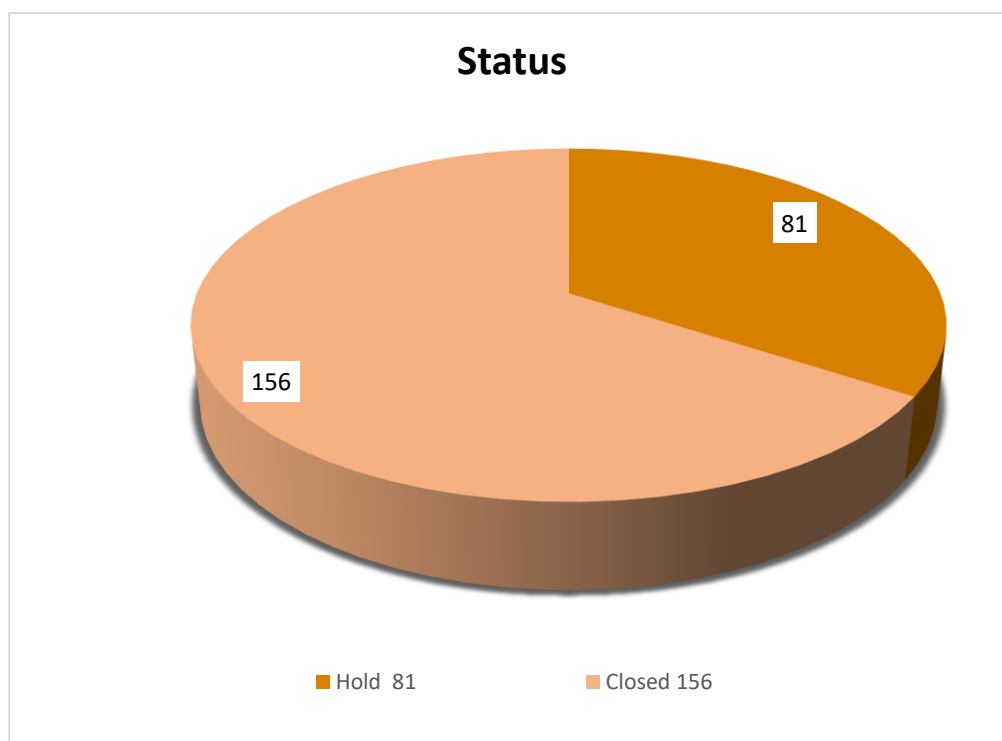


## Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT [Exe] – Julai 2022

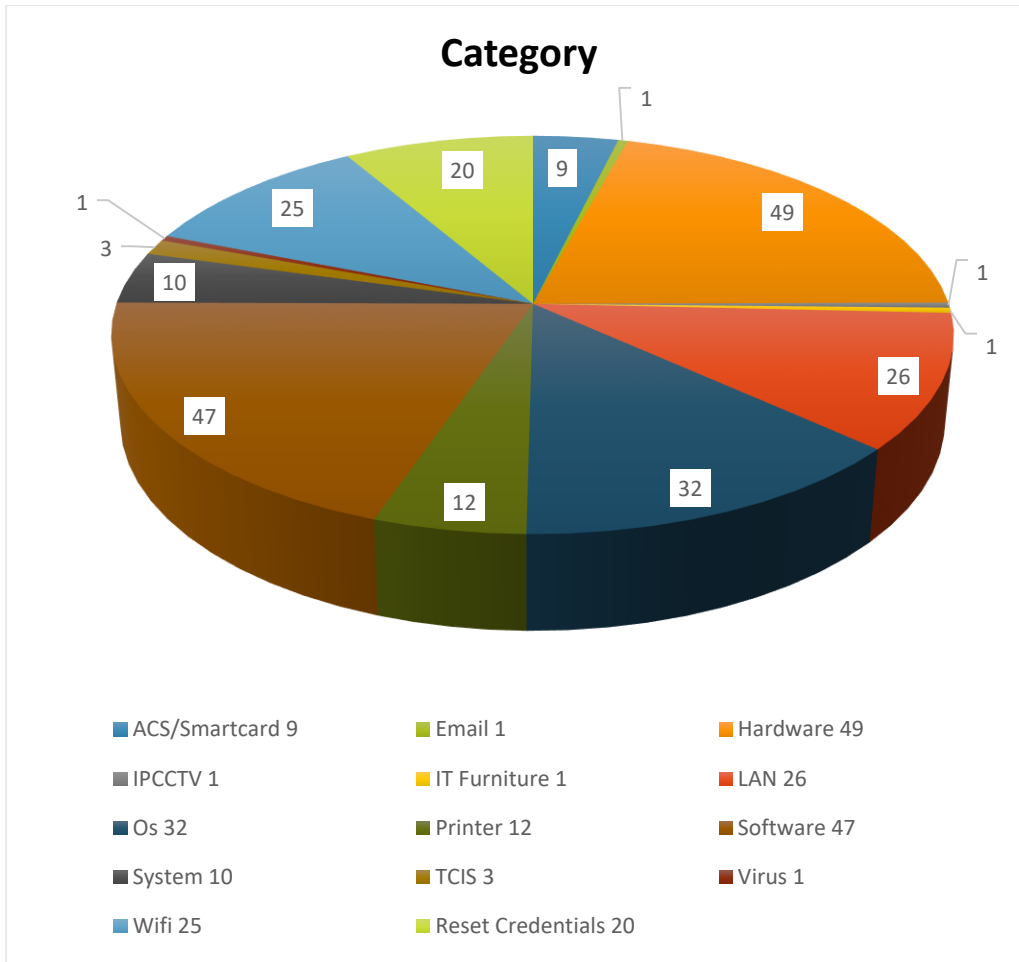
Open Tickets:	0
Hold Tickets:	81
Closed Tickets:	156
Total Tickets:	237
Past Due Tickets:	0



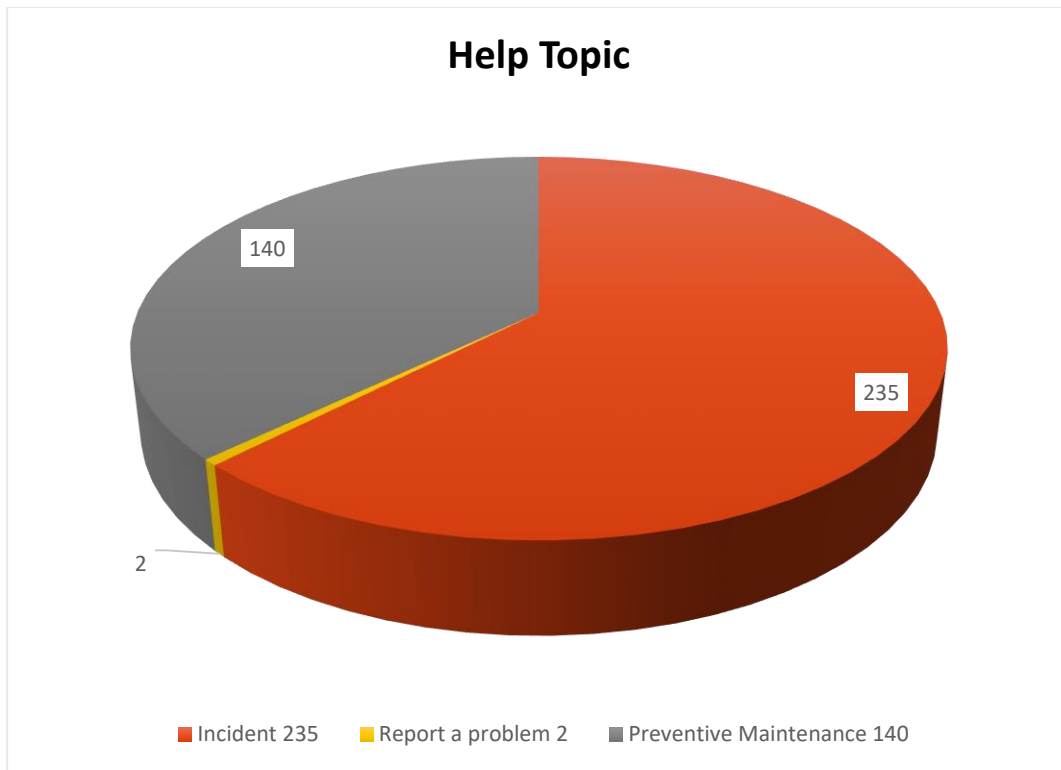
Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan Julai 2022, **status** laporan Aduan *ICT* **Closed** adalah sebanyak 156 tiket (66%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **Hold** adalah sebanyak 81 tiket (34%) .



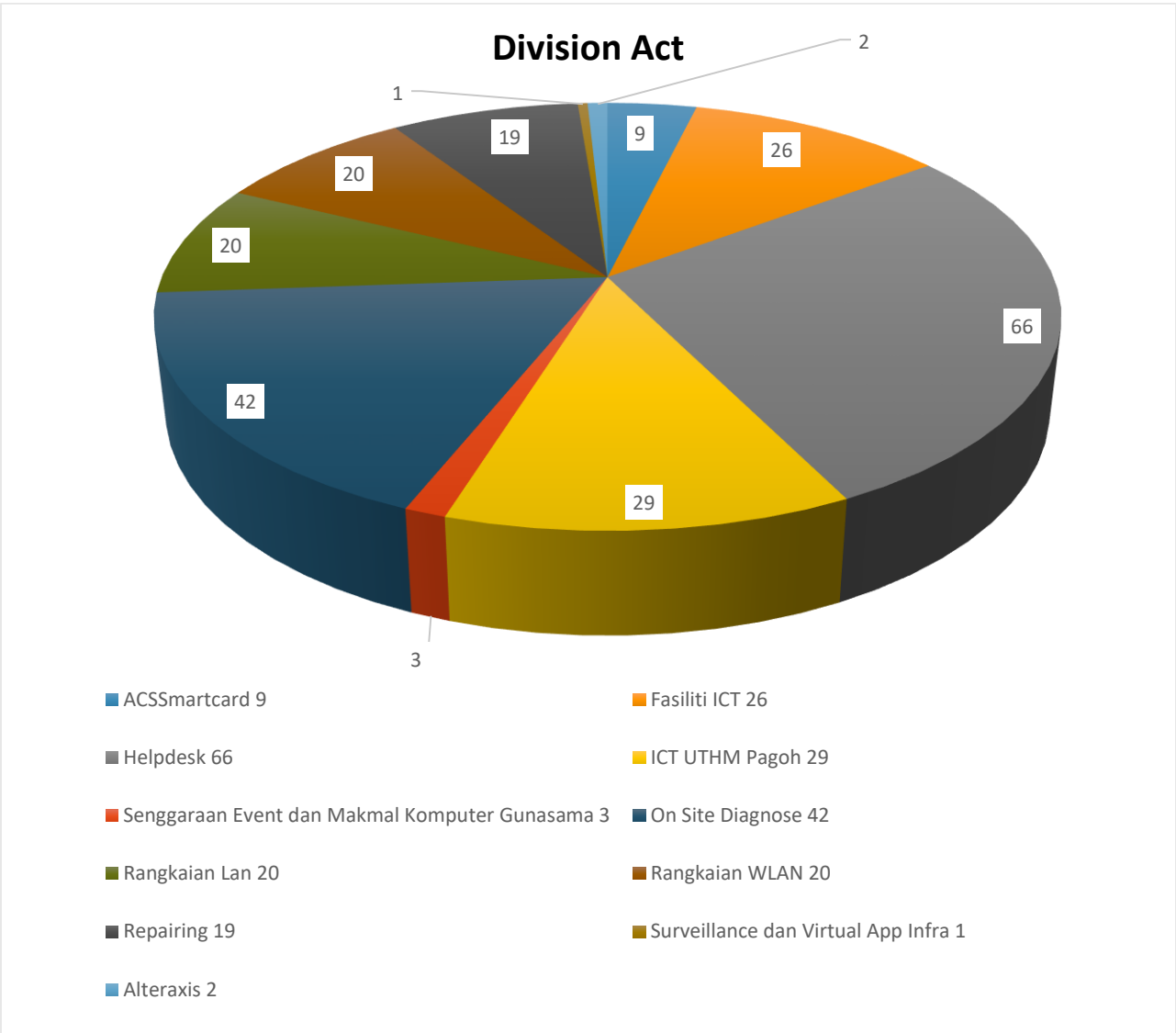
Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 128 tiket (82%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Excellent** iaitu sebanyak 18 tiket (12%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi ialah **Very Good** iaitu sebanyak 10 (6%).



Dari segi kategori aduan *ICT* yang diterima pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori **Hardware** iaitu 49 tiket (21%), diikuti dengan **Software** iaitu 47 tiket (20%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **Operating System** iaitu 32 tiket (14%).



Jenis perkhidmatan ICT **Incident** adalah perkhidmatan tertinggi iaitu sebanyak 235 tiket (62%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Perkhidmatan kedua tertinggi adalah **Preventive Maintenance** iaitu sebanyak 140 tiket (37%). Manakala jenis perkhidmatan ICT **Report a problem** ketiga tertinggi iaitu 2 (1%)



Unit (*Div. Act*) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Helpdesk** iaitu sebanyak 66 tiket (28%), unit kedua tertinggi adalah **On Site Diagnose** aitu 42 tiket (18%) . Manakala **ICT UTHM Pagoh** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 29 tiket (12%)