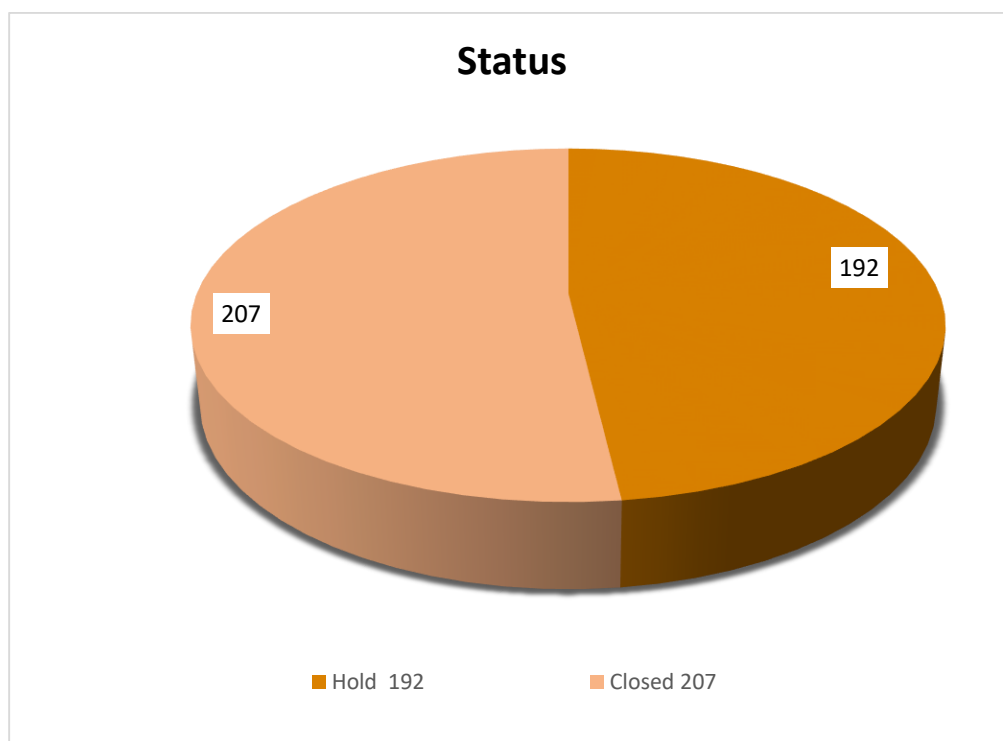


Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT [Exe] – November 2022

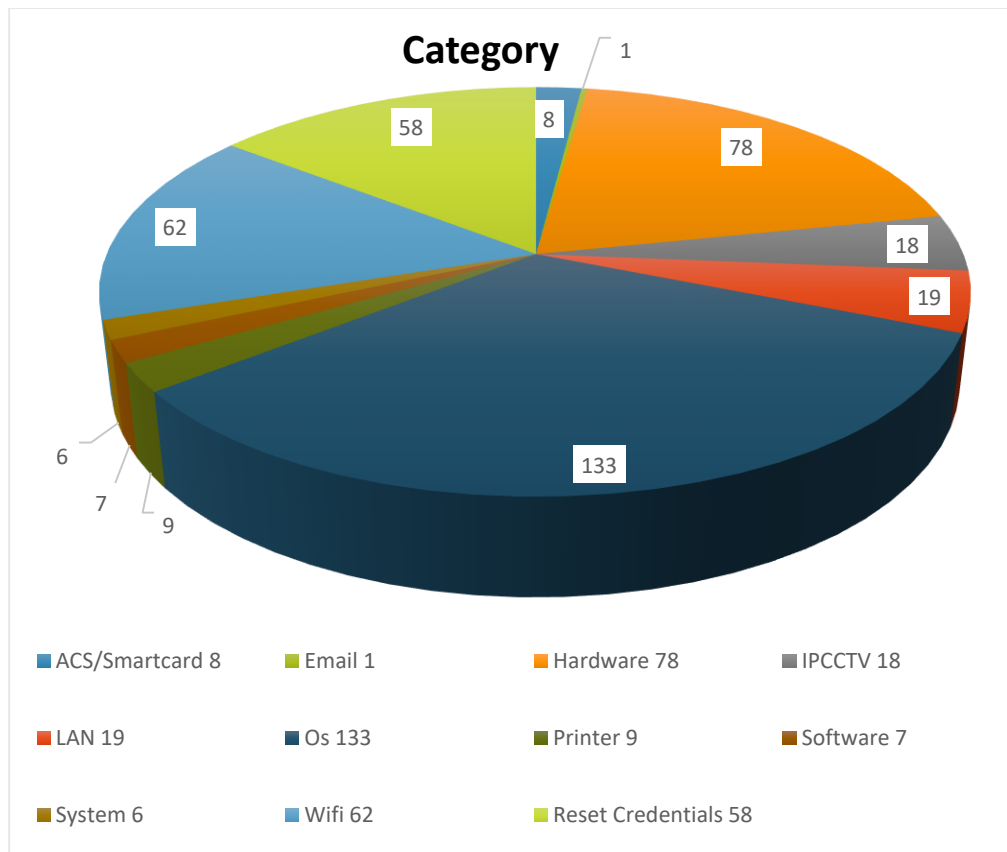
Open Tickets:	0
Hold Tickets:	192
Closed Tickets:	207
Total Tickets:	399
Past Due Tickets:	0



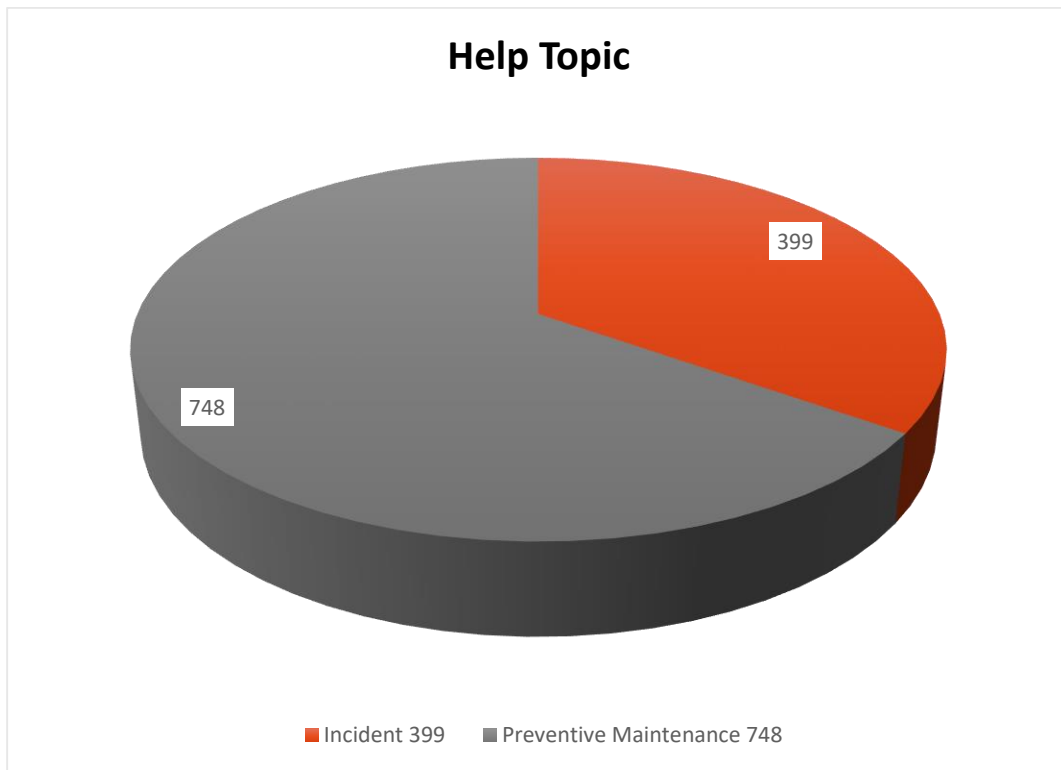
Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan November 2022, **status** laporan Aduan *ICT* **Closed** adalah sebanyak 206 tiket (52%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **Hold** adalah sebanyak 193 tiket (48%) .



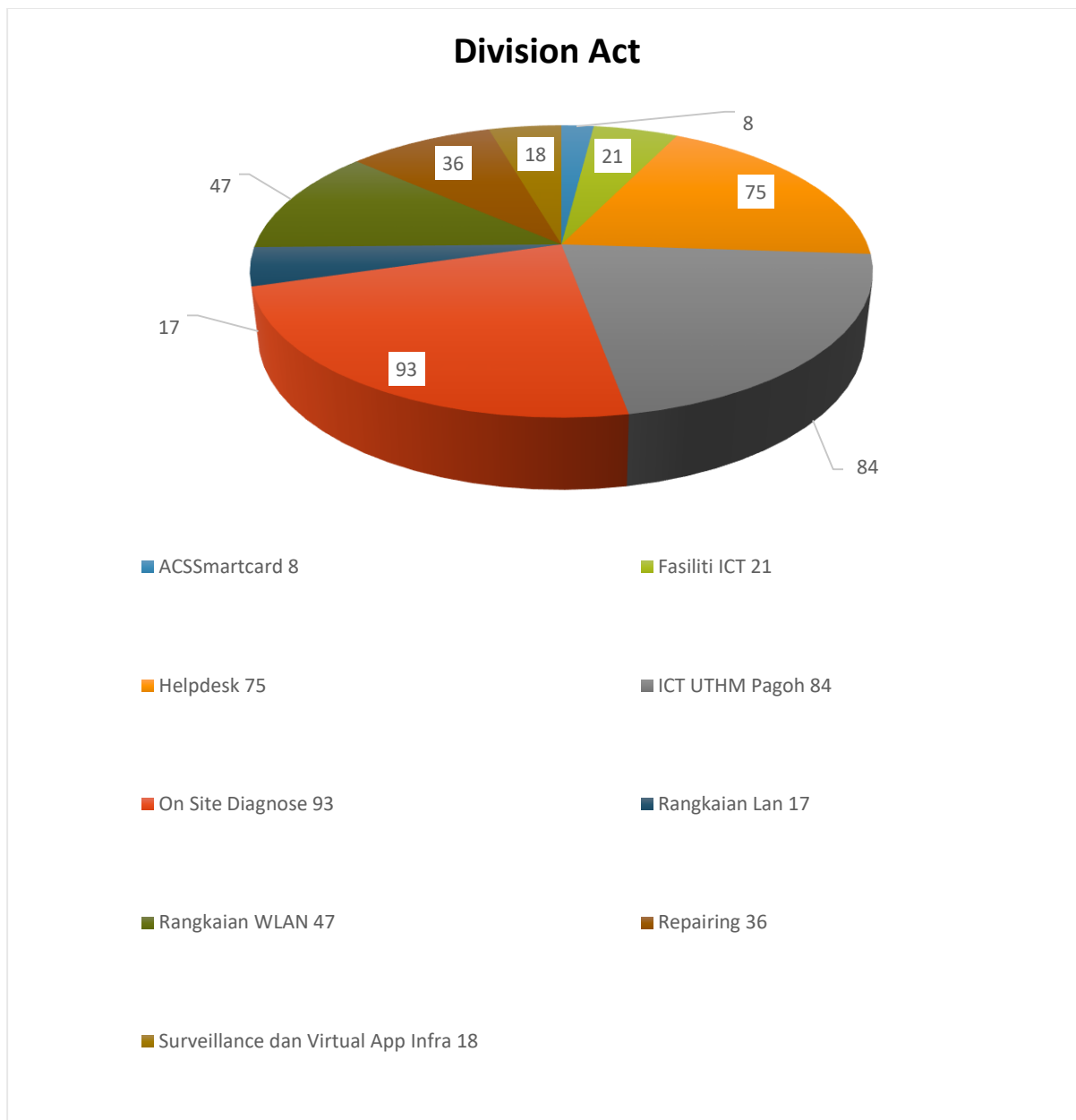
Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 168 tiket (80%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Excellent** iaitu sebanyak 23 tiket (11%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi ialah **Very Good** iaitu sebanyak 19 (9%).



Dari segi kategori aduan *ICT* yang diterima pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori **Operating System** iaitu 133 tiket (33%), diikuti dengan **Hardware** iaitu 78 tiket (20%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **Wifi** iaitu 62 tiket (16%).



Jenis perkhidmatan ICT ***Preventive Maintenance*** adalah perkhidmatan tertinggi iaitu sebanyak 748 tiket (65%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Perkhidmatan kedua tertinggi adalah ***Incident*** iaitu sebanyak 399 tiket (35%).



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **On Site Diagnose** iaitu sebanyak 93 tiket (23%), unit kedua tertinggi **ICT UTHM Pagoh** adalah 84 tiket (21%) . Manakala **Helpdesk** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 75 tiket (19%)