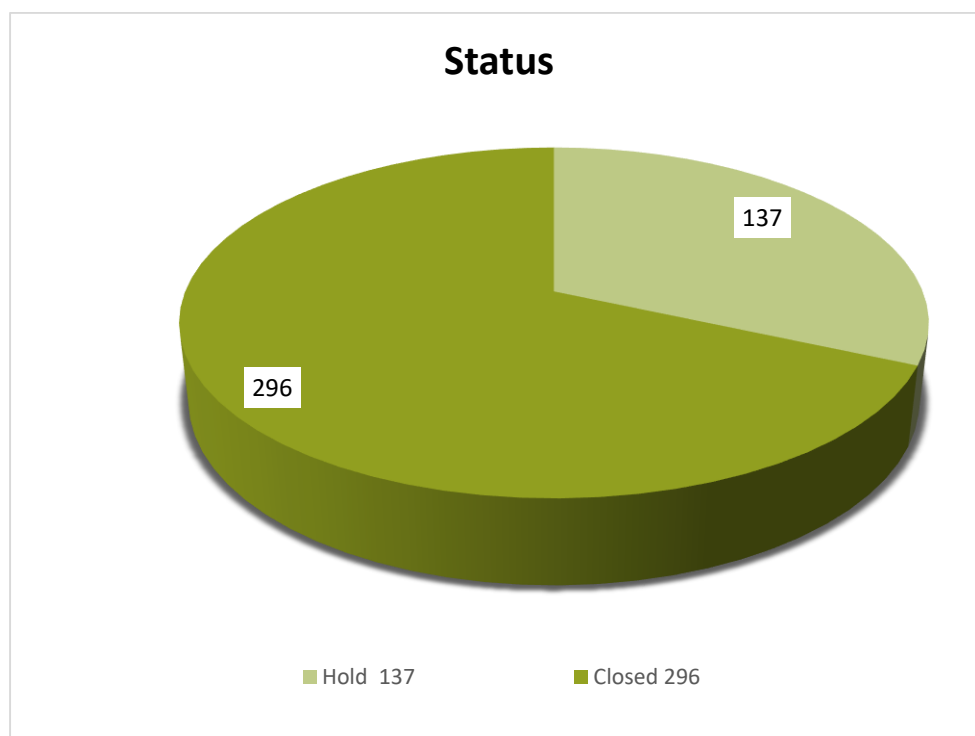
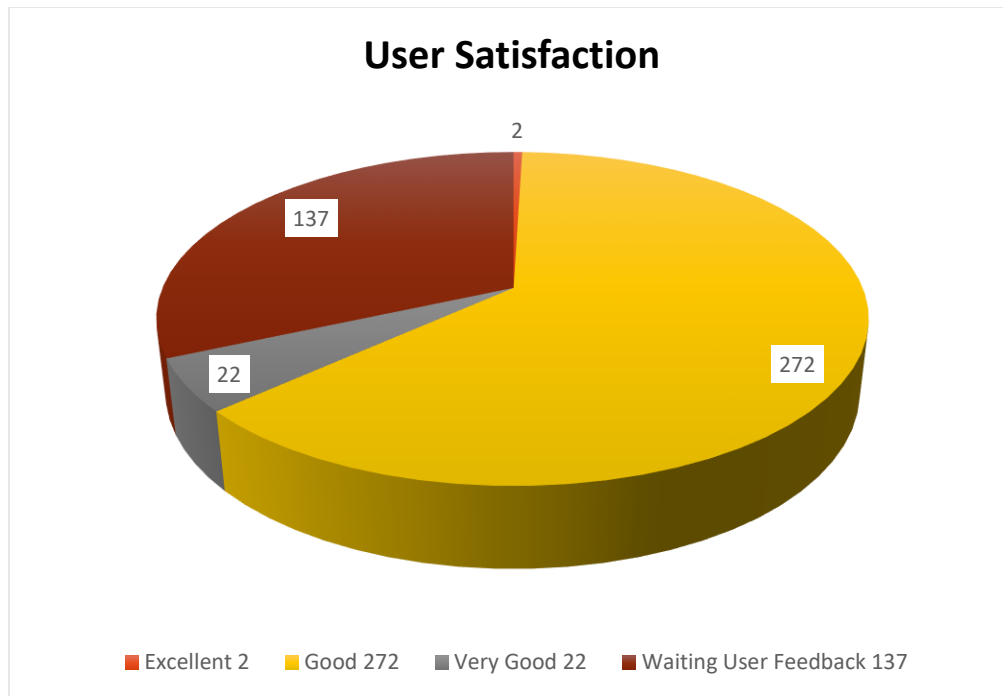


Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT [Exe] – March 2021

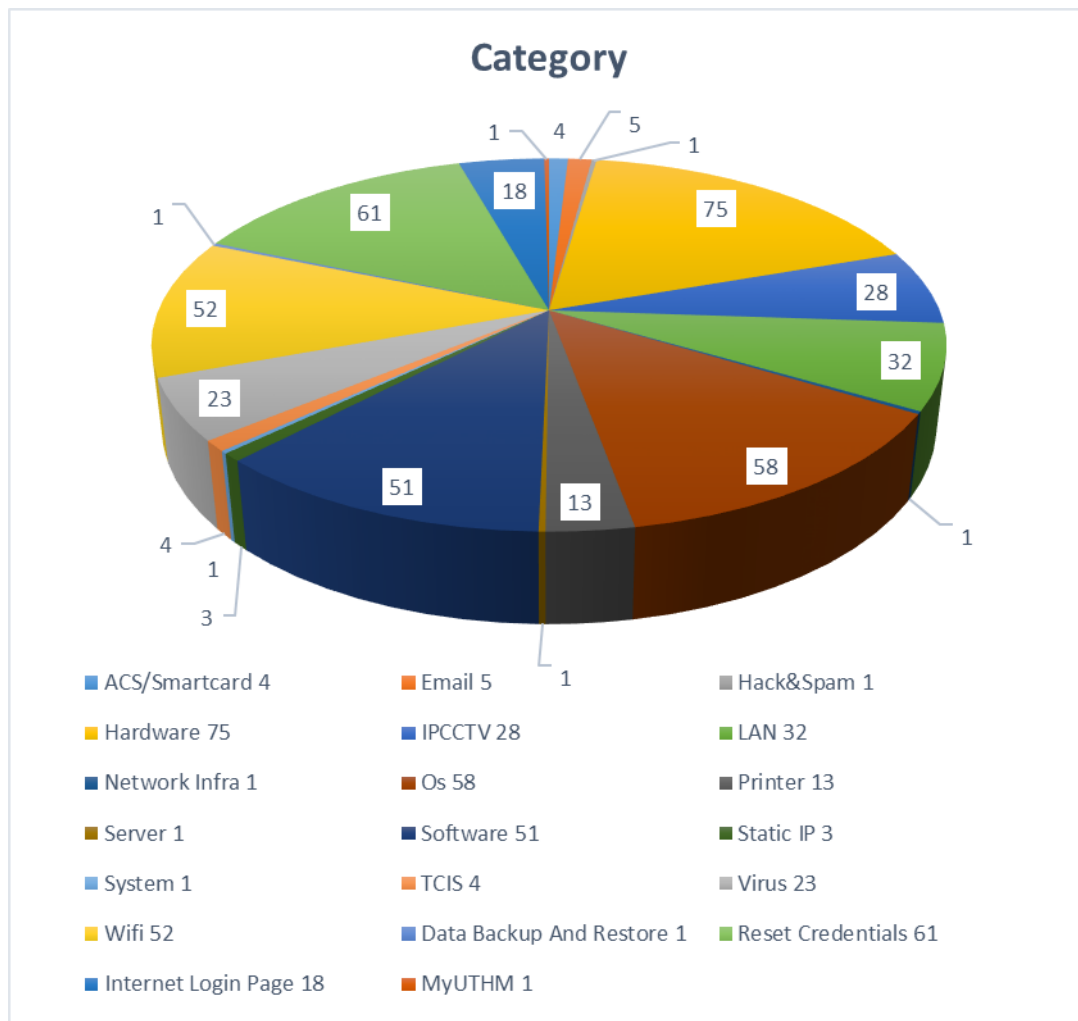
Open Tickets:	0
Hold Tickets:	137
Closed Tickets:	296
Total Tickets:	433
Past Due Tickets:	0



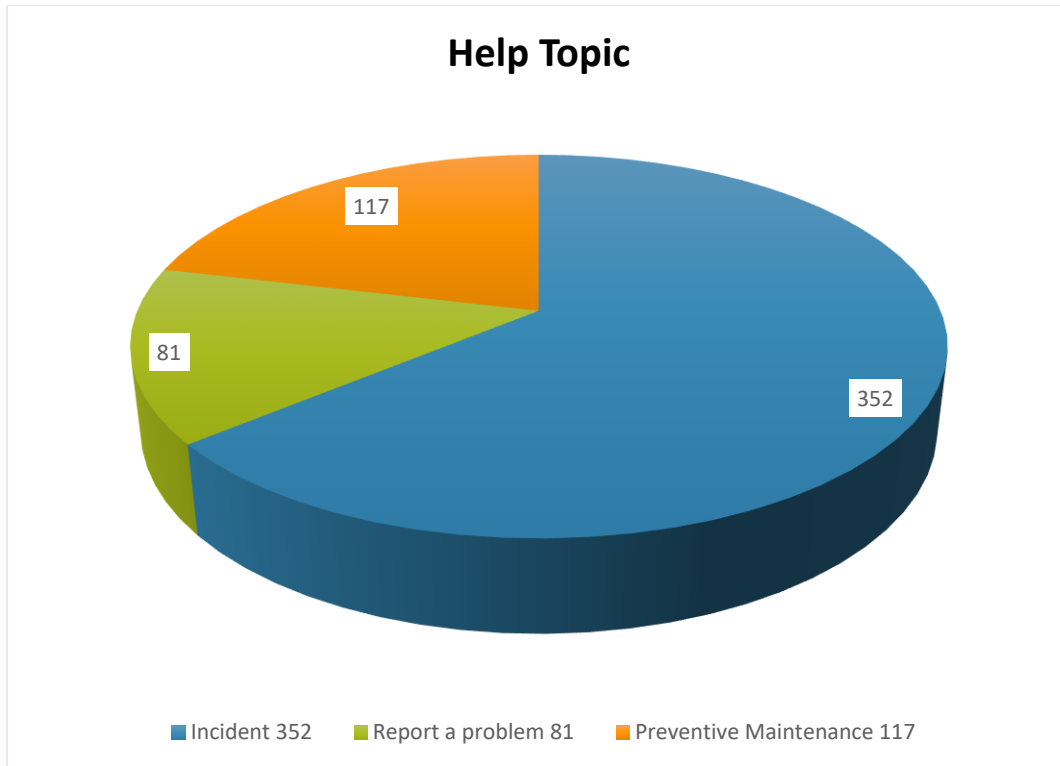
Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan March 2021, **status** laporan Aduan *ICT* **Closed** adalah sebanyak 296 tiket (68%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **Hold** adalah sebanyak 137 tiket (32%) .



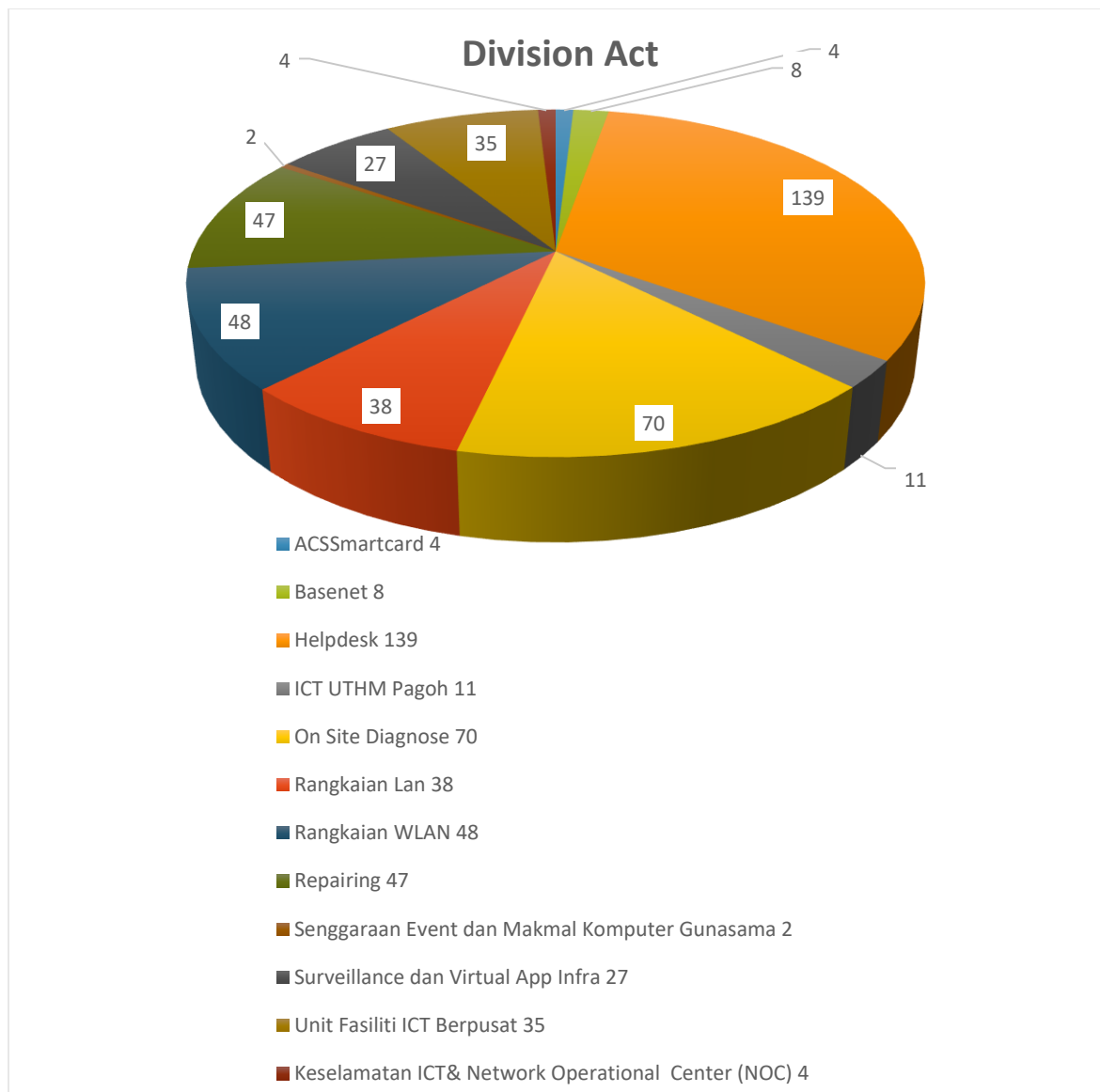
Dari segi kepuasan pelanggan (***User Satisfaction***) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan ***Good*** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 272 tiket (63%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah ***Waiting User Feedback*** sebanyak 137 tiket (32%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah ***Very Good*** iaitu sebanyak 22 tiket (5%).



Dari segi kategori aduan *ICT* yang diterima pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori **Hardware** iaitu 75 tiket (17%), diikuti dengan **Reset Credentials** iaitu 61 tiket (14%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **Operating system** iaitu 58 tiket (13%).



Jenis perkhidmatan ICT **Incident** adalah perkhidmatan tertinggi iaitu sebanyak 352 tiket (64%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Perkhidmatan kedua tertinggi adalah **Preventive Maintenance** iaitu sebanyak 117 tiket (21%). Manakala jenis perkhidmatan ICT **Report a problem** ketiga tertinggi iaitu 81 (15%)



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Helpdesk** iaitu sebanyak 139 tiket (32%), unit kedua tertinggi adalah **On Site Diagnose** iaitu 70 tiket (16%) . Manakala **Rangkaian Wlan** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 48 tiket (11%)