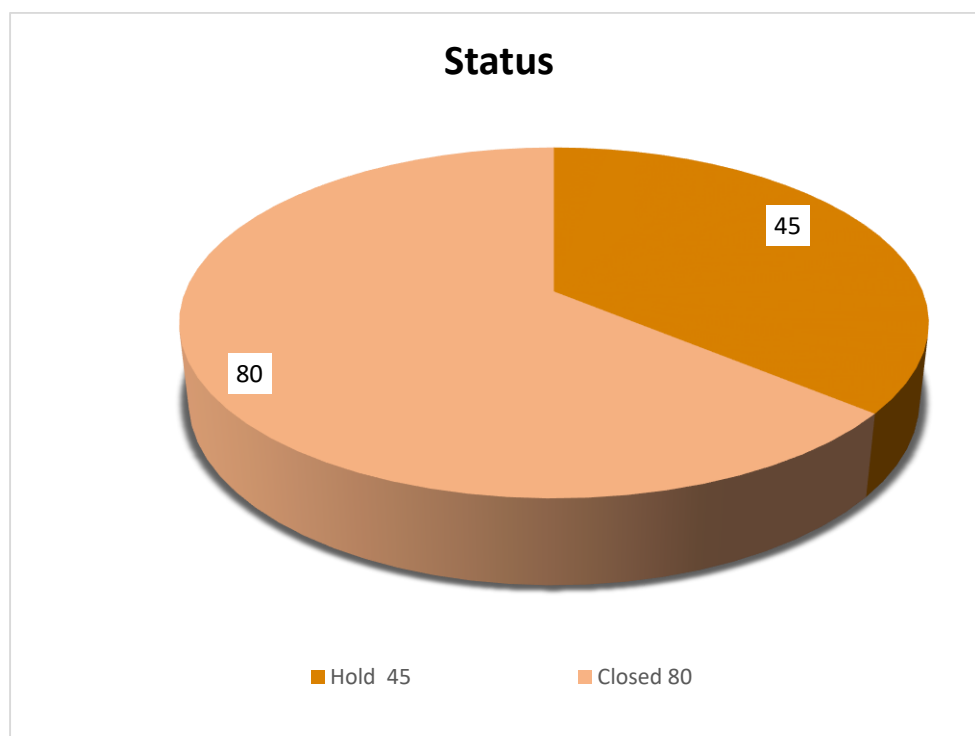
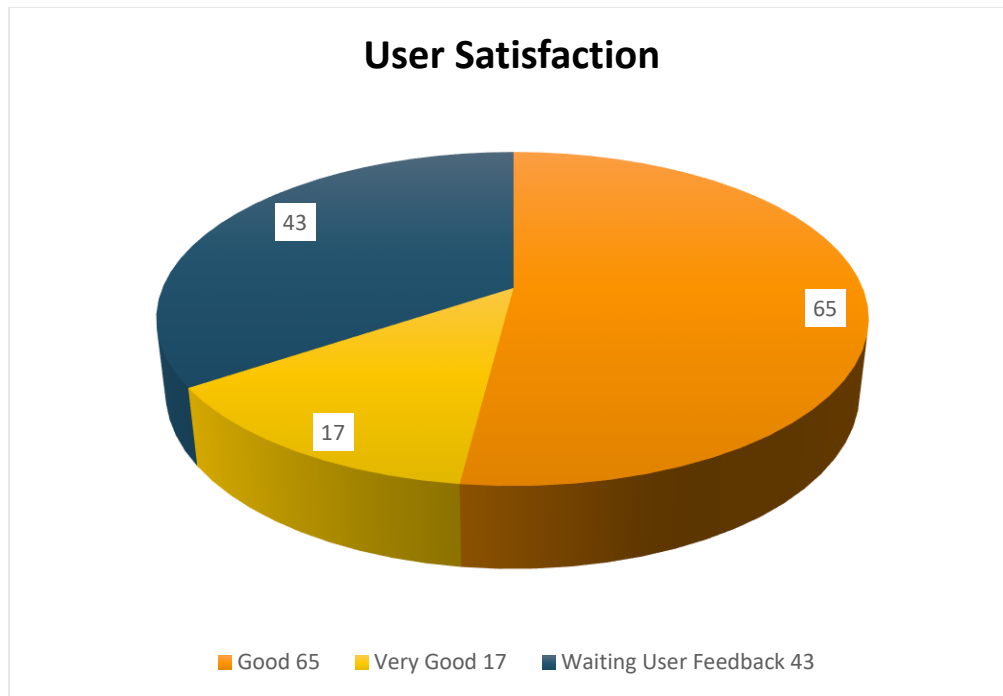


Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT [Exe] – Julai 2021

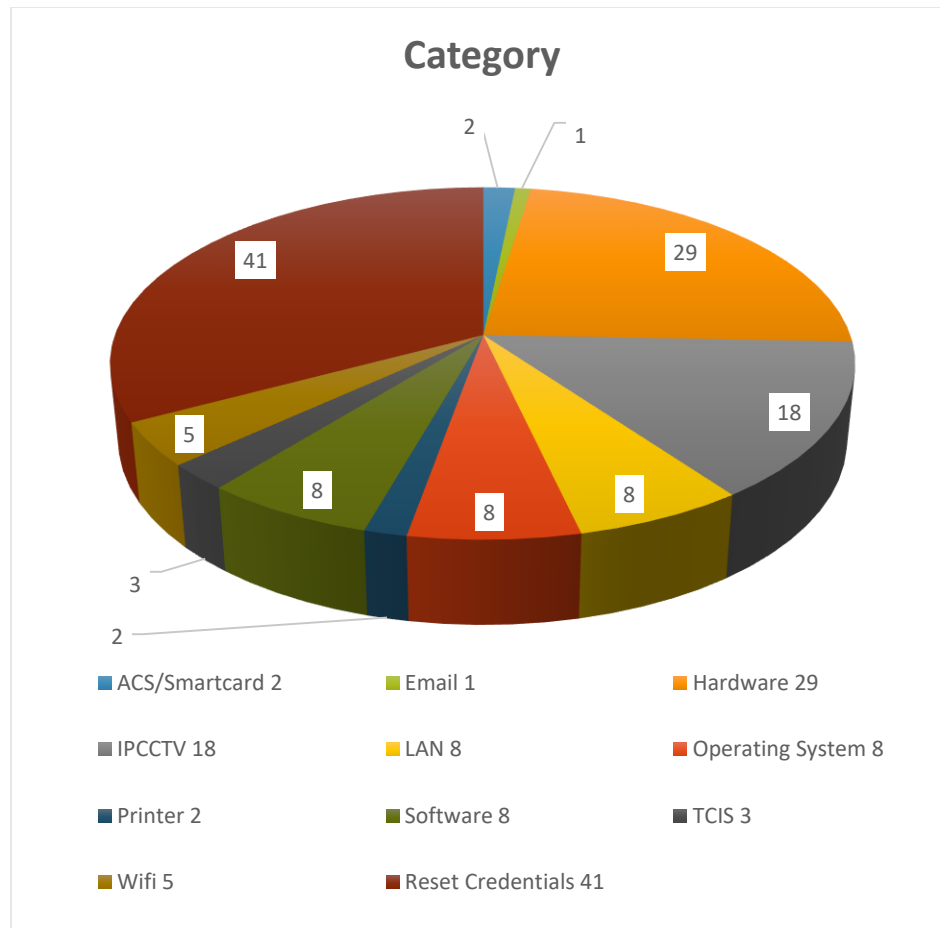
Open Tickets:	0
Hold Tickets:	45
Closed Tickets:	80
Total Tickets:	125
Past Due Tickets:	0



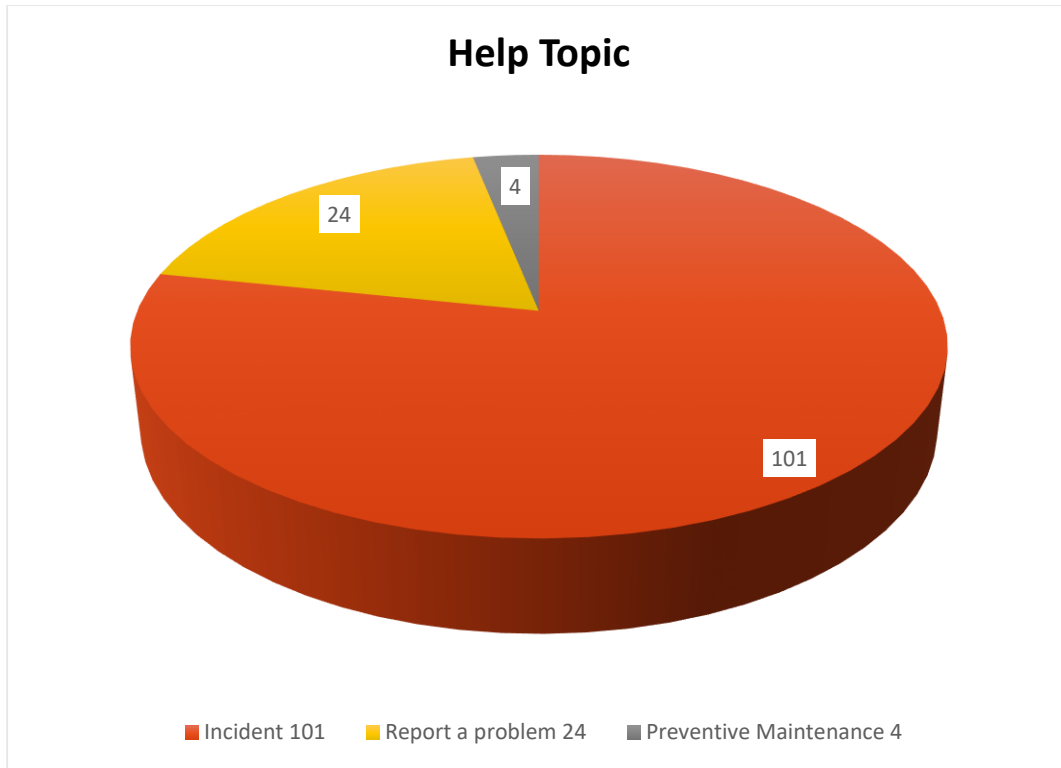
Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan Julai 2021, **status** laporan Aduan *ICT* **Closed** adalah sebanyak 80 tiket (64%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **Hold** adalah sebanyak 45 tiket (36%) .



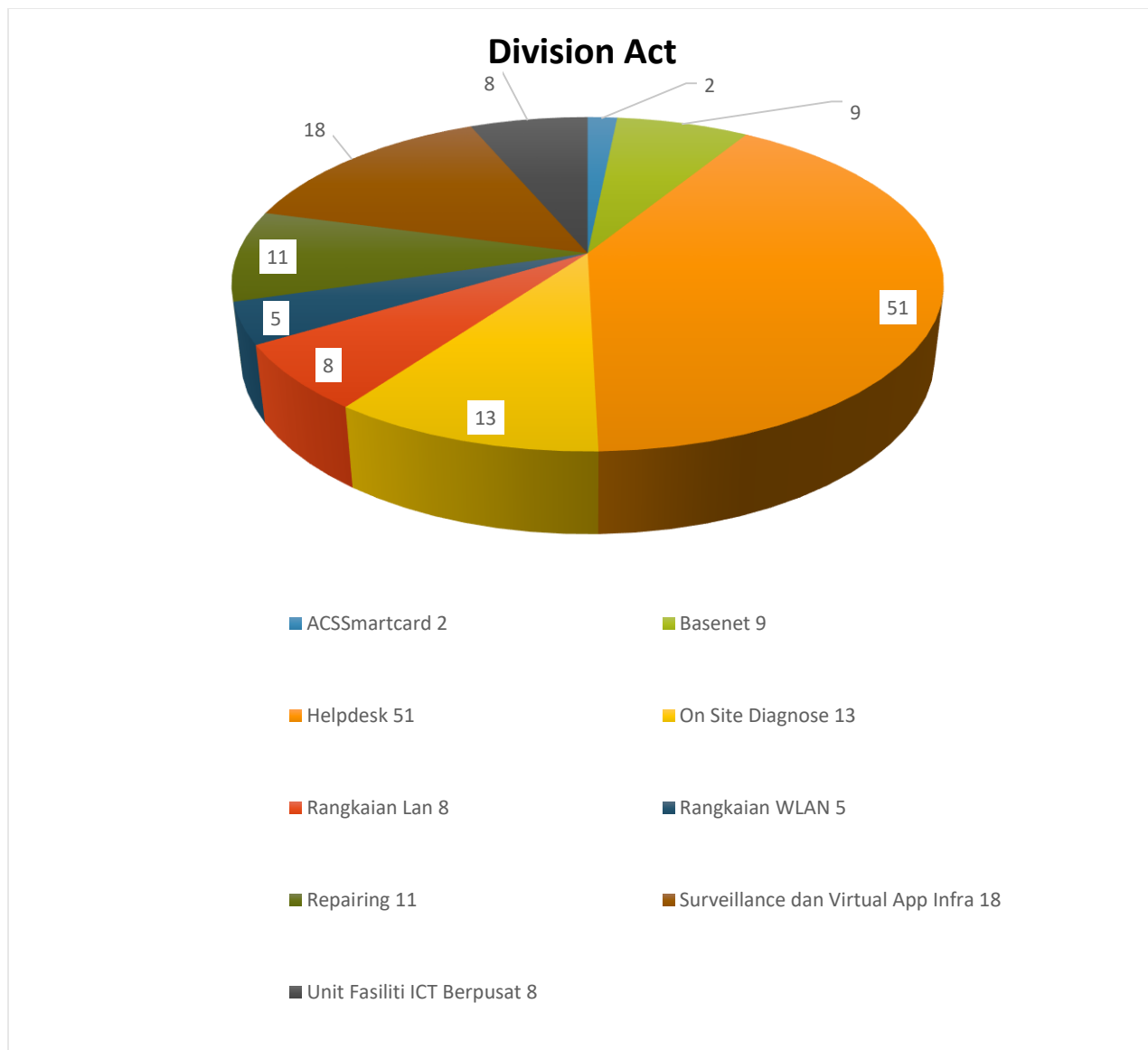
Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 65 tiket (52%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Waiting User Feedback** sebanyak 43 tiket (34%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Very Good** iaitu sebanyak 17 tiket (14%).



Dari segi kategori aduan *ICT* yang diterima pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori **Reset Credentials** iaitu 41 tiket (33%), diikuti dengan **Hardware** iaitu 29 tiket (23%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **Ipccctv** iaitu 18 tiket (14%).



Jenis perkhidmatan ICT **Incident** adalah perkhidmatan tertinggi iaitu sebanyak 101 tiket (78%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Perkhidmatan kedua tertinggi adalah **Report a problem** iaitu sebanyak 24 tiket (19%). Manakala jenis perkhidmatan ICT **Preventive Maintenance** ketiga tertinggi iaitu 4 (3%)



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Helpdesk** iaitu sebanyak 51 tiket (41%), unit kedua tertinggi adalah **Surveillance dan Virtual App Infra** iaitu 18 tiket (14%) . Manakala **On Site Diagnose** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 13 tiket (10%)