

GARIS PANDUAN MANUAL PENSION SERVICES HELPDESK

Prosedur untuk log tiket Permohonan Servis / Perkhidmatan (Service Request) dan Insiden menggunakan sistem Pension Services Helpdesk

PERMOHONAN SERVIS

**Masalah yang dihadapi pengguna.
Permohonan rasmi daripada pengguna
untuk mendapatkan maklumat atau
penyelesaian masalah berkaitan sesuatu
isu. Contoh: wujud ID pengguna baru,
pembukaan akses, jana laporan, kemaskini
data.**

INSIDEN

**Ralat atau kejadian yang menyebabkan servis/
sistem yang digunakan tidak berfungsi seperti
biasa. Ianya tidak dirancang dan membawa
kesan kepada produktiviti pengguna, jabatan,
atau seluruh organisasi. Ia juga mempengaruhi
keseluruhan kualiti servis. Contoh: ralat
sistem, masalah login/ ID, masalah data atau
proses.**

Pilih jenis helpdesk yang betul :

Welcome to KWAP's Helpdesk



IT Helpdesk

Helpdesk to manage all IT sup...



CAD Helpdesk

Helpdesk to manage all CAD m...



Pension Services Helpdesk

Helpdesk to manage all pensio...

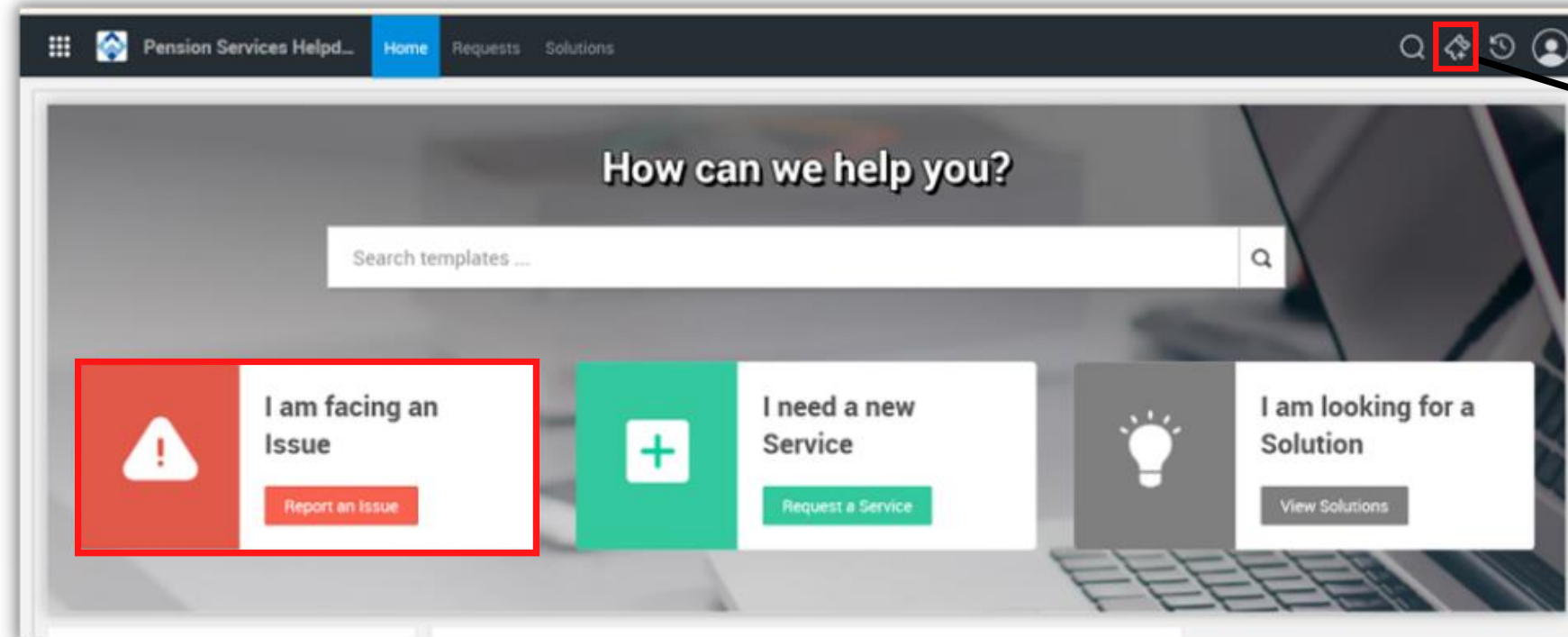
Pilih jenis helpdesk yang betul



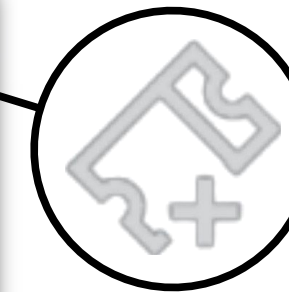
Langkah-langkah untuk log tiket insiden:

01

#Cara 1

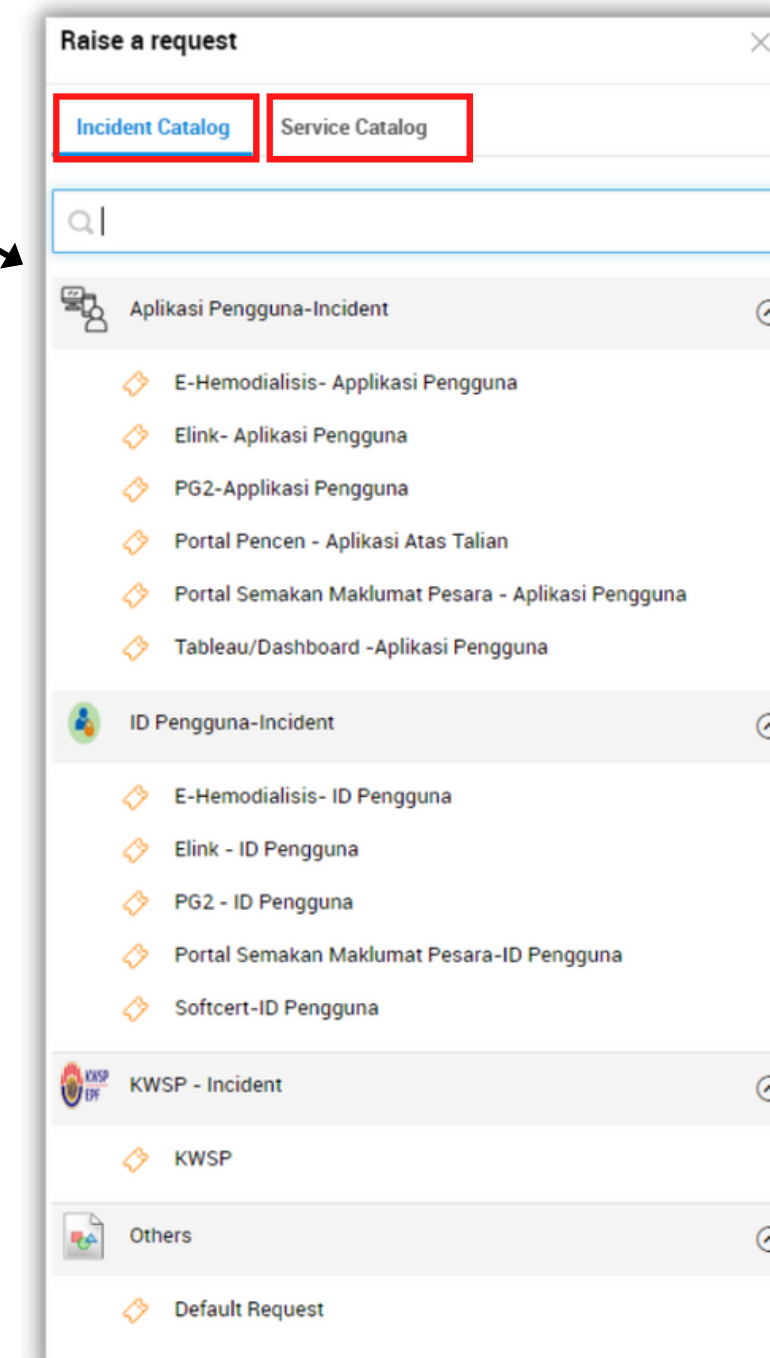


Tekan butang "I am facing an Issue"



*Untuk cara lain yang lebih mudah adalah dengan klik sahaja ikon tiket

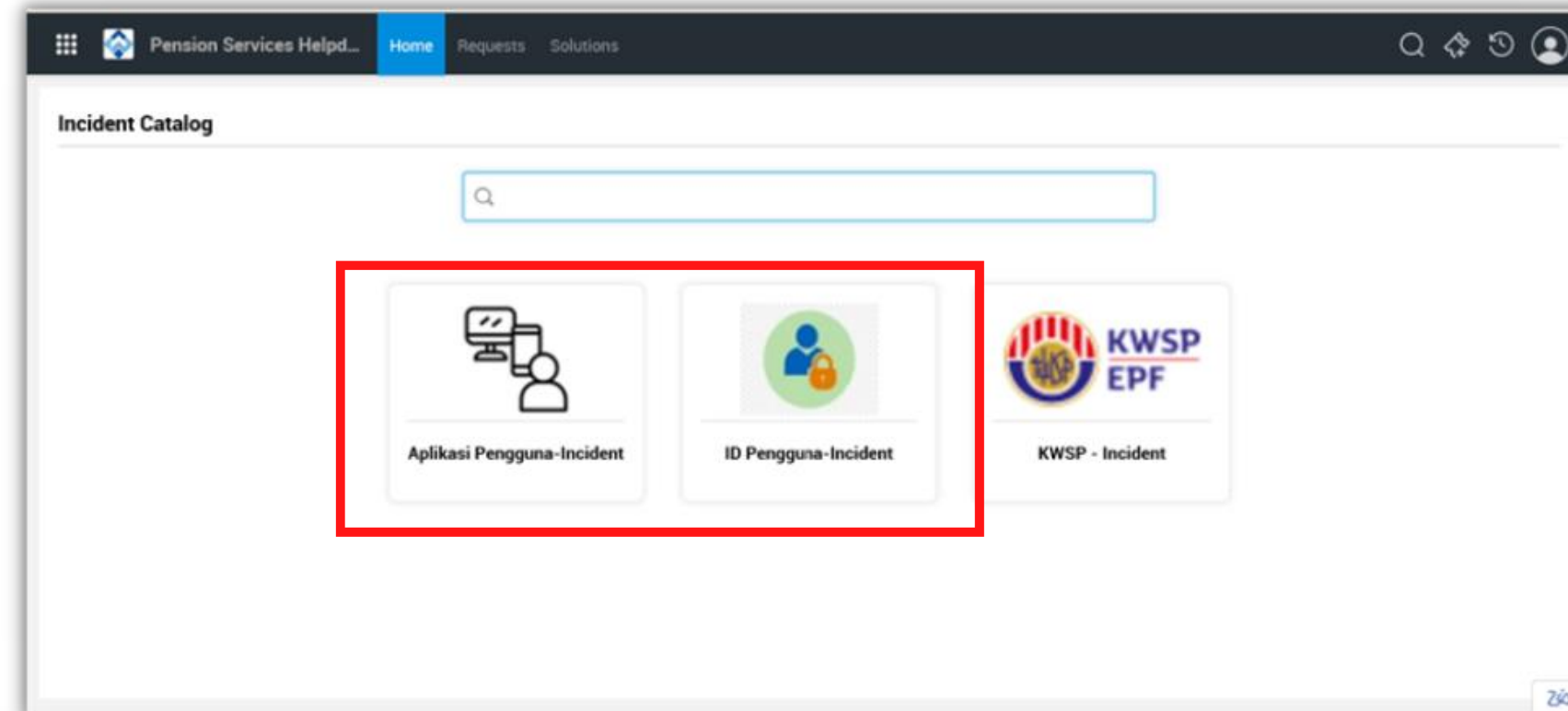
#Cara 2



1. Langkah-langkah untuk log tiket jenis insiden:

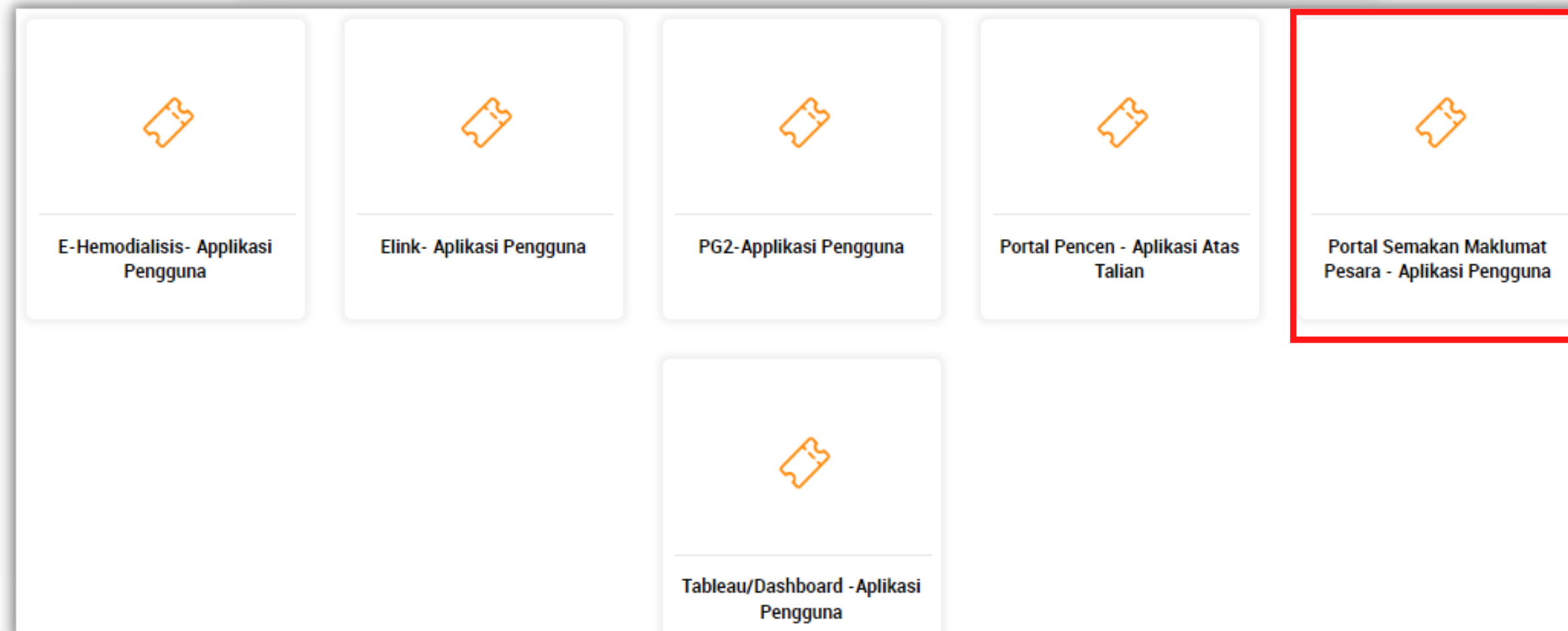
01

Klik pada ikon berkaitan



02

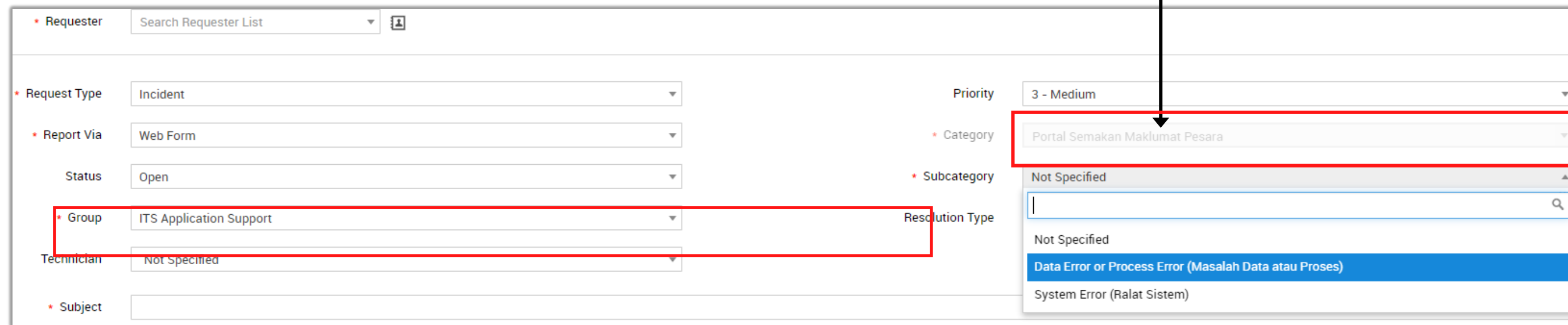
Klik pada ikon "Portal Semakan Maklumat Pesara - Aplikasi Pengguna / ID Pengguna"



Isi setiap maklumat dibawah :

*Senarai Sub Kategori Portal Semakan Maklumat Pesara (Insiden)

03



Requester: Search Requester List

Request Type: Incident

Report Via: Web Form

Status: Open

Group: ITS Application Support

Technician: Not Specified

Subject:

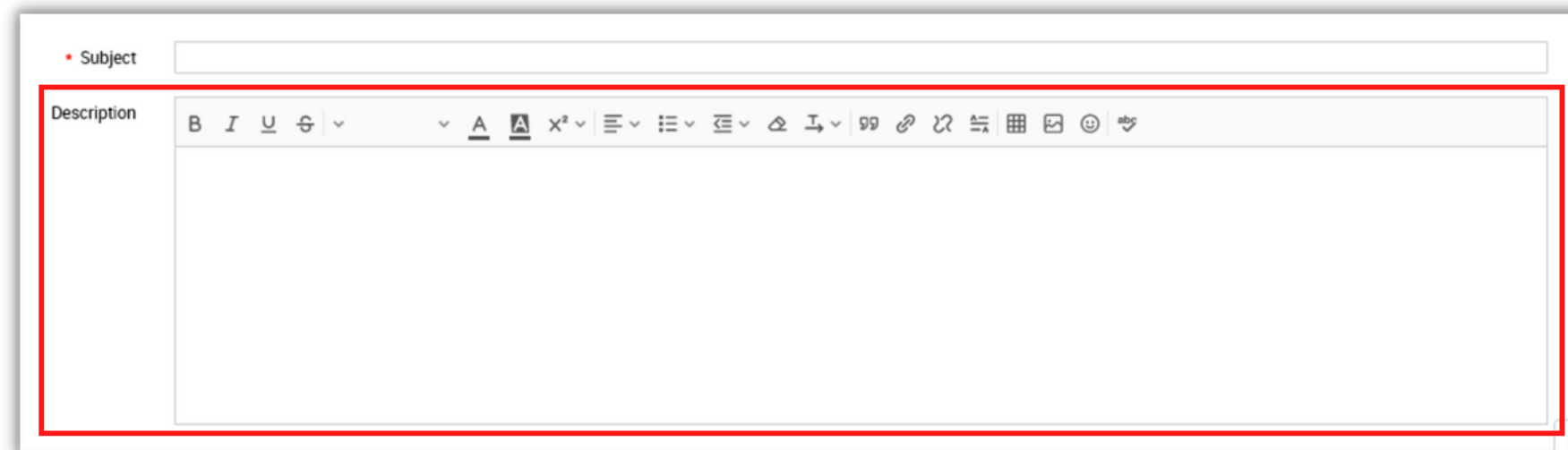
Priority: 3 - Medium

Category: Portal Semakan Maklumat Pesara

Subcategory: Not Specified

Resolution Type: Not Specified, Data Error or Process Error (Masalah Data atau Proses), System Error (Ralat Sistem)

04

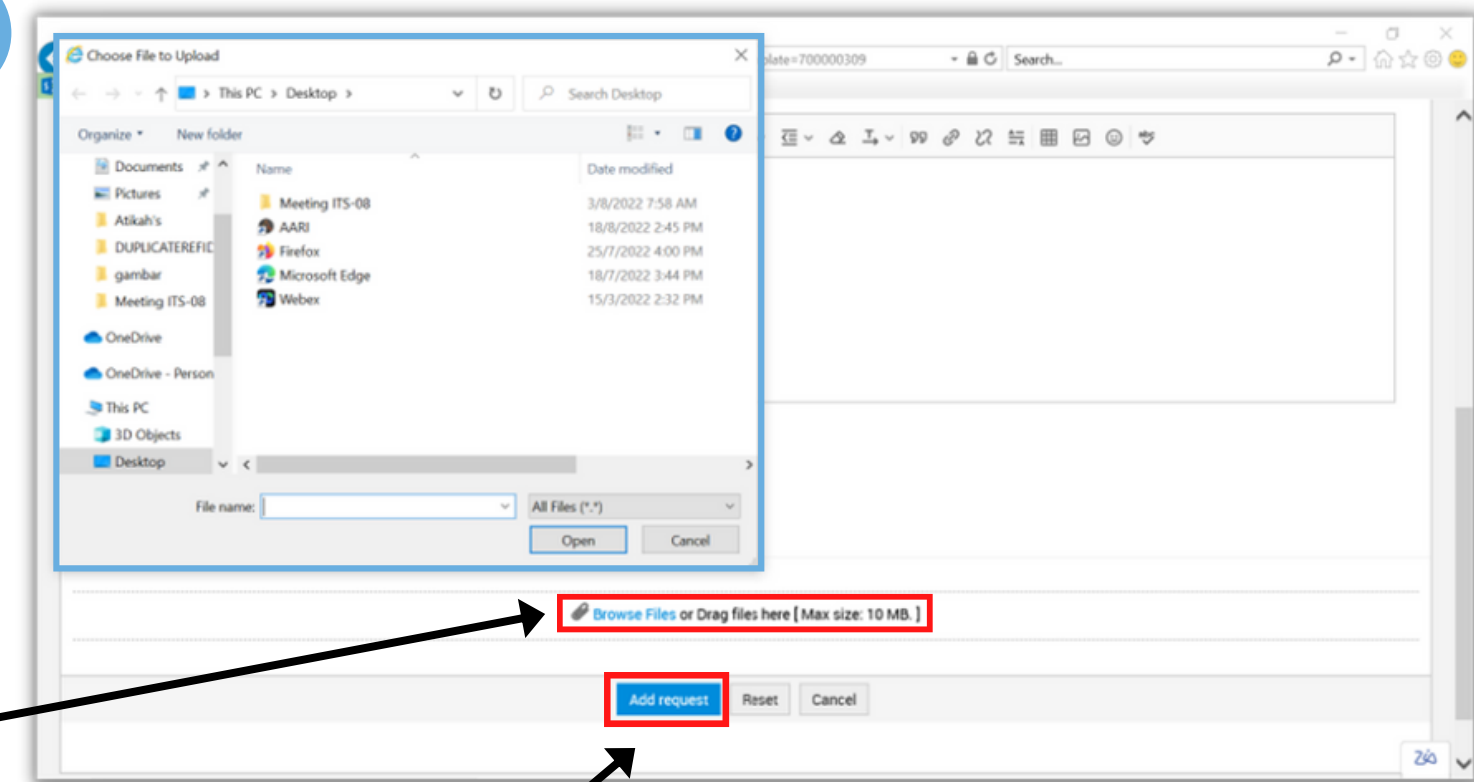


Subject:

Description:

*Setiap permohonan bantuan perlu disertakan dengan "screenshot" error yang berkaitan untuk memudahkan urusan admin

05



Choose File to Upload

File name:

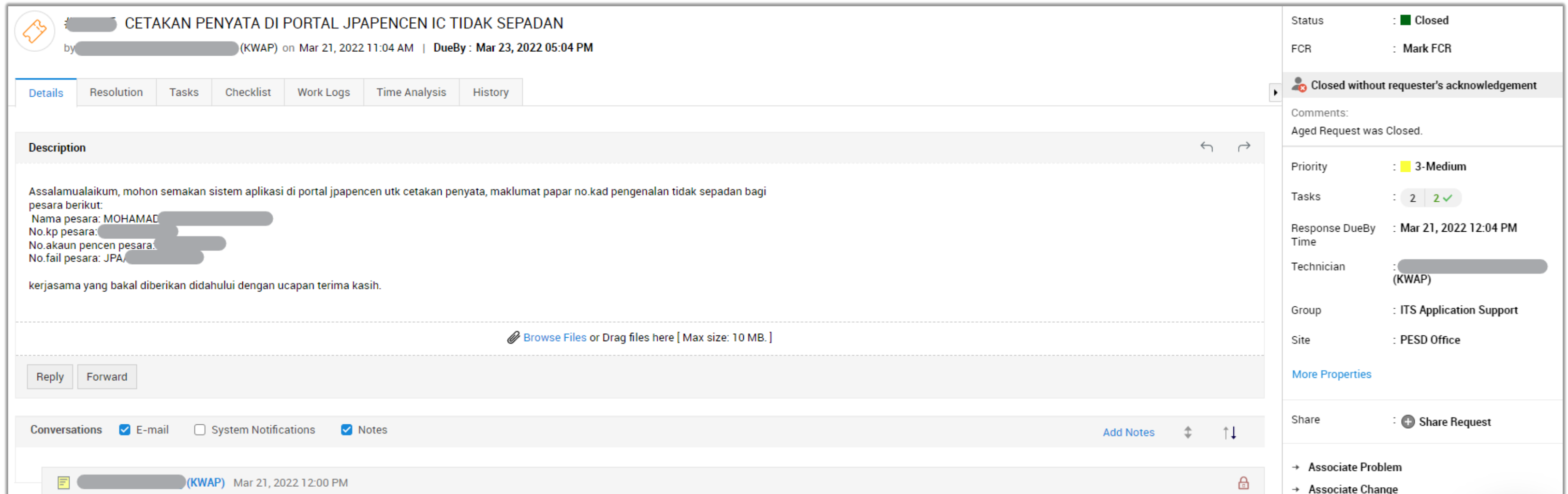
File type: All Files (*.*)

Buttons: Open, Cancel

Buttons: Add request, Reset, Cancel

*Tekan "Add request" untuk meneruskan permohonan

2. Contoh Tiket Insiden



CETAKAN PENYATA DI PORTAL JPAPENCEN IC TIDAK SEPADAN
by [redacted] (KWAP) on Mar 21, 2022 11:04 AM | DueBy : Mar 23, 2022 05:04 PM

Description

Assalamualaikum, mohon semakan sistem aplikasi di portal jpapencen utk cetakan penyata, maklumat papar no.kad pengenalan tidak sepadan bagi pesara berikut:
Nama pesara: MOHAMAD [redacted]
No.kp pesara: [redacted]
No.akaun pencen pesara: [redacted]
No.fail pesara: JPA/[redacted]

kerjasama yang bakal diberikan didahului dengan ucapan terima kasih.

[Browse Files](#) or Drag files here [Max size: 10 MB.]

Conversations E-mail System Notifications Notes [Add Notes](#)

[redacted] (KWAP) Mar 21, 2022 12:00 PM

Properties:
Status : Closed
FCR : Mark FCR
Closed without requester's acknowledgement
Comments: Aged Request was Closed.
Priority : 3-Medium
Tasks : 2 2 ✓
Response DueBy Time : Mar 21, 2022 12:04 PM
Technician : [redacted] (KWAP)
Group : ITS Application Support
Site : PESD Office
Share : Share Request
→ Associate Problem
→ Associate Change

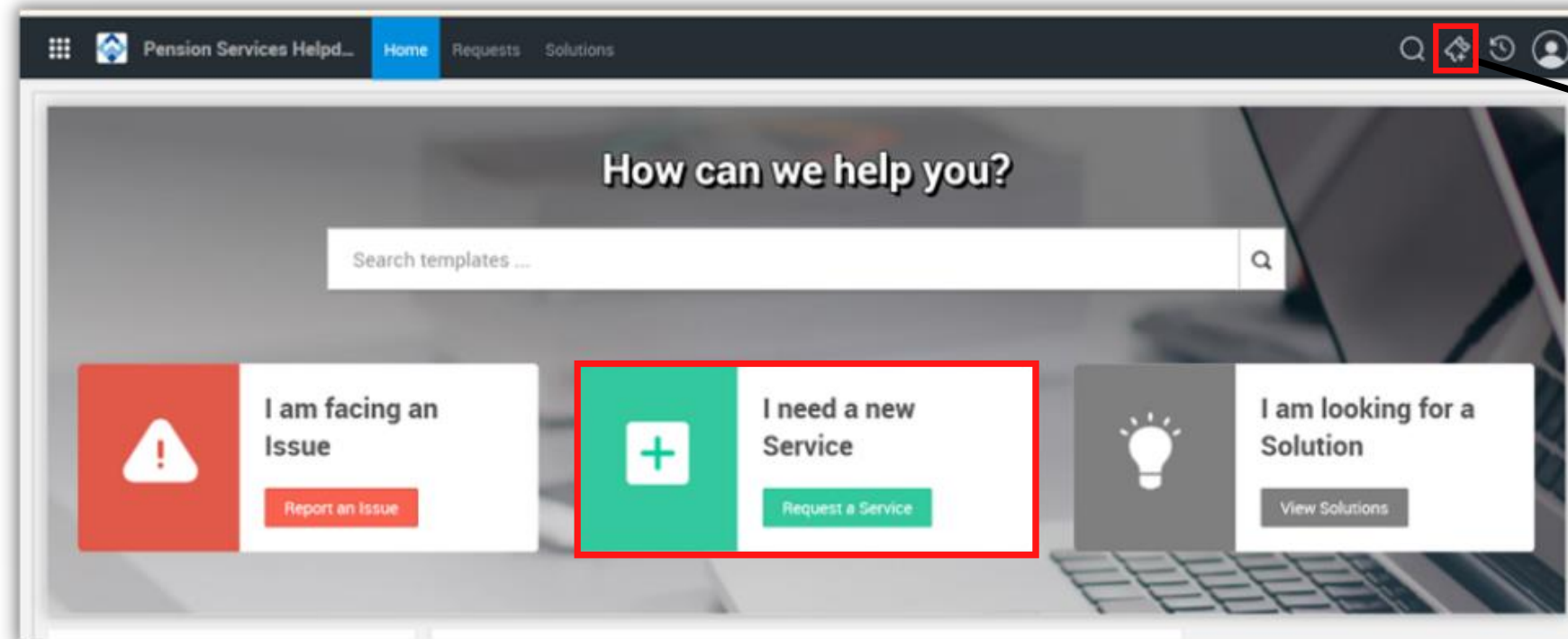
Contoh Tiket Insiden

Status tiket: *Resolved*

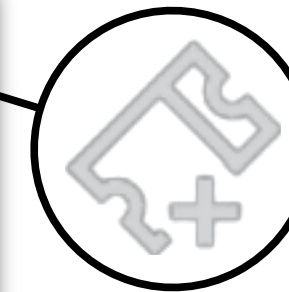
Langkah-langkah untuk log tiket permohonan servis :

#Cara 1

01

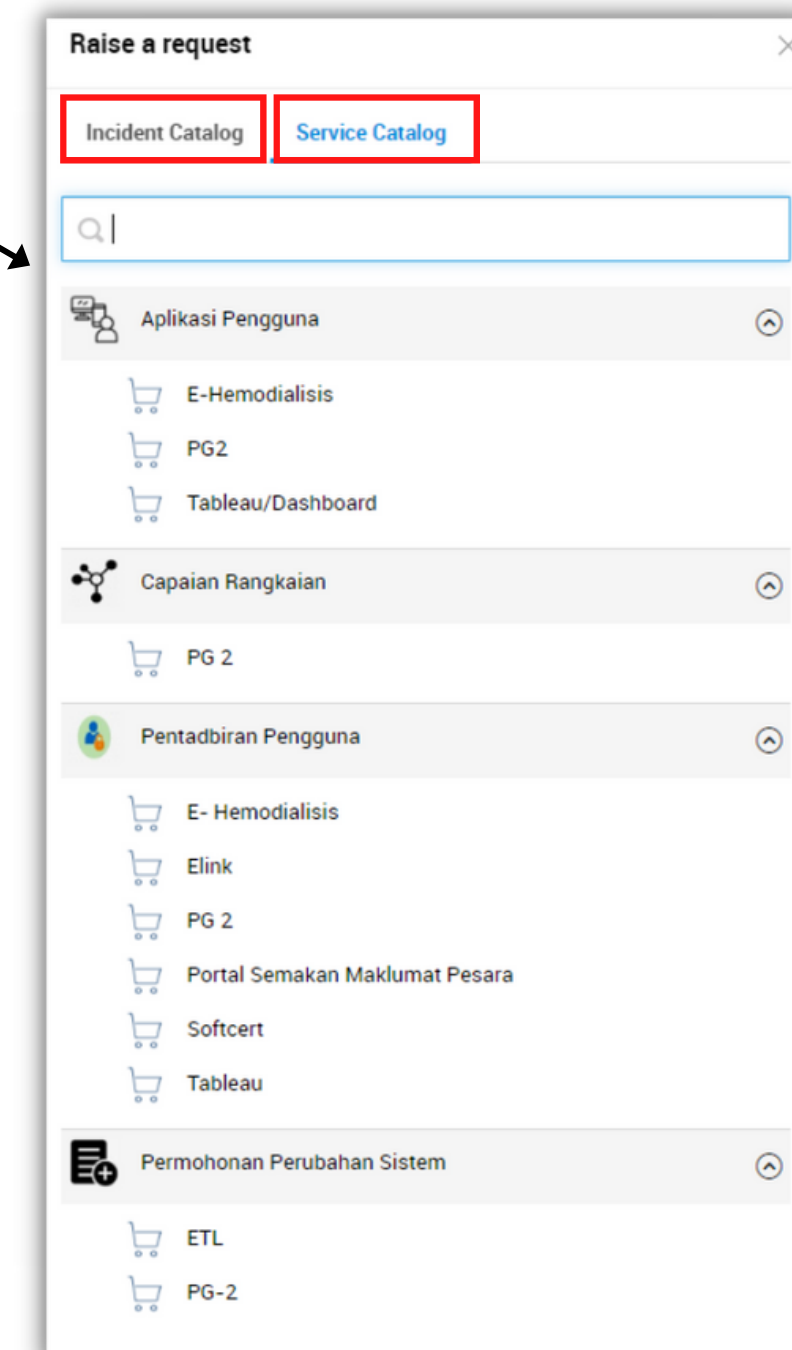


Sila tekan butang "I need a new Service"



*Untuk cara lain yang lebih mudah adalah dengan klik sahaja ikon tiket

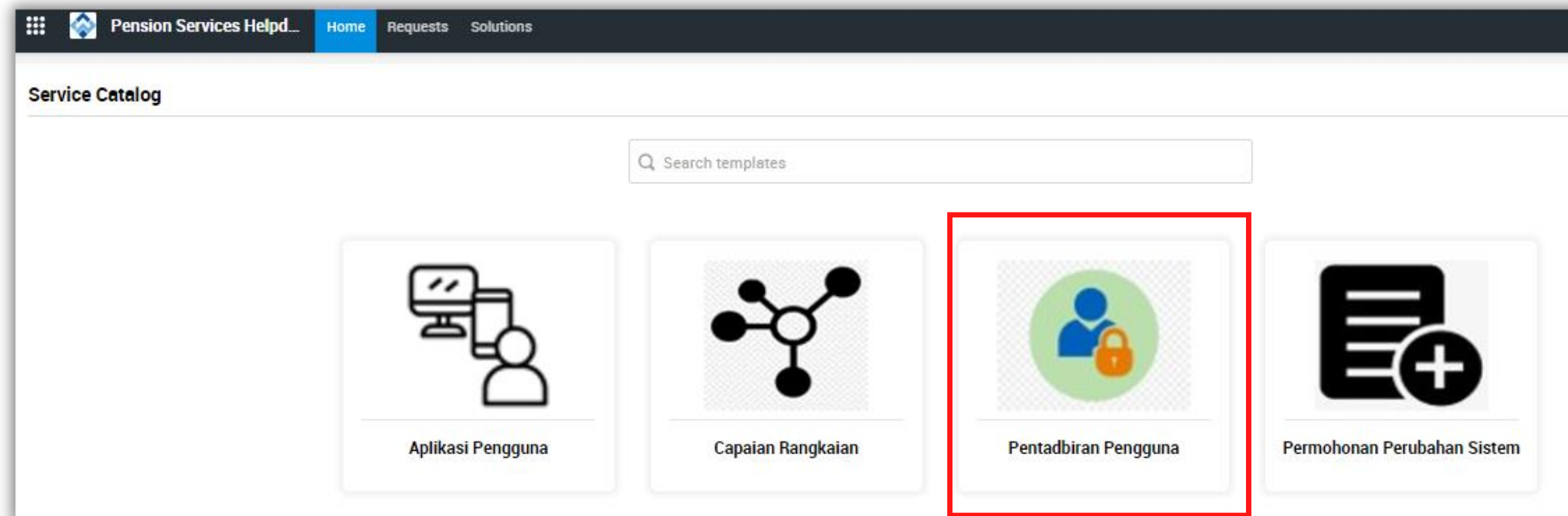
#Cara 2



1. Langkah-langkah untuk log tiket jenis permohonan servis:

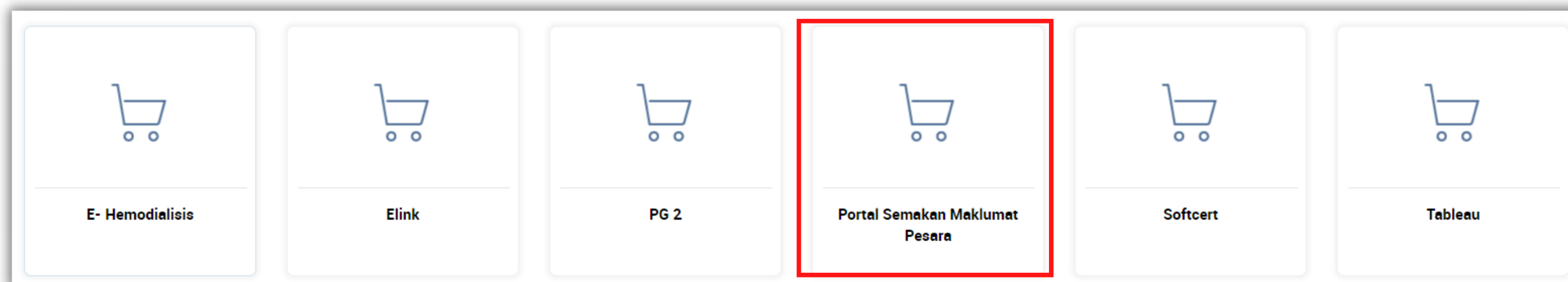
01

Klik pada ikon berkaitan



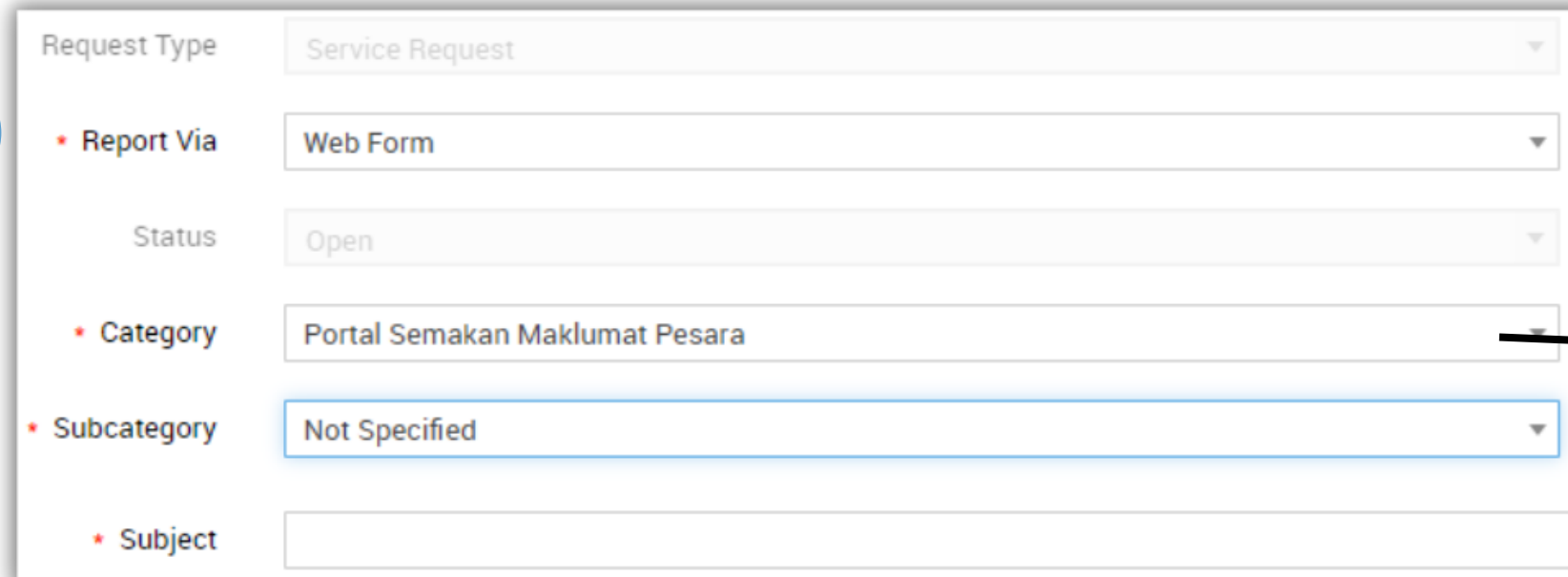
02

Klik pada ikon
"Portal Semakan
Maklumat Pesara"



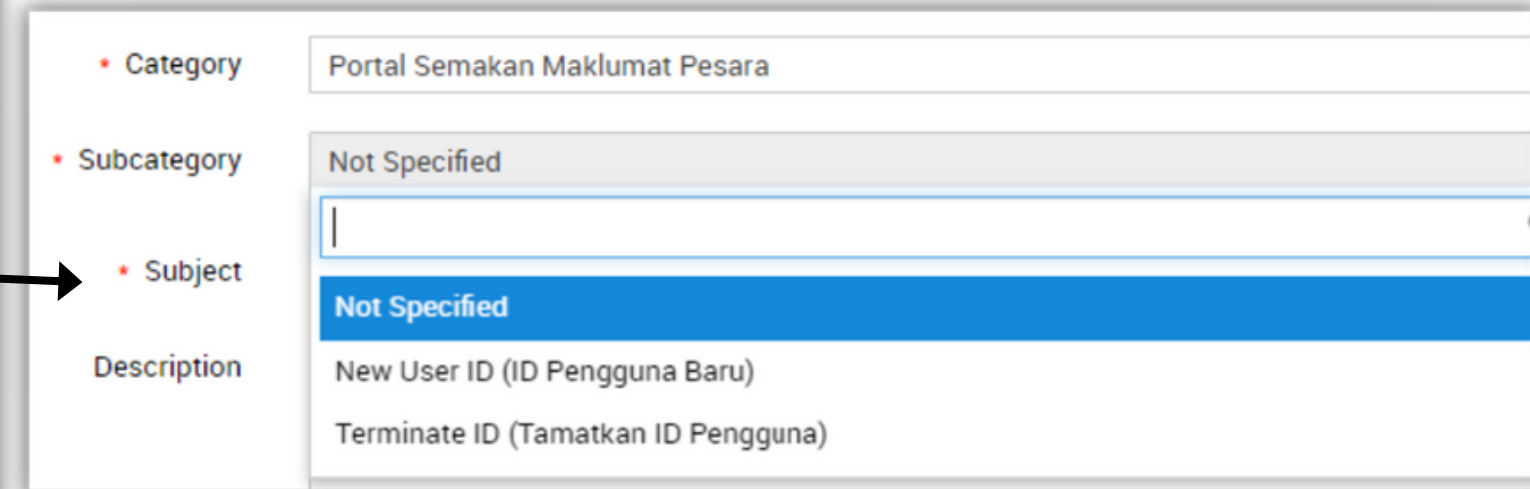
Isi setiap maklumat dibawah :

03



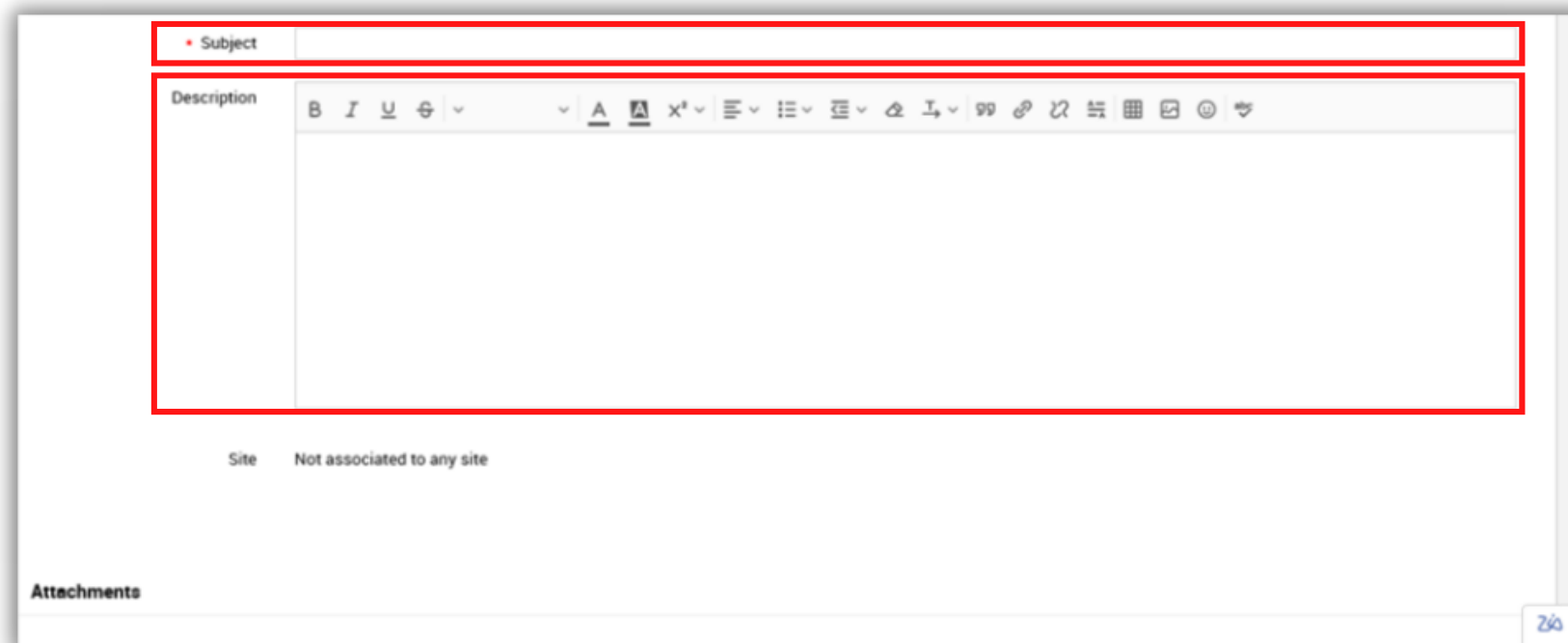
Request Type: Service Request
Report Via: Web Form
Status: Open
Category: Portal Semakan Maklumat Pesara
Subcategory: Not Specified
Subject:

*Senarai Sub Kategori Portal Semakan Maklumat Pesara (Permohonan Servis)



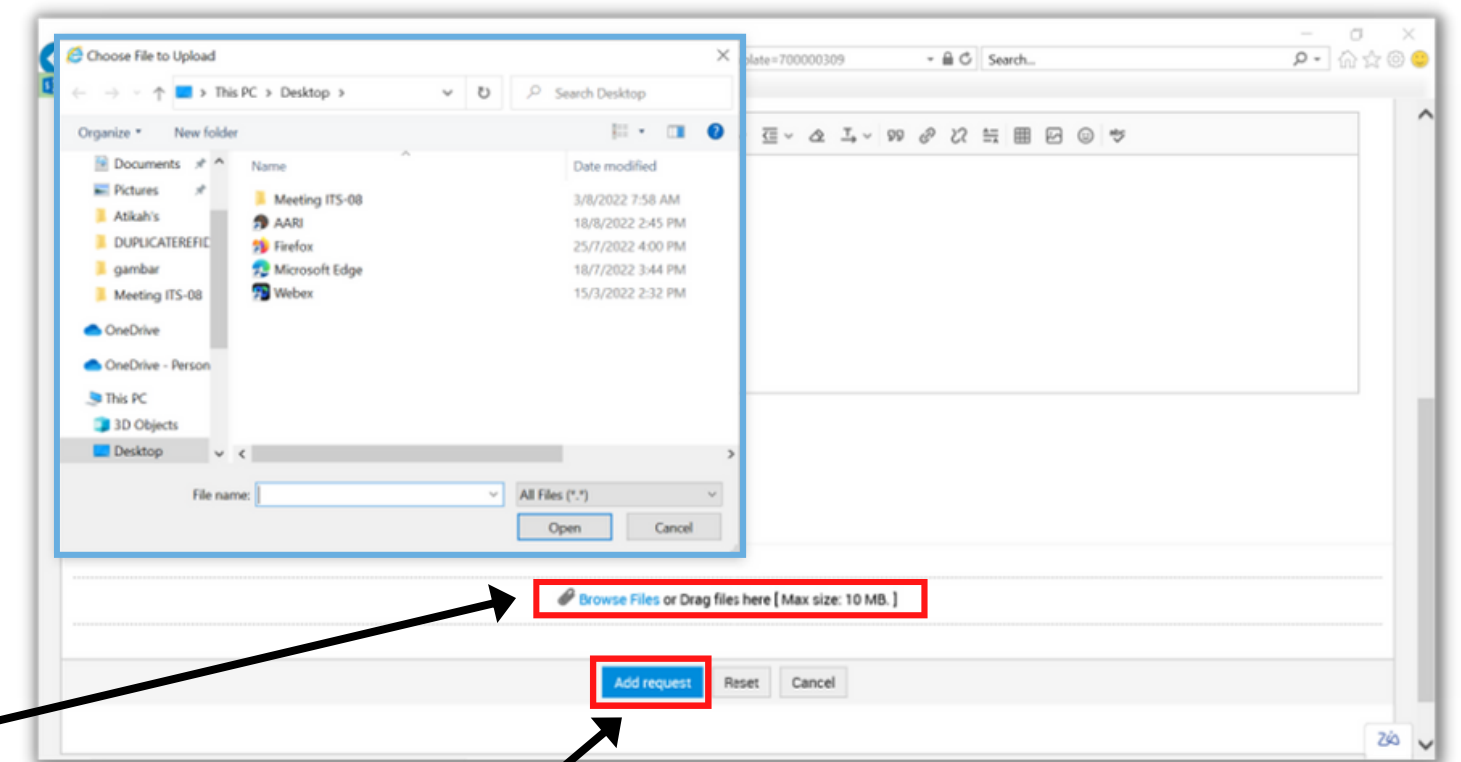
Category: Portal Semakan Maklumat Pesara
Subcategory: Not Specified
Subject: Not Specified
Description: New User ID (ID Pengguna Baru), Terminate ID (Tamatkan ID Pengguna)

04



Subject: [Redacted]
Description: [Rich text editor]
Site: Not associated to any site
Attachments:

05



Choose File to Upload
File name: [Empty]
All Files (*.*)
Open Cancel
Browse Files or Drag files here [Max size: 10 MB.]
Add request Reset Cancel

*Setiap permohonan perlu disertakan dengan borang yang berkaitan untuk memudahkan urusan admin

*Tekan "Add request" untuk meneruskan permohonan

2. Contoh Tiket Permohonan Servis

[REDACTED] RALAT AKAUN TIDAK SEPADAN DENGAN IC DI APLIKASI ATAS TALIAN JPA PENCEN

by [REDACTED] (KWAP) on Oct 17, 2022 11:25 AM | DueBy : Oct 18, 2022 10:25 AM

Status : ■ Closed

FCR : [Mark FCR](#)

⊗ Closed without requester's acknowledgement

Comments:
Aged Request was Closed.

Priority : ■ 2-High

Tasks : 2 ✓

Response DueBy Time : Oct 17, 2022 11:55 AM

Technician : [REDACTED] (KWAP)

Group : ITS Application Support

Site : PESD Office

[More Properties](#)

Details
Resolution
Tasks
Checklist
Work Logs
Time Analysis
History

Description

Dear IT Helpdesk,

Dikemukakan terdapat ralat pada aplikasi atas talian jpa pencen kerana akaun tidak sepadan dengan ic.(<https://apps.jpapencen.gov.my/penyatabayaran>)

Butiran pesara adalah seperti berikut

NAMA: [REDACTED]

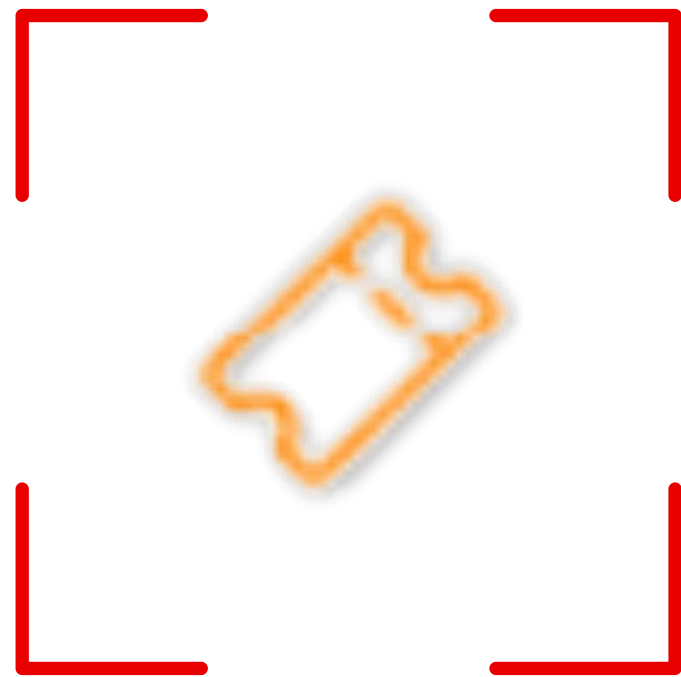
NO IC PESARA: [REDACTED]

NO AKAUN PENCEN: [REDACTED]

Mohon tindakan sewajarnya. Terima kasih

[REDACTED]

#Perbezaan Ikon "Incident" dan "Service Request"



"Incident"



"Service Request"

3. Senarai Sub Kategori bagi mengikut jenis tiket

*Boleh rujuk jadual sub kategori untuk membuat permohonan Bantuan Isu (Insiden) dibawah :

Jenis Tiket	Kategori Template	Kategori	Sub kategori
Insiden	Aplikasi Pengguna	Portal Semakan Maklumat Pesara	System Error (Ralat Sistem)
			Data Error or Process Error (Masalah Data atau Proses)
Insiden	ID Pengguna	Portal Semakan Maklumat Pesara	ID Problem / Login Problem (Masalah ID / Log Masuk)
Permohonan Servis	Pentadbiran Pengguna	Portal Semakan Maklumat Pesara	New User ID (ID Pengguna Baru)
			Terminate ID (Tamatkan ID Pengguna)

Senarai Kategori Templat, Kategori dan Sub Kategori Mengikut Jenis Tiket

SLA (Service Level Agreement) INSIDEN

Pengiraan SLA adalah mengikut waktu bekerja 8:30 pagi - 5:30 petang (Isnin - Jumaat). Ini tidak termasuk cuti umum, negeri dan persekutuan.

Priority	Response Time <i>(From being assigned)</i>	Resolution Time <i>(From task accepted until resolve)</i>
Very High	15 minutes	4 hours
High	30 minutes	8 hours
Medium	1 hour	24 hours
Low	4 hours	1 week
Very Low	1 day	2 week

SLA - Insiden

5. Contoh senarai tiket yang dihantar oleh pengguna :

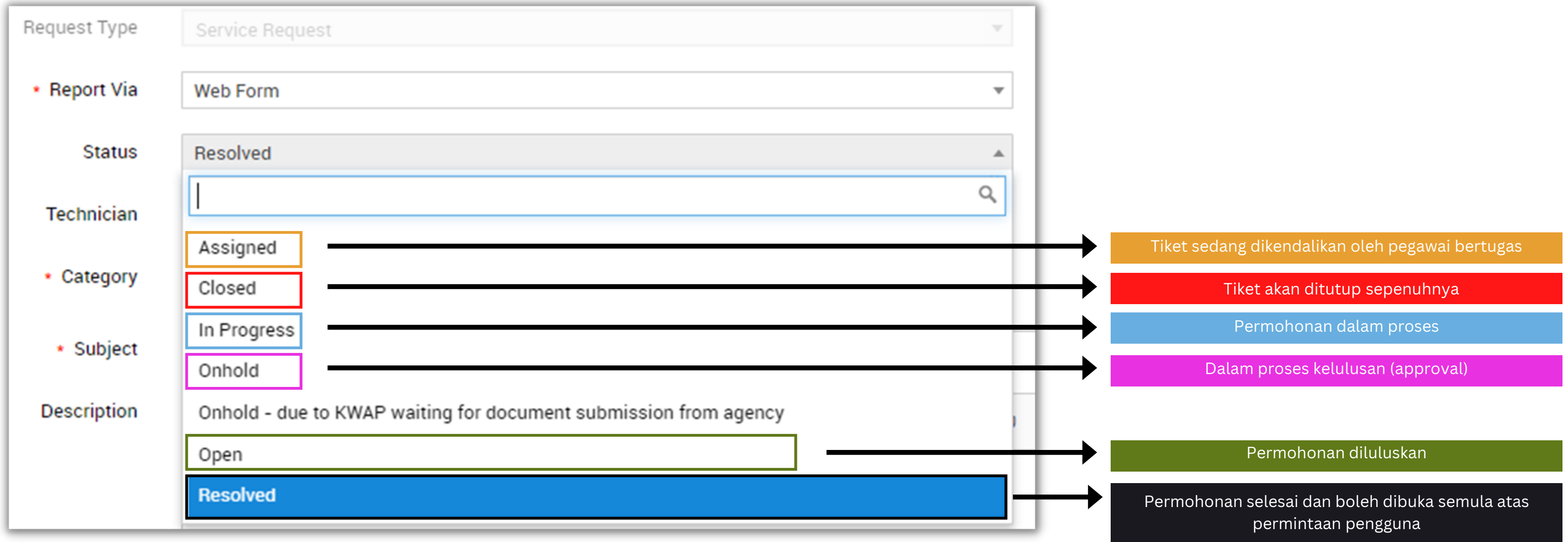
- ★ Completed Requests
- ★ Waiting for my update
- ★ Updated by me
- ★ All Requests
- ★ Pending Requests Shared

- All
- Incident
- Service
- Archived
- Trash

All Requests New Actions 25 1 - 20 of 20 Combined View My All Tasks 0

ID	Subject	Requester Name	Assigned To	DueBy	Status	Created Date	Site	Priority
700000122	PERMOHONAN RESET KATA LALUAN ID PENGGUNA SISTEM PG2	Nurul Hafiza Isa (B...	Nurfasihah ...	Oct 11, 2022 05:30...	Resolv...	Oct 11, 2022 0...	-	3 - Mediu
700000121	MASALAH KES 4 (PENCEN TANGGUNGAN)	Juliza Hassan (BP ...	Nurul Izzah ...	Oct 18, 2022 04:36...	In Pro...	Oct 7, 2022 04:...	-	4 - Low
700000120	PERMOHONAN RESET PIN BAGI SOFTCERT PBP	Nurul Hafiza Isa (B...	Syam Izhar ...	Oct 10, 2022 10:36...	Closed	Oct 7, 2022 10:...	-	3 - Mediu
700000119	PERMOHONAN RESET KATA LALUAN ID PENGGUNA SISTEM PG2	Nurul Hafiza Isa (B...	Syam Izhar ...	Oct 10, 2022 09:41...	Closed	Oct 7, 2022 09:...	-	3 - Mediu
700000118	Ralat No Pujukan Fail Sulit	Hazlina Ramli (BP ...	Nurul Izzah ...	Oct 10, 2022 10:51...	Resolv...	Oct 6, 2022 04:...	-	3 - Mediu
700000117	J ██████████ 38 : TXN Perubahan Syer > KEMASUKAN > TAB PENGIR...	Nelly Bistian (BP S...	Nadia Awan...	Oct 7, 2022 03:11 ...	Onhold	Oct 6, 2022 03:...	-	3 - Mediu
700000116	J ██████████ 2348 : MOHON KEMASKINI MAKLUMAT PESARA DALAM...	Nelly Bistian (BP S...	Nurul Izzah ...	Oct 7, 2022 03:08 ...	Closed	Oct 6, 2022 03:...	-	3 - Mediu
700000115	Permohonan Pertambahan Peranan User PG2	Hazlina Ramli (BP ...	Syam Izhar ...	Oct 7, 2022 12:25 ...	△ Clo...	Oct 6, 2022 12:...	-	3 - Mediu
700000114	MASALAH DAFTAR DOKUMEN	Juliza Hassan (BP ...	Nurul Izzah ...	Oct 17, 2022 04:31...	Closed	Oct 6, 2022 11:...	-	4 - Low
700000113	PERMOHONAN RESET KATA LALUAN SISTEM PG2	Nurul Hafiza Isa (B...	Syam Izhar ...	Oct 6, 2022 03:02 ...	Resolv...	Oct 5, 2022 03:...	-	3 - Mediu
700000112	RALAT BUTIRAN NAMA GEMILAH DALAM REKOD SISTEM POWER GEN2	Nurul Hafiza Isa (B...	Nadia Awan...	Oct 12, 2022 03:44 ...	Resolv...	Oct 4, 2022 03:...	-	4 - Low

6. Senarai status bantuan servis baru :



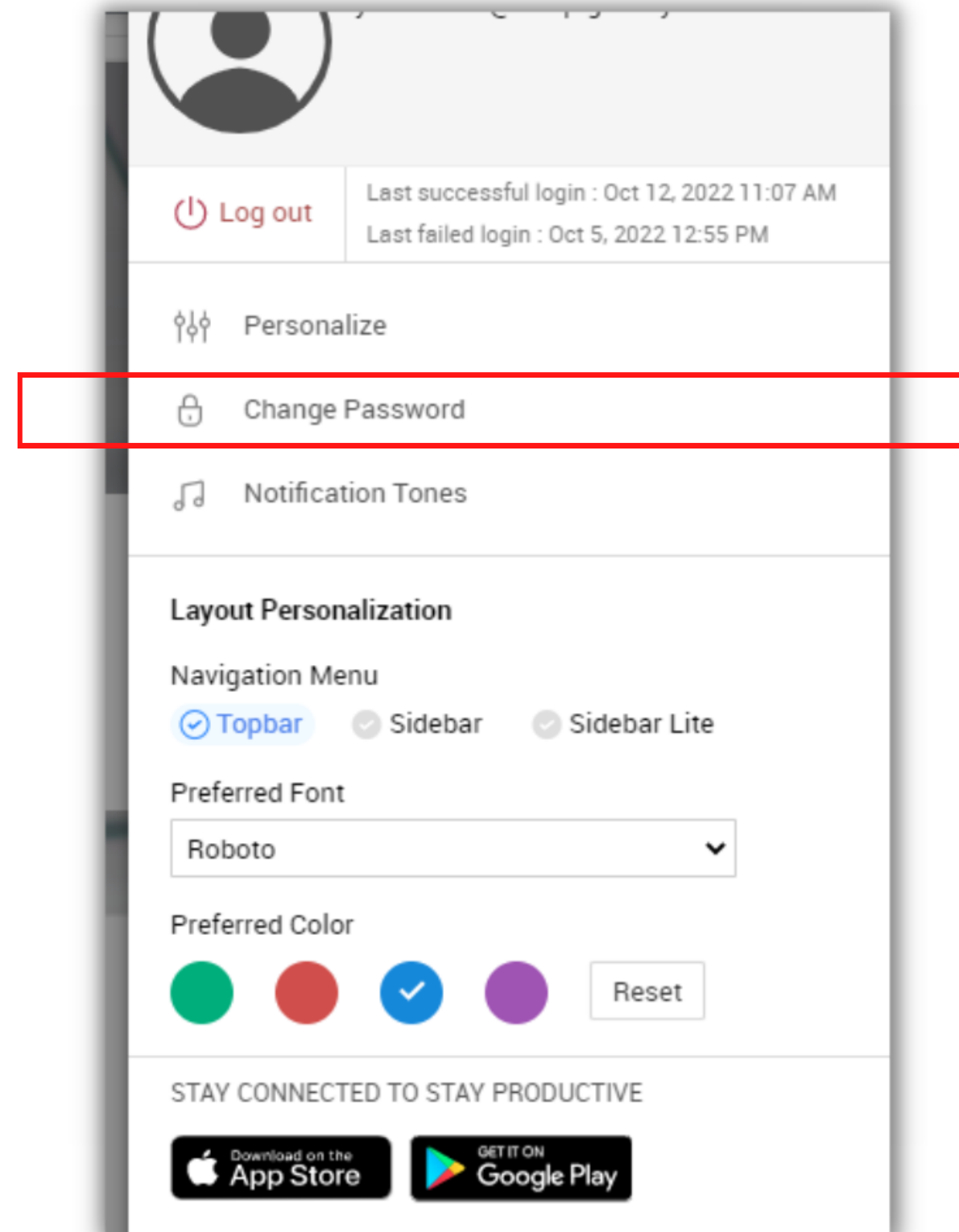
The image shows a screenshot of a service request form with various fields and a status dropdown menu. The status dropdown is open, showing several options with arrows pointing to their respective descriptions:

Status	Description
Assigned	Tiket sedang dikendalikan oleh pegawai bertugas
Closed	Tiket akan ditutup sepenuhnya
In Progress	Permohonan dalam proses
Onhold	Dalam proses kelulusan (approval)
Open	Permohonan diluluskan
Resolved	Permohonan selesai dan boleh dibuka semula atas permintaan pengguna

The form fields shown are:

- Request Type: Service Request
- Report Via: Web Form
- Status: Resolved
- Technician: [Empty search box]
- Category: [Empty]
- Subject: [Empty]
- Description: Onhold - due to KWAP waiting for document submission from agency

7. Cara untuk ubah kata laluan:





TERIMA KASIH