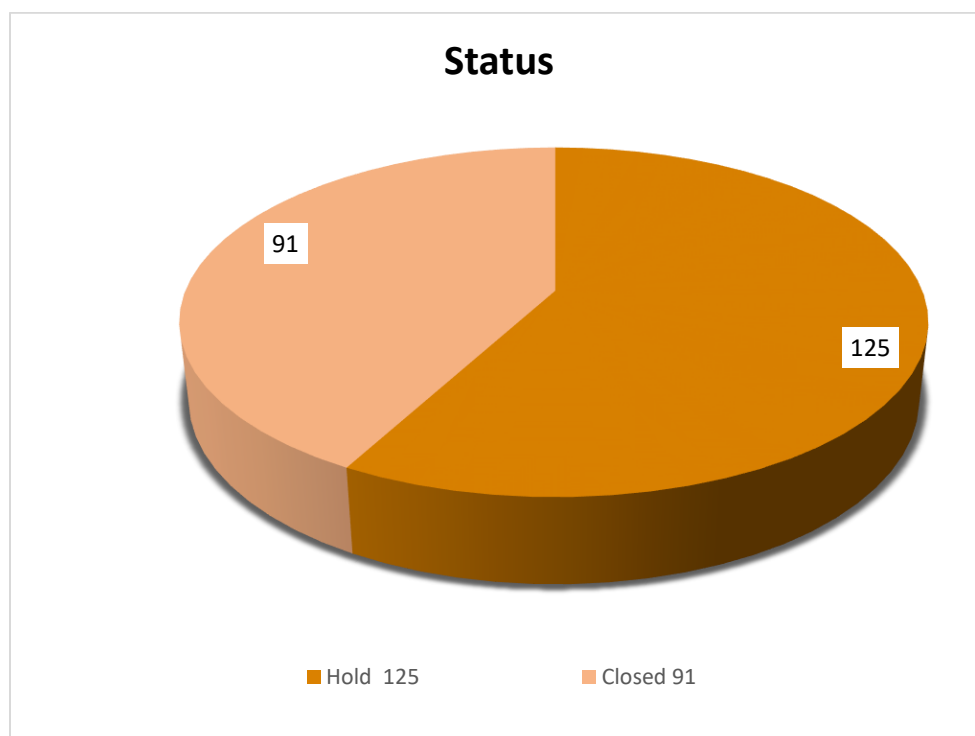
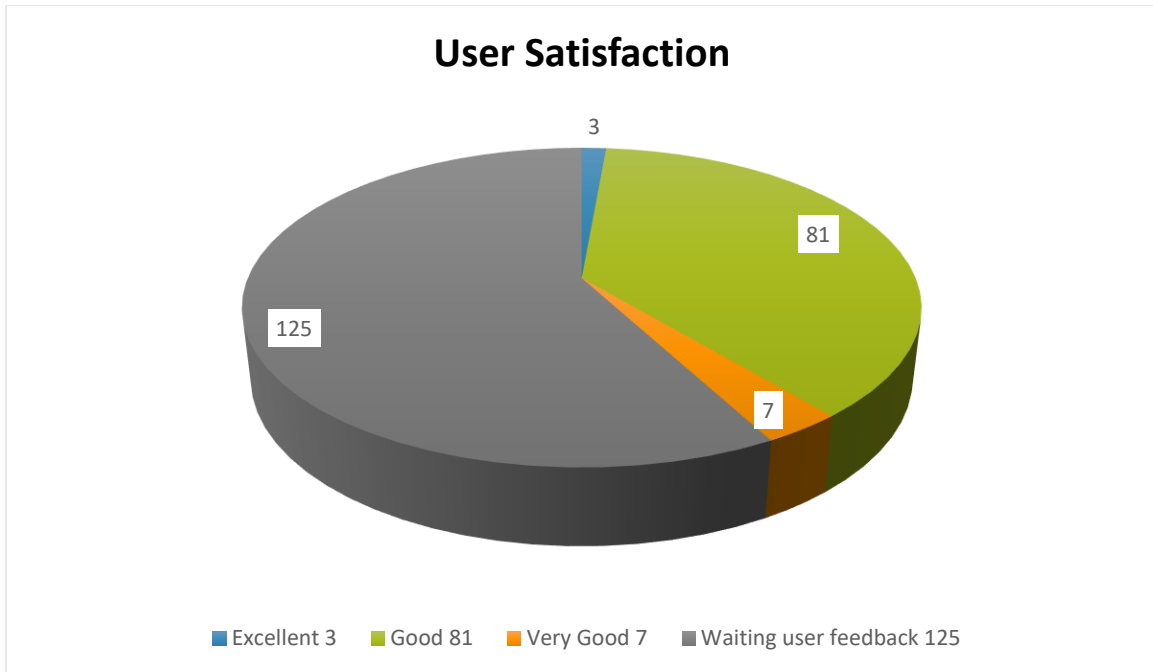


Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT [Exe] – September 2021

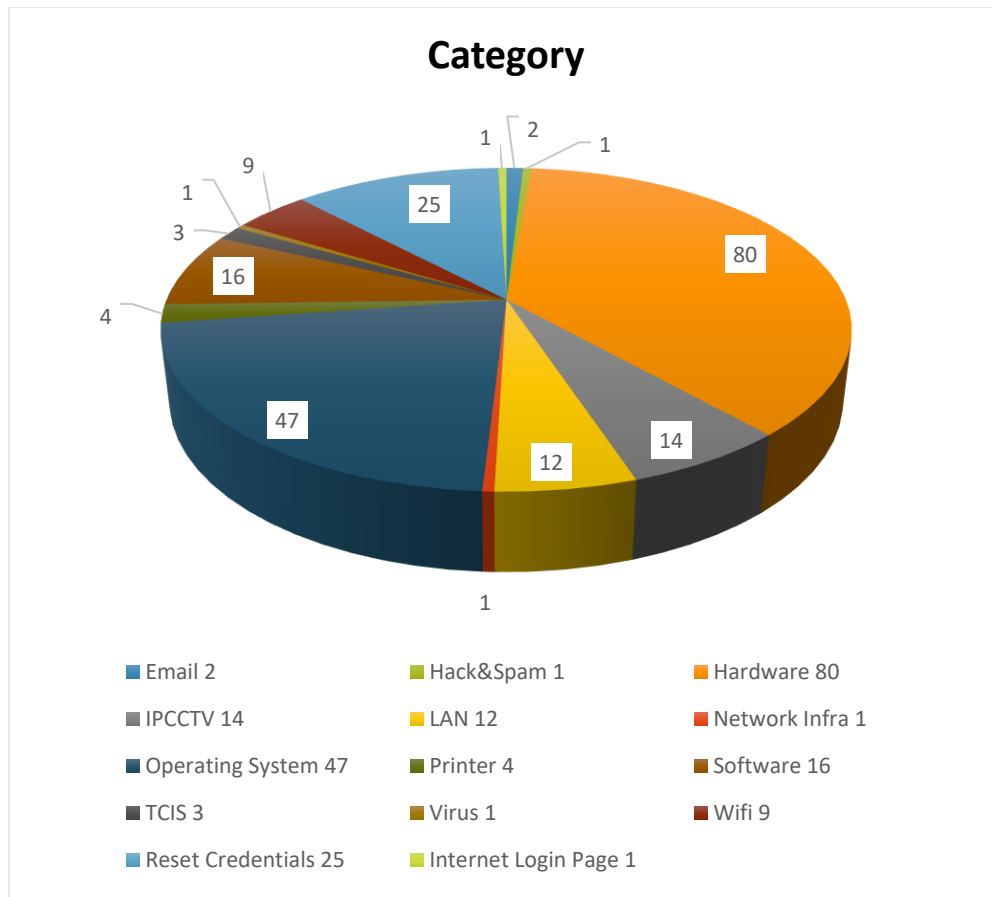
Open Tickets:	0
Hold Tickets:	125
Closed Tickets:	91
Total Tickets:	216
Past Due Tickets:	0



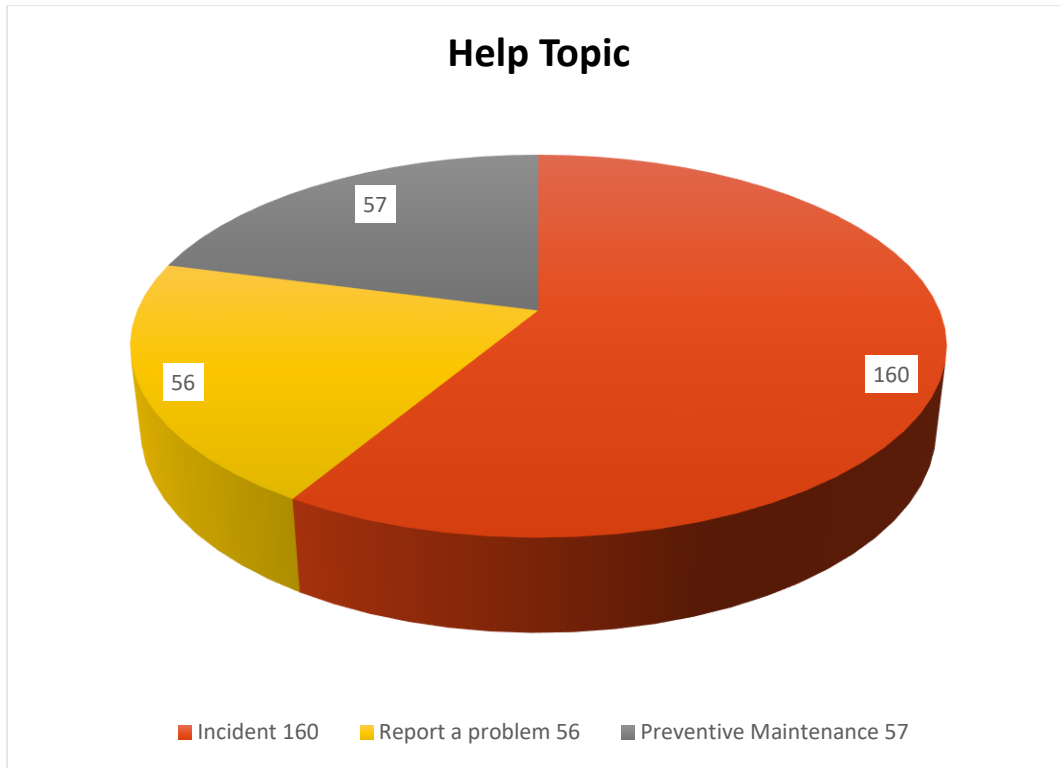
Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan September 2021, **status** laporan Aduan *ICT* **Closed** adalah sebanyak 91 tiket (42%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **Hold** adalah sebanyak 125 tiket (58%) .



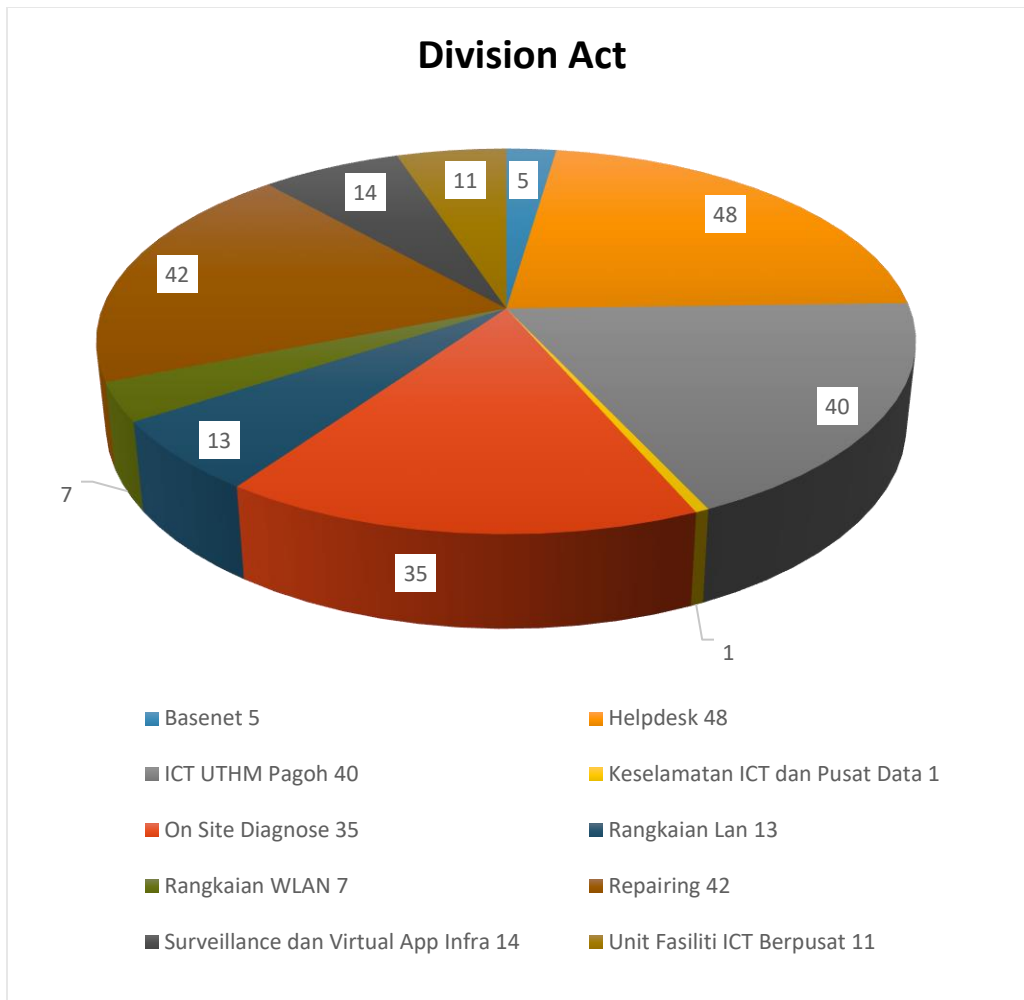
Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Waiting User Feedback** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 125 tiket (58%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Good** sebanyak 81 tiket (38%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah **Very Good** iaitu sebanyak 7 tiket (3%).



Dari segi kategori aduan *ICT* yang diterima pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori **Hardware** iaitu 80 tiket (37%), diikuti dengan **Operating System** iaitu 47 tiket (22%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **Reset Credentials** iaitu 25 tiket (12%).



Jenis perkhidmatan ICT **Incident** adalah perkhidmatan tertinggi iaitu sebanyak 160 tiket (59%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Perkhidmatan kedua tertinggi adalah **Preventive Maintenance** iaitu sebanyak 57 tiket (21%). Manakala jenis perkhidmatan ICT **Report a problem** ketiga tertinggi iaitu 56 (21%)



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Helpdesk** iaitu sebanyak 48 tiket (22%), unit kedua tertinggi adalah **Repairing** iaitu 42 tiket (19%) . Manakala **ICT UTHM Pagoh** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 40 tiket (19%)