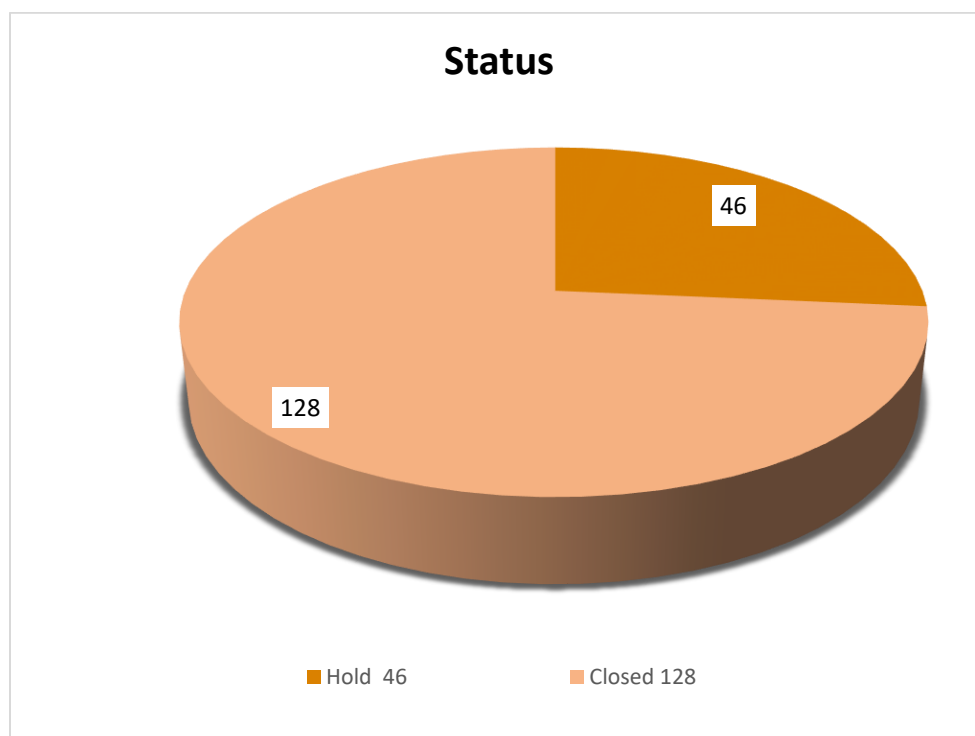


Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT [Exe] – Ogos 2021

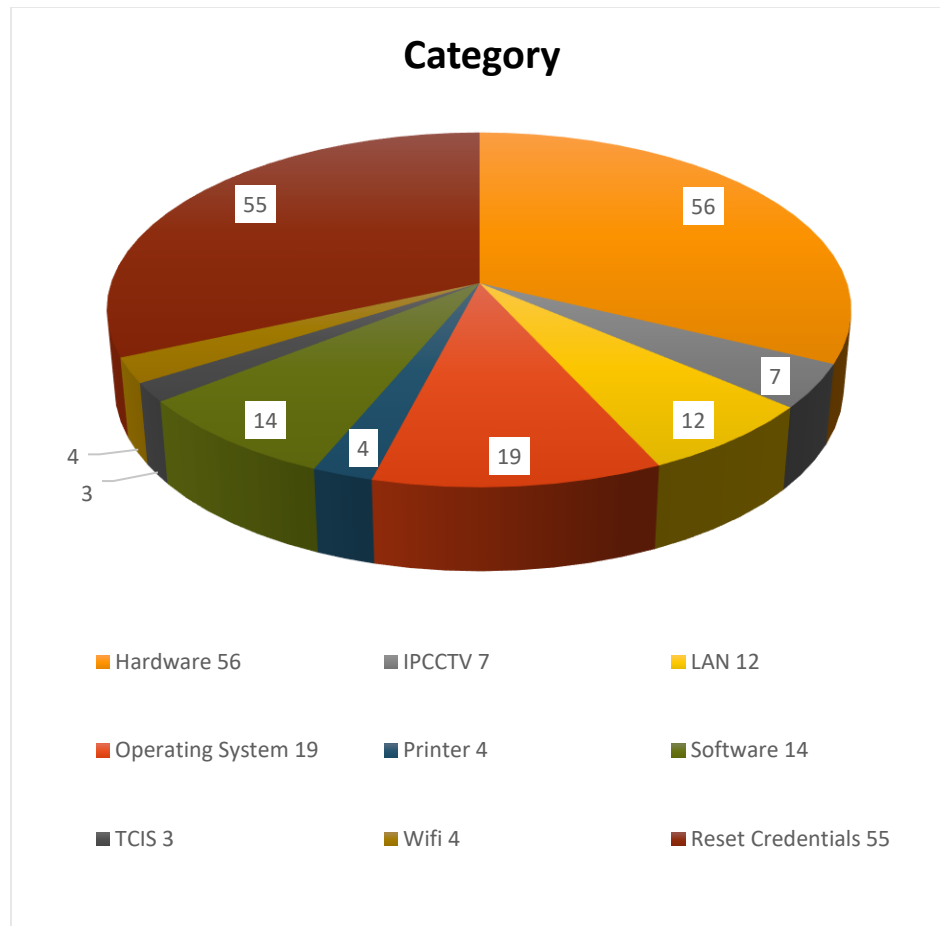
Open Tickets:	0
Hold Tickets:	46
Closed Tickets:	128
Total Tickets:	174
Past Due Tickets:	0



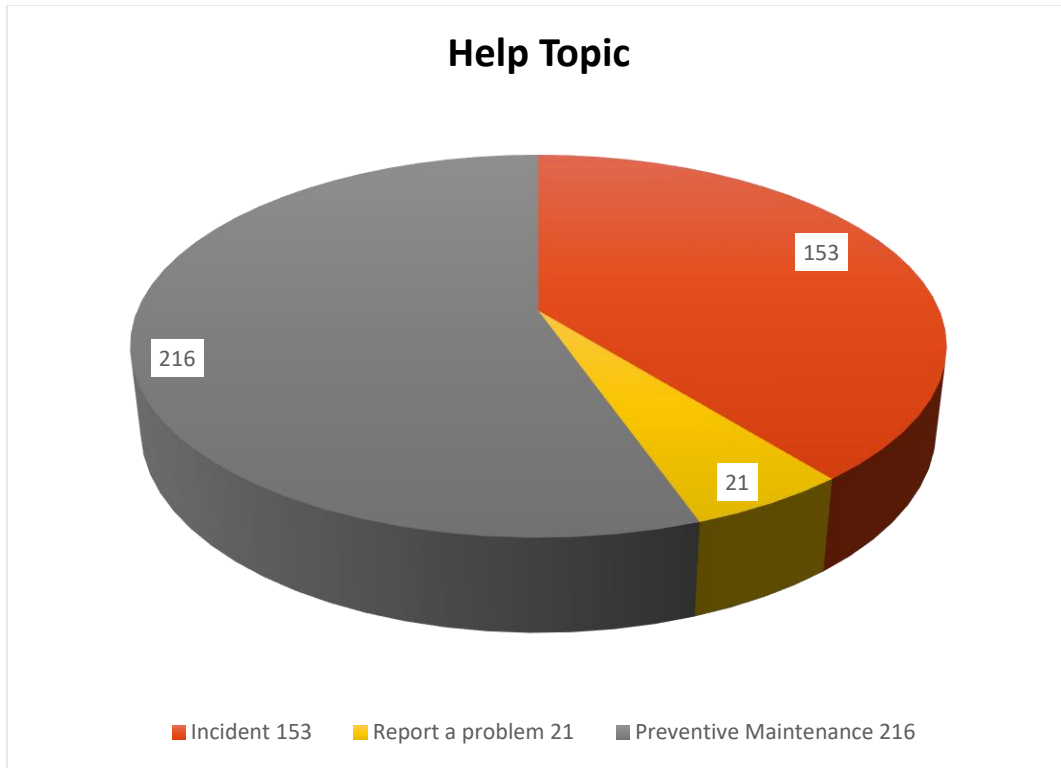
Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan Ogos 2021, **status** laporan Aduan *ICT* **Closed** adalah sebanyak 128 tiket (74%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **Hold** adalah sebanyak 46 tiket (26%) .



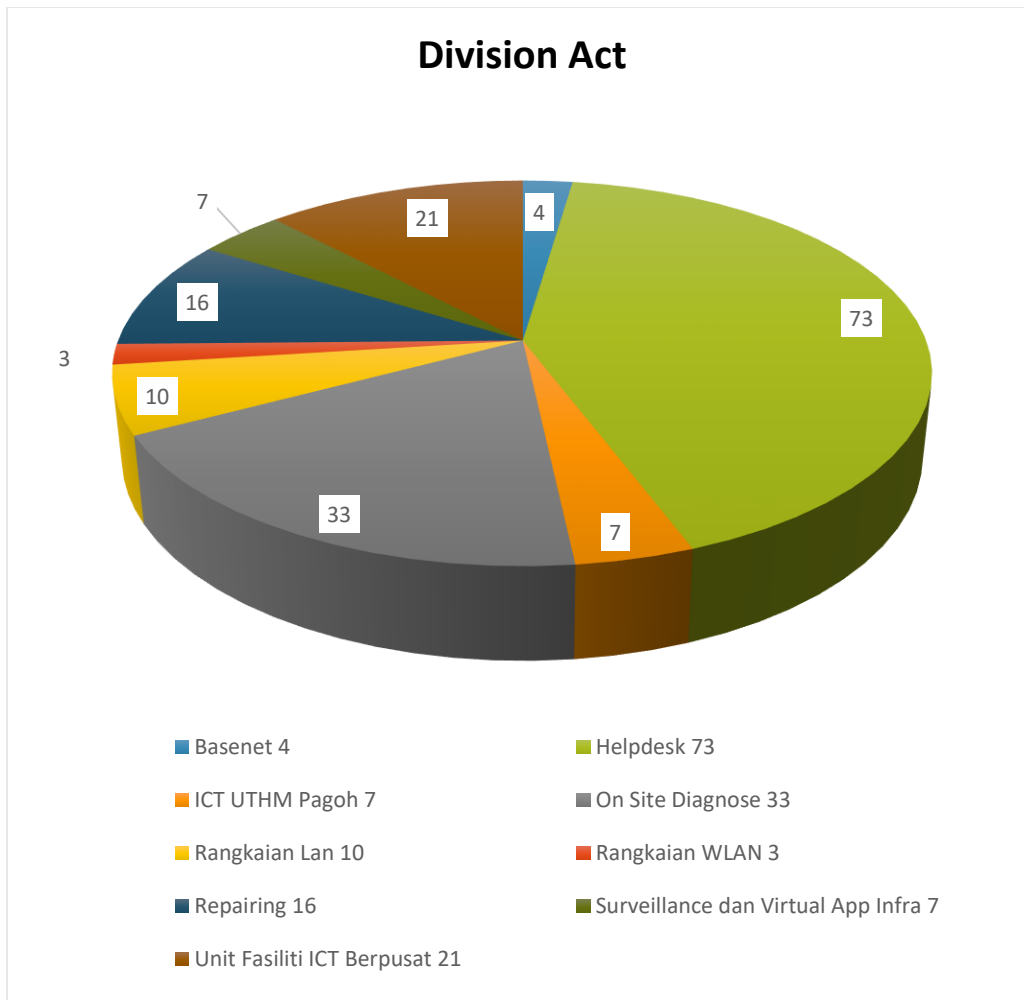
Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 118 tiket (68%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Waiting User Feedback** sebanyak 47 tiket (27%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Very Good** iaitu sebanyak 8 tiket (5%).



Dari segi kategori aduan *ICT* yang diterima pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori **Hardware** iaitu 56 tiket (32%), diikuti dengan **Reset Credentials** iaitu 55 tiket (32%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **Operating system** iaitu 19 tiket (11%).



Jenis perkhidmatan ICT ***Preventive Maintenance*** adalah perkhidmatan tertinggi iaitu sebanyak 216 tiket (55%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Perkhidmatan kedua tertinggi adalah ***Incident*** iaitu sebanyak 153 tiket (39%). Manakala jenis perkhidmatan ICT ***Report a problem*** ketiga tertinggi iaitu 21 (5%)



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Helpdesk** iaitu sebanyak 73 tiket (42%), unit kedua tertinggi adalah **On Site Diagnose** iaitu 33 tiket (19%) . Manakala **Unit Fasiliti ICT Berpusat** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 21 tiket (12%)