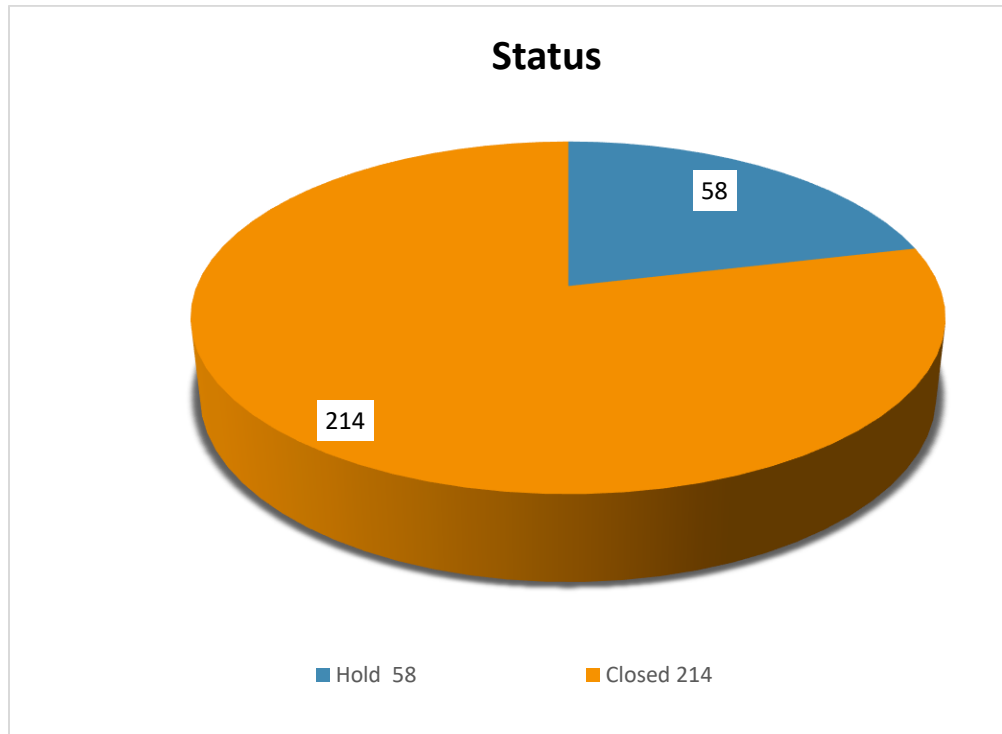
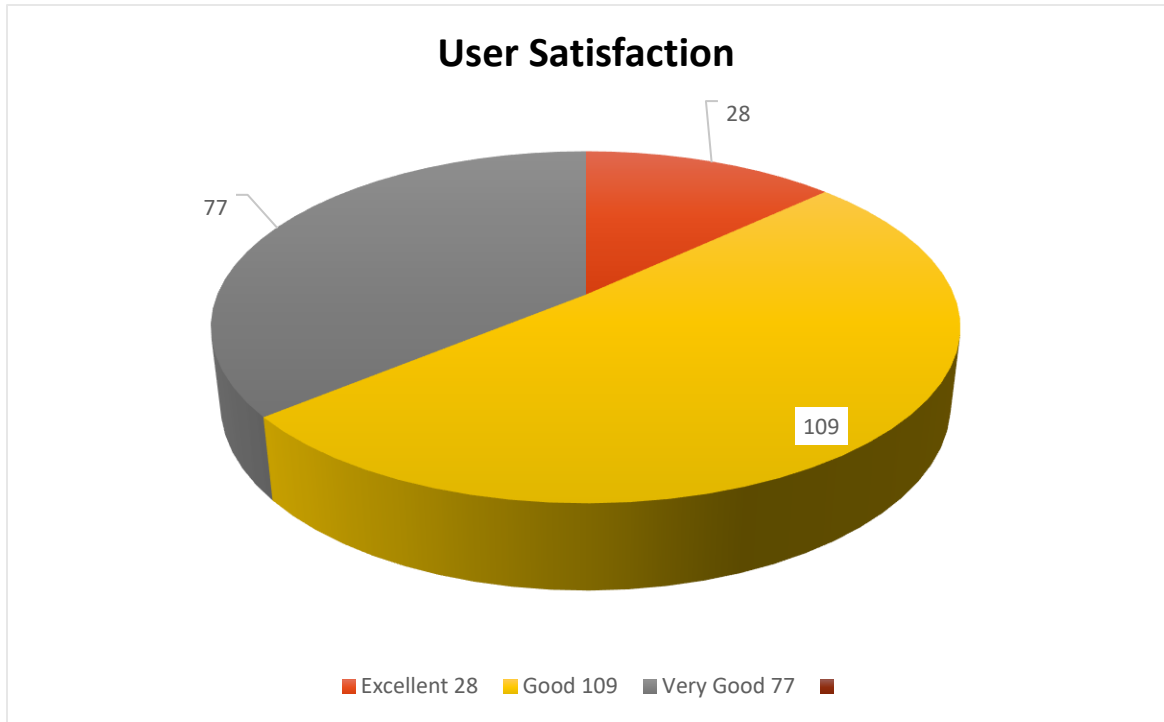


Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT [Exe] – November 2024

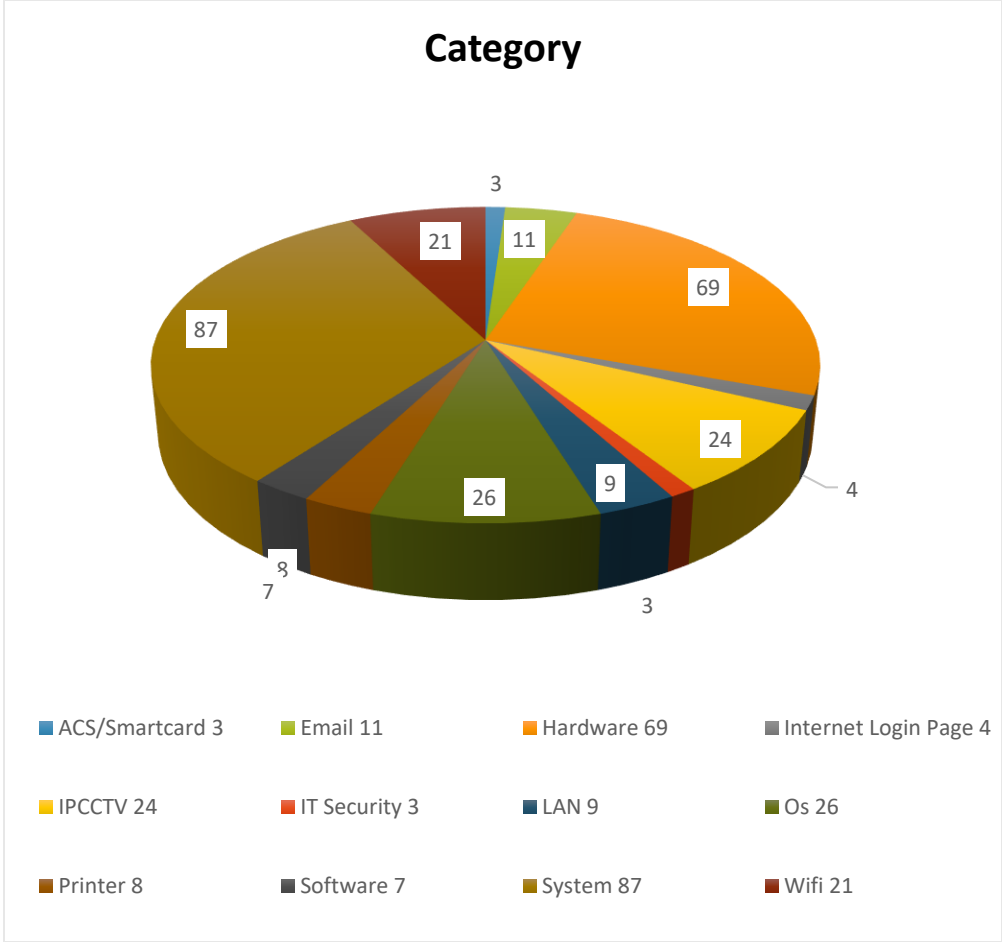
Open Tickets:	0
Hold Tickets:	58
Closed Tickets:	214
Total Tickets:	272



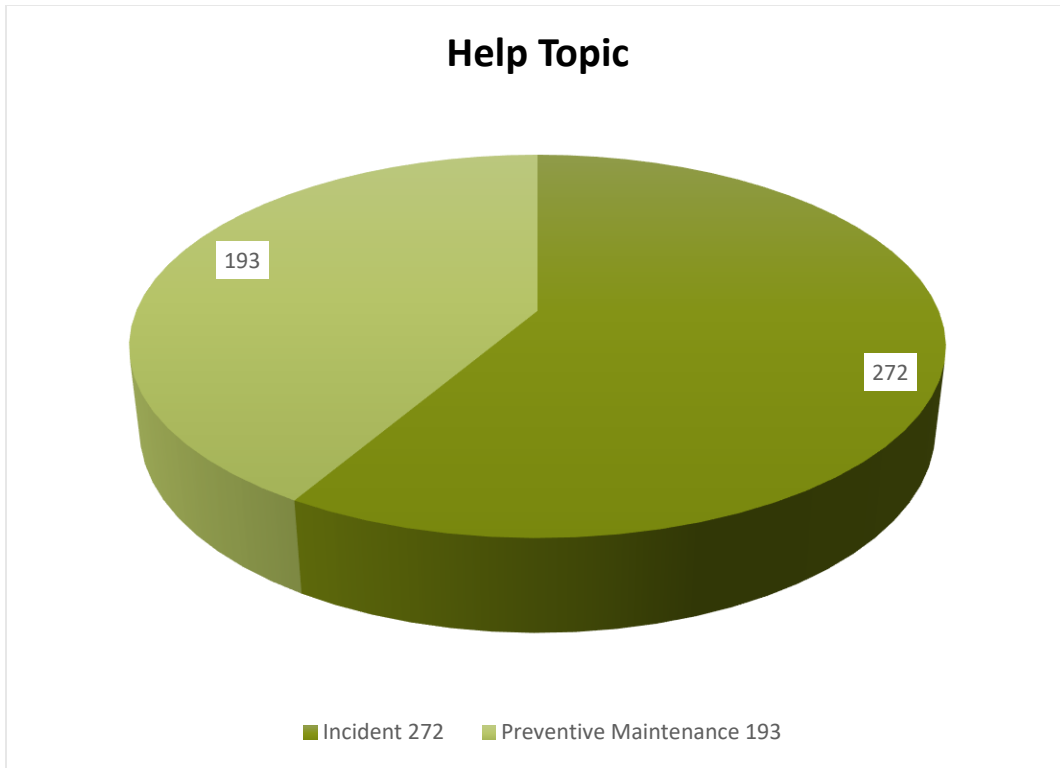
Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan November 2024, **status** laporan Aduan *ICT* **Closed** adalah sebanyak 214 tiket (79%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **Hold** adalah sebanyak 58 tiket (21%) .



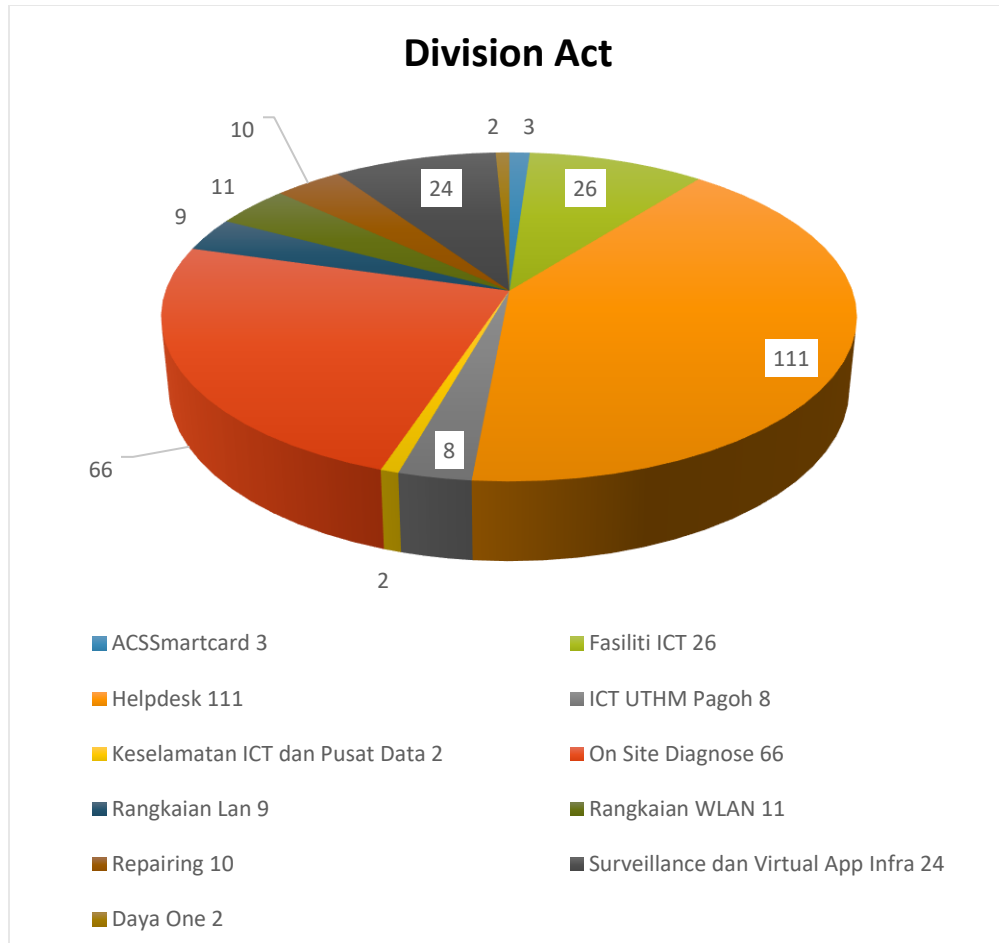
Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 109 tiket (51%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Very Good** iaitu sebanyak 77 tiket (36%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi ialah **Excellent** iaitu sebanyak 28 (13%).



Dari segi kategori aduan *ICT* yang diterima pada bulan November, kategori tertinggi adalah kategori **System** iaitu 87 tiket (32%), diikuti dengan **Hardware** iaitu 69 tiket (25%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **Operating System (OS)** iaitu 26 tiket (10%).



Jenis perkhidmatan ICT **Incident** adalah perkhidmatan tertinggi iaitu sebanyak 272 tiket (58%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Perkhidmatan kedua tertinggi adalah **Preventive Maintenance** iaitu sebanyak 193 tiket (42%).



Seksyen (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan November adalah **Helpdesk** iaitu sebanyak 111 tiket (41%), unit kedua tertinggi adalah **On Site Diagnose** iaitu 66 tiket (24%) . Manakala **Fasiliti IC Berpusat** adalah merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 26 tiket (10%)