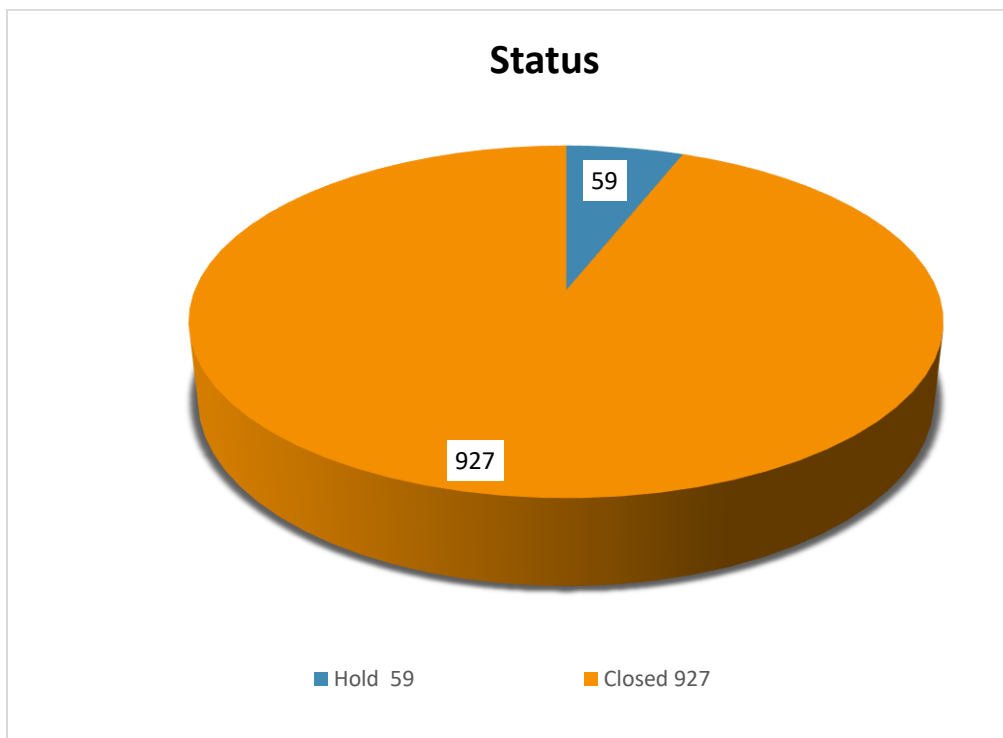


Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT [Exe] – November 2023

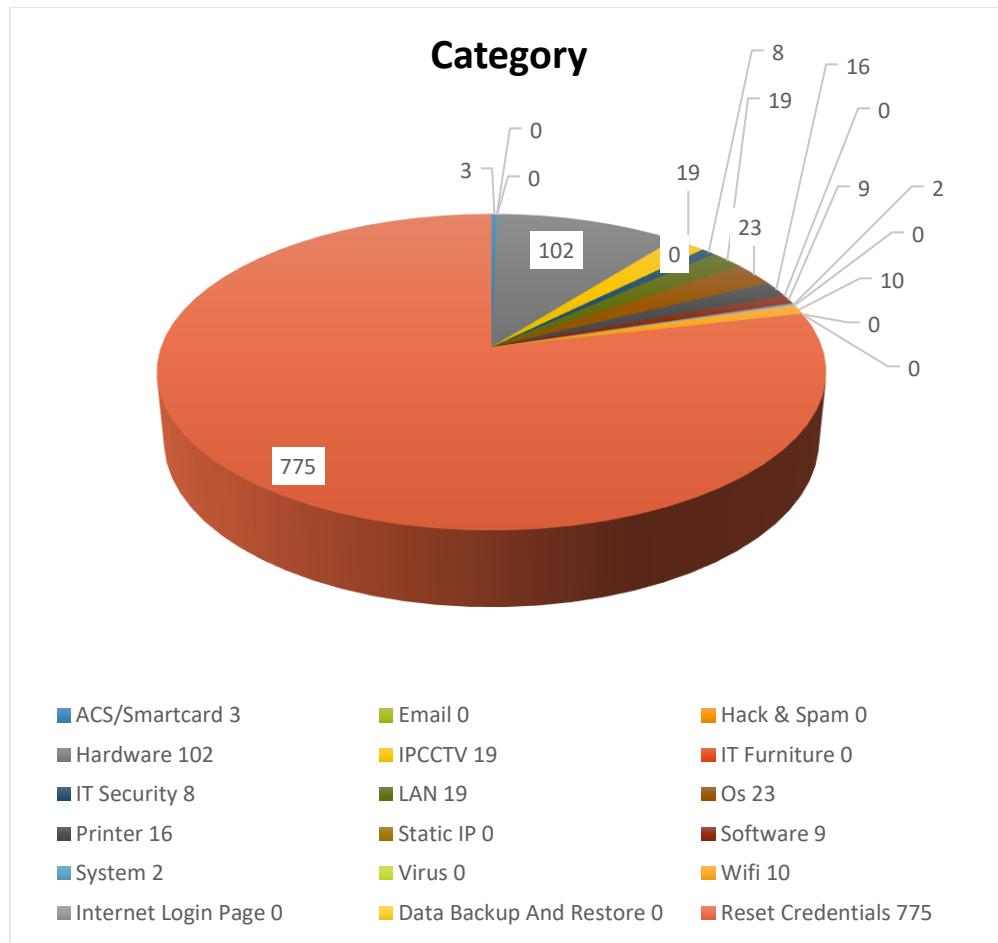
Open Tickets:	0
Hold Tickets:	59
Closed Tickets:	927
Total Tickets:	986



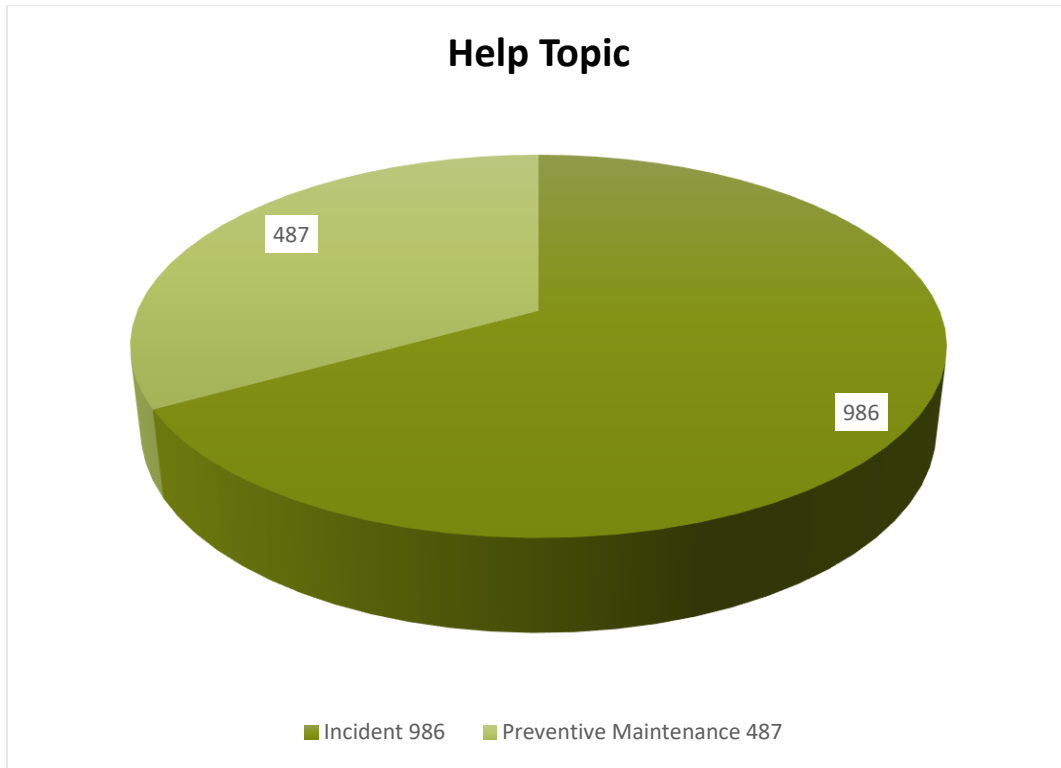
Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan November 2023, **status** laporan Aduan *ICT* **Closed** adalah sebanyak 927 tiket (94%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **Hold** adalah sebanyak 59 tiket (6%) .



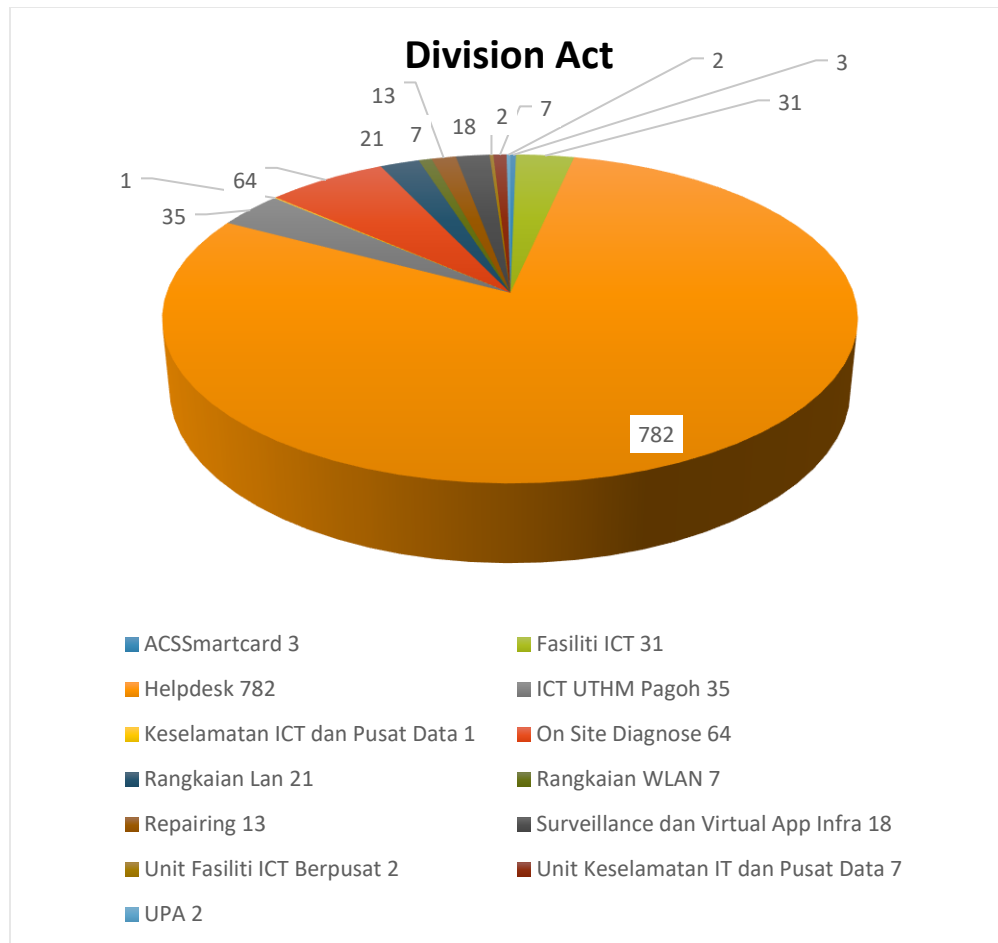
Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 873 tiket (94%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Very Good** iaitu sebanyak 32 tiket (3%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi ialah **Excellent** iaitu sebanyak 20 (2%).



Dari segi kategori aduan *ICT* yang diterima pada bulan November ,kategori tertinggi adalah kategori **Reset Credentials** iaitu 775 tiket (79%), diikuti dengan **Hardware** iaitu 102 tiket (10%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **Operating System (OS)** iaitu 23 tiket (2%).



Jenis perkhidmatan ICT **Incident** adalah perkhidmatan tertinggi iaitu sebanyak 986 tiket (67%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Perkhidmatan kedua tertinggi adalah **Preventive Maintenance** iaitu sebanyak 487 tiket (33%).



Seksyen (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan November adalah **Helpdesk** iaitu sebanyak 782 tiket (79%), unit kedua tertinggi adalah **On Site Diagnose** iaitu 64 tiket (6%) . Manakala **ICT UTHM Pagoh** adalah merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 35 tiket (4%)