

TAKLIMAT KEPADA PASUKAN HELPDESK HRMIS DI UNIT HRMIS AGENSI USER FORUM BIL.1/2010

BAHAGIAN PENGURUSAN MAKLUMAT
JABATAN PERKHIDMATAN AWAM



27/04/2010

Agenda Taklimat

- Objektif
- Imbasan dan Trend
- Service Level Agreement
- Transformasi Kaedah Pengurusan Aduan
- Kemudahan Rujukan Bantuan
- Tindakan Seterusnya
- Q & A

Objektif Taklimat

- Memfokuskan peranan Helpdesk HRMIS pihak kerajaan
- Menerangkan kaedah dan proses pengurusan aduan Helpdesk HRMIS pihak kerajaan (Unit HRMIS agensi dan Unit Helpdesk HRMIS JPA)
- Memperkasakan pengurusan Helpdesk HRMIS dengan lebih berkesan
- Menerangkan SLA atau Piagam Pelanggan Helpdesk HRMIS
- Menerangkan bantuan dan kemudahan bagi memantapkan peranan Unit Helpdesk HRMIS agensi
- Memupuk semangat kerjasama antara Helpdesk Agensi dan Helpdesk JPA



Imbasan dan Trend

Fungsi Unit HRMIS Agensi (Helpdesk HRMIS)

Antara fungsi unit HRMIS ialah:

- 'bertindak sebagai Meja Bantuan HRMIS Tahap '0' iaitu menyelesaikan masalah pengguna di agensi berkaitan pengoperasian aplikasi HRMIS'
- Kemudahan rujukan dan bantuan kepada pengguna HRMIS dalam menyelesaikan masalah semasa menggunakan HRMIS.
 - Membantu menyelesaikan masalah
 - Menjadi perantara antara pengguna dan unit Helpdesk JPA
 - Membantu kelicinan penggunaan aplikasi HRMIS di agensi

Hierarki Helpdesk HRMIS



Helpdesk Level 4
(MO Vendor/Technology
Partner Vendor)

Helpdesk Level 3
(Helpdesk Vendor)

Helpdesk Level 2
(Helpdesk Vendor di JPA)

Helpdesk Level 1
(Helpdesk/MO JPA)

Helpdesk Level 0
(Unit HRMIS di Agensi)

Pengurusan Aduan Mengikut Kategori

Ringan

Level 0 & 1

- ID bertindih
- Putus Sandang
- Tiada Aliran Kerja
- Tiada Peranan
- Tiada ID Pengguna
- Lupa Kata Laluan
- Manual Proses
- Masalah Talian/Rangkaian Agensi



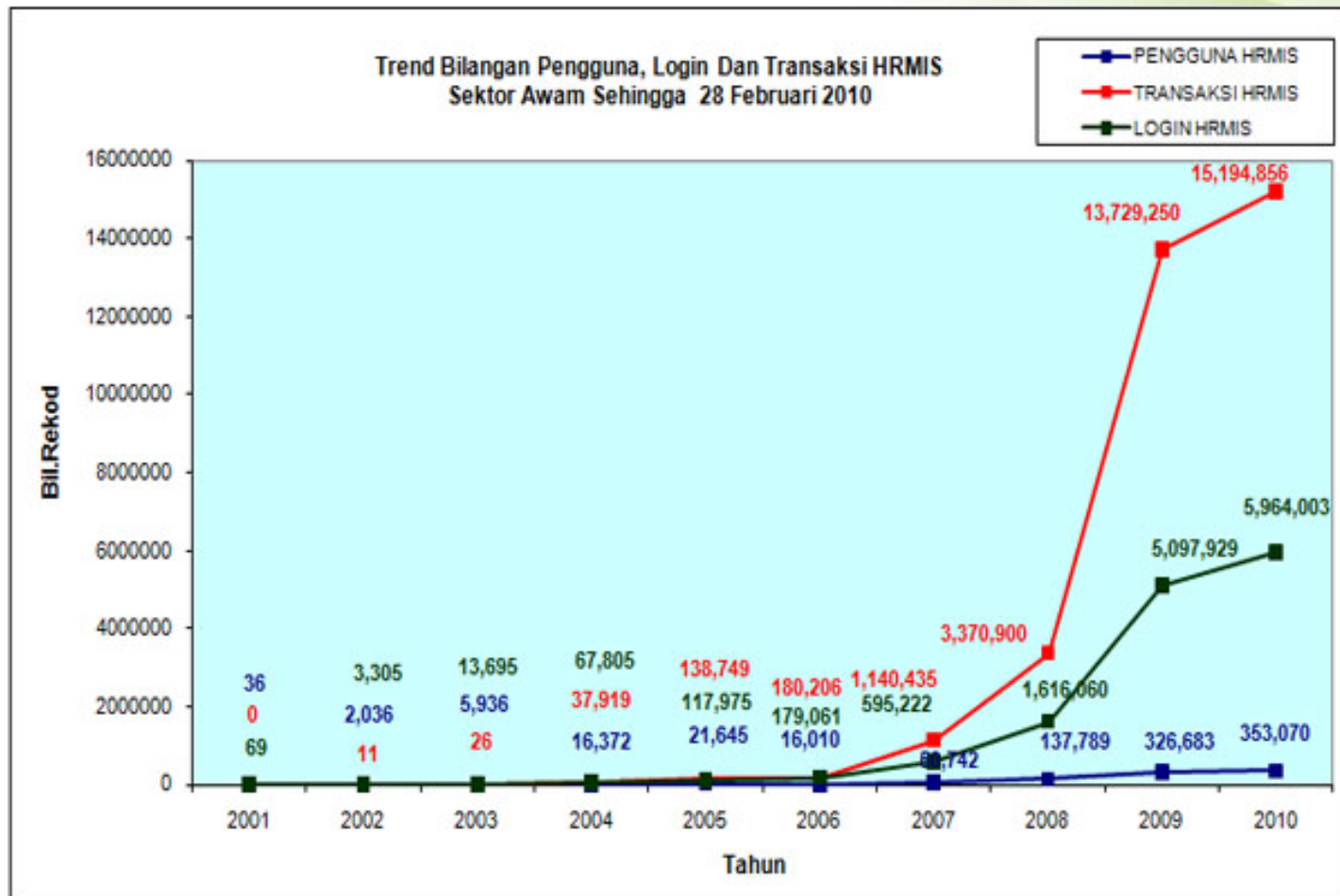
Berat

Level 2,3 & 4

- Ralat Aliran Kerja
- Ralat Aplikasi
- Ralat Proses
- Penambahbaikan
- Ralat Capaian
- Masalah Server/Perkakasan
- Masalah Prestasi Aplikasi, Perkakasan dan Rangkaian

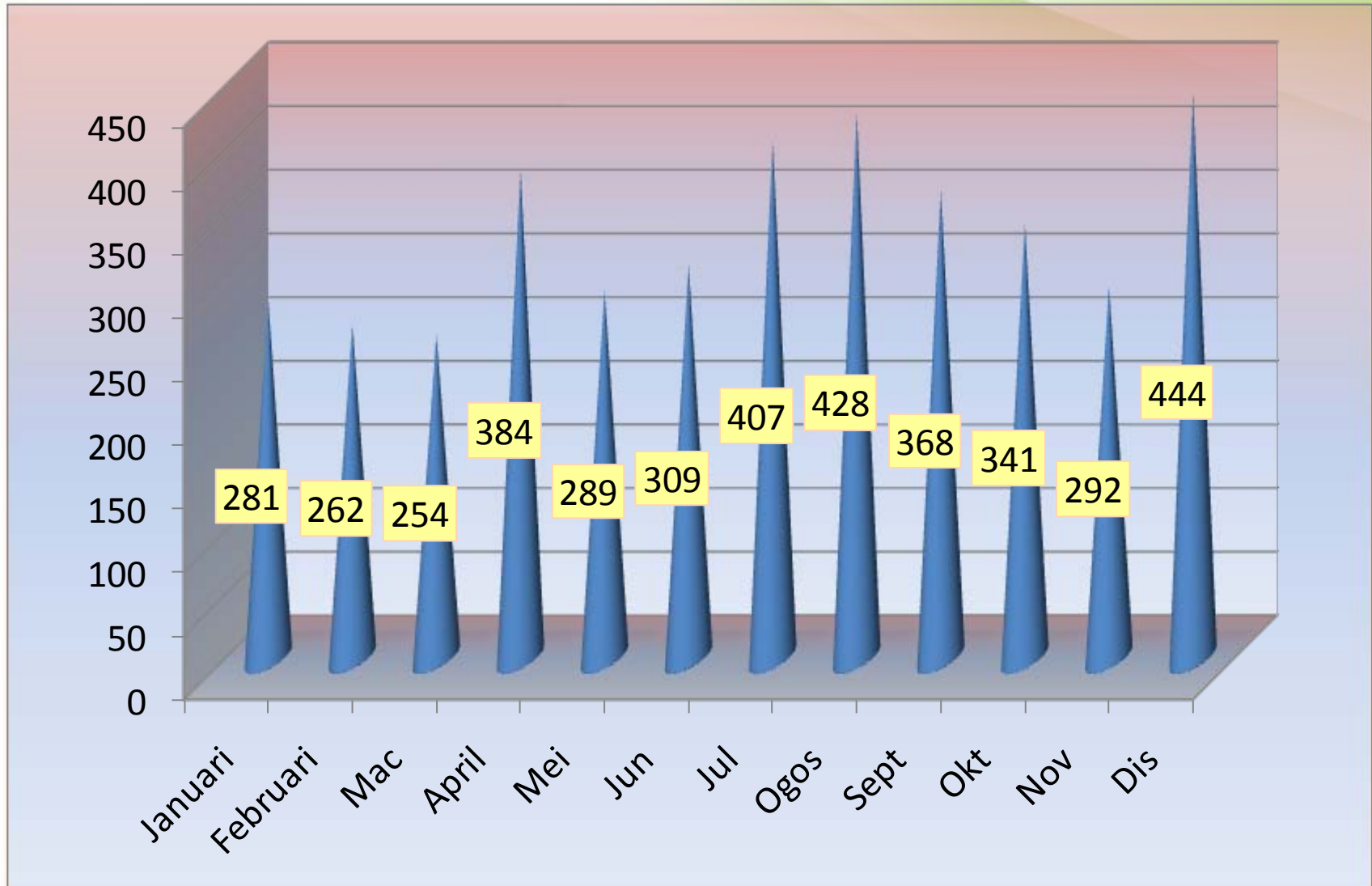


Trend Pengguna HRMIS (2001-Feb 2010)



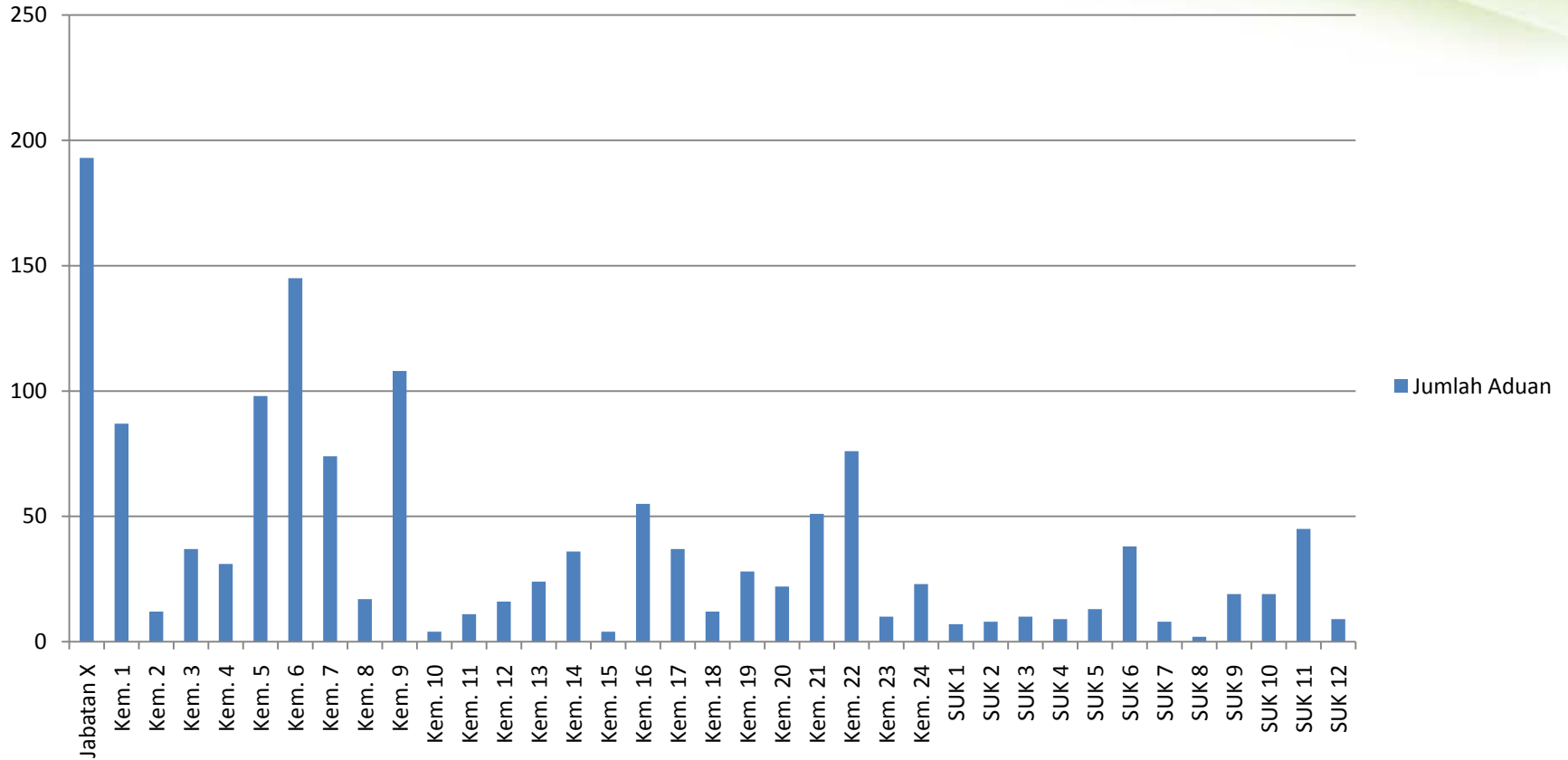
Statistik Log Aduan

Jan-Dis 2009 (Jumlah=4059 aduan)



*60% dari log aduan datang dari pengguna biasa agensi

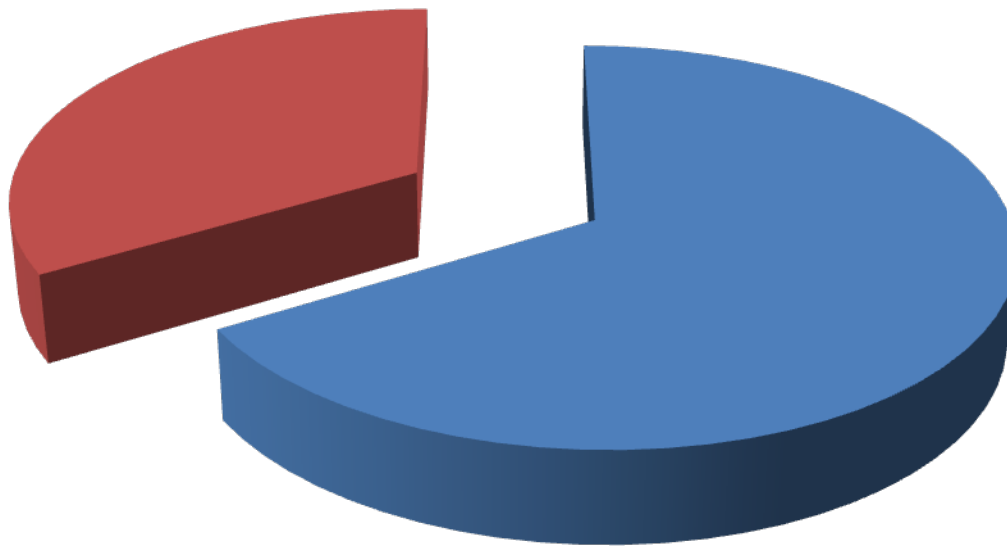
Jumlah Aduan Helpdesk HRMIS Jan-Dis 2009 Mengikuti Agensi



Pecahan Penerimaan Aduan Mengikuti Pengguna

Peratus(%)

33.57



66.43

- User (CO)
- Unit HRMIS Agensi

Service Level Agreement (SLA)

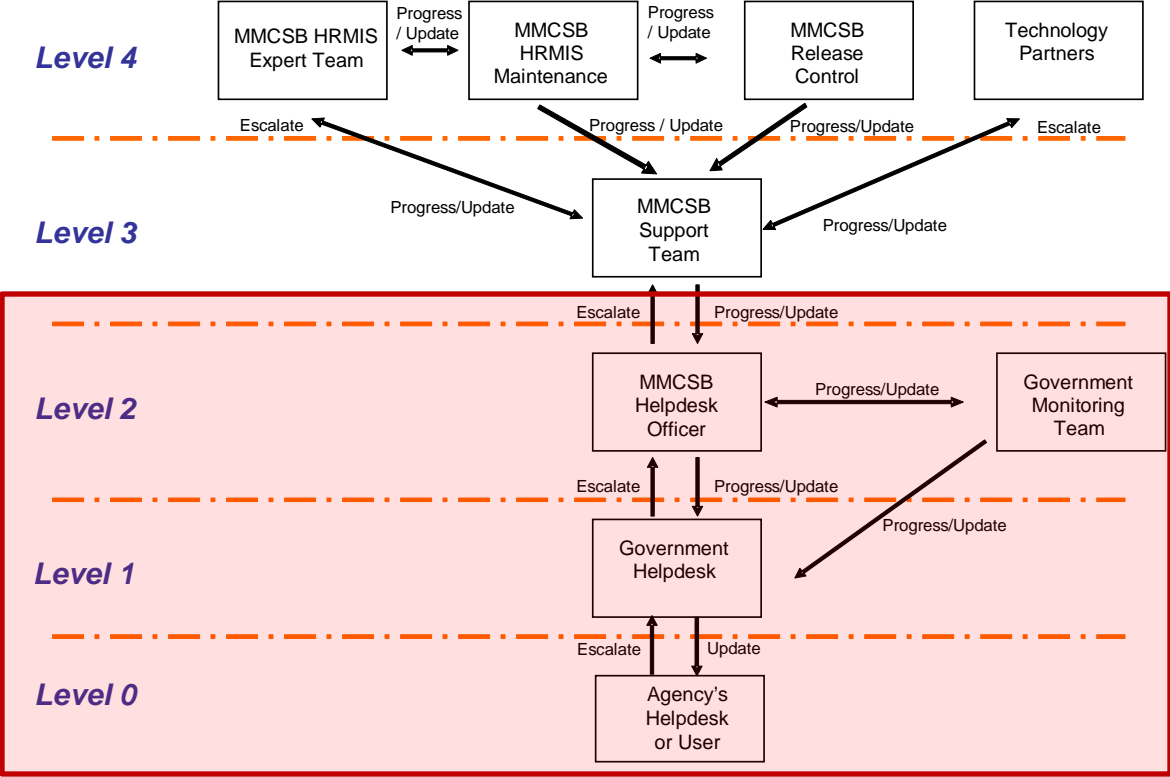
- Piagam Pelanggan Helpdesk HRMIS
 - Makluman penerimaan aduan dalam tempoh **1 hari**.
 - Makluman status penyelesaian dalam tempoh **7 hari**.
 - Makluman status berikutnya dalam tempoh **7 hari**.
- Error Rectification
 - Pembaikan ralat dalam tempoh **2 hari**.
- Enhancement
 - Proses Penambahbaikan – **3 hingga 6 bulan**



Transformasi Kaedah Pengurusan Aduan

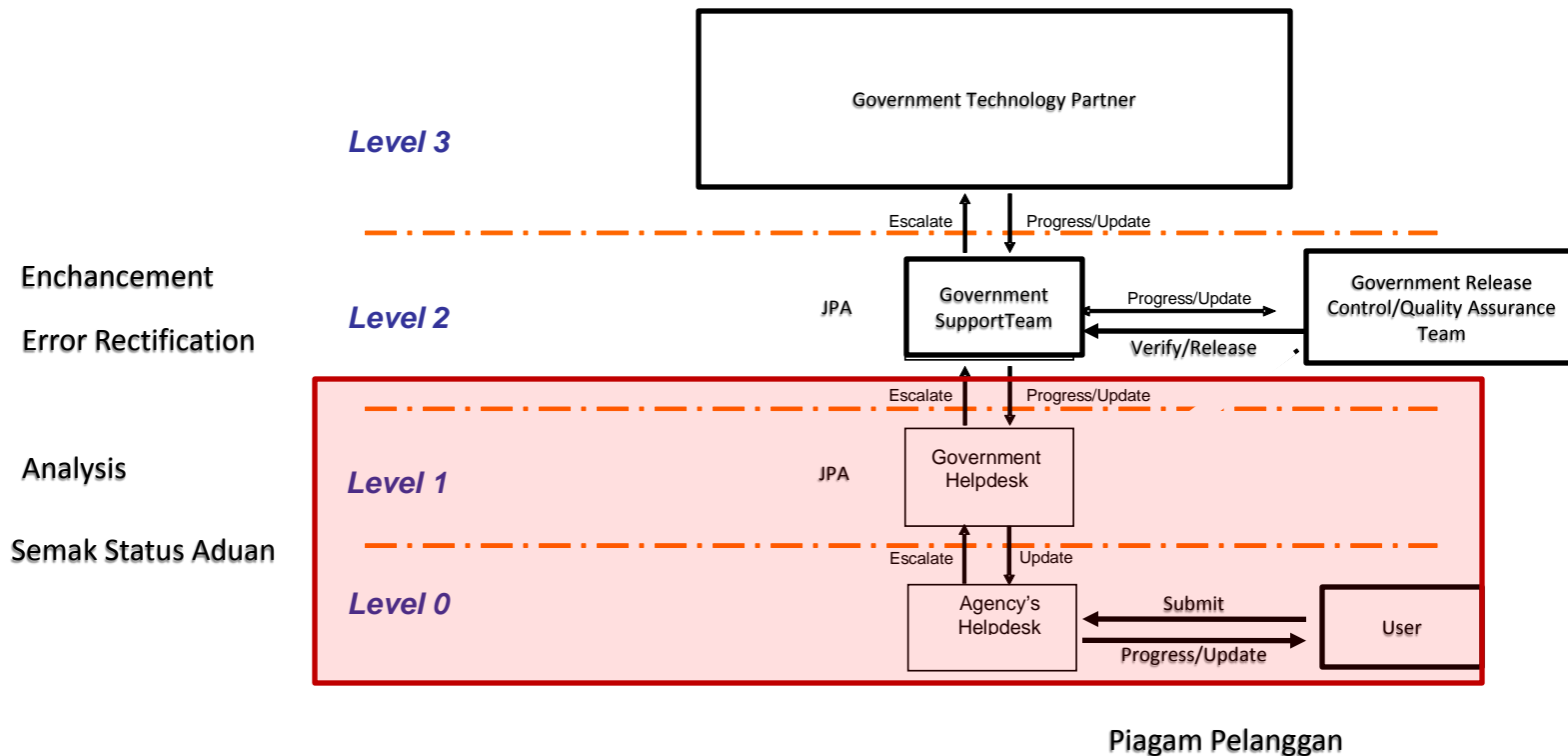
Kitaran Aduan

Current Escalation and Validation Channel Model

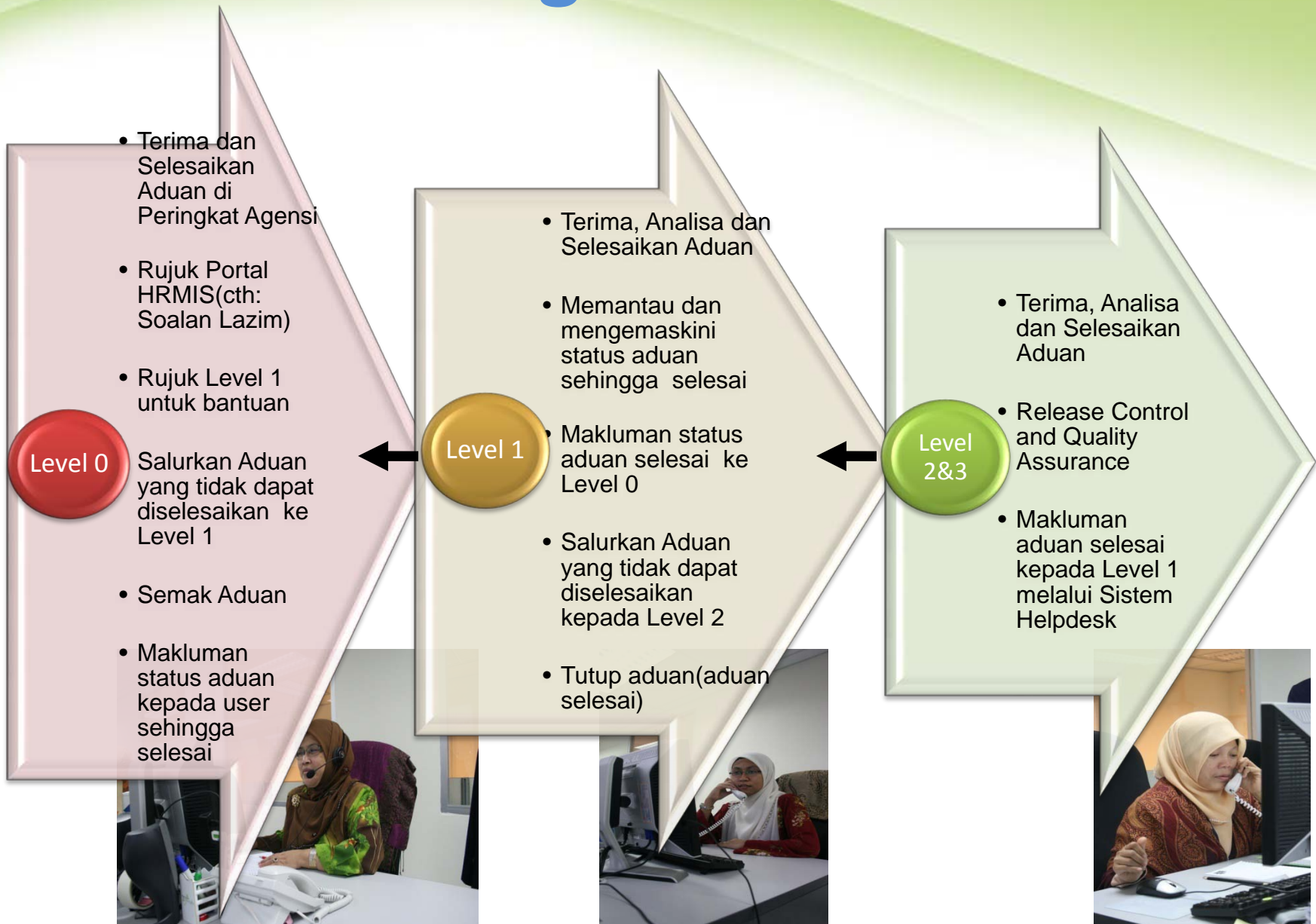


Kitaran Aduan

New Escalation and Validation Channel Model



Kaedah Pengurusan Aduan

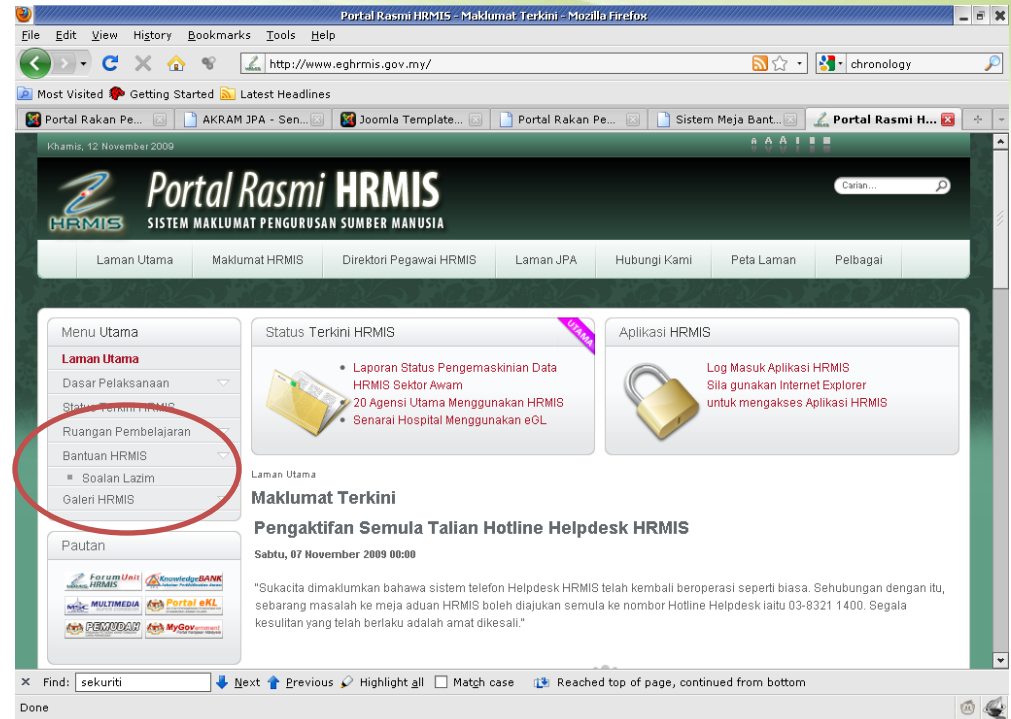


Peranan Helpdesk di Agensi (Pentadbir Sistem-Sekuriti)

- ✓ Selenggara Profil Pengguna
- ✓ Papar Profil Pengguna
- ✓ Set Parameter Kata Laluan
- ✓ Set Semula Status Log Masuk
- ✓ Sejarah Log Masuk
- ✓ Tukar Kata Laluan
- ✓ Pengumuman
- ✓ Laporan
- ✓ Maklumbalas
- ✓ Bantuan

Kemudahan Rujukan Bantuan

- Ruang Pembelajaran-Nota
- Bantuan HRMIS/Soalan Lazim



<http://www.eghrmis.gov.my>

Tindakan Seterusnya

PERINGKAT JPA

- Meningkatkan keupayaan pegawai helpdesk
- Mengadakan Mesyuarat Penyelarasan Helpdesk HRMIS
- Mengadakan latihan dan menyediakan kemudahan Sistem Helpdesk HRMIS ke Agensi
- Mempromosikan kemudahan helpdesk agensi di aplikasi dan portal HRMIS

PERINGKAT AGENSI

- Meningkatkan keupayaan pegawai helpdesk agensi secara khusus
- Menggunakan Sistem Helpdesk HRMIS secara *on-line*
- *Self-promotion*

Waktu Perkhidmatan Helpdesk HRMIS di JPA

- Isnin – Jumaat : 8.00 pagi hingga 9.00 malam
- Sabtu – Ahad : 8.00 pagi hingga 5.00 petang
- Cuti Umum : 8.00 pagi hingga 5.00 petang

Sesi Soal Jawab

Hotline Helpdesk HRMIS JPA (Level 1)

03-8321 1400

hrmis_helpdesk@jpa.gov.my

Sekian Terima Kasih

