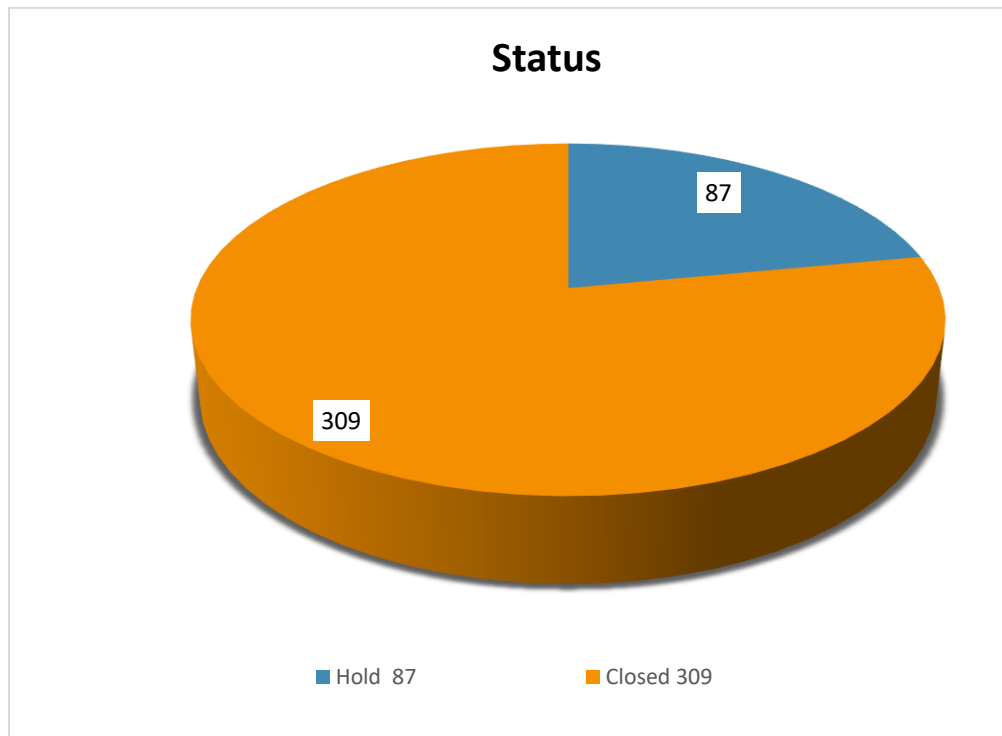
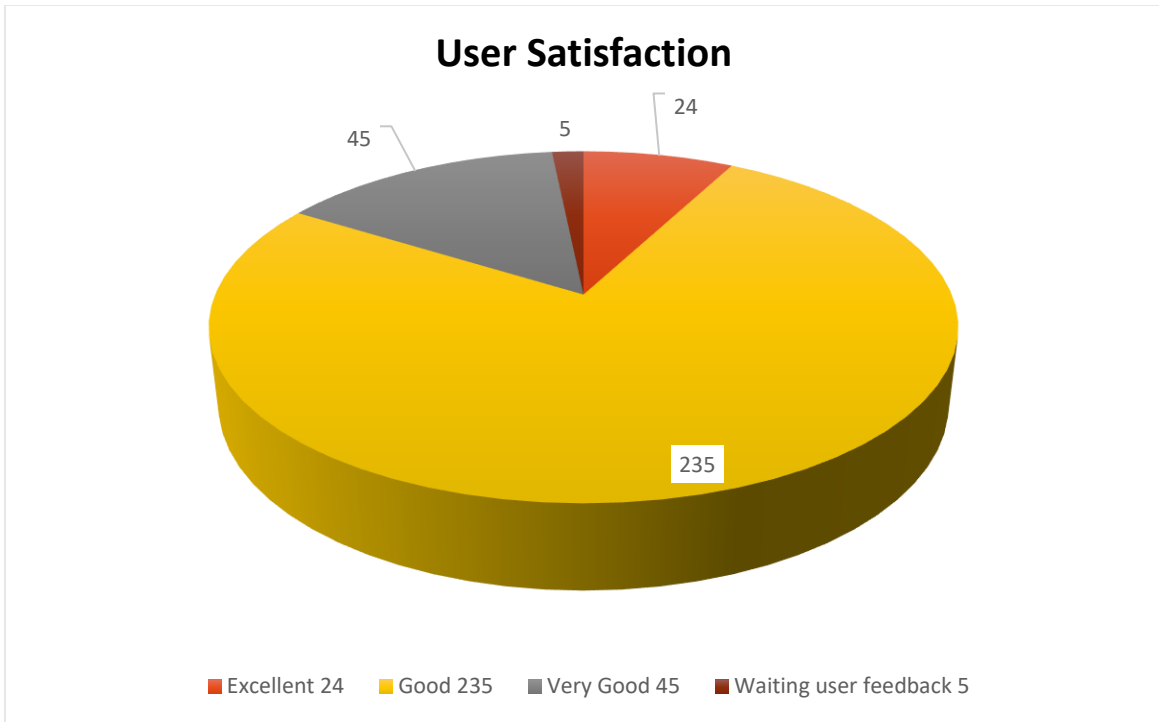


Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT [Exe] – Januari 2024

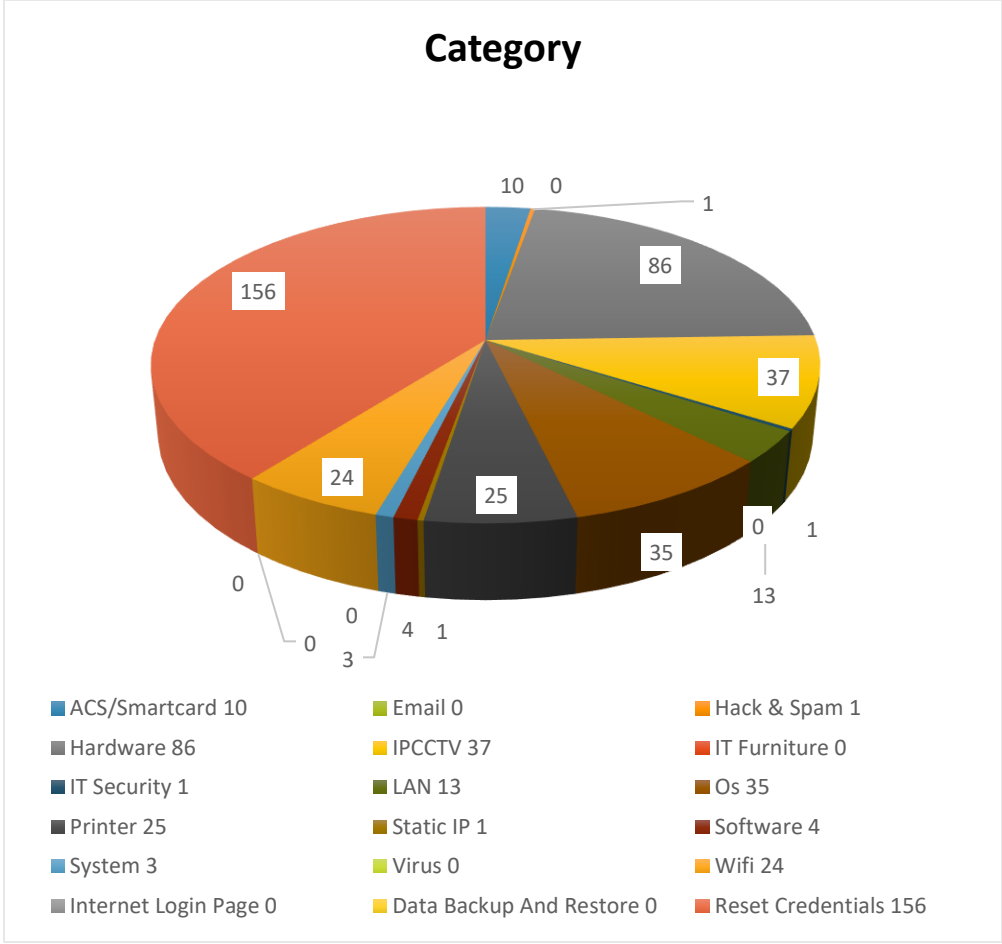
Open Tickets:	0
Hold Tickets:	87
Closed Tickets:	309
Total Tickets:	396



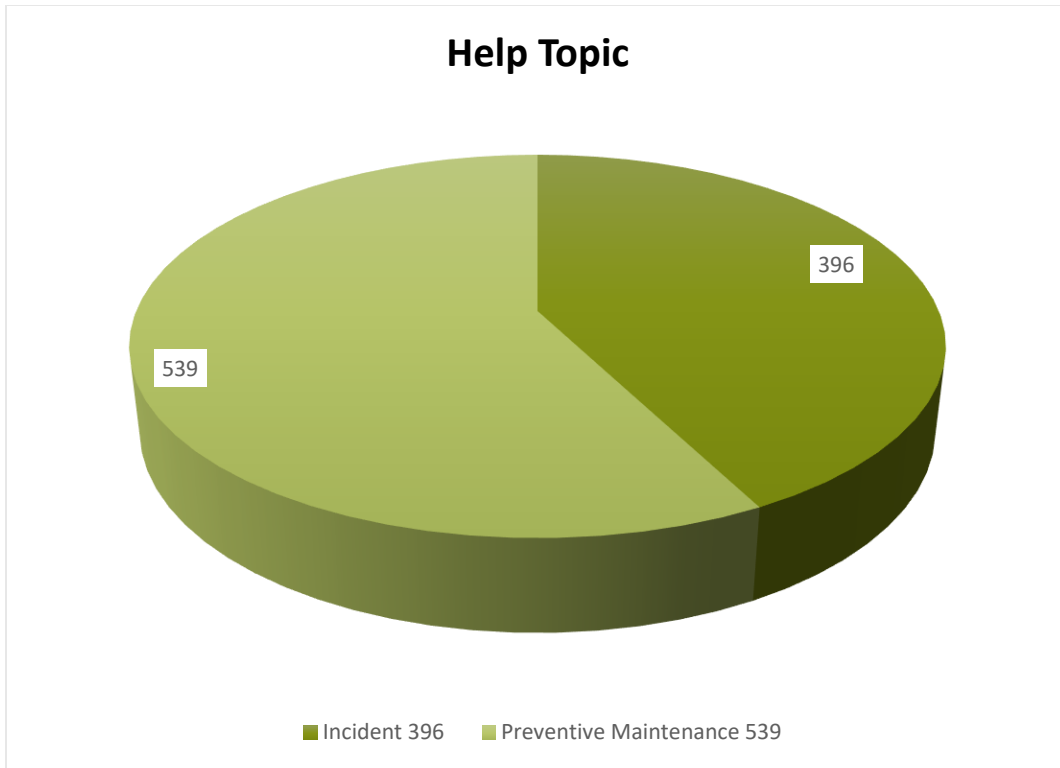
Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan Januari 2024, **status** laporan Aduan *ICT* **Closed** adalah sebanyak 309 tiket (78%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **Hold** adalah sebanyak 87 tiket (22%) .



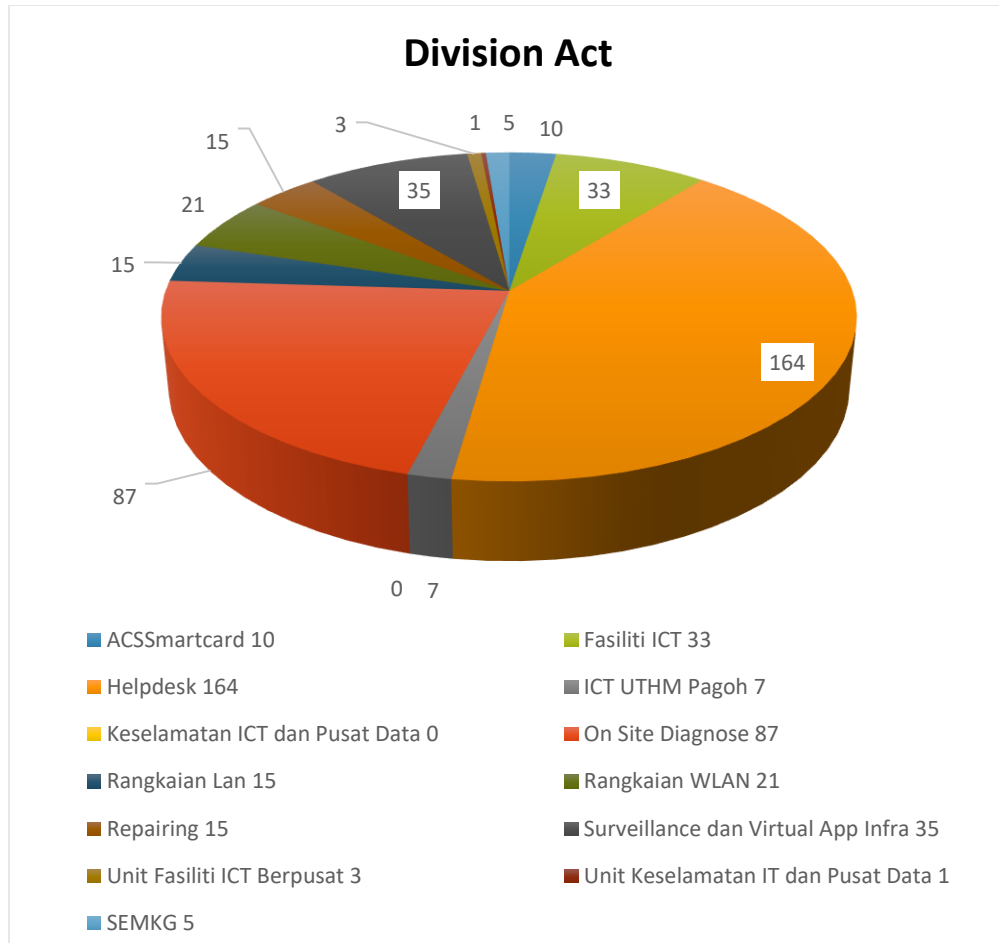
Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 235 tiket (76%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Very Good** iaitu sebanyak 45 tiket (15%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi ialah **Excellent** iaitu sebanyak 24 (8%).



Dari segi kategori aduan *ICT* yang diterima pada bulan Januari ,kategori tertinggi adalah kategori **Reset Credentials** iaitu 156 tiket (39%), diikuti dengan **Hardware** iaitu 86 tiket (22%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **IPCCTV** iaitu 37 tiket (9%).



Jenis perkhidmatan ICT ***Preventive Maintenance*** adalah perkhidmatan tertinggi iaitu sebanyak 539 tiket (58%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Perkhidmatan kedua tertinggi adalah ***Incident*** iaitu sebanyak 396 tiket (42%).



Seksyen (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan Januari adalah **Helpdesk** iaitu sebanyak 164 tiket (41%), unit kedua tertinggi adalah **On Site Diagnose** iaitu 87 tiket (22%) . Manakala **Surveillance dan Virtual App Infra** adalah merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 35 tiket (9%)