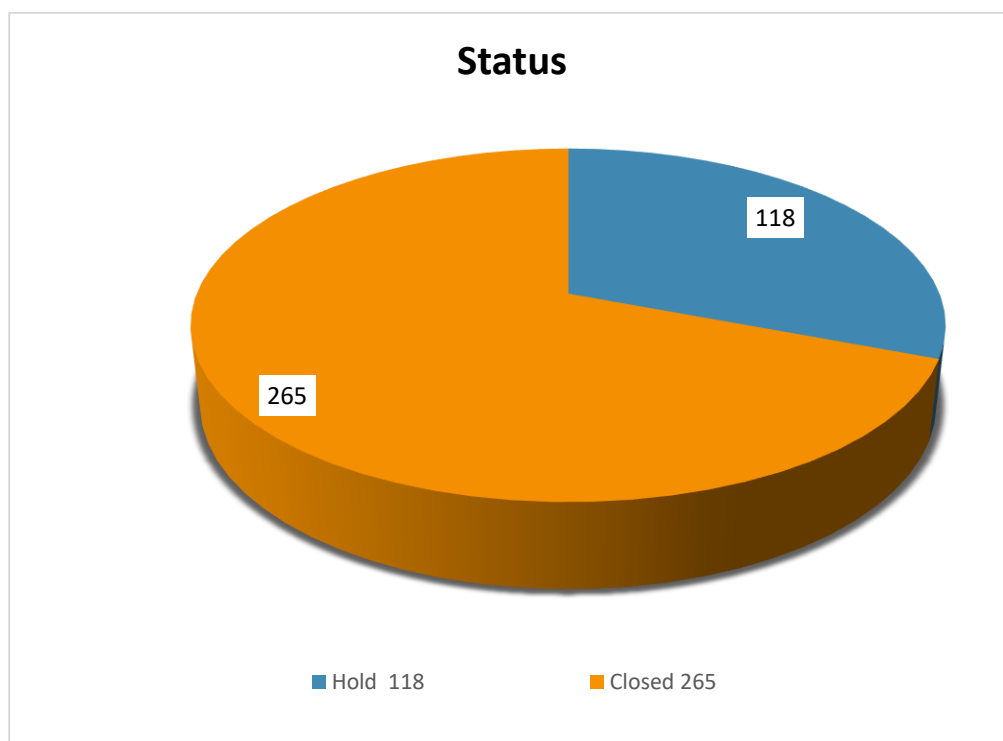
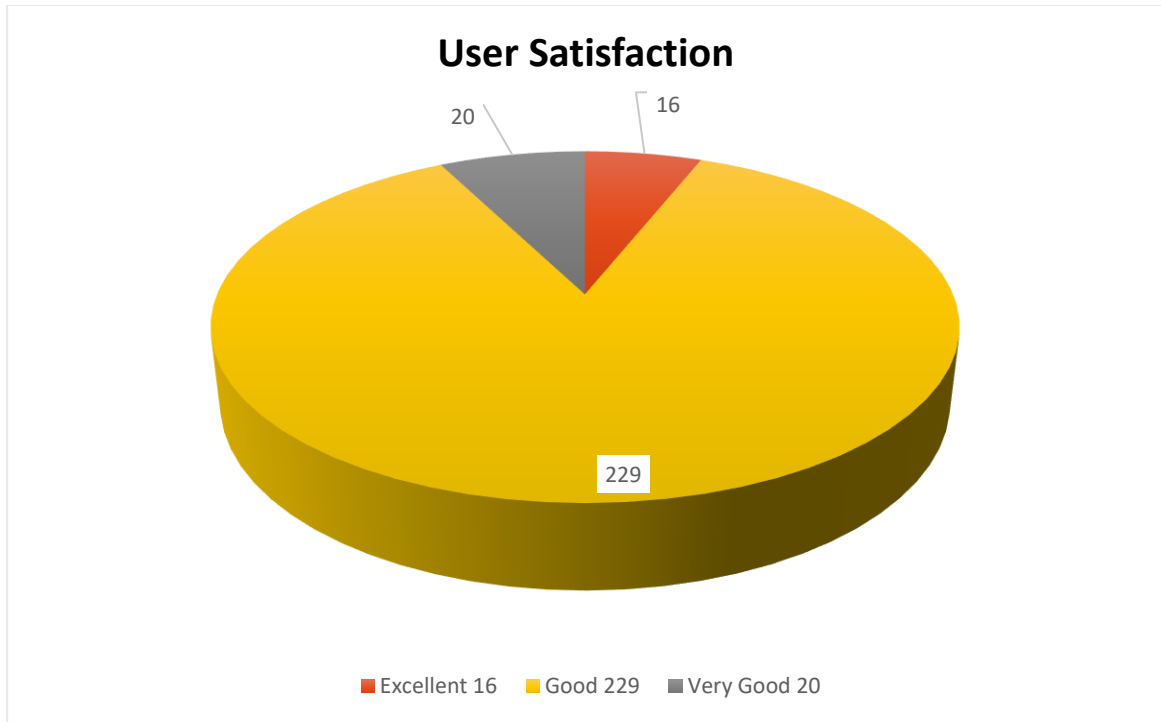


Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT [Exe] – May 2023

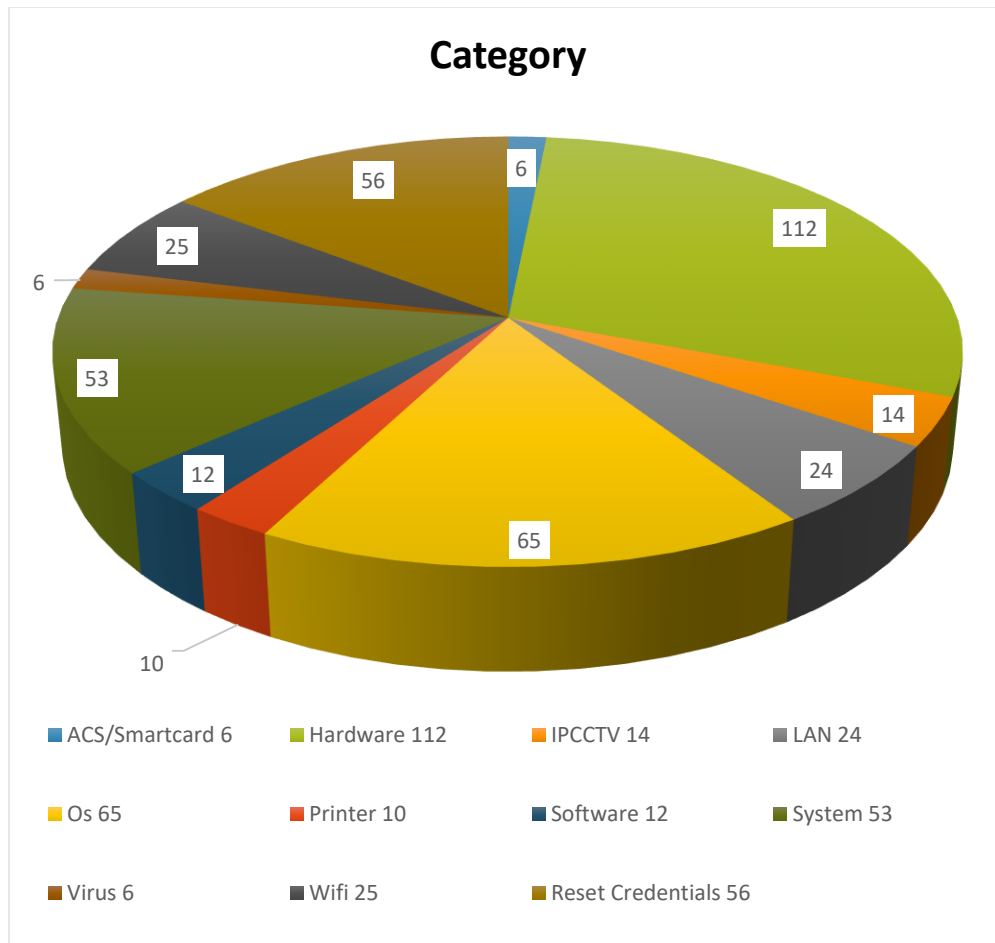
Open Tickets:	0
Hold Tickets:	118
Closed Tickets:	265
Total Tickets:	383
Past Due Tickets:	0



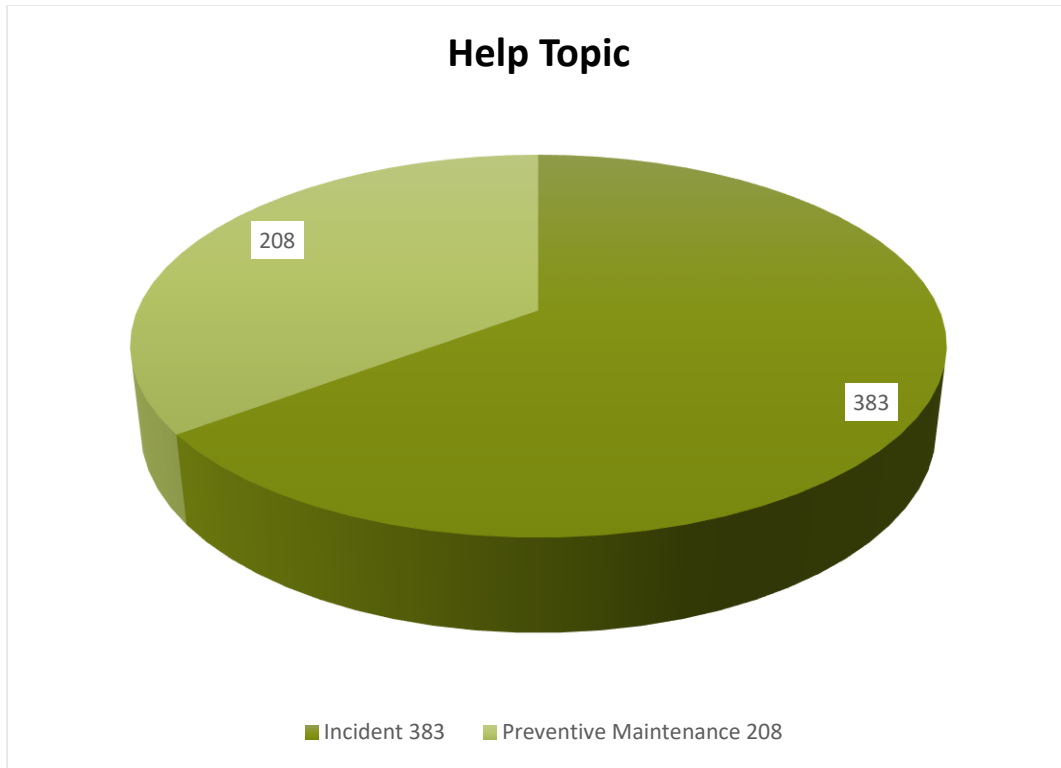
Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan May 2023, **status** laporan Aduan *ICT* **Closed** adalah sebanyak 265 tiket (69%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **Hold** adalah sebanyak 118 tiket (31%) .



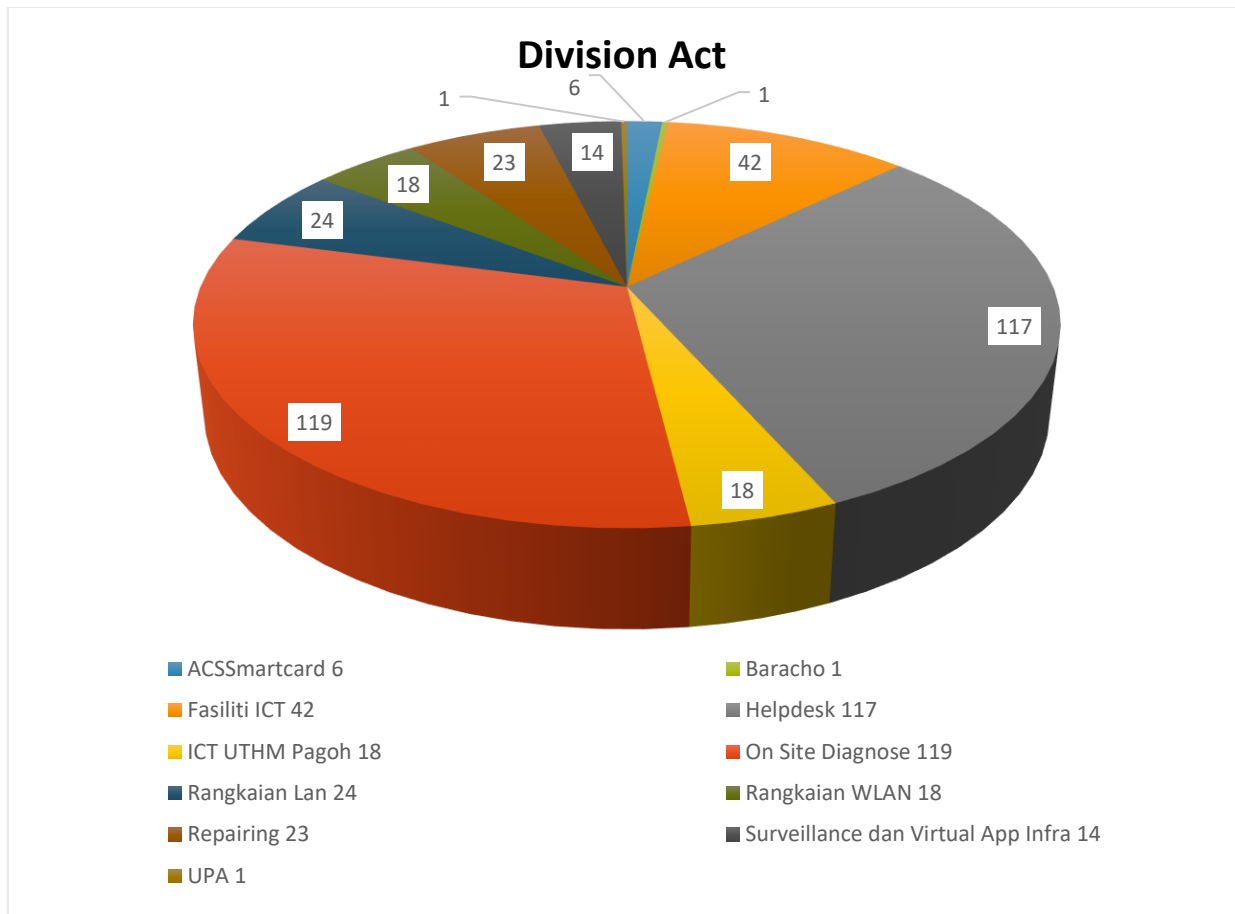
Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 229 tiket (86%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Very Good** iaitu sebanyak 20 tiket (8%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi ialah **Excellent** iaitu sebanyak 16 (6%).



Dari segi kategori aduan *ICT* yang diterima pada bulan May ,kategori tertinggi adalah kategori **Hardware** iaitu 112 tiket (29%), diikuti dengan **Operating System** iaitu 65 tiket (17%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **Reset Credentials** iaitu 56 tiket (15%).



Jenis perkhidmatan ICT ***Incident*** adalah perkhidmatan tertinggi iaitu sebanyak 383 tiket (65%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Perkhidmatan kedua ***Preventive Maintenance*** tertinggi adalah iaitu sebanyak 208 tiket (35%).



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan May adalah **On Site Diagnose** iaitu sebanyak 119 tiket (31%), unit kedua tertinggi **Helpdesk** adalah iaitu 117 tiket (31%) . Manakala **Fasiliti ICT** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 42 tiket (11%)