LAMPIRAN 2

STATUS DAN PENERANGAN

BIL	STATUS	PENERANGAN
1	*New*	Insiden baharu yang dilaporkan oleh *End User*
2	*In Process*	Insiden dalam proses analisa oleh *First Level Support*
3	*Customer Action*	Insiden yang memerlukan maklumbalas daripada End User
4	*Customer Response*	Maklumbalas daripada *End User* terhadap status *Customer Action*
5	*Proposed Solution*	Cadangan penyelesaian daripada *Support Team*
6	*Customer Verification*	Maklumbalas daripada *End User* terhadap status *Proposed Solution* bagi Insiden yang belum selesai
7	*Sent To Helpdesk HQ*	Insiden disalurkan kepada *Helpdesk HQ BPTM* untuk tindakan
8	*Received by Helpdesk HQ*	Insiden diterima oleh *Helpdesk HQ BPTM* untuk tindakan
9	*Sent to iGFMAS Vendor*	Insiden disalurkan kepada vendor iGFMAS untuk penyelesaian
10	*Sent to Functional BPTM*	Insiden disalurkan kepada Aplikasi BPTM untuk tindakan
11	*Sent to Technical BPTM*	Insiden disalurkan kepada Teknikal BPTM untuk tindakan
12	*Sent to SAP*	Insiden disalurkan kepada SAP untuk tujuan log mesej
13	*Forward to iGFMAS Vendor*	Insiden disalurkan kepada pihak vendor iGFMAS untuk melaksanakan tindakan penyelesaian yang dicadangkan oleh SAP.
14	*Sent to 3rd Party*	Insiden disalurkan kepada pihak ketiga selain daripada vendor iGFMAS dan SAP untuk tindakan penyelesaian
15	*Transport*	Proses pengemaskinian terhadap sistem (Process Transport).
16	*Re-Open*	Insiden sedang dalam kajian lanjut oleh BPTM dan vendor iGFMAS kerana cadangan penyelesaian yang telah dikemaskini terhadap sistem (transport) tidak berjaya
17	*Confirmed*	Insiden telah selesai
18	*Invalid Incident*	Insiden yang tidak menggunakan Support Team ID yang sah