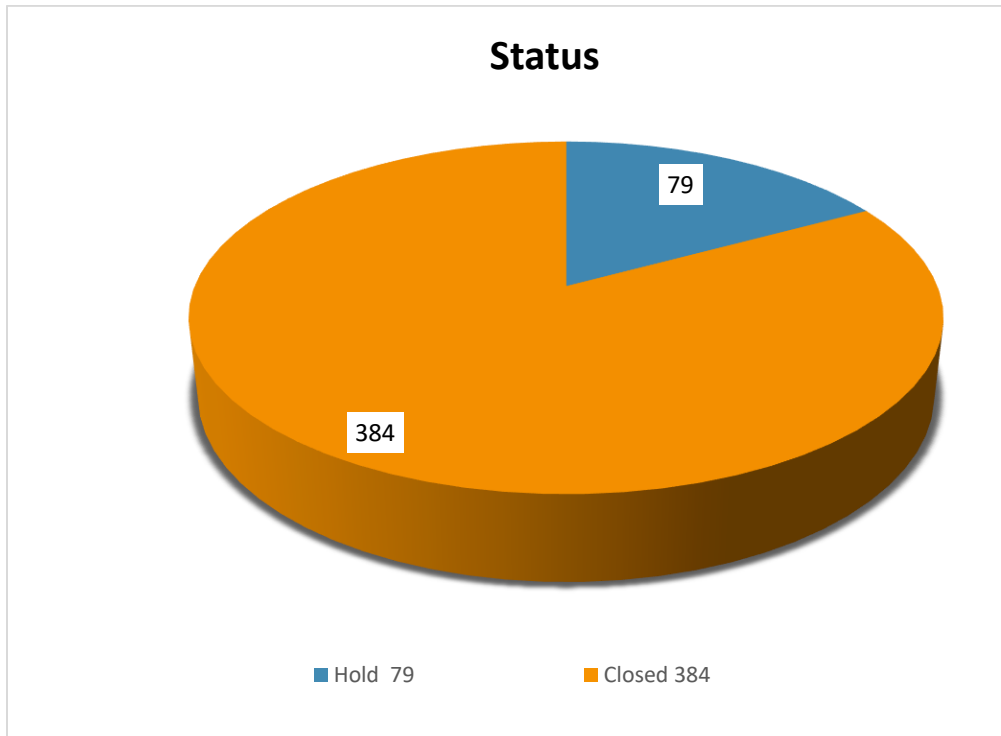
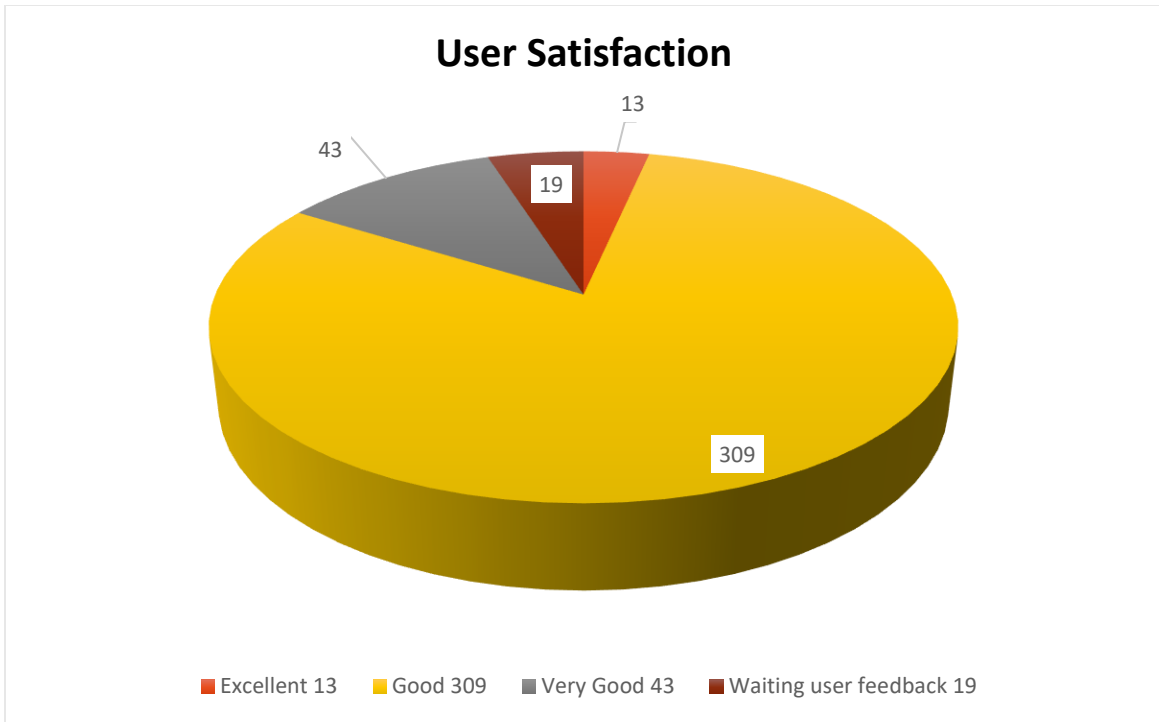


Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT [Exe] – Mei 2024

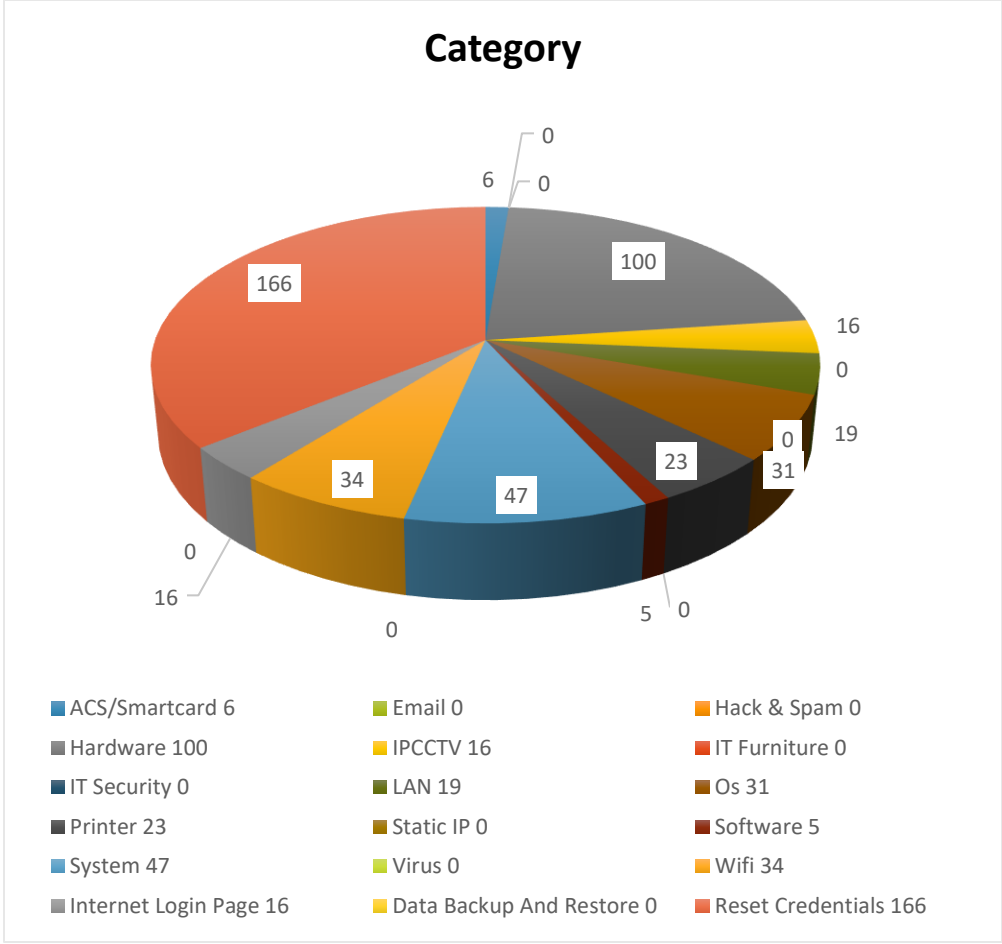
Open Tickets:	0
Hold Tickets:	79
Closed Tickets:	384
Total Tickets:	463



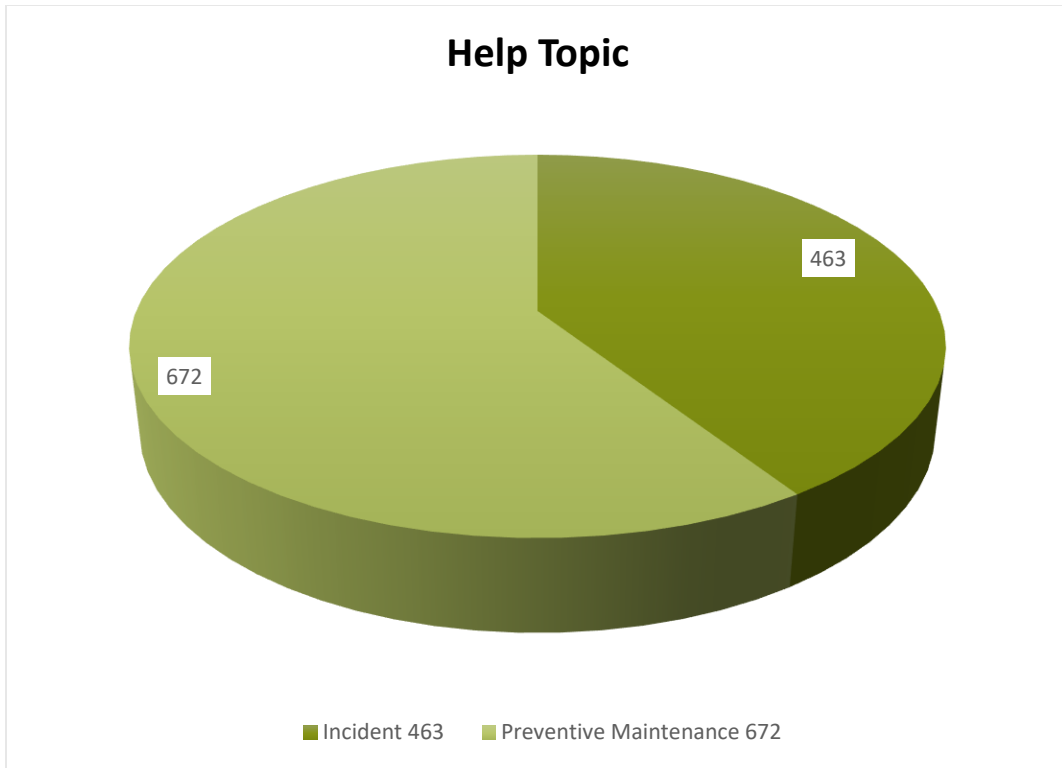
Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan Mei 2024, **status** laporan Aduan *ICT* **Closed** adalah sebanyak 384 tiket (83%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **Hold** adalah sebanyak 79 tiket (17%) .



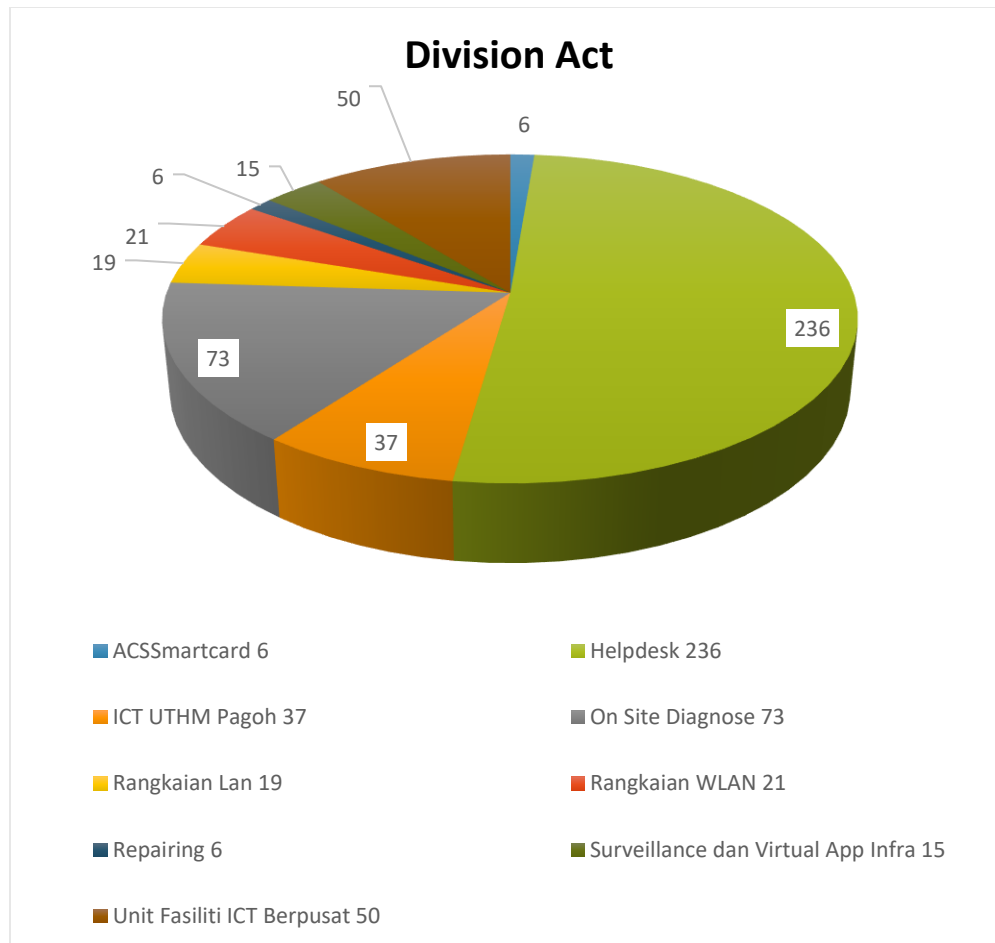
Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 309 tiket (80%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Very Good** iaitu sebanyak 43 tiket (11%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi ialah **Waiting User Feedback** iaitu sebanyak 19 (5%).



Dari segi kategori aduan *ICT* yang diterima pada bulan Mei, kategori tertinggi adalah kategori **Reset Credentials** iaitu 166 tiket (36%), diikuti dengan **Hardware** iaitu 100 tiket (22%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **System** iaitu 47 tiket (10%).



Jenis perkhidmatan ICT ***Preventive Maintenance*** adalah perkhidmatan tertinggi iaitu sebanyak 672 tiket (59%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Perkhidmatan kedua tertinggi adalah ***Incident*** iaitu sebanyak 463 tiket (41%).



Seksyen (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan Mei adalah **Helpdesk** iaitu sebanyak 236 tiket (51%), unit kedua tertinggi adalah **On Site Diagnose** iaitu 73 tiket (16%) . Manakala **Unit Fasiliti ICT Berpusat** adalah merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 50 tiket (11%)