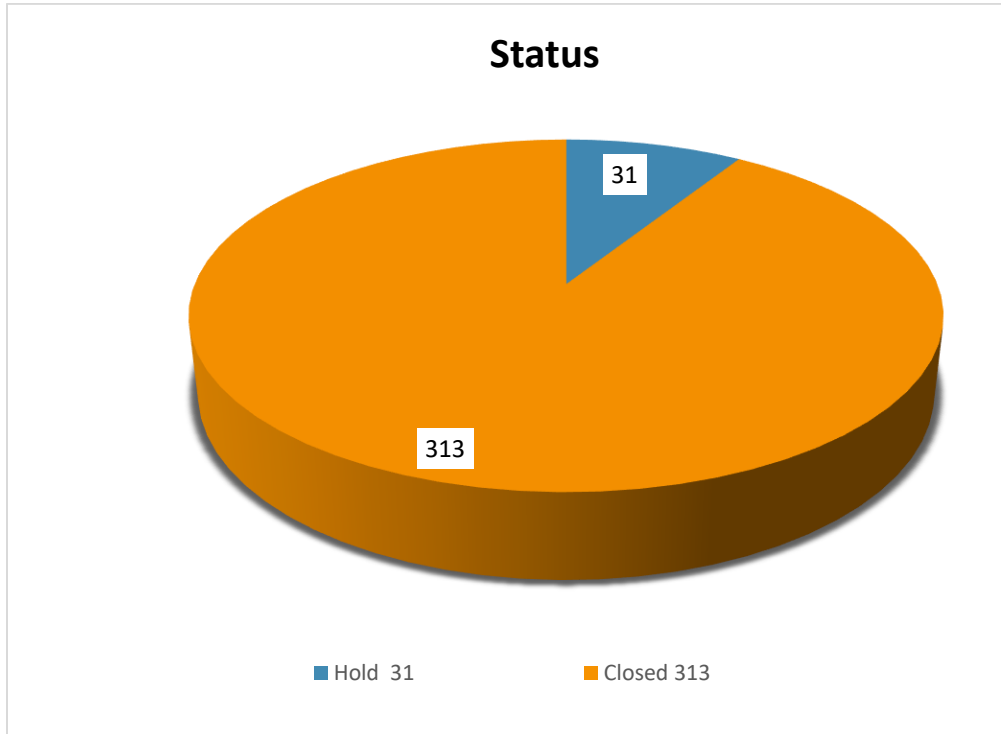
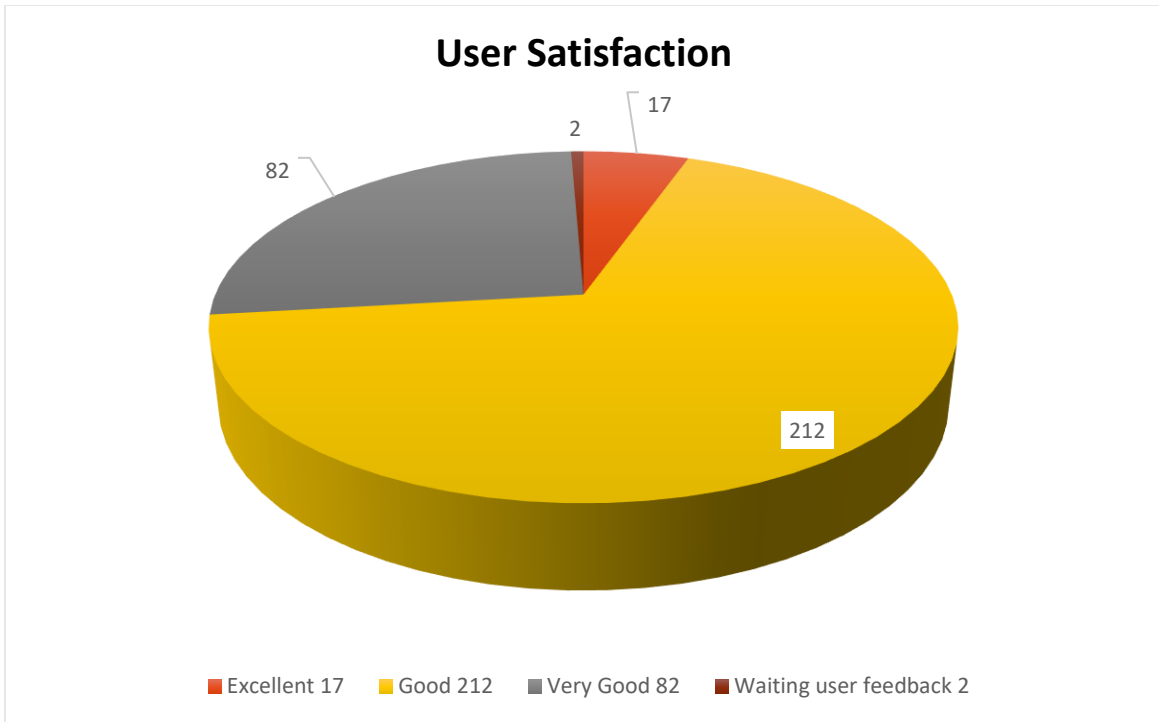


Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT [Exe] – Jun 2024

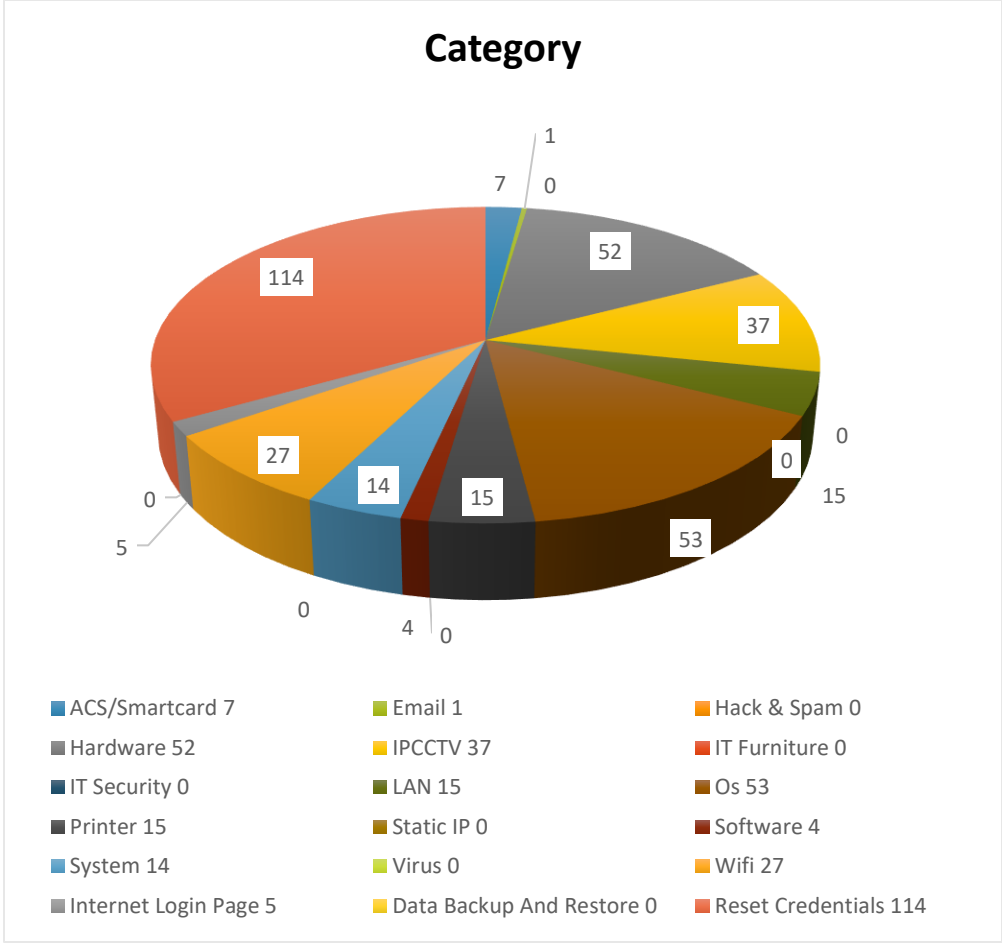
Open Tickets:	0
Hold Tickets:	31
Closed Tickets:	313
Total Tickets:	344



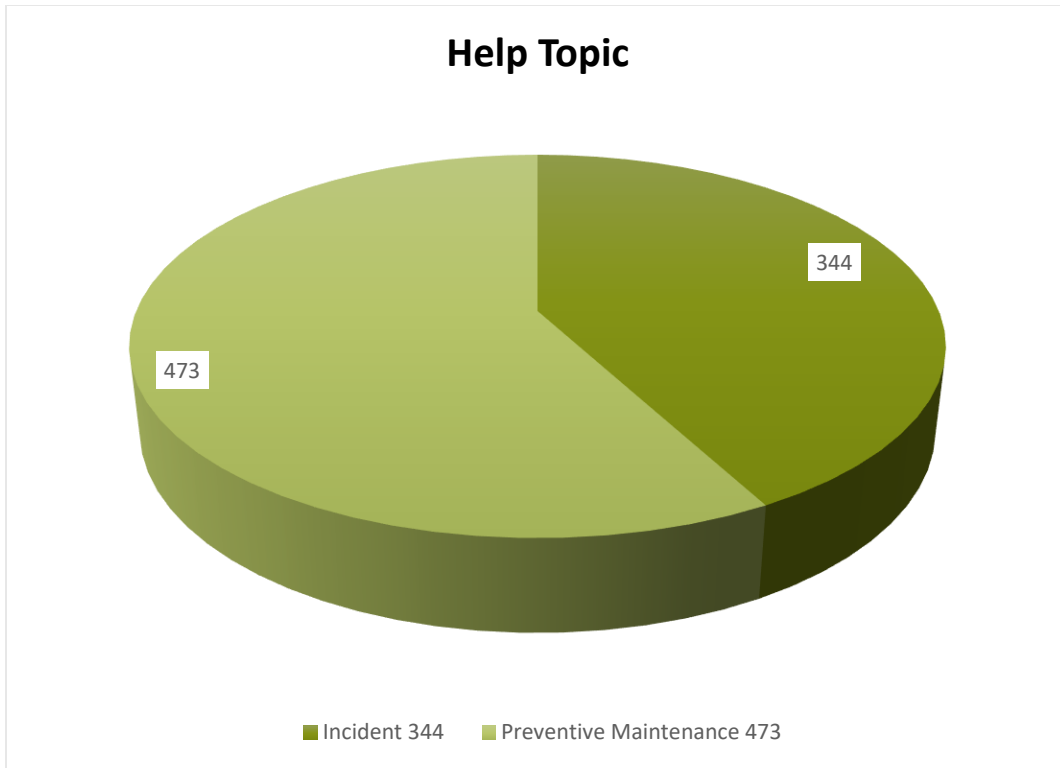
Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan Jun 2024, **status** laporan Aduan *ICT* **Closed** adalah sebanyak 313 tiket (91%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **Hold** adalah sebanyak 31 tiket (9%) .



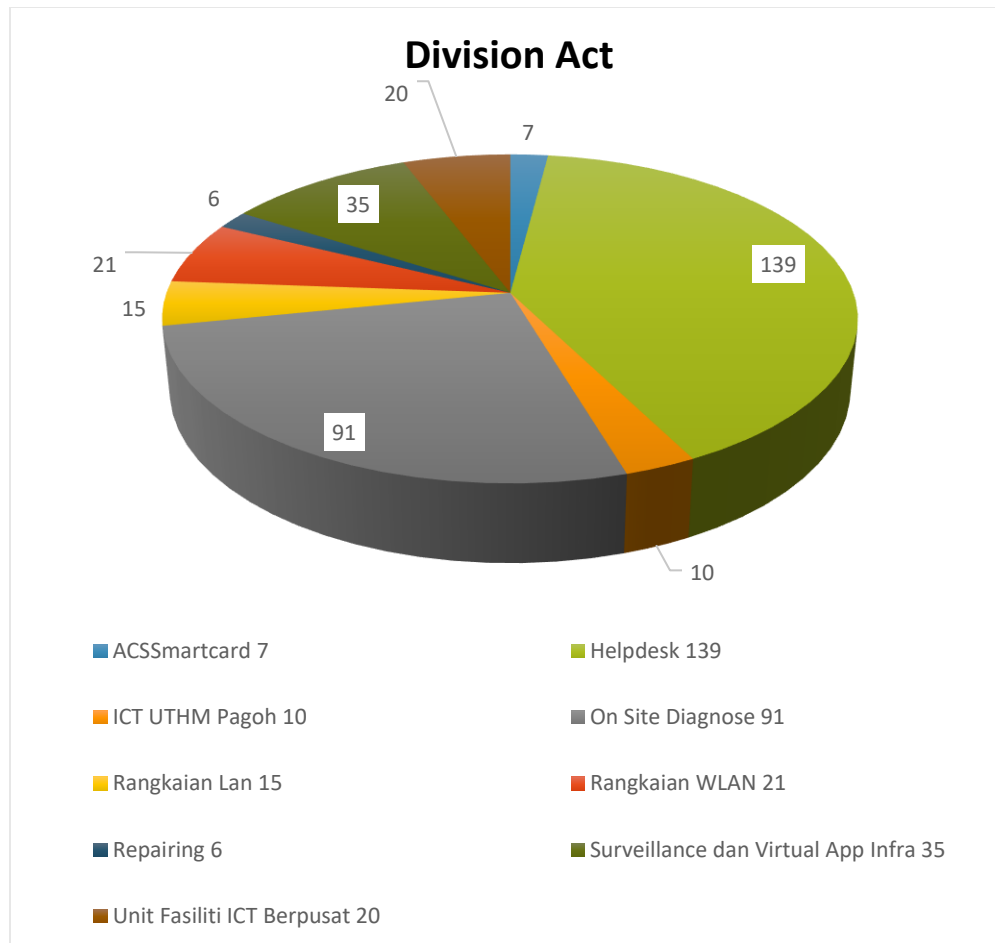
Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 212 tiket (68%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Very Good** iaitu sebanyak 82 tiket (26%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi ialah **Excellent** iaitu sebanyak 17 (5%).



Dari segi kategori aduan *ICT* yang diterima pada bulan Jun, kategori tertinggi adalah kategori **Reset Credentials** iaitu 114 tiket (33%), diikuti dengan **Operating Syatem (OS)** iaitu 53 tiket (15%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **Hardware** iaitu 52 tiket (15%).



Jenis perkhidmatan ICT ***Preventive Maintenance*** adalah perkhidmatan tertinggi iaitu sebanyak 473 tiket (58%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Perkhidmatan kedua tertinggi adalah ***Incident*** iaitu sebanyak 344 tiket (42%).



Seksyen (*Div. Act*) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan Jun adalah **Helpdesk** iaitu sebanyak 139 tiket (40%), unit kedua tertinggi adalah **On Site Diagnose** iaitu 91 tiket (26%) . Manakala **Surveillance dan Virtual App Infra** adalah merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 35 tiket (10%)