), diikuti dengan **Hardware** iaitu 36 tiket (18%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **Smap Online** iaitu 27 tiket (14%).



Jenis perkhidmatan ICT ***Preventive Maintenance*** adalah perkhidmatan tertinggi iaitu sebanyak 265 tiket (57%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Perkhidmatan kedua tertinggi adalah ***Incident*** iaitu sebanyak 134 tiket (29%). Manakala jenis perkhidmatan ICT ***Report a Problem*** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 66 tiket (14%).



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama** iaitu sebanyak 165 tiket (45%), unit kedua tertinggi adalah **On Site Diagnose** iaitu 54 tiket (15%) . Manakala **Helpdesk** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 48 tiket (13%)