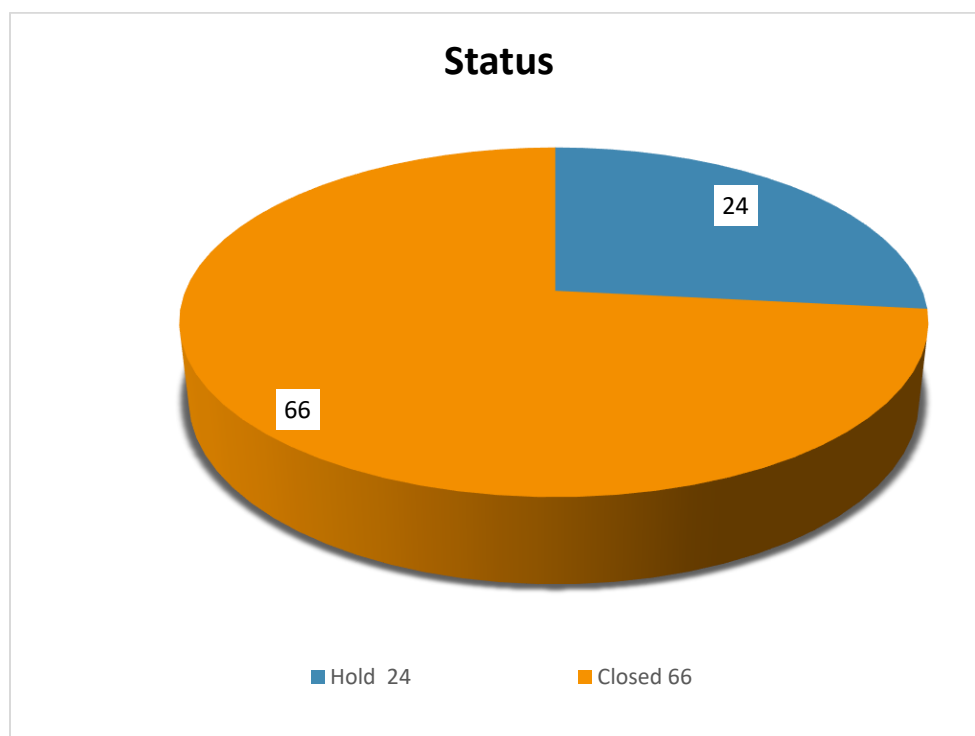
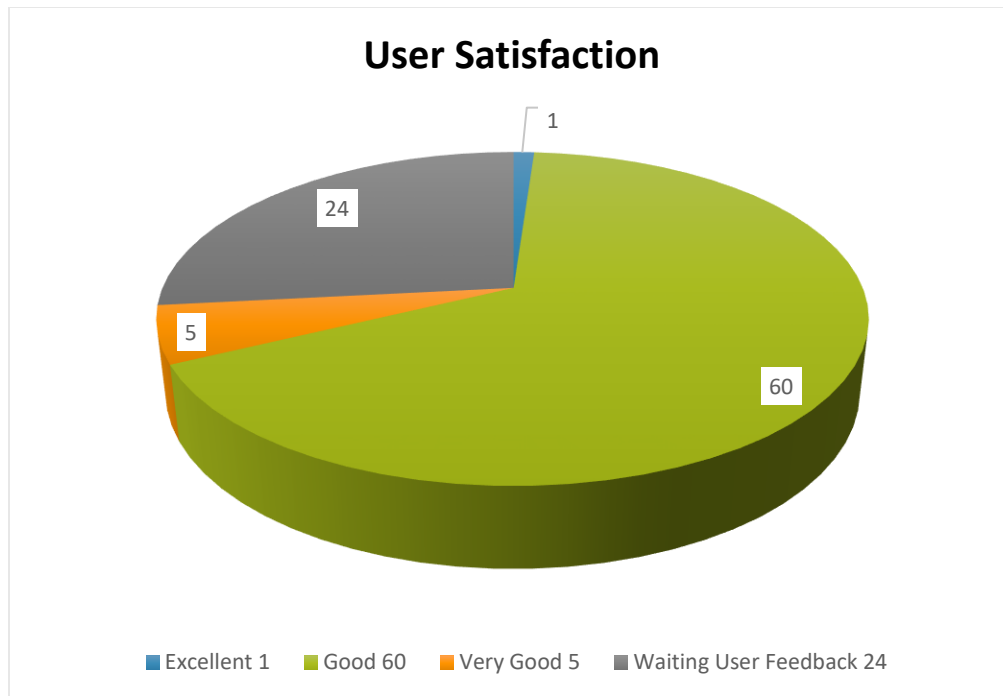


Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT [Exe] – Jun 2021

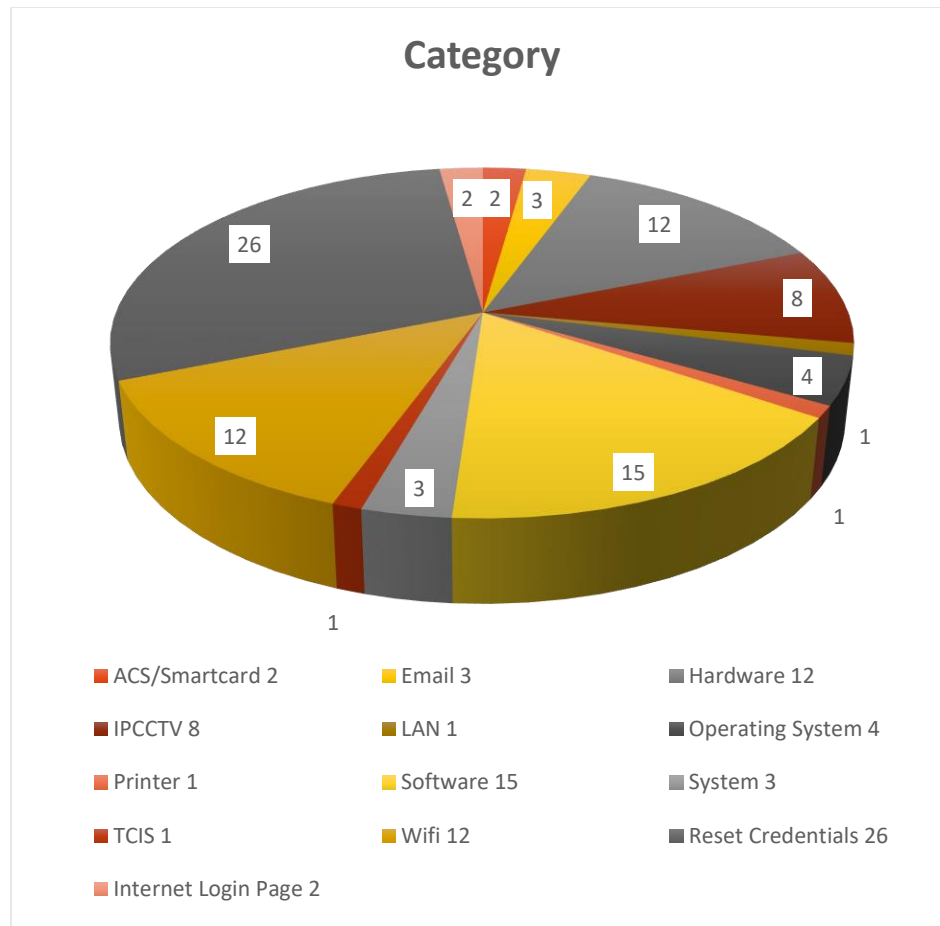
Open Tickets:	0
Hold Tickets:	24
Closed Tickets:	66
Total Tickets:	90
Past Due Tickets:	0



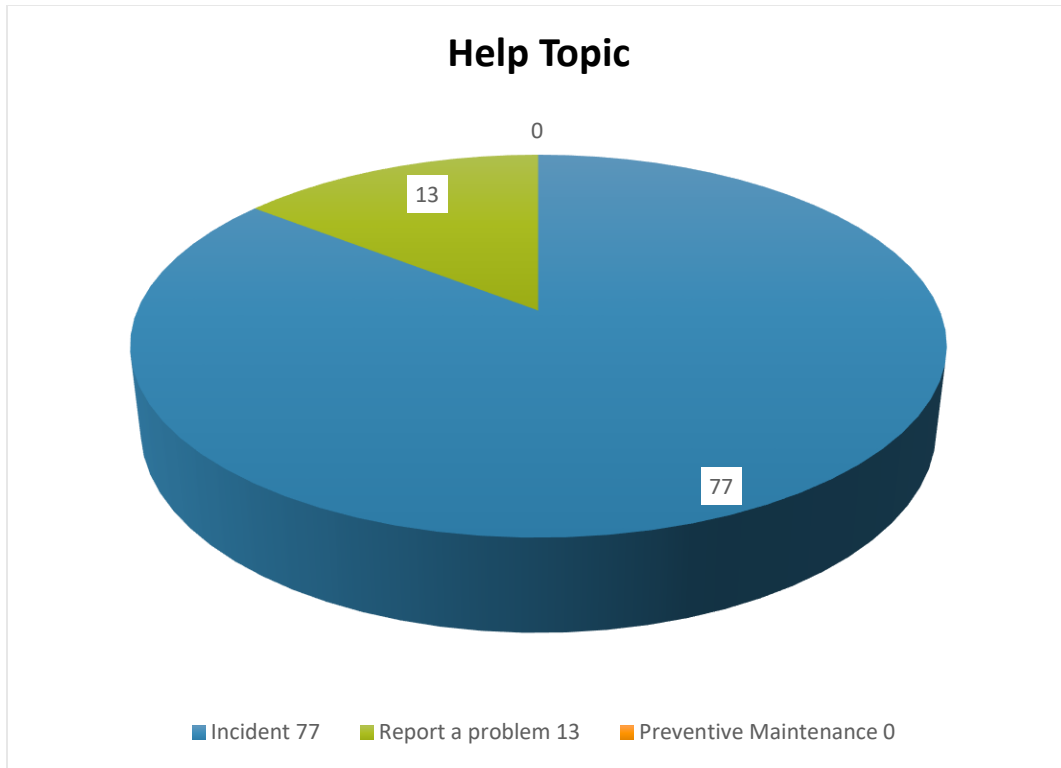
Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan Jun 2021, **status** laporan Aduan *ICT* **Closed** adalah sebanyak 66 tiket (73%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **Hold** adalah sebanyak 24 tiket (27%) .



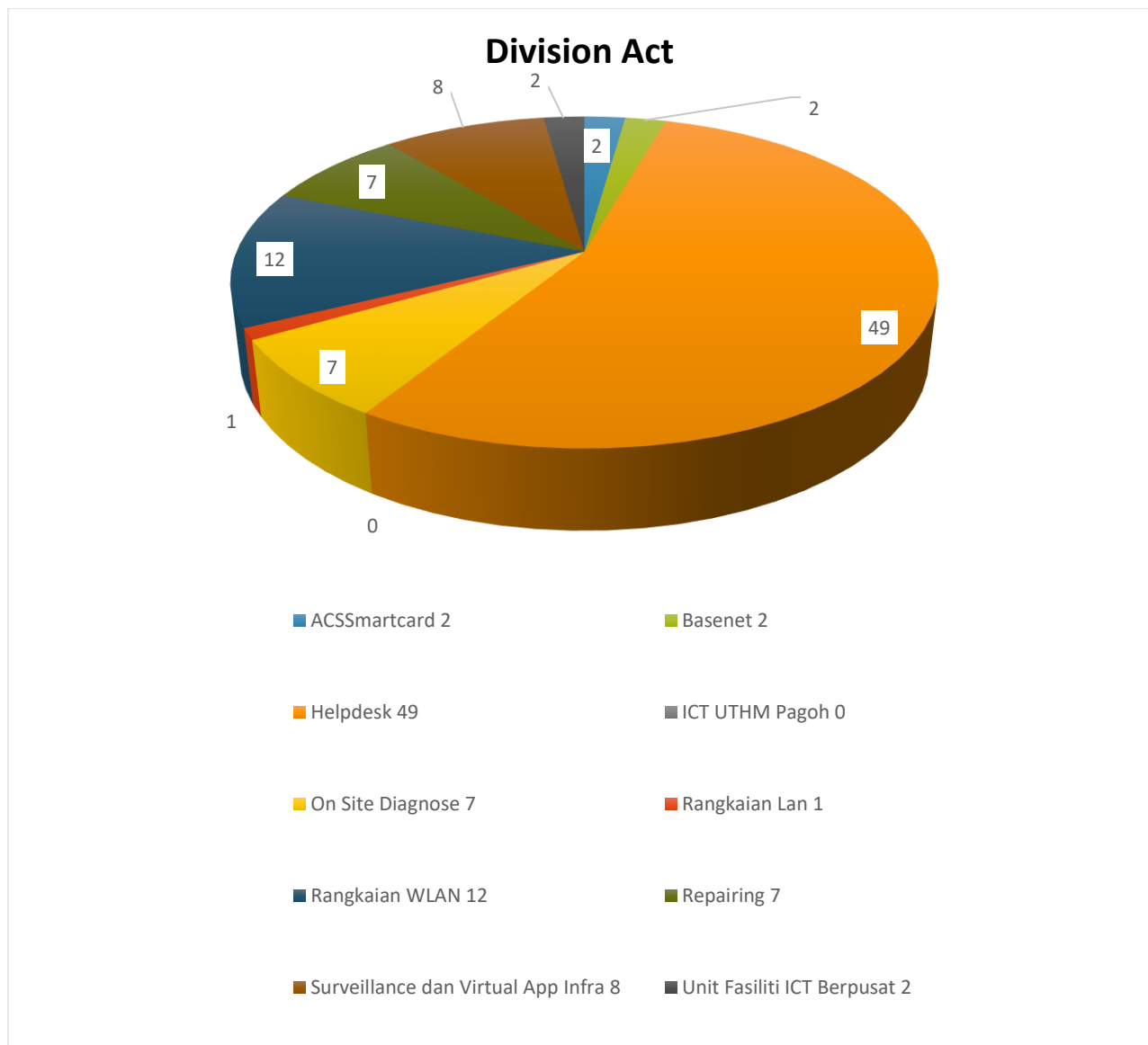
Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 60 tiket (67%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Waiting User Feedback** sebanyak 24 tiket (27%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Very Good** iaitu sebanyak 5 tiket (6%).



Dari segi kategori aduan *ICT* yang diterima pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori **Reset Credentials** iaitu 26 tiket (29%), diikuti dengan **Software** iaitu 15 tiket (17%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **Wifi & Hardware** iaitu 12 tiket (13%).



Jenis perkhidmatan ICT **Incident** adalah perkhidmatan tertinggi iaitu sebanyak 77 tiket (86%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Perkhidmatan kedua tertinggi adalah **Report a problem** iaitu sebanyak 13 tiket (14%). Manakala jenis perkhidmatan ICT **Preventive Maintenance** ketiga tertinggi iaitu 0 (0%)



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Helpdesk** iaitu sebanyak 49 tiket (54%), unit kedua tertinggi adalah **Rangkaian WLAN** iaitu 12 tiket (13%) . Manakala **On Site Diagnose & Repairing** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 7 tiket (8%)