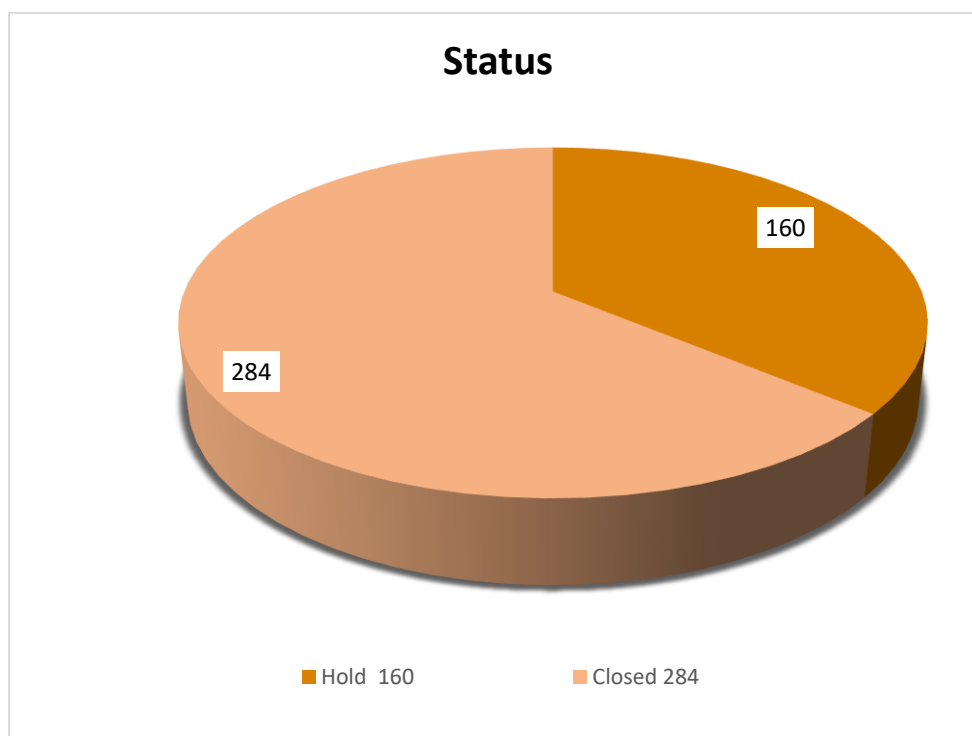


## Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT [Exe] – Mac 2022

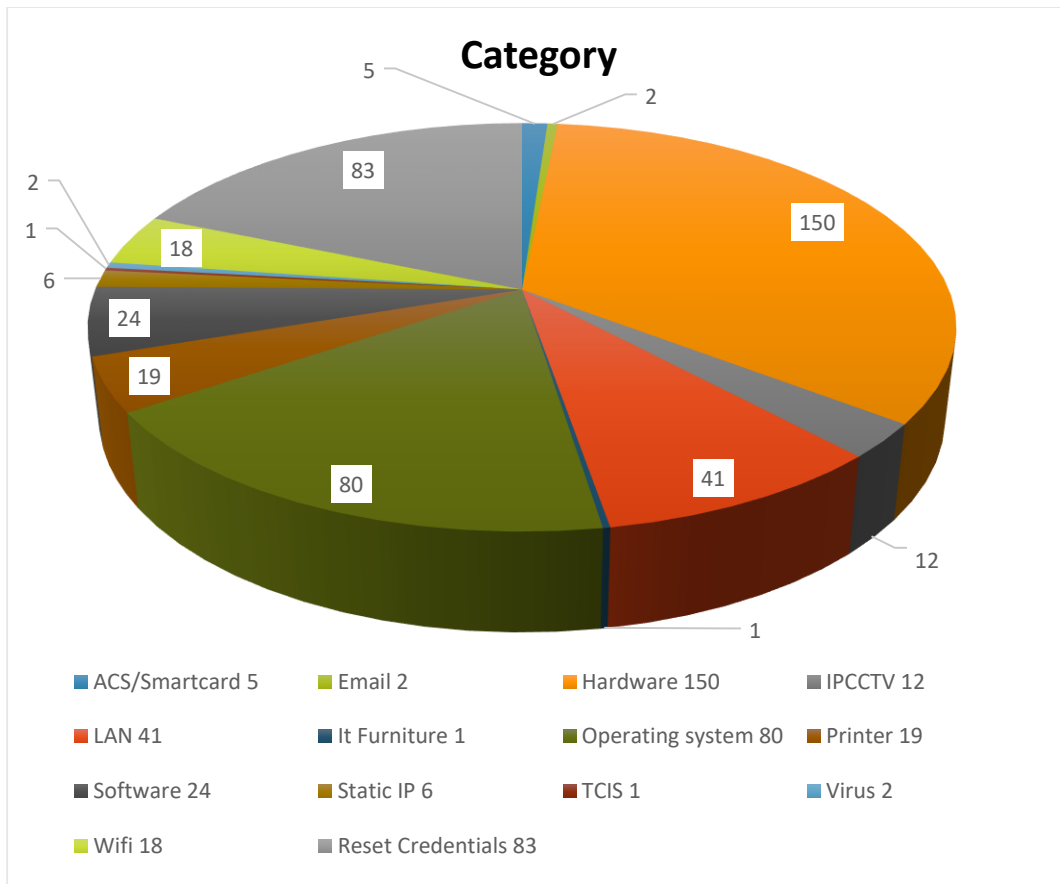
Open Tickets:	0
Hold Tickets:	160
Closed Tickets:	284
Total Tickets:	444
Past Due Tickets:	0



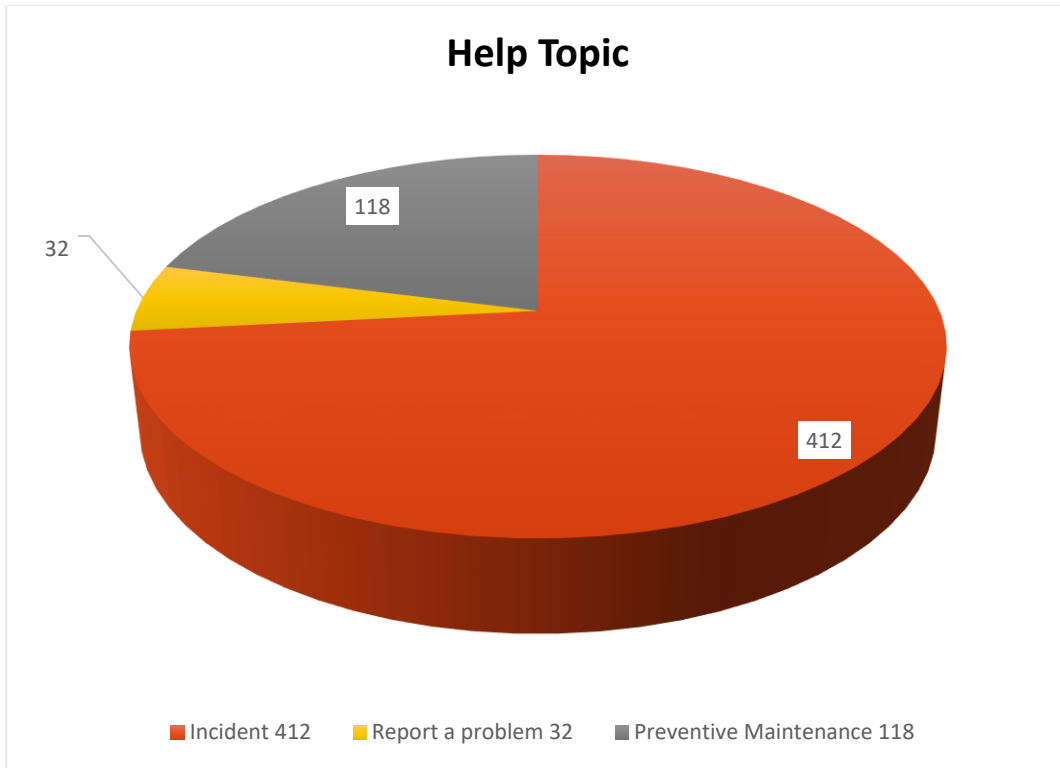
Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan Mac 2022, **status** laporan Aduan *ICT* **Closed** adalah sebanyak 284 tiket (64%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **Hold** adalah sebanyak 160 tiket (36%) .



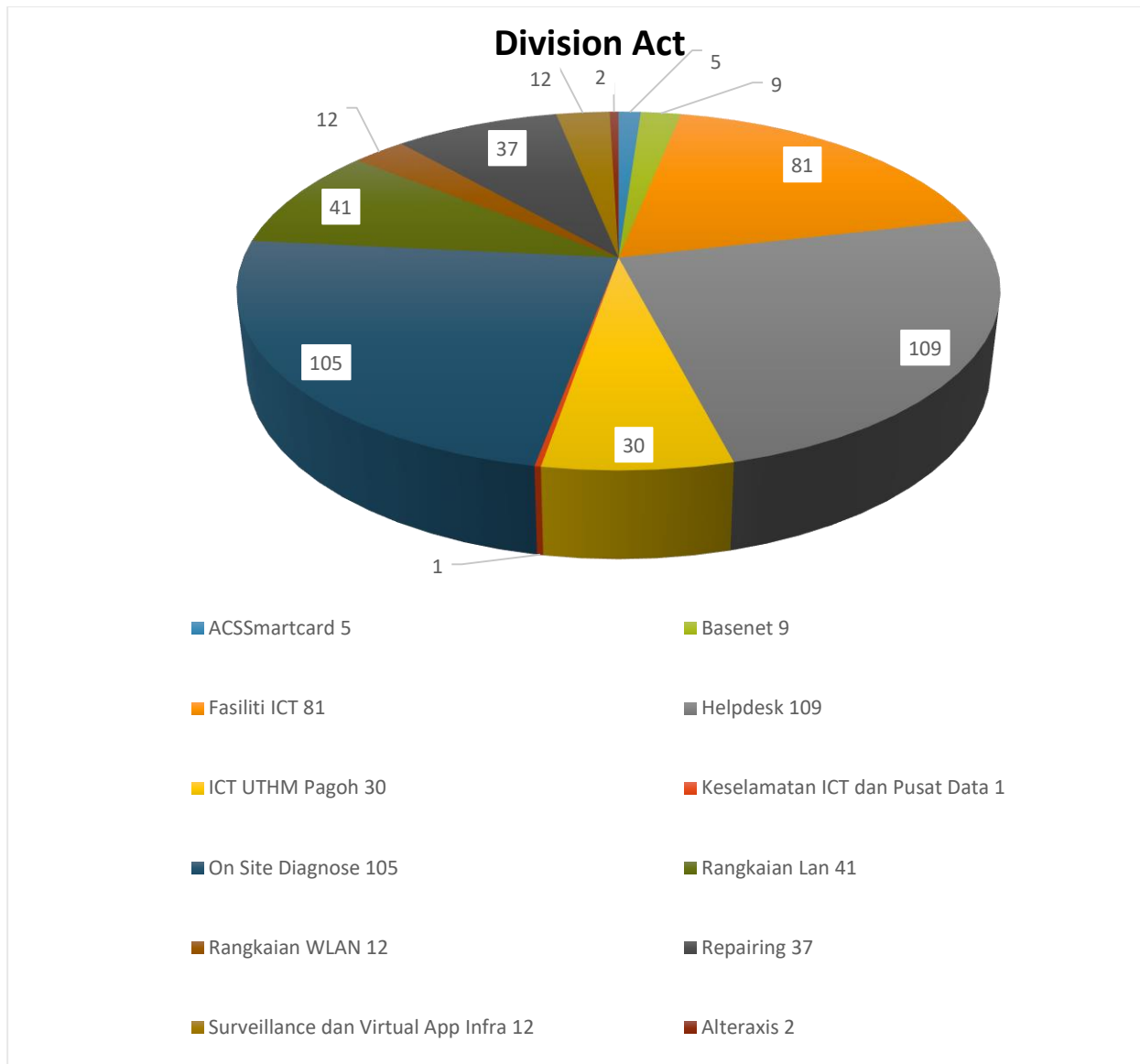
Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 224 tiket (79%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Excellent** iaitu sebanyak 45 tiket (16%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi ialah **Very Good** iaitu sebanyak 15 (15%).



Dari segi kategori aduan *ICT* yang diterima pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori **Hardware** iaitu 150 tiket (34%), diikuti dengan **Reset Credentials** iaitu 83 tiket (19%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **Operating System** iaitu 80 tiket (18%).



Jenis perkhidmatan ICT **Incident** adalah perkhidmatan tertinggi iaitu sebanyak 412 tiket (73%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Perkhidmatan kedua tertinggi adalah **Preventive Maintenance** iaitu sebanyak 118 tiket (21%). Manakala jenis perkhidmatan ICT **Report a problem** ketiga tertinggi iaitu 32 (6%)



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Helpdesk** iaitu sebanyak 109 tiket (25%), unit kedua tertinggi adalah **On Site Diagnose** iaitu 105 tiket (24%) . Manakala **Fasiliti ICT** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 81 tiket (18%)