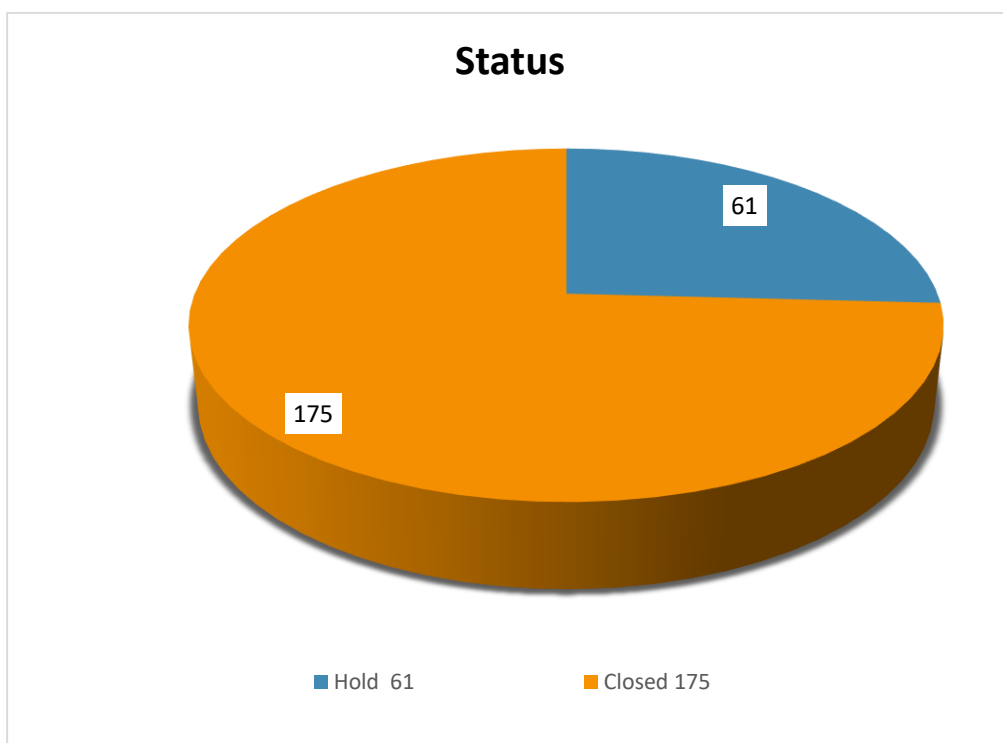
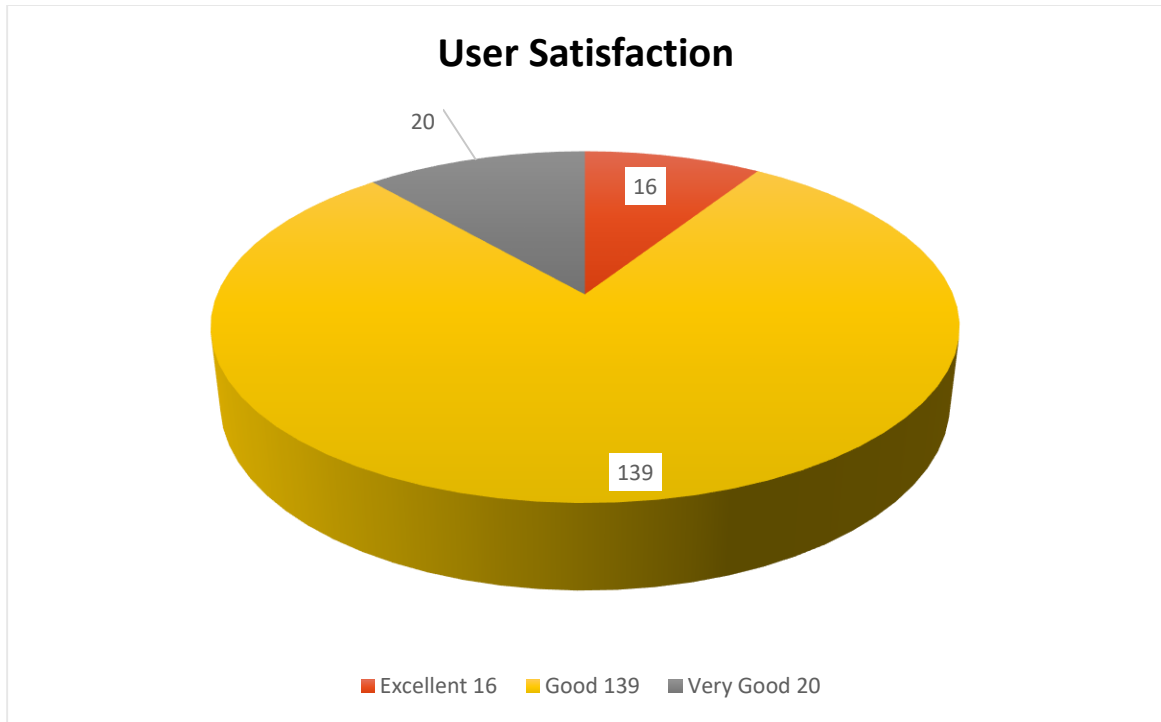


Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT [Exe] – Januari 2023

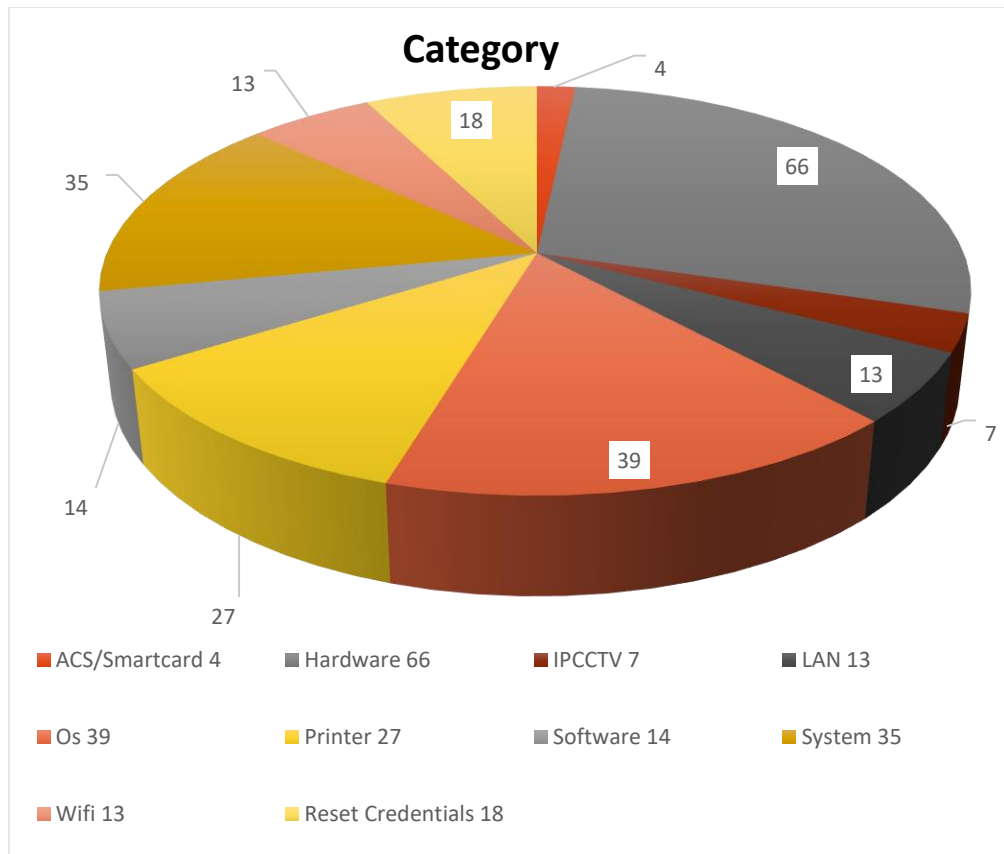
Open Tickets:	0
Hold Tickets:	61
Closed Tickets:	175
Total Tickets:	236
Past Due Tickets:	0



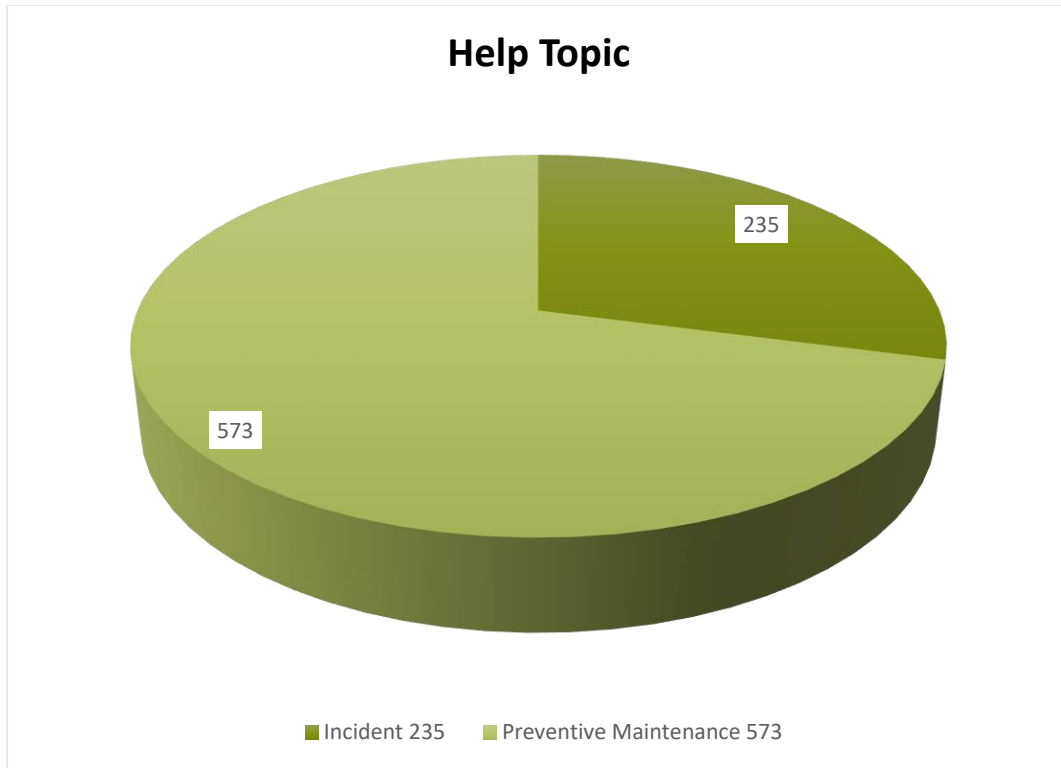
Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan Januari 2022, **status** laporan Aduan *ICT* **Closed** adalah sebanyak 175 tiket (74%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **Hold** adalah sebanyak 61 tiket (26%) .



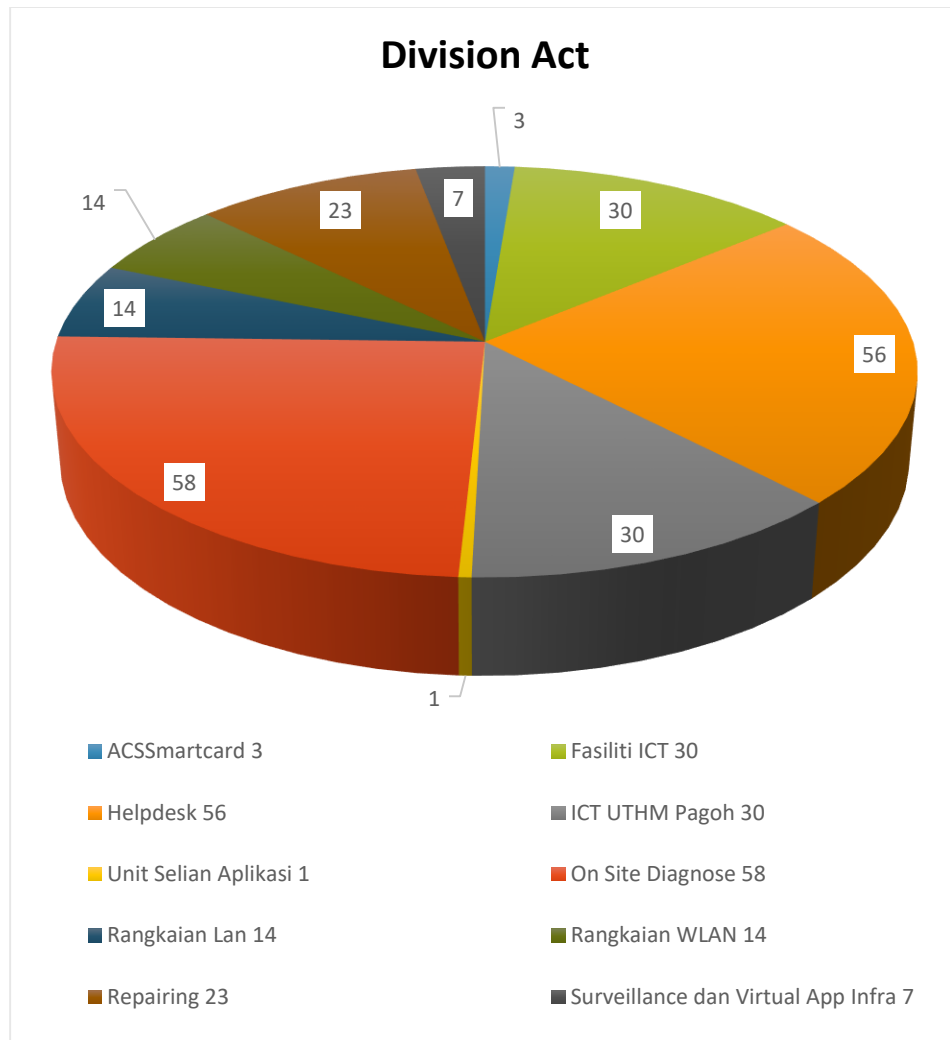
Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 139 tiket (79%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Very Good** iaitu sebanyak 20 tiket (11%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi ialah **Excellent** iaitu sebanyak 16 (9%).



Dari segi kategori aduan *ICT* yang diterima pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori **Hardware** iaitu 66 tiket (28%), diikuti dengan **Operating System** iaitu 39 tiket (17%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **System** iaitu 35 tiket (15%).



Jenis perkhidmatan ICT ***Preventive Maintenance*** adalah perkhidmatan tertinggi iaitu sebanyak 573 tiket (71%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Perkhidmatan kedua tertinggi adalah ***Incident*** iaitu sebanyak 235 tiket (29%).



Unit (**Div. Act**) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **On Site Diagnose** iaitu sebanyak 58 tiket (25%), unit kedua tertinggi **Helpdesk** adalah aitu 56 tiket (24%) . Manakala **Fasiliti ICT & ICT UTHM Pagoh** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 30 tiket (13%)