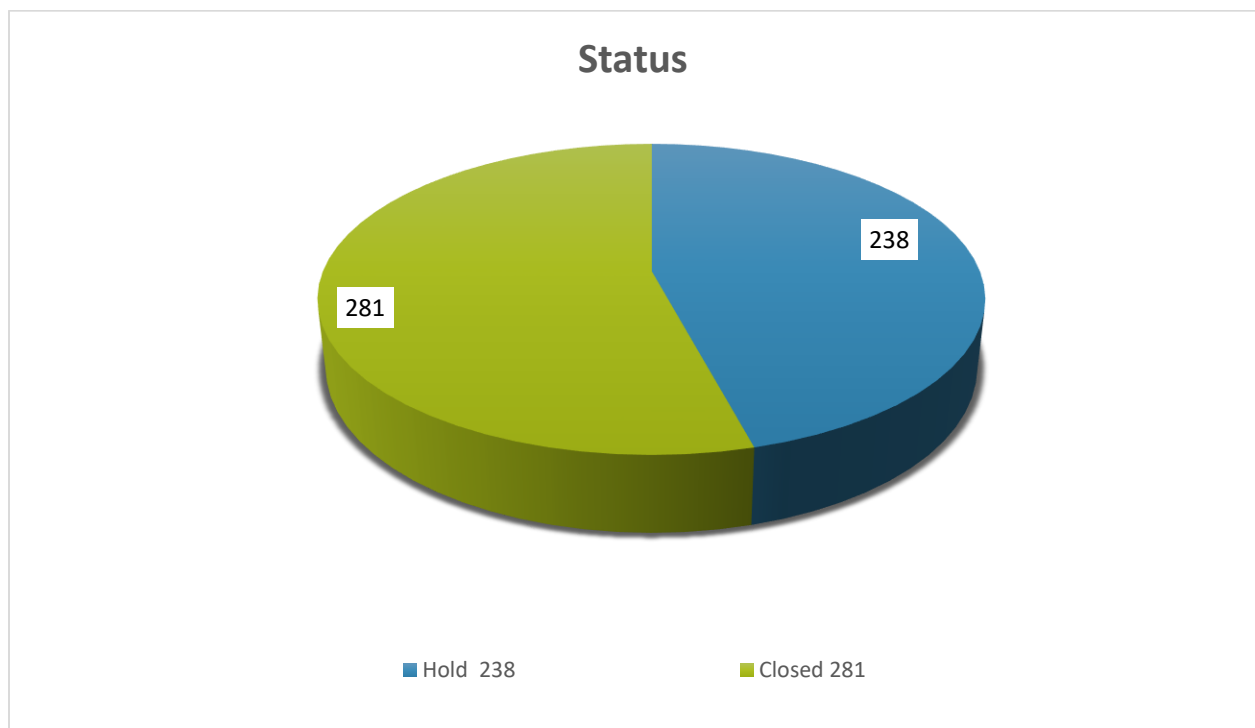
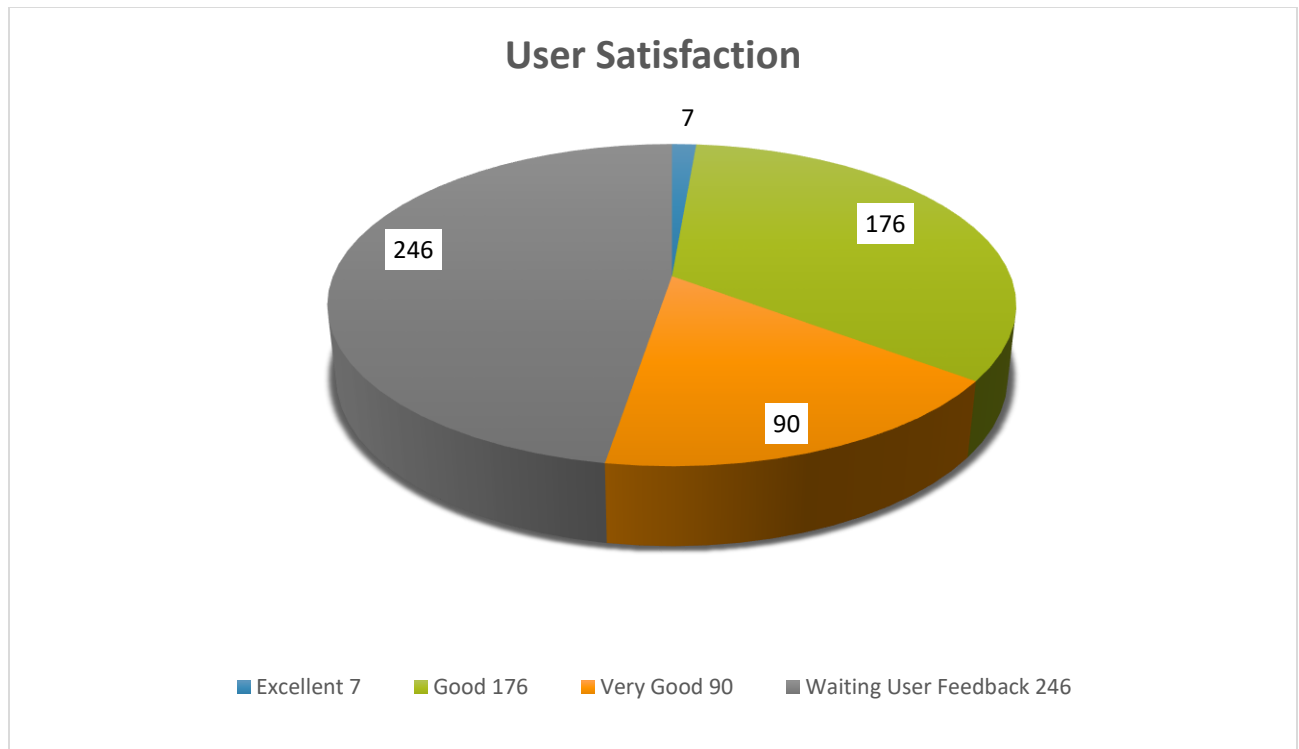


Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT – Februari 2020

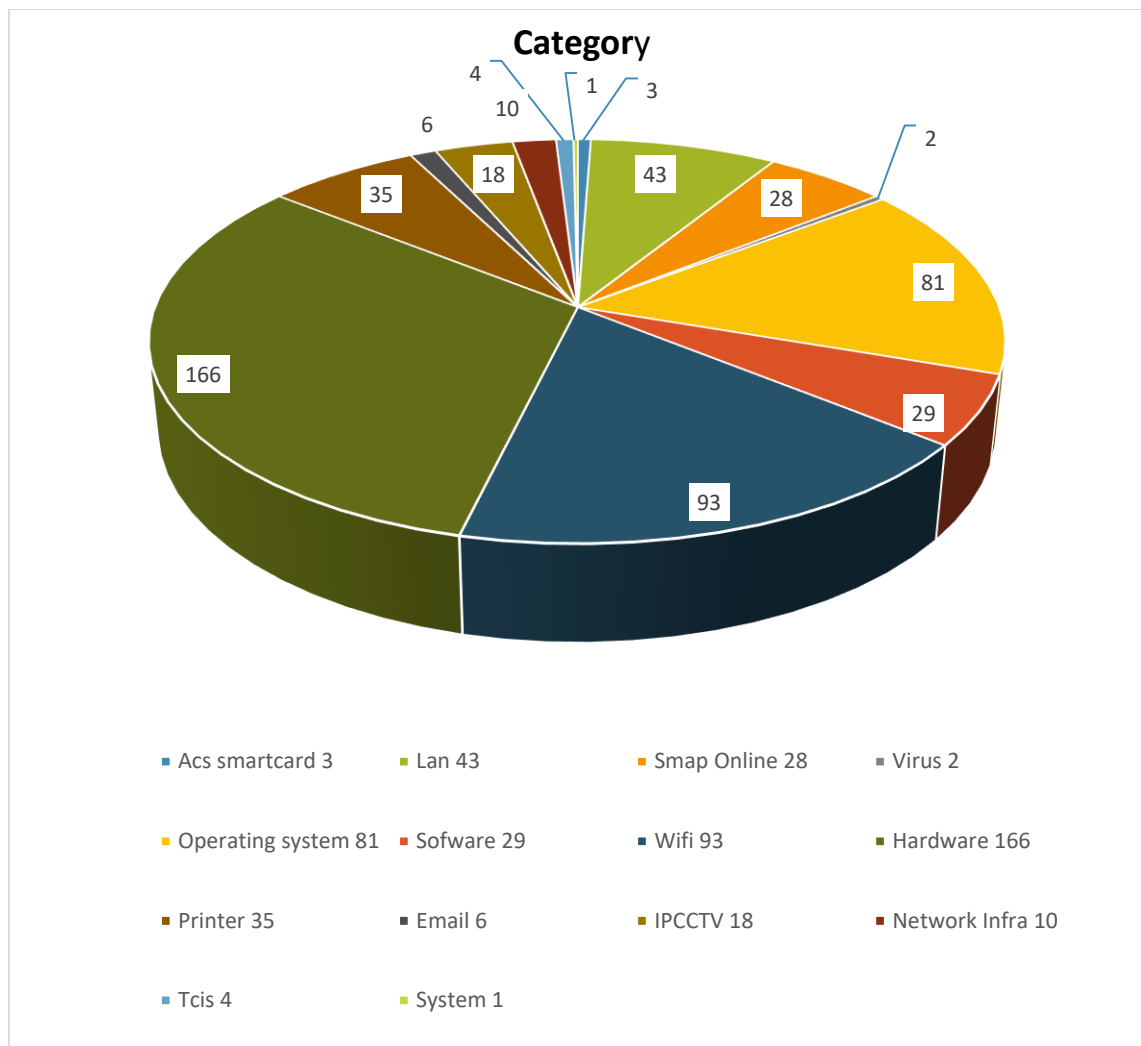
Open Tickets:	0
Hold Tickets:	238
Closed Tickets:	281
Total Tickets:	519
Past Due Tickets:	173



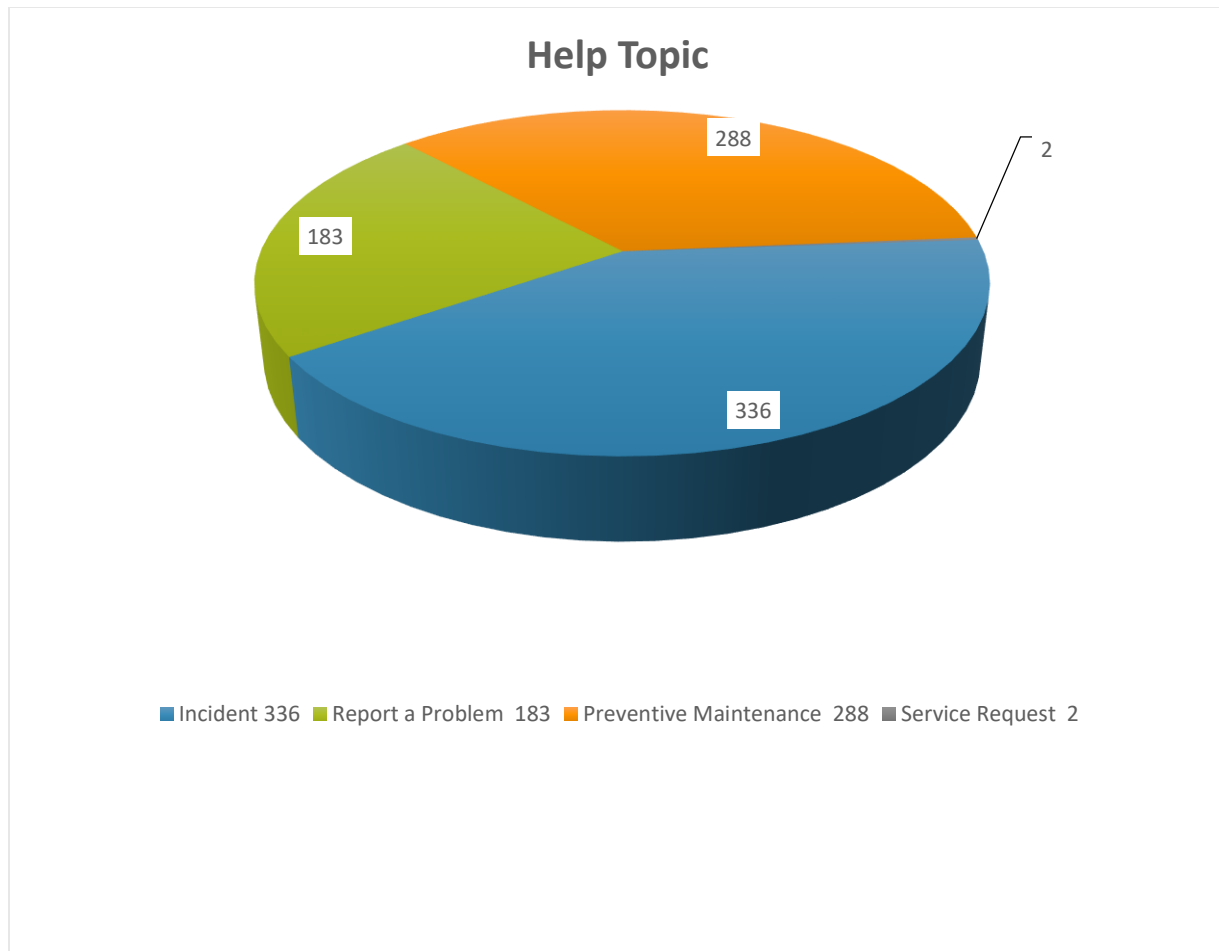
Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan Februari 2020, **status** laporan Aduan *ICT* **Closed** adalah sebanyak 281 tiket (54%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **Hold** adalah sebanyak 238 tiket (46%) .



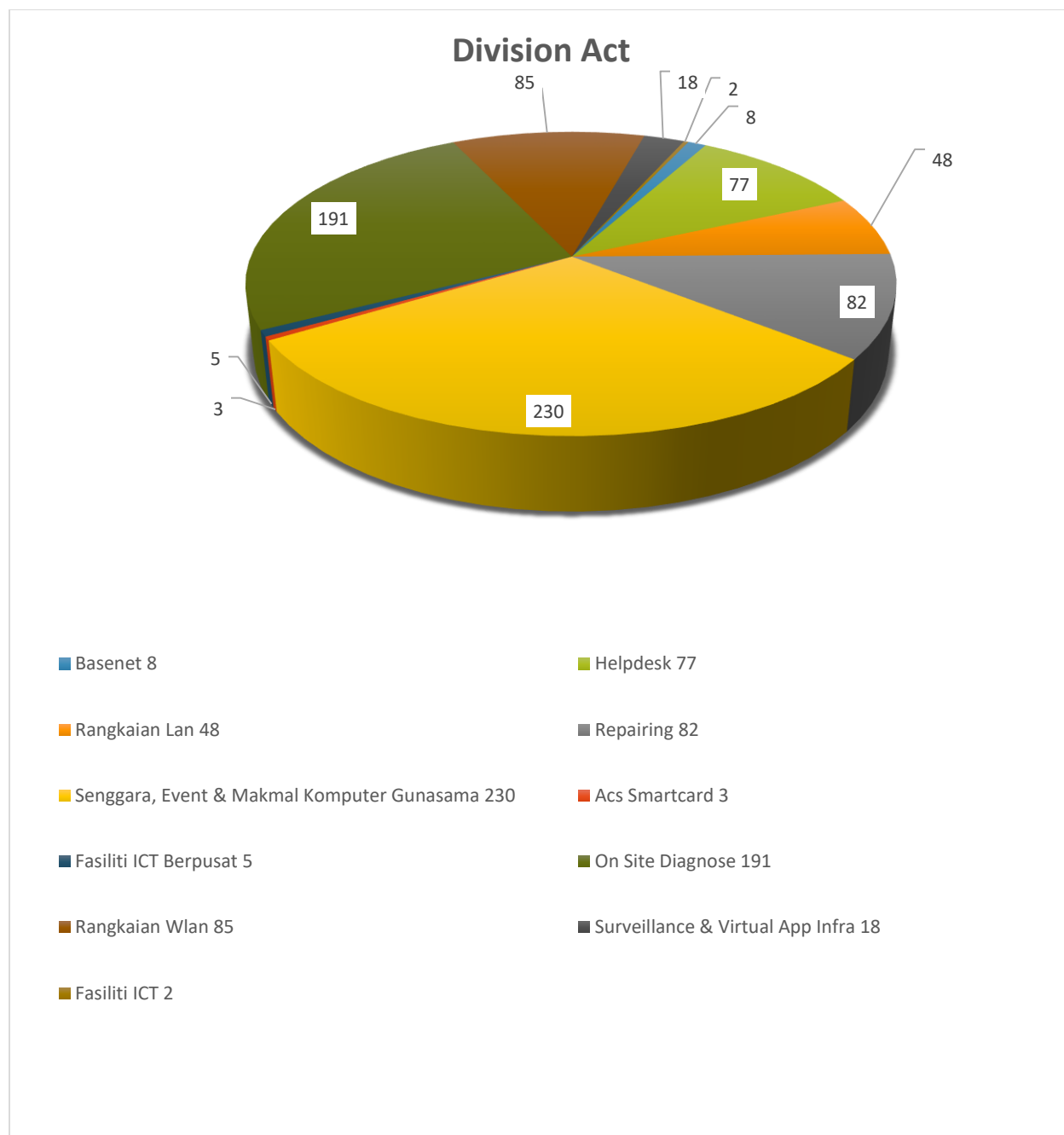
Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Waiting User Feedback** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 246 tiket (47%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Good** sebanyak 176 tiket (34%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Very Good** iaitu sebanyak 90 tiket (17%).



Dari segi kategori aduan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori **Hardware** iaitu 166 tiket (32%), diikuti dengan **Wifi** iaitu 93 tiket (18%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **Operating System** iaitu 81 tiket (16%).



Jenis perkhidmatan ICT **Incident** adalah perkhidmatan tertinggi iaitu sebanyak 336 tiket (42%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Perkhidmatan kedua tertinggi adalah **Preventive Maintenance** iaitu sebanyak 288 tiket (36%). Manakala jenis perkhidmatan ICT **Report a Problem** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 183 tiket (23%).



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama** iaitu sebanyak 230 tiket (31%), unit kedua tertinggi adalah **On Site Diagnose** iaitu 191 tiket (26%) . Manakala **Repairing** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 82 tiket (11%)