



MANUAL MEJA BANTUAN

JABATAN PENDIDIKAN NEGERI SARAWAK

oleh

SEKTOR PENGURUSAN MAKLUMAT DAN ICT(SICT)
TINGKAT 2
JABATAN PENDIDIKAN NEGERI SARAWAK

30 JUN 2015

KANDUNGAN

MANUAL PENGGUNA MEJA BANTUAN/HELPDESK	#
A. PENGENALAN	3
B. CARA MENCAPAI SISTEM	3
C. KATEGORI CAPAIAN	4
D. MEMBUAT ADUAN	5
E. CONTOH LAPORAN DAN STATISTIK	9

A. PENGENALAN

Sistem Meja Bantuan memudahkan pengguna merekod dan mengesan aduan yang diterima dan juga yang belum atau telah diselesaikan secara *online*.

Tujuan sistem ini dibangunkan ialah untuk menyediakan kemudahan sistem maklumat aduan yang berkaitan dengan permasalahan ICT Jabatan Pendidikan Negeri Sarawak secara lebih cekap, kemas dan berkesan.

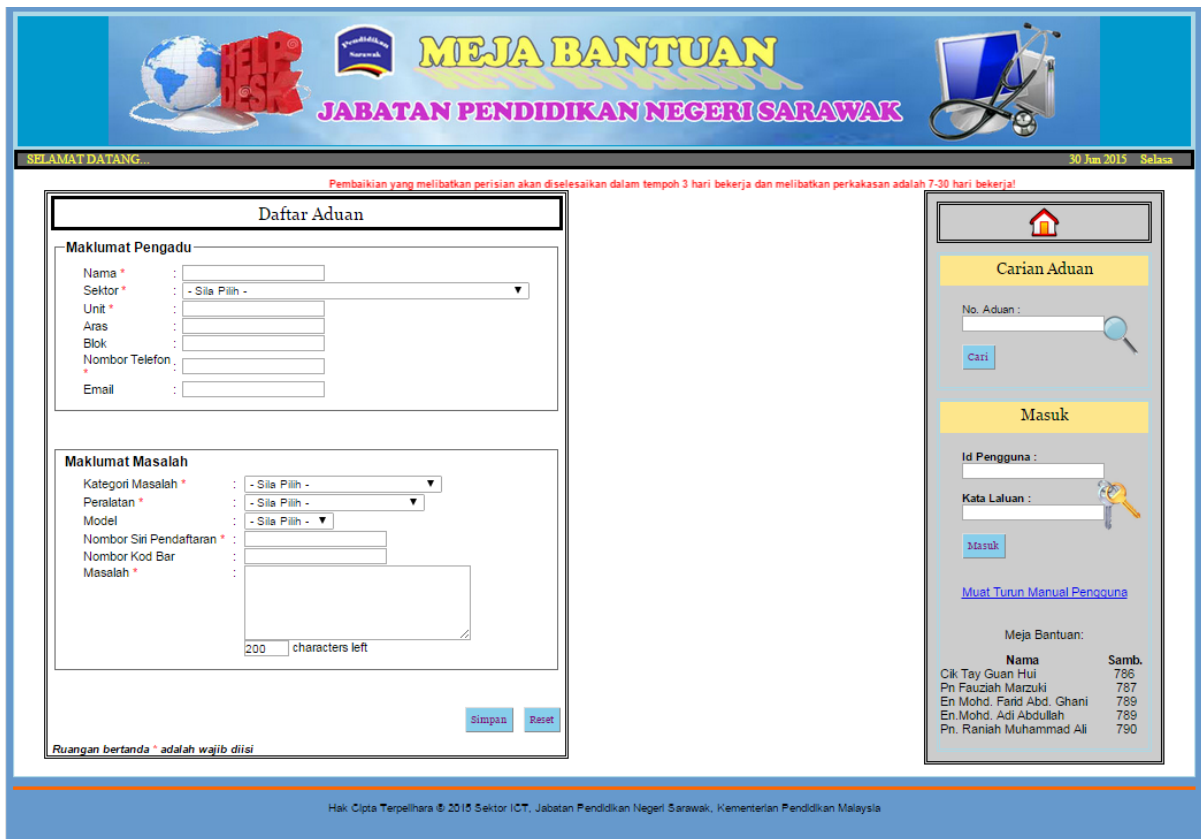
Skop sistem ini adalah melibatkan pengguna ICT di Jabatan Pendidikan Negeri Sarawak dan pegawai-pegawai Sektor ICT yang bertanggungjawab terhadap sistem dan rangkaian. Sistem menerima maklumat kerosakan yang telah dilaporkan dan penjaga kaunter 'Meja Bantuan' akan menyerahkan kes kerosakan kepada juruteknik atau pegawai yang bertanggungjawab. Pengadu akan dapat menyemak status aduan yang telah dilaporkan melalui Sistem Meja Bantuan *on-line*.

B. CARA MENCAPAI SISTEM

Klik pada ikon *Mozilla Firefox*  atau *Google Chrome*  pada desktop komputer anda kemudian taipkan URL <http://10.5.49.160/mejabantuan/index.php>.

Capaian juga adalah secara **intranet** atau dalam **1GovNet**

Skrin dalam Rajah 1.0 akan dipaparkan.

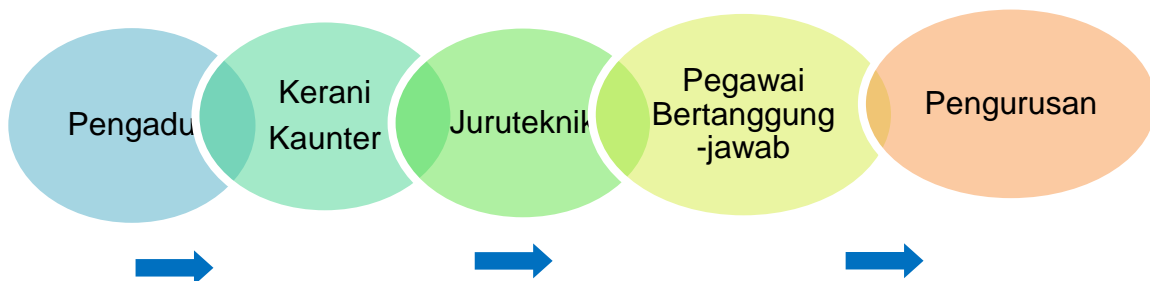


Rajah 1.0 : Muka Depan Sistem

C. KATEGORI CAPAIAN

Sistem dapat digunakan oleh 5 kategori (rujuk Rajah 2.0) iaitu

- I. Pengadu (Pembuat aduan)
- II. Kerani Kaunter (Mendaftar Aduan, Mengemaskini Aduan Menyerah Tugas/Agihan Aduan)
- III. Juruteknik Komputer (Mencetak Aduan dan First Level Support)
- IV. Pegawai Bertanggung-jawab (Memantau dan Second Level Support); dan
- V. Pengurusan



Rajah 2.0 : Kategori Capaian

D. MEMBUAT ADUAN

1. Menggunakan borang on-line di url <http://10.5.49.160/mejabantuan/index.php>
2. Isikan butiran yang diperlukan
3. Ambil no aduan yang telah terpapar.
4. Semak aduan melalui modul carian internet.

BORANG ADUAN

1. Mengisi borang aduan secara online oleh pengadu atau kerani kaunter/penerima aduan

Url adalah seperti berikut: 10.5.49.160/mejabantuan/index.php.

Nama	Samb.
Cik Tay Guan Hui	796
Pn Fauziah Marzuki	797
Pn Mohd Fariq	799
Pn Mohd Adil	799
Pn Raniyah Muhammad Ali	790

MENGISI BORANG ADUAN

Daftar Aduan

Maklumat Pengadu

Nama * :

Sektor * :

Unit * :

Aras :

Blok :

Nombor Telefon * :

Email :

Maklumat Masalah

Kategori Masalah * :

Peralatan * :

Model :

Nombor Siri Pendaftaran * :

Nombor Kod Bar :

Masalah * :

161 characters left

*Ruang bertanda * adalah wajib diisi*

1. Isikan borang dengan memasukkan ruangan bertanda merah * adalah mandatori.
2. Tekan butang 'simpan'.
3. Dapatkan no. aduan untuk memudah semakan/carian aduan anda.

Daftar Aduan

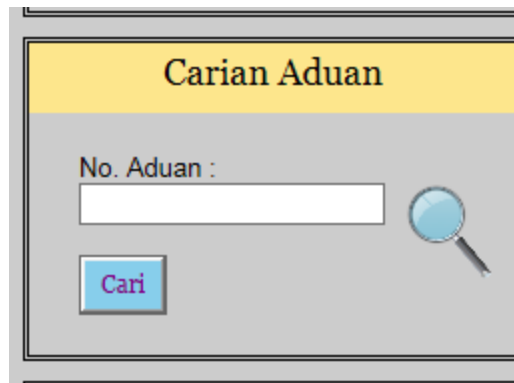
Data sudah disimpan!



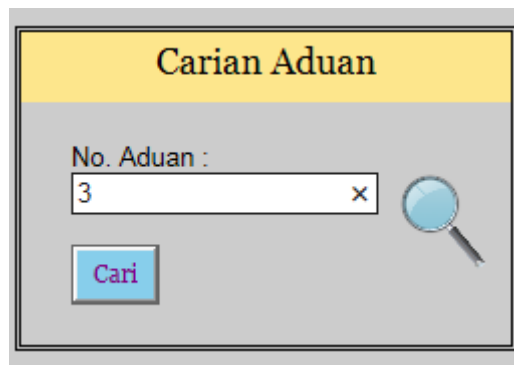
ID Aduan anda ialah **3**.
Sila ingat ID ini untuk tujuan semakan

Terima kasih.

CARIAN ADUAN



1. Isikan no aduan anda dan tekan butang 'Cari'.



2. Paparan ini akan dilihat.

Status Aduan

Maklumat Pengadu

ID Aduan : 3
 Nama Pengadu : Dahlan
 Bahagian/Jabatan : SEKTOR JAMINAN KUALITI
 Unit : Am
 Aras/Blok : Aras Blok
 Nombor Telefon : 473523
 Email :

Maklumat Masalah

Kategori Masalah : NETWORK
 Masalah : Tidak dapat login masuk sejak pagi tadi
 Tarikh Terima Aduan : 2015-06-24
 Masa Terima Aduan : 01:49 PM.
 Peralatan : 1GOVNET
 Model/Jenama : -
 No Siri : wireless

Maklumat Juruteknik

Nama Juruteknik : -
 Status : BELUM SELESAI

Kembali

E. CONTOH LAPORAN DAN STATISTIK

Laporan Meja Bantuan mengikut kategori masalah.

LAPORAN MEJA BANTUAN MENGIKUT KATEGORI MASALAH (NETWORK)

JABATAN/BAHAGIAN : SEKTOR JAMINAN KUALITI

BIL.	TARIKH/MASA	MAKLUMAT PENGADU	MASALAH	MAKLUMAT PERALATAN	JURUTEKNIK/TINDAKAN	PEGAWAI BERTANGGUNGJAWAB/TINDAKAN	STATUS
1	2015-06-24 01:59 PM.	6 Dahlan Aras Blok 473523	Tidak dapat login masuk sejak pagi tadi	1GOVNET wireless		MOHD. FARID BIN ABD. GHANI -	BELUM SELESAI

JABATAN/BAHAGIAN : SEKTOR PENDIDIKAN ISLAM

BIL.	TARIKH/MASA	MAKLUMAT PENGADU	MASALAH	MAKLUMAT PERALATAN	JURUTEKNIK/TINDAKAN	PEGAWAI BERTANGGUNGJAWAB/TINDAKAN	STATUS
2	2015-06-24 02:23 PM.	7 hadi Aras 1 Blok 562	tak boleh tukar domain	DOMAIN kpm/153/h/07/38	-	-	BELUM SELESAI

[Kembali](#) [Cetak](#)

Statistik Meja Bantuan Mengikut Bulan

STATISTIK LAPORAN MENGIKUT BULAN BAGI TAHUN 2015

BULAN	ADUAN SELESAI	ADUAN BELUM SELESAI	JUMLAH ADUAN
JANUARI	0	0	0
FEBRUARI	0	0	0
MAR	0	0	0
APRIL	0	0	0
MEI	0	0	0
JUN	1	3	4
JULAI	0	0	0
OGOS	0	0	0
SEPTEMBER	0	0	0
OKTOBER	0	0	0
NOVEMBER	0	0	0
DISEMBER	0	0	0
JUMLAH ADUAN	1	3	4

[Kembali](#) [Cetak](#)

Statistik Mengikut Syarikat

STATISTIK LAPORAN MENGIKUT VENDOR / SYARIKAT BAGI TAHUN 2015

NAMA VENDOR	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	JUMLAH
REALTIME TECHNOLOGY	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
BPM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ISIANPADU	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JUMLAH	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1

[Kembali](#) [Cetak](#)