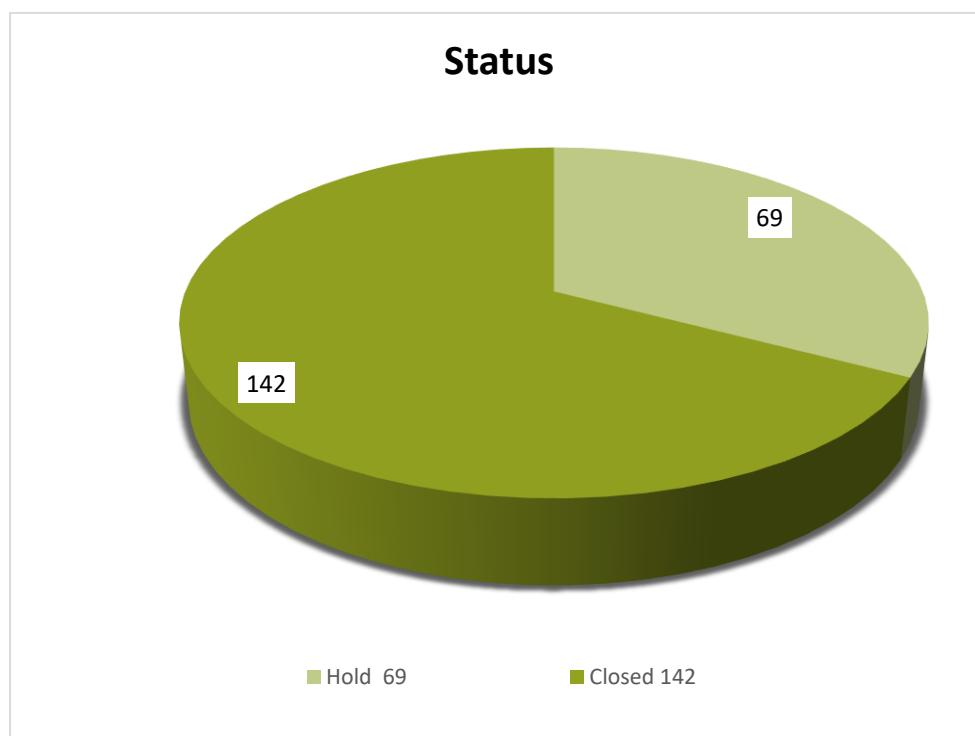
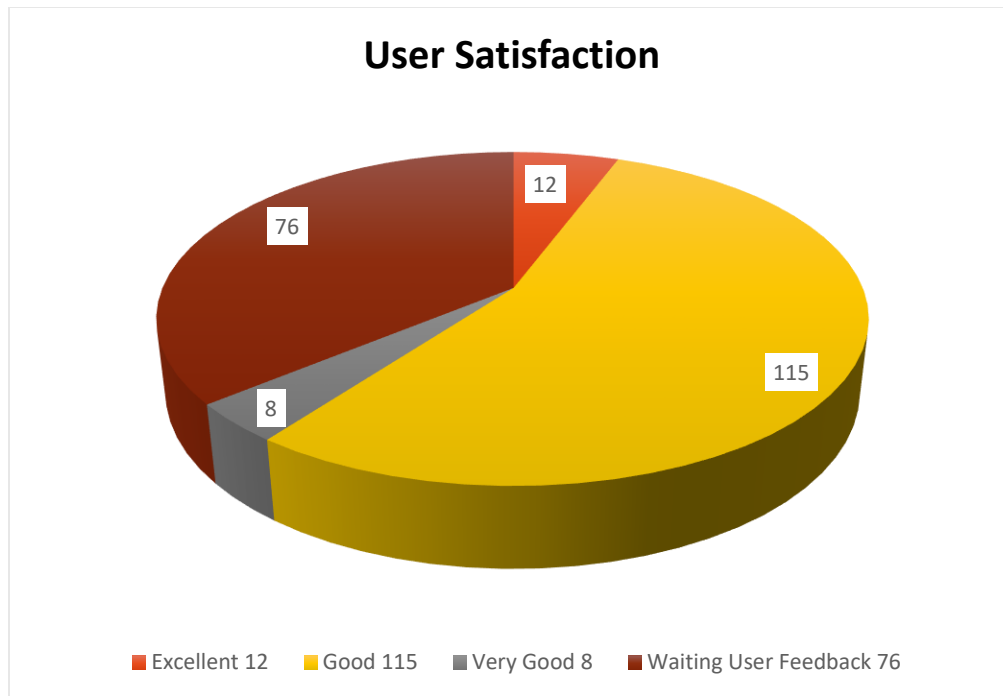


Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT – Februari 2021

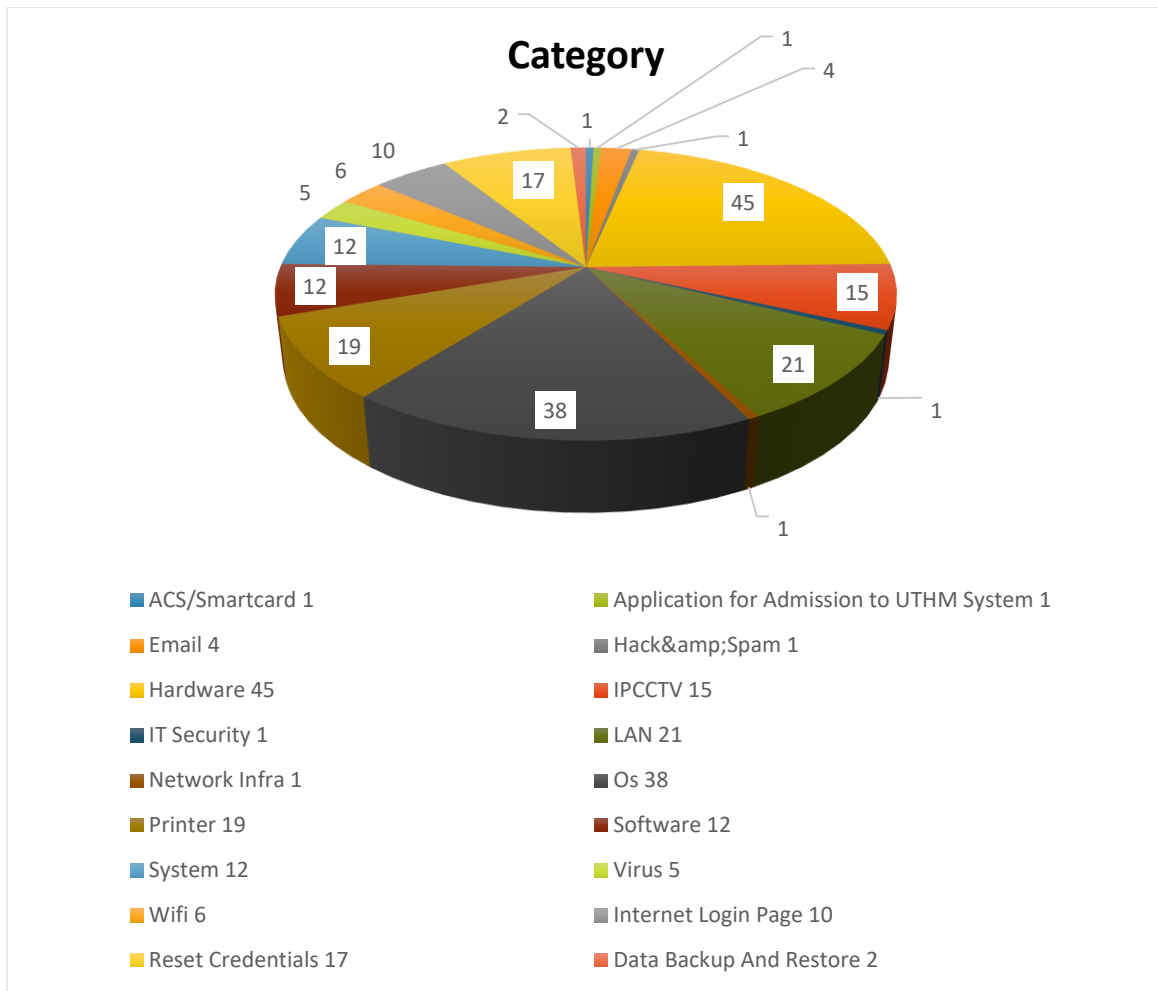
Open Tickets:	0
Hold Tickets:	69
Closed Tickets:	142
Total Tickets:	211
Past Due Tickets:	0



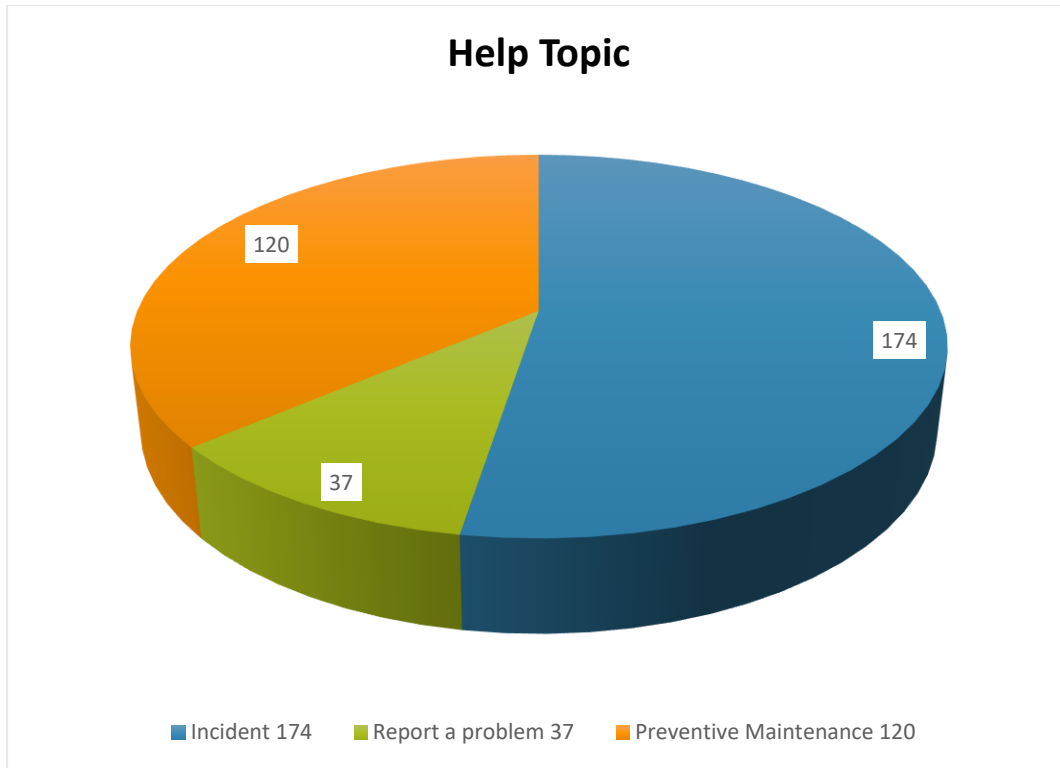
Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan Februari 2021, **status** laporan Aduan *ICT* **Closed** adalah sebanyak 142 tiket (67%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **Hold** adalah sebanyak 69 tiket (33%) .



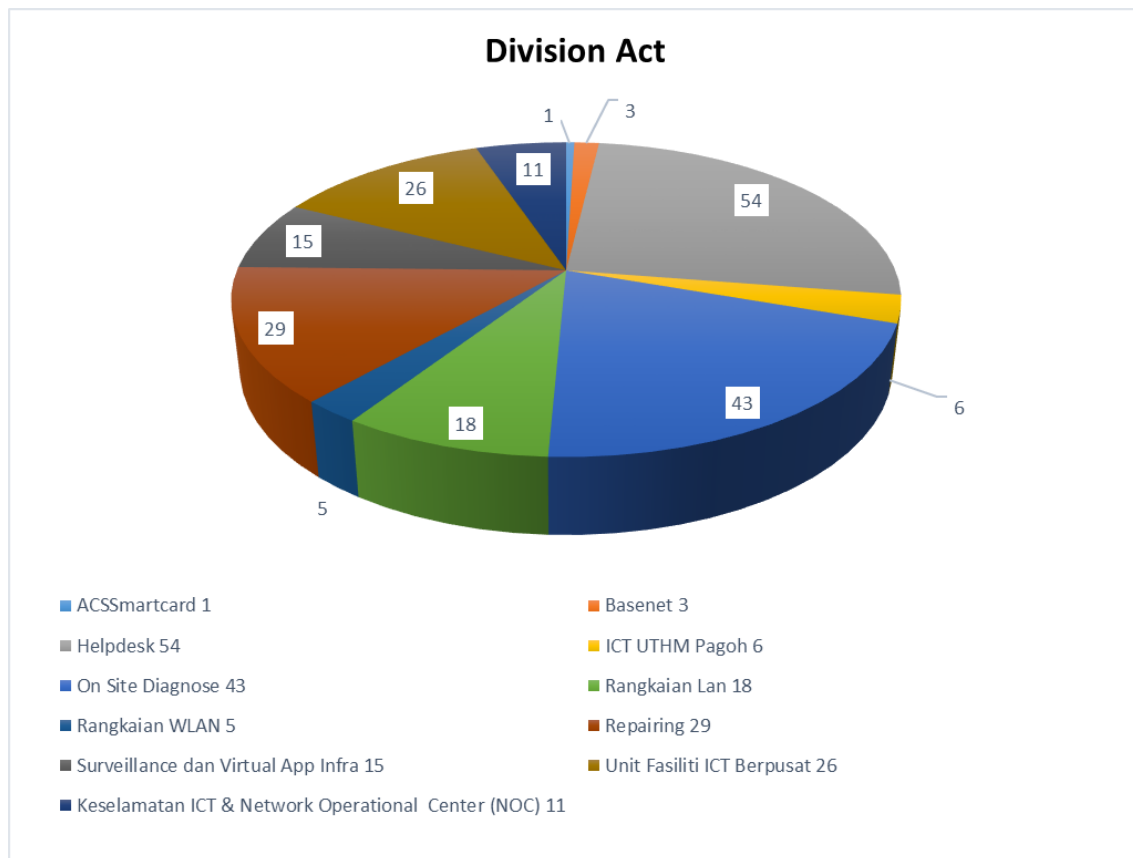
Dari segi kepuasan pelanggan (***User Satisfaction***) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan ***Good*** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 115 tiket (55%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah ***Waiting User Feedback*** sebanyak 76 tiket (36%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah ***Excellent*** iaitu sebanyak 12 tiket (6%).



Dari segi kategori aduan *ICT* yang diterima pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori **Hardware** iaitu 45 tiket (21%), diikuti dengan **Operating System** iaitu 38 tiket (18%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **Lan** iaitu 21 tiket (10%).



Jenis perkhidmatan ICT **Incident** adalah perkhidmatan tertinggi iaitu sebanyak 174 tiket (53%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Perkhidmatan kedua tertinggi adalah **Preventive Maintenance** iaitu sebanyak 120 tiket (36%). Manakala jenis perkhidmatan ICT **Report a problem** ketiga tertinggi iaitu 37 (11%)



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Helpdesk** iaitu sebanyak 54 tiket (26%), unit kedua tertinggi adalah **On Site Diagnose** iaitu 43 tiket (20%) . Manakala **Repairing** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 29 tiket (14%)