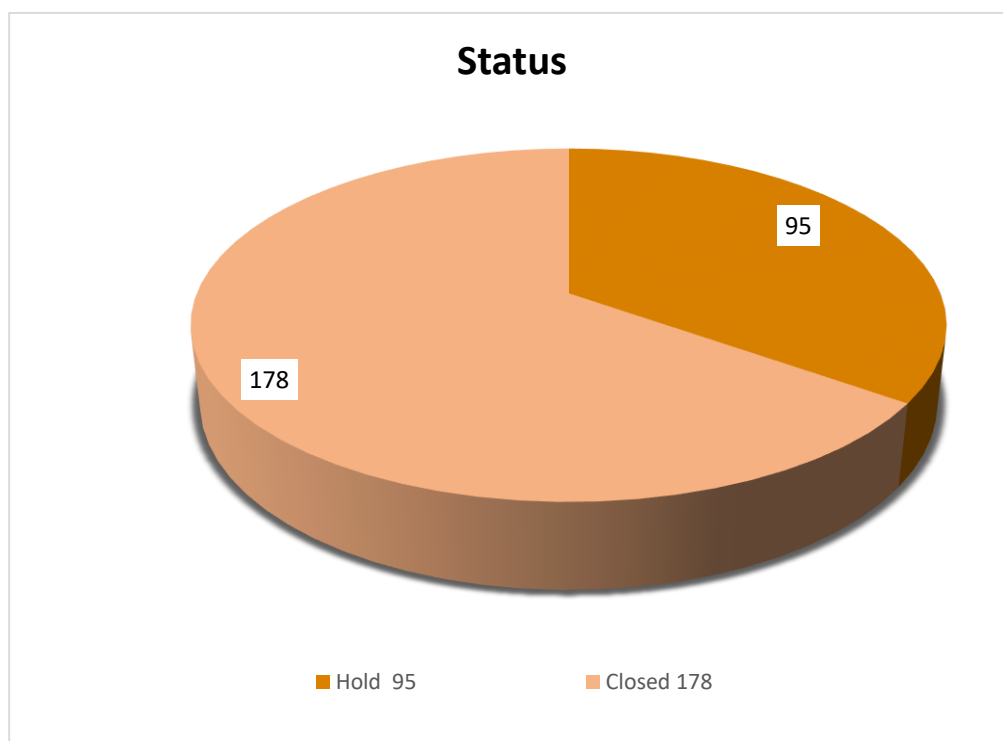
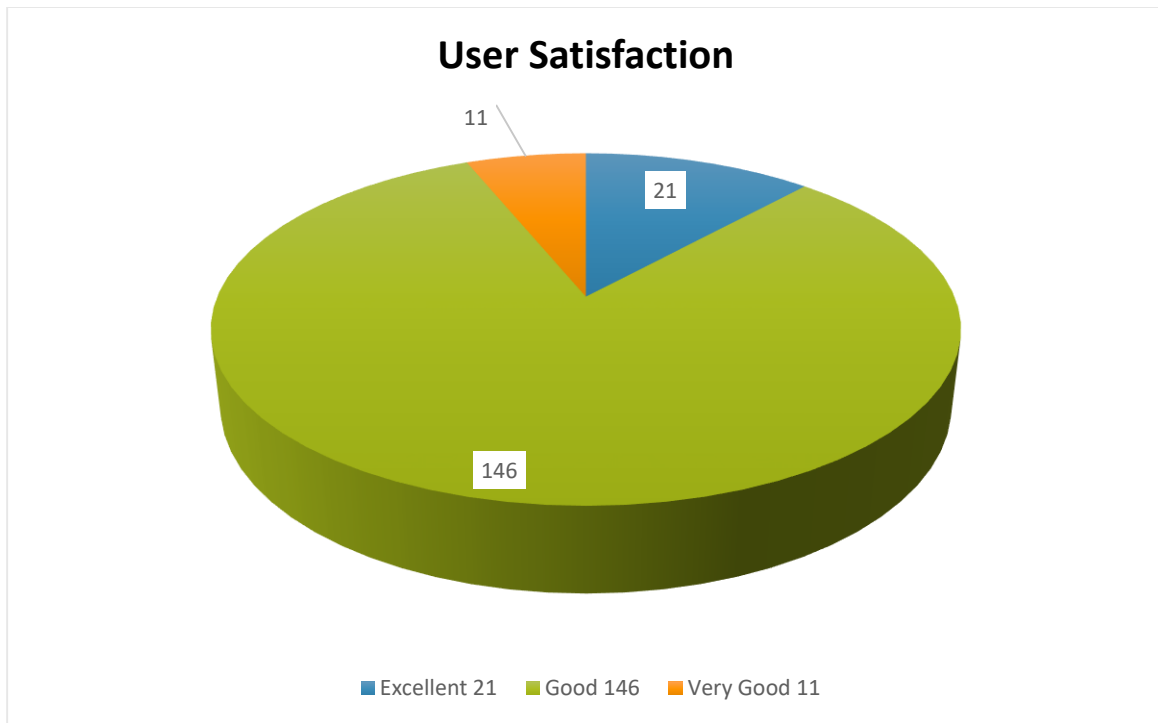


Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT [Exe] – September 2022

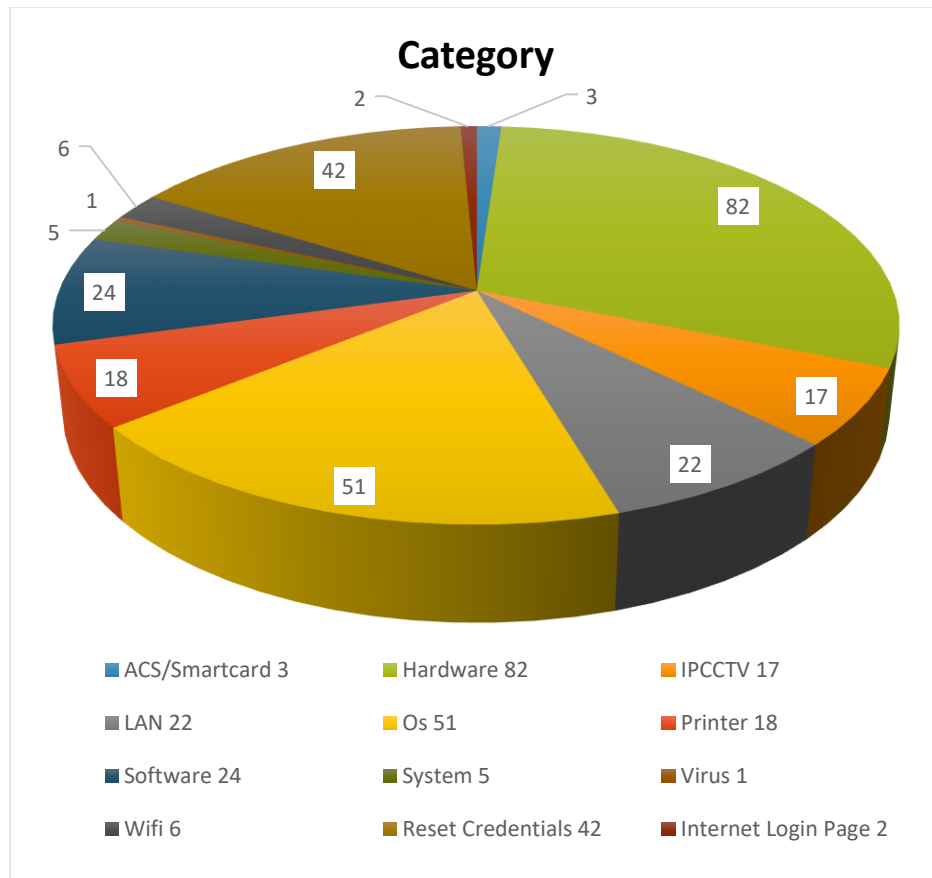
Open Tickets:	0
Hold Tickets:	95
Closed Tickets:	178
Total Tickets:	273
Past Due Tickets:	0



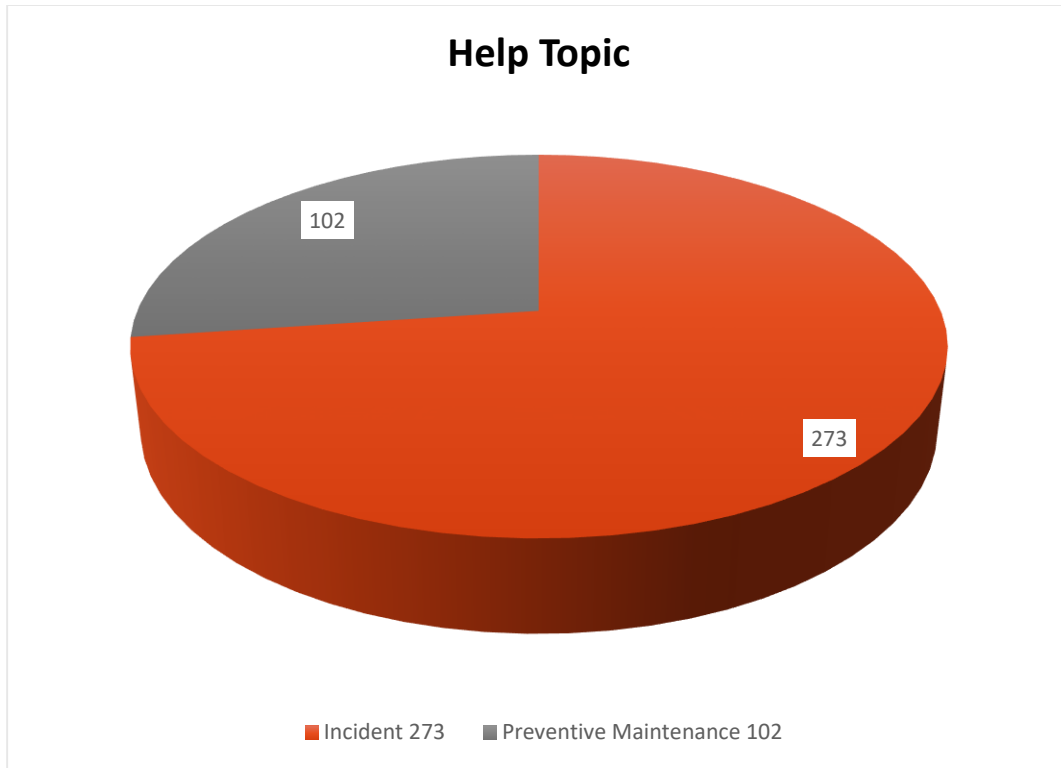
Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan September 2022, **status** laporan Aduan *ICT* **Closed** adalah sebanyak 178 tiket (65%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **Hold** adalah sebanyak 95 tiket (35%) .



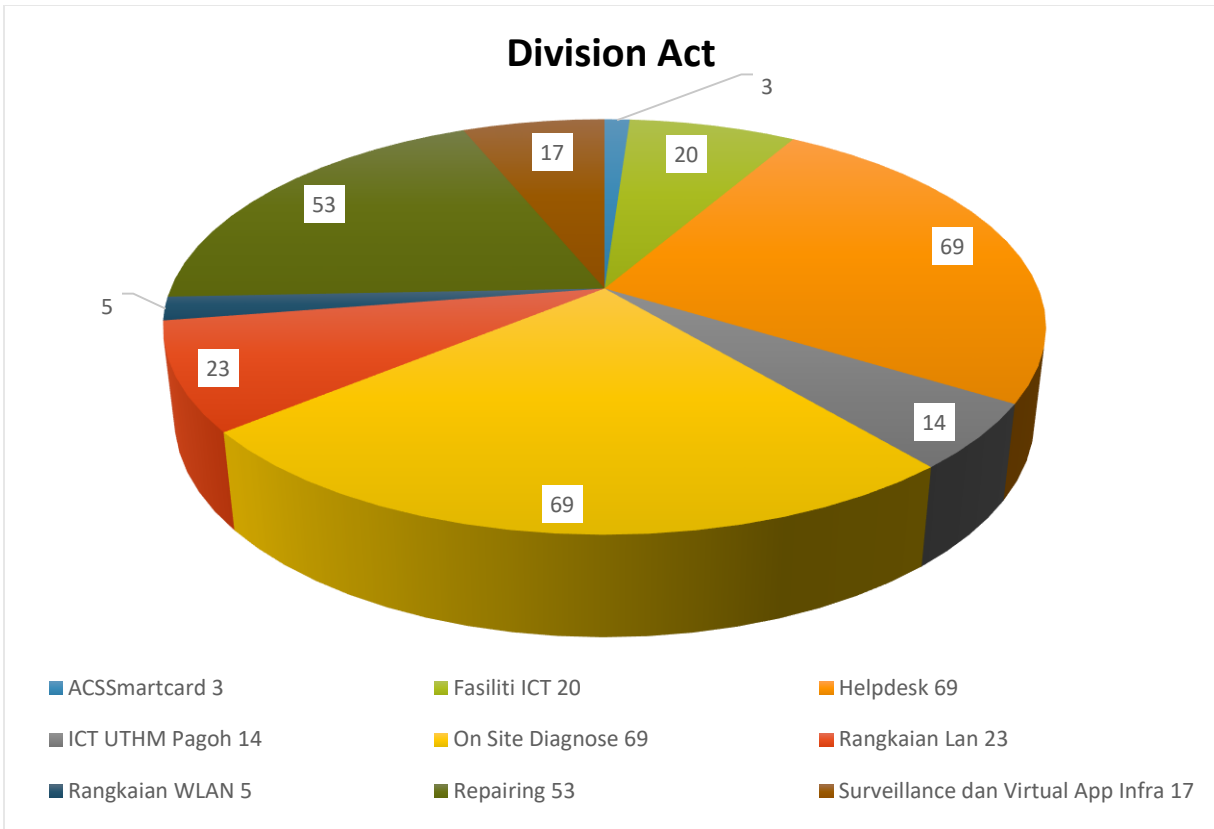
Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 146 tiket (82%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Excellent** iaitu sebanyak 21 tiket (12%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi ialah **Very Good** iaitu sebanyak 11 (6%).



Dari segi kategori aduan *ICT* yang diterima pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori **Hardware** iaitu 82 tiket (30%), diikuti dengan **Operating System** iaitu 51 tiket (19%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **Reset Credentials** iaitu 42 tiket (15%).



Jenis perkhidmatan ICT **Incident** adalah perkhidmatan tertinggi iaitu sebanyak 273 tiket (40%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Perkhidmatan kedua tertinggi adalah **Preventive Maintenance** iaitu sebanyak 102 tiket (27%).



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Helpdesk & On Site Diagnose** iaitu sebanyak 69 tiket (25%), unit kedua tertinggi adalah **Repairing** iaitu 53 tiket (19%) . Manakala **Rangkaian Lan** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 23 tiket (8%)