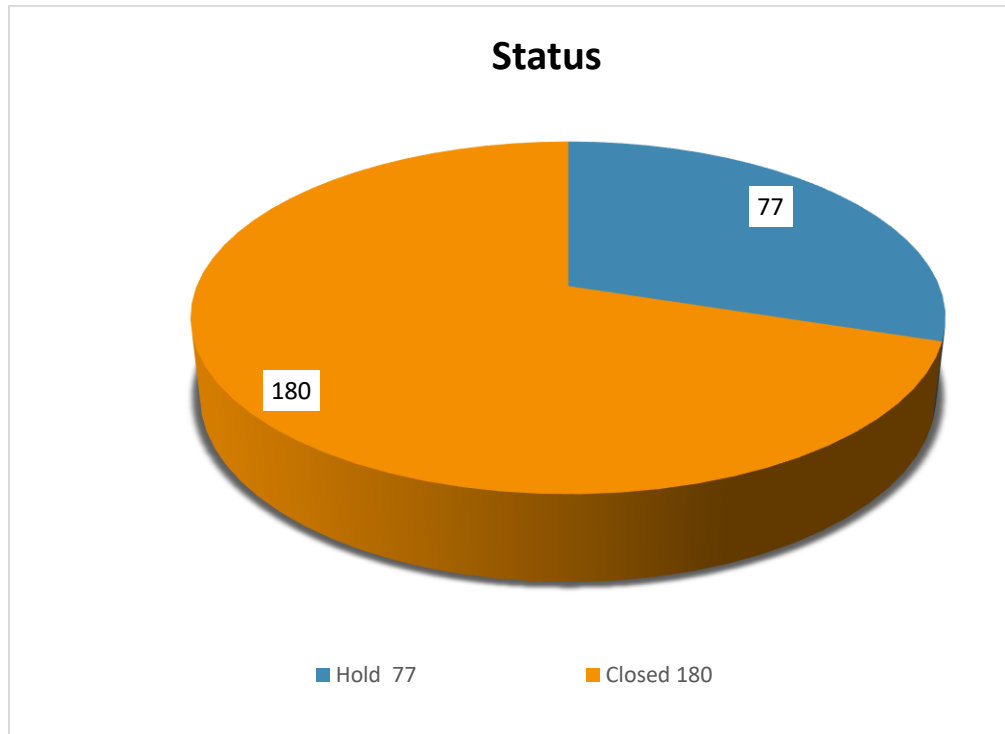
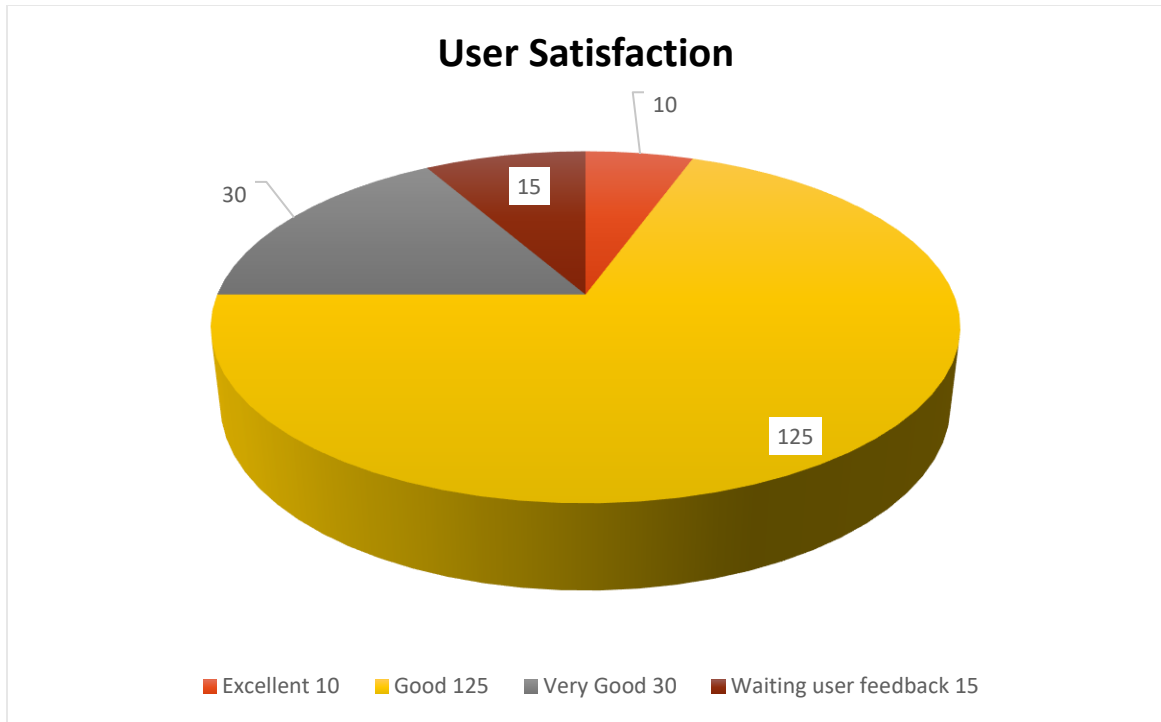


Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT [Exe] – Disember 2023

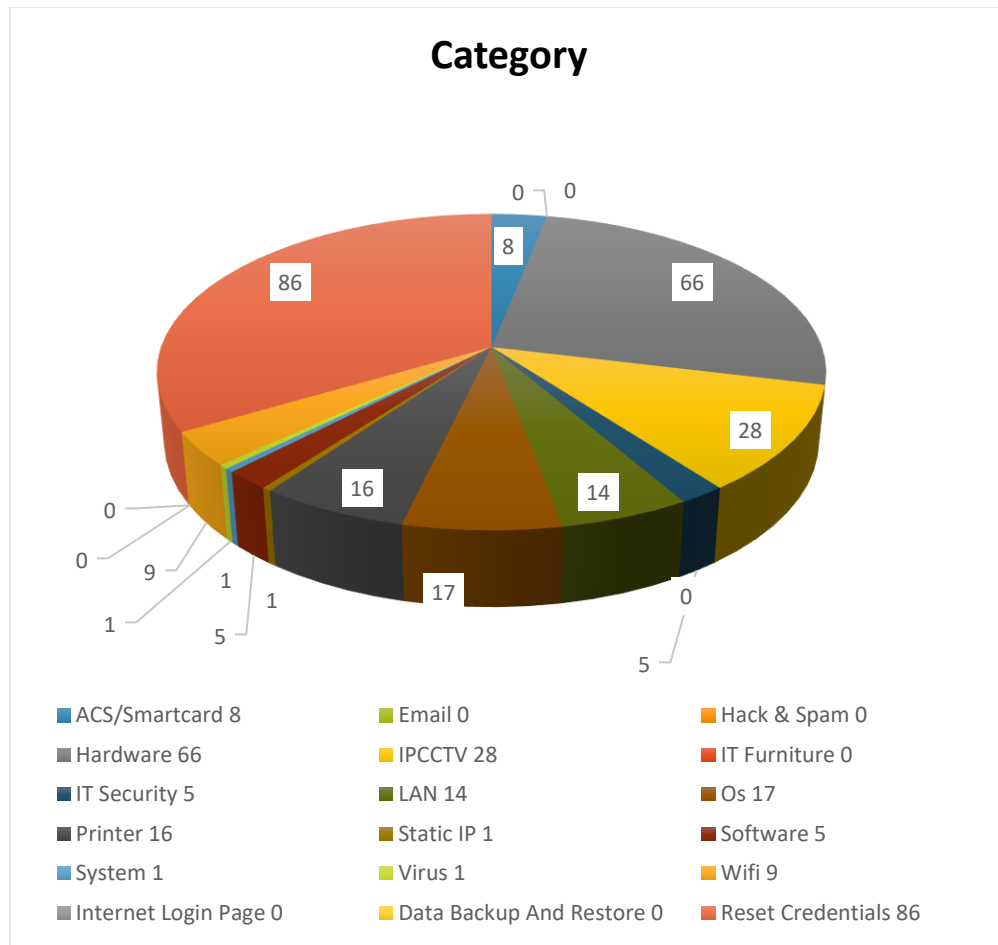
Open Tickets:	0
Hold Tickets:	77
Closed Tickets:	180
Total Tickets:	257



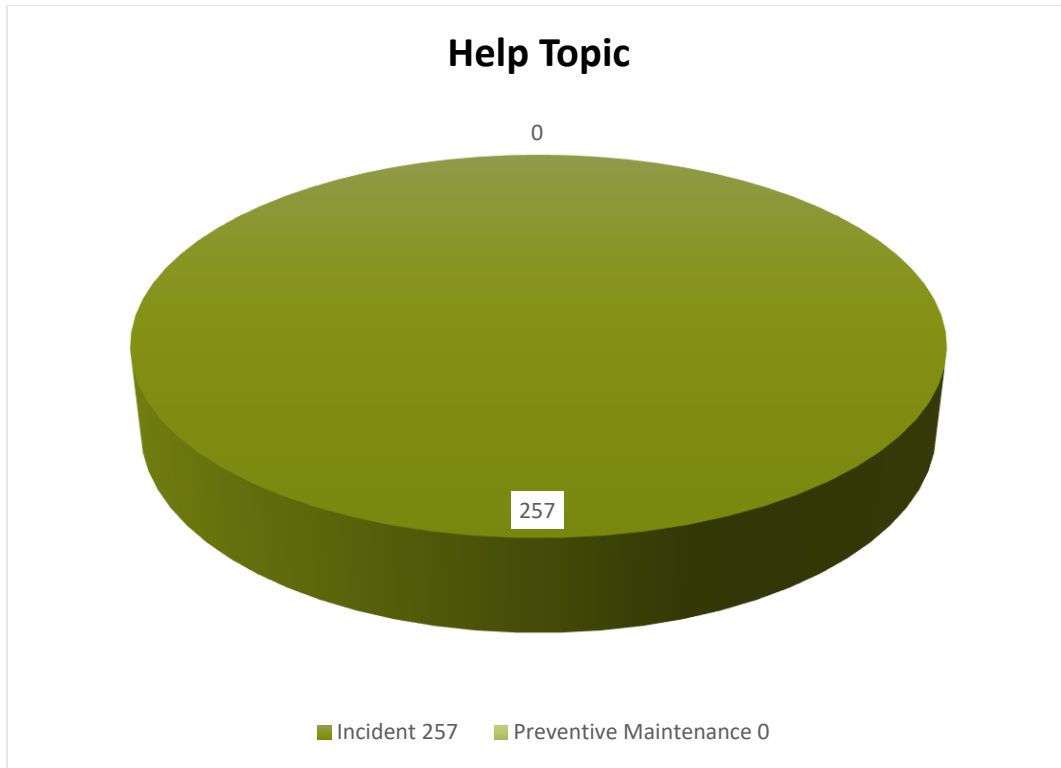
Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan Disember 2023, **status** laporan Aduan *ICT* **Closed** adalah sebanyak 180 tiket (70%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **Hold** adalah sebanyak 77 tiket (30%) .



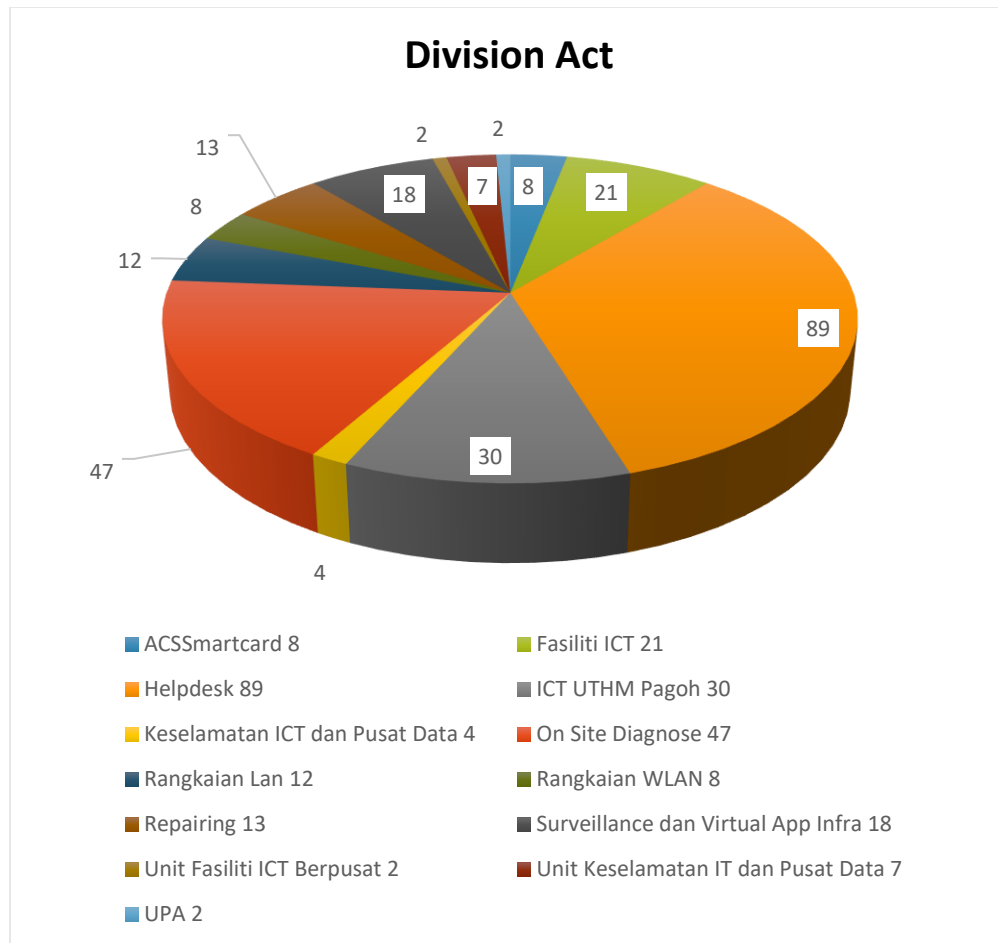
Dari segi kepuasan pelanggan (***User Satisfaction***) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan ***Good*** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 125 tiket (69%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah ***Very Good*** iaitu sebanyak 30 tiket (17%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi ialah ***Waiting User Feedback*** iaitu sebanyak 15 (8%).



Dari segi kategori aduan *ICT* yang diterima pada bulan Disember ,kategori tertinggi adalah kategori **Reset Credentials** iaitu 86 tiket (33%), diikuti dengan **Hardware** iaitu 66 tiket (26%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **IPCCTV** iaitu 28 tiket (11%).



Jenis perkhidmatan ICT **Incident** adalah perkhidmatan tertinggi iaitu sebanyak 257 tiket (100%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Perkhidmatan kedua tertinggi adalah **Preventive Maintenance** iaitu sebanyak 0 tiket (0%).



Seksyen (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan Disember adalah **Helpdesk** iaitu sebanyak 89 tiket (34%), unit kedua tertinggi adalah **On Site Diagnose** iaitu 47 tiket (18%) . Manakala **ICT UTHM Pagoh** adalah merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 30 tiket (11%)