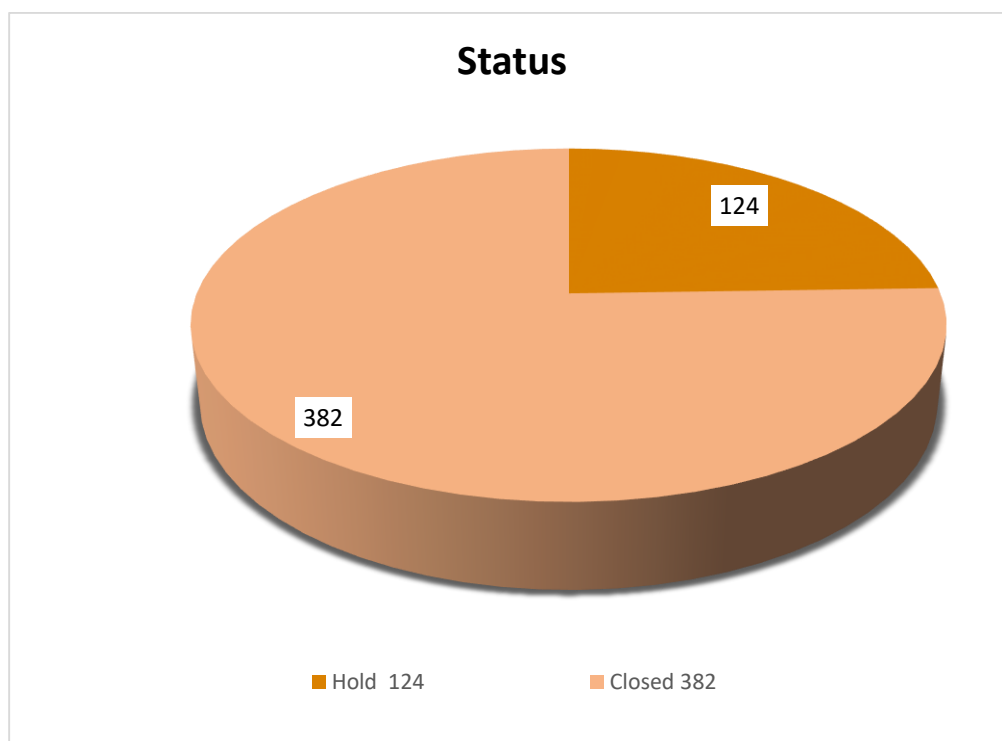


## Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT [Exe] – Oktober 2022

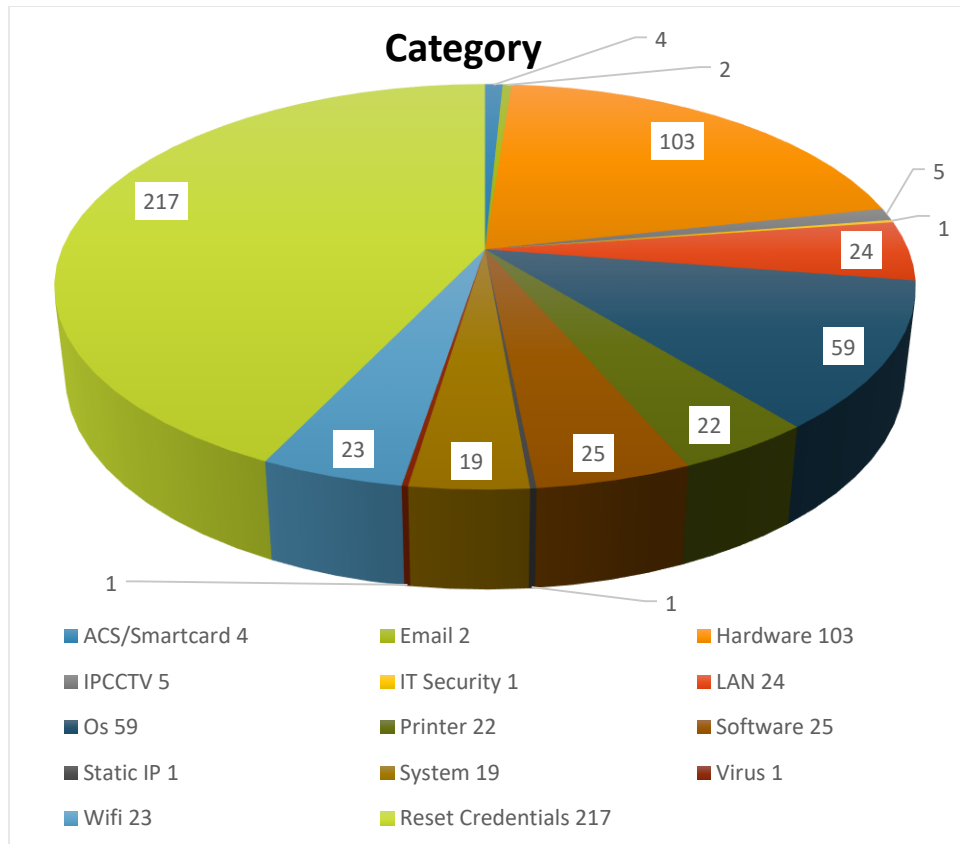
Open Tickets:	0
Hold Tickets:	124
Closed Tickets:	382
Total Tickets:	506
Past Due Tickets:	0



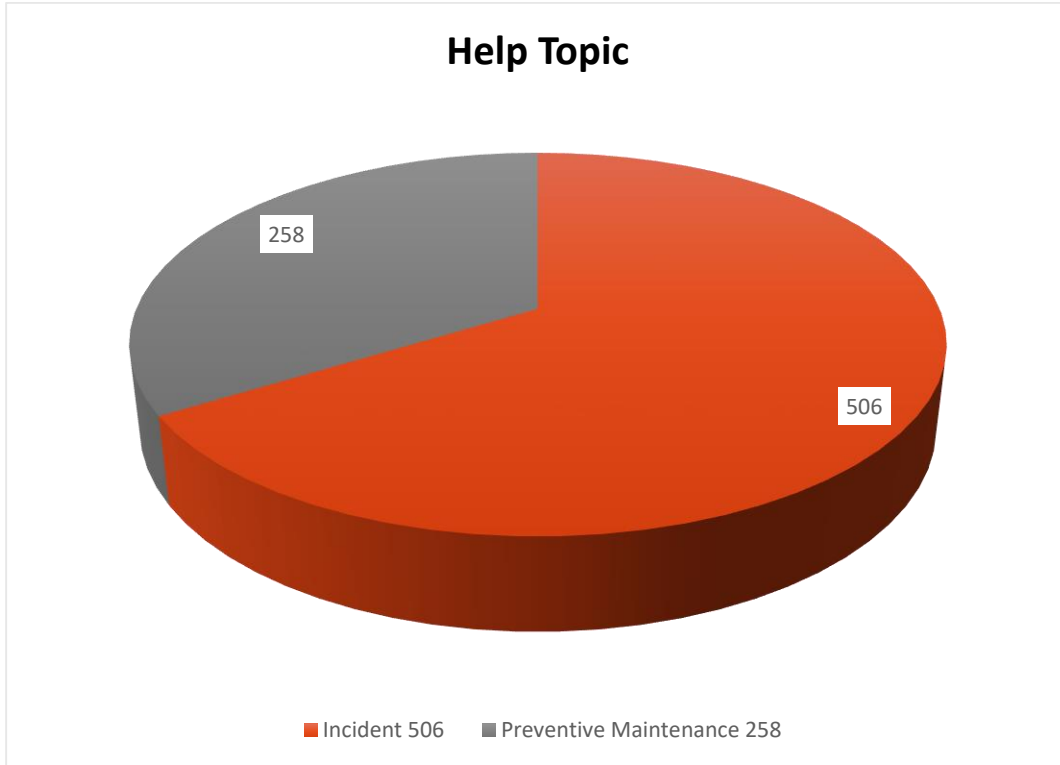
Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan Oktober 2022, **status** laporan Aduan *ICT* **Closed** adalah sebanyak 382 tiket (75%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **Hold** adalah sebanyak 124 tiket (25%) .



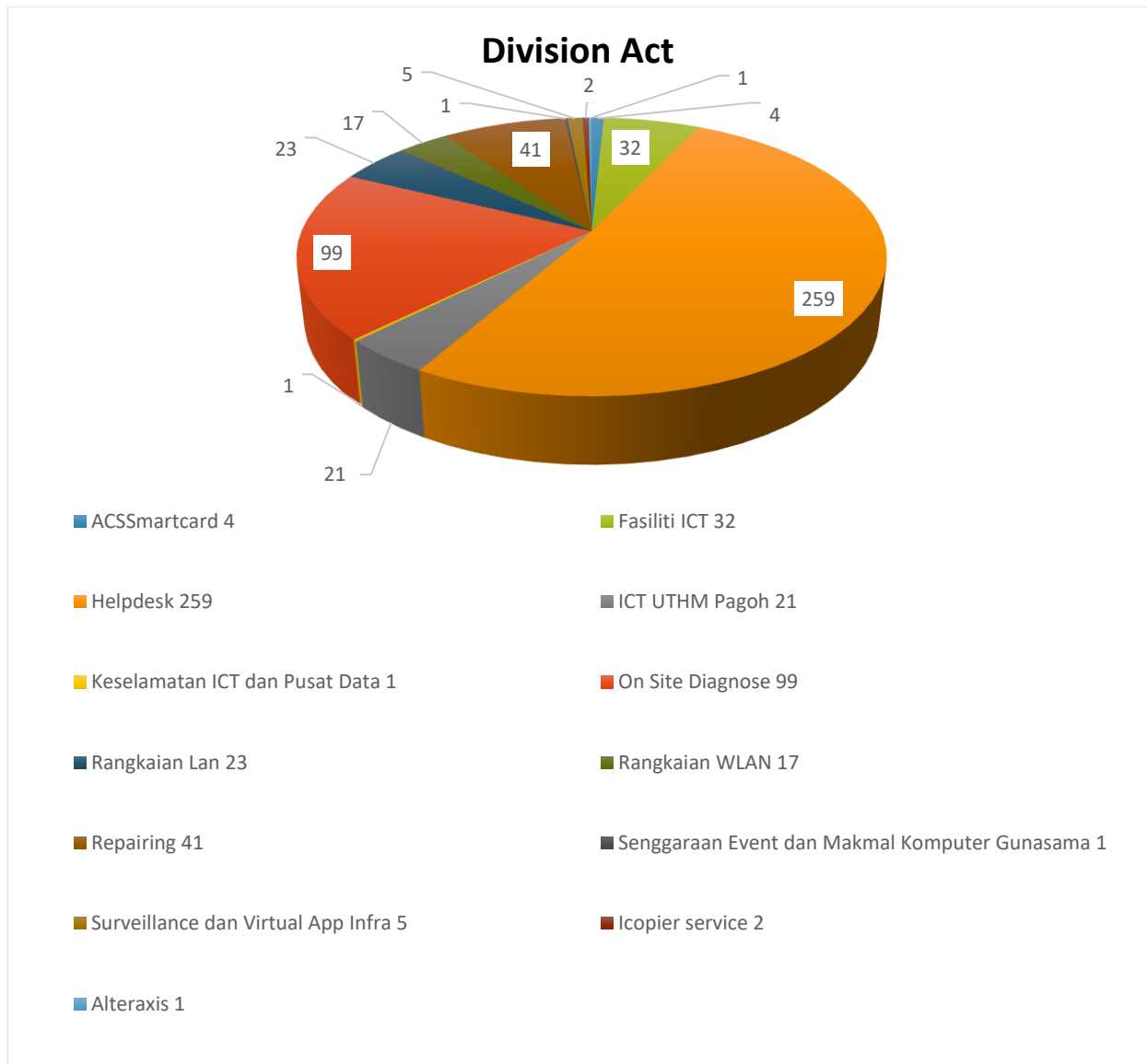
Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 353 tiket (92%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Excellent** iaitu sebanyak 16 tiket (4%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi ialah **Very Good** iaitu sebanyak 13 (3%).



Dari segi kategori aduan *ICT* yang diterima pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori **Reset Credentials** iaitu 217 tiket (43%), diikuti dengan **Hardware** iaitu 103 tiket (20%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **Operating System** iaitu 59 tiket (12%).



Jenis perkhidmatan ICT **Incident** adalah perkhidmatan tertinggi iaitu sebanyak 506 tiket (66%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Perkhidmatan kedua tertinggi adalah **Preventive Maintenance** iaitu sebanyak 258 tiket (34%).



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Helpdesk** iaitu sebanyak 259 tiket (51%), unit kedua tertinggi adalah **On Site Diagnose** iaitu 99 tiket (20%) . Manakala **Repairing** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 41 tiket (8%)