

TEKNOLOGI

APLIKASI :

I. Active Server Pages



PANGKALAN DATA:

I. ORACLE

ORACLE

ADUAN

The screenshot shows a web application interface for reporting. At the top, there are navigation links: 'PUSAT DATA', 'PEMAKUTAUAN HARIAN', and 'HEBAHAN POSTMASTER'. Below this is a search bar with fields for 'MONTH' (set to 'Please Select') and 'YEAR' (set to '2018'). A large table titled 'STATISTIK SOKONGAN HELPDESK - BERDASARKAN KES' displays data across several columns: ID (COUNT), PENERANGAN, LAIN - LAIN, POSTGRADUATE, STAF, UNDERGRADUATE, and ID (COUNT). The data includes rows for ADD (0, 1, 6, 0, 7), BLOCK EMEL (0, 0, 12, 0, 12), CREATE ACCOUNT (6, 131, 508, 308, 953), and Page Summary (6, 132, 526, 308, 972). At the bottom, there are page navigation controls.

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

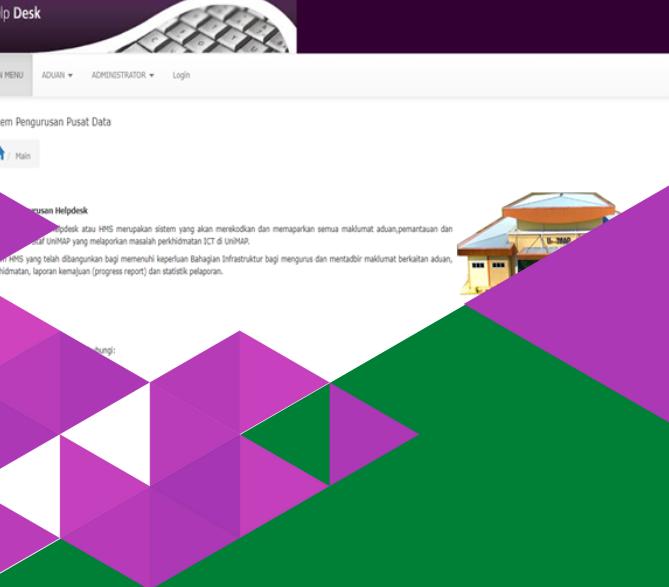
SISTEM HELPDESK



Digital Management and Development Centre

www.unimap.edu.my

Help Desk



Main MENU ADUAN ADMINISTRATOR Login

Sistem Pengurusan Pusat Data

/ Main

Pusat Helpdesk

... atau HRS merupakan sistem yang akan merekodkan dan memaparkan semua maklumat aduan, pemantauan dan perkhidmatan yang dilakukan oleh staf UniMAP yang merupakan masa hadapan perkembangan ICT di UniMAP.

HRS yang telah dibangunkan bagi memenuhi keperluan Bahagian Infrastruktur bagi mengurus dan mendair maklumat berkaitan aduan, perkhidmatan, laporan kemajuan (progres report) dan statistik pelaporan.

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 memboleh setiap aduan dapat diselesaikan dan tiada kecinciran 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

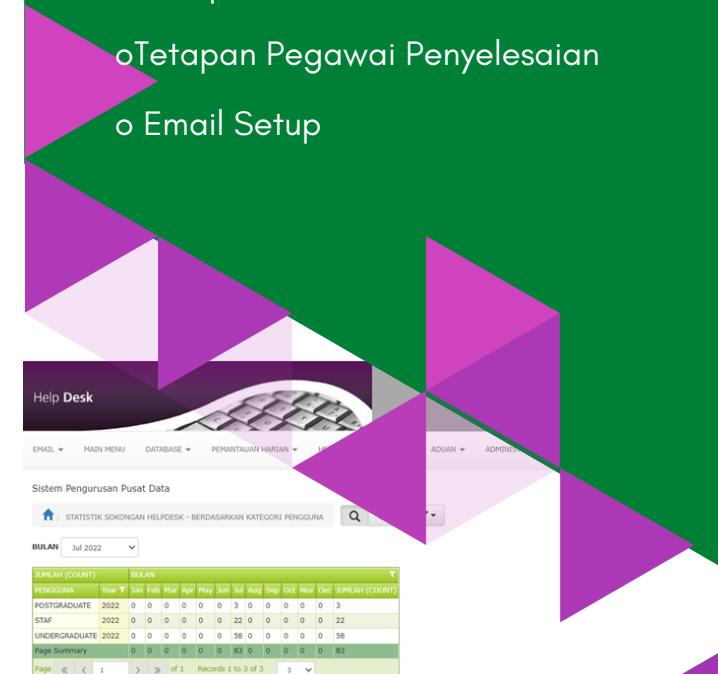
- o Penyimpanan maklumat hebahan
- o Melakukan Hebahan

Aduan

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

Admin

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



Help Desk

EMAIL MAIN MENU DATABASE PEMANTAUAN HARIAN ADUAN ADMIN

Sistem Pengurusan Pusat Data

STATISTIK SOKONGAN HELPDESK - BERDASARKAN KATEGORI PENGUNA

BULAN Jul 2022

PENGUNA	BULAN												JUMLAH (COUNT)
	Year	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	
POSTGRADUATE	2022	0	0	0	0	8	3	0	0	0	0	0	3
STAF	2022	0	0	0	0	0	22	0	0	0	0	0	22
UNDERGRADUATE	2022	0	0	0	0	0	58	0	0	0	0	0	58
Page Summary		0	0	0	0	83	0	0	0	0	0	0	83

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