



MANUAL PENGGUNA

Sistem eHelpdesk PERPADUAN

**Cawangan Teknologi Maklumat,
Jabatan Perpaduan Negara dan
Integrasi Nasional
(PERPADUAN)**

KANDUNGAN

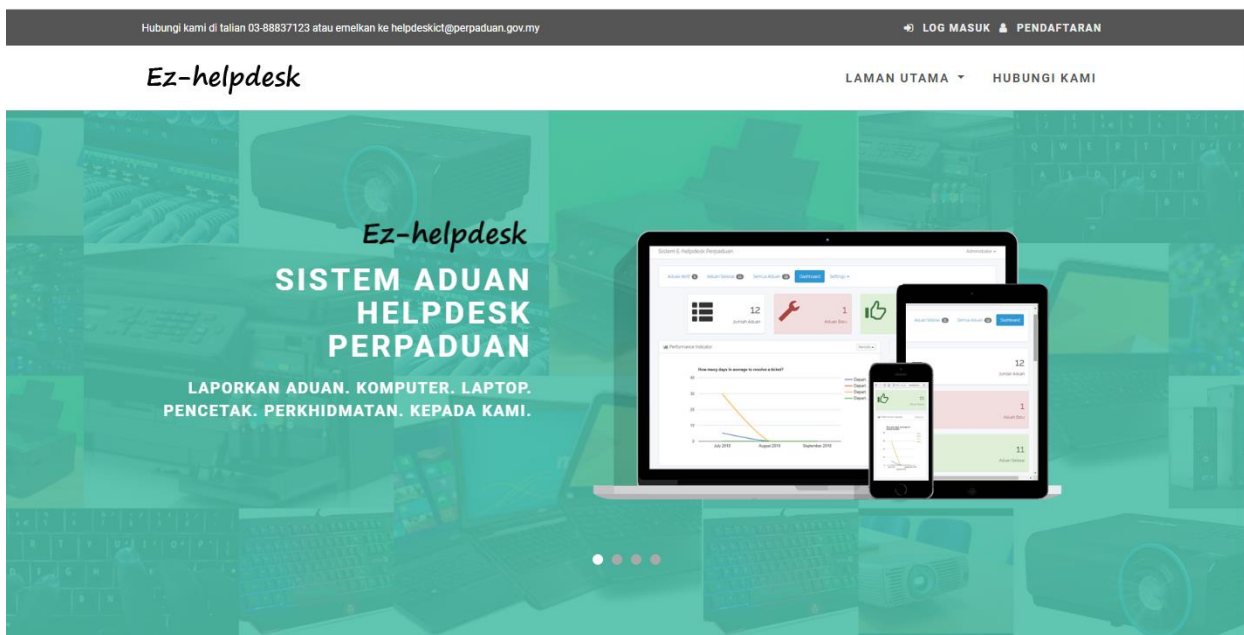
1	Pengenalan Sistem eHELPDESK PERPADUAN	3
2	Proses Pendaftaran Pengguna Baru.....	4
3	Log Masuk Sistem eHELPDESK PERPADUAN.....	5
4	Set Semula Katalaluan.....	6
5	Skrin Utama Sistem eHELPDESK PERPADUAN.....	7
6	Melaporkan Aduan Kerosakan dan Masalah ICT	8
7	Penggunaan Maklumbalas.....	10
8	Penjanaan Borang Aduan Kerosakan dan Masalah ICT	11
9	Penjanaan Laporan Keseluruhan Aduan Aktif dan Selesai.....	12
10	Khidmat ICT Unit Pembangunan Aplikasi	13

1 PENGENALAN SISTEM eHELPDESK PERPADUAN

Sistem eHelpdesk PERPADUAN telah dibangunkan oleh Unit Pembangunan Aplikasi, Cawangan Teknologi Maklumat (CTM) bagi kegunaan warga PERPADUAN. Tujuan sistem ini dibangunkan bagi mengautomasikan kerja secara manual dan membolehkan aduan dan laporan oleh pengguna dapat dipantau secara efektif dan efisien. Sistem ini membolehkan pengguna untuk melaporkan kerosakan ICT dan hal-hal yang berkaitan pekhidmatan ICT seperti aduan emel, laman web dan sistem aplikasi Jabatan.

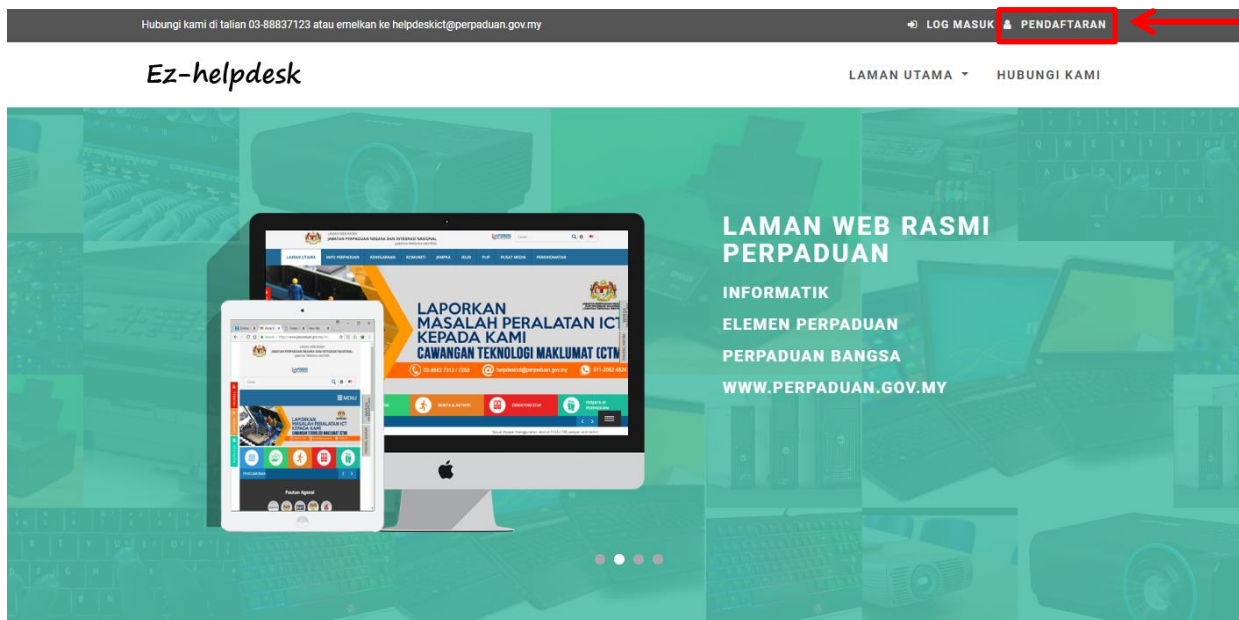
- a) Layari Laman Sistem eHelpdesk : <https://ehelpdesk.perpaduan.gov.my/aduan>
- b) Muka hadapan Laman Sistem eHelpdesk PERPADUAN dipaparkan.

Laman Sistem eHelpdesk PERPADUAN



2 PROSES PENDAFTARAN PENGGUNA BARU

- a) Pengguna hendaklah mendaftar terlebih dahulu bagi mengakses Laman Sistem eHelpdesk PERPADUAN.
- b) Berikut adalah tatacara untuk mendaftar maklumat pengguna melalui Sistem eHelpdesk PERPADUAN:
 - i. Klik pada **Pendaftaran**.



- ii. Kesemua ruangan adalah **mandatori** untuk diisi.

Sistem E-helpdesk Perpaduan

The image shows a screenshot of the 'Pendaftaran Pengguna' (User Registration) form. The form is titled 'Pendaftaran Pengguna' and contains five input fields, each with a red arrow pointing to it from the right, indicating that all fields are mandatory. The fields are: 'Nama', 'Alamat E-mel', 'Nric' (with a placeholder 'Masukkan Nombor IC tanpa -'), 'Katalaluan', and 'Pengesahan Katalaluan'. Below the fields is a blue 'Daftar' button.

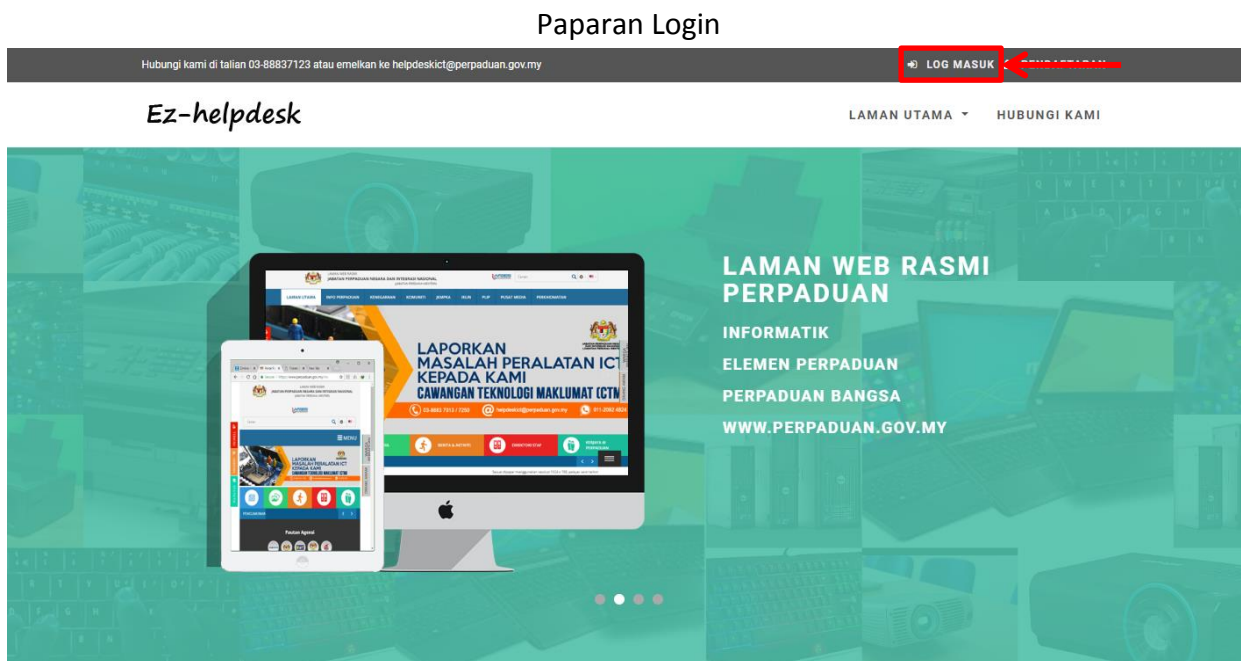
- iii. Klik **daftar**.

3 LOG MASUK SISTEM eHELPDESK PERPADUAN

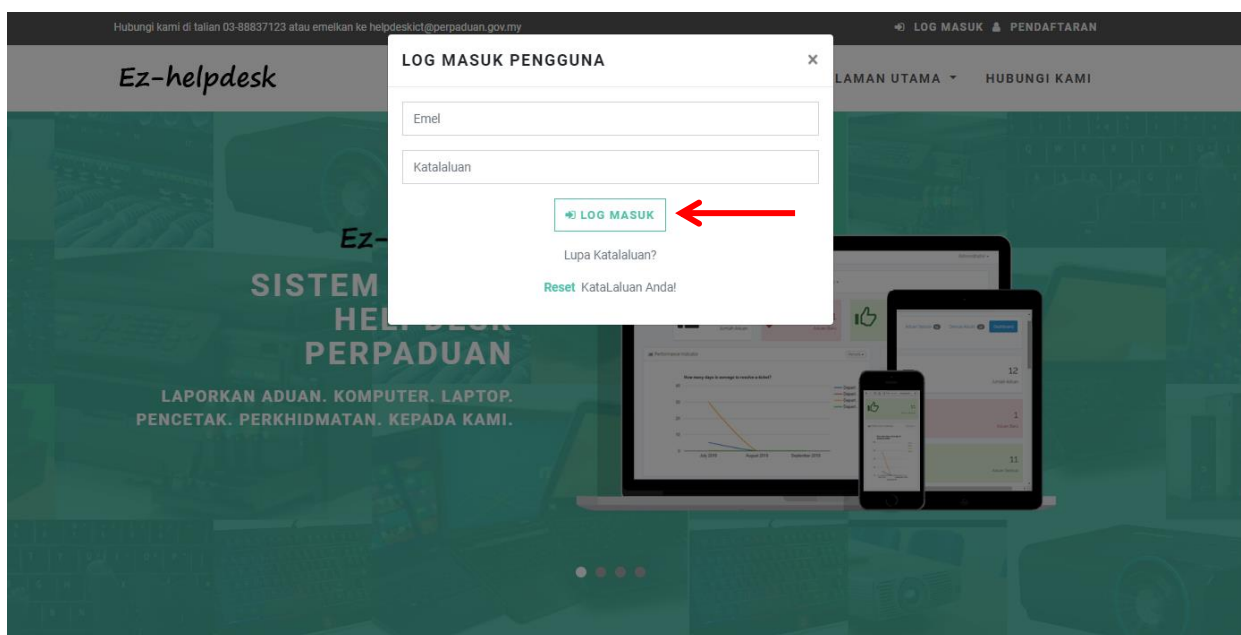
Menu ini menerangkan tatacara untuk log masuk ke dalam Sistem eHelpdesk PERPADUAN.

a) Berikut adalah tatacara untuk mengakses sistem tersebut :

i. Klik **Log Masuk**



ii. Ruangan <EMEL> dan <KATA LALUAN> perlu diisi untuk capaian akses ke Sistem eHelpdesk PERPADUAN.



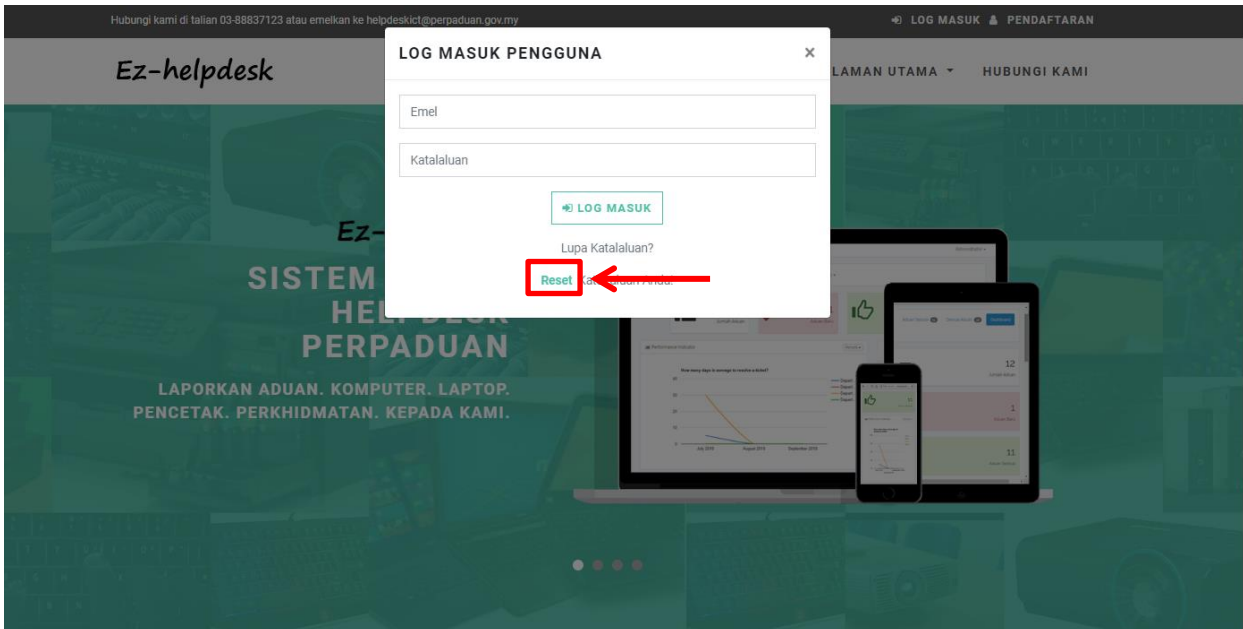
iii. Klik **Log Masuk**.

4 SET SEMULA KATALALUAN

Menu ini menerangkan tatacara untuk set semula katalaluan bagi pengguna yang lupa katalaluan untuk akses ke dalam sistem.

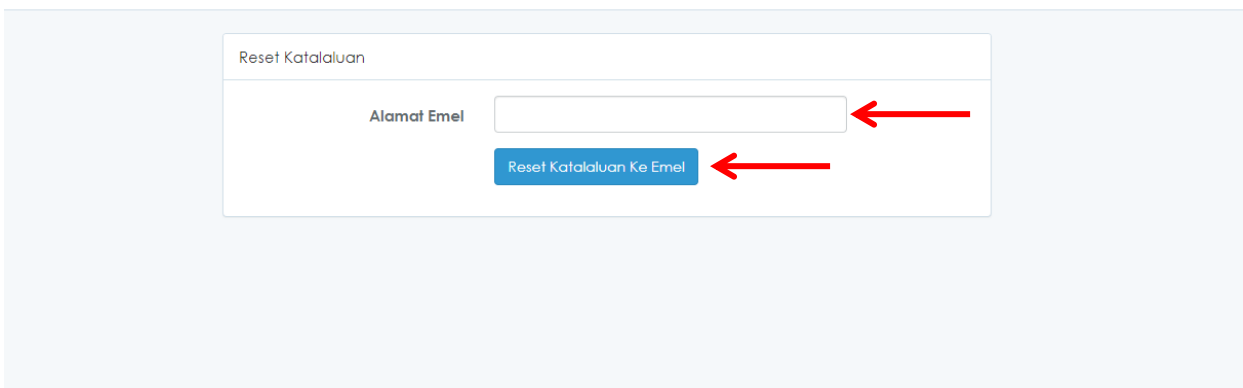
a) Tatacara untuk set semula katalaluan melalui Sistem eHelpdesk PERPADUAN adalah seperti berikut :

i. Klik pada **Reset**.



ii. Isikan emel pengguna yang telah didaftarkan di Sistem eHelpdesk PERPADUAN.

Sistem E-helpdesk Perpaduan



iii. Klik **Reset Katalaluan Ke Emel**.

iv. Panduan set semula katalaluan akan dihantar kepada pengguna melalui emel yang telah didaftarkan.

5 SKRIN UTAMA SISTEM eHELPDESK PERPADUAN

- a) Setelah pengguna berjaya masuk ke dalam sistem, skrin akan memaparkan tahap capaian dan akses pengguna. Tahap capaian dan akses pengguna berdasarkan peranan pengguna yang telah ditetapkan.
- b) Bagi pengguna pentadbiran, tahap capaian akses adalah pada semua menu dan bagi pengguna umum tahap capaian akses adalah aduan yang dilaporkan sahaja.

Menu Sistem eHelpdesk PERPADUAN

Sistem E-helpdesk Perpaduan Pengguna - Aduan ▾

Aduan Aktif 1Aduan Selesai 0

Senarai Aduan Tambah Aduan

Excel PDFSearch:

Bil	Keterangan Kerosakan	Status	Tarikh Kemaskini	Ajen	Export
1	PRINTER OFFLINE.TIADA 'CONNECTION DENGAN LAPTOP' TIADA POWER.	Aduan Buka Semula	17 hours ago	Amirul - vendor duta Rini	

Papar 1 hingga 1 daripada 1 rekod

Sebelum 1 Seterusnya

- c) Maklumat yang boleh dicapai oleh pengguna umum melalui Sistem eHelpdesk PERPADUAN adalah :-
 - i. Membuat laporan aduan kerosakan dan masalah ICT.
 - ii. View senarai aduan aktif.
 - iii. View senarai aduan selesai.
 - iv. View maklumbalas terhadap aduan yang telah direkodkan.
 - v. Jana borang aduan kerosakan.
 - vi. Jana Excel / PDF untuk mengetahui jumlah aduan aktif dan aduan selesai.

6 MELAPORKAN ADUAN KEROSAKAN DAN MASALAH ICT

Menu ini menerangkan kepada pengguna tatacara melaporkan kerosakan dan masalah ICT yang betul melalui sistem.

a) Berikut adalah tatacara untuk melaporkan aduan melalui Sistem eHelpdesk PERPADUAN:

i. Klik pada **Tambah Aduan**.

Sistem E-helpdesk Perpaduan Pengguna - Aduan ▾

Aduan Aktif 1Aduan Selesai 0

Senarai Aduan

ExcelPDFSearch:

Bil	Keterangan Kerosakan	Status	Tarikh Kemaskini	Ajen	Export
1	PRINTER OFFLINE.TIADA 'CONNECTION DENGAN LAPTOP' TIADA POWER.	Aduan Buka Semula	17 hours ago	Amirul - vendor duta Rini	📄

Papar 1 hingga 1 daripada 1 rekod

Sebelum1Seterusnya

ii. Isikan kesemua ruangan maklumat yang dimohon. Masukkan lampiran fail sekiranya ada. Contohnya laporan polis dan sebagainya.

Tambah Aduan Baru

No Report:
4y19j-2019-07-05

Subjek:
Tajuk Keterangan Kerosakan, CONTOH: Masalah PC Tak Boleh ON

Nama Pengguna 1:
Pengguna 1

No Telefon Pengguna 1: Contoh : 0388837000 tanpa -
No Bimbit / Pejabat

Nama Pengguna 2:
Pengguna 2

No Telefon Pengguna 2: Contoh : 0388837000 tanpa -
No Bimbit / Pejabat

Nama Pejabat / Tabika:
Sila Isi Ruangan Nama Pejabat / Tabika

iii. Klik **hantar** setelah kesemua maklumat yang diperlukan telah diisi.

Alamat Pejabat / Tabika:

Jenama Aset: Sila Pilih

Model Aset: Sila Pilih

No Siri Aset:

Pembekal Aset: Sila Pilih

Lampiran Dokumen: Choose File No file chosen
Sila Masukkan Lampiran Dokumen Sekiranya ada

Keterangan Aduan:
Keterangan Kerosakan Peralatan Aset / Perkhidmatan

Prioriti: Low

←

iv. Aduan telah berjaya direkodkan.

7 PENGGUNAAN MAKLUMBALAS

Menu ini menerangkan kepada pengguna umum / pentadbir sistem berkaitan tatacara dalam memberi maklumbalas berkaitan aduan kerosakan dan masalah ICT.

a) Berikut adalah tatacara memberi maklumbalas melalui sistem :

i. Klik pada **keterangan aduan kerosakan**.

Sistem E-helpdesk Perpaduan Pengguna - Aduan ▾

Aduan Aktif **1**Aduan Selesai **0**

Senarai Aduan Tambah Aduan

Excel PDFSearch:

Bil	Keterangan Kerosakan	Status	Tarikh Kemaskini	Ajen	Export
1	PRINTER OFFLINE.TIADA 'CONNECTION DENGAN LAPTOP' TIADA POWER.	Aduan Buka Semula	17 hours ago	Amirul - vendor duta Rini	🔗

Papar 1 hingga 1 daripada 1 rekod

Sebelum **1** Seterusnya

ii. Isikan ruangan maklumbalas.

Maklumbalas

Zulkhairy Sabri - Administrator 1 week ago

kes selesai

Reply

B U I

Hantar

iii. Klik **hantar** setelah kesemua maklumat yang diperlukan telah diisi.

iv. Maklumbalas berjaya direkodkan.

8 PENJANAAN BORANG ADUAN KEROSAKAN DAN MASALAH ICT

Menu ini menerangkan kepada pengguna umum/pentadbir tatacara untuk menjana atau *view* laporan aduan kerosakan dan masalah ICT.

a) Berikut adalah tatacara untuk menjana atau *view* borang aduan melalui sistem tersebut :


i. Klik pada ikon PDF .

Sistem E-helpdesk Perpaduan Pengguna - Aduan ▾

Aduan Aktif **1**Aduan Selesai **0**

Senarai Aduan Tambah Aduan

Excel PDFSearch:

Bil	Keterangan Kerosakan	Status	Tarikh Kemaskini	Ajen	Export
1	PRINTER OFFLINE.TIADA 'CONNECTION DENGAN LAPTOP' TIADA POWER.	Aduan Buka Semula	17 hours ago	Amirul - vendor duta Rini	

Papar 1 hingga 1 daripada 1 rekod

Sebelum **1** Seterusnya

ii. Fail PDF akan dimuat turun secara automatik.

9 PENJANAAN LAPORAN KESELURUHAN ADUAN AKTIF DAN SELESAI

Menu ini menerangkan tatacara untuk muat turun fail excel atau pdf untuk menjana laporan keseluruhan senarai aduan kerosakan dan masalah ICT yang telah dilaporkan.

- a) Berikut adalah tatacara untuk menjana laporan aduan keseluruhan melalui sistem :
 - i. Klik pada icon Excel atau PDF.

Sistem E-helpdesk Perpaduan Pegguna - Aduan ▾

Aduan Aktif **1**Aduan Selesai **0**

Senarai Aduan

Tambah Aduan

Excel PDF

Search:

	Keterangan Kerosakan	Status	Tarikh Kemaskini	Ajen	Export
1	PRINTER OFFLINE.TIADA 'CONNECTION DENGAN LAPTOP' TIADA POWER.	Aduan Buka Semula	17 hours ago	Amirul - vendor duta Rini	📄

Papar 1 hingga 1 daripada 1 rekod

Sebelum 1 Seterusnya

- ii. Fail Excel / PDF akan dimuat turun secara automatik.

10 KHIDMAT ICT UNIT PEMBANGUNAN APLIKASI

Jika terdapat sebarang pertanyaan berkaitan sistem ini sila hubungi khidmat ICT Unit Pembangunan Aplikasi, Cawangan Teknologi Maklumat di:

**Unit Pembangunan Aplikasi, Cawangan Teknologi Maklumat,
Bahagian Khidmat Pengurusan.**

Jabatan Perpaduan Negara dan Integrasi Nasional (Jabatan Perdana Menteri)

Aras 8, Blok E2, Kompleks E,
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan,
62502 Putrajaya.

Telefon:

03-8883 7013/7023/7029

Emel:

helpdeskict@perpaduan.gov.my