

eHELPDESK BTM SUK SELANGOR

Manual Pengguna (Pelanggan)

SUK Selangor, ICT Department

Rev 0.2

Disediakan oleh

Quantum Parallel Sdn Bhd

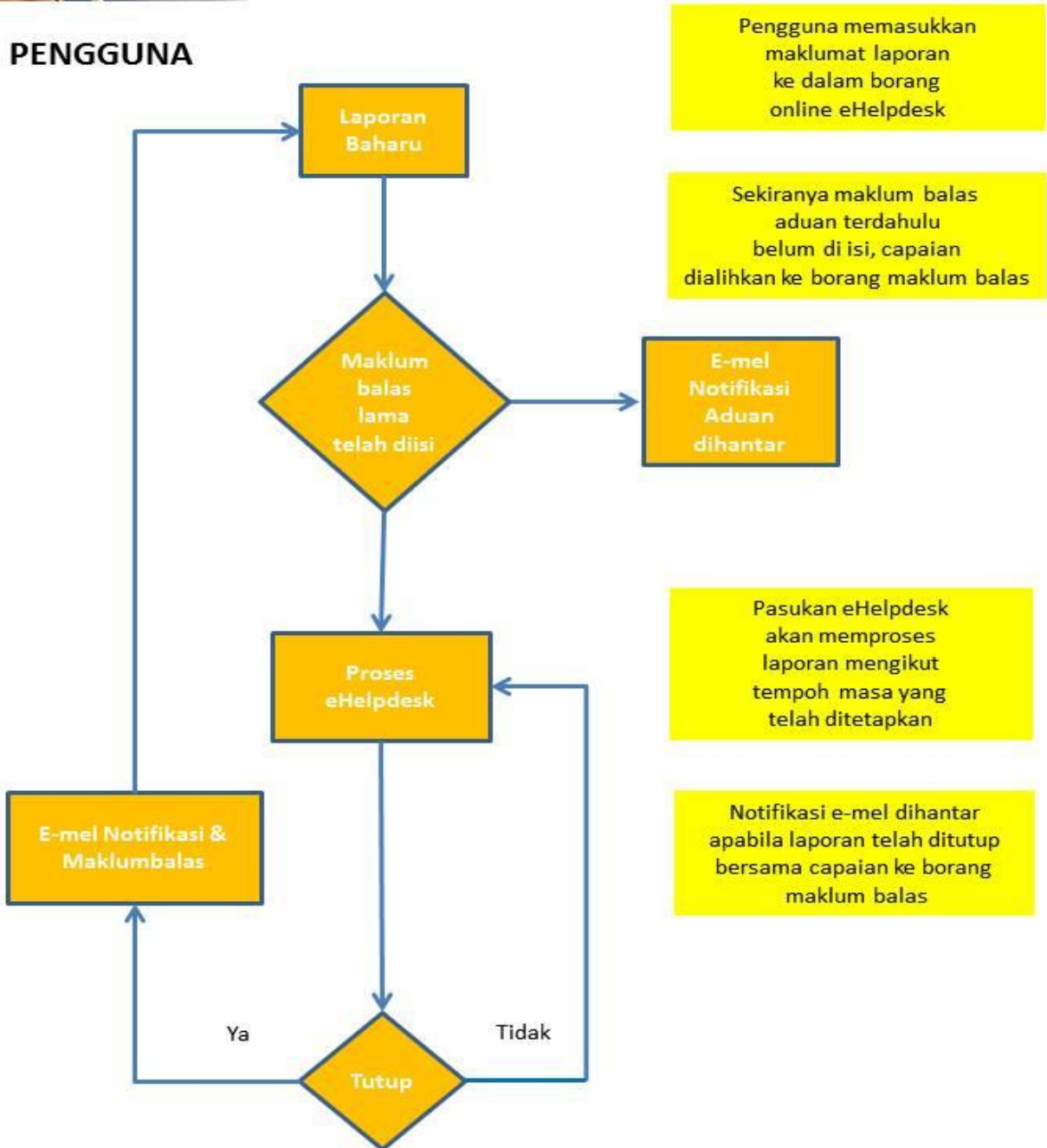
Jan-14-2012

CARTA ALIR LAPORAN PENGGUNA



HELPDESK

PENGGUNA



MODUL PENGGUNA (LAPORAN BAHARU)

Untuk membuat laporan atau semakan:

Pilih Jenis Perkhidmatan

Isikan maklumat lengkap

Masukkan captcha seperti mesej yang dipapar "r2ncq5"

Pilih butang Choose untuk memasukkan lampiran jika ada. (maksima 1MB setiap satu)

Klik "Hantar" untuk menghantar laporan atau klik "Reset" untuk mengisi semula

Borang Aduan Helpdesk
Semakan berdasarkan email. Sila pastikan maklumat diisi dengan betul.
(* Maklumat WAJIB diisi pada ruangan ini.)

10.08.2012 11:11:23

[Borang Aduan](#) | [Semak Aduan](#) | [FAQ](#)

Nama Penuh * :

Bahagian/ Lokasi :

Jenis/Jenama/Model :

No Siri :

Perihal/Butiran Aduan Kerosakan :

HDD Corrupt Blue Screen Hantar Peralatan Ambil Peralatan

PC Hang CPU Problem Printer tersangkut Monitor rosak

Sharing Printer SPEKS Problem Internet Problem Wireless Problem

Lain-Lain / * -- Sila Pilih --

Keterangan* :

Captcha* : Sila masukkan huruf yang tertera diatas

Lampiran :

1. No file chosen

2. No file chosen

3. No file chosen



Paparan Borang Helpdesk yang berjaya dihantar



HELPDESK

| Borang Aduan | Semak Aduan | FAQ | 10-08-2012 11:24:09

Terima kasih, Maklumbalas Anda Akan Diproses
Dalam Tempoh 4 jam.

MAKLUMAT LAPORAN KEROSAKAN (Untuk di isi oleh penerima aduan)

No Aduan (Case ID) : 20120810001	Tarikh : 10-08-2012	Masa : 11:23:59
Nama Penuh : user satu	No. Tel : 1234	
Bahagian/ :	Email : fahmy3030@gmail.com	
Lokasi :		
Jenis/Jenama/Model :	No Siri :	
Perihal/Butiran Aduan Kerosakan :	Hantar Peralatan <input type="checkbox"/>	Ambil Peralatan <input type="checkbox"/>
HDD Corrupt <input type="checkbox"/>	Printer tersangkut <input type="checkbox"/>	Monitor rosak <input type="checkbox"/>
PC Hang <input checked="" type="checkbox"/>	Internet Problem <input type="checkbox"/>	Email Problem <input type="checkbox"/>
Sharing Printer <input type="checkbox"/>	Wireless Problem <input type="checkbox"/>	PC tak boleh ON <input type="checkbox"/>
Blue Screen <input type="checkbox"/>		
CPU Problem <input type="checkbox"/>		
SPEKS Problem <input type="checkbox"/>		
Lain-Lain / : PC Hang		
Keterangan : Komputer tak boleh on langsung skrin biru		

Notis ini akan dipaparkan sebaik sahaja borang anda diterima. Satu capaian melalui internet akan dihantar ke e-mel anda. Klik pada capaian berkenaan untuk membuat semakan status laporan.

Anda akan menerima satu lagi e-mel apabila laporan anda telah ditutup. Sila klik pada capaian borang maklum balas yang disertakan.

Notis:

1. Perkhidmatan Meja Bantuan (Helpdesk) adalah seperti berikut

8.00 AM hingga 5.00 PM. Isnin hingga Jumaat (Laporan lewat akan diproses pada keesokan hari dalam tempoh masa 4 jam)

2. Borang maklum balas hendaklah diisi sebaik sahaja capaian melalui internet di terima bersama notis e-mel aduan tutup. Paparan aduan akan dialihkan kepada borang maklum balas apabila anda mengisi borang aduan baharu, jika borang maklum balas tidak dikemas kini. Anda mesti mengisi borang maklum balas sebelum boleh meneruskan aduan tersebut.

MODUL PENGGUNA (CARIAN LAPORAN)

Carian mengikut laporan:

Pengguna boleh membuat carian mengikut kategori seperti berikut:

- Nombor Laporan
- Tarikh Laporan
- Jenis Laporan
- Status Laporan

Pengguna boleh mengisi dan memilih kriteria yang di cari. Alamat E-mel mesti diisi

[Borang Aduan](#) | [Semak Aduan](#) | [FAQ](#) | 10-08-2012 11:38:20

Pencarian Maklumat Aduan

Kesemua butiran yang bertanda (*) di bawah wajib diisi

No. Aduan :

Tarikh Aduan Dibuat : hingga

Email * :

Status Aduan :

Klik butang "Cari" untuk membuat carian mengikut kategori pilihan

Pengguna boleh mengisi dan memilih kriteria yang di cari. Alamat E-mel mesti diisi

Contoh paparan carian yang berjaya



Senarai Aduan mengikut status

Aduan Baharu

Capaian Borang Maklum Balas

10-08-2012 11:41:05

Senarai Aduan						
No Aduan	Nama Penghantar	Jenis Aduan	Tarikh Aduan	Status Aduan	Maklumbalas	
20120810001	user satu	PC Hang	10-08-2012	Baru		
20120731013	user satu	SPEKS Problem	31-07-2012	Selesai/Tutup	Papar	
20120731012	user satu	PC Hang	31-07-2012	Selesai/Tutup	Papar	
20120731011	user satu	PC Hang	31-07-2012	Selesai/Tutup	Papar	
20120731010	user satu	HDD Corrupt	31-07-2012	Selesai/Tutup	Papar	
20120731007	user satu	HDD Corrupt	31-07-2012	Selesai/Tutup	Papar	
20120730009	user satu	SPEKS Problem	30-07-2012	Selesai/Tutup	Papar	
20120730008	user satu	HDD Corrupt	30-07-2012	Selesai/Tutup	Papar	

MODUL PENGGUNA (FAQ)

Medan carian akan membuat carian dengan padanan setiap perkataan yang dimasukkan.



[| Borang Aduan](#) | [Semak Aduan](#) | [FAQ](#) |

10-08-2012 12:03:24

Soalan Lazim

virus

Contoh: taip "virus" dan klik butang "Carian"

FAQ akan memaparkan kesemua maklumat berkenaan virus di paparan



Contoh paparan carian FAQ



[rang Aduan](#) | [Semak Aduan](#) | [FAQ](#) |

Soalan Lazim

virus

HELPDESK

Klik pada capaian (link). Maklumat penuh akan dipaparkan



[1. Perkakasan Untuk Uninstall Anti Virus](#)

Jika anda menghadapi masalah untuk uninstall Anti Virus anda, anda boleh cuba pautan berikut: AVAS ...



| Borang Aduan | Semak Aduan | FAQ |



HELPDESK

Apabila carian dibuat tanpa sebarang maklumat, kesemua maklumat akan dipaparkan.

Klik pada butang "Carian" tanpa memasukkan maklumat ke dalam medan carian.

Soalan Lazim

Carian

1. Bagaimana nak access helpdeskbtm

Sila layari <http://helpdeskbtm.selangor.gov.my>

2. Perkakasan Untuk Uninstall Anti Virus

Jika anda menghadapi masalah untuk uninstall Anti Virus anda, anda boleh cuba pautan berikut: AVAS ...

3. Komputer Tak Boleh Boot Up (Turn On)

1. Semak Monitor - Adakah sudah dihidupkan?
2. Jika CPU/Tower hidup, tapi tiada gambar - Semak Pu ...

4. monitor tak keluar gambar

-periksa sambungan kabel power pada monitor dan plug dinding -ketatkan sekiranya longgar -lihat butt ...

5. monitor padam tiba-tiba

-periksa kabel "power" monitor ketat atau longgar -pasang minitor lain untuk pemeriksaan adakah mon ...

6. monitor keluar error "monitor out of range"

-On pc dan tekan F8 sehingga keluar paparan bios -selepas itu, anda akan dapat masuk ke windows seper ...

7. cara mudah reset monitor

-pada monitor ada button "setting" -tekan arahan "factory setting" -exit (amirBTM)

8. paparan pada monitor besar