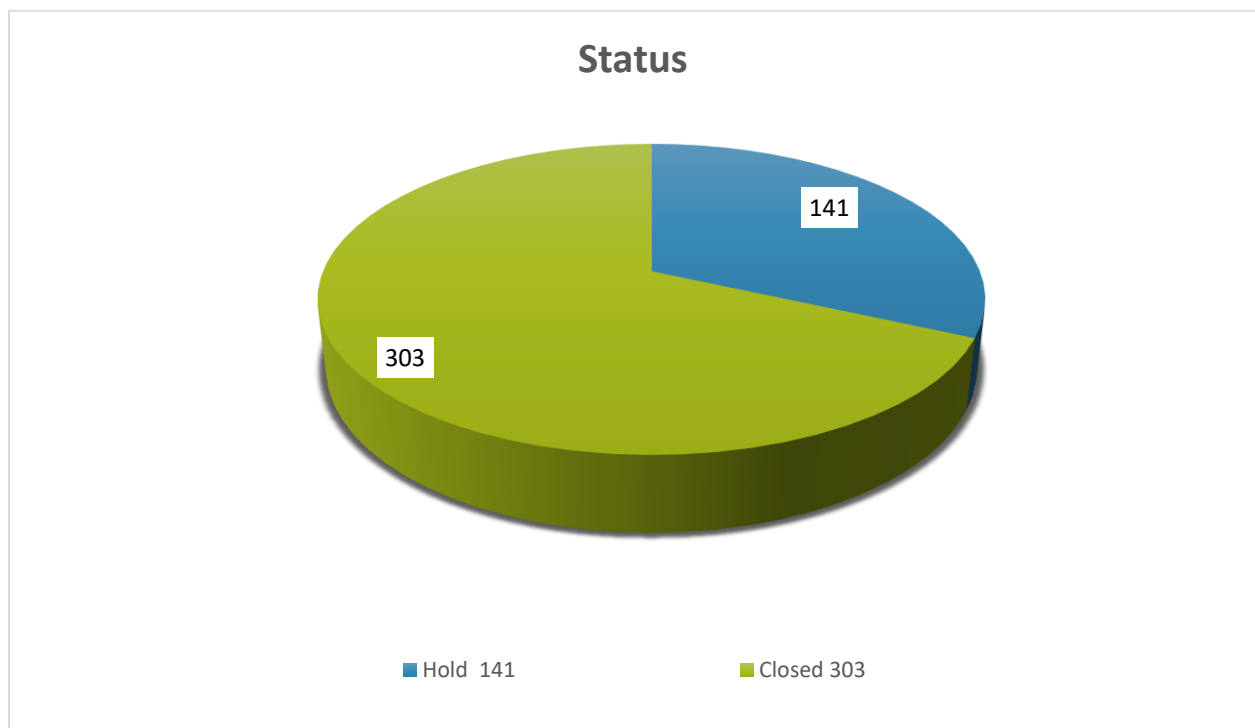


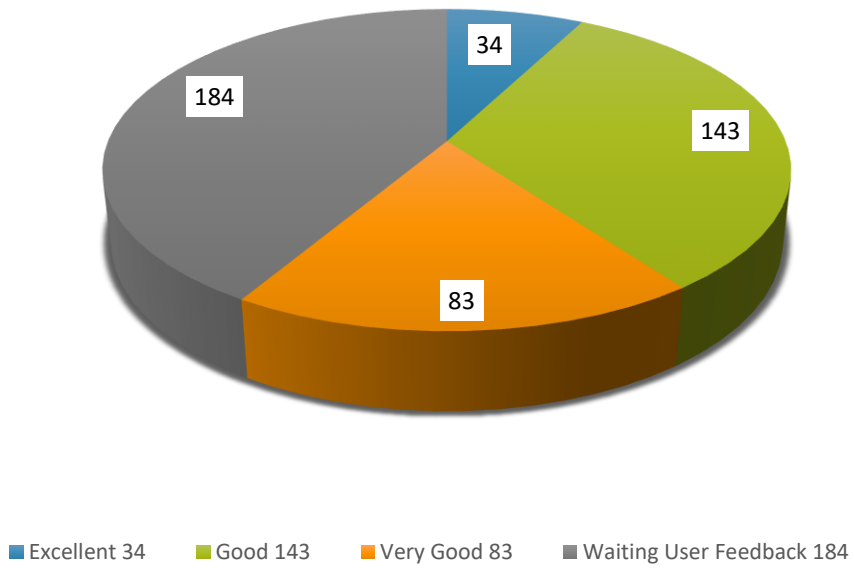
Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT – Januari 2020

Open Tickets:	0
Hold Tickets:	141
Closed Tickets:	303
Total Tickets:	444
Past Due Tickets:	72

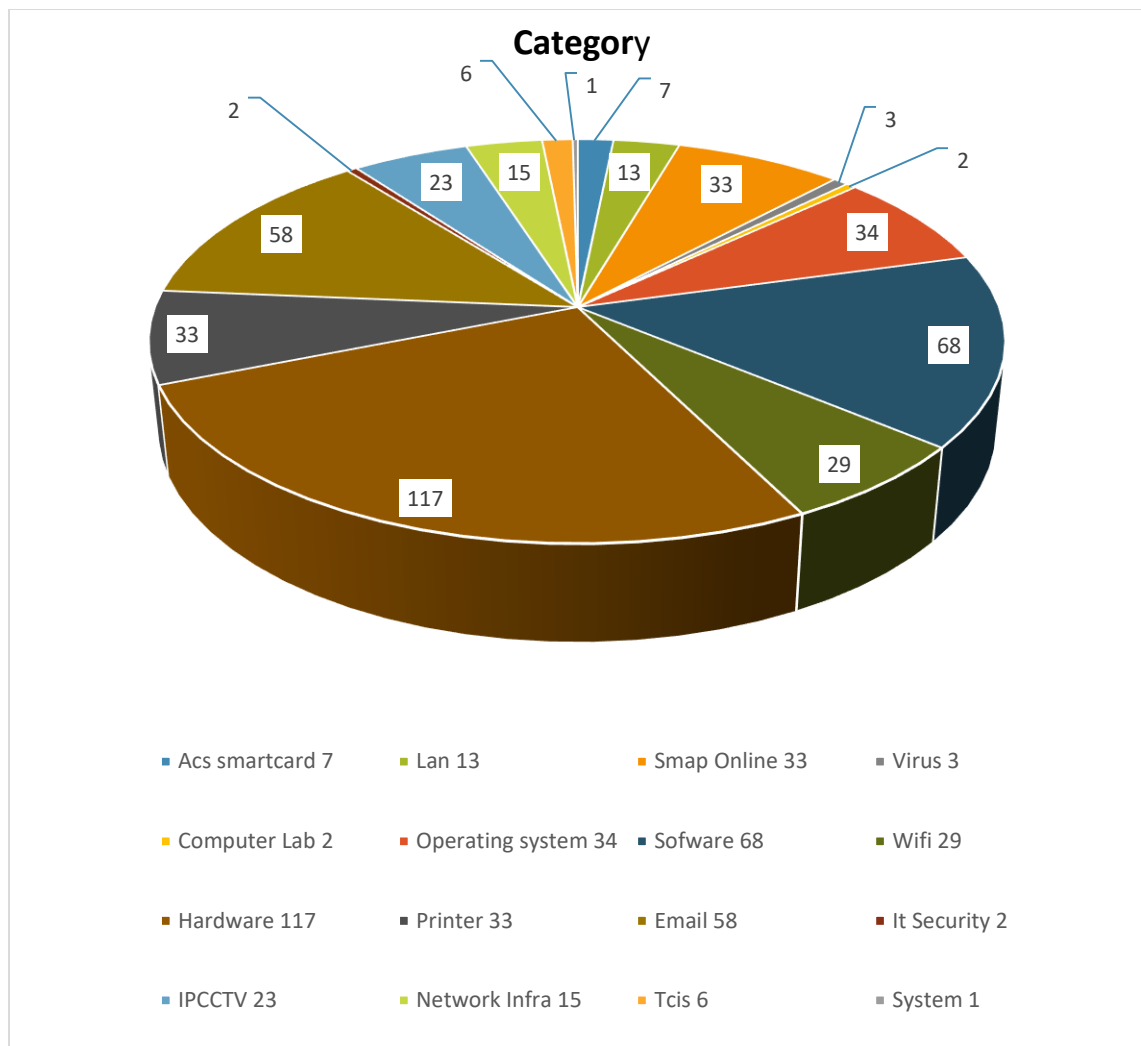


Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan Januari 2020, **status** laporan Aduan *ICT* **Closed** adalah sebanyak 303 tiket (68%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **Hold** adalah sebanyak 141 tiket (32%) .

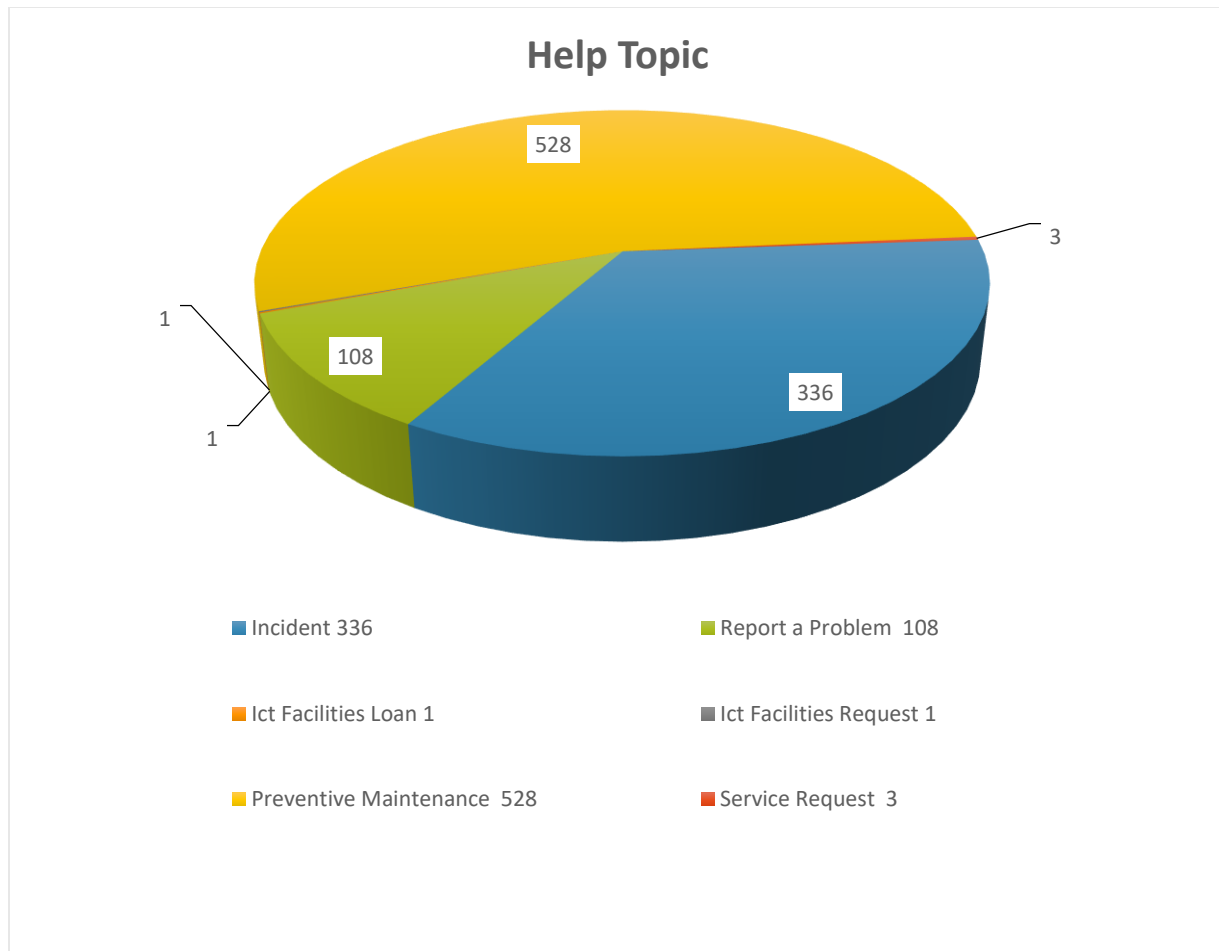
User Satisfaction



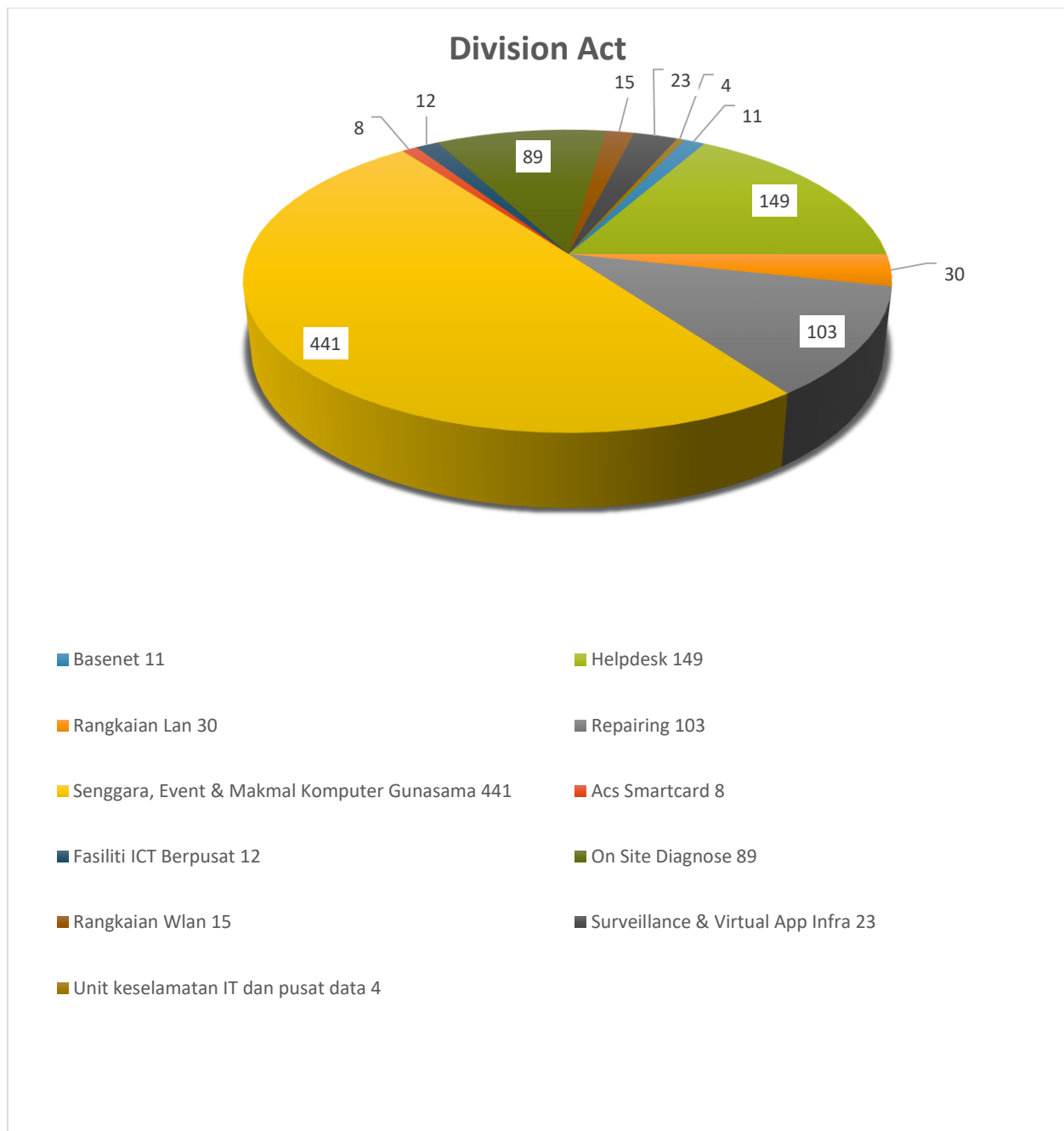
Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Waiting User Feedback** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 184 tiket (41%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Good** sebanyak 143 tiket (32%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Very Good** iaitu sebanyak 83 tiket (19%).



Dari segi kategori aduan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori **Hardware** iaitu 117 tiket (26%), diikuti dengan **Software** iaitu 68 tiket (15%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **Email** iaitu 58 tiket (13%).



Jenis perkhidmatan ICT **Preventive Maintenance** adalah perkhidmatan tertinggi iaitu sebanyak 528 tiket (54%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Perkhidmatan kedua tertinggi adalah **Incident** iaitu sebanyak 336 tiket (34%). Manakala jenis perkhidmatan ICT **Report a Problem** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 108 tiket (11%).



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama** iaitu sebanyak 441 tiket (50%), unit kedua tertinggi adalah **Helpdesk** iaitu 149 tiket (17%) . Manakala **Repairing** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 103 tiket (12%)