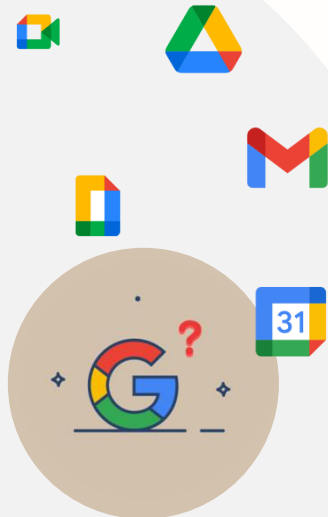




MyGovUC 2.0



MANUAL PENGGUNA

Meja Bantuan MyGovUC 2.0

Versi 1.0

KANDUNGAN

Senarai Singkatan.....	3
Rekod Pindaan	4
1.0 Pengenalan.....	5
2.0 Waktu Operasi Meja Bantuan.....	5
3.0 Cara-cara menghubungi Meja Bantuan	5
3.1 Saluran e-mel	5
3.2 Saluran panggilan telefon	6
3.3 Saluran chat	7
4.0 Simbol	10

SENARAI JADUAL

Jadual 1: Waktu operasi.....	5
------------------------------	---



Senarai Singkatan

Bil	Singkatan	Keterangan
1	MAMPU	Unit Permodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia
2	MyGovUC	<i>Malaysia Government Unified Communication 2.0</i>
3	AOC	<i>Application Operation Centre</i>
4	SOC	<i>Security Operation Centre</i>
5	NOC	<i>Network Operation Centre</i>



Rekod Pindaan

No Versi	Tarikh Versi	Pindaan / Pembedulan Oleh	Keterangan
1.0	30 Jun 2022	Nazwa Atiqah Binti Mohd Zaini (Pasukan Meja Bantuan MyGovUC 2.0)	Serahan Dokumen

1.0 Pengenalan

Meja Bantuan merupakan salah satu perkhidmatan sokongan yang menawarkan bantuan kepada pengguna dalam MyGovUC 2.0.

Sekiranya pengguna memerlukan bantuan, pengguna boleh membuat aduan dan permohonan kepada pasukan Meja Bantuan melalui tiga (3) saluran bantuan iaitu aduan dan permohonan melalui e-mel, panggilan telefon dan *chat*. Perkhidmatan Meja Bantuan MyGovUC 2.0 beroperasi 24 jam setiap hari.

2.0 Waktu Operasi Meja Bantuan

Waktu operasi pasukan meja bantuan adalah seperti berikut:

Hari	Isnin – Ahad (Setiap hari)
Waktu	24 jam

Jadual 1: Waktu Operasi

3.0 Cara-cara menghubungi Meja Bantuan

Penerangan cara-cara untuk menghubungi pasukan Meja Bantuan MyGovUC 2.0 adalah seperti di bawah.

3.1 Saluran e-mel

Pasukan Meja Bantuan boleh dihubungi melalui saluran e-mel yang dihantar terus ke alamat e-mel sdmygovuc@mampu.gov.my yang beroperasi 24 jam.

Setelah penghantaran e-mel dilakukan, pengguna akan menerima nombor tiket aduan atau permohonan melalui e-mel secara automatik. Tahap keutamaan tiket akan ditentukan oleh pasukan Meja Bantuan dan aduan atau permohonan perlu diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan. Sekiranya tiket tersebut tidak dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan, aduan dan permohonan tersebut akan dipanjangkan ke pasukan teknikal untuk tindakan selanjutnya. Pasukan teknikal terdiri daripada tiga (3) pasukan iaitu AOC, SOC dan NOC di bawah syarikat Pernecc.



Apabila aduan atau permohonan dapat diselesaikan, pengguna akan menerima maklum balas daripada pasukan Meja Bantuan melalui e-mel yang mengandungi tindakan penyelesaian yang diambil oleh pasukan Meja Bantuan atau pasukan teknikal. Status tiket yang telah selesai akan ditandakan sebagai **'RESOLVED'**.

3.2 Saluran panggilan telefon


Pasukan Meja Bantuan juga boleh dihubungi melalui talian 03-83200660 yang beroperasi 24 jam.


Setiap aduan dan permohonan yang diajukan ke pasukan Meja Bantuan melalui panggilan telefon akan direkodkan pada sistem tiket secara manual oleh ejen Meja Bantuan. Sekiranya isu pengguna tidak dapat diselesaikan semasa panggilan berlangsung, tiket yang dilog oleh ejen Meja Bantuan untuk isu tersebut akan dipanjangkan kepada pasukan teknikal untuk tindakan lanjut. Tahap keutamaan aduan atau permohonan ditentukan semasa tiket panggilan telefon dicipta.


Seterusnya, perkembangan susulan mengenai tiket aduan dan permohonan tersebut akan diteruskan melalui e-mel. Sekiranya pihak meja Bantuan memerlukan maklumat tambahan daripada pengguna, pengguna perlu memberikan maklumat tersebut dalam tempoh masa 48 jam melalui e-mel kepada pihak Meja Bantuan. Setelah isu yang dikemukakan selesai, pengguna akan menerima maklum balas yang mengandungi tindakan penyelesaian yang diambil oleh pasukan Meja Bantuan atau pasukan teknikal dan status tiket tersebut bertukar kepada **'RESOLVED'**.

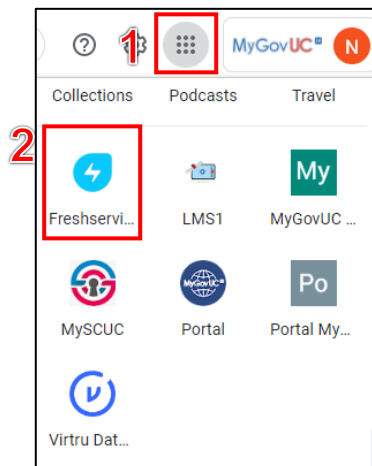
3.3 Saluran chat


Pasukan Meja Bantuan menggunakan aplikasi **Freshservice** yang mempunyai sistem *chat* yang membolehkan pengguna berkomunikasi terus dengan ejen Meja Bantuan.

Sistem *chat* **Freshservice** boleh diakses pada butang '**Google Apps**'  dalam akaun pengguna. Berikut adalah langkah-langkah untuk menghubungi pasukan Meja Bantuan melalui sistem *chat*.

Langkah 1: Melalui akaun e-mel pengguna, pilih simbol  pada bahagian atas kanan profil pengguna.

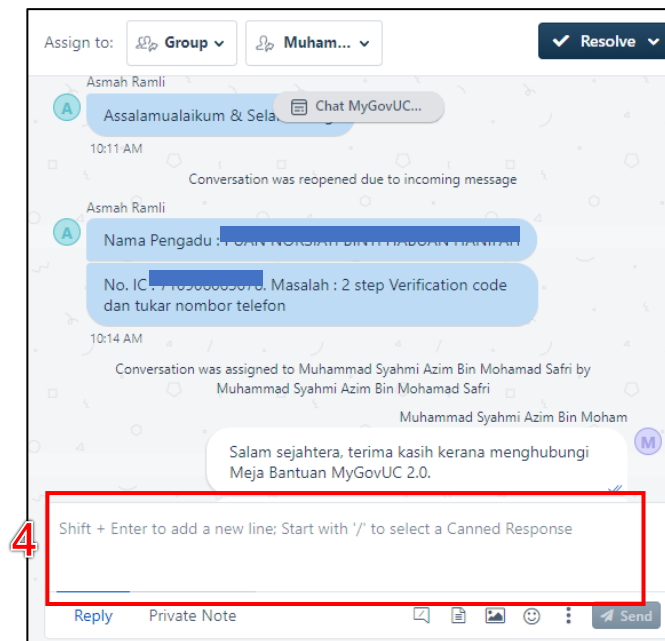
Langkah 2: Kemudian pilih simbol 



Langkah 3: Klik pada simbol  pada bahagian bawah sebelah kanan skrin untuk memulakan chat bersama pasukan Meja Bantuan.



Langkah 4: Taip permohonan atau aduan pada kotak *chat* dan tekan *Enter*.



Ejen Meja Bantuan akan membantu pengguna menyelesaikan aduan atau permohonan semasa *chat*. Setelah *chat* bersama ejen Meja Bantuan selesai, *chat* mengenai aduan atau permohonan tersebut akan direkodkan pada sistem tiket. Sekiranya isu tidak dapat diselesaikan semasa *chat*, tiket tersebut akan dipanjangkan kepada pasukan teknikal untuk tindakan lanjut.



Seterusnya, perkembangan susulan mengenai tiket aduan dan permohonan tersebut akan diteruskan melalui e-mel. Sekiranya pihak meja Bantuan memerlukan maklumat tambahan daripada pengguna, pengguna perlu memberikan maklumat tersebut dalam tempoh masa 48 jam melalui e-mel kepada pihak Meja Bantuan. Setelah isu yang dikemukakan selesai, pengguna akan menerima maklum balas yang mengandungi tindakan penyelesaian yang diambil oleh pasukan Meja Bantuan atau pasukan teknikal dan status tiket tersebut bertukar kepada **'RESOLVED'**.

4.0 Simbol

No.	Simbol	Penerangan
1.		Google Apps Pengguna boleh mencari simbol Freshservice sekiranya menekan butang ini.
2.		Freshservice Pengguna boleh menekan butang ini untuk pergi ke laman chat Freshservice
3.		Freshchat Pengguna boleh menekan butang ini untuk memulakan chat Bersama pasukan meja bantuan



Diterbitkan oleh:
Bahagian Pembangunan Perkhidmatan Gunasama
Infrastruktur Dan Keselamatan ICT,
Unit Pemodenan Tadbiran Dan Perancangan Pengurusan
Malaysia (MAMPU),
Jabatan Perdana Menteri