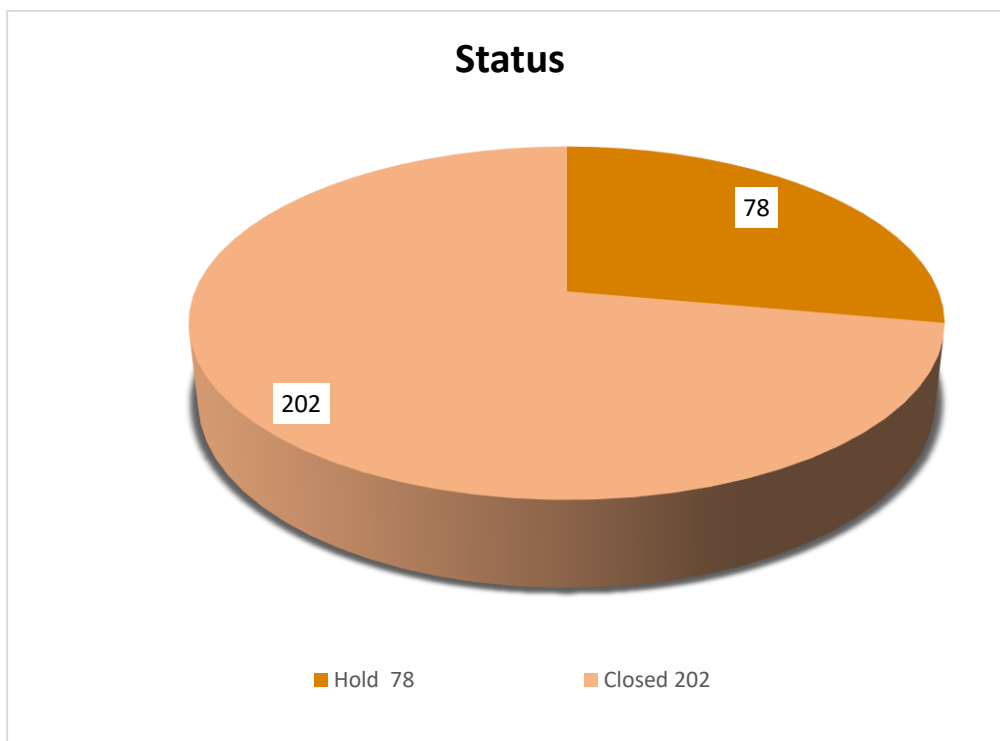


## Laporan Aduan dan Perkhidmatan ICT [Exe] – Jun 2022

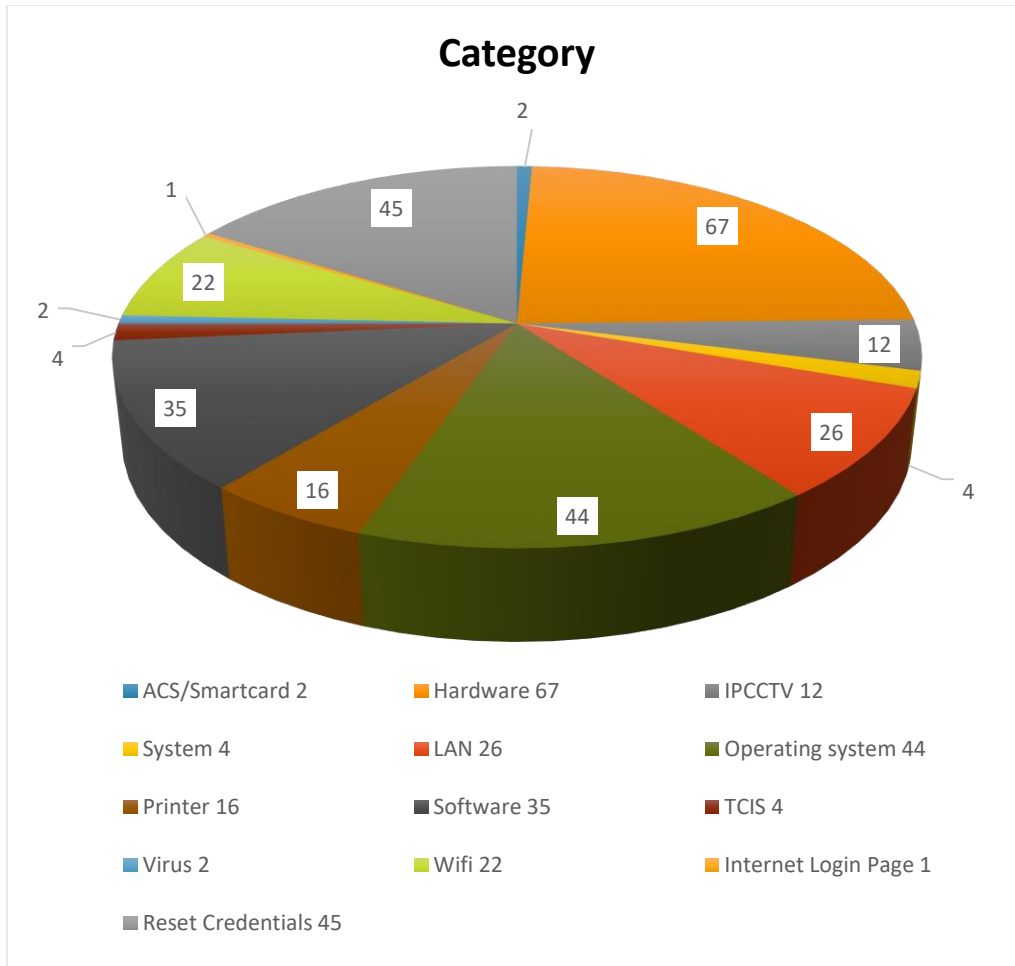
Open Tickets:	0
Hold Tickets:	78
Closed Tickets:	202
Total Tickets:	280
Past Due Tickets:	0



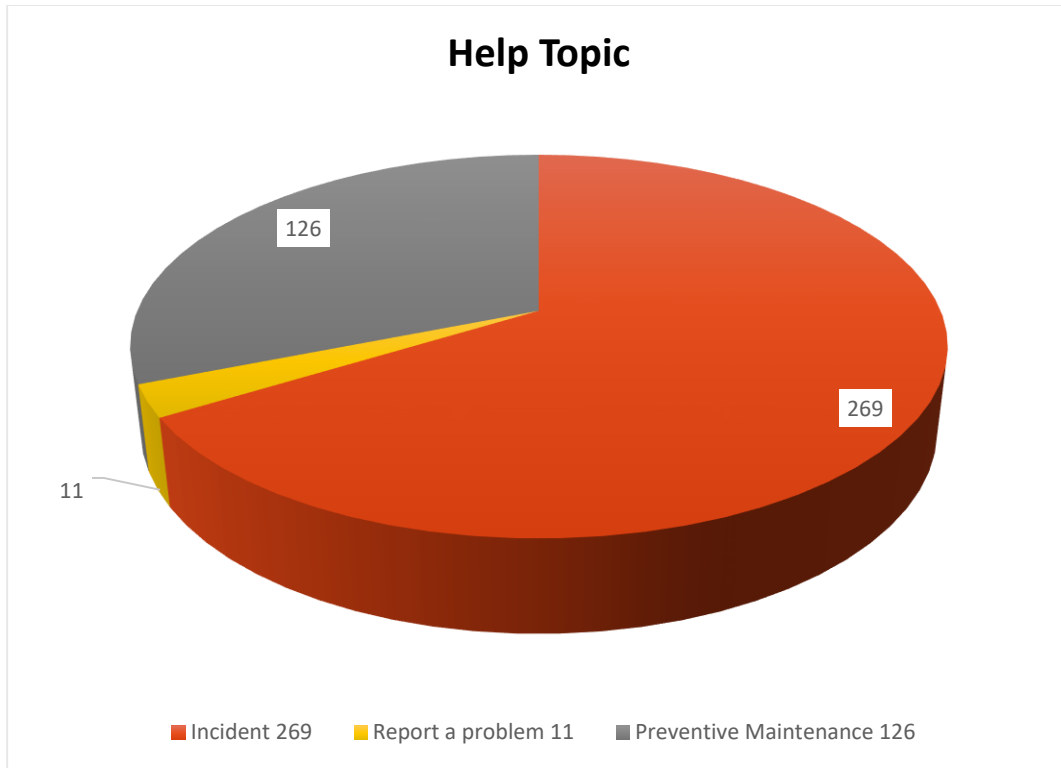
Daripada keseluruhan laporan Aduan *ICT* untuk bulan Jun 2022, **status** laporan Aduan *ICT* **Closed** adalah sebanyak 202 tiket (72%). Manakala **status** laporan Aduan *ICT* yang **Hold** adalah sebanyak 78 tiket (28%) .



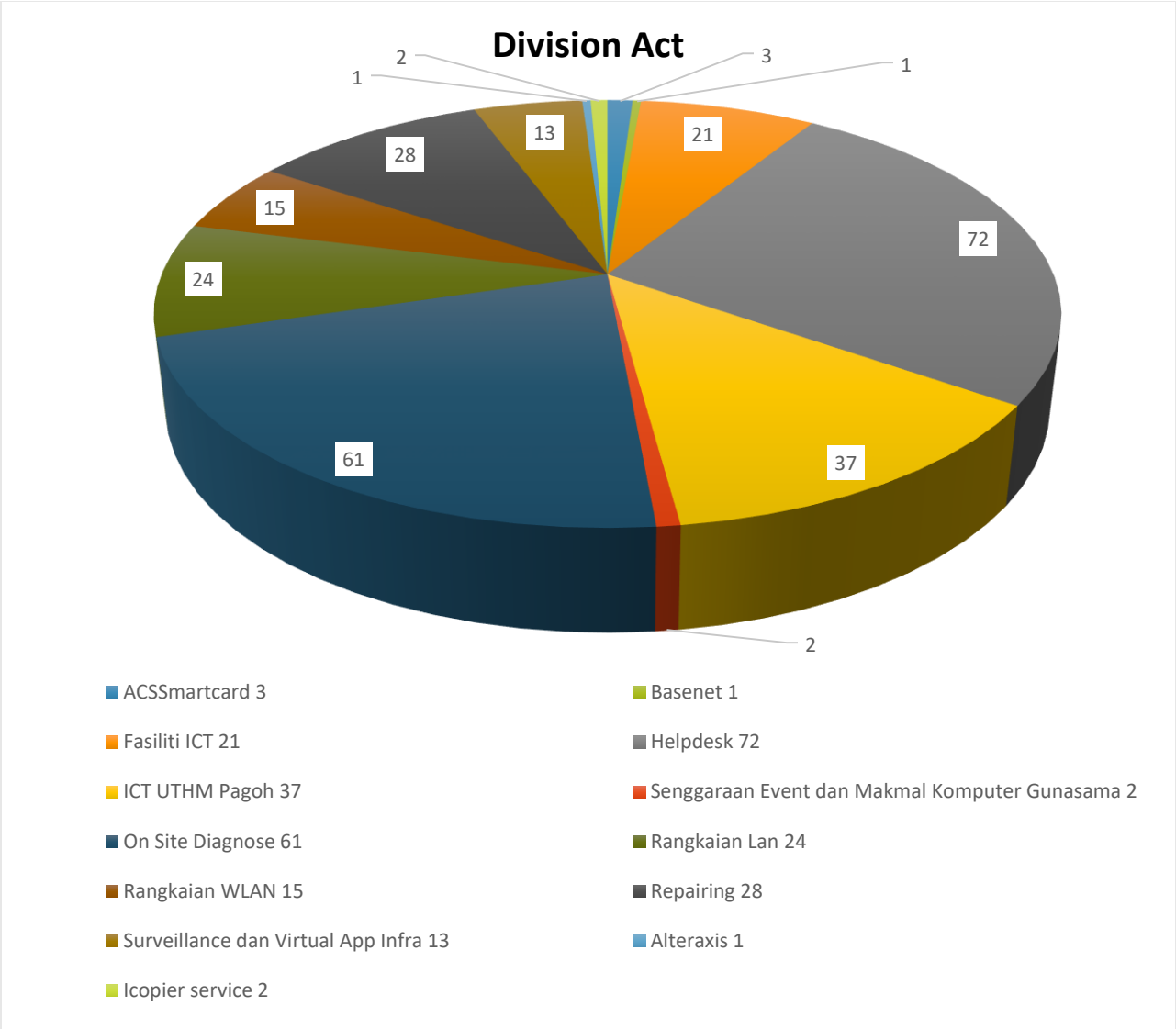
Dari segi kepuasan pelanggan (**User Satisfaction**) bagi Aduan *ICT* yang diberikan, kepuasan pelanggan **Good** adalah yang tertinggi iaitu sebanyak 164 tiket (81%), kepuasan pelanggan kedua tertinggi adalah **Excellent** iaitu sebanyak 28 tiket (14%) dan kepuasan pelanggan ketiga tertinggi ialah **Very Good** iaitu sebanyak 10 (5%).



Dari segi kategori aduan *ICT* yang diterima pada bulan ini , kategori tertinggi adalah kategori **Hardware** iaitu 67 tiket (24%), diikuti dengan **Reset Credentials** iaitu 45 tiket (16%), manakala kategori perkhidmatan ketiga tertinggi adalah **Operating System** iaitu 44 tiket (16%).



Jenis perkhidmatan ICT **Incident** adalah perkhidmatan tertinggi iaitu sebanyak 269 tiket (66%) daripada keseluruhan jenis perkhidmatan ICT. Perkhidmatan kedua tertinggi adalah **Preventive Maintenance** iaitu sebanyak 126 tiket (31%). Manakala jenis perkhidmatan ICT **Report a problem** ketiga tertinggi iaitu 11 (3%)



Unit (*Div. Act*) tertinggi yang memberi perkhidmatan *ICT* pada bulan ini adalah **Helpdesk** iaitu sebanyak 72 tiket (26%), unit kedua tertinggi adalah **On Site Diagnose** aitu 61 tiket (22%) . Manakala **ICT UTHM Pagoh** merupakan unit ketiga tertinggi iaitu sebanyak 37 tiket (13%)