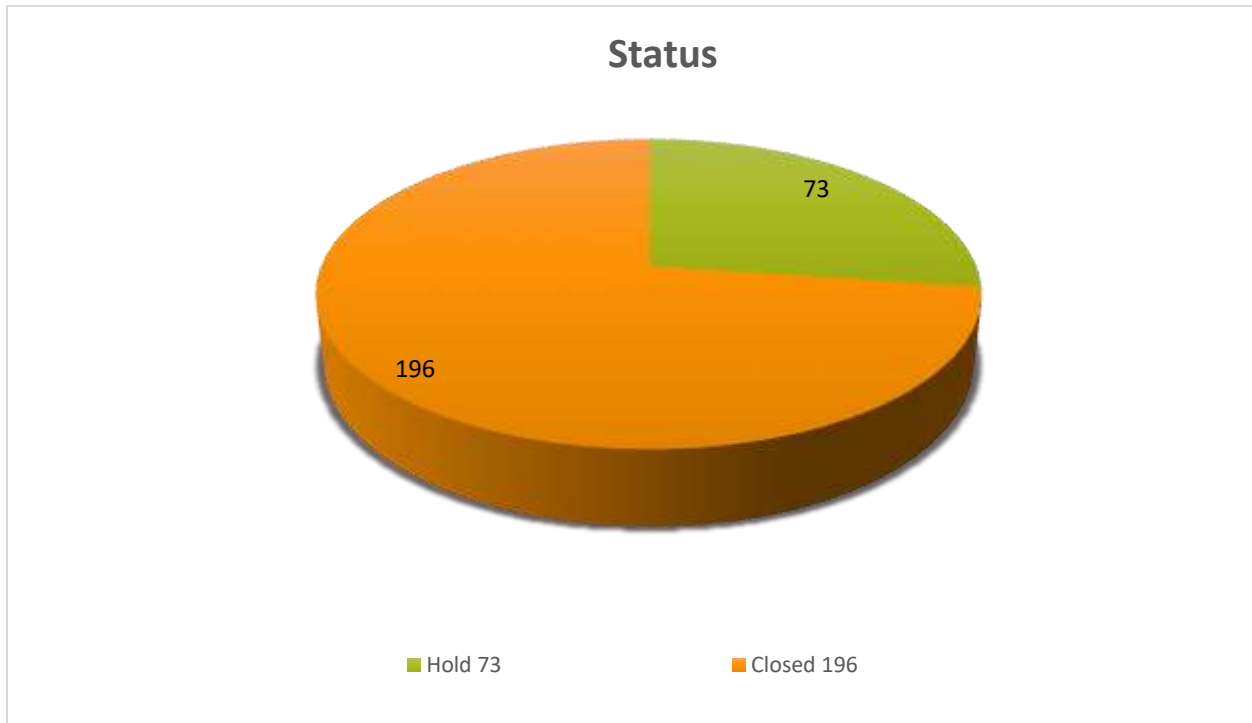


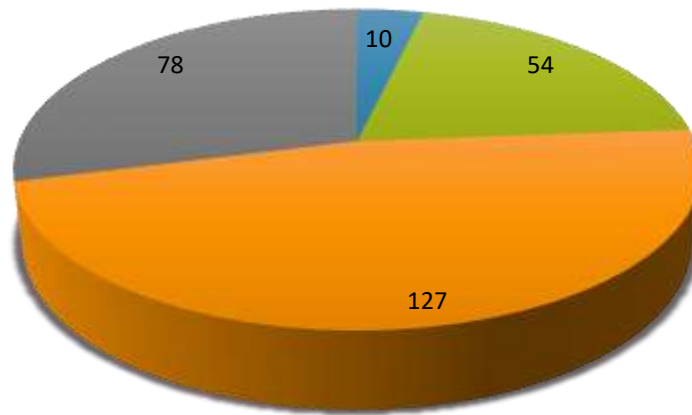
Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT – Oktober 2019

Open Tickets:	0
Hold Tickets:	73
Closed Tickets:	196
Total Tickets:	269
Past Due Tickets:	68



Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan oktober 2019, (**status**) laporan Aduan *ICT* **Closed** adalah sebanyak 196 tiket (76%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **Hold** adalah sebanyak 73 tiket (27%) .

User Satisfaction

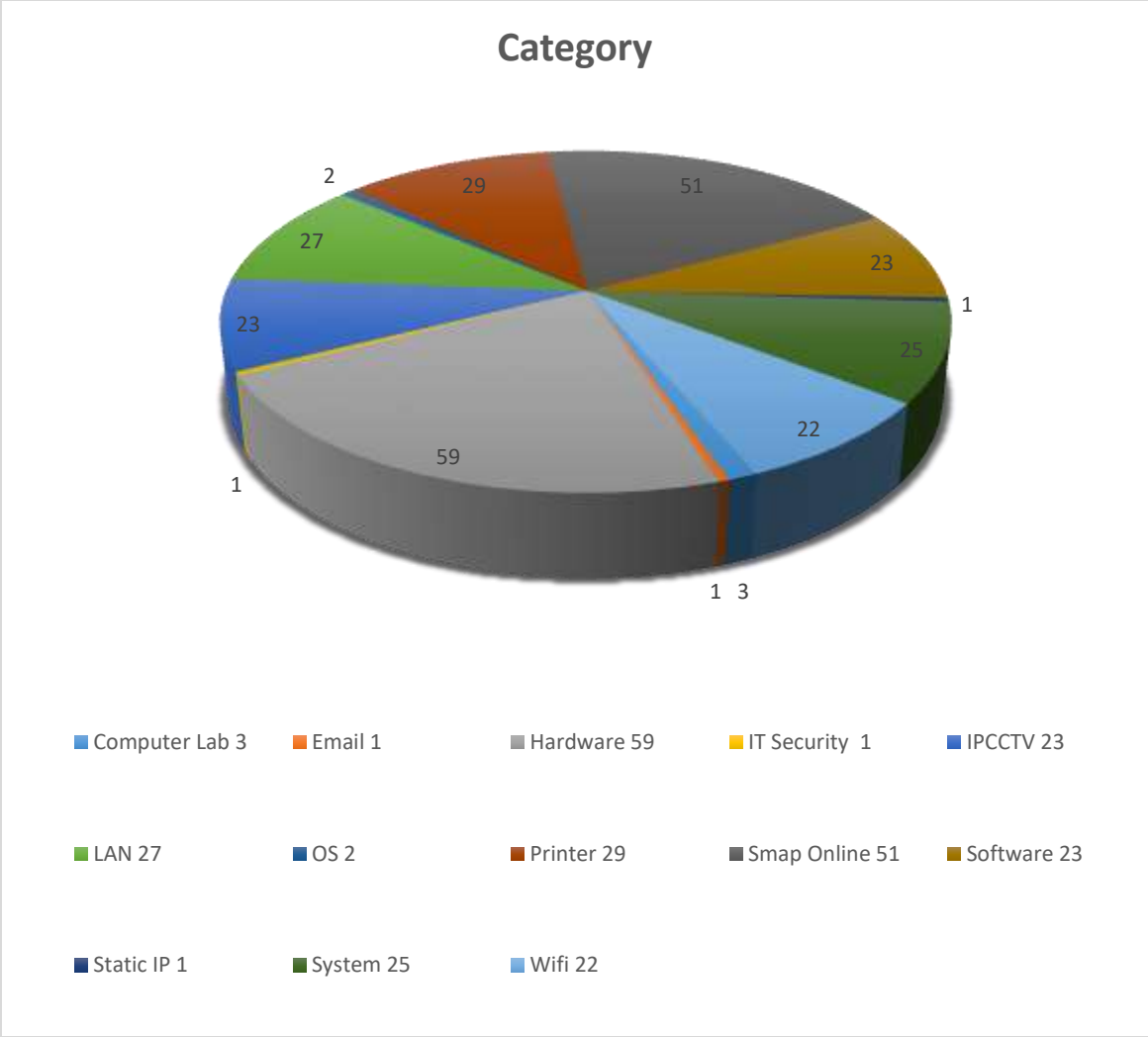


■ Excellent 10 ■ Good 54 ■ Very Good 127 ■ Waiting User Feedback 78

Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Very Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 127 tiket (47%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Waiting User Feedback** sebanyak 78 tiket (29%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Good** iaitu sebanyak 54 tiket (20%).

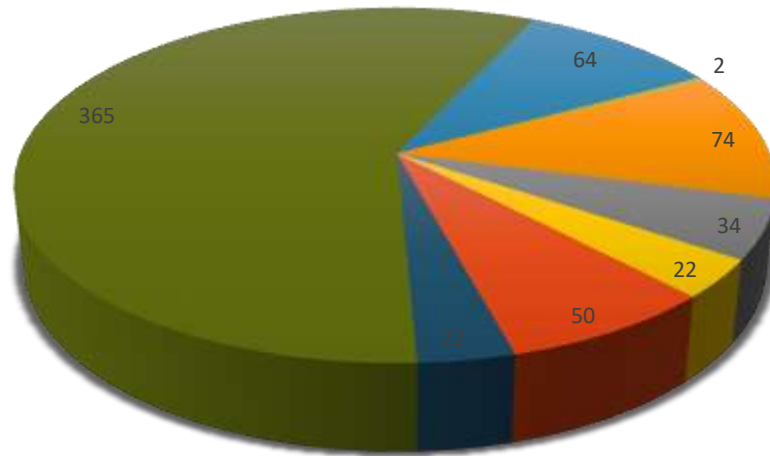


Jenis perkhidmatan ICT **Preventive Maintenance** adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 626 tiket (70%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Kedua tertinggi adalah **Incident** iaitu sebanyak 213 tiket (24%). Manakala jenis perkhidmatan ICT **Report a Problem** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 56 tiket (6%).



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori **Hardware** iaitu 59 tiket (22%), diikuti dengan **Smap Online** iaitu 51 tiket (19%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **Printer** iaitu 29 tiket (11%).

Division Act



■ Helpdesk 64

■ Keselamatan ICT 2

■ On Site Diagnose 74

■ Rangkaian Lan 34

■ Rangkaian Wlan 22

■ Repairing 50

■ Surveillance & Virtual App Infra 22

■ Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama 365

Unit (*Div. Act*) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Senggara, Event & Makmal Komputer Gunasama** iaitu sebanyak 365 tiket (58%), unit kedua tertinggi adalah **On Site Diagnose** iaitu 74 tiket (12%) . Manakala **Helpdesk** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 64 tiket (10%)