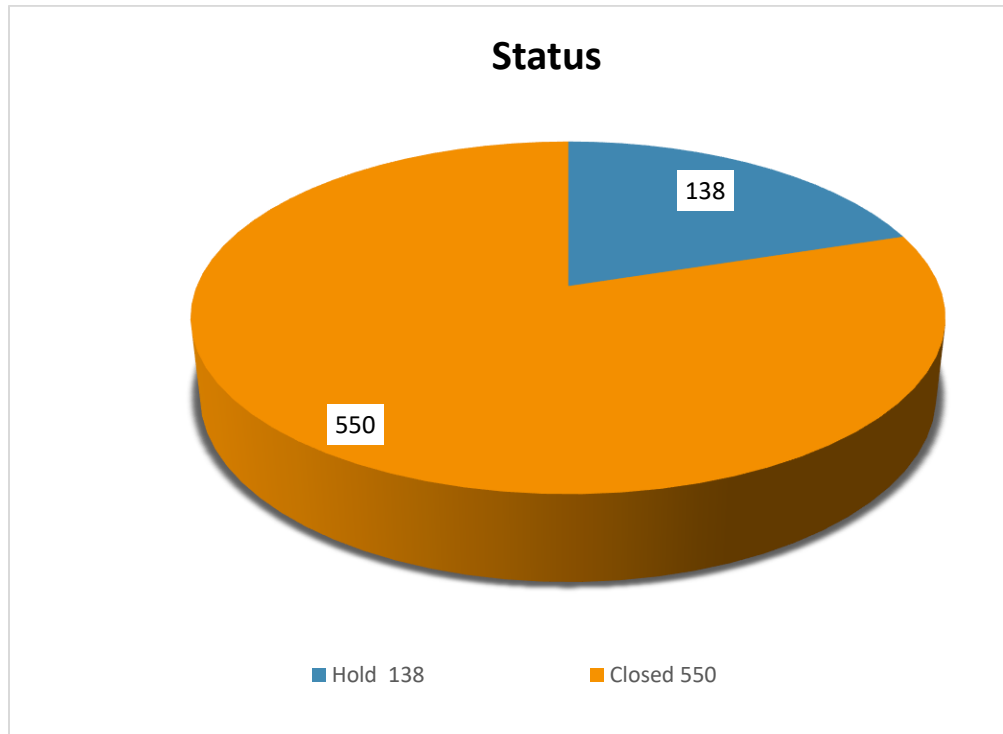
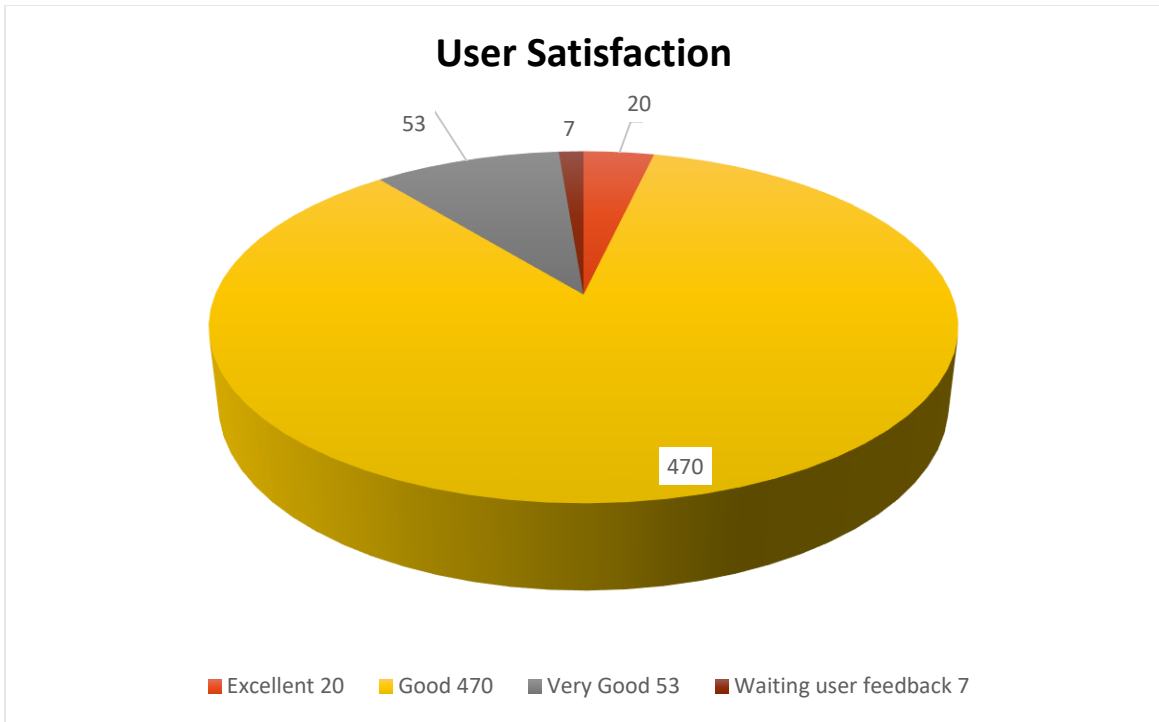


Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT [Exe] – Mac 2024

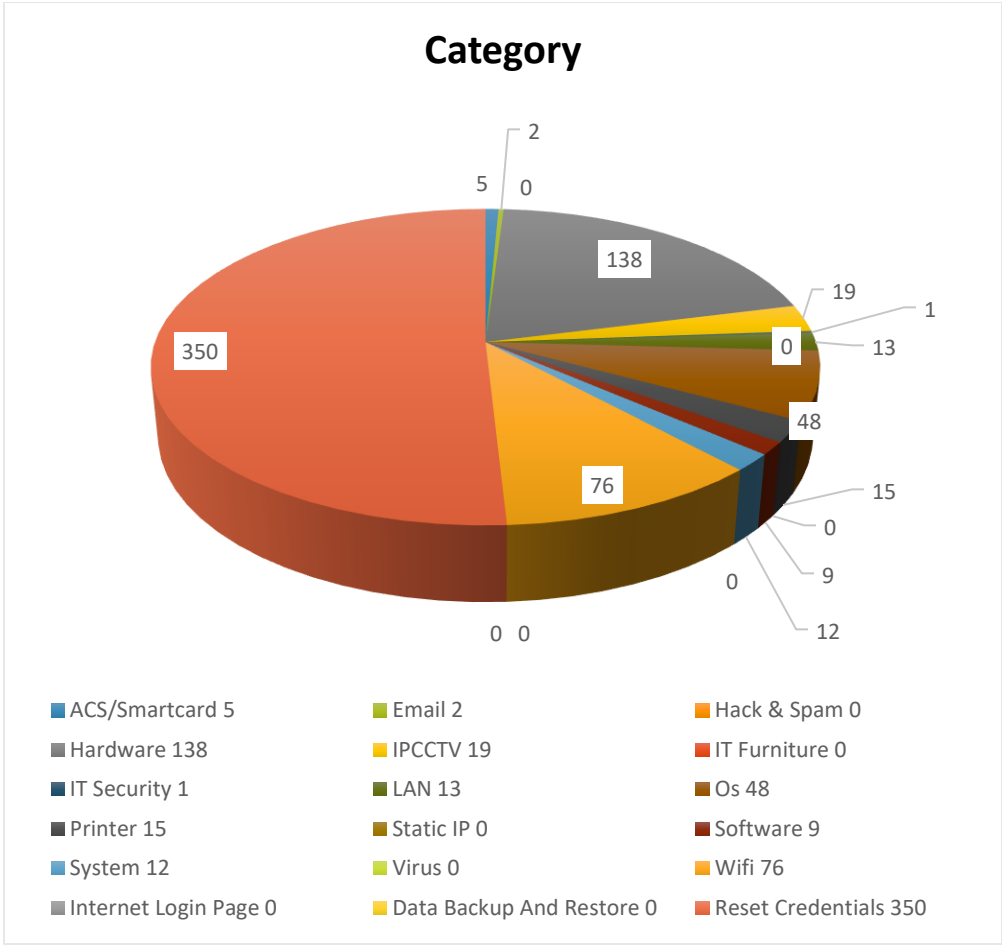
Open Tickets:	0
Hold Tickets:	138
Closed Tickets:	550
Total Tickets:	688



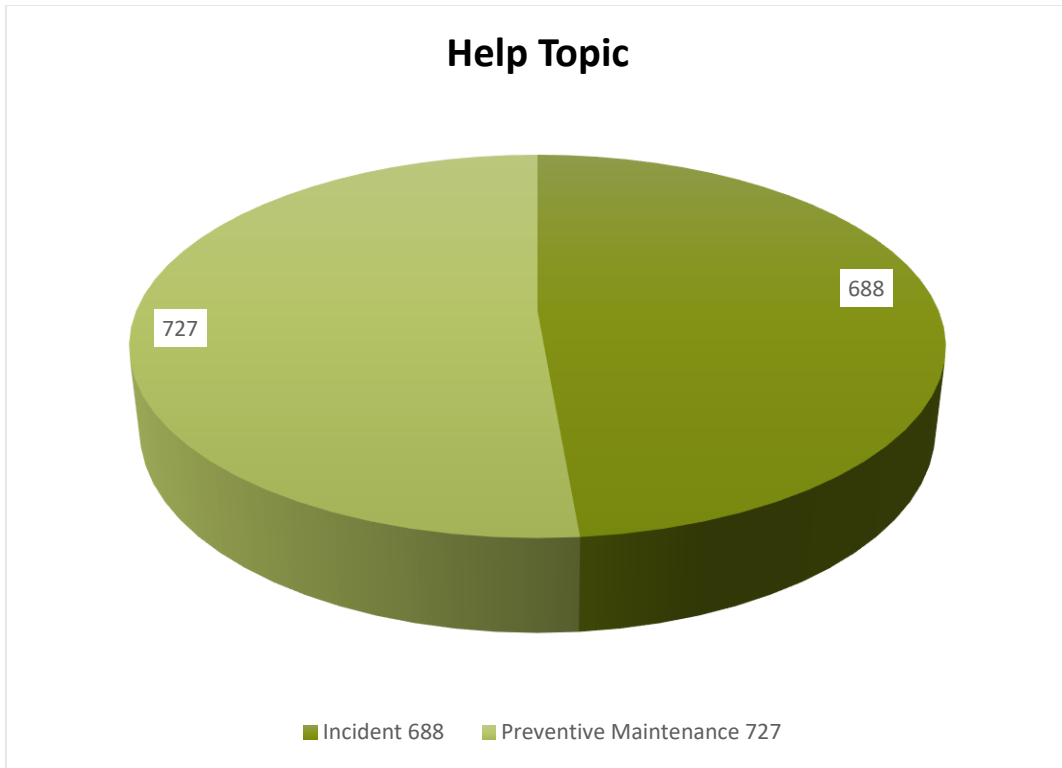
Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan Mac 2024, **status** laporan Aduan *ICT* **Closed** adalah sebanyak 550 tiket (80%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **Hold** adalah sebanyak 138 tiket (20%) .



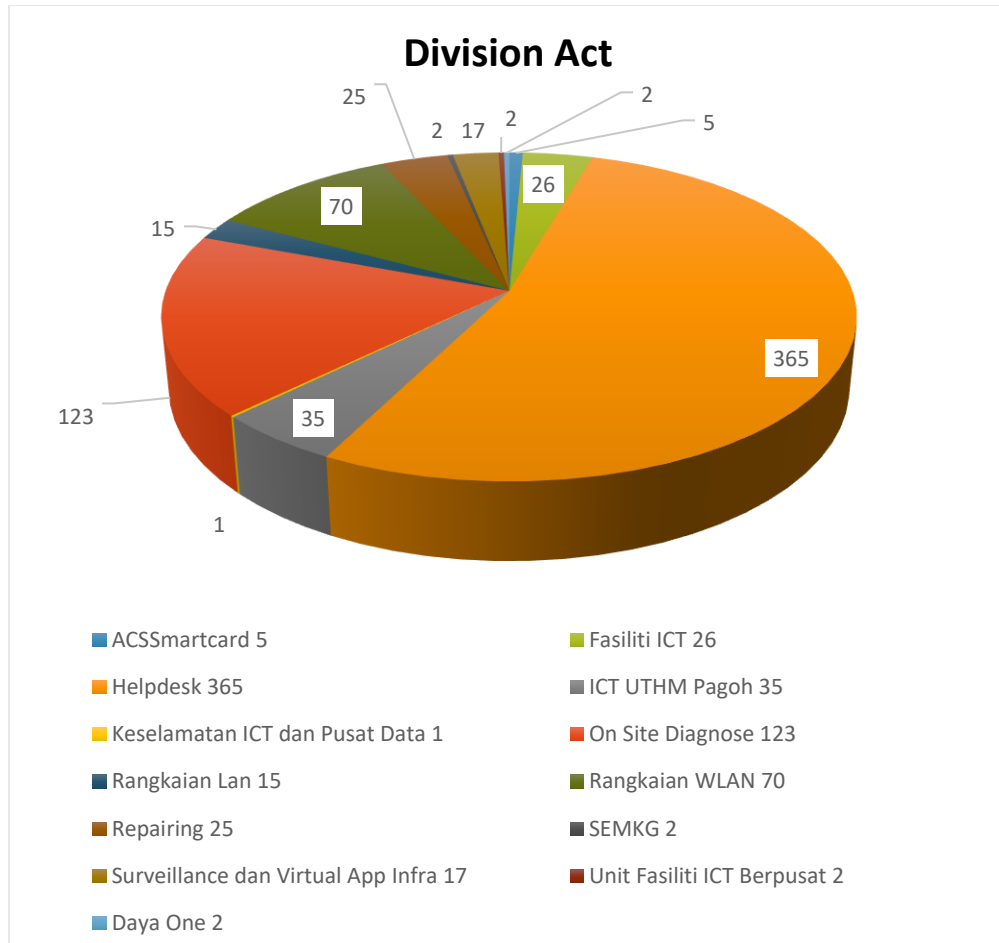
Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 470 tiket (85%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Very Good** iaitu sebanyak 53 tiket (10%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi ialah **Excellent** iaitu sebanyak 20 (4%).



Dari segi kategori aduan *ICT* yang diterima pada bulan Mac ,kategori tertinggi adalah kategori **Reset Credentials** iaitu 350 tiket (51%), diikuti dengan **Hardware** iaitu 138 tiket (20%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **Wifi** iaitu 76 tiket (11%).



Jenis perkhidmatan ICT ***Preventive Maintenance*** adalah perkhidmatan tertinggi iaitu sebanyak 727 tiket (51%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Perkhidmatan kedua tertinggi adalah ***Incident*** iaitu sebanyak 688 tiket (49%).



Seksyen (*Div. Act*) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan Mac adalah **Helpdesk** iaitu sebanyak 365 tiket (53%), unit kedua tertinggi adalah **On Site Diagnose** iaitu 123 tiket (18%). Manakala **Rangkaian WLAN** adalah merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 70 tiket (10%)