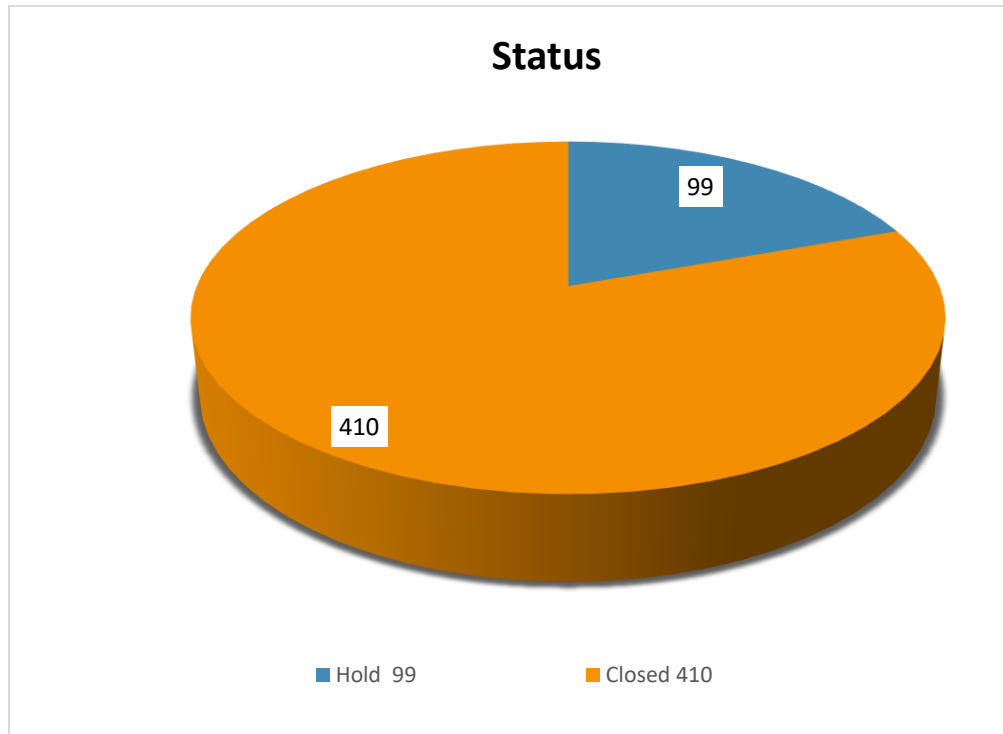
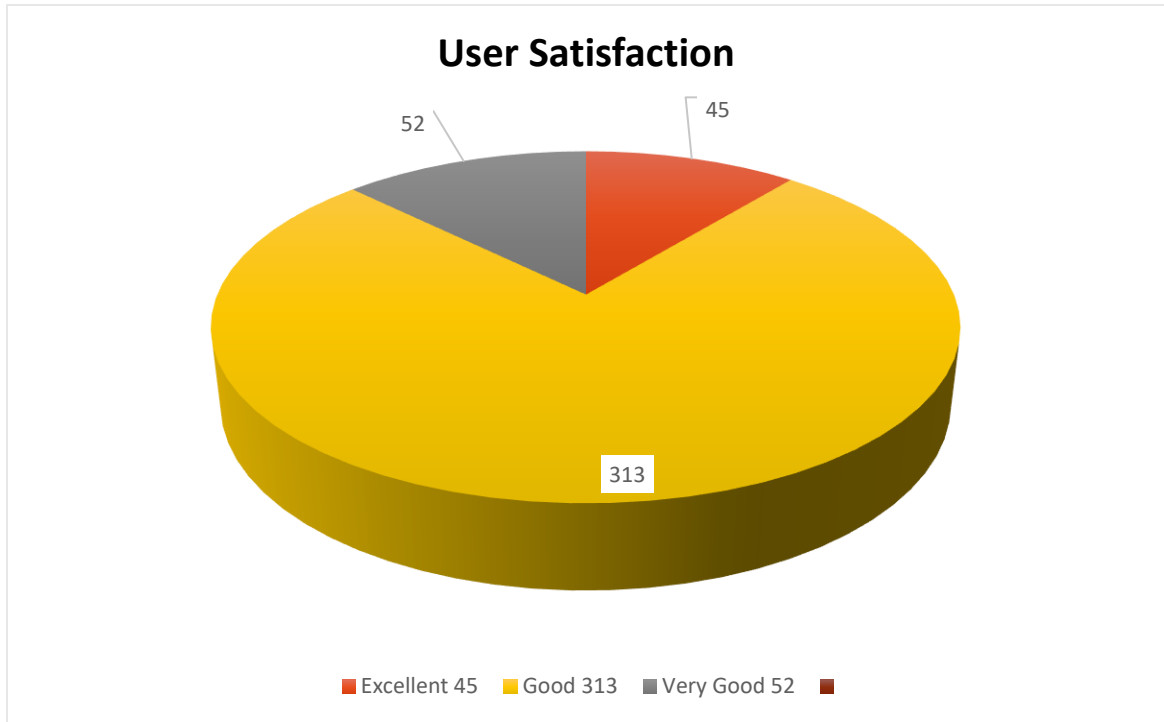


Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT [Exe] – Oktober 2024

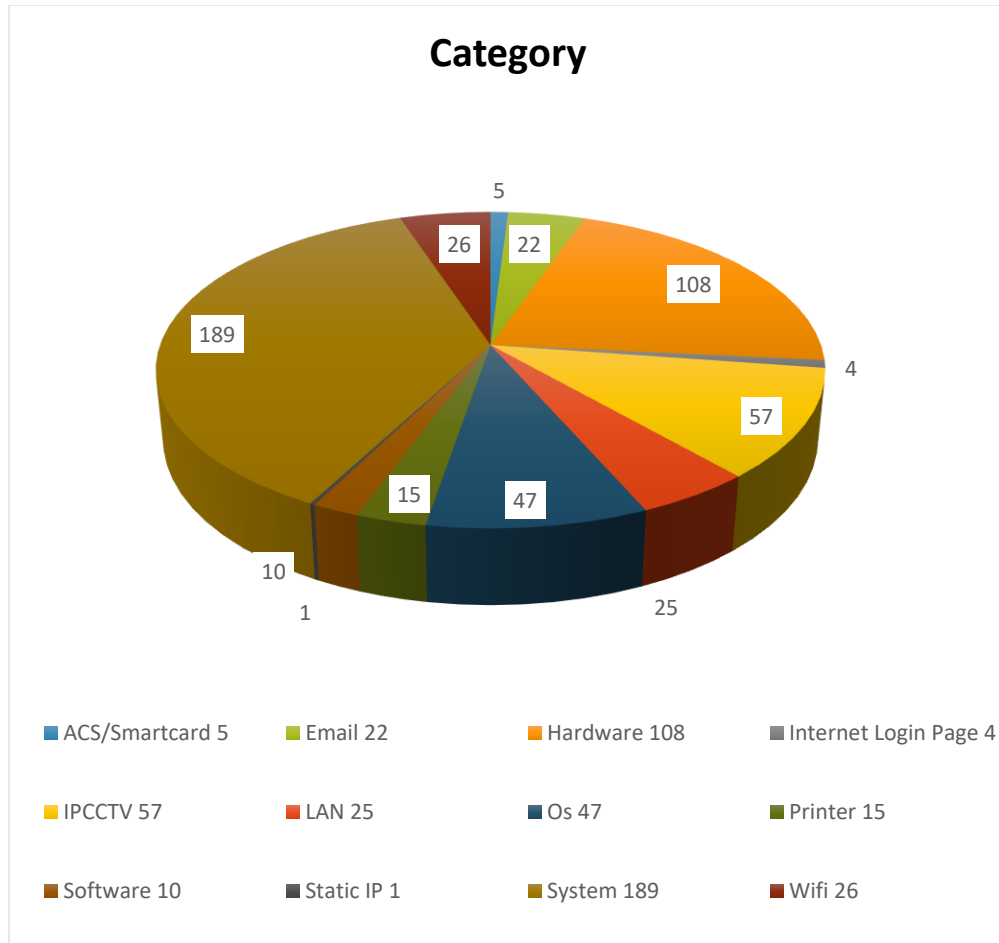
Open Tickets:	0
Hold Tickets:	99
Closed Tickets:	410
Total Tickets:	509



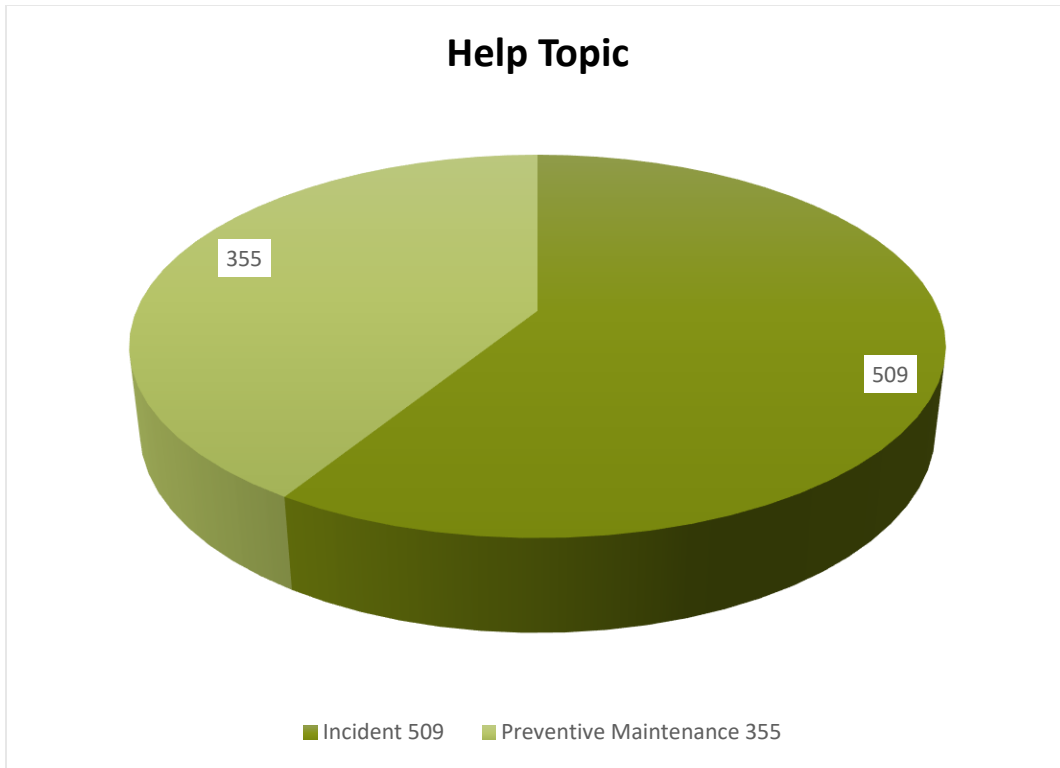
Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan Oktober 2024, **status** laporan Aduan *ICT* **Closed** adalah sebanyak 410 tiket (81%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **Hold** adalah sebanyak 99 tiket (19%) .



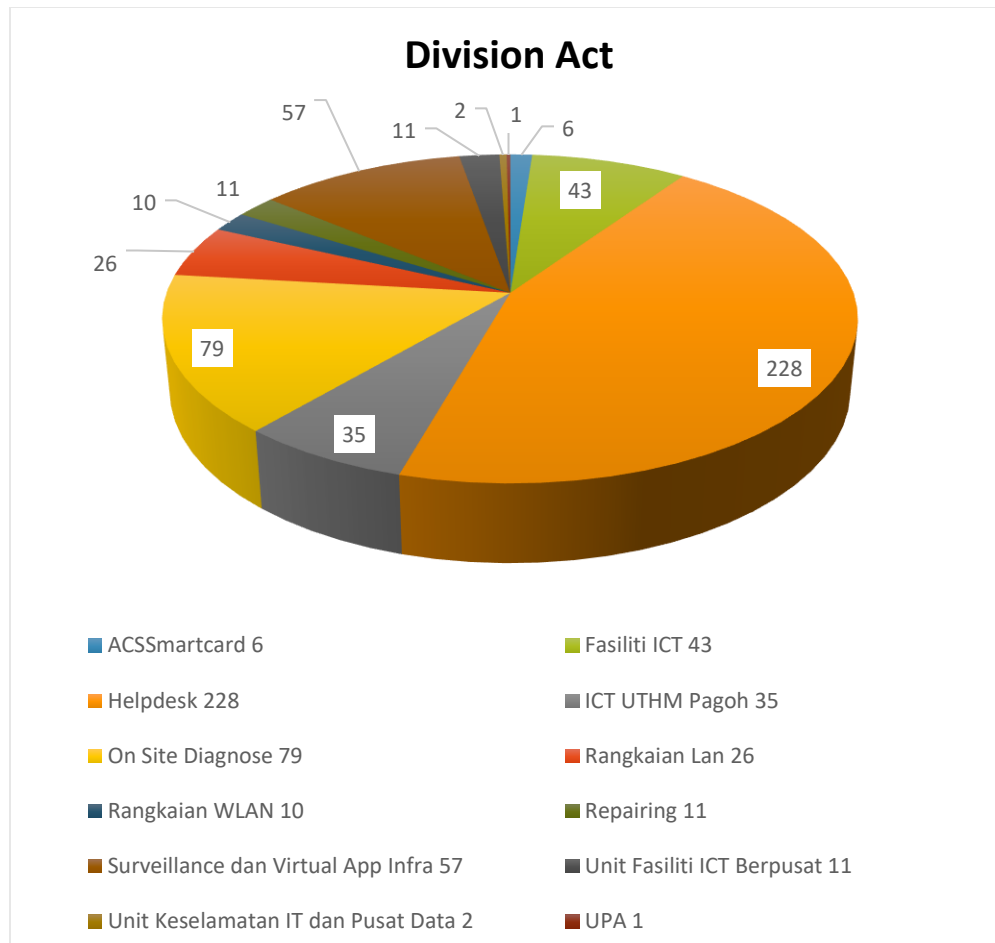
Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 313 tiket (76%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Very Good** iaitu sebanyak 52 tiket (13%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi ialah **Excellent** iaitu sebanyak 45 (11%).



Dari segi kategori aduan *ICT* yang diterima pada bulan Oktober, kategori tertinggi adalah kategori **System** iaitu 189 tiket (37%), diikuti dengan **Hardware** iaitu 108 tiket (21%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **Operating System (OS)** iaitu 47 tiket (9%).



Jenis perkhidmatan ICT **Incident** adalah perkhidmatan tertinggi iaitu sebanyak 509 tiket (59%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Perkhidmatan kedua tertinggi adalah **Preventive Maintenance** iaitu sebanyak 355 tiket (41%).



Seksyen (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan Oktober adalah **Helpdesk** iaitu sebanyak 228 tiket (45%), unit kedua tertinggi adalah **On Site Diagnose** iaitu 79 tiket (16%) . Manakala **Surveillance dan Virtual App Infra** adalah merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 57 tiket (11%)