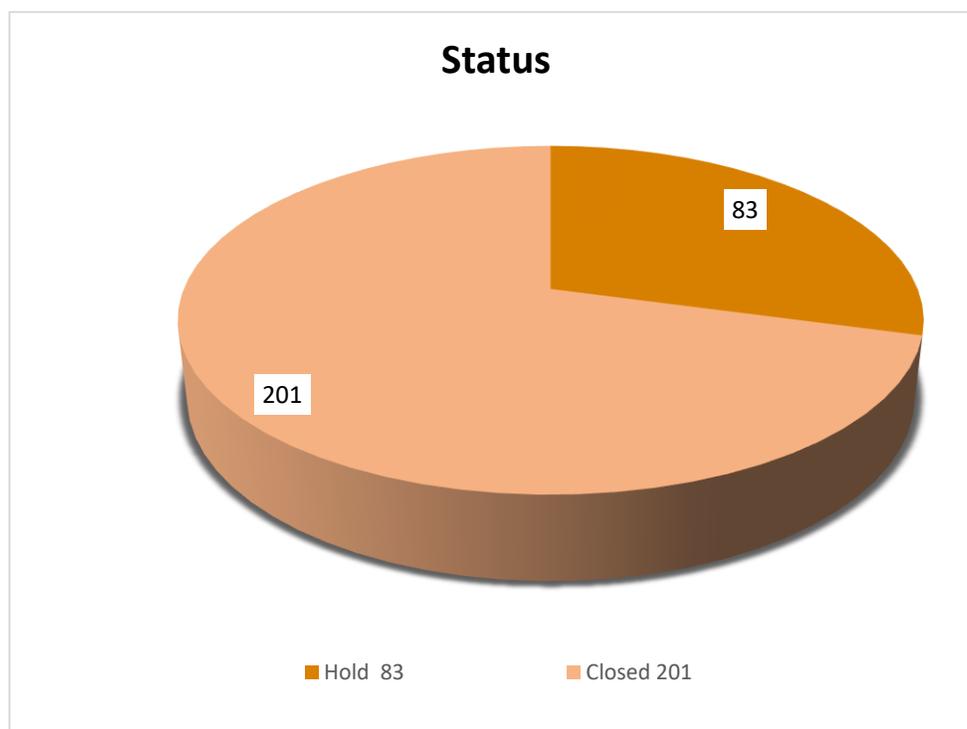


Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT [Exe] – Disember 2021

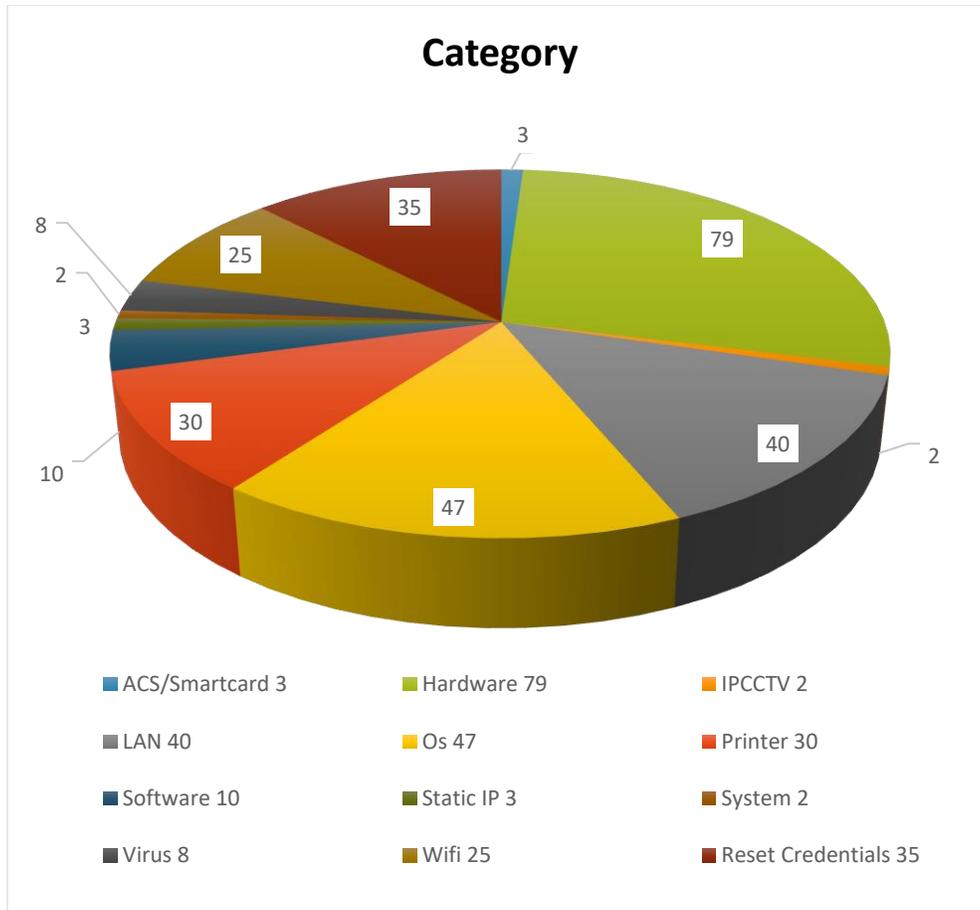
Open Tickets:	0
Hold Tickets:	82
Closed Tickets:	202
Total Tickets:	284
Past Due Tickets:	0



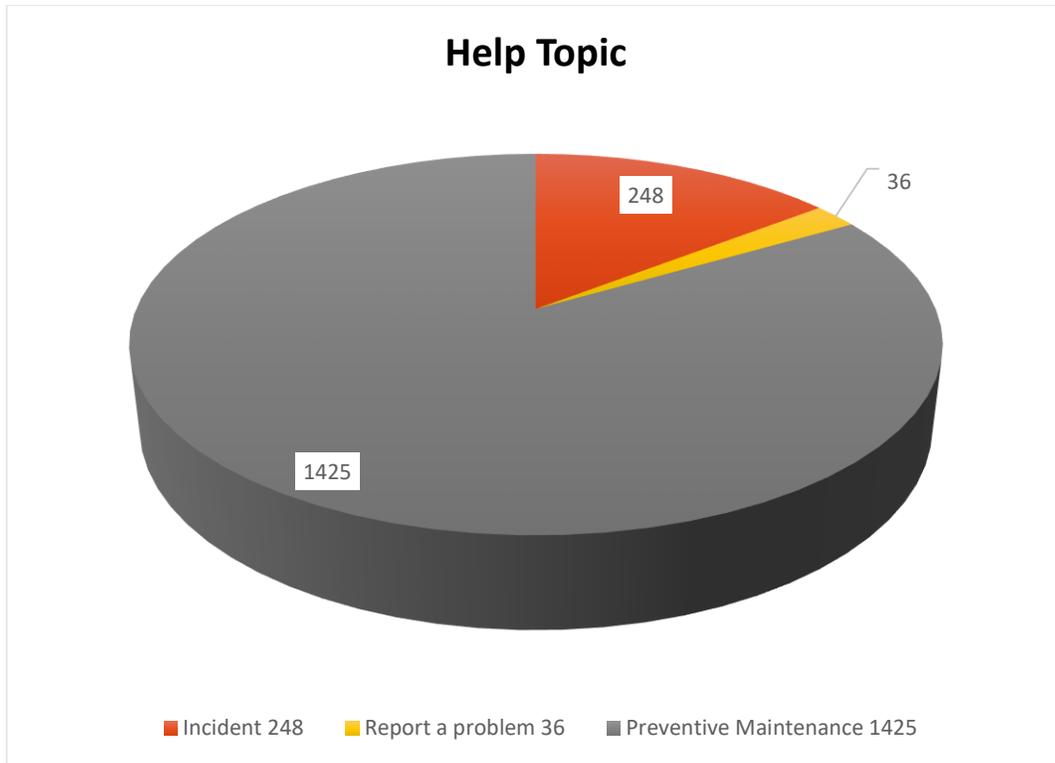
Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan Disember 2021, **status** laporan Aduan *ICT* **Closed** adalah sebanyak 201 tiket (71%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **Hold** adalah sebanyak 83 tiket (29%) .



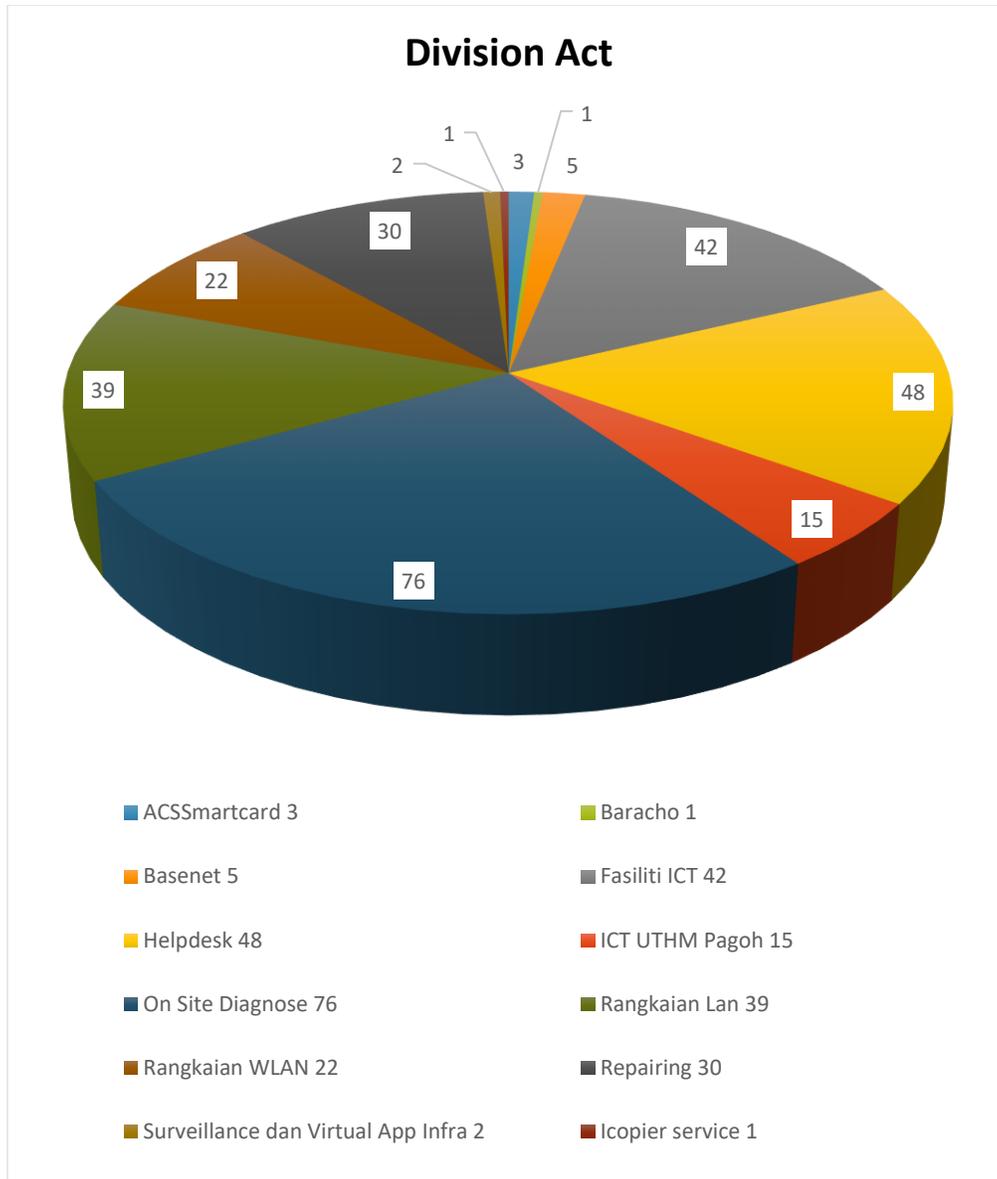
Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 174 tiket (86%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Excellent** iaitu sebanyak 20 tiket (10%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi ialah **Very Good** iaitu sebanyak 8 (4%).



Dari segi kategori aduan *ICT* yang diterima pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori **Hardware** iaitu 79 tiket (28%), diikuti dengan **Operating System** iaitu 47 tiket (17%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **Lan** iaitu 40 tiket (14%).



Jenis perkhidmatan ICT ***Preventive Maintenance*** adalah perkhidmatan tertinggi iaitu sebanyak 1425 tiket (83%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Perkhidmatan kedua tertinggi adalah ***Incident*** iaitu sebanyak 248 tiket (15%). Manakala jenis perkhidmatan ICT ***Report a problem*** ketiga tertinggi iaitu 36(2%)



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **On Site Diagnose** iaitu sebanyak 76 tiket (27%), unit kedua tertinggi adalah **Helpdesk** iaitu 48 tiket (17%) . Manakala **Fasiliti ICT** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 42 tiket (15%)