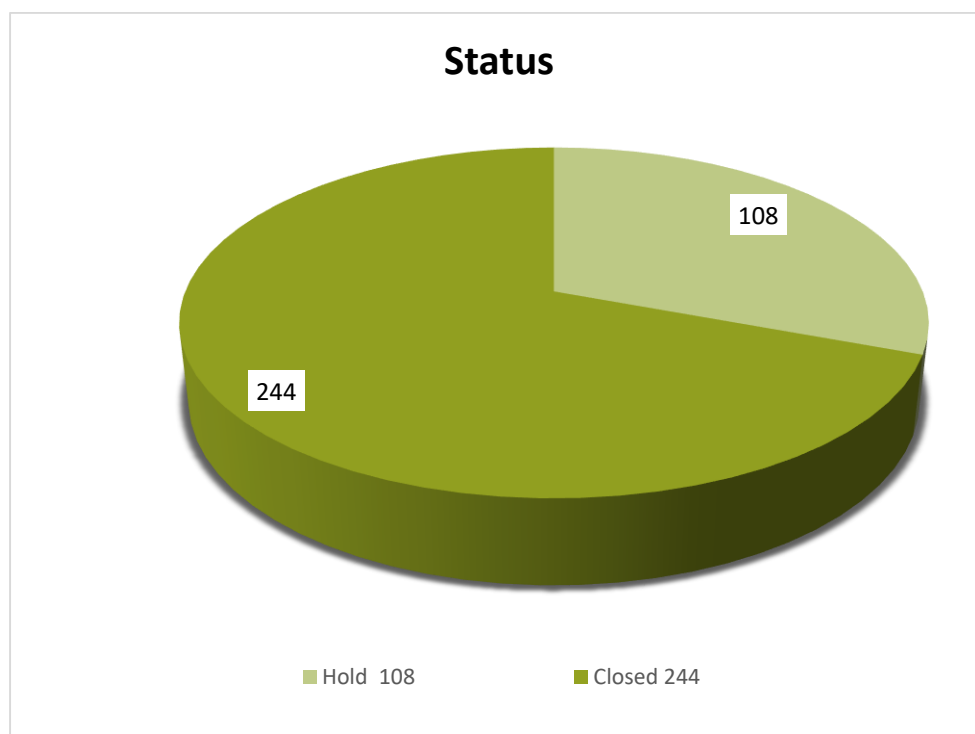
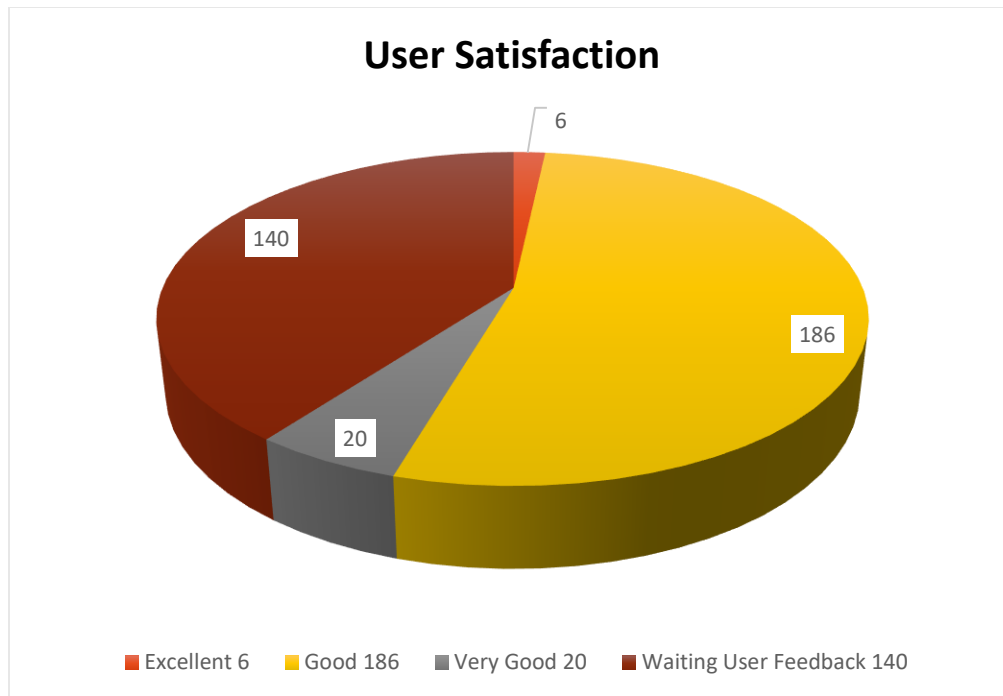


Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT [Exe] – April 2021

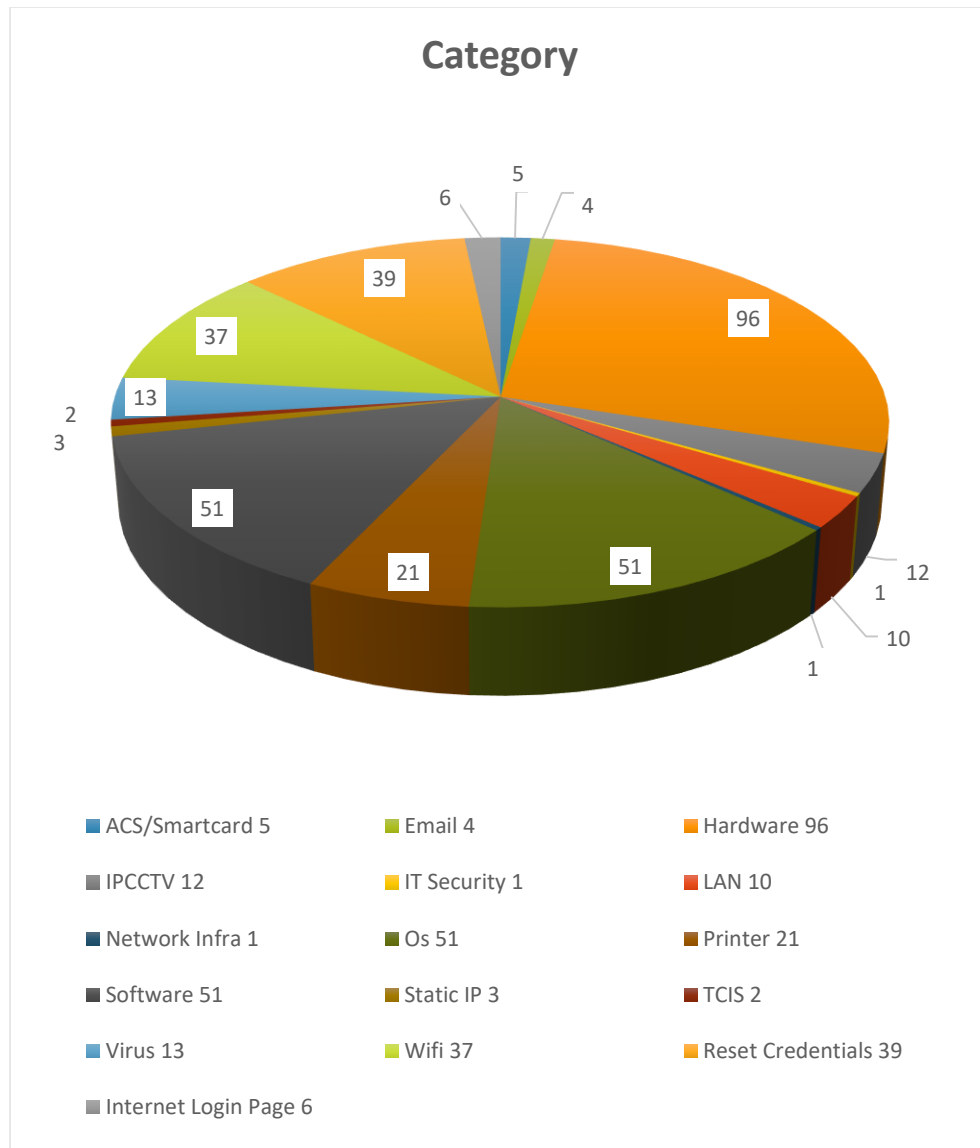
Open Tickets:	0
Hold Tickets:	108
Closed Tickets:	244
Total Tickets:	352
Past Due Tickets:	0



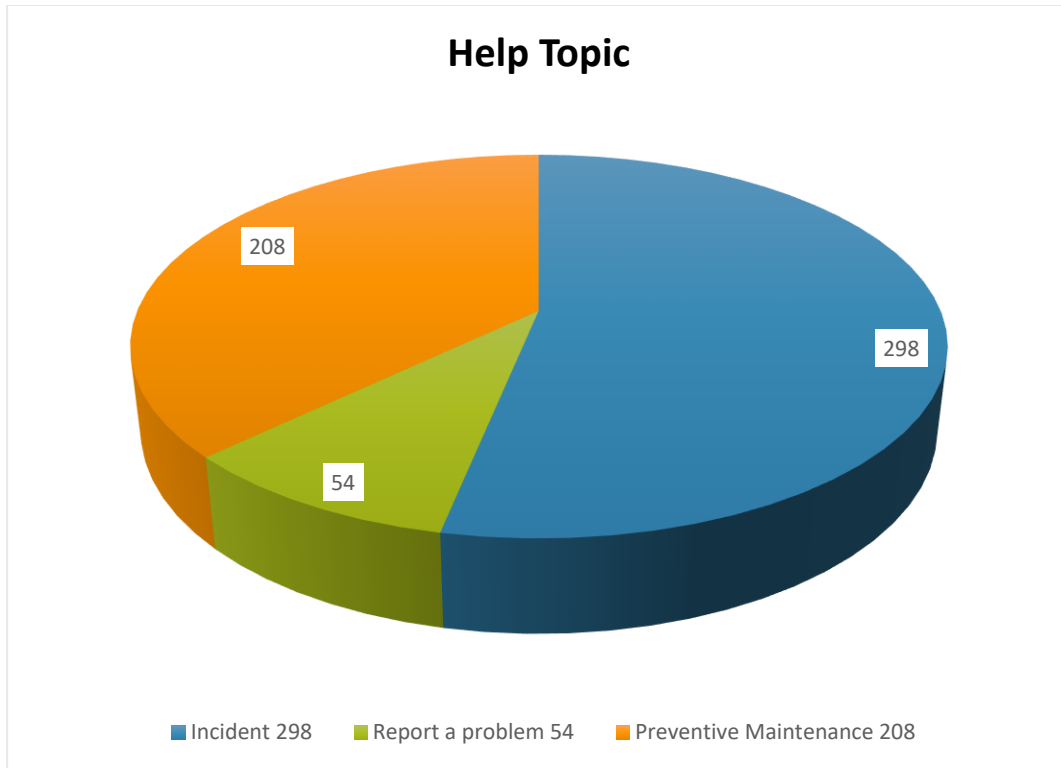
Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan April 2021, **status** laporan Aduan *ICT* **Closed** adalah sebanyak 244 tiket (69%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **Hold** adalah sebanyak 108 tiket (31%) .



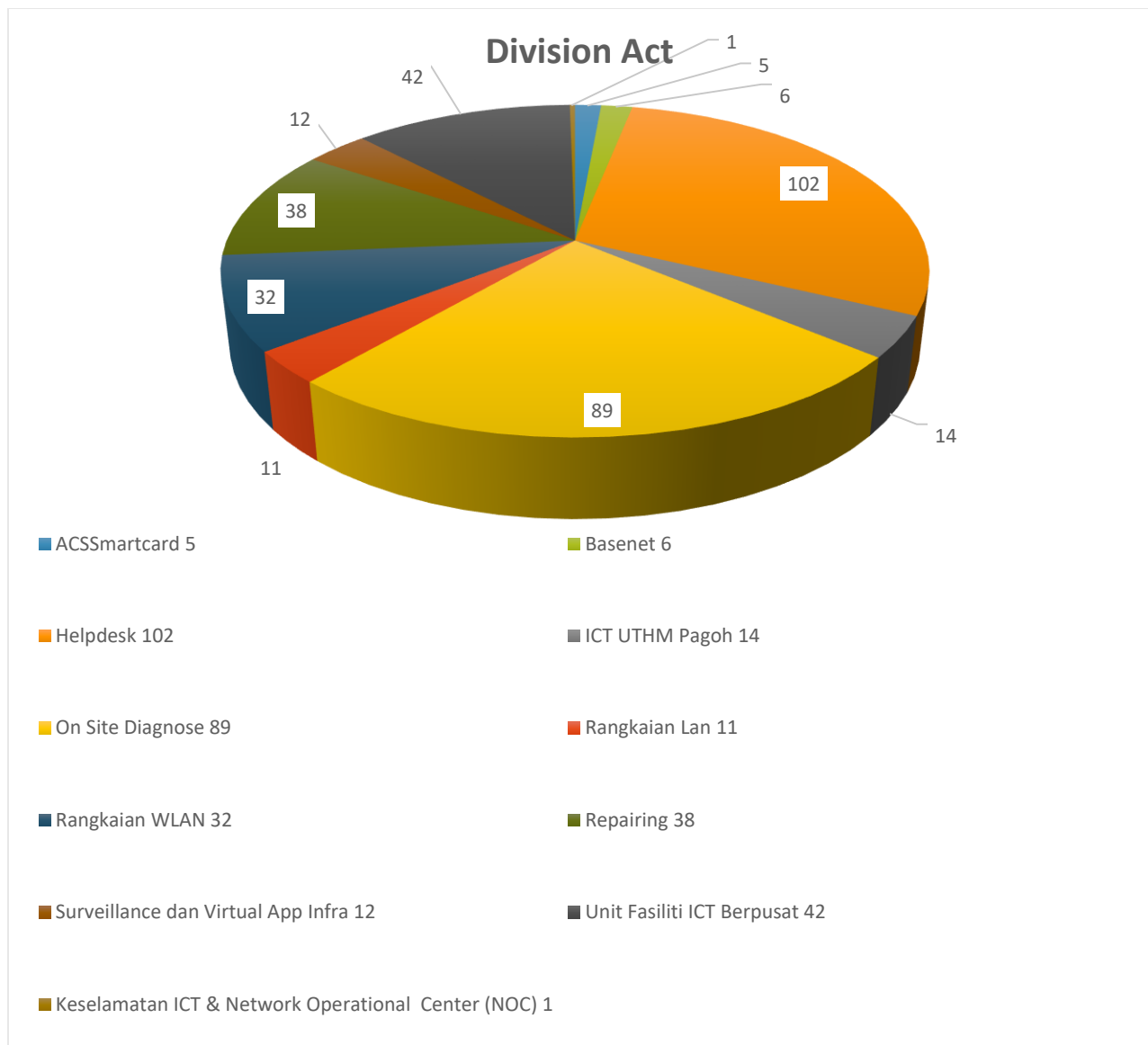
Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 186 tiket (53%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Waiting User Feedback** sebanyak 140 tiket (40%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Very Good** iaitu sebanyak 20 tiket (6%).



Dari segi kategori aduan *ICT* yang diterima pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori **Hardware** iaitu 96 tiket (27%), diikuti dengan **Software & Operating system** iaitu 51 tiket (14%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **Reset Credentials** iaitu 39 tiket (11%).



Jenis perkhidmatan ICT **Incident** adalah perkhidmatan tertinggi iaitu sebanyak 298 tiket (53%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Perkhidmatan kedua tertinggi adalah **Preventive Maintenance** iaitu sebanyak 208 tiket (37%). Manakala jenis perkhidmatan ICT **Report a problem** ketiga tertinggi iaitu 54 (10%)



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Helpdesk** iaitu sebanyak 102 tiket (29%), unit kedua tertinggi adalah **On Site Diagnose** iaitu 89 tiket (25%) . Manakala **Unit Fasiliti ICT Berpusat** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 42 tiket (12%)