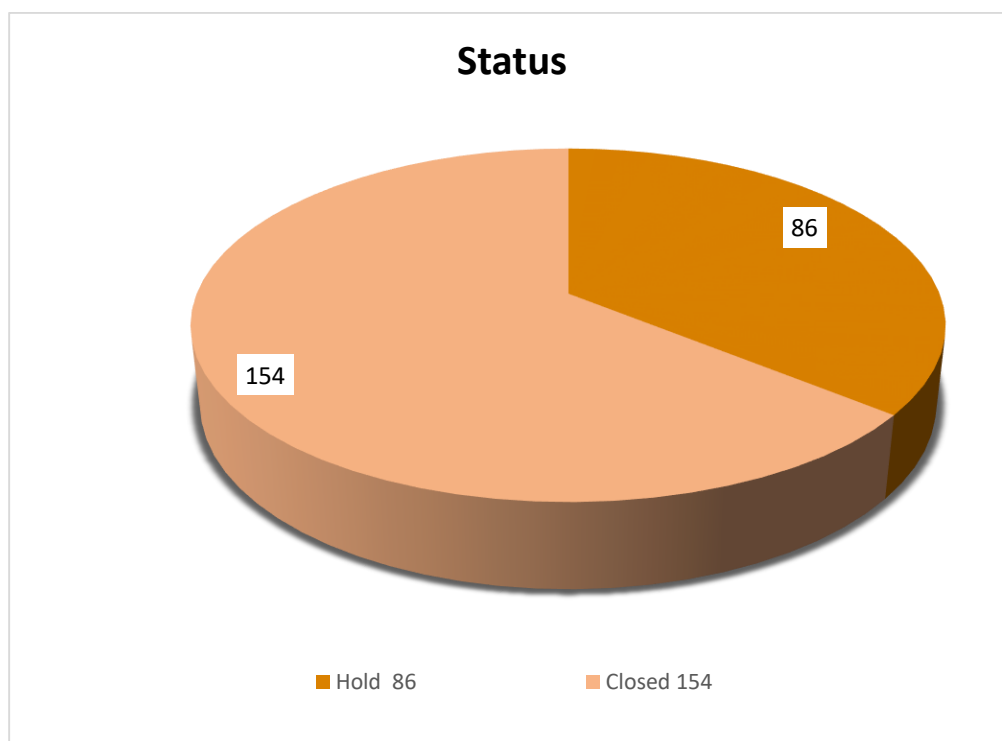
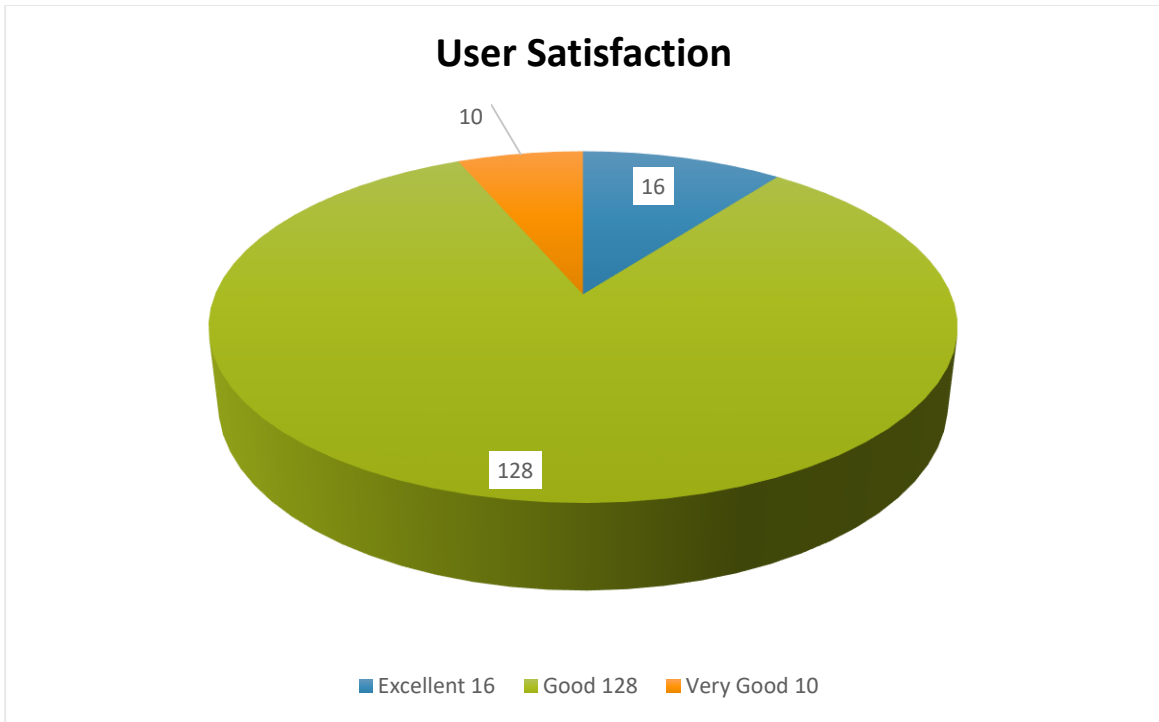


Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT [Exe] – Disember 2022

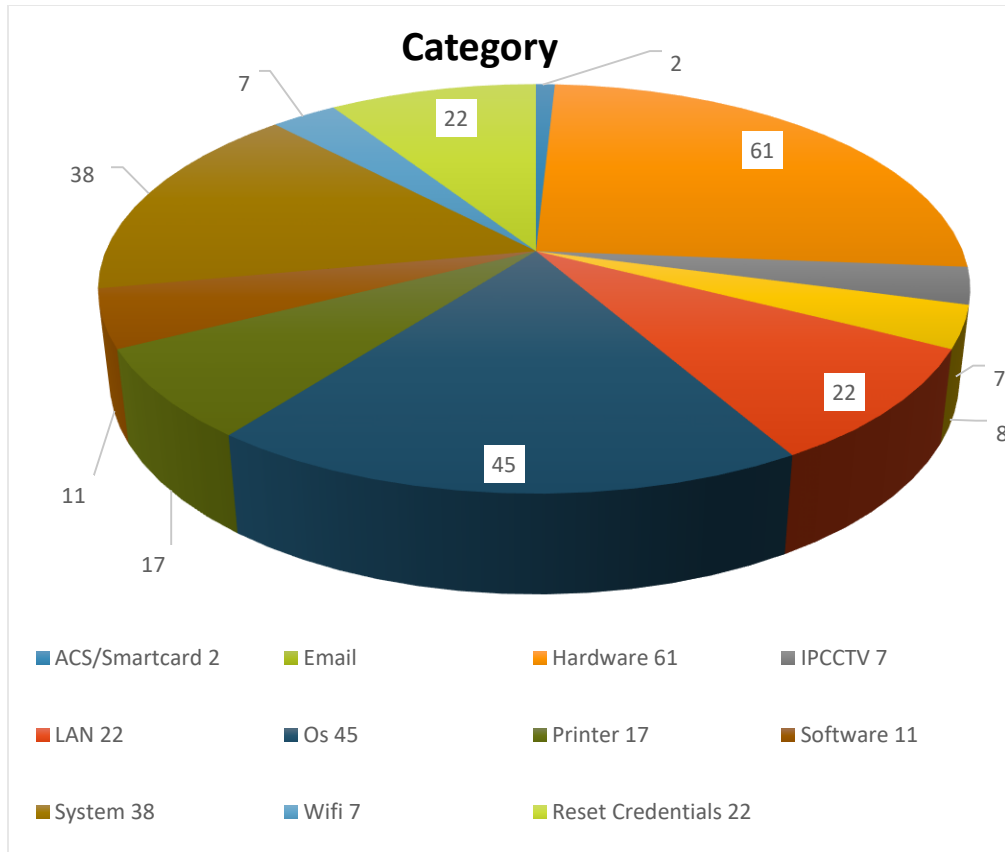
Open Tickets:	0
Hold Tickets:	86
Closed Tickets:	154
Total Tickets:	240
Past Due Tickets:	0



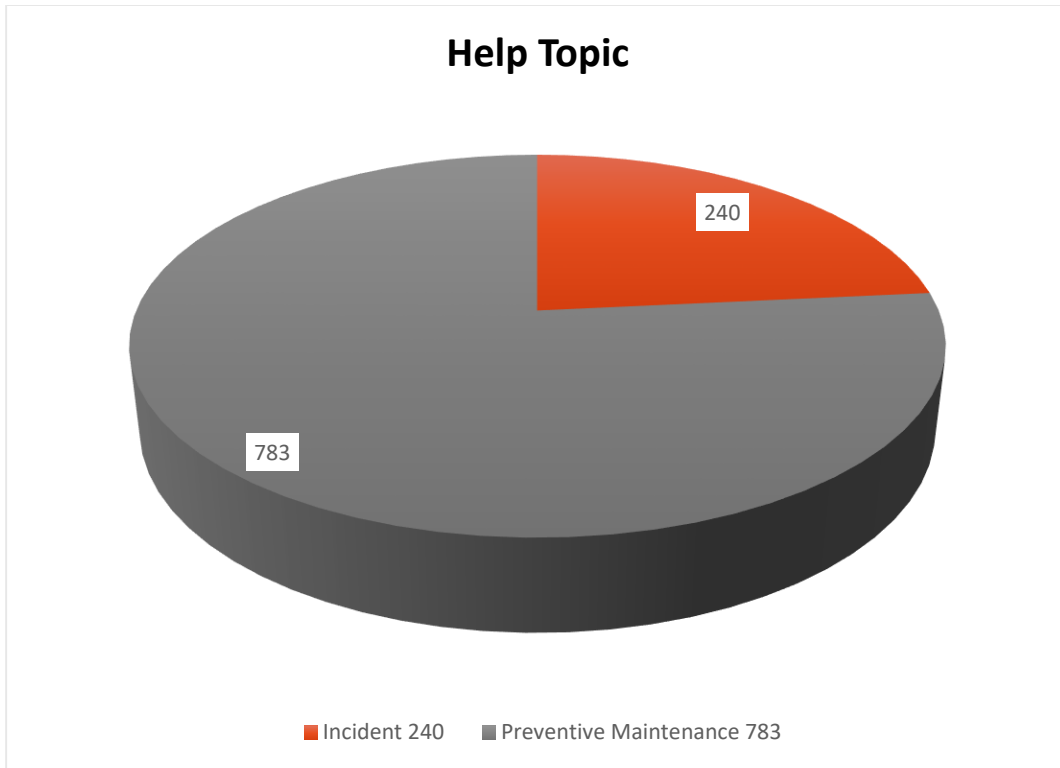
Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan Disember 2022, **status** laporan Aduan *ICT* **Closed** adalah sebanyak 154 tiket (64%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **Hold** adalah sebanyak 86 tiket (36%) .



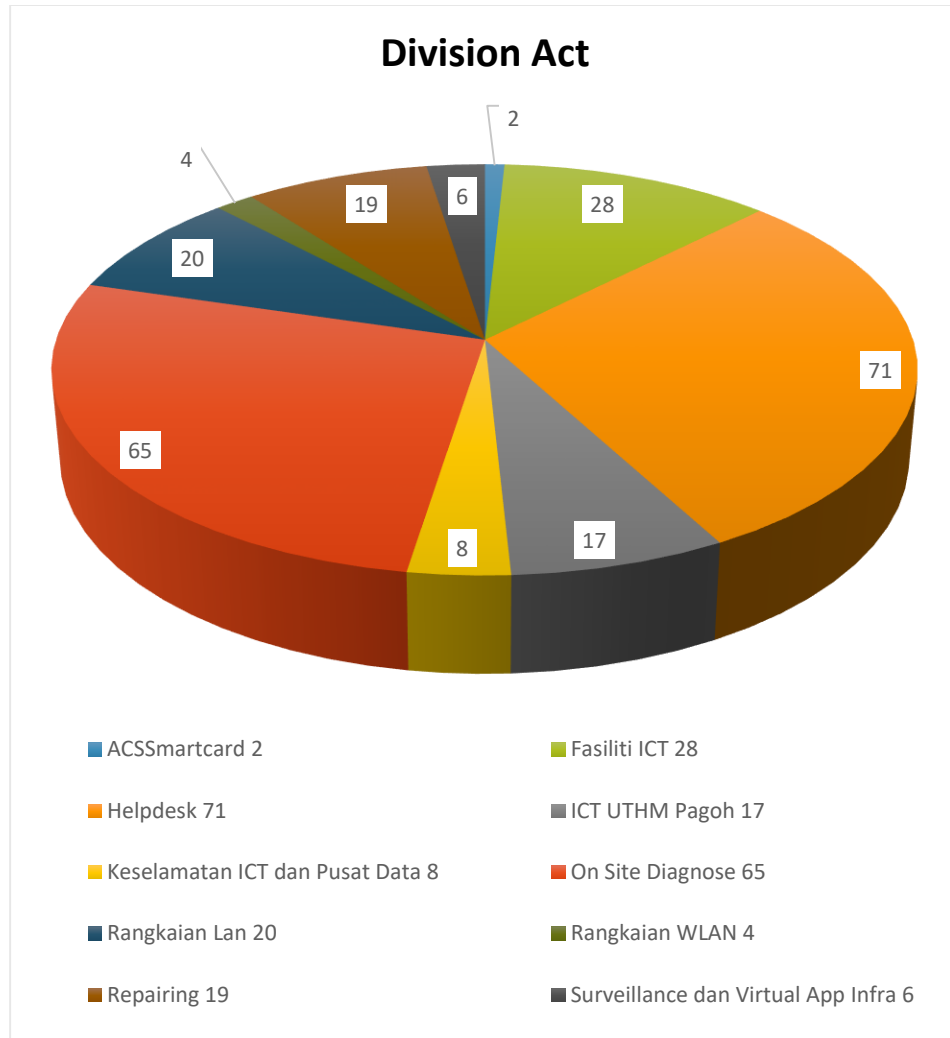
Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 128 tiket (83%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Excellent** iaitu sebanyak 16 tiket (10%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi ialah **Very Good** iaitu sebanyak 10 (6%).



Dari segi kategori aduan *ICT* yang diterima pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori **Hardware** iaitu 61 tiket (25%), diikuti dengan **Operating System** iaitu 45 tiket (19%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **System** iaitu 38 tiket (16%).



Jenis perkhidmatan ICT ***Preventive Maintenance*** adalah perkhidmatan tertinggi iaitu sebanyak 783 tiket (77%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Perkhidmatan kedua tertinggi adalah ***Incident*** iaitu sebanyak 240 tiket (23%).



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Helpdesk** iaitu sebanyak 71 tiket (30%), unit kedua tertinggi **On Site Diagnose** adalah aitu 65 tiket (27%) . Manakala **Fasiliti ICT** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 28 tiket (12%)