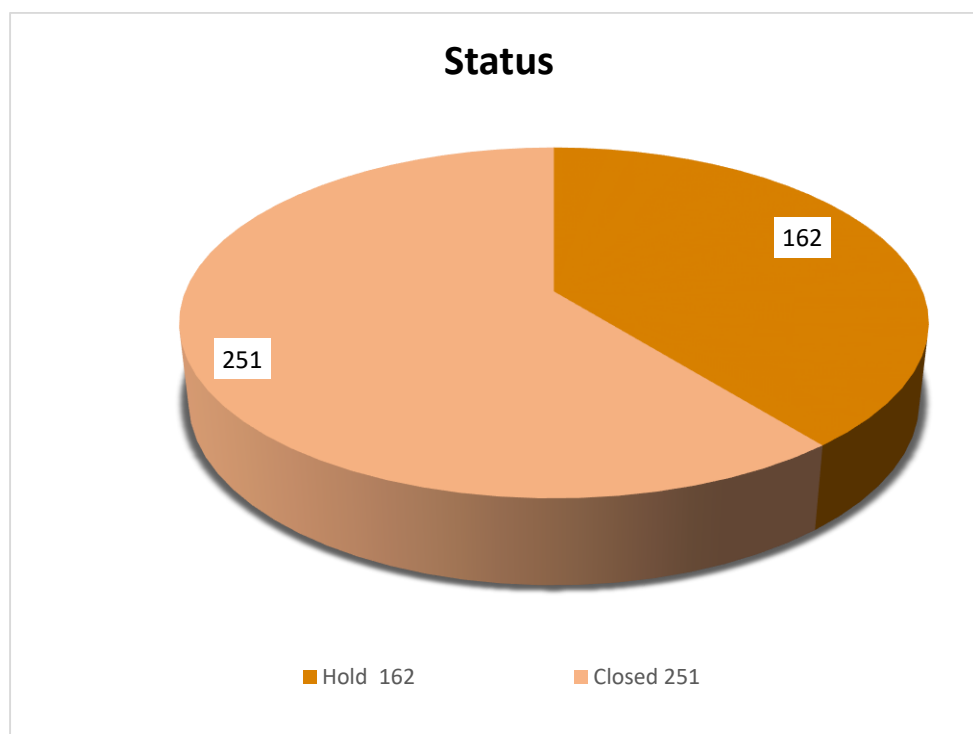
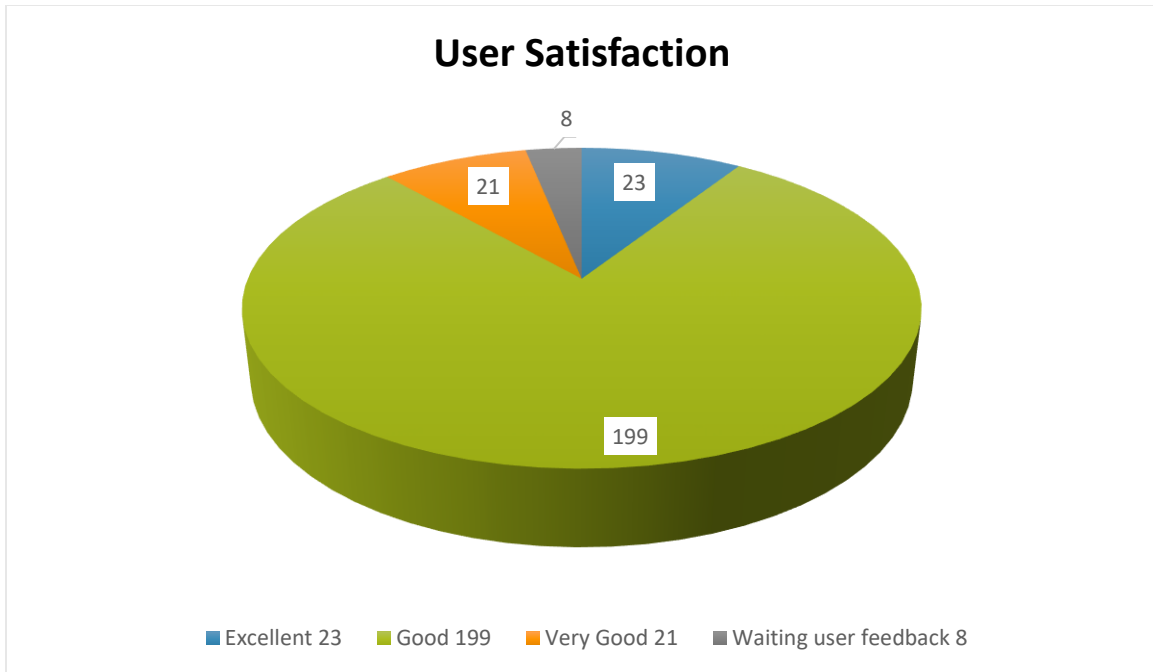


Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT [Exe] – November 2021

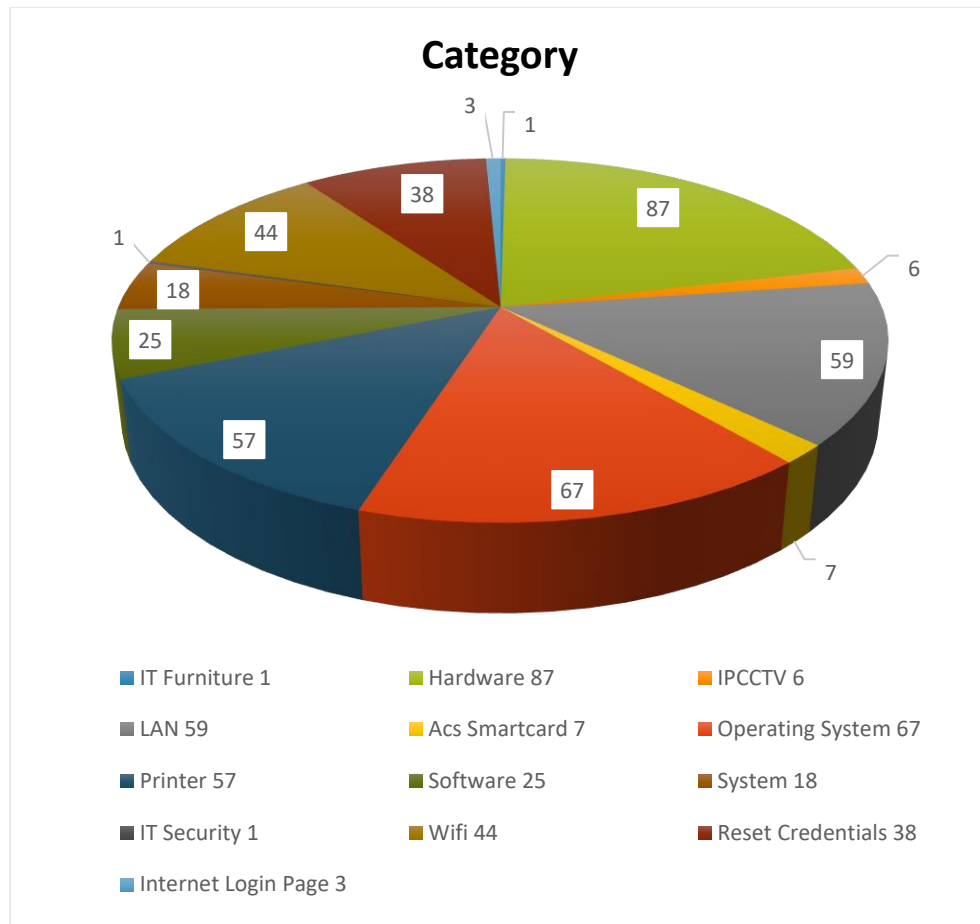
Open Tickets:	0
Hold Tickets:	162
Closed Tickets:	251
Total Tickets:	413
Past Due Tickets:	0



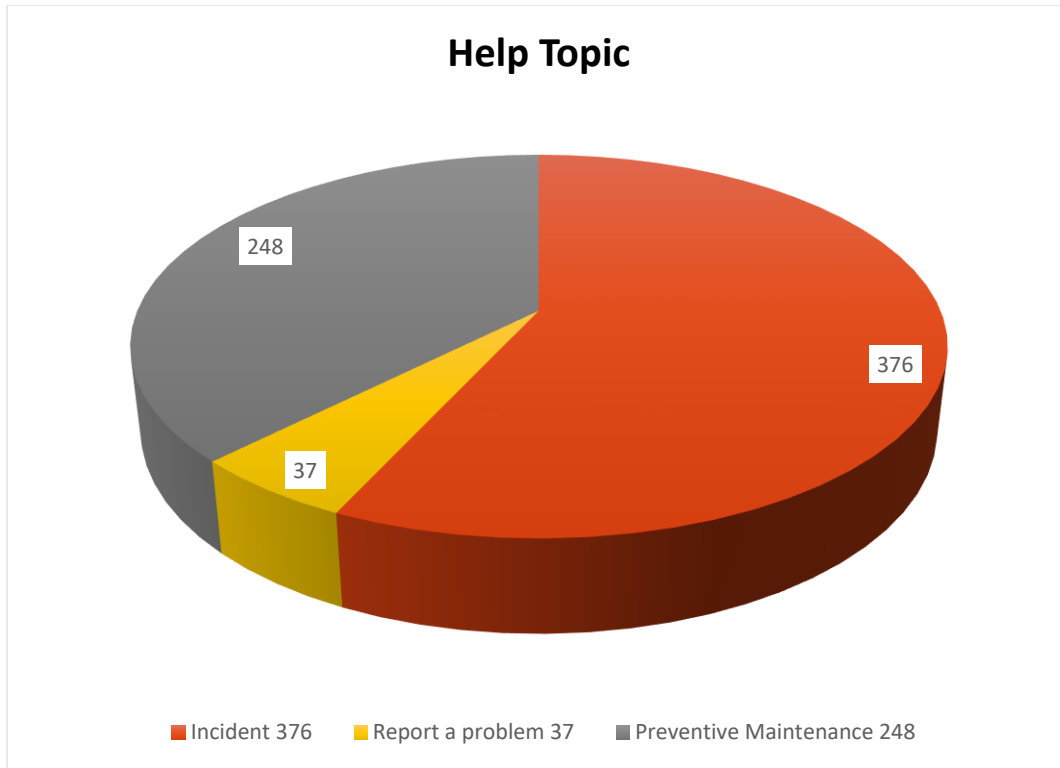
Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan November 2021, **status** laporan Aduan *ICT* **Closed** adalah sebanyak 251 tiket (61%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **Hold** adalah sebanyak 162 tiket (39%) .



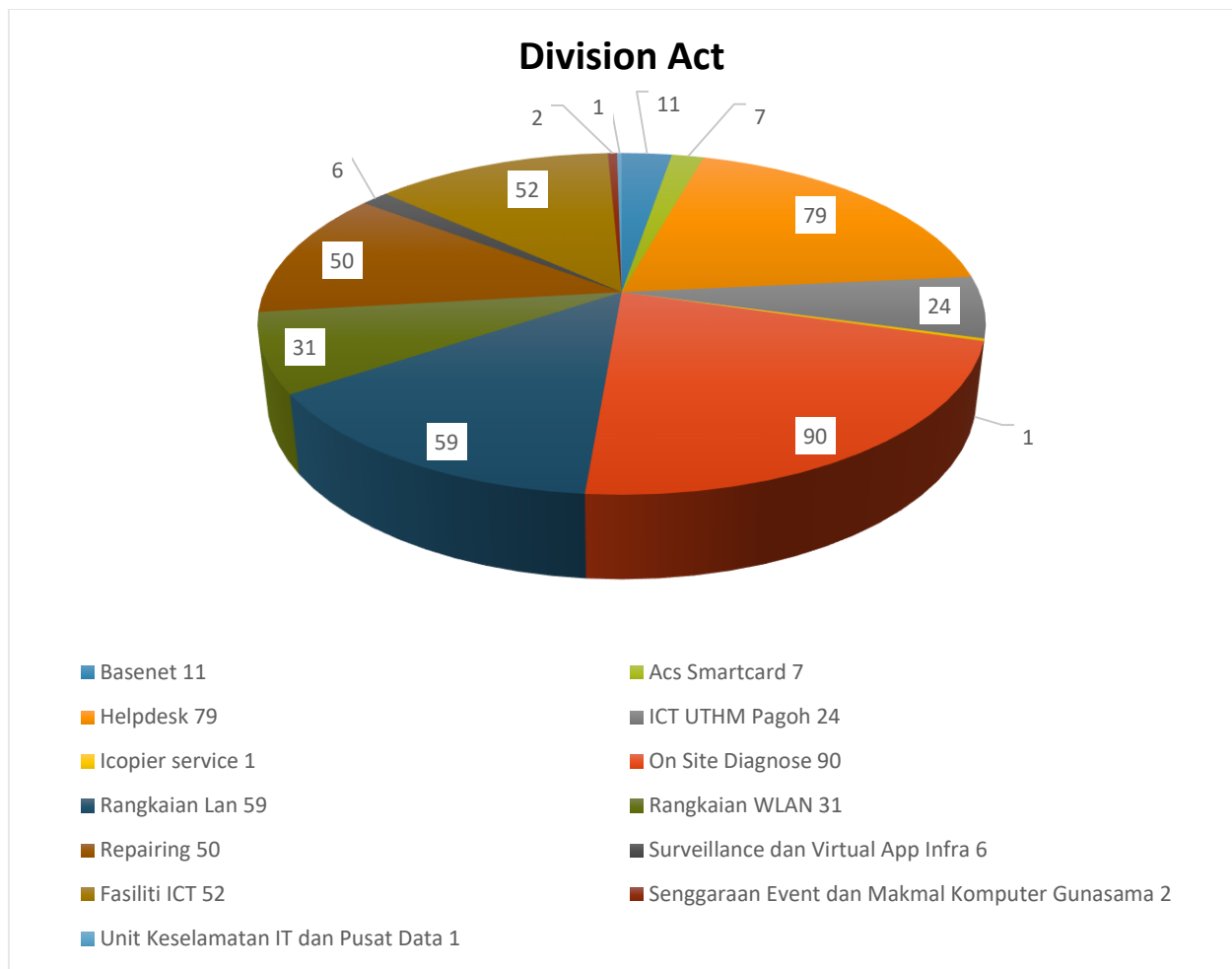
Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 199 tiket (79%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Excellent** iaitu sebanyak 23 tiket (9%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi ialah **Very Good** iaitu sebanyak 21 (8%).



Dari segi kategori aduan *ICT* yang diterima pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori **Hardware** iaitu 87 tiket (21%), diikuti dengan **Operating System** iaitu 67 tiket (16%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **Lan** iaitu 59 tiket (14%).



Jenis perkhidmatan ICT **Incident** adalah perkhidmatan tertinggi iaitu sebanyak 376 tiket (57%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Perkhidmatan kedua tertinggi adalah **Preventive Maintenance** iaitu sebanyak 248 tiket (38%). Manakala jenis perkhidmatan ICT **Report a problem** ketiga tertinggi iaitu 37(6%)



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **On Site Diagnose** iaitu sebanyak 90 tiket (22%), unit kedua tertinggi adalah **Helpdesk** iaitu 79 tiket (19%) . Manakala **Rangkaian Lan** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 59 tiket (14%)