

# TEKNOLOGI

## APLIKASI :

I. Active Server Pages

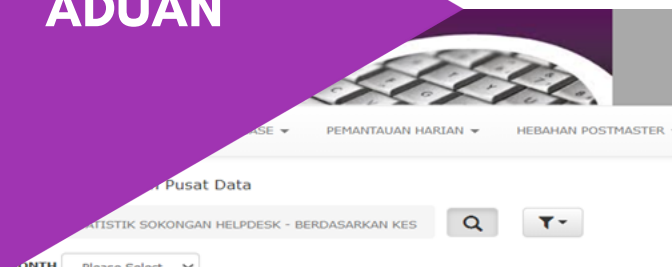


## PANGKALAN DATA:

I. ORACLE

ORACLE

# ADUAN



Statistik Sokongan Helpdesk - Berdasarkan Kes

ID (COUNT)	PENERANGAN					ID (COUNT)
PENERANGAN	LAIN - LAIN	POSTGRADUATE	STAF	UNDERGRADUATE		ID (COUNT)
ADD	0	1	6	0		7
BLOCK EMEL	0	0	12	0		12
CREATE ACCOUNT	6	131	508	308		953
Page Summary	6	132	526	308		972

Page << < 1 > >> of 5 Records 1 to 3 of 14 3

# FAKTA RINGKAS

## TENAGA KERJA

- 5 Orang  
(1 PTM, 1 PPTM, 1 PENOLONG JURUTERA)

## INFORMASI RINGKAS

- Perekodan operasi aduan
- Pemantauan penyelesaian aduan



## HUBUNGI KAMI

Untuk maklumat lanjut, sila hubungi pegawai dari unit berikut:

Bahagian Infrastruktur ICT  
Pusat Pengurusan & Pembangunan Digital  
Universiti Malaysia Perlis ( UniMAP)



Tel : 04 - 941 4401 / 4402 / 4403



Laman Web : <https://dmdc.unimap.edu.my>



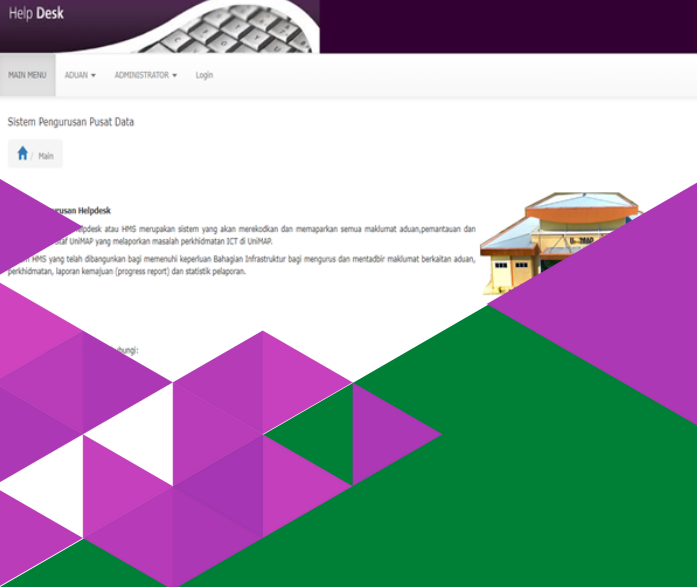
UniMAP

SISTEM HELPDESK



Digital Management and Development Centre

[www.unimap.edu.my](http://www.unimap.edu.my)



## LATAR BELAKANG

Sistem ini dibangunkan bagi membantu Pusat Pengurusan dan Pembangunan Digital untuk merekodkan aduan berkaitan perkhidmatan ICT yang ditawarkan oleh Pusat Pengurusan dan Pembangunan Digital.

Pengurusan aduan yang sistematik adalah penting bagi membolehkan setiap aduan dapat diselesaikan dan tiada kecaciran aduan yang berlaku

## OBJEKTIF

- ▶ **SALURAN ADUAN** - Merekodkan aduan perkhidmatan yang diterima melalui talian telefon dan emel.
- ▶ **ADUAN BERSISTEMATIK** - Setiap rekod aduan akan mempunyai nombor aduan bagi memudahkan rujukan susulan.
- ▶ **PENYALURAN ADUAN** - Meneliti dan mengasingkan aduan-aduan ke saluran yang tepat bagi memudahkan penyelesaian di lakukan dengan mudah dan cepat.
- ▶ **PENYELESAIAN SEGERA** - Menyelesaikan aduan perkhidmatan secara cepat dengan adanya First Level Support yang merangkumi perkhidmatan:
  - Semakan kata laluan dan id pengguna
  - Semakan URL sistem
  - Mencipta akaun pengguna bagi beberapa perkhidmatan ICT.
  - Mengurus akaun Google Education Plus Universiti
    - Pengurusan Kuota Keseluruhan
    - Pengurusan Kumpulan
    - Pengurusan Email
    - Pengurusan Storan Drive
- ▶ **PENGURUSAN HEBAHAN** - Mengurus penghantaran dan merekodkan hebahan Postmaster kepada semua warga UniMAP.
- ▶ **PENYELESAIAN SECARA BERPASUKAN** - Memanjangkan aduan melalui sistem kepada pegawai yang terlibat untuk tindakan lanjut bagi aduan yang tidak dapat diselesaikan di dalam ruang skop kerja First Level Support.
- ▶ **FOLLOW-UP** - Memantau status aduan semasa dan melakukan proses follow-up penyelesaian bagi setiap aduan diterima.

## MODUL

### Hebahan Postmaster

- o Penyimpanan maklumat hebahan
- o Melakukan Hebahan

### Aduan

- o Perekodan aduan
- o Penyaluran aduan
- o Penyelesaian aduan

### Admin

- o Tetapan Aduan
- o Tetapan Pegawai Penyelesaian
- o Email Setup

JURISAH (COUNT)		BULAN												SUKSES (COUNT)
SEKOLAH	STAF	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec	
POSTGRADUATE	2022	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	3
STAF	2022	0	0	0	0	0	0	22	0	0	0	0	0	22
UNDERGRADUATE	2022	0	0	0	0	0	0	58	0	0	0	0	0	58
Page Summary		0	0	0	0	0	0	83	0	0	0	0	0	83