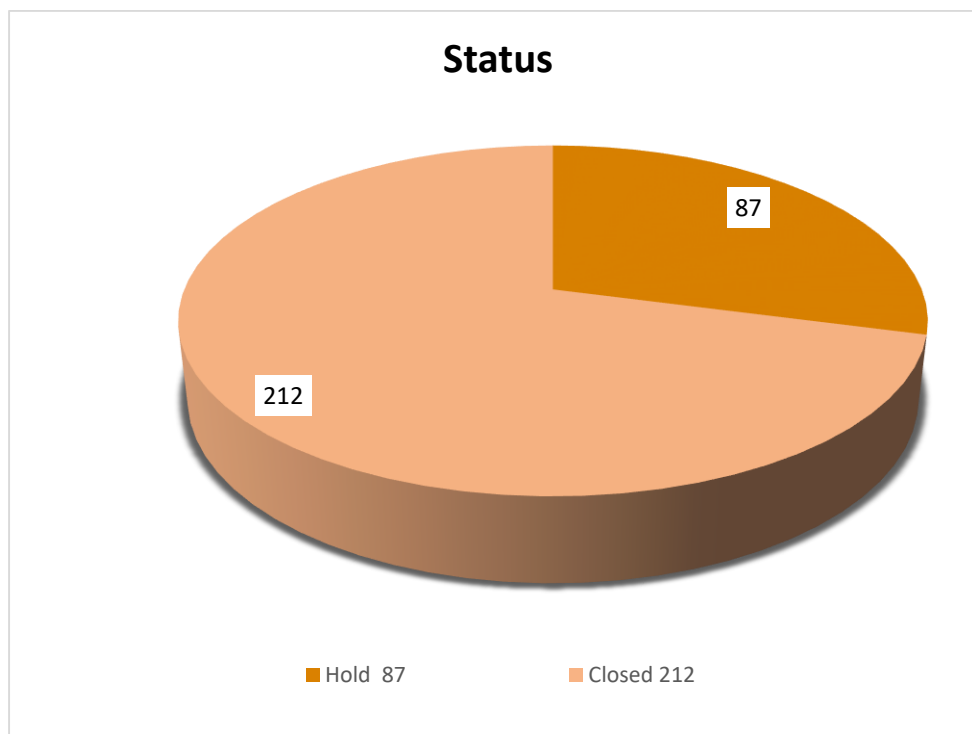


Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT [Exe] – April 2022

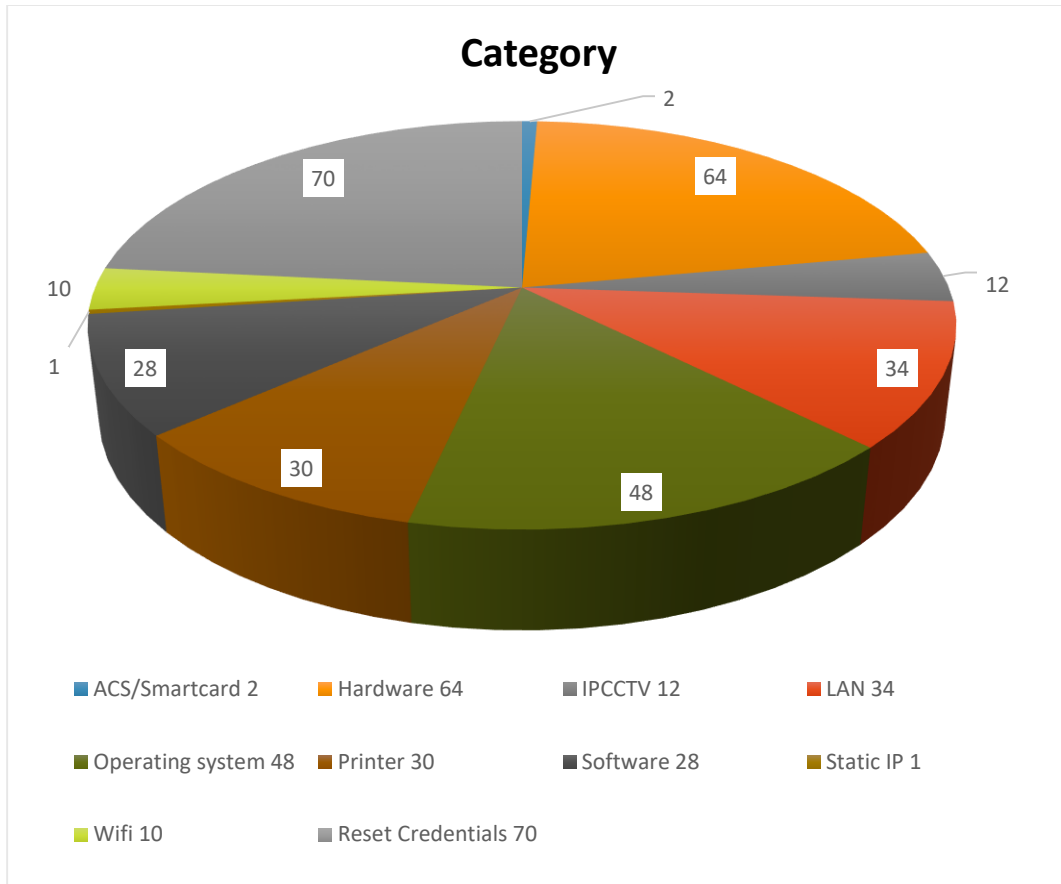
Open Tickets:	0
Hold Tickets:	87
Closed Tickets:	212
Total Tickets:	299
Past Due Tickets:	0



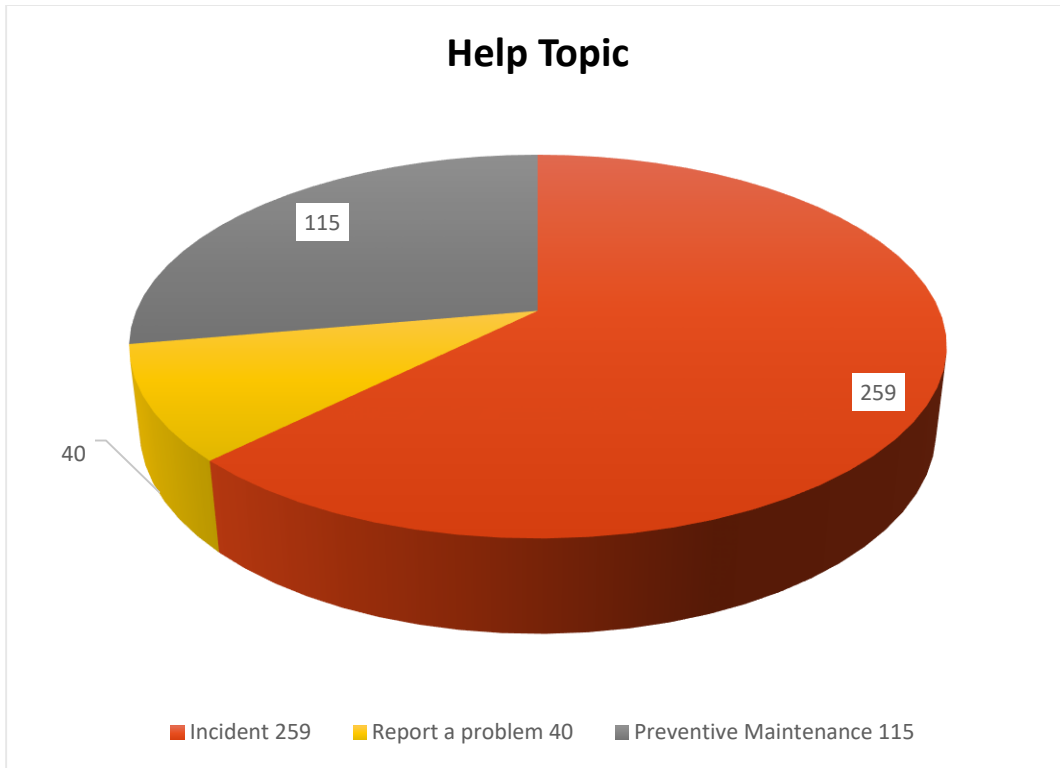
Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan April 2022, **status** laporan Aduan *ICT* **Closed** adalah sebanyak 212 tiket (71%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **Hold** adalah sebanyak 87 tiket (29%) .



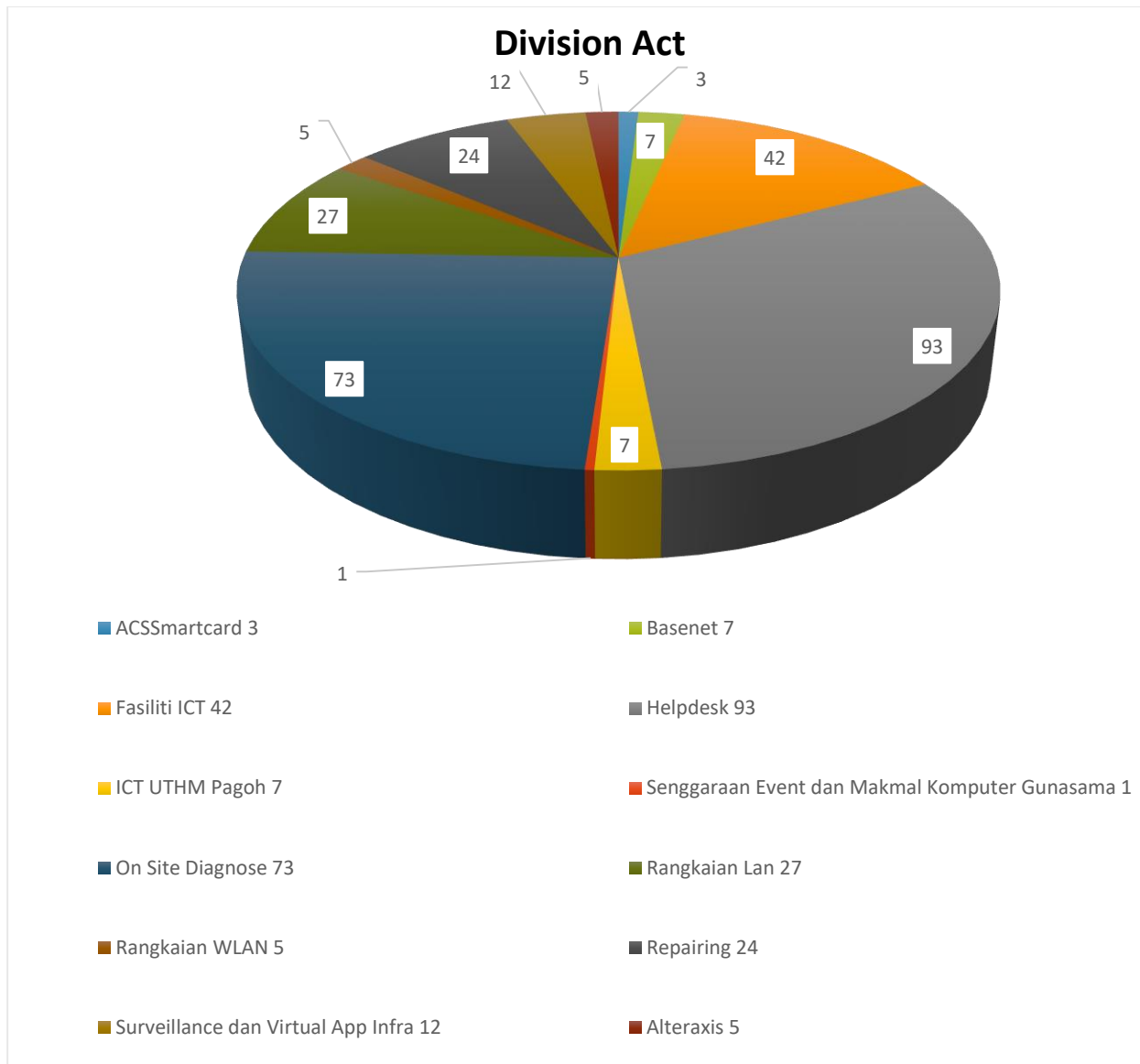
Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 174 tiket (82%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Excellent** iaitu sebanyak 33 tiket (16%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi ialah **Very Good** iaitu sebanyak 5 (2%).



Dari segi kategori aduan *ICT* yang diterima pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori **Reset Credentials** iaitu 70 tiket (23%), diikuti dengan **Hardware** iaitu 64 tiket (21%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **Operating System** iaitu 48 tiket (16%).



Jenis perkhidmatan ICT **Incident** adalah perkhidmatan tertinggi iaitu sebanyak 259 tiket (63%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Perkhidmatan kedua tertinggi adalah **Preventive Maintenance** iaitu sebanyak 115 tiket (28%). Manakala jenis perkhidmatan ICT **Report a problem** ketiga tertinggi iaitu 40 (10%)



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Helpdesk** iaitu sebanyak 93 tiket (31%), unit kedua tertinggi adalah **On Site Diagnose** iaitu 73 tiket (24%) . Manakala **Fasiliti ICT** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 42 tiket (14%)