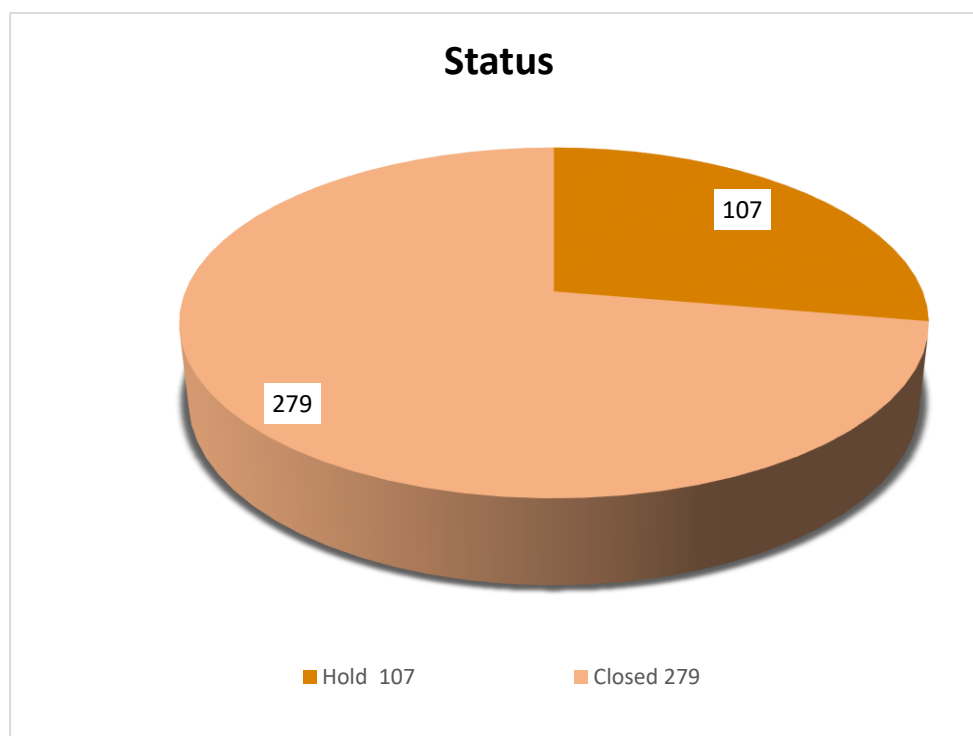


Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT [Exe] – Januari 2022

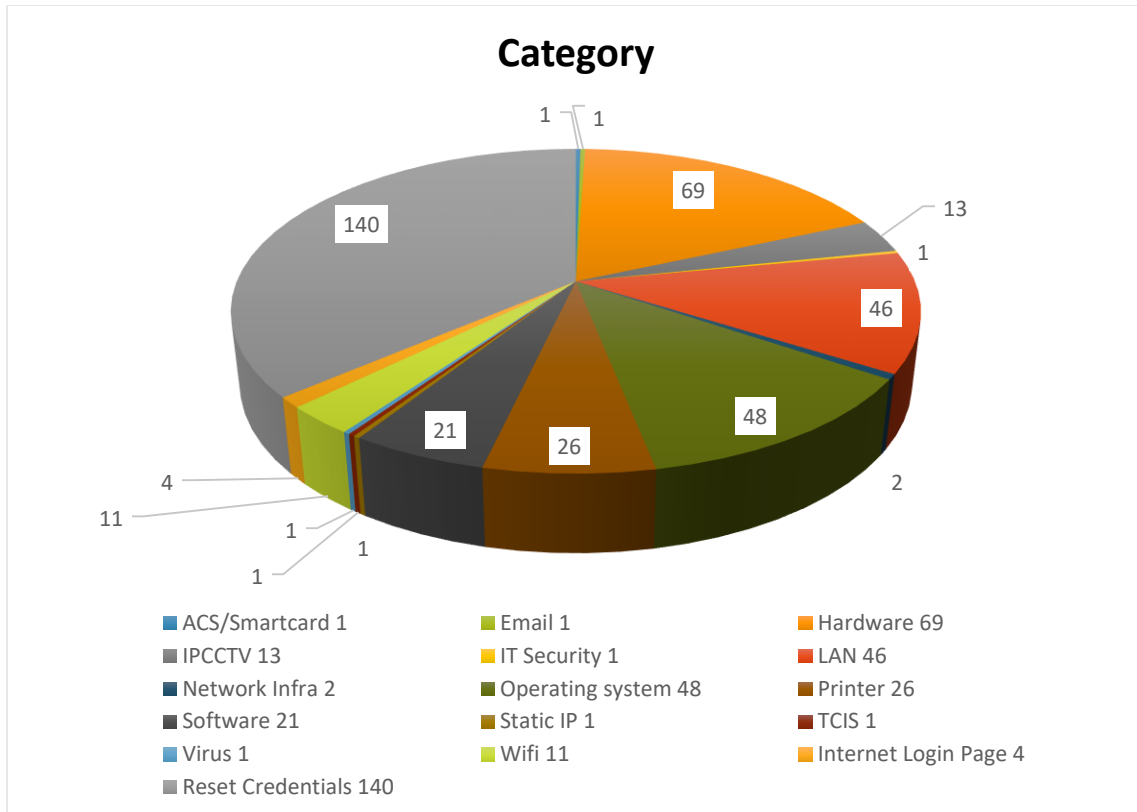
Open Tickets:	0
Hold Tickets:	107
Closed Tickets:	279
Total Tickets:	386
Past Due Tickets:	0



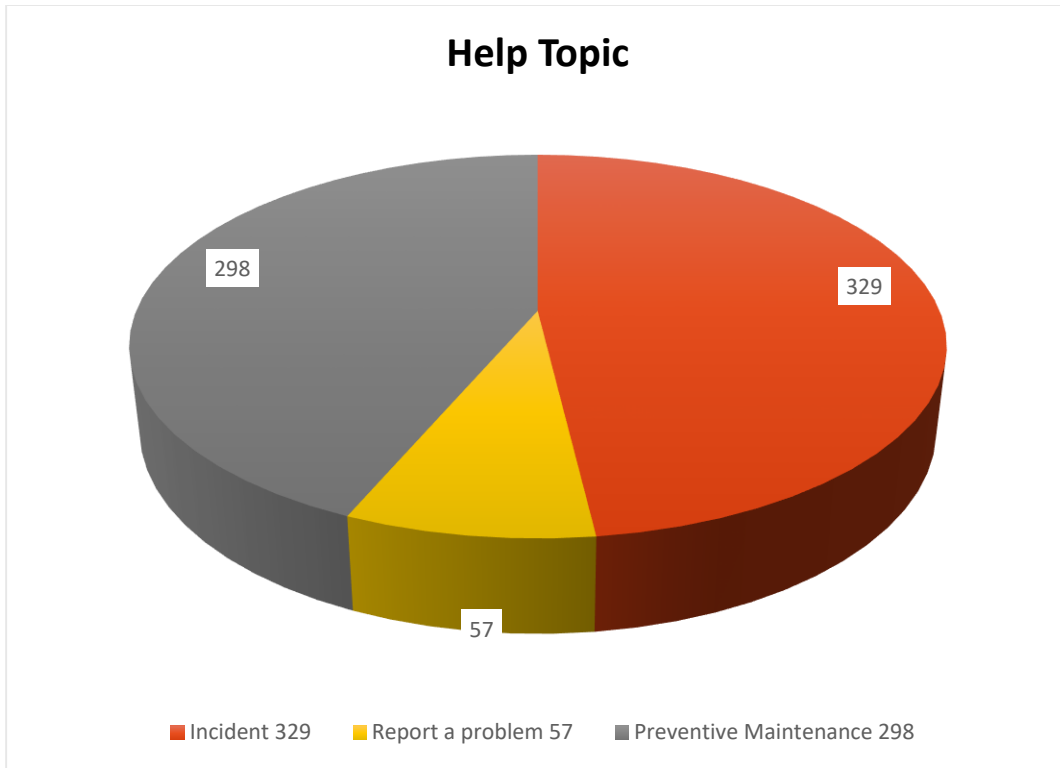
Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan Januari 2022, **status** laporan Aduan *ICT* **Closed** adalah sebanyak 279 tiket (72%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **Hold** adalah sebanyak 107 tiket (28%) .



Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 255 tiket (91%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Excellent** iaitu sebanyak 14 tiket (5%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi ialah **Very Good** iaitu sebanyak 10 (4%).

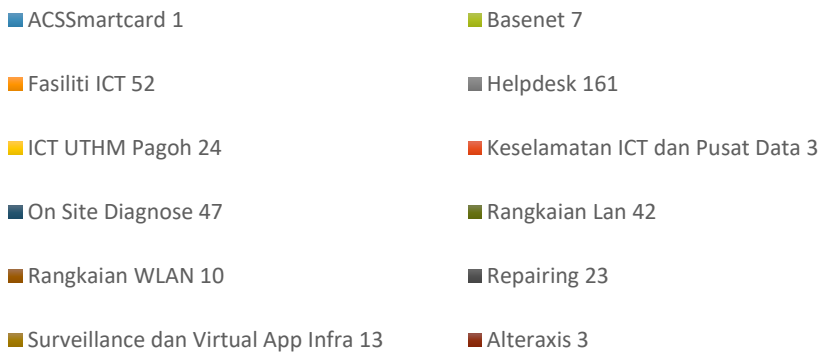
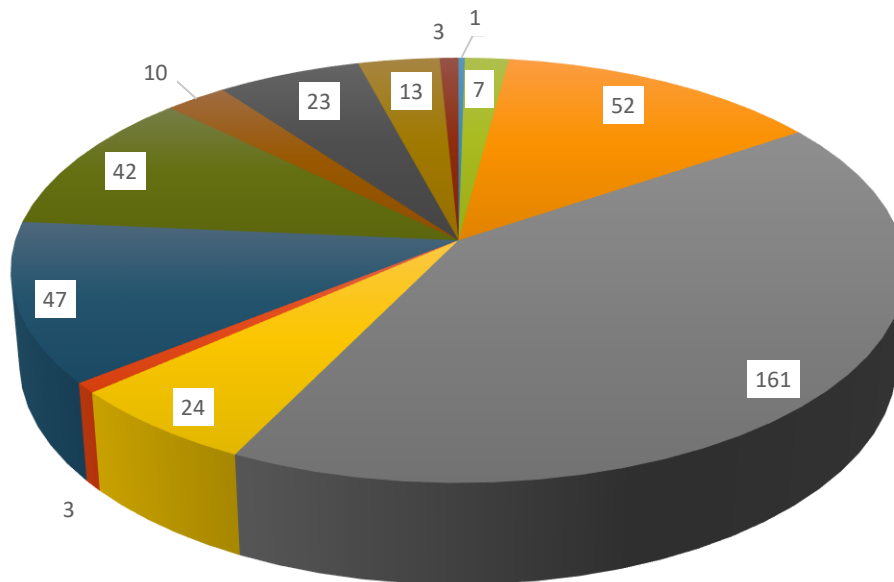


Dari segi kategori aduan *ICT* yang diterima pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori **Reset Credentials** iaitu 140 tiket (36%), diikuti dengan **Hardware** iaitu 69 tiket (18%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **Operating System** iaitu 48 tiket (12%).



Jenis perkhidmatan ICT **Incident** adalah perkhidmatan tertinggi iaitu sebanyak 329 tiket (48%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Perkhidmatan kedua tertinggi adalah **Preventive Maintenance** iaitu sebanyak 298 tiket (44%). Manakala jenis perkhidmatan ICT **Report a problem** ketiga tertinggi iaitu 57(8%)

Division Act



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan **ICT** pada bulan ini adalah **Helpdesk** iaitu sebanyak 161 tiket (42%), unit kedua tertinggi adalah **Fasiliti ICT** iaitu 52 tiket (13%) . Manakala **On Site Diagnose** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 47 tiket (12%)