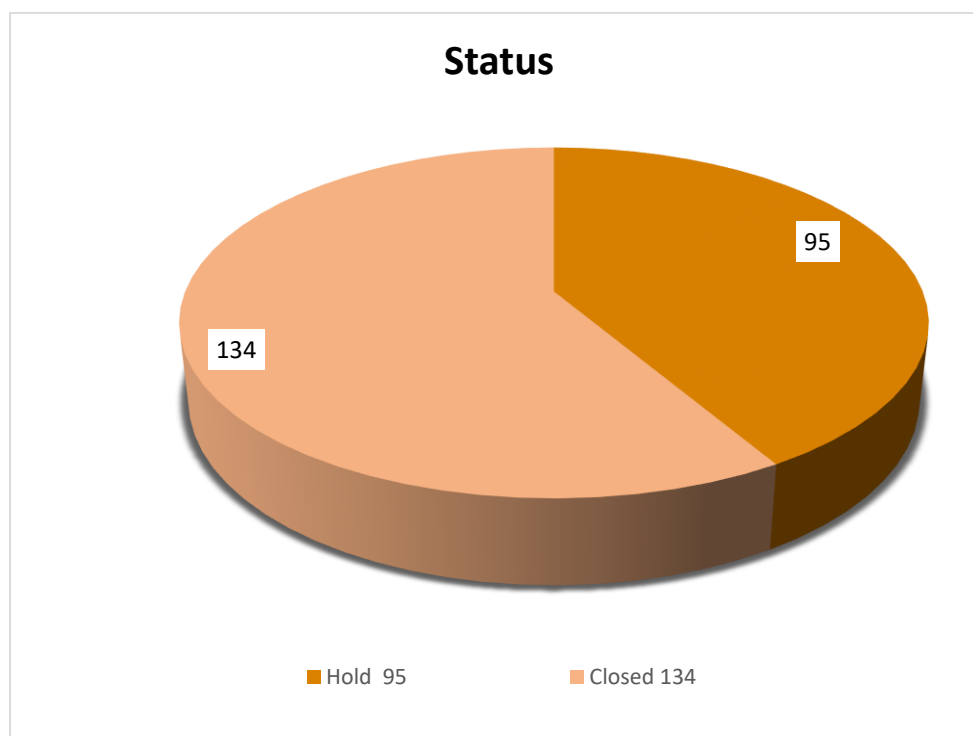


## Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT [Exe] – Mei 2022

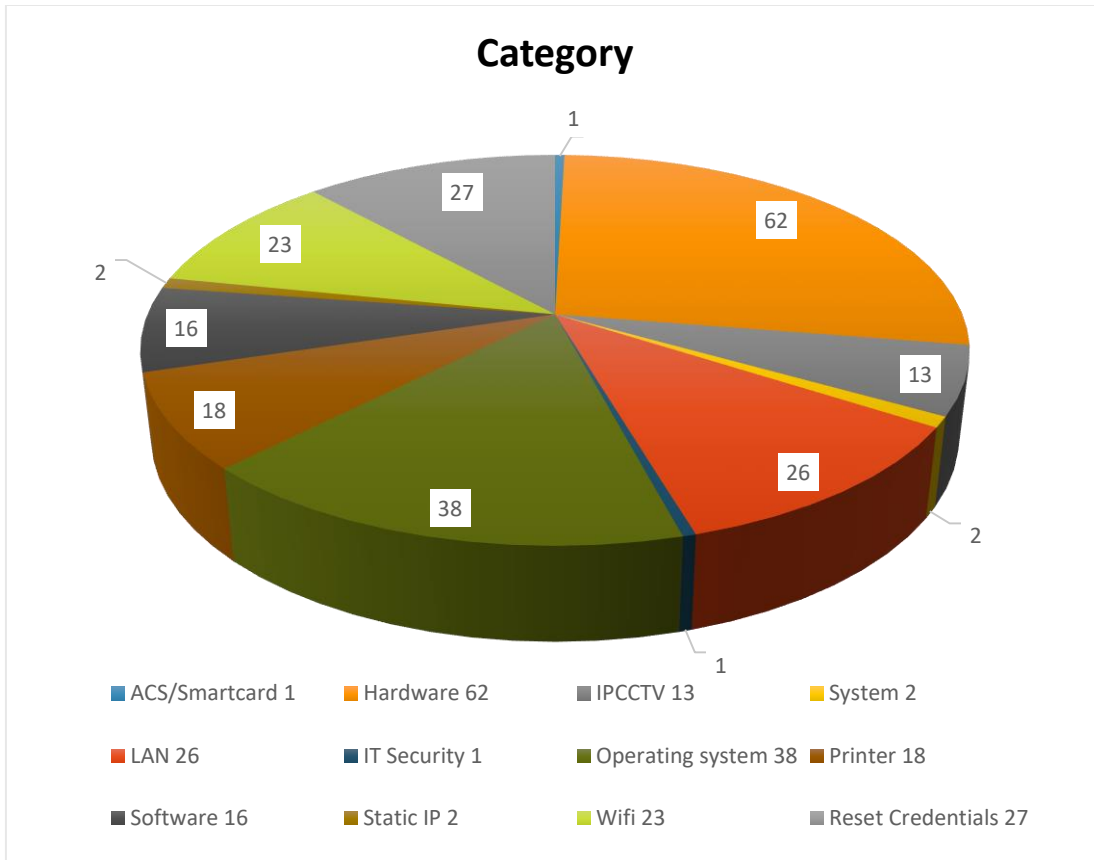
Open Tickets:	0
Hold Tickets:	95
Closed Tickets:	134
Total Tickets:	229
Past Due Tickets:	0



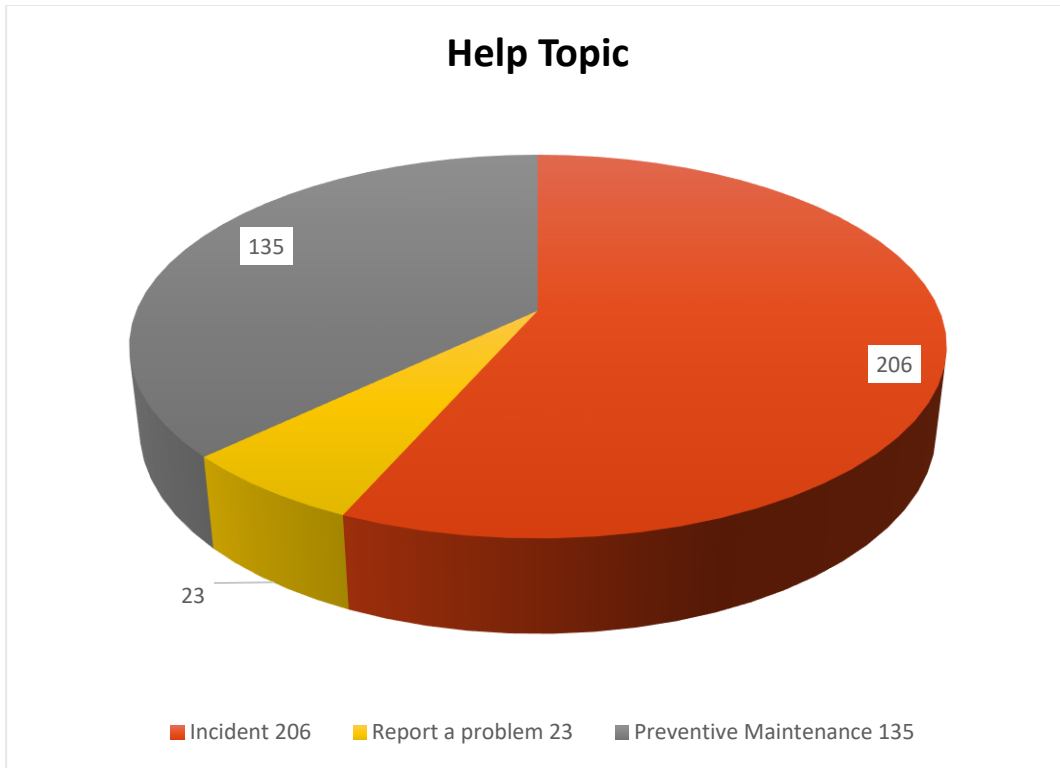
Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan Mei 2022, **status** laporan Aduan *ICT* **Closed** adalah sebanyak 134 tiket (59%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **Hold** adalah sebanyak 95 tiket (41%) .



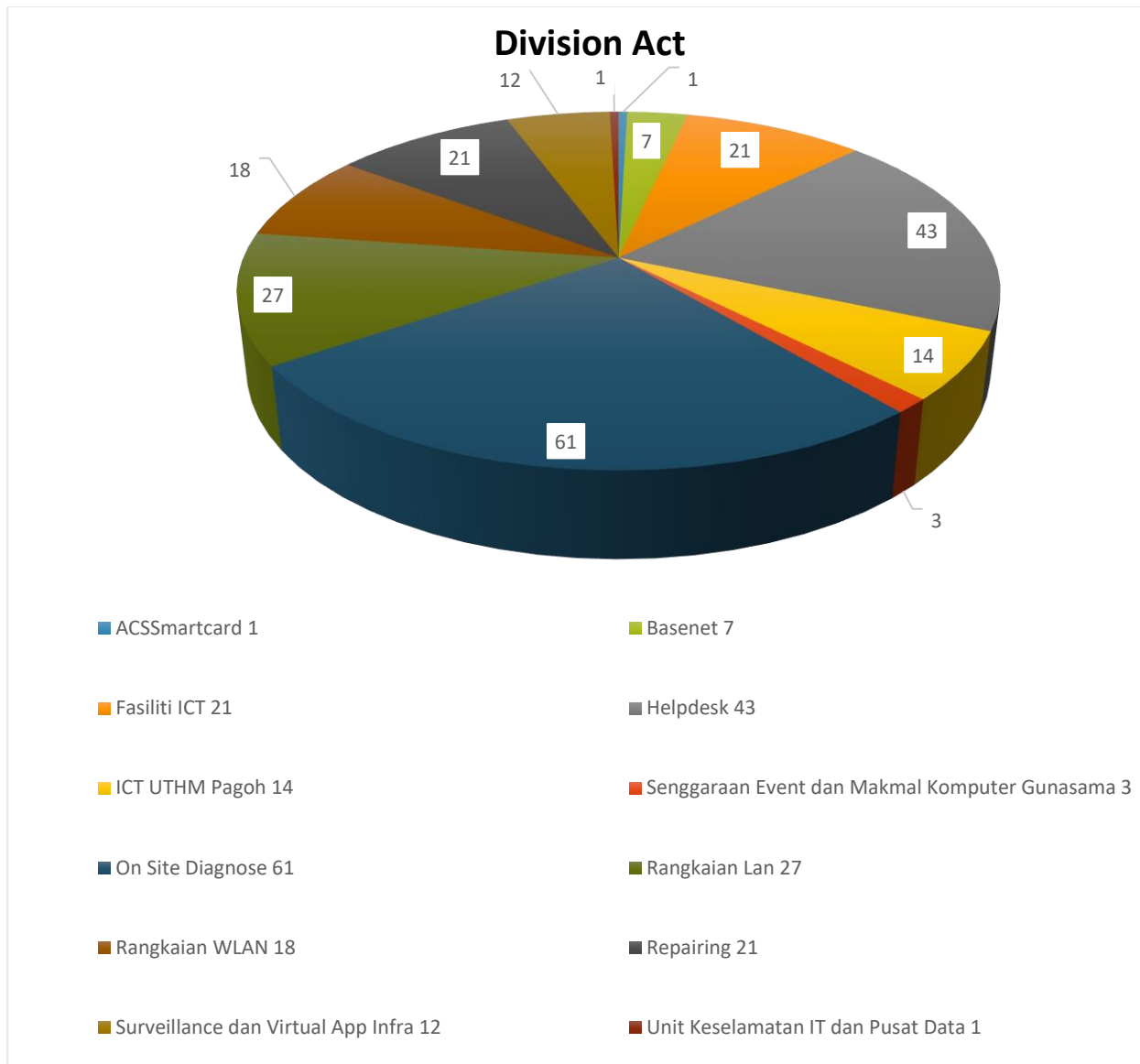
Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 102 tiket (76%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Excellent** iaitu sebanyak 26 tiket (19%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi ialah **Very Good** iaitu sebanyak 6 (4%).



Dari segi kategori aduan *ICT* yang diterima pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori **Hardware** iaitu 62 tiket (27%), diikuti dengan **Operating System** iaitu 38 tiket (17%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **Reset Credentials** iaitu 27 tiket (12%).



Jenis perkhidmatan ICT **Incident** adalah perkhidmatan tertinggi iaitu sebanyak 206 tiket (57%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Perkhidmatan kedua tertinggi adalah **Preventive Maintenance** iaitu sebanyak 135 tiket (37%). Manakala jenis perkhidmatan ICT **Report a problem** ketiga tertinggi iaitu 23 (6%)



Unit (*Div. Act*) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **On Site Diagnose** iaitu sebanyak 61 tiket (27%), unit kedua tertinggi adalah **Helpdesk** iaitu 43 tiket (19%) . Manakala **Rangkaian Lan** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 27 tiket (12%)