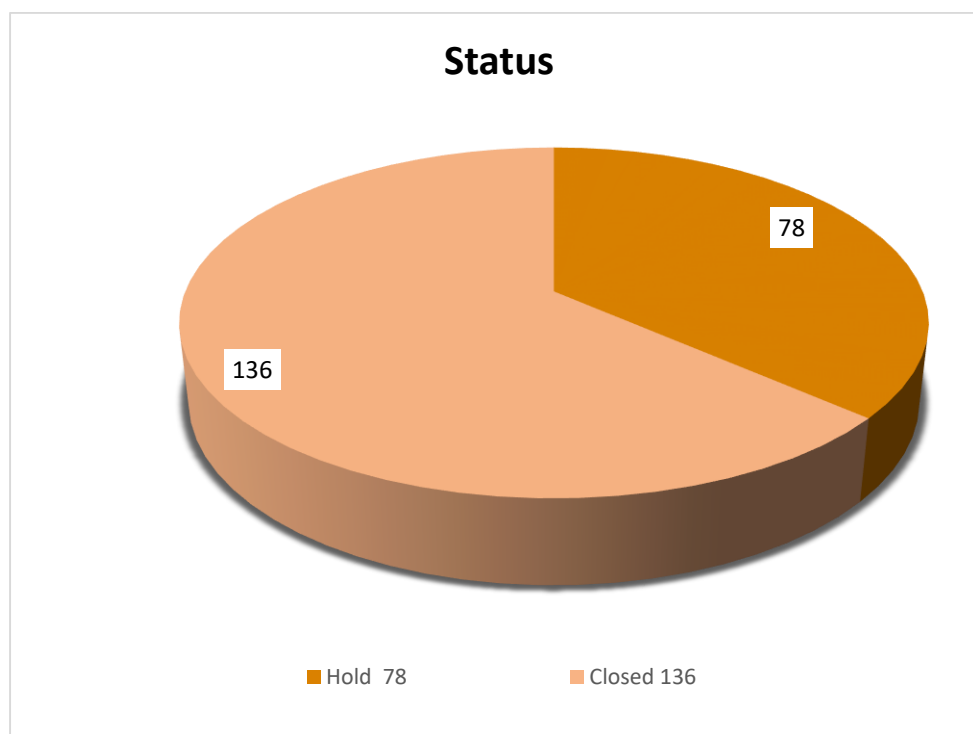


## Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT [Exe] – Februari 2022

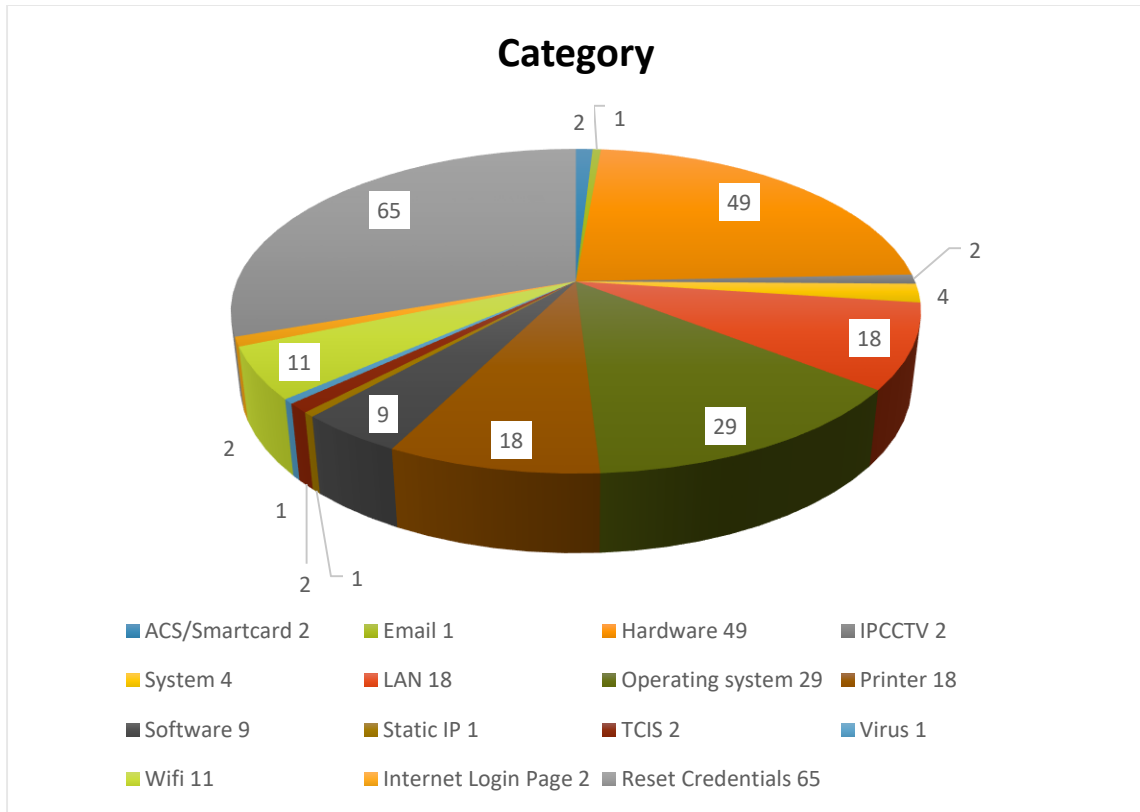
Open Tickets:	0
Hold Tickets:	78
Closed Tickets:	136
Total Tickets:	214
Past Due Tickets:	0



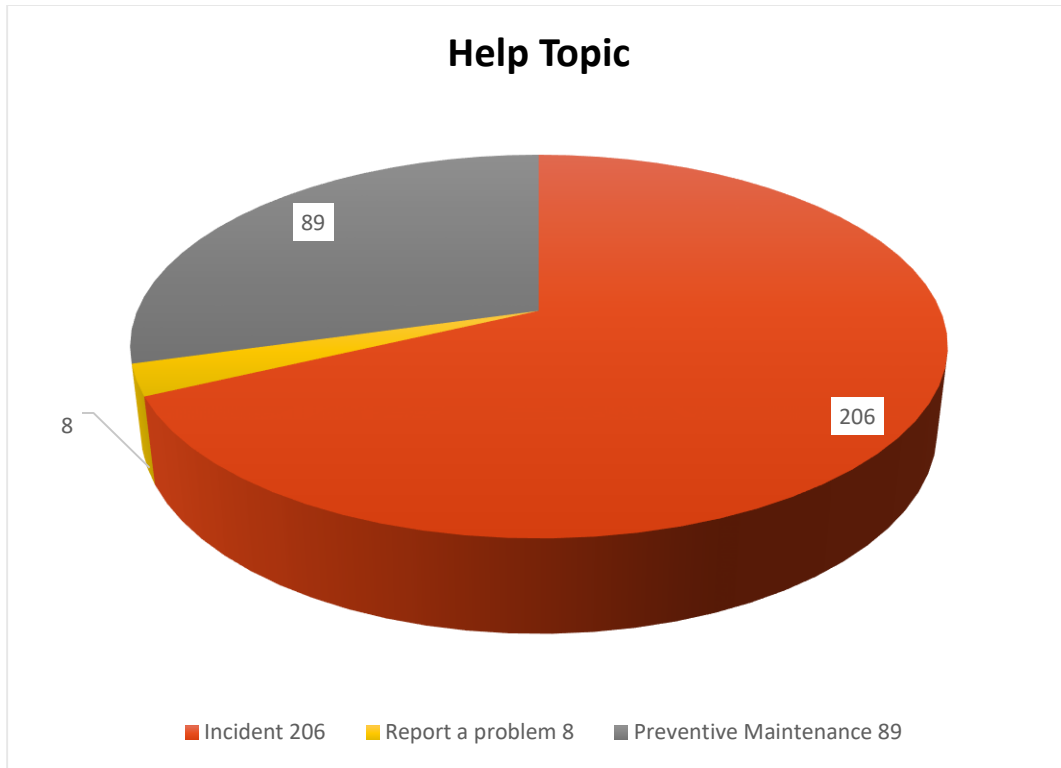
Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan Februari 2022, **status** laporan Aduan *ICT* **Closed** adalah sebanyak 136 tiket (64%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **Hold** adalah sebanyak 78 tiket (36%) .



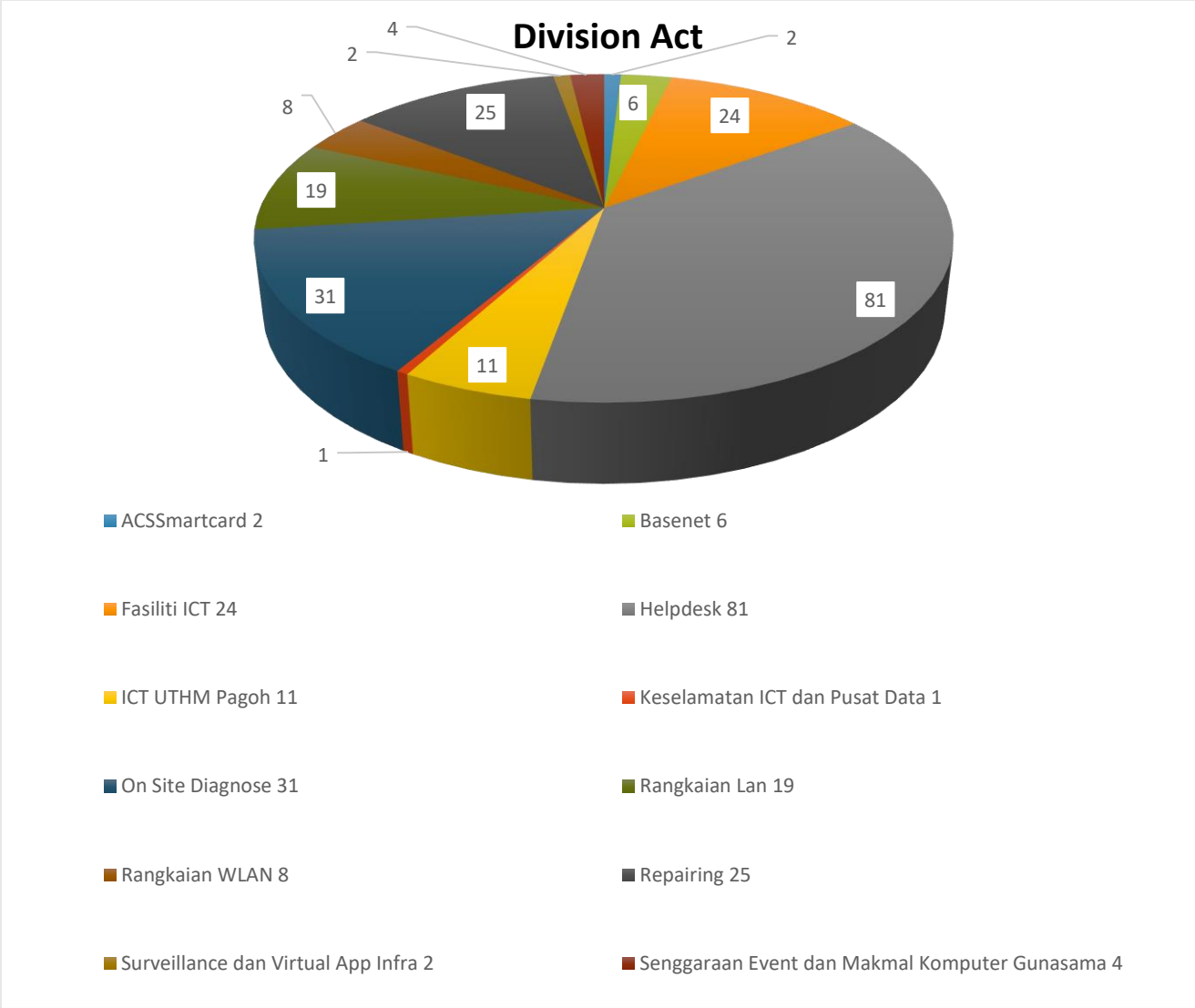
Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 125 tiket (92%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Very Good** iaitu sebanyak 6 tiket (4%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi ialah **Excellent** iaitu sebanyak 5 (4%).



Dari segi kategori aduan *ICT* yang diterima pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori **Reset Credentials** iaitu 65 tiket (30%), diikuti dengan **Hardware** iaitu 49 tiket (23%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **Operating System** iaitu 29 tiket (14%).



Jenis perkhidmatan ICT **Incident** adalah perkhidmatan tertinggi iaitu sebanyak 206 tiket (68%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Perkhidmatan kedua tertinggi adalah **Preventive Maintenance** iaitu sebanyak 89 tiket (29%). Manakala jenis perkhidmatan ICT **Report a problem** ketiga tertinggi iaitu 8 (3%)



Unit (*Div. Act*) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Helpdesk** iaitu sebanyak 81 tiket (38%), unit kedua tertinggi adalah **On Site Diagnose** iaitu 31 tiket (14%) . Manakala **Repairing** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 25 tiket (12%)