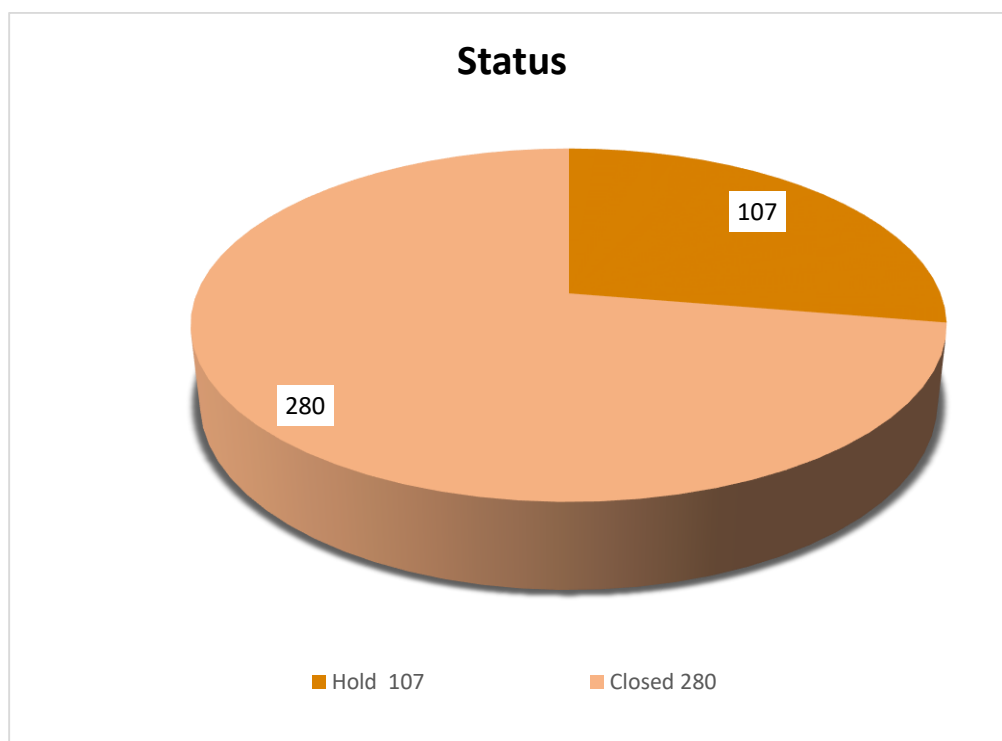


## Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT [Exe] – Ogos 2022

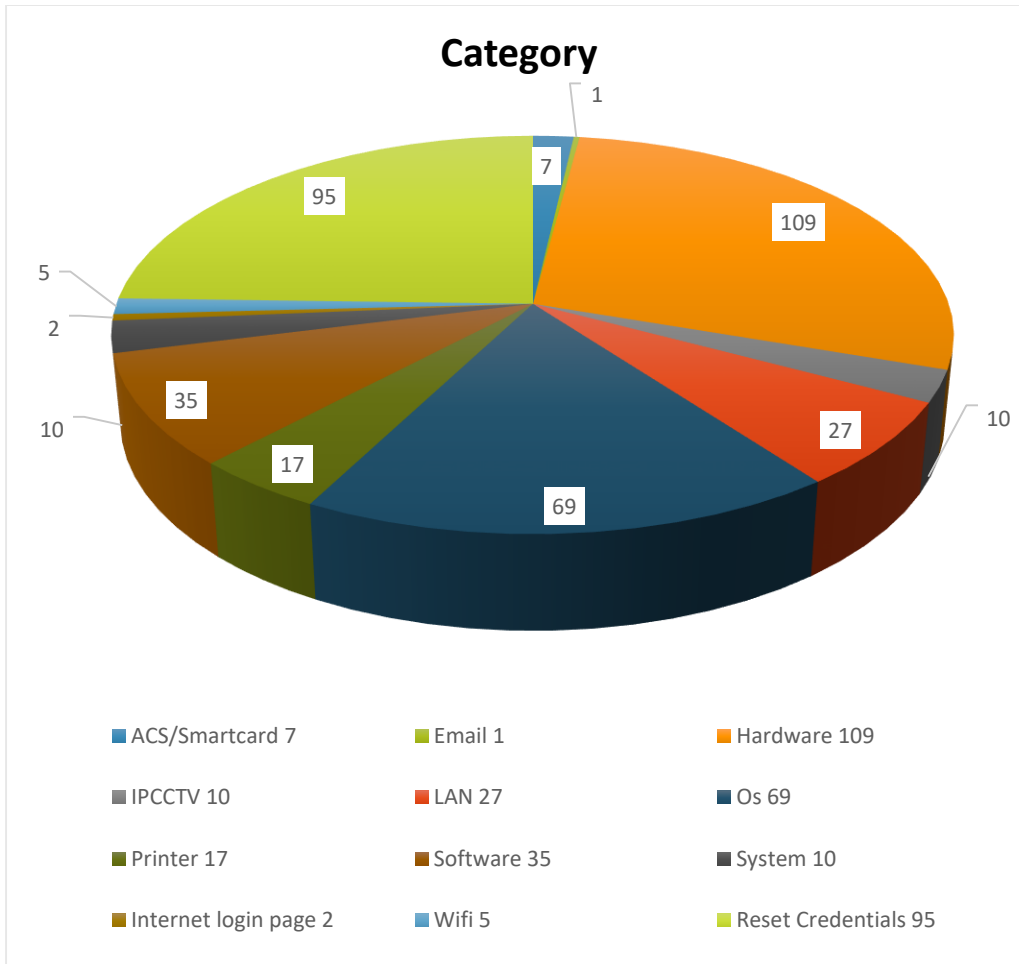
Open Tickets:	0
Hold Tickets:	107
Closed Tickets:	280
Total Tickets:	387
Past Due Tickets:	0



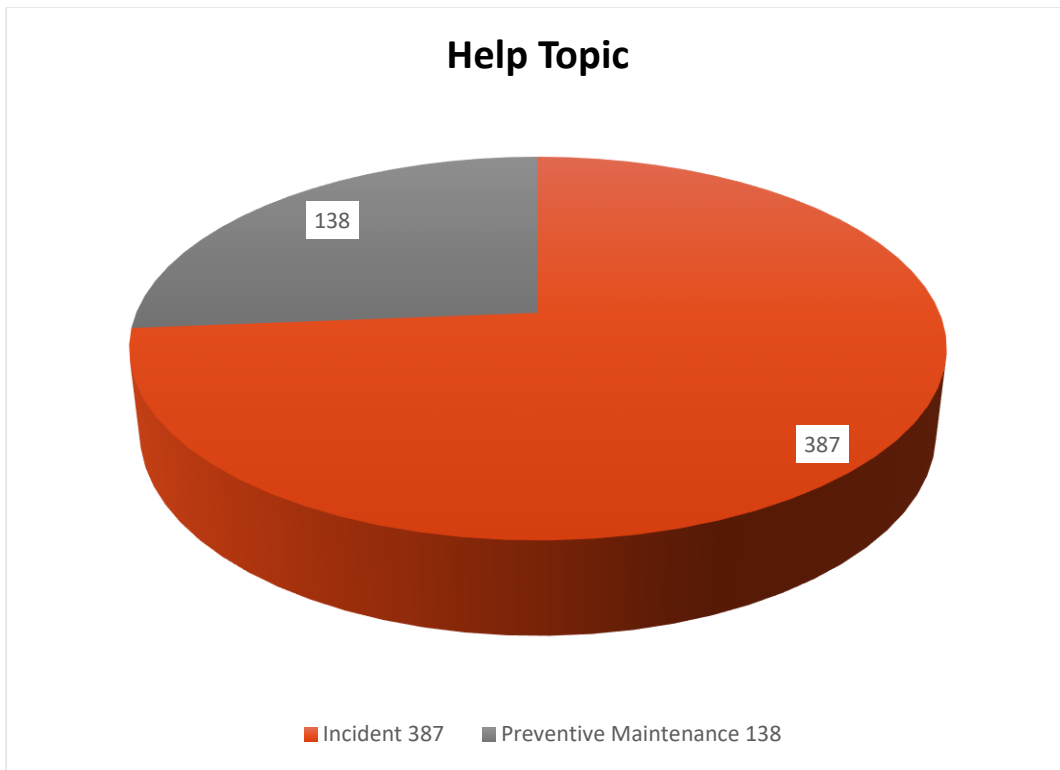
Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan Julai 2022, **status** laporan Aduan *ICT* **Closed** adalah sebanyak 280 tiket (72%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **Hold** adalah sebanyak 107 tiket (28%) .



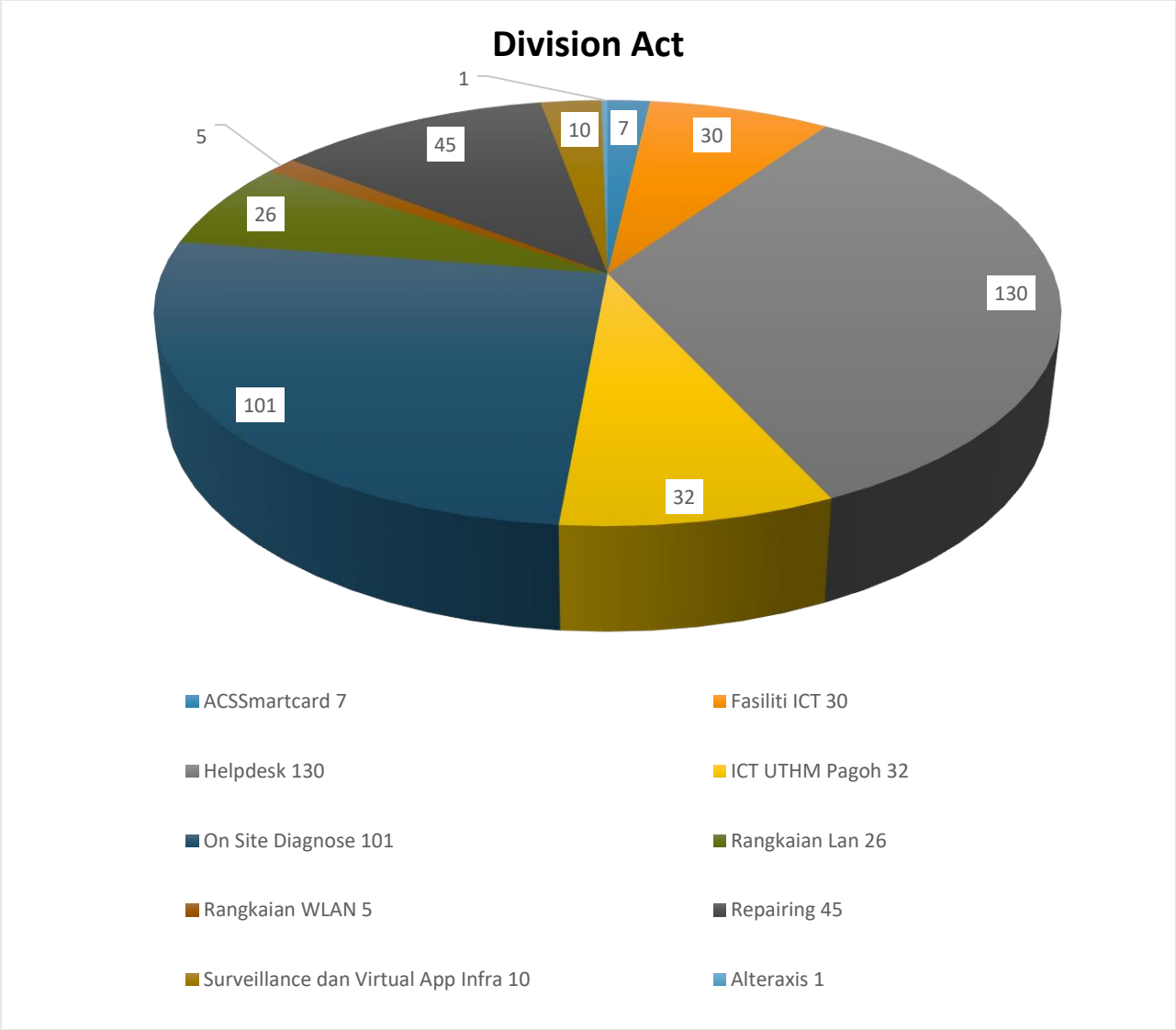
Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 237 tiket (85%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Excellent** iaitu sebanyak 26 tiket (9%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi ialah **Very Good** iaitu sebanyak 17 (6%).



Dari segi kategori aduan *ICT* yang diterima pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori **Hardware** iaitu 109 tiket (28%), diikuti dengan **Reset Credentials** iaitu 95 tiket (25%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **Operating System** iaitu 69 tiket (18%).



Jenis perkhidmatan ICT **Incident** adalah perkhidmatan tertinggi iaitu sebanyak 387 tiket (74%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Perkhidmatan kedua tertinggi adalah **Preventive Maintenance** iaitu sebanyak 138 tiket (26%).



Unit (*Div. Act*) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Helpdesk** iaitu sebanyak 130 tiket (34%), unit kedua tertinggi adalah **On Site Diagnose** aitu 101 tiket (26%) . Manakala **Repairing** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 45 tiket (12%)