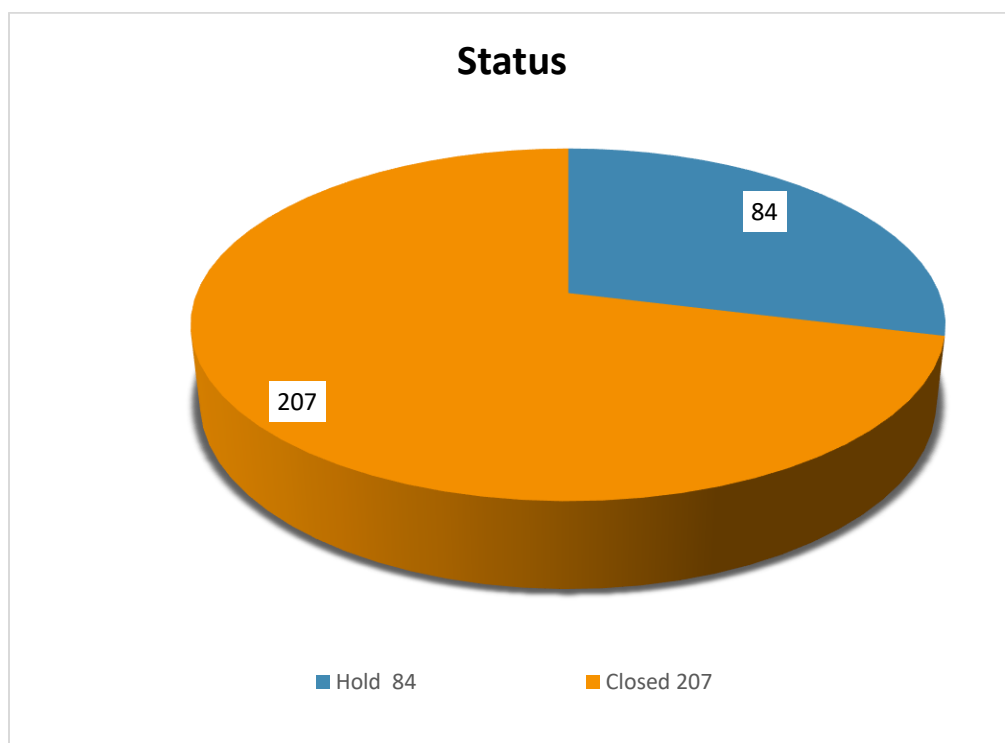


Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT [Exe] – Jun 2023

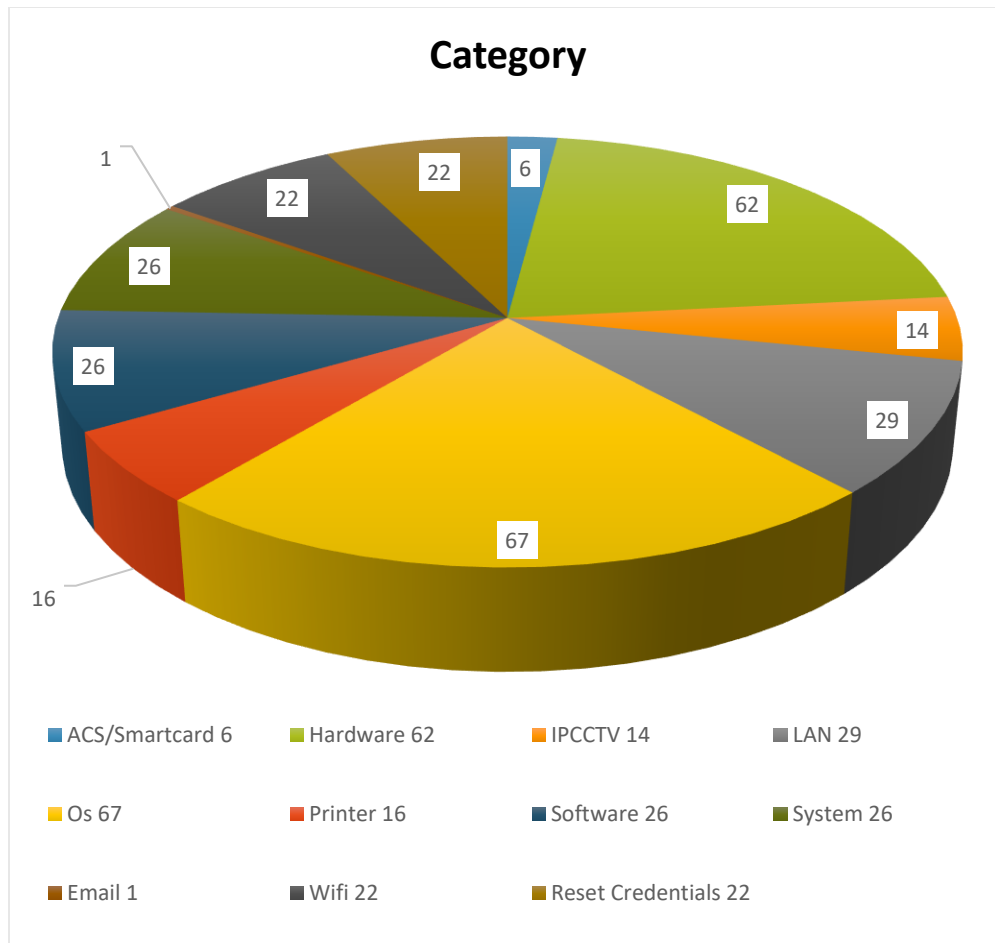
Open Tickets:	0
Hold Tickets:	84
Closed Tickets:	207
Total Tickets:	291
Past Due Tickets:	13



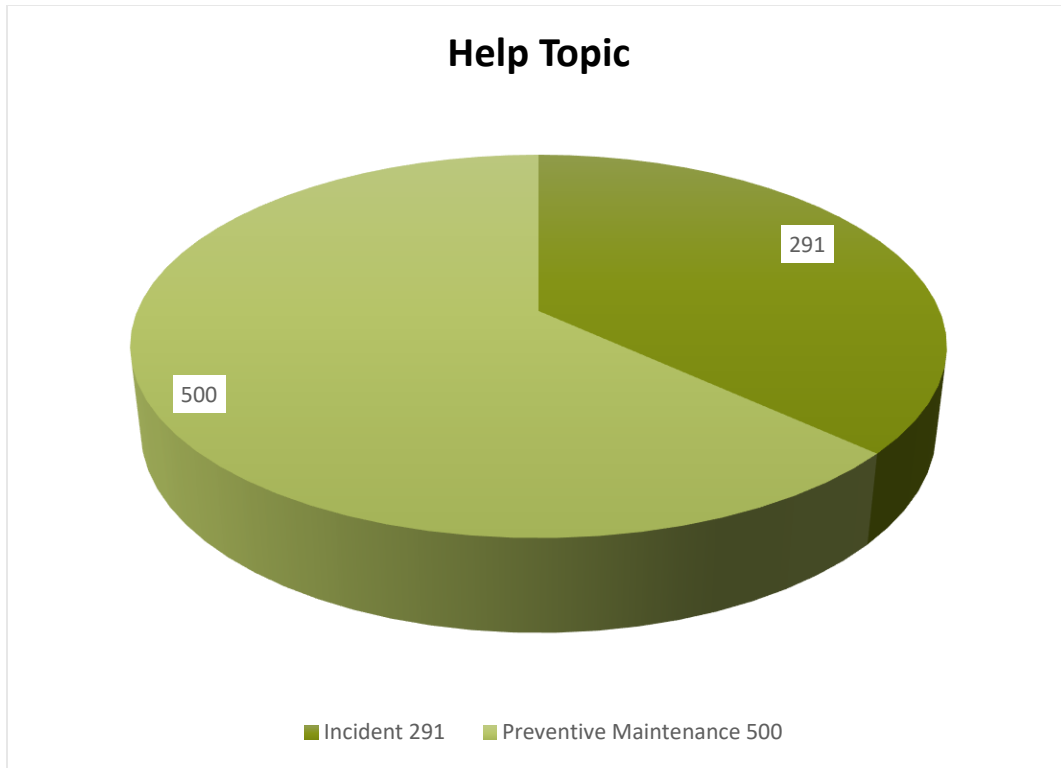
Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan Jun 2023, **status** laporan Aduan *ICT* **Closed** adalah sebanyak 207 tiket (71%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **Hold** adalah sebanyak 84 tiket (29%) .



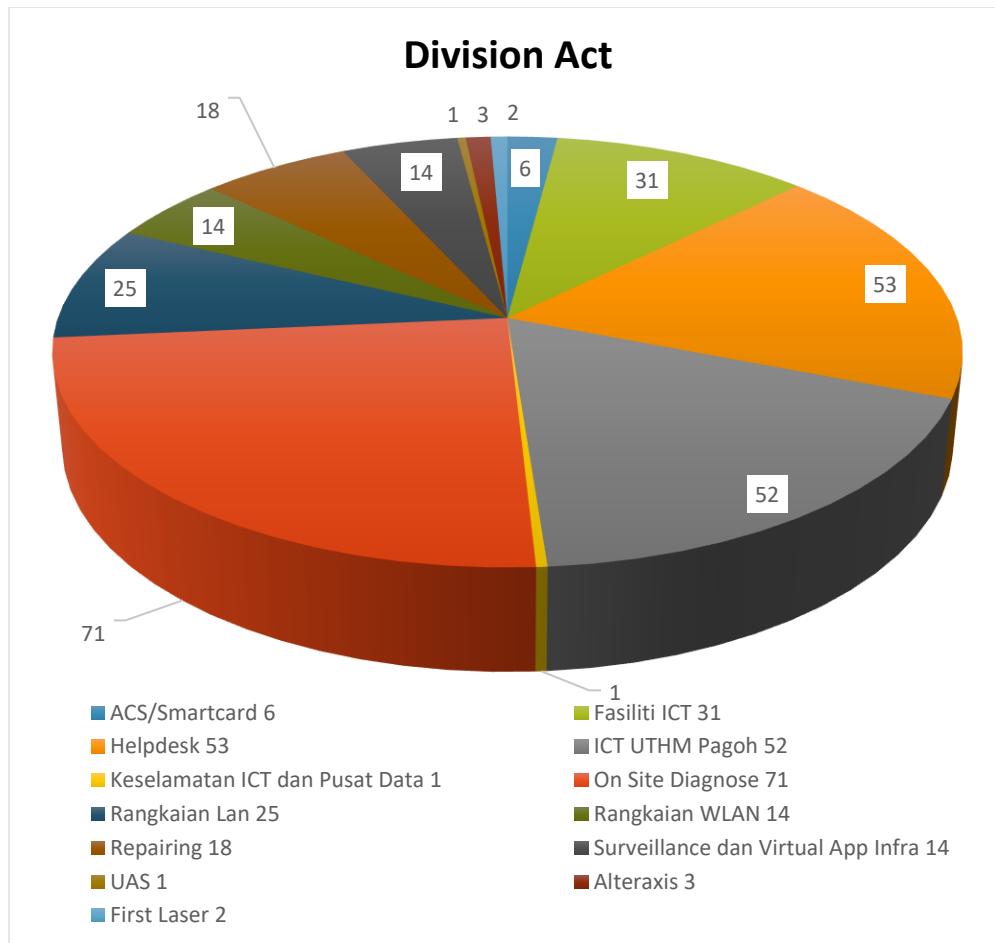
Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 190 tiket (92%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Very Good** iaitu sebanyak 9 tiket (4%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi ialah **Excellent** iaitu sebanyak 8 (4%).



Dari segi kategori aduan *ICT* yang diterima pada bulan Jun ,kategori tertinggi adalah kategori **Operating System** iaitu 67 tiket (23%), diikuti dengan Hardware iaitu 62 tiket (21%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **LAN** iaitu 29 tiket (10%).



Jenis perkhidmatan ICT ***Preventive Maintenance*** adalah perkhidmatan tertinggi iaitu sebanyak 500 tiket (63%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Perkhidmatan kedua tertinggi adalah ***Incident*** iaitu sebanyak 291 tiket (37%).



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan Jun adalah **On Site Diagnose** iaitu sebanyak 71 tiket (24%), unit kedua tertinggi **Helpdesk** adalah iaitu 53 tiket (18%) . Manakala **ICT UTHM Pagoh** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 52 tiket (18%)