

MODUL PEGAWAI HELPDESK

BIL	KANDUNGAN	M/S
1	<u>PENGENALAN</u>	1
2	<u>TETAPAN PERANAN</u>	1
	2.1 <u>TAMBAH PERANAN</u>	1
	2.2 <u>CARIAN PERANAN</u>	3
	2.3 <u>KEMASKINI PERANAN</u>	4
	2.4 <u>PADAM PERANAN</u>	5
3	<u>PENTADBIRAN</u>	6
	3.1 <u>KATEGORI</u>	6
	3.2 <u>SUB KATEGORI</u>	9
	3.3 <u>JENIS</u>	12
4	<u>LAPORAN</u>	15
	4.1 <u>LAPORAN MENGIKUT KATEGORI</u>	15
	4.2 <u>LAPORAN MENGIKUT BAHAGIAN</u>	17
	4.3 <u>LAPORAN MENGIKUT JENIS</u>	19
	4.4 <u>LAPORAN ADUAN DITERIMA</u>	22
	4.5 <u>LAPORAN KESELURUHAN BULAN</u>	24
	4.6 <u>RUMUSAN ADUAN</u>	26
	4.7 <u>LAPORAN TAHUNAN</u>	28
	4.8 <u>LAPORAN PENYELESAIAN ADUAN</u>	30



1. PENGENALAN

Modul ini berfungsi untuk Pegawai Helpdesk:

- membuat tetapan peranan Penyelaras Aduan dan Pegawai Teknikal
- menguruskan maklumat Kategori, Sub Kategori dan Sub Kategori
- memantau status melalui laporan.

2. TETAPAN PERANAN

2.1 TAMBAH PERANAN

Langkah 1: Klik pada **Tetapan Peranan** seperti di Rajah 1. Skrin
Tambah Peranan akan dipaparkan seperti Rajah 2.



Rajah 1: Menu Tetapan Peranan

A screenshot of a web form titled 'Tambah Peranan'. The form contains several input fields: 'Bahagian' with a dropdown menu showing 'Pusat Infrastruktur Data Geospasial Negara'; 'Nama Pegawai' with a dropdown menu showing 'Afendi B. Saari'; 'Peranan' with a dropdown menu showing 'Pegawai Helpdesk'; 'No. Talian' with an empty text input field; and 'Kategori' with a dropdown menu showing 'ICT-MaCGDI'. At the bottom right of the form is a blue button labeled 'Simpan'.

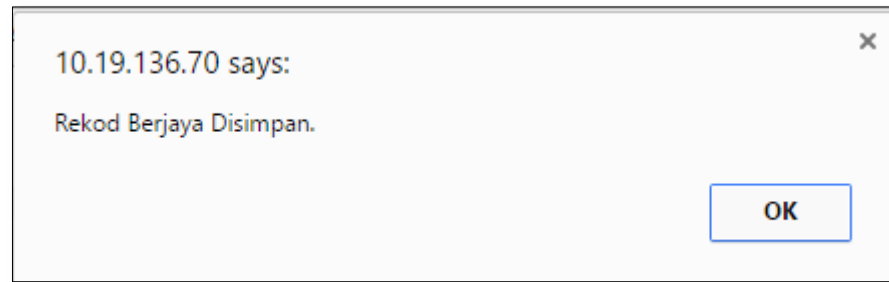
Rajah 2: Skrin Tambah Peranan



Langkah 2: Pilih dan masukkan maklumat Bahagian, Nama Pegawai, Peranan, No. Talian dan Kategori.

Langkah 3: Klik butang Simpan.

Langkah 4: Mesej berikut akan dipaparkan seperti di Rajah 3.



Rajah 3: Mesej Berjaya

Langkah 5: Klik butang OK.





2.2 CARIAN PERANAN

Langkah 1: Masukkan nama pada kotak di sebelah perkataan Search by Name.

Langkah 2: Klik butang GO dan skrin seperti di Rajah 4 akan dipaparkan.

Senarai Peranan

Search by Name Afendi

Bilangan	Nama Pengguna	Nama Pegawai	Peranan	Bahagian	No Talian	Kategori	Tindakan
1	macgdilan\fendi	Afendi B. Saari	Pegawai Helpdesk	Pusat Infrastruktur Data Geospasial Negara		ICT-MaCGDI	 

Rajah 4: Hasil Carian

Langkah 3: Klik butang Reset untuk set semula carian.



2.3 KEMASKINI PERANAN

Langkah 1: Klik pada butang  untuk kemaskini peranan.

Skrin kemaskini akan dipaparkan seperti Rajah 5.

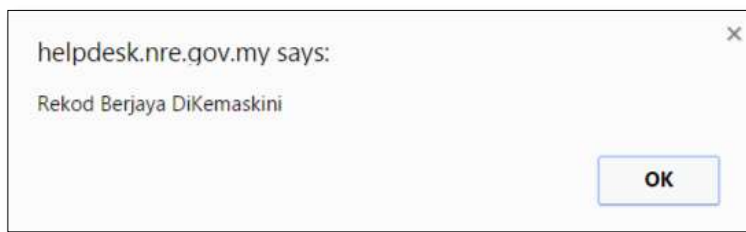


Peranan Pegawai	
Nama Pegawai	Thurga Devi A/P Krishnan
Peranan	Pegawai Helpdesk
No Talian	0388861629
Emel	thurga@nre.gov.my
Kategori	ICT-BPM
<input type="button" value="Simpan"/>	

Rajah 5: Skrin Kemaskini Peranan

Langkah 2: Kemaskini maklumat peranan, no talian, emel atau kategori dan klik pada butang Simpan.

Langkah 3: Mesej akan dipaparkan seperti Rajah 6. Sekiranya peranan telah wujud, mesej akan dipaparkan seperti Rajah 7.



Rajah 6: Mesej Berjaya

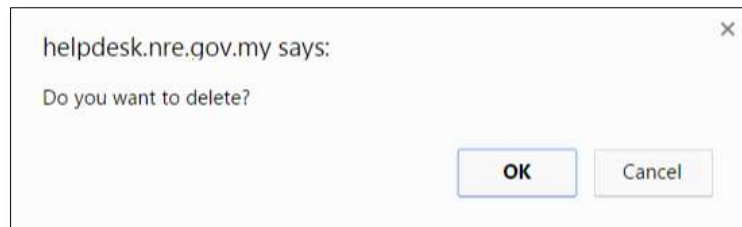


Rajah 7: Mesej Peranan Telah Wujud



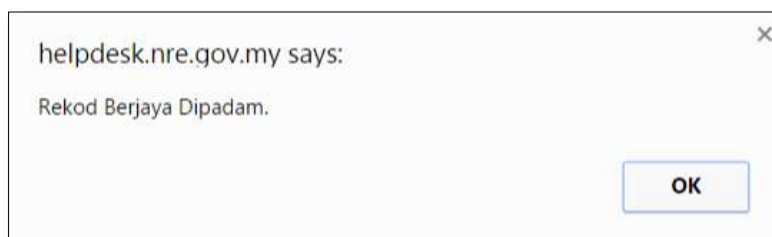
2.4 PADAM PERANAN

Langkah 1: Klik pada butang  untuk padam peranan. Mesej pengesahan akan dipaparkan seperti Rajah 8.



Rajah 8: Mesej Pengesahan

Langkah 2: Klik butang OK dan rekod akan dipadamkan. Mesej akan dipaparkan seperti Rajah 9.



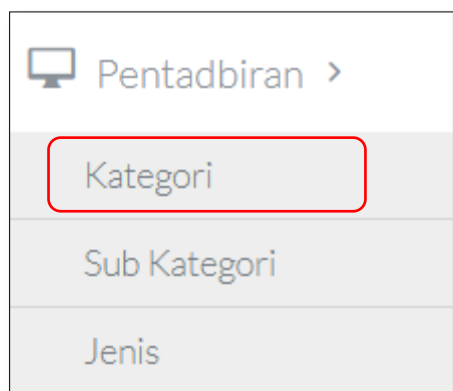
Rajah 9: Mesej Berjaya



3. PENTADBIRAN

3.1 KATEGORI

Langkah 1: Klik pada menu Pentadbiran → Kategori seperti di Rajah 10. Skrin Kategori akan dipaparkan seperti Rajah 11.









Rajah 10: Menu Pentadbiran: Kategori

Tambah Kategori

Kategori:

Penerangan:

Senarai Kategori	Bilangan	Kategori	Penerangan	Tindakan
	1	ICT-BPM	Aduan Kerosakan BPM NRE.	 
	2	ICT-MaCGDI	Aduan Kerosakan MaCGDI	 
	3	HRMIS	MASALAH HRMIS	 

Rajah 11: Skrin Kategori




Langkah 2: Masukkan maklumat Kategori dan Penerangan untuk menambah kategori.

Langkah 3: Klik butang Tambah.

Langkah 4: Skrin akan memaparkan mesej seperti di Rajah 12.



Rajah 12: Mesej Berjaya

Langkah 5: Klik pada  untuk mengemaskini maklumat Kategori. Skrin kemaskini akan dipaparkan seperti Rajah 13.

Maklumat Kategori Aduan	
Kategori	HRMIS
Penerangan	HRMIS
<input type="button" value="Simpan"/> <input type="button" value="Batal"/>	

Rajah 13: Skrin Kemaskini Kategori




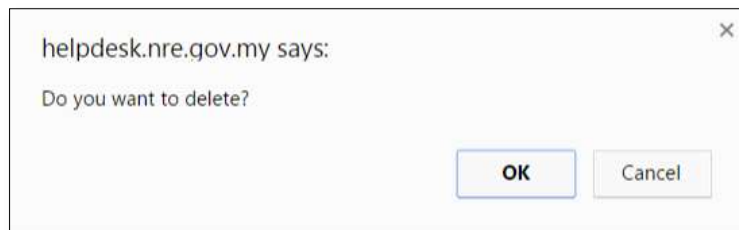
Langkah 5: Kemaskini maklumat Kategori dan klik butang Simpan.

Langkah 6: Skrin akan memaparkan mesej seperti di Rajah 14. Klik butang OK.



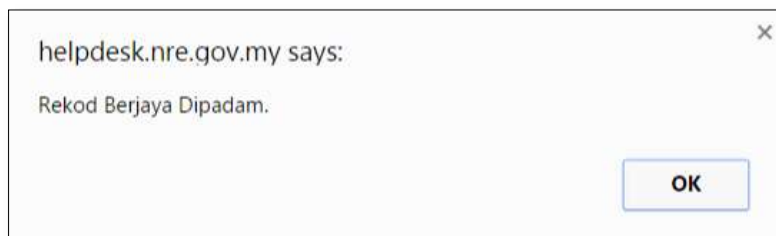
Rajah 14: Mesej Berjaya

Langkah 6: Klik pada butang  untuk padam Kategori. Mesej pengesahan akan dipaparkan seperti Rajah 15.



Rajah 15: Mesej Pengesahan

Langkah 2: Klik butang OK dan rekod akan dipadamkan. Mesej akan dipaparkan seperti Rajah 16.



Rajah 16: Mesej Berjaya



3.2 SUB KATEGORI

Langkah 1: Klik pada menu Pentadbiran → Sub Kategori seperti di Rajah 17. Skrin Sub Kategori akan dipaparkan seperti Rajah 18.



Rajah 17: Menu Pentadbiran - Kategori

Sub Kategori

Kategori:

Sub Kategori:

Senarai Sub Kategori Aduan	Bilangan	Kategori	Sub Kategori	Tindakan
	1	ICT-BPM	PERKAKASAN	<input type="button" value="✎"/> <input type="button" value="✖"/>
	2	ICT-BPM	KATALALUAN	<input type="button" value="✎"/> <input type="button" value="✖"/>
	3	ICT-BPM	APLIKASI	<input type="button" value="✎"/> <input type="button" value="✖"/>
	4	ICT-BPM	EMEL	<input type="button" value="✎"/> <input type="button" value="✖"/>
	5	ICT-BPM	RANGKAIAN	<input type="button" value="✎"/> <input type="button" value="✖"/>

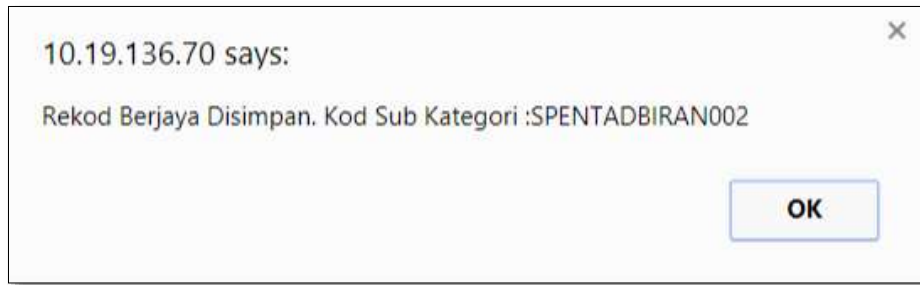
Rajah 18: Skrin Sub Kategori

Langkah 2: Pilih Kategori dan masukkan Sub Kategori untuk menambah Sub Kategori.




Langkah 3: Klik butang Tambah.

Langkah 4: Skrin akan memaparkan mesej seperti di Rajah 19.



Rajah 19: Mesej Berjaya

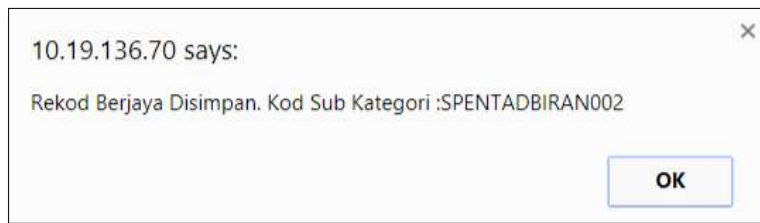
Langkah 5: Klik pada  untuk mengemaskini maklumat Sub Kategori. Skrin kemaskini akan dipaparkan seperti Rajah 20.

Sub Kategori	
Kod Sub Kategori	<input type="text" value="SPENTADBIRAN002"/>
Kategori	<input type="text" value="PENTADBIRAN"/>
Sub Kategori	<input type="text" value="KENDERAAN"/>
<input type="button" value="Simpan"/> <input type="button" value="Batal"/>	


Rajah 20: Skrin Kemaskini Sub Kategori

Langkah 6: Kemaskini maklumat Sub Kategori dan klik butang Simpan.

Langkah 7: Skrin akan memaparkan mesej seperti di Rajah 21. Klik butang OK.



Rajah 21: Mesej Berjaya

Langkah 8: Klik pada butang  untuk padam Sub Kategori. Mesej pengesahan akan dipaparkan seperti Rajah 22.



Rajah 22: Mesej Pengesahan

Langkah 2: Klik butang OK dan rekod akan dipadamkan.



3.3 JENIS

Langkah 1: Klik pada menu Pentadbiran → Jenis seperti di Rajah 23.
Skrin Tambah Jenis Aduan akan dipaparkan seperti Rajah 24.



Rajah 23: Menu Pentadbiran - Jenis




Tambah Jenis Aduan

Kategori:

Sub Kategori:

Jenis:

Senarai Jenis Aduan

Bilangan	Kategori	Sub kategori	Jenis	Tindakan
1	ICT-BPM	PERKAKASAN	MONITOR	 
2	ICT-BPM	PERKAKASAN	MOUSE	

Rajah 24: Skrin Tambah Jenis Aduan




Langkah 2: Pilih Kategori, Sub Kategori dan masukkan Jenis untuk menambah Jenis.

Langkah 3: Klik butang Tambah.

Langkah 4: Skrin akan memaparkan mesej seperti di Rajah 25.



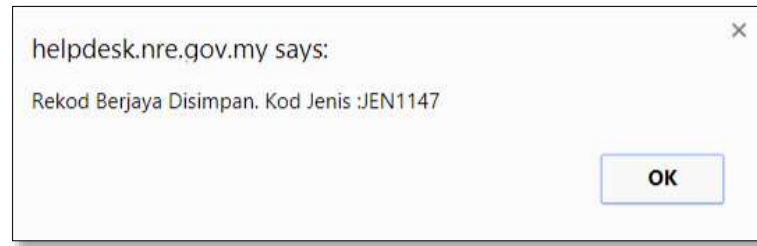
Rajah 25: Mesej Berjaya

Langkah 5: Klik pada  untuk mengemaskini maklumat Jenis. Skrin kemaskini akan dipaparkan seperti Rajah 26.


Rajah 26: Skrin Kemaskini Jenis

Langkah 6: Kemaskini maklumat Jenis dan klik butang Simpan.

Langkah 7: Skrin akan memaparkan mesej seperti di Rajah 27. Klik butang OK.



Rajah 27: Mesej Berjaya

Langkah 8: Klik pada butang  untuk padam Jenis. Mesej pengesahan akan dipaparkan seperti Rajah 28.



Rajah 28: Mesej Pengesahan

Langkah 2: Klik butang OK dan rekod akan dipadamkan.



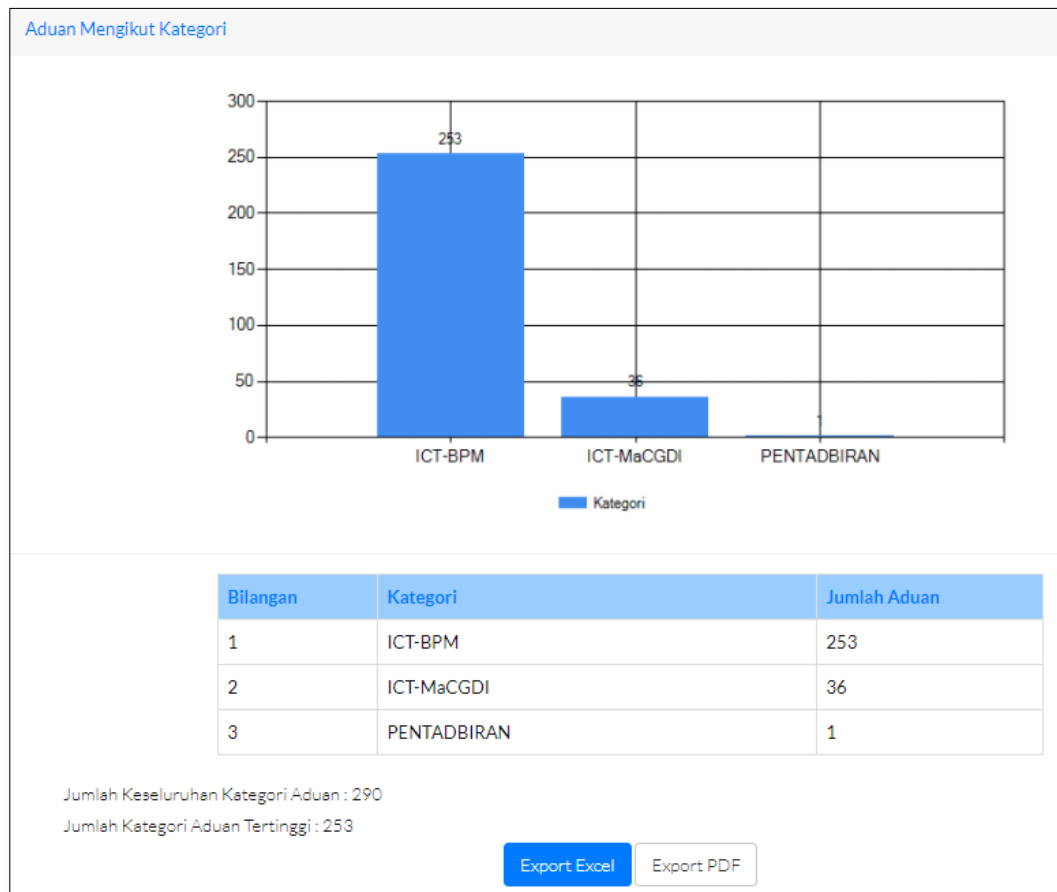
4. LAPORAN

4.1 Laporan Mengikut Kategori

Langkah 1: Klik pada menu Laporan → Kategori seperti di Rajah 29.
Skrin akan memaparkan Laporan Mengikut Kategori seperti di Rajah 30.



Rajah 29: Menu Laporan



Rajah 30: Laporan Mengikut Kategori

Langkah 2: Klik pada butang 'Export to Excel' untuk menyimpan maklumat dalam bentuk Microsoft Excel.

Langkah 3: Klik pada butang 'Export PDF' untuk menyimpan maklumat dalam bentuk PDF.

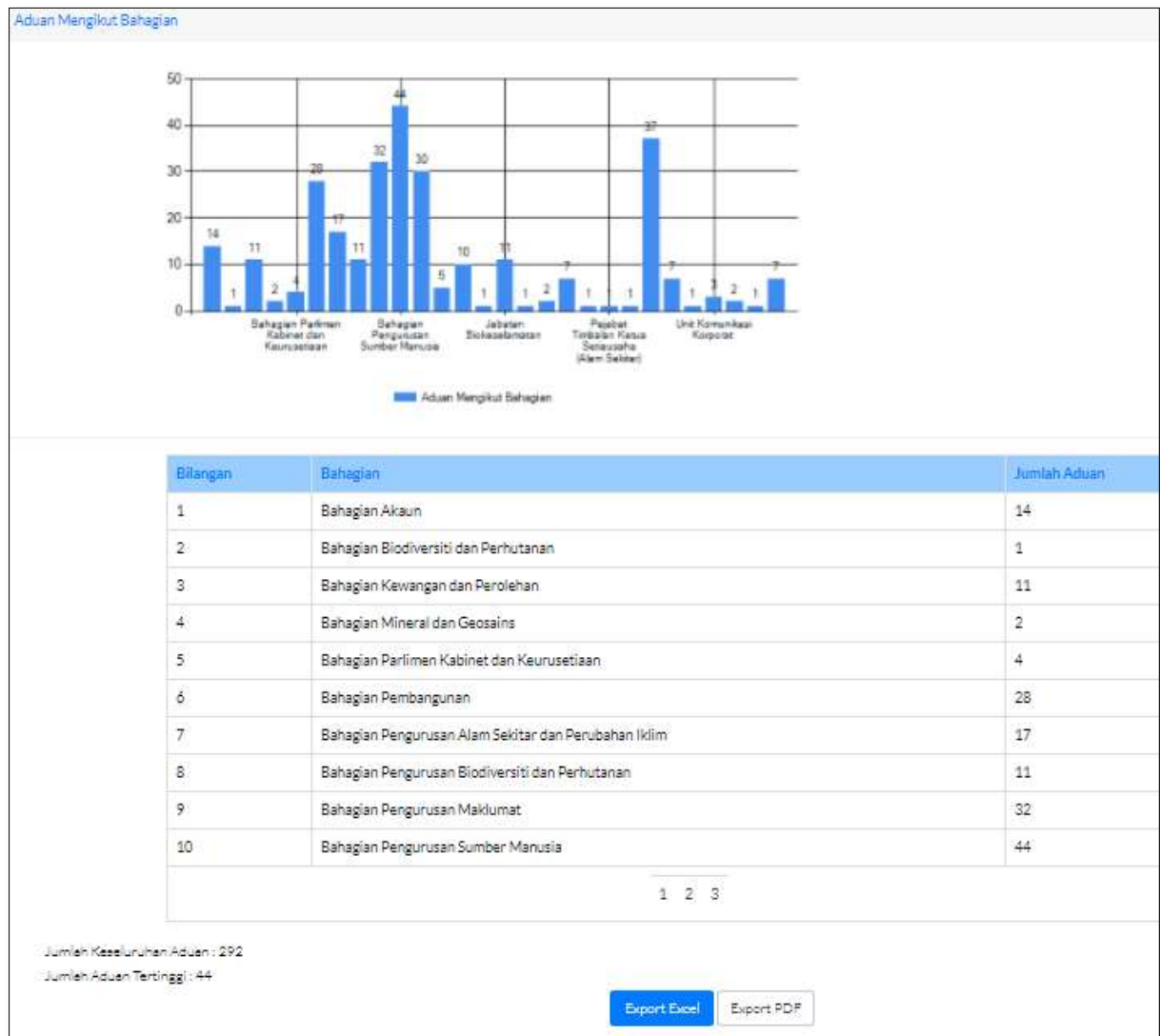


4.2 Laporan Mengikut Bahagian

Langkah 1: Klik pada menu Laporan seperti di Rajah 31. Skrin akan memaparkan Laporan Mengikut Bahagian seperti di Rajah 32.



Rajah 31: Menu Laporan



Rajah 32: Laporan Mengikut Bahagian

Langkah 2: Klik pada butang 'Export to Excel' untuk menyimpan maklumat dalam bentuk Microsoft Excel.

Langkah 3: Klik pada butang 'Export PDF' untuk menyimpan maklumat dalam bentuk PDF.



4.3 Laporan Mengikut Jenis

Langkah 1: Klik pada menu Laporan seperti di Rajah 33. Skrin akan memaparkan Laporan Mengikut Jenis seperti di Rajah 34.



Rajah 33: Menu Laporan



Aduan Mengikut Jenis

Kategori : --Select--

Jenis Aduan

Bilangan	Jenis Aduan	Jumlah Aduan
Tiada Rekod Untuk Dipapar		

Jumlah Keseluruhan Aduan :
Jumlah Jenis Aduan Tertinggi :

Export Excel Export PDF

Rajah 34: Laporan Mengikut Jenis

Langkah 2: Klik Kategori Aduan seperti di Rajah 35. Laporan akan dipaparkan seperti Rajah 36.

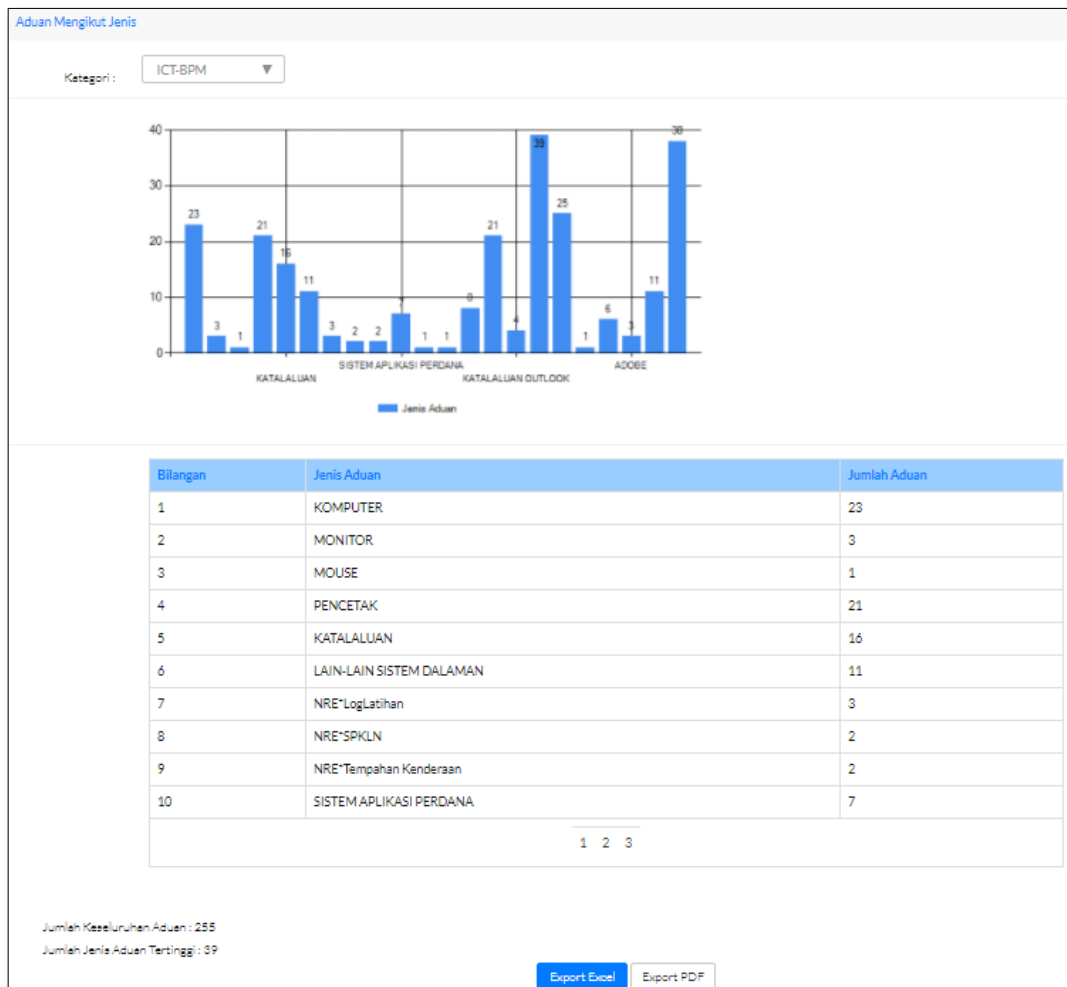
Aduan Mengikut Jenis

Kategori : --Select--
--Select--
ICT-MaCGDI
ICT-BPM
PENTADBIRAN

Rajah 35: Pilih Kategori



SISTEM HELPDESK ICT KETSA MODUL PEGAWAI HELPDESK



Rajah 36: Laporan Kategori

Langkah 3: Klik pada butang 'Export to Excel' untuk menyimpan maklumat dalam bentuk Microsoft Excel.

Langkah 4: Klik pada butang 'Export PDF' untuk menyimpan maklumat dalam bentuk PDF.

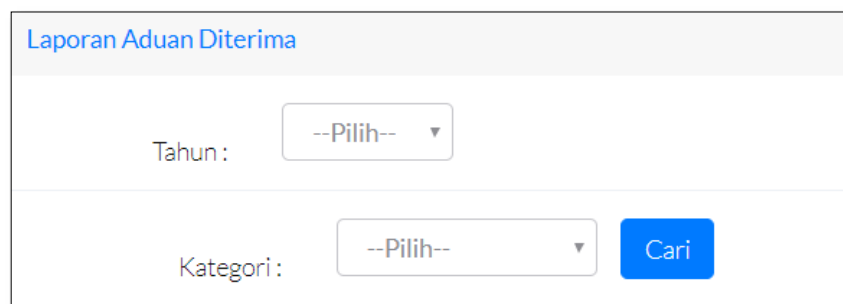


4.4 Laporan Aduan Diterima

Langkah 1: Klik pada menu Laporan seperti di Rajah 37. Skrin akan memaparkan Laporan Aduan Diterima seperti di Rajah 38.



Rajah 37: Menu Laporan



Rajah 38: Laporan Aduan Diterima

Langkah 2: Pilih Tahun dan Kategori Aduan seperti di Rajah 38 dan klik butang Cari. Laporan akan dipaparkan seperti Rajah 39.



Laporan Aduan Diterima

Tahun: 2017

Kategori: ICT-BPM

Status Aduan	January	February	March	April	May	June	July	August	September	October	November	December
BATAL					4							
DITUTUP				60	54	48	53	32				
TELAH DIAGIH				1	1			4				

Rajah 39: Laporan Aduan Diterima

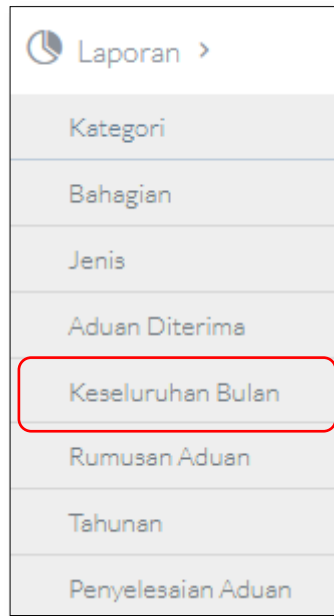
Langkah 3: Klik pada butang 'Export to Excel' untuk menyimpan maklumat dalam bentuk Microsoft Excel.

Langkah 4: Klik pada butang 'Export PDF' untuk menyimpan maklumat dalam bentuk PDF.

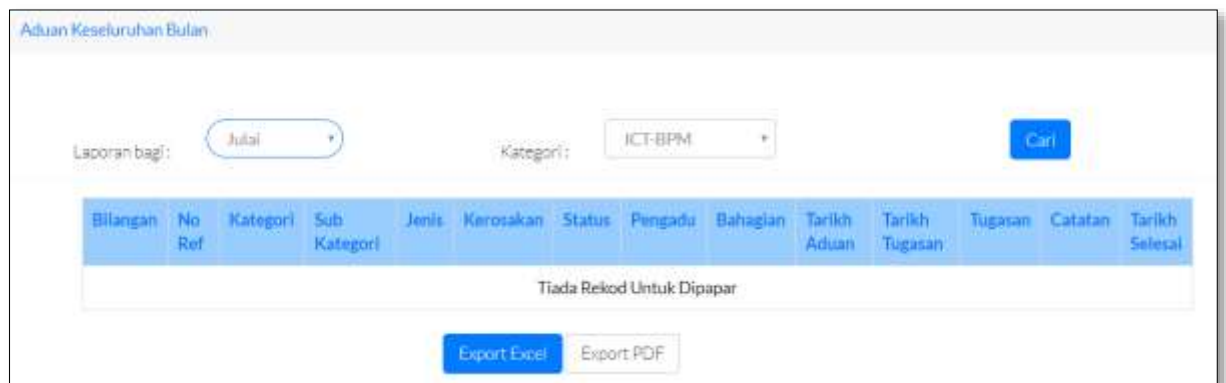


4.5 Laporan Keseluruhan Bulan

Langkah 1: Klik pada menu Laporan seperti di Rajah 40. Skrin akan memaparkan Laporan Keseluruhan Bulan seperti di Rajah 41.



Rajah 40: Menu Laporan



Rajah 41: Laporan Aduan Diterima

Langkah 2: Pilih Bulan dan Kategori Aduan seperti di Rajah 41 dan klik butang Cari. Laporan akan dipaparkan seperti Rajah 42.



SISTEM HELPDESK ICT KETSA MODUL PEGAWAI HELPDESK

Aduan Keseluruhan Bulan

Laporan bagi: Kategori:

Bilangan	No Ref	Kategori	Sub Kategori	Jenis	Keterangan	Status	Pengadu	Bagian	Tarikh Aduan	Tarikh Tindakan	Tindakan	Catatan	Tarikh Selesai
1.	NRE/ADU/KAT01/17/7820	ICT-BPM	APLIKASI	NRE/SPALN	TIDAK DAPAT AKSES BAGI PERMOHONAN KE LUAR NEGARA, TELAH CUBA BEBERAPA KALI PADA HARI YANG BERLAINAN, NAMUN APLIKASI TIDAK BOLEH DI AKSES.	DITUTUP	Muhammad Rizal bin Razali	Institut Penyelidikan Hibruidik Kebangsaan Malaysia	1/7/2017 11:56:52 AM	3/7/2017 9:37:50 AM	Noor Faizul Izzati Fauzi	Pegawang telah dapat login ke dalam sistem	3/7/2017 9:43:38 AM
2.	NRE/ADU/KAT01/17/7821	ICT-BPM	KATALALUAN	KATALALUAN PC	Mohon reset password PC Tindakan Madzqim	DITUTUP	Sei Nur baya binti Alias	Bagian Pengurusan Sumber Manusia	3/7/2017 8:33:07 AM	3/7/2017 9:38:44 AM	Madzqim Bl. Maznan	Reset password PC user	3/7/2017 9:44:23 AM
3.	NRE/ADU/KAT01/17/7822	ICT-BPM	KATALALUAN	KATALALUAN PC	Mohon unlock and reset password PC	DITUTUP	Md. Razali bin Chahtul	Pejabat Mentari	3/7/2017 9:16:54 AM	3/7/2017 9:38:54 AM	Madzqim Bl. Maznan	Reset password PC user	3/7/2017 9:44:41 AM

Rajah 42: Laporan Keseluruhan Bulan

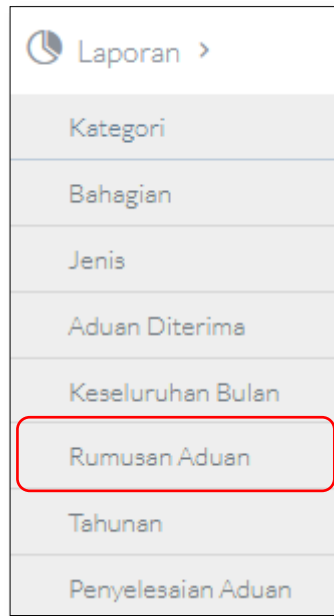
Langkah 3: Klik pada butang 'Export to Excel' untuk menyimpan maklumat dalam bentuk Microsoft Excel.

Langkah 4: Klik pada butang 'Export PDF' untuk menyimpan maklumat dalam bentuk PDF.



4.6 Laporan Rumusan Aduan

Langkah 1: Klik pada menu Laporan seperti di Rajah 43. Skrin akan memaparkan Laporan Rumusan Aduan seperti di Rajah 44.



Rajah 43: Menu Laporan

Rumusan Aduan

Tahun Pilih Tahun ▼	Jumlah Aduan	Maklum Balas Aduan			Peratus Pencapaian Sebenar (%)	Penyelesaian aduan			Peratus Pencapaian Sebenar (%)
		<= 3 hari	> 3 hari	Peratus (%)		<= 7 hari	> 7 hari	Peratus (%)	
Januari									
Februari									
Mac									
April									
Mei									
Jun									
Julai									
Ogos									
September									
Oktober									
November									
Disember									

Rajah 44: Laporan Rumusan Aduan



Langkah 2: Pilih Tahun seperti di Rajah 44 dan laporan akan dipaparkan.

Langkah 3: Klik pada butang 'Export to Excel' untuk menyimpan maklumat dalam bentuk Microsoft Excel.

Langkah 4: Klik pada butang 'Export PDF' untuk menyimpan maklumat dalam bentuk PDF.

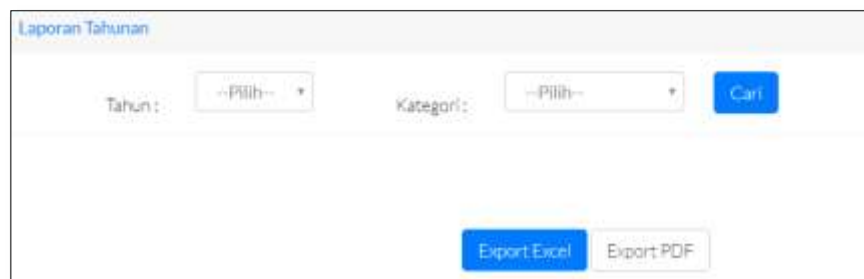


4.7 Laporan Tahunan

Langkah 1: Klik pada menu Laporan seperti di Rajah 45. Skrin akan memaparkan Laporan Tahunan seperti di Rajah 46.



Rajah 45: Menu Laporan



Rajah 46: Laporan Tahunan

Langkah 2: Pilih Tahun dan Kategori seperti di Rajah 46 dan laporan akan dipaparkan seperti Rajah 47.



Laporan Tahunan

Tahun: 2017 Kategori: ICT-BPM Cari

Kategori	January	February	March	April	May	June	July	August	September	October	November	December
ICT-BPM				3	3	1	4	5				

Export Excel Export PDF

Rajah 47: Laporan Tahunan

Langkah 3: Klik pada butang 'Export to Excel' untuk menyimpan maklumat dalam bentuk Microsoft Excel.

Langkah 4: Klik pada butang 'Export PDF' untuk menyimpan maklumat dalam bentuk PDF.

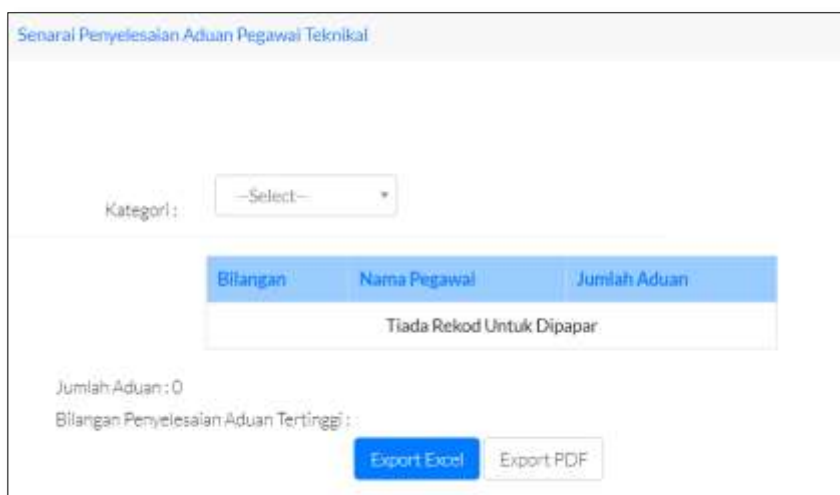


4.8 Laporan Penyelesaian Aduan

Langkah 1: Klik pada menu Laporan seperti di Rajah 48. Skrin akan memaparkan Laporan Tahunan seperti di Rajah 49.



Rajah 48: Menu Laporan



Rajah 49: Laporan Tahunan

Langkah 2: Pilih Kategori seperti di Rajah 49 dan laporan akan dipaparkan seperti Rajah 50.



Senarai Penyelesaian Aduan Pegawai Teknikal

Kategori:

Bilangan	Nama Pegawai	Jumlah Aduan
1	Ernewaty Binti Ab Rahman	1
2	Heti Aznin binti Osman	1
3	Jennifer Roberts A/P Chelvanayagam	4
4	Kamariah binti Tugiram	40
5	Madzqiram Bt. Mazman	78
6	Md Herman bin Abd Wahab	1
7	Mohd Fahmie bin Mat Tahir	111
8	Muhammad Rafiq b. Ismail	2
9	Nazatulazna binti Abd Rahman	1
10	Noor Fazini binti Fauzi	1

Jumlah Aduan: 257
Bilangan Penyelesaian Aduan Tertinggi: 111

Rajah 50: Laporan Penyelesaian Teknikal

Langkah 3: Klik pada butang 'Export to Excel' untuk menyimpan maklumat dalam bentuk Microsoft Excel.

Langkah 4: Klik pada butang 'Export PDF' untuk menyimpan maklumat dalam bentuk PDF.