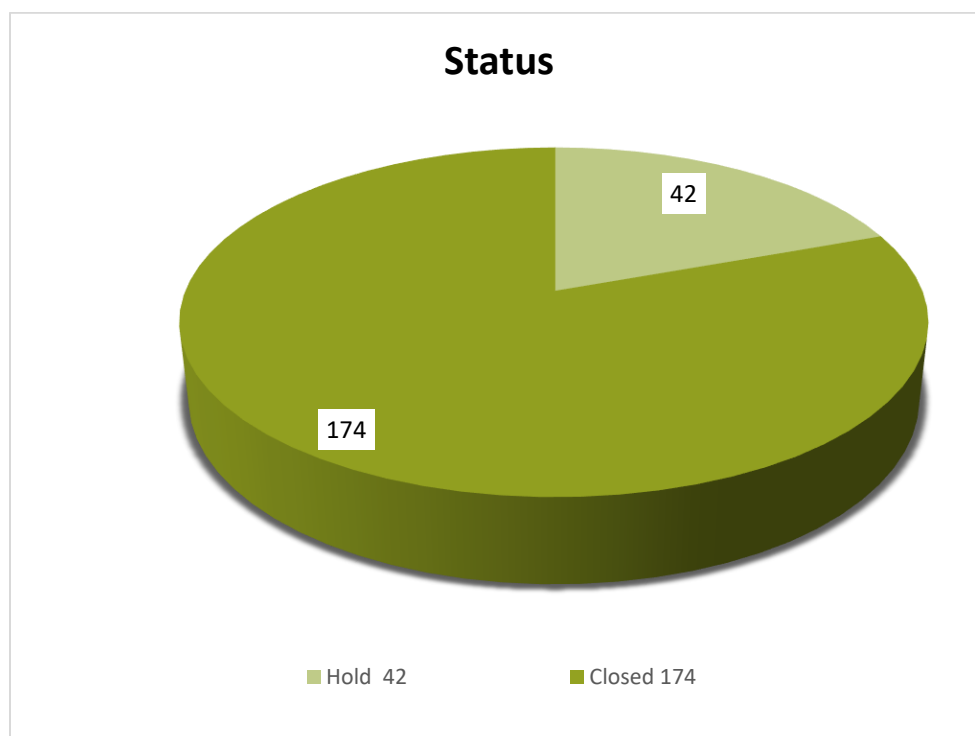
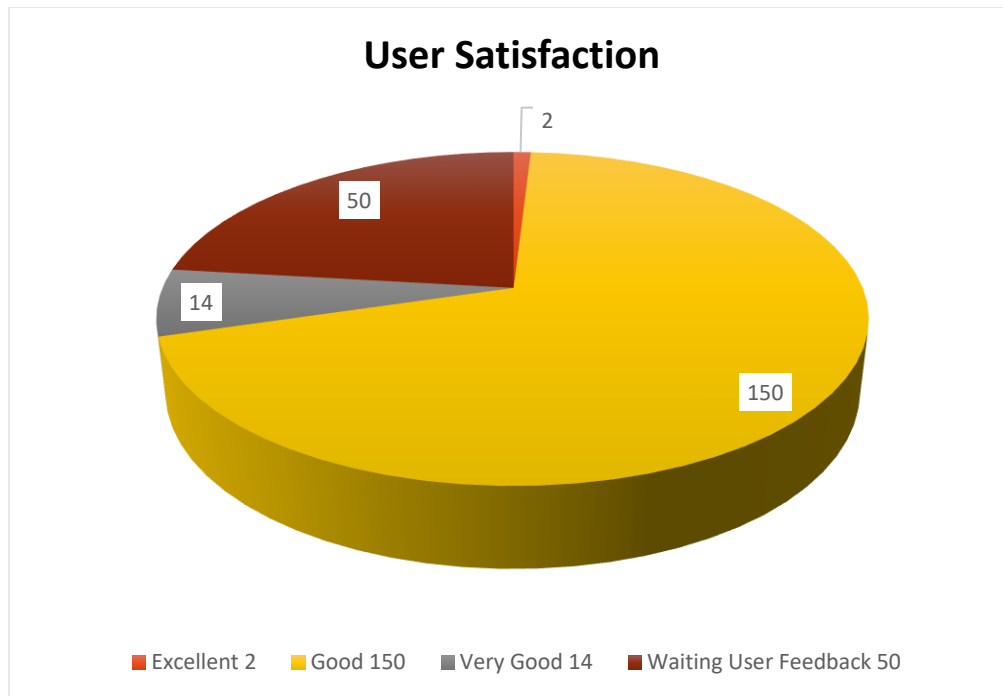


Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT [Exe] – May 2021

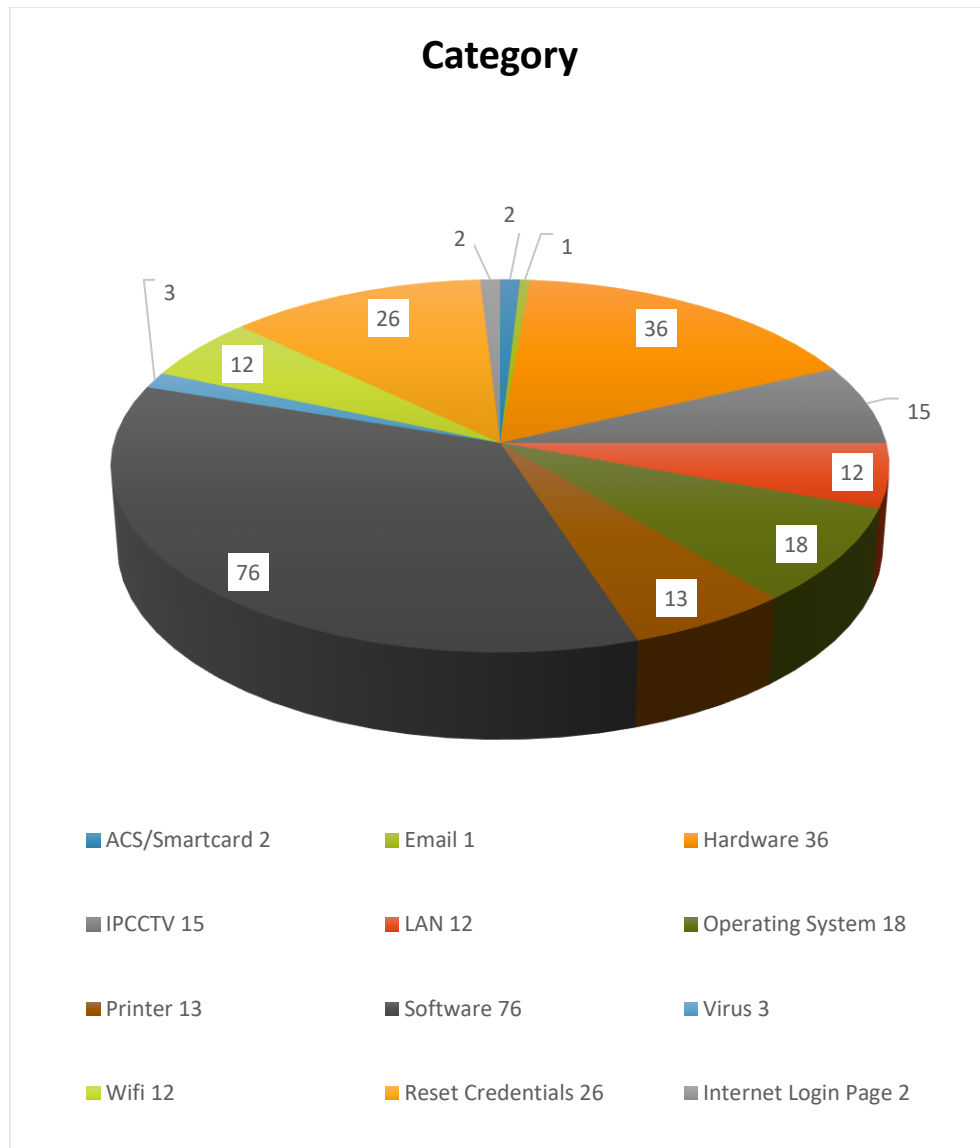
Open Tickets:	0
Hold Tickets:	42
Closed Tickets:	174
Total Tickets:	216
Past Due Tickets:	0



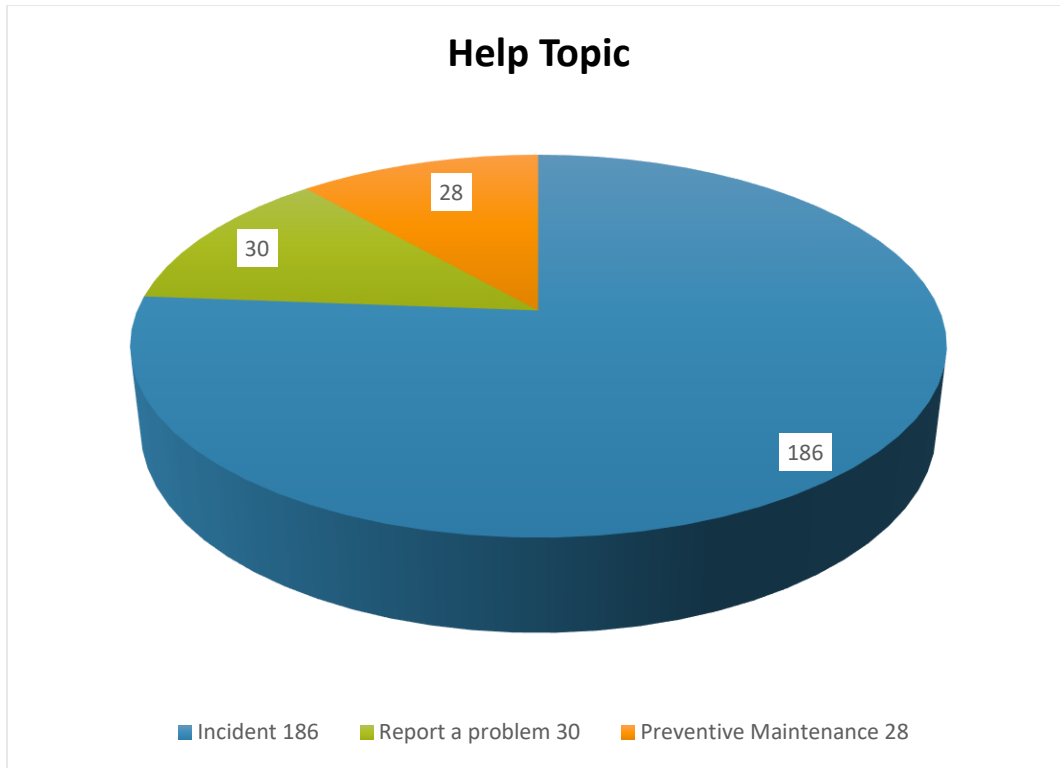
Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan May 2021, **status** laporan Aduan *ICT* **Closed** adalah sebanyak 174 tiket (81%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **Hold** adalah sebanyak 42 tiket (19%) .



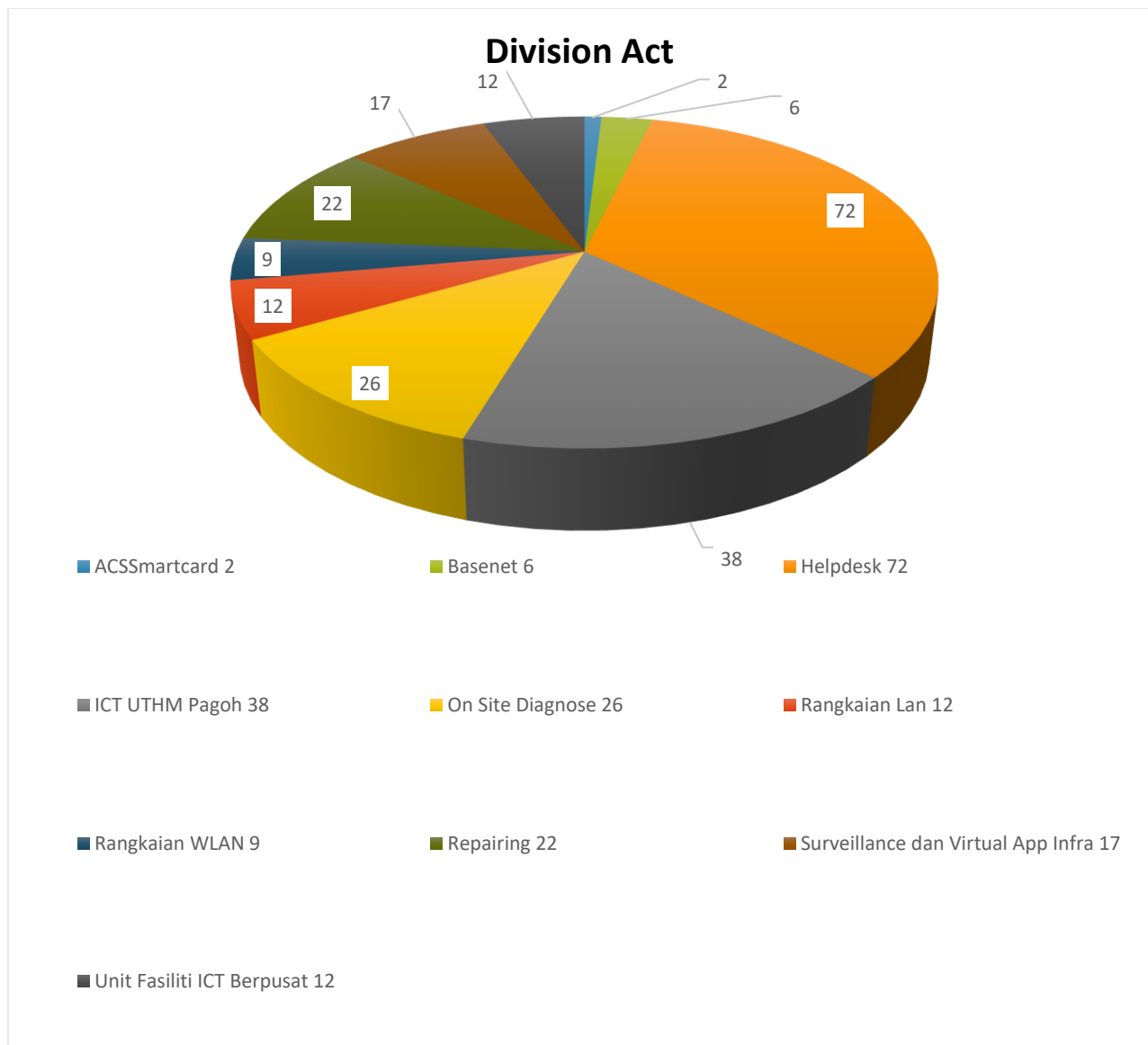
Dari segi kepuasan pelanggan (***User Satisfaction***) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan ***Good*** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 150 tiket (69%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah ***Waiting User Feedback*** sebanyak 50 tiket (23%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi adalah ***Very Good*** iaitu sebanyak 14 tiket (6%).



Dari segi kategori aduan *ICT* yang diterima pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori **Software** iaitu 76 tiket (35%), diikuti dengan **Hardware** iaitu 36 tiket (17%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **Reset Crendentials** iaitu 26 tiket (12%).



Jenis perkhidmatan ICT **Incident** adalah perkhidmatan tertinggi iaitu sebanyak 186 tiket (76%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Perkhidmatan kedua tertinggi adalah **Report a problem** iaitu sebanyak 30 tiket (12%). Manakala jenis perkhidmatan ICT **Preventive Maintenance** ketiga tertinggi iaitu 28 (11%)



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Helpdesk** iaitu sebanyak 72 tiket (33%), unit kedua tertinggi adalah **ICT UTHM Pagoh** iaitu 38 tiket (18%) . Manakala **On Site Diagnose** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 26 tiket (12%)