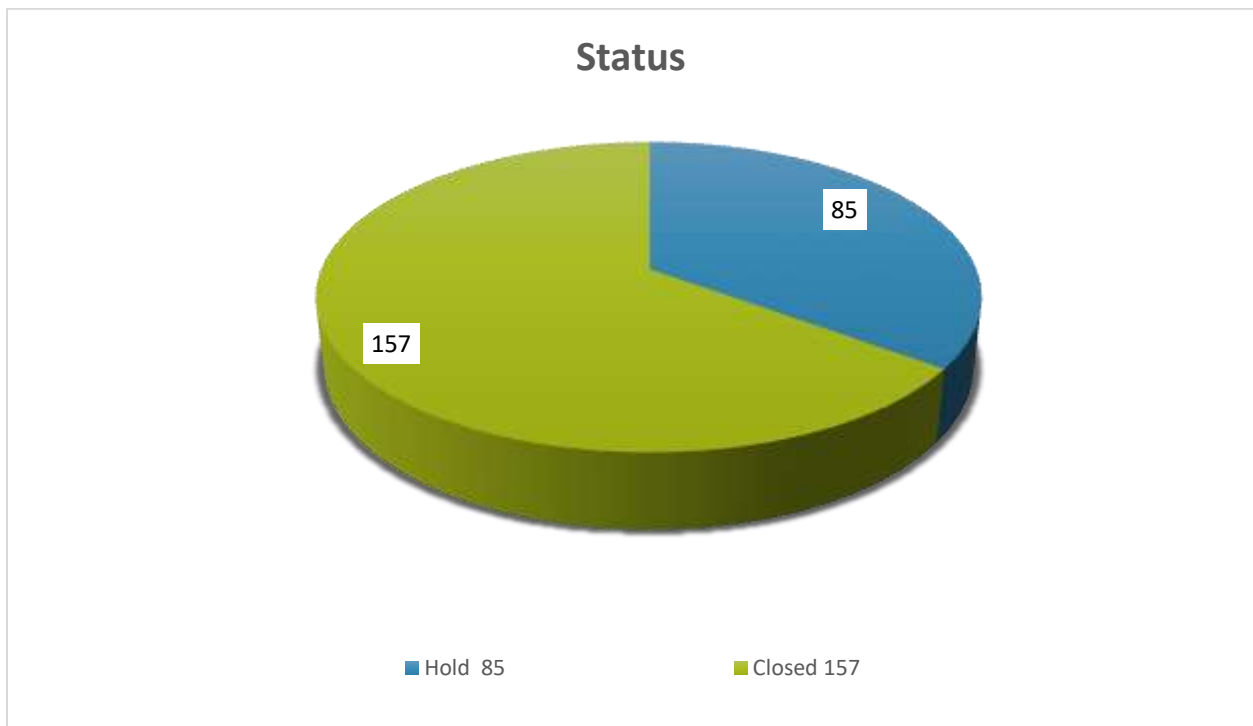


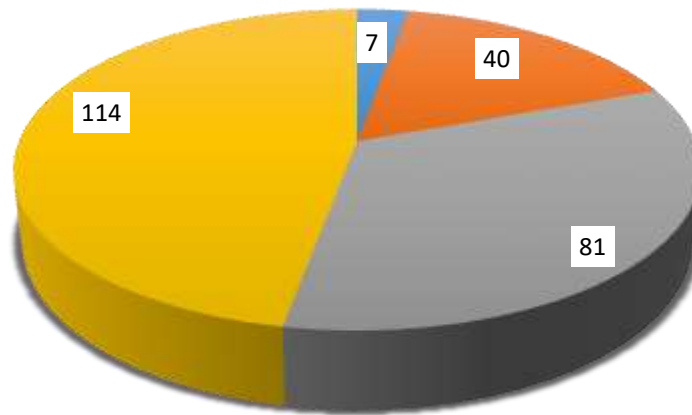
Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT – Disember 2019

Open Tickets:	0
Hold Tickets:	85
Closed Tickets:	157
Total Tickets:	242
Past Due Tickets:	60



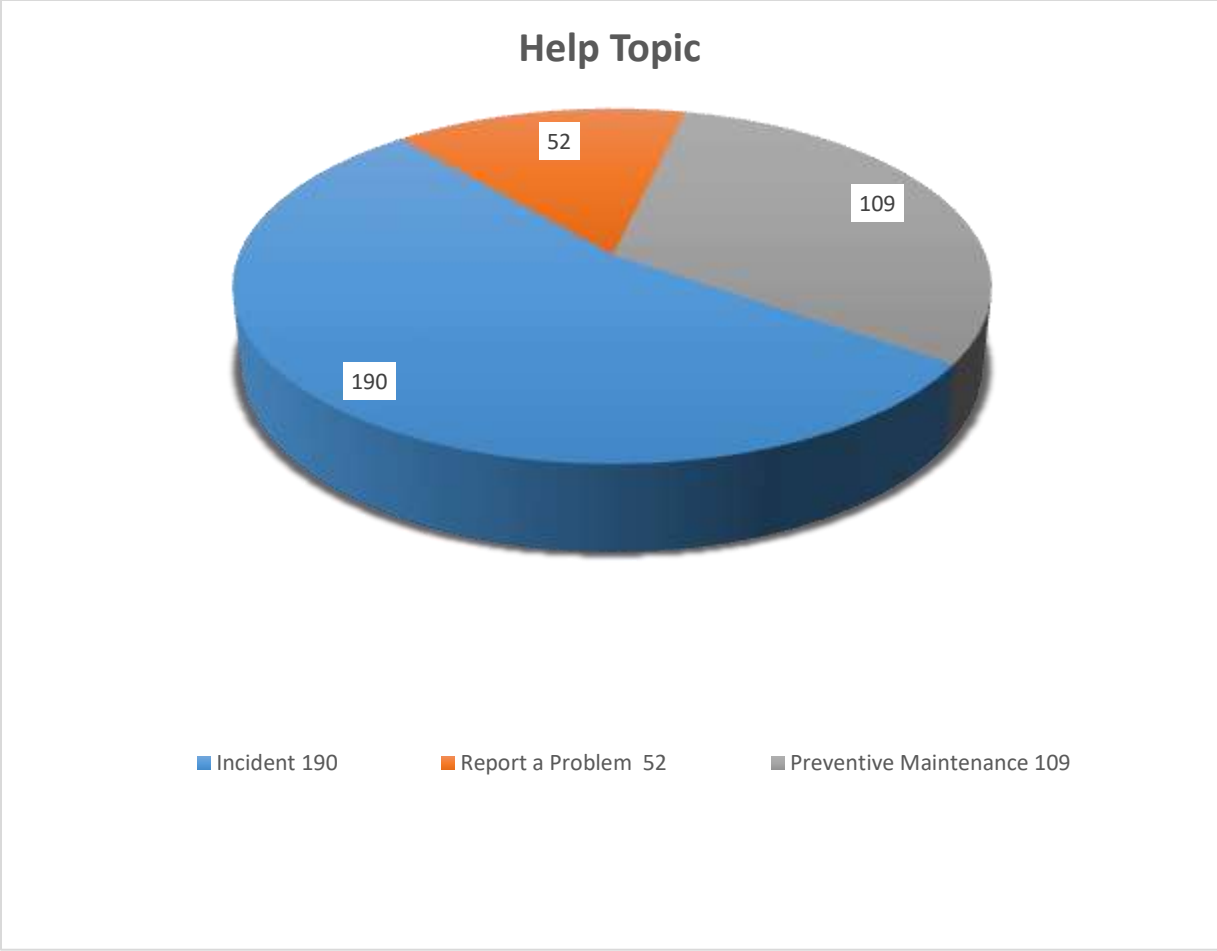
Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan Disember 2019, (**status**) laporan Aduan *ICT* **Closed** adalah sebanyak 157 tiket (65%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **Hold** adalah sebanyak 85 tiket (35%) .

User Satisfaction



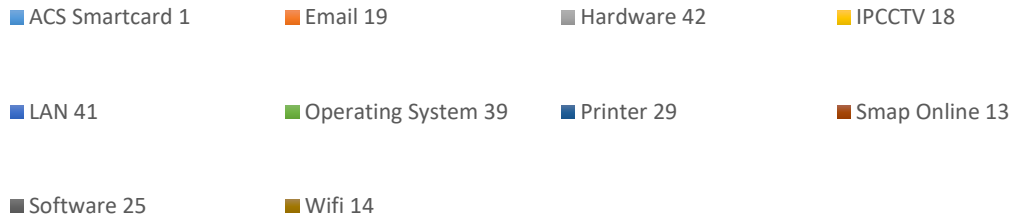
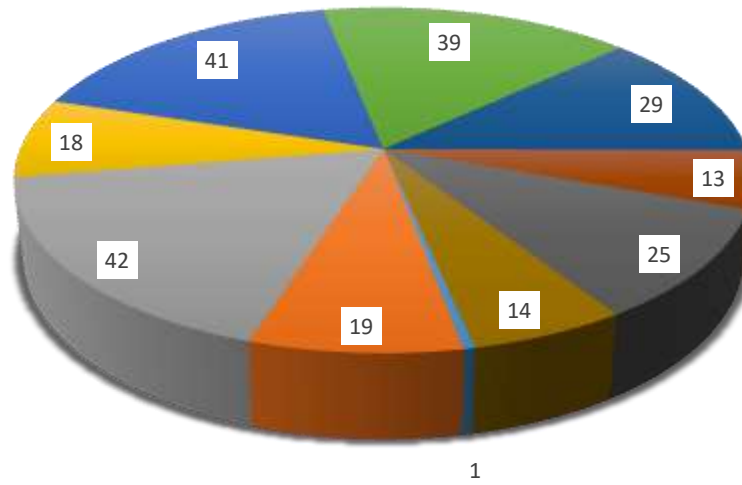
■ Excellent 7 ■ Good 40 ■ Very Good 81 ■ Waiting User Feedback 114

Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Waiting User Feedback** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak tiket (60%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Very Good** sebanyak 66 tiket (25%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Good** iaitu sebanyak 36 tiket (14%).



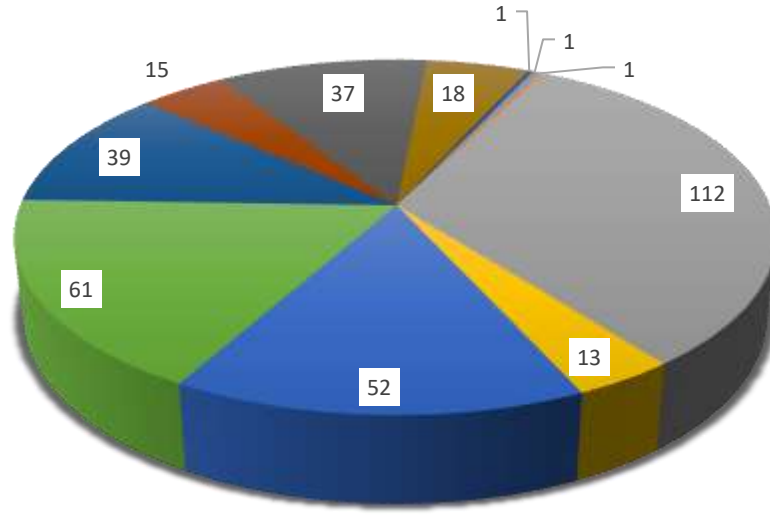
Jenis perkhidmatan ICT **Incident** adalah tiket tertinggi iaitu sebanyak 190 tiket (54%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Kedua tertinggi adalah **Preventive Maintenance** iaitu sebanyak 109 tiket (31%). Manakala jenis perkhidmatan ICT **Report a Problem** adalah ketiga tertinggi iaitu sebanyak 52 tiket (15%).

Category



Dari segi kategori perkhidmatan *ICT* yang dilaksanakan pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori **Hardware** iaitu 42 tiket (17%), diikuti dengan **Lan** iaitu 41 tiket (17%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **Operating System** iaitu 39 tiket (16%).

Division Act



- Baracho 1
- AcS Smartcard 1
- Basenet 112
- Fasiliti ICT Berpusat 13
- Helpdesk 52
- On Site Diagnose 61
- Rangkaian Lan 39
- Rangkaian Wlan 15
- Repairing 37
- Surveillance & Virtual App Infra 18
- Unit Keselamatan It dan Data 1

Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Basenet** iaitu sebanyak 112 tiket (32%), unit kedua tertinggi adalah **On site Diagnose** iaitu 61 tiket (17%) . Manakala **Helpdesk** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 52 tiket (15%)