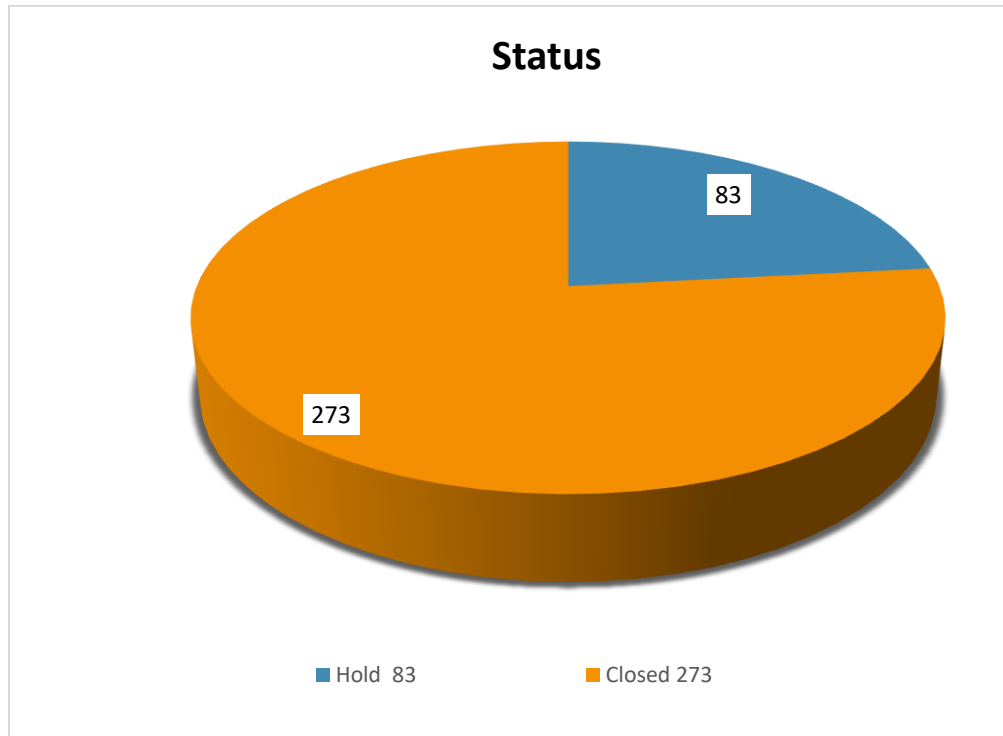
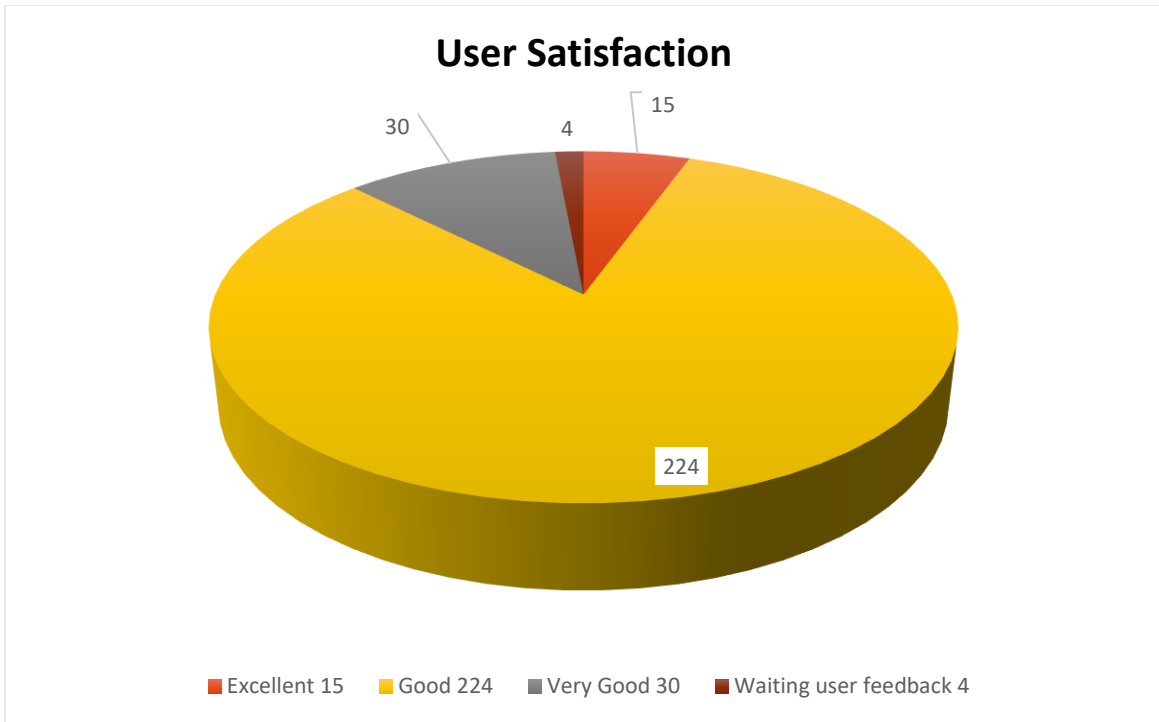


## Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT [Exe] – Februari 2024

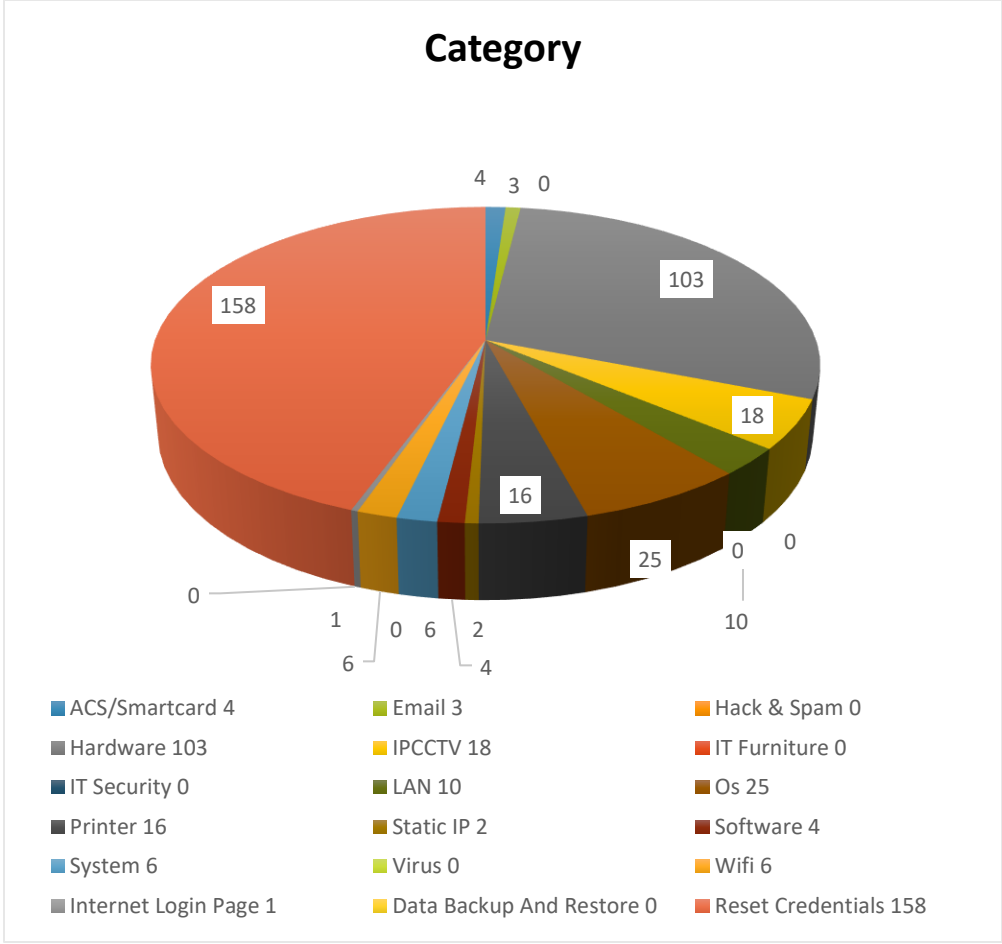
Open Tickets:	0
Hold Tickets:	83
Closed Tickets:	273
Total Tickets:	356



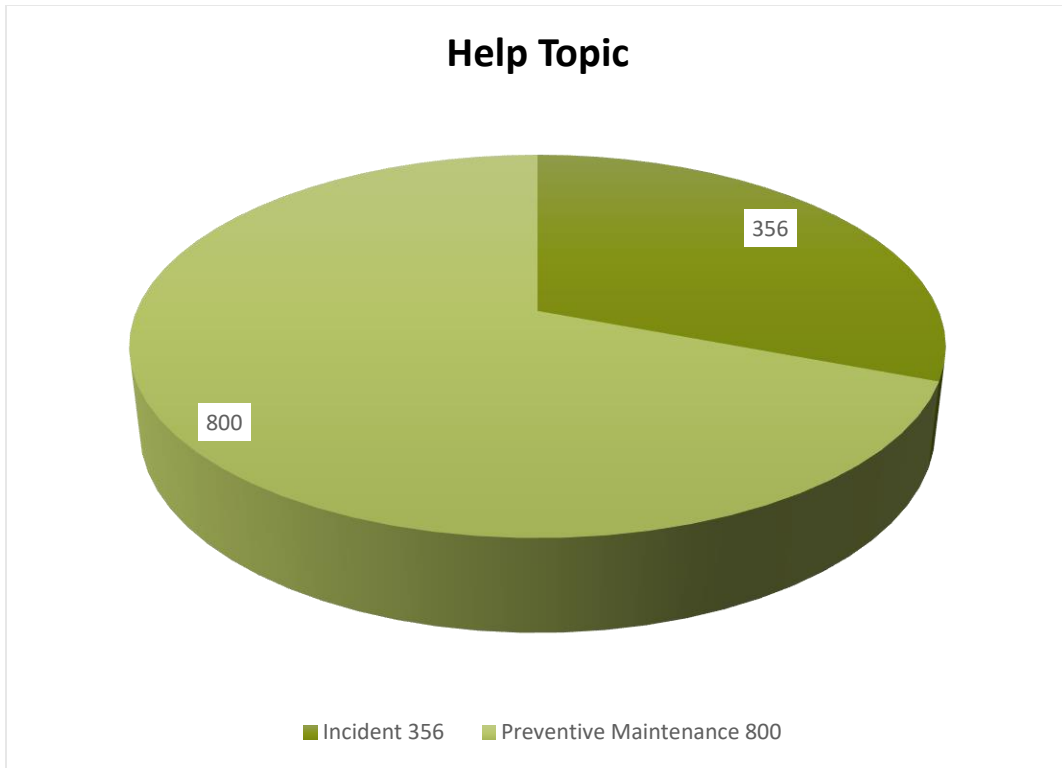
Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan Februari 2024, **status** laporan Aduan *ICT* **Closed** adalah sebanyak 273 tiket (77%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **Hold** adalah sebanyak 83 tiket (23%) .



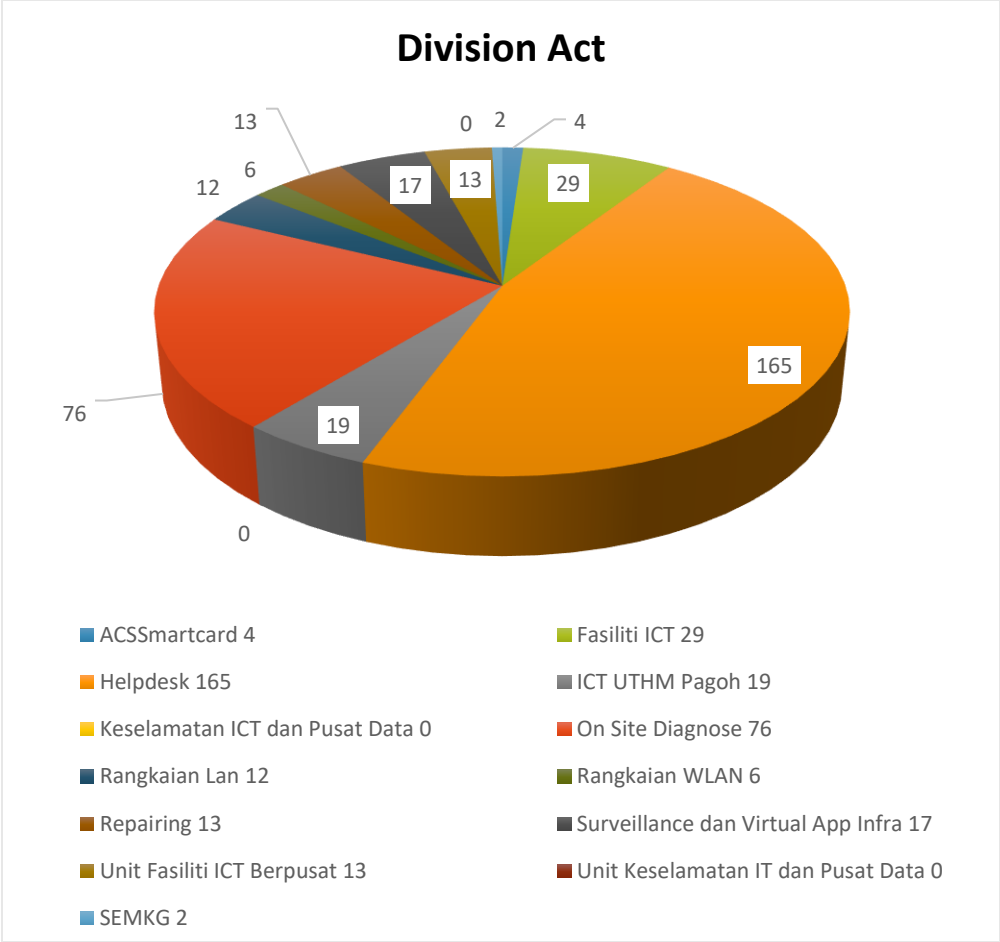
Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 224 tiket (82%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Very Good** iaitu sebanyak 30 tiket (11%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi ialah **Excellent** iaitu sebanyak 15 (5%).



Dari segi kategori aduan *ICT* yang diterima pada bulan Februari ,kategori tertinggi adalah kategori **Reset Credentials** iaitu 158 tiket (44%), diikuti dengan **Hardware** iaitu 103 tiket (29%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **Operating System ( OS )** iaitu 25 tiket (7%).



Jenis perkhidmatan ICT ***Preventive Maintenance*** adalah perkhidmatan tertinggi iaitu sebanyak 800 tiket (69%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Perkhidmatan kedua tertinggi adalah ***Incident*** iaitu sebanyak 356 tiket (31%).



Seksyen (*Div. Act*) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan Februari adalah **Helpdesk** iaitu sebanyak 165 tiket (46%), unit kedua tertinggi adalah **On Site Diagnose** iaitu 76 tiket (21%) . Manakala **Fasiliti ICT** adalah merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 29 tiket (8%)