



SISTEM HELPDESK ICT

Manual Pengguna Sistem

Hakcipta © 2022

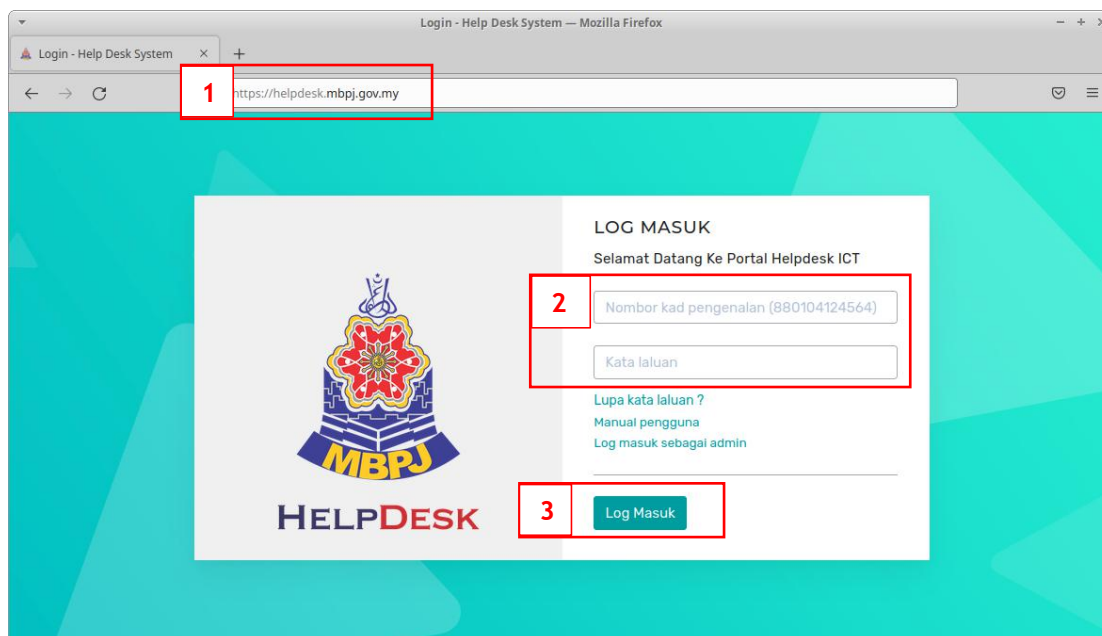
Majlis Bandaraya Petaling Jaya

Isi Kandungan

1.0 Pengguna Sistem.....	2
1.1 Tiket Baru.....	3
1.2 Senarai Tiket.....	4
2.0 Pengguna PYB (Pegawai Yang Bertanggungjawab).....	7
2.1 Paparan PYB.....	7
2.2 Hantar Tiket.....	10
2.3 Sejarah Tiket.....	10

1.0 Pengguna Sistem

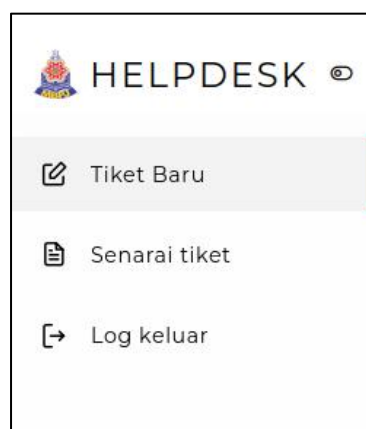
Untuk menggunakan Sistem Helpdesk ICT, pengguna perlu log masuk menggunakan **Nombor Kad Pengenalan** sebagai **Id Pengguna** dan **Kata Laluan** yang sama yang digunakan untuk mengakses ke sistem-sistem lain di dalam MBPJ. Ini kerana sistem helpdesk ini telah diintegrasikan maklumat id pengguna dan katalaluan dengan pangkalan data MBPJ Single-Sign ON (SSO). Untuk log masuk ke dalam sistem, sila rujuk langkah-langkah di bawah.



Rajah 1.0: Skrin Log Masuk

1. Taipkan “helpdesk.mbpj.gov.my” di dalam ruangan alamat di pelayar anda.
2. Masukkan maklumat **Id Pengguna** dan **Kata Laluan** seperti diminta.
3. Tekan butang “**Log Masuk**” atau **Enter** di papan kekunci komputer anda.

Untuk pengguna biasa, sistem Helpdesk ICT ini mempunyai 2 menu utama, iaitu:-



Rajah 2.0: Menu Pengguna Biasa

1.1 Tiket Baru

Untuk membuat sebarang aduan, pengguna perlu menekan menu “**Tiket Baru**” dan skrin di bawah akan dipaparkan.

Rajah 3.0: Borang Aduan

Borang aduan di dalam Rajah 3.0 seperti di atas terdiri dari 2 seksyen, iaitu:-

1. Butiran Peribadi :

- A. Butiran pengguna ini adalah diisi secara automatik kerana data ini juga diambil di dalam pangkalan data SSO.
- B. Ruangan **Nombor Telefon** wajib diisi oleh pengguna. Pengguna perlu memastikan Nombor Telefon adalah betul untuk tindakan susulan dari pihak yang bertanggungjawab.

2. Masalah & Isu :

- A. Di dalam ruangan ini, pengguna perlu memasukkan maklumat lengkap aduan yang ingin dibuat. Maklumat-maklumat yang diperlukan adalah seperti di bawah:-
 - i. **Kategori Aduan** - Pilihan aduan
 - ii. **Nota** - Penerangan mengenai permasalahan yang dihadapi

iii. **Lampiran** - Lampiran gambar atau dokumen sokongan yang ingin dilampirkan untuk penjelasan yang lebih lengkap kepada pihak berwajib.

3. Setelah selesai mengisi semua maklumat yang diperlukan, tekan butang “**Hantar**” untuk menghantar aduan.

1.2 Senarai Tiket

SEJARAH TIKET						
No.Tiket	Isu	Nota	Lampiran	Tarikh	Status	Penarafan
#0002957	Perkakasan Komputer	test komp ...	Tiada gambar	25/05/2022, 4:36 am	Dalam Tindakan	
#0002956	Perkakasan Server	Test serve...	Tiada gambar	19/05/2022, 6:05 am	Selesai	★ ★ ★
#0002953	Perisian Pangkalan Data (Oracle)	...	Tiada gambar	13/05/2022, 4:31 am	Batal	
#0002348	Sistem Pengurusan Aset	...	Tiada gambar	03/01/2022, 3:34 pm	Selesai	★ ★ ★
#0002291	Sistem eTempahan	...	Tiada gambar	24/11/2021, 8:34 am	Selesai	★ ★ ★

Rajah 4.0: Sejarah Tiket

Rajah 4.0 Sejarah Tiket di atas memaparkan semua tiket yang telah dihantar oleh pengguna. Maklumat yang dipaparkan adalah seperti berikut :

1. No tiket – Nombor tiket aduan
2. Isu – Kategori aduan yang dipilih untuk setiap aduan.
3. Nota – Penerangan lengkap masalah yang diadu.
4. Lampiran – Fail lampiran yang telah dipilih. Jika tiada, sistem akan memaparkan “Tiada gambar”.
5. Tarikh – maklumat Tarikh akhir dikemaskini
6. Status – status terkini aduan
7. Penarafan – maklumat penarafan yang diberi.

Untuk menyemak semula maklumat aduan, sila tekan Nombor Tiket melihat maklumat lengkap setiap aduan. Contoh paparan aduan seperti di Rajah 5.0.

NOMBOR TIKET #0002956	
NAMA PENUH	MS. xxxx xxxx xxxx
E-MEL	xxxx@mbpj.gov.my
NOMBOR PEKERJA	9999
JABATAN	JABATAN PEMBANGUNAN KEMASYARAKATAN,BAHAGIAN PEMBANGUNAN SUKAN & KEMUDAHAN AM
NOMBOR TELEFON	011-xxxxxxx
ISU ADUAN	Perkakasan / Server
TARIKH	13/05/2022 05:21:48
LAMPIRAN	Tiada gambar
STATUS	Selesai
DITUGAS KEPADA	PYB XXXX XXXX
NOTA TAMBAHAN	Test aduan server

REKOD LOG	
Status: Ditugaskan	18/05/2022 05:24:35
Serahan tugas kepada PYB XXXX	
Tiada Lampiran	
Status: Dalam Tindakan	18/05/2022 05:26:28
PYB XXXX telah mengambil tugasan ini.	
Tiada Lampiran	
Status: Selesai	18/05/2022 05:27:27
test selesai	
Tiada Lampiran	

Rajah 5.0: Maklumat Aduan

Rajah 5.0 memaparkan maklumat mengenai aduan yang telah direkodkan. Pengadu boleh menyemak PYB yang ditugaskan dan status laporan aduan di “**Rekod Log**”.



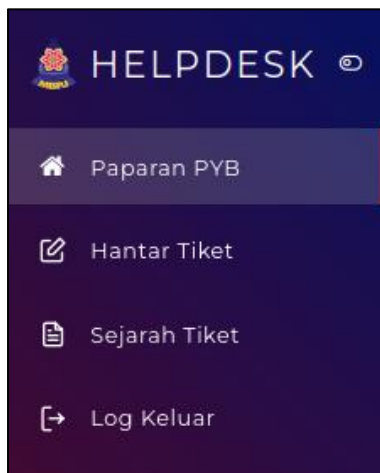
Rajah 5.1: Pembatalan Aduan

Rajah 5.1 Pembatalan Aduan. Pengguna boleh menekan butang Batal Aduan dan memasukkan alasan pembatalan di ruangan Catatan.

2.0 Pengguna PYB (Pegawai Yang Bertanggungjawab)

PYB perlu log masuk ke dalam sistem. Rujuk di seksyen **1.0 Pengguna Sistem**.

Sistem akan memaparkan menu PYB seperti di bawah:-



Rajah 6.0: Menu PYB

2.1 Paparan PYB

Statistik dan senarai tiket

0

Tugasan baru

2

Dalam Tindakan

4

Tiket Selesai

SENARAI TIKET
Semua senarai tiket.

No Tiket	Tarikh	Nama	Jabatan	Isu	Status
#0002957	25-May-2022	MOHD xxxx xxxx	JABATAN PEMBANGUNAN KEMASYARAKATAN,BAHAGIAN PEMBANGUNAN SUKAN & KEMUDAHAN AM,KEMUDAHAN AM	Perkakasan Komputer	Dalam Tindakan Lihat
#0002955	12-May-2022	SITI xxxx xxxx	JABATAN PEMBANGUNAN KEMASYARAKATAN,BAHAGIAN PEMBANGUNAN SUKAN & KEMUDAHAN AM,KEMUDAHAN AM	Perkakasan Komputer	Batal Lihat
#0002930	07-Apr-2022	ALI xxxx xxxx	JABATAN PENGUATKUASAAN	Perkakasan Komputer	Selesai Lihat

Rajah 7.0: Paparan PYB

Rajah 7.0 Paparan PYB memaparkan maklumat seperti berikut :

1. Maklumat Statistik dan Senara Tiket :
 - A. Tugasan Baru – Jumlah tugasan baru yang ditugaskan pada hari tersebut.
 - B. Dalam Tindakan – Jumlah tiket yang masih di dalam proses penyelesaian oleh PYB
 - C. Tiket Selesai – Jumlah tiket yang telah selesai pada hari tersebut.

2. Senarai Tiket :

A. **Carian tiket** boleh dilakukan berdasarkan No Tiket atau Nama Pengadu di ruangan cari

B. Tapisan (*filter*) **Status** tiket boleh dilakukan berdasarkan status berikut iaitu Ditugaskan / Dalam Tindakan / Selesai / Dibatalkan.

3. Tekan butang “**Lihat**” untuk memaparkan maklumat aduan yang direkodkan untuk tindakan pegawai bertanggungjawab. Sistem akan memaparkan maklumat tiket aduan seperti di dalam penerangan Rajah 5.0: Maklumat Aduan.

The screenshot displays the 'Untuk tindakan PYB' (For PYB Action) interface. It features a 'TUKAR STATUS' (Change Status) dropdown menu currently set to 'Dalam Tindakan' (In Progress), with a list of options including 'Dalam Tindakan', 'Selesai' (Completed), and 'Sila isi ruangan ini' (Fill this space). Below this is a 'CATATAN' (Notes) field. The 'PILIH FAIL' (Choose File) section includes a 'Choose File' button and a note: '*Hanya fail format jpeg,png,bmp dan PDF serta tidak melebihi 2Mb'. At the bottom of this section are two buttons: 'Tugasan Semula' (Reset Task) and 'Batal Aduan' (Cancel Complaint). The 'SERAHAN' (Assignment) section contains a search bar, a list of names, and navigation arrows. A red box highlights the 'Tugasan Semula' button and the 'SERAHAN' list, with a callout stating: 'Sekiranya butang **Tugasan Semula** diklik, ruangan **SERAHAN** ini akan dipaparkan' (If the **Reset Task** button is clicked, this **SERAHAN** area will be displayed). At the bottom right, there are 'Padam' (Delete) and 'Hantar' (Send) buttons.

Rajah 8.0: Skrin Tindakan PYB

Skrin di dalam Rajah 8.0 di atas adalah untuk kegunaan PYB mengemaskini status dan penerangan mengenai penyelesaian untuk setiap tiket aduan. PYB perlu memilih status terkini

Dalam Tindakan / Selesai dan membuat catatan untuk setiap aduan yang telah kemaskini. Lampiran fail juga boleh dilampirkan jika PYB ingin memberikan sebarang dokumen sokongan di atas setiap status yang dipilih.

Sekiranya PYB ingin menyerahkan tugas kepada PYB lain, klik butang **Tugasan Semula** dan pilih nama PYB tersebut di ruangan **Serahan**. PYB yang baru akan dimaklumkan melalui email tentang tugas tersebut.

Sekiranya PYB ingin membatalkan aduan, klik butang **Batal Aduan** dan masukkan catatan alasan bagi pembatalan aduan tersebut. Sila rujuk pada **Rajah 5.1 Pembatalan Aduan** bagi skrin pembatalan aduan.

2.2 Hantar Tiket

Menu “**Hantar Tiket**” di dalam menu PYB sama fungsinya seperti menu “**Tiket Baru**” di dalam menu pengguna biasa. Sila rujuk di **Seksyen 1.1 Tiket Baru** untuk keterangan lanjut.

2.3 Sejarah Tiket

Menu “**Sejarah Tiket**” di dalam menu PYB sama fungsinya seperti menu “**Senarai Tiket**” di dalam menu pengguna biasa. Sila rujuk di **Seksyen 2.2 Senarai Tiket** untuk keterangan lanjut.