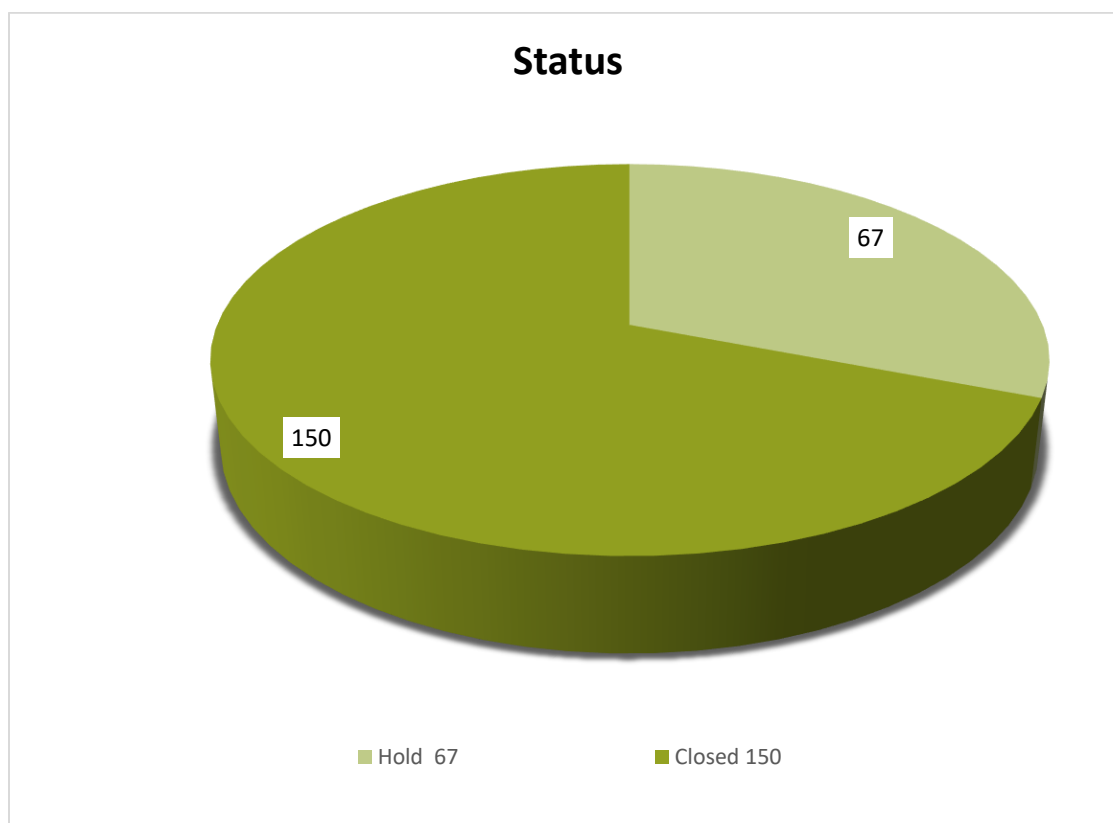
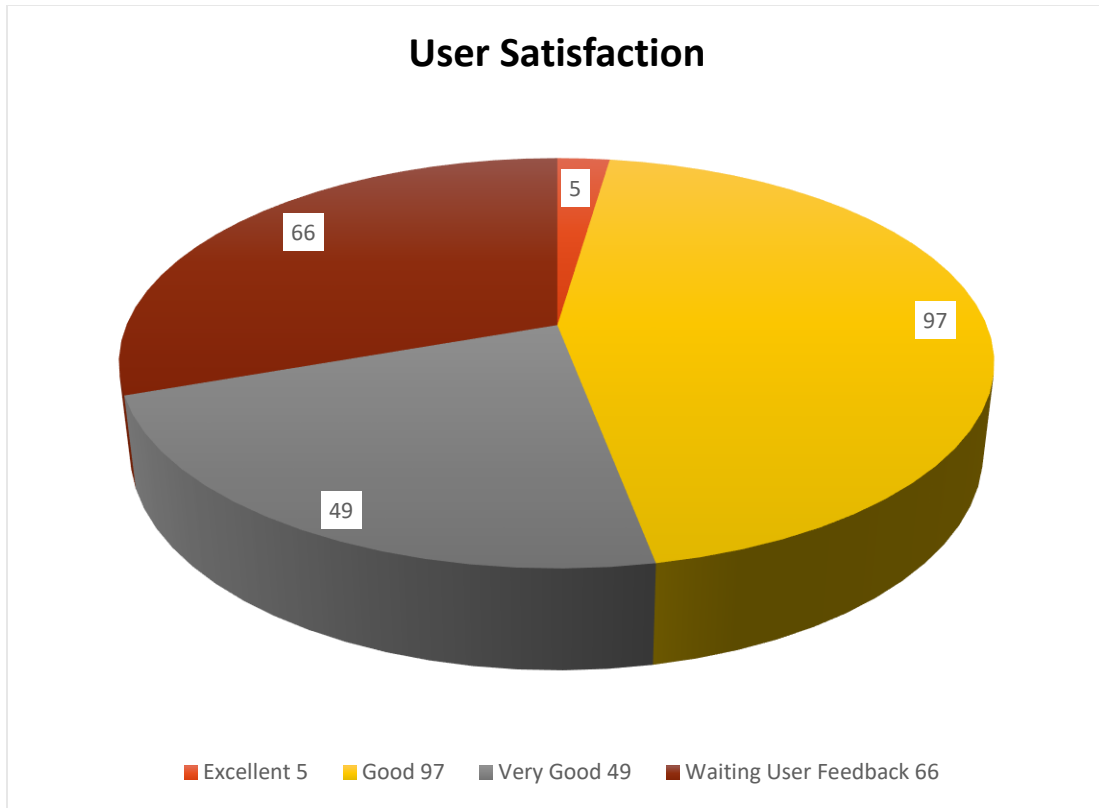


Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT – Januari 2021

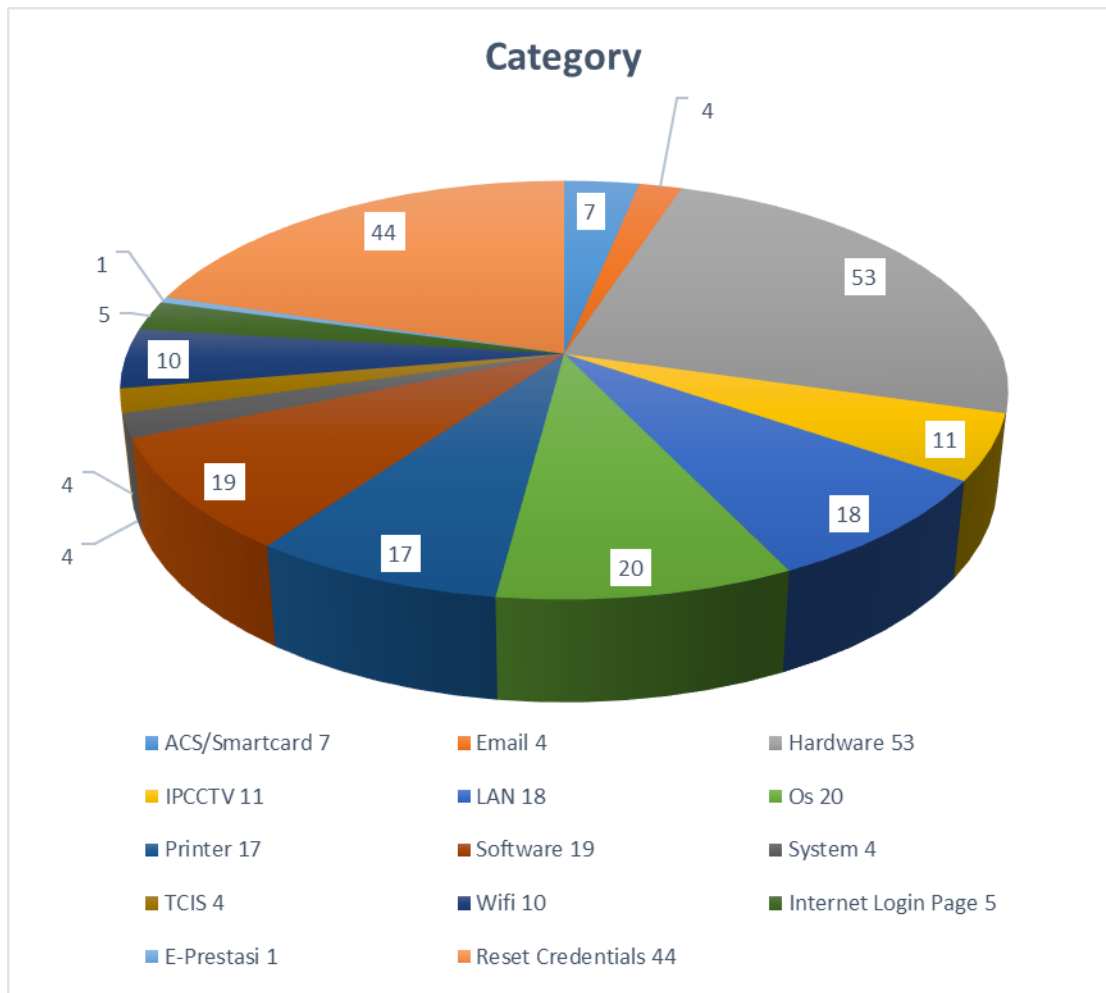
Open Tickets:	0
Hold Tickets:	67
Closed Tickets:	150
Total Tickets:	217
Past Due Tickets:	28



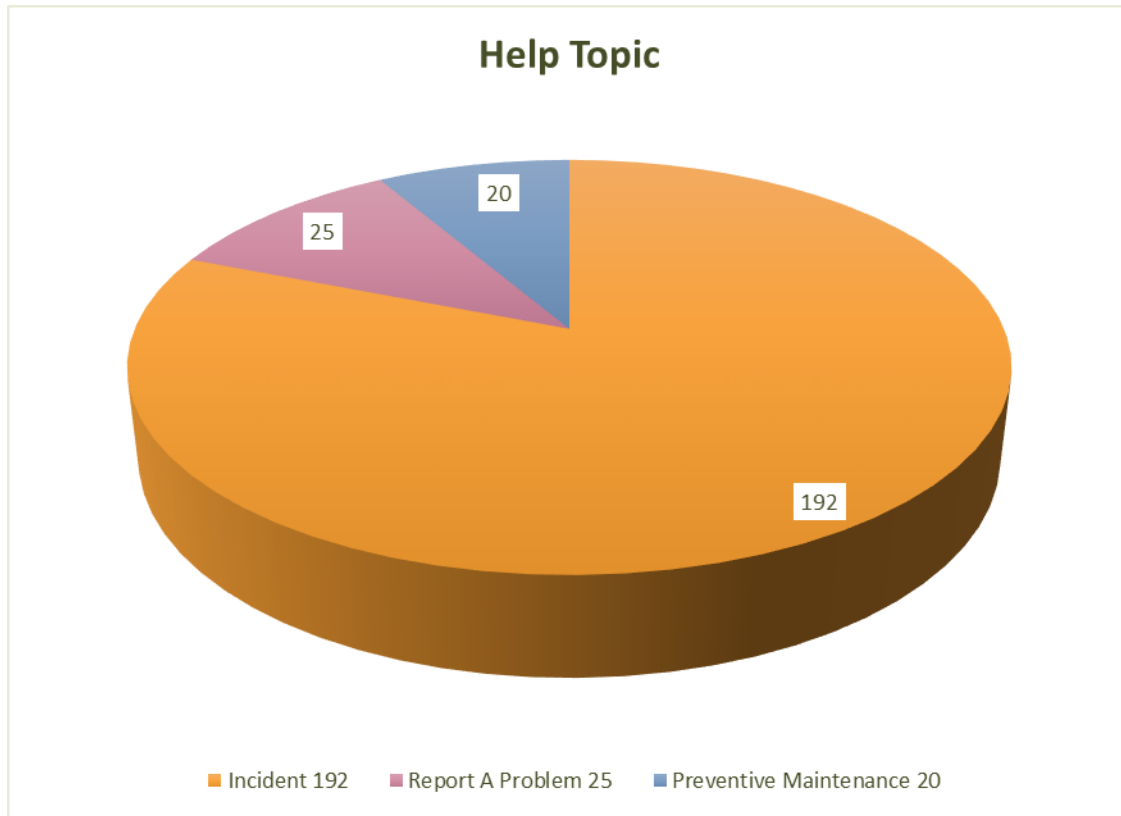
Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan Januari 2021, **status** laporan Aduan *ICT* **Closed** adalah sebanyak 150 tiket (69%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **Hold** adalah sebanyak 67 tiket (31%) .



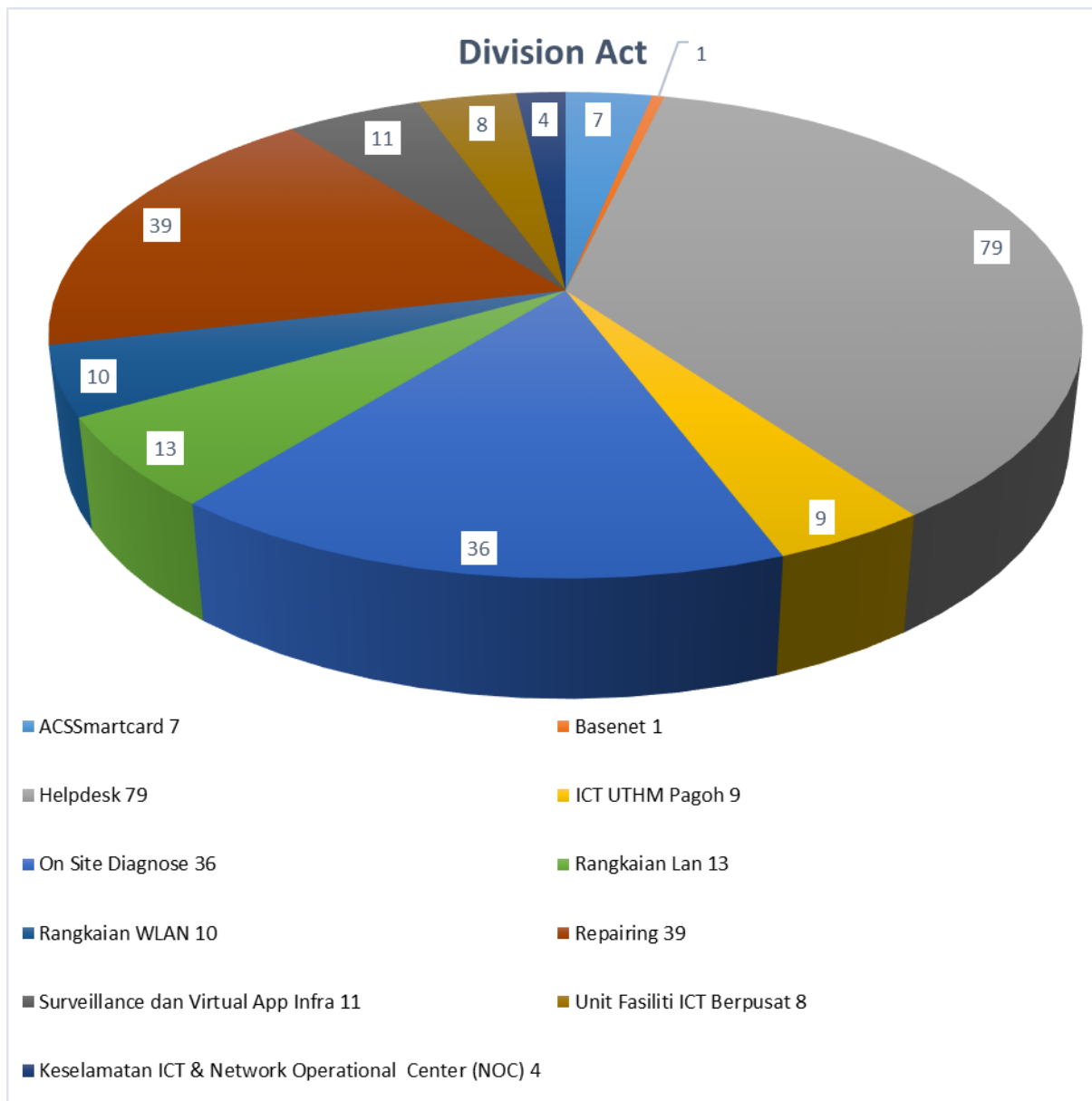
Dari segi kepuasan pelanggan (***User Satisfaction***) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan ***Good*** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 97 tiket (45%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah ***Waiting User Feedback*** sebanyak 66 tiket (30%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah ***Very Good*** iaitu sebanyak 49 tiket (23%).



Dari segi kategori aduan *ICT* yang diterima pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori **Hardware** iaitu 53 tiket (24%), diikuti dengan **Reset Credentials** iaitu 44 tiket (20%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **Operating System** iaitu 20 tiket (9%).



Jenis perkhidmatan ICT **Incident** adalah perkhidmatan tertinggi iaitu sebanyak 192 tiket (88%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Perkhidmatan kedua tertinggi adalah **Report a Problem** iaitu sebanyak 25 tiket (11%). Manakala jenis perkhidmatan ICT **Preventive Maintenance** ketiga tertinggi iaitu 20 (8%)



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Helpdesk** iaitu sebanyak 79 tiket (36%), unit kedua tertinggi adalah **Repairing** iaitu 39 tiket (18%) . Manakala **On Site Diagnose** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 36 tiket (17%)