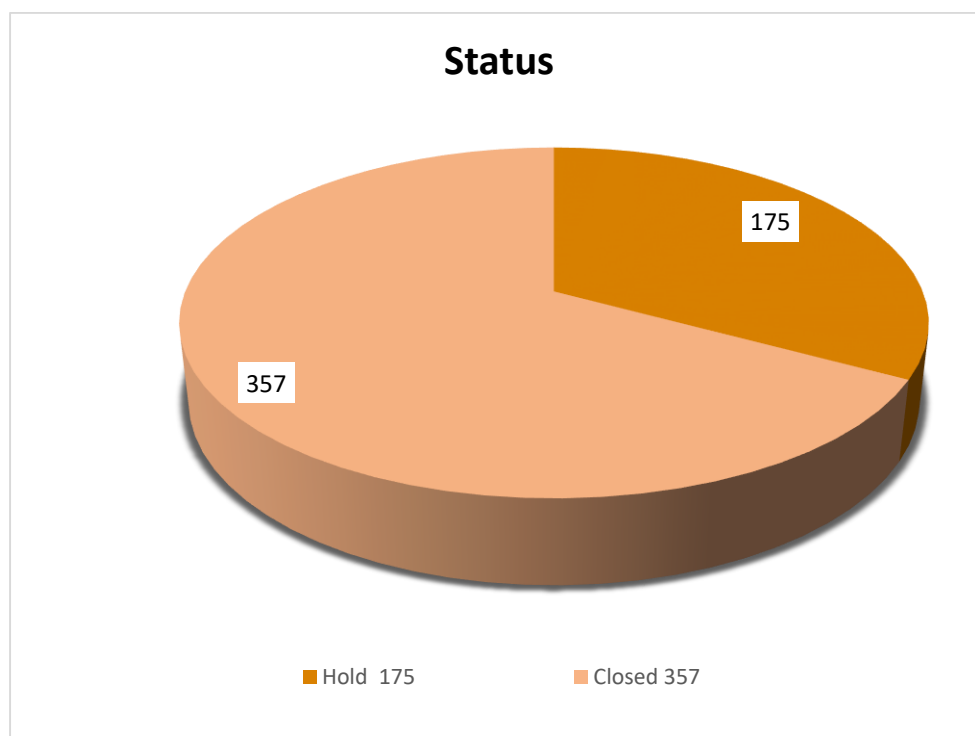
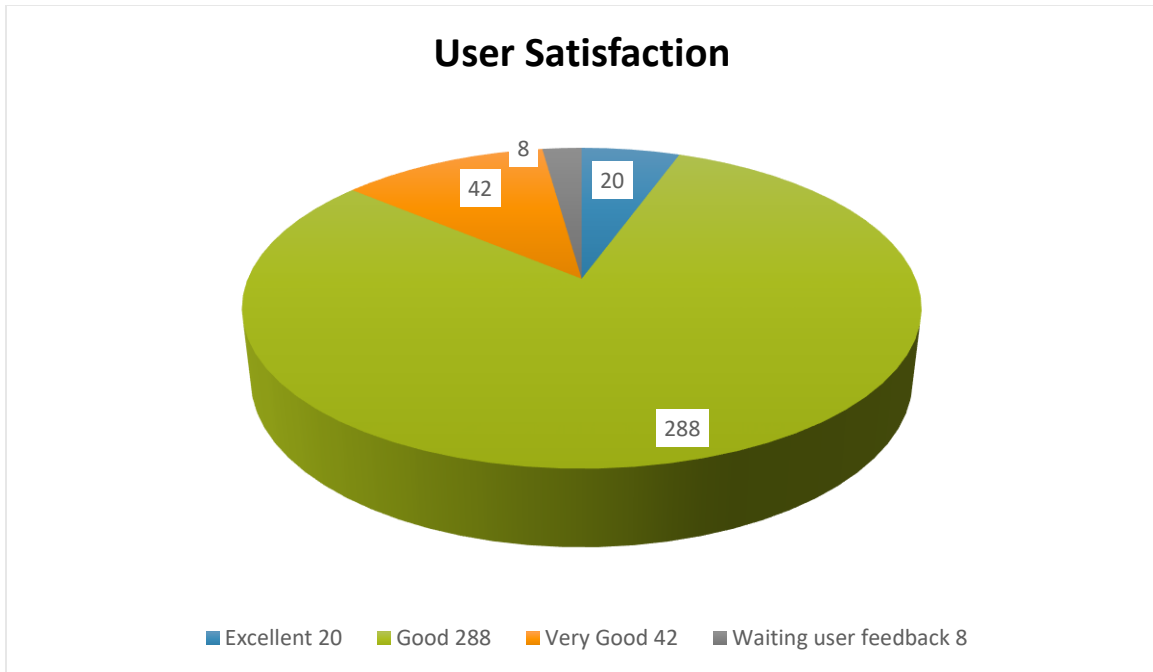


Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT [Exe] – Oktober 2021

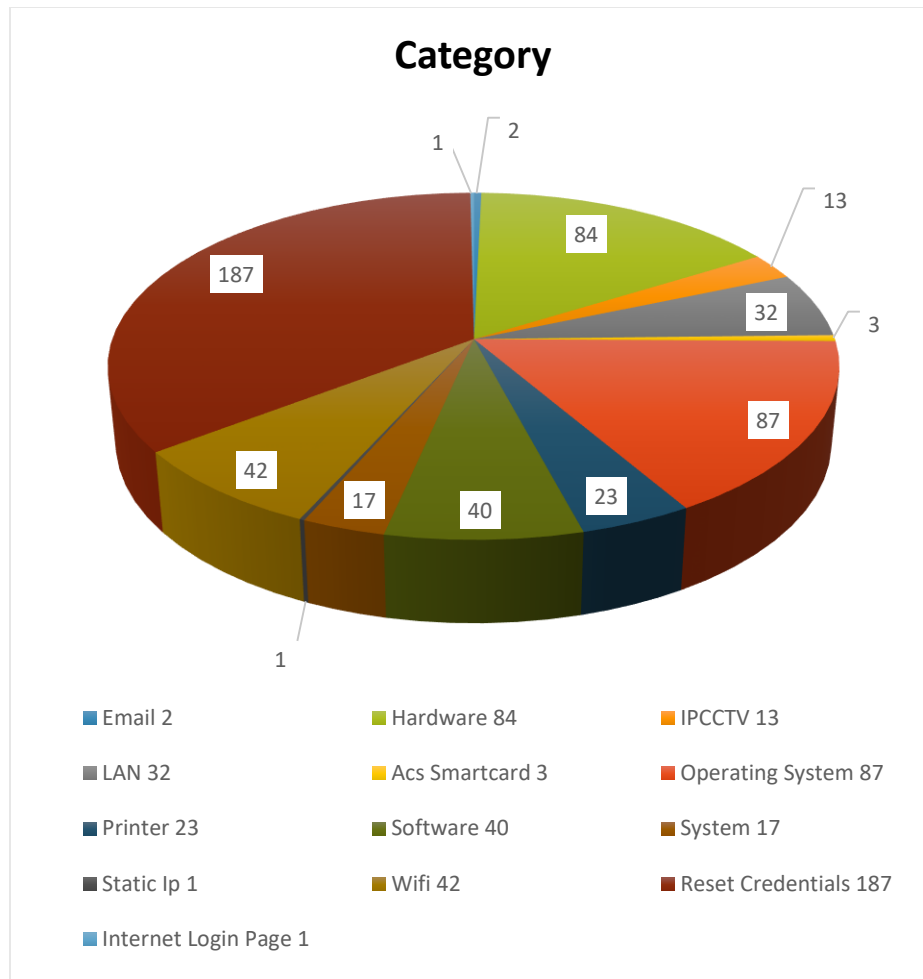
Open Tickets:	0
Hold Tickets:	175
Closed Tickets:	357
Total Tickets:	532
Past Due Tickets:	31



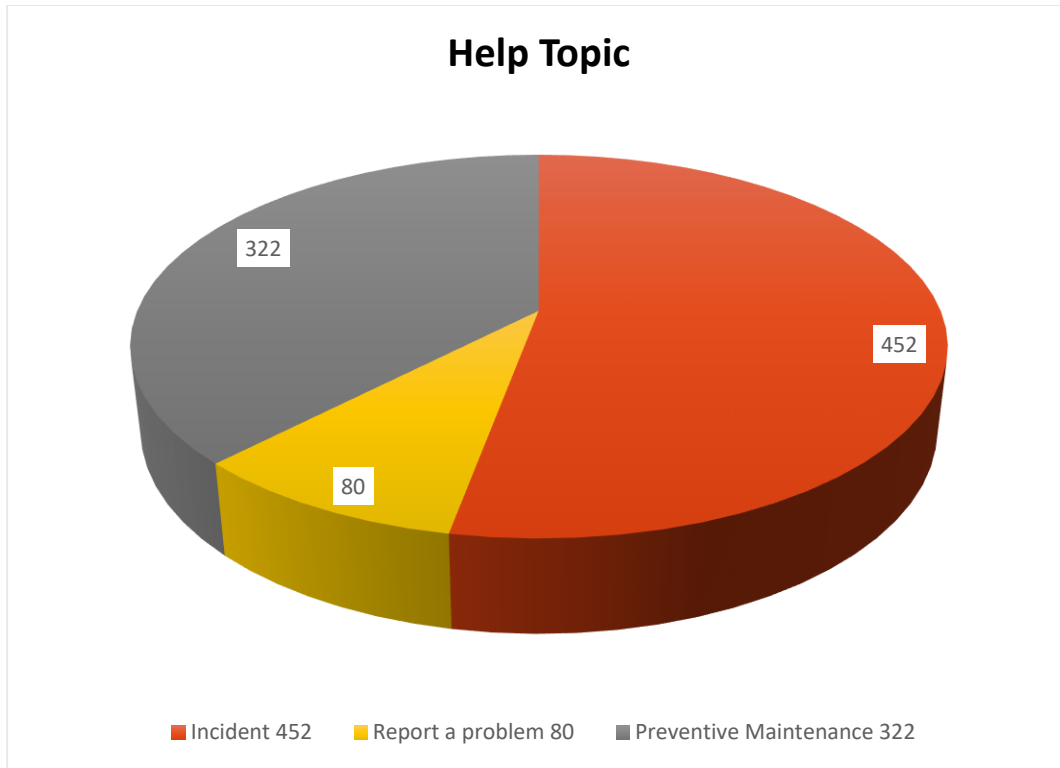
Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan Oktober 2021, **status** laporan Aduan *ICT* **Closed** adalah sebanyak 357 tiket (67%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **Hold** adalah sebanyak 175 tiket (33%) .



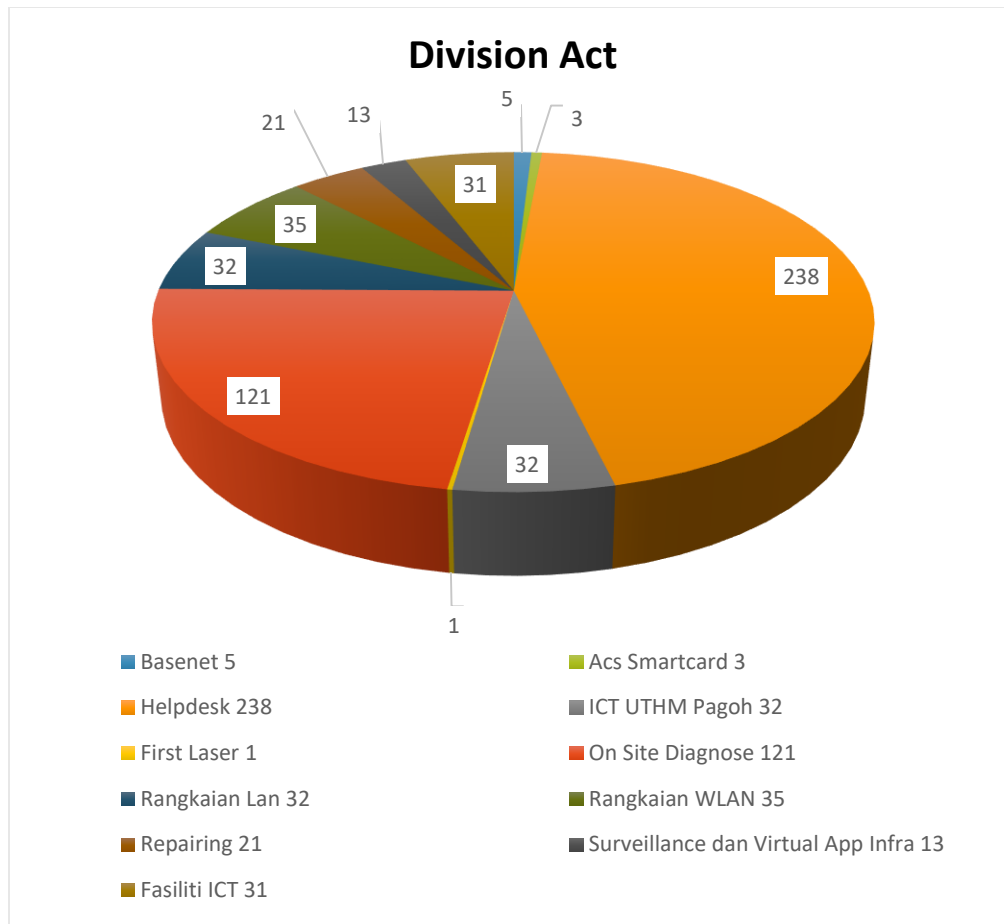
Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 288 tiket (80%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Very Good** iaitu sebanyak 42 tiket (12%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi ialah **Good** 20 (6%).



Dari segi kategori aduan *ICT* yang diterima pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori **Reset Credentials** iaitu 187 tiket (35%), diikuti dengan **Operating System** iaitu 87 tiket (16%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **Hardware** iaitu 84 tiket (16%).



Jenis perkhidmatan ICT **Incident** adalah perkhidmatan tertinggi iaitu sebanyak 452 tiket (53%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Perkhidmatan kedua tertinggi adalah **Preventive Maintenance** iaitu sebanyak 322 tiket (38%). Manakala jenis perkhidmatan ICT **Report a problem** ketiga tertinggi iaitu 80 (9%)



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Helpdesk** iaitu sebanyak 238 tiket (45%), unit kedua tertinggi adalah **On Site Diagnose** iaitu 121 tiket (23%) . Manakala **Rangkaian Wlan** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 35 tiket (7%)