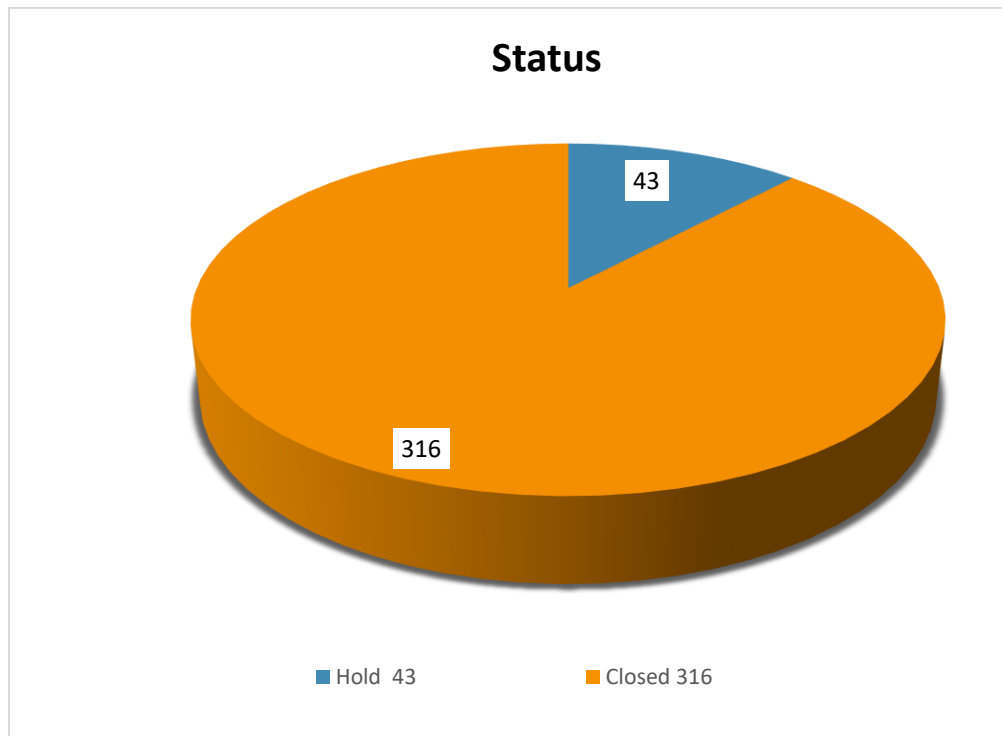
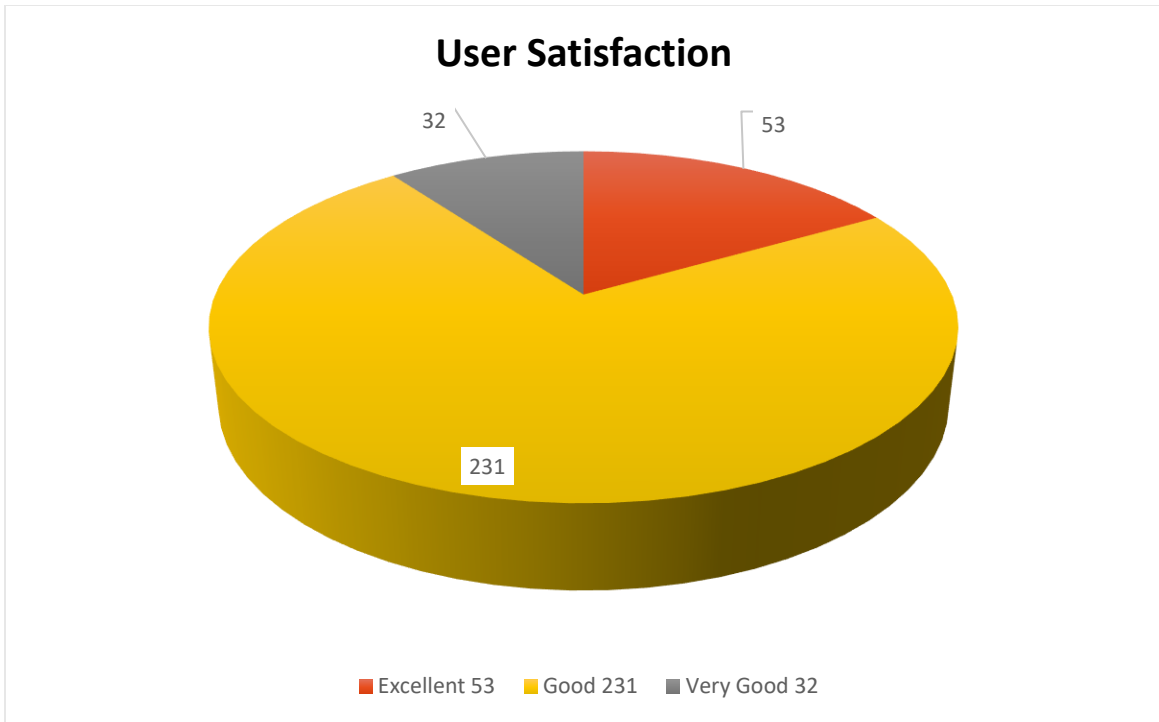


Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT [Exe] – Januari 2025

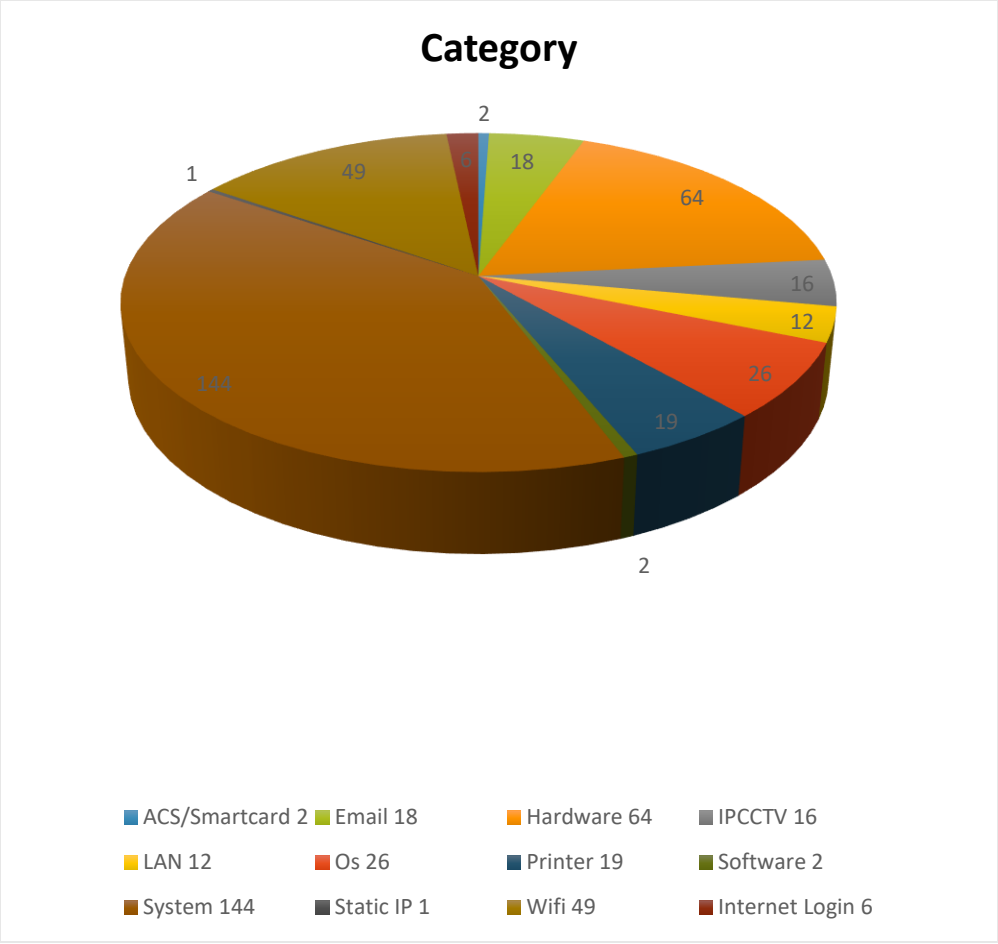
Open Tickets:	0
Hold Tickets:	43
Closed Tickets:	316
Total Tickets:	359



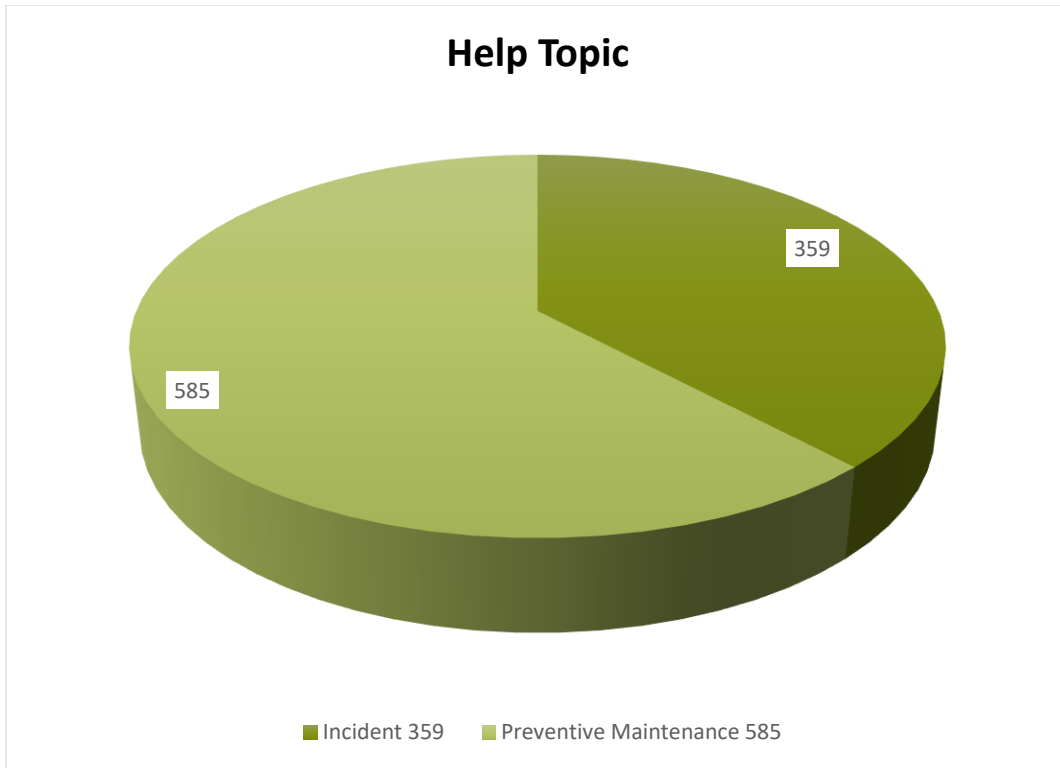
Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan Januari 2025, **status** laporan Aduan *ICT* **Closed** adalah sebanyak 316 tiket (88%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **Hold** adalah sebanyak 43 tiket (12%) .



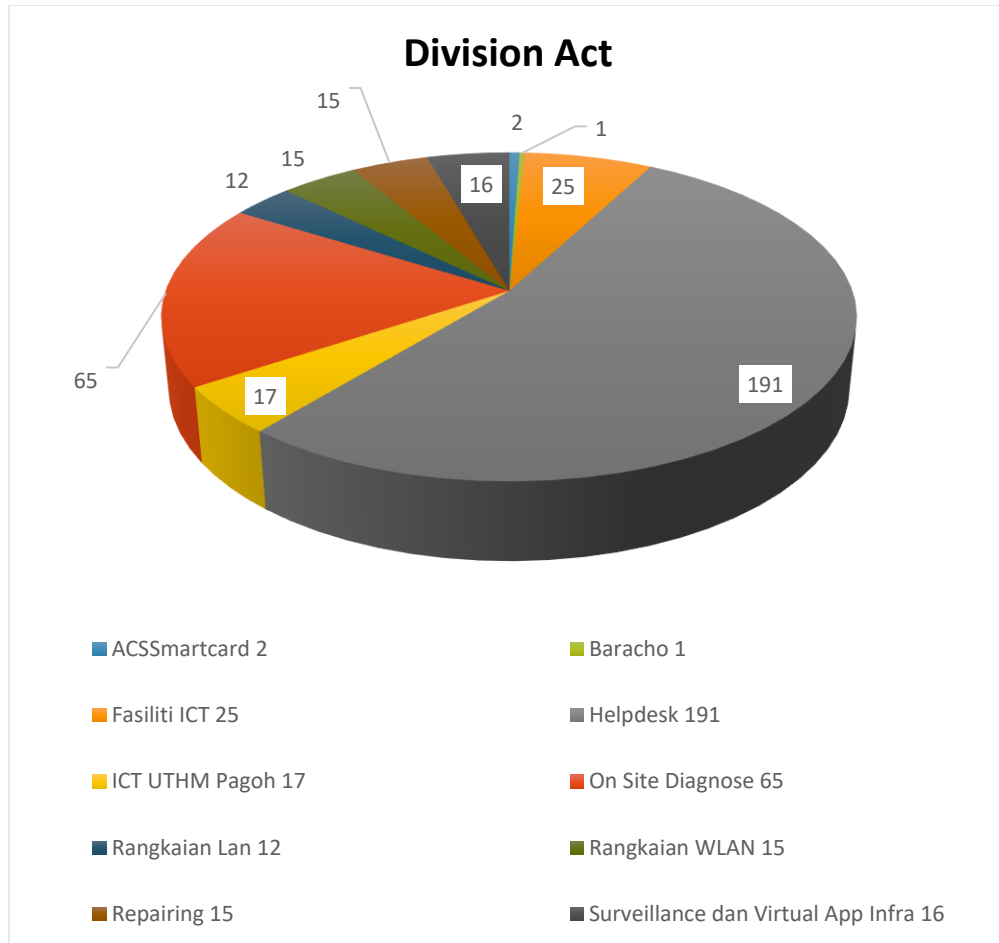
Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 231 tiket (73%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Excellent** iaitu sebanyak 53 tiket (17%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi ialah **Very Good** iaitu sebanyak 32 (10%).



Dari segi kategori aduan *ICT* yang diterima pada bulan Januari ,kategori tertinggi adalah kategori **System** iaitu 144 tiket (40%), diikuti dengan **Hardware** iaitu 64 tiket (18%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **Wifi** iaitu 49 tiket (14%).



Jenis perkhidmatan ICT ***Preventive Maintenance*** adalah perkhidmatan tertinggi iaitu sebanyak 585 tiket (62%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Perkhidmatan kedua tertinggi adalah ***Incident*** iaitu sebanyak 359 tiket (38%).



Seksyen (*Div. Act*) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan Januari adalah **Helpdesk** iaitu sebanyak 191 tiket (53%), unit kedua tertinggi adalah **On Site Diagnose** iaitu 65 tiket (18%) . Manakala **Fasiliti ICT** adalah merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 25 tiket (7%)