

PENGENALAN

	KANDUNGAN	M/S
1	<u>PENGENALAN</u>	1
2	<u>FUNGSI</u>	1
3	<u>CARTA ALIRAN KERJA</u>	3
	3.1 <u>PENERIMAAN ADUAN BARU</u>	3
	3.2 <u>SEMAKAN STATUS ADUAN YANG TELAH DIAGIHKAN</u>	4
4	<u>FUNGSI BERDASARKAN PERANAN</u>	5



1. PENGENALAN

Sistem Helpdesk ICT dibangunkan bertujuan untuk merekod maklumat berkaitan permasalahan ICT, membuat pemantauan dan perancangan bagi memastikan masalah ICT dapat dikurangkan.

2. FUNGSI

Sistem ini adalah aplikasi *web based* yang memberikan fungsi berikut:

i. Login

Setiap pengguna perlu login menggunakan *username* dan *password* yang didaftarkan di *Active Directory (AD)* WSA sebelum menggunakan sistem ini.

ii. Pentadbiran Sistem

Modul ini membenarkan Pegawai Helpdesk menguruskan jadual rujukan, melantik Penyelaras Aduan dan melantik Pegawai Teknikal.

iii. System Generated Functions

Sistem akan membuat penghantaran notifikasi emel bagi permohonan baru, pengagihan tugas, penyelesaian tugas dan peringatan.

iv. Pengurusan Aduan

Modul ini membenarkan aduan direkod, diagih, diselesaikan dan ditutup.



v. Pelaporan

Modul ini akan menjana laporan yang telah ditetapkan seperti berikut:

1. Laporan Kategori
2. Laporan Bahagian
3. Laporan Jenis
4. Laporan Status
5. laporan Keseluruhan Bulan
6. Rumusan Aduan
7. Laporan Tahunan
8. Laporan Penyelesaian Pegawai Teknikal



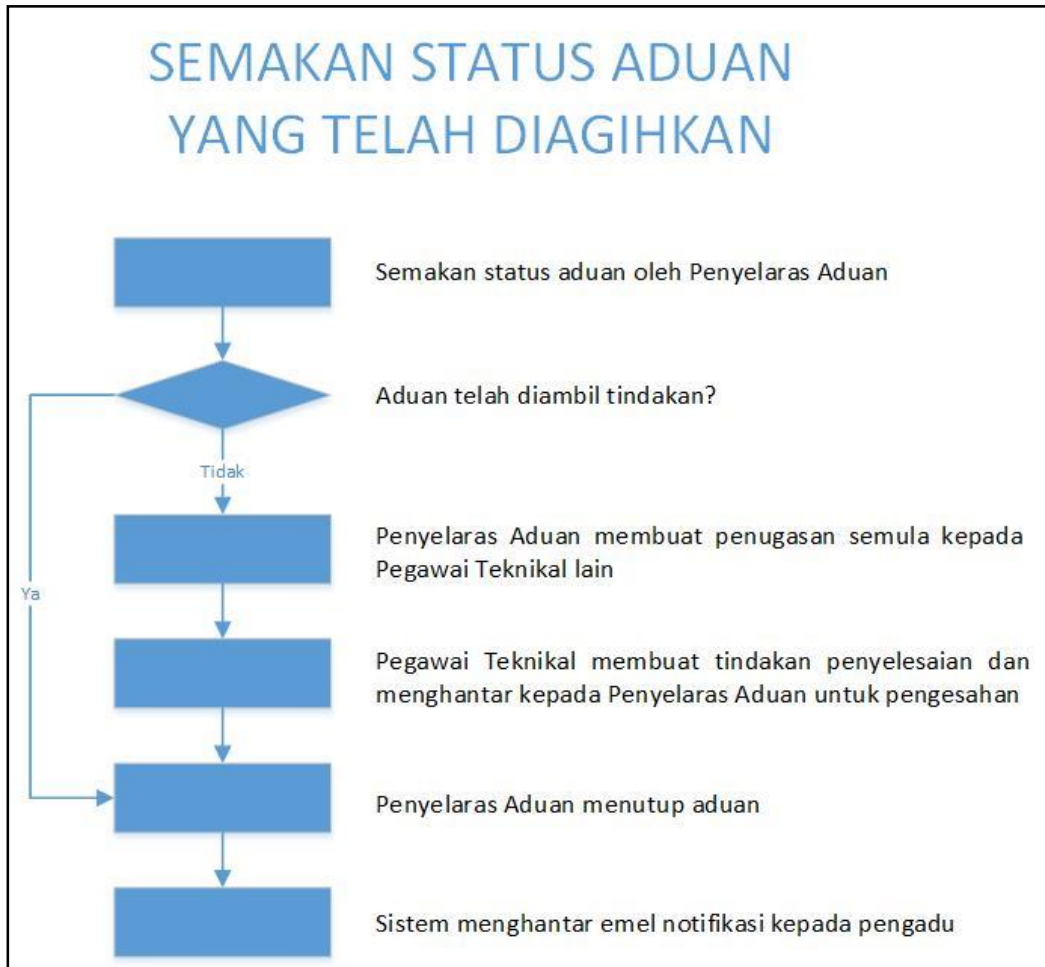
3. CARTA ALIRAN KERJA

3.1 Penerimaan Aduan Baru





3.2 Semakan Status Aduan Yang Telah Diagihkan





4. FUNGSI BERDASARKAN PERANAN

BIL	PERANAN	FUNGSI
1.	Pengadu	<ul style="list-style-type: none">i. Membuat aduan.ii. Menyemak status aduan.iii. Membuat pembatalan bagi aduan yang belum diagihkan.
2.	Pegawai Helpdesk	<ul style="list-style-type: none">i. Melantik penyelaras aduan.ii. Melantik pegawai teknikal mengikut kategori.iii. Mentadbir jadual rujukan (kategori, sub kategori, jenis)iv. Menjana laporan.
3.	Penyelaras Aduan	<ul style="list-style-type: none">i. Membuat agihan tugas kepada pegawai teknikal.ii. Membuat agihan semula tugas.iii. Membuat pengesahan aduan yang telah diselesaikan oleh pegawai teknikal.iv. Menyemak status aduan yang telah diagih.v. Merekod aduan yang diterima melalui emel atau telefon
4.	Pegawai Teknikal	<ul style="list-style-type: none">i. Menyemak tugas yang diagihkan.ii. Merekod dan mengemaskini tindakan penyelesaian yang telah dibuat.iii. Menghantar aduan yang telah diselesaikan untuk pengesahan penyelaras aduan.