Peringkat 2: Semasa Pelaksanaan iGFMAS (iGFMAS go live)

Peringkat kedua pelaksanaan merujuk kepada iGFMAS *go live* di mana proses peralihan penggunaan sistem sedia ada kepada iGFMAS.

Garis panduan ini adalah menerangkan berkenaan Khidmat Meja Bantuan iGFMAS (iGFMAS *Service Desk*) kepada Pejabat Perakaunan dan Pusat Tanggungjawab.

4.2.5 Khidmat Meja Bantuan iGFMAS (iGFMAS *Service Desk*)		
Perkara		**Muka Surat**
A	Pengenalan	2
B	Objektif	2
C	Capaian ke iGFMAS *Service Desk*	2
D	Pengguna	3
E	Tindakan dan Tanggungjawab Pengguna	4
F	Status dan Penerangan	6
G	E-mel Notifikasi	7
H	*Knowledge Article* (KnowA)	7
I	*Sharebox*	7
J	*Support Team ID*	8
K	*Message Processor*	9
L	Kategori Insiden	9
M	*Urgency* dan *Priority* Insiden	10

Tarikh Kuatkuasa: 4 September 2018

A. Pengenalan

iGFMAS *Service Desk* merupakan aplikasi berasaskan WEB yang digunakan untuk menguruskan aduan, permohonan akses dan pertanyaan pengguna iGFMAS. Fasiliti yang dikenali sebagai *Knowledge Article* (KnowA) merupakan kemudahan untuk membantu pengguna mendapatkan penyelesaian **SEBELUM** aduan/ pertanyaan dilaporkan di iGFMAS *Service Desk*.

Selain daripada KnowA, pengguna juga boleh mendapatkan penyelesaian dengan menggunakan EPSS Client - *epiLearn Tools Online* (Manual Latihan, Video & Kad Que).

Aduan/ pertanyaan yang dilaporkan oleh pengguna di iGFMAS *Service Desk* dinamakan sebagai Insiden**.** Pasukan Khidmat Nasihat di Pejabat Perakaunan dan Ibu Pejabat JANM bertanggungjawab memberi bantuan dan penyelesaian bagi setiap Insiden yang telah diwujudkan.

B. Objektif

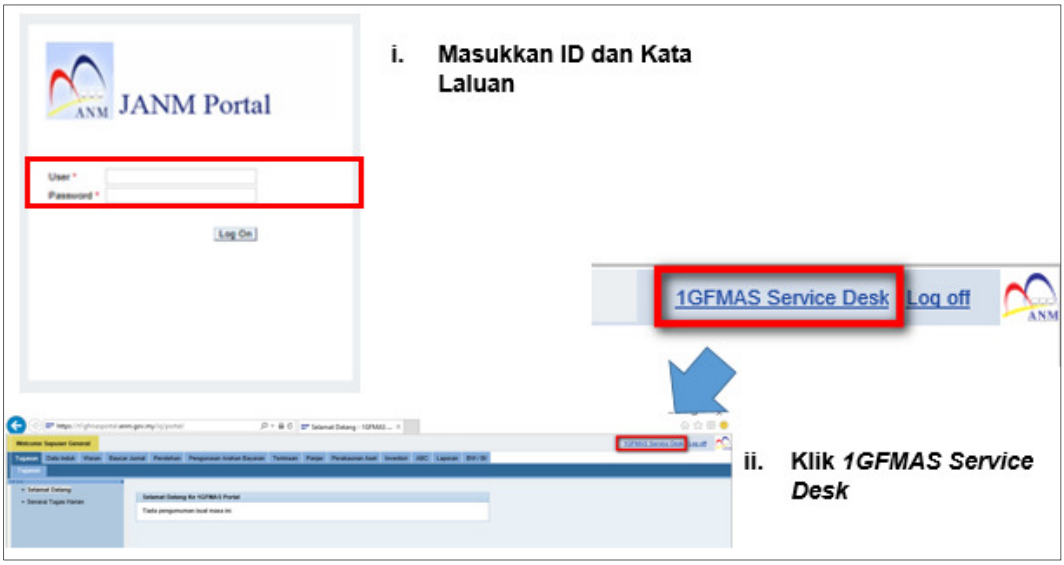
Garis Panduan iGFMAS *Service Desk* ini bertujuan memberi panduan kepada pengguna di PTJ dan Pejabat Perakaunan berkaitan tanggungjawab dan tindakan yang perlu diambil sekiranya terdapat pertanyaan atau ralat semasa menggunakan sistem iGFMAS.

C. Capaian ke iGFMAS *Service Desk*

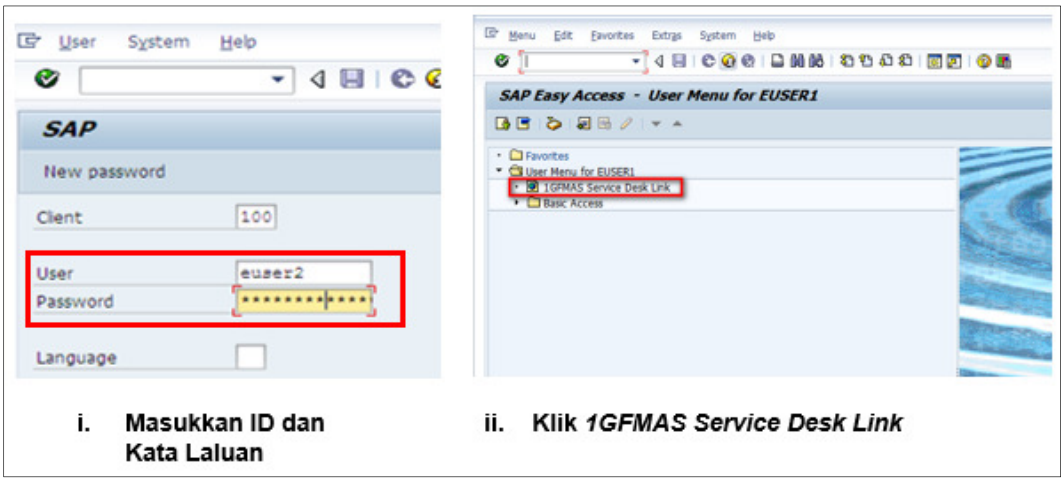
iGFMAS *Service Desk* boleh dicapai melalui 3 cara iaitu:

1. Portal iGFMAS *Service Desk* (https://1GFMASsupport.anm.gov.my/helpdesk)

2. Portal iGFMAS (https://iGFMAS.anm.gov.my)



3. SAP GUI



D. Pengguna

Pengguna bagi Garis Panduan iGFMAS *Service Desk* ini terbahagi kepada dua (2) kumpulan iaitu:

I. Pelapor (*End User*)

Merangkumi semua pengguna di Kementerian, Jabatan dan Pusat Tanggungjawab (PTJ) yang menghadapi kesulitan/ ralat semasa menggunakan iGFMAS atau mempunyai sebarang aduan/ pertanyaan berkaitan iGFMAS.

II. **Pasukan Khidmat Nasihat di Pejabat Perakaunan (*First Level Support*)**

Merangkumi pegawai yang dilantik sebagai *First Level Support* di Pejabat Perakaunan yang bertanggungjawab dalam menyelesaikan sebarang aduan/ pertanyaan atau ralat yang dihadapi oleh pelapor.

E. Tindakan dan Tanggungjawab Pengguna

Pengguna hanya dibenarkan untuk mengemaskini status Insiden sekiranya diperlukan berdasarkan status semasa Insiden tersebut. Pengguna dilarang mengemaskini status Insiden sekiranya Insiden sedang dalam tindakan kumpulan pengguna yang lain. Ini bertujuan bagi melancarkan proses pengurusan Insiden. Rujuk **Lampiran 1** untuk ringkasan Tatacara Log dan Kemaskini Insiden di iGFMAS *Service Desk* oleh Kumpulan Pengguna Pelapor (*End User*) dan Pasukan Khidmat Nasihat di Pejabat Perakaunan (*First Level Support*).

I. **Pelapor (*End User*)**

a. Sebelum log Insiden di iGFMAS *Service Desk*, pengguna bertanggungjawab untuk:

i. Mendapatkan cadangan penyelesaian bagi setiap masalah/ pertanyaan yang dihadapi di KnowA;

ii. Sekiranya cadangan penyelesaian tidak ditemui, pengguna perlu merujuk kepada *Onsite Focal-points* (EEU dan UKPP) masing-masing; dan

iii. Sekiranya masih tiada penyelesaian, pengguna perlu log Insiden di iGFMAS *Service Desk*.

b. Semasa/ setelah log Insiden di iGFMAS *Service Desk*, pengguna bertanggungjawab untuk:

i. Mewujudkan Insiden dengan maklumat lengkap bagi aduan/ pertanyaan yang dihadapi;

ii. Melampirkan *Evidence File* (dokumen bukti ralat) menggunakan EPSS sebagai bukti (sekiranya perlu);

iii. Mengemaskini dan memberi maklumbalas ke atas Insiden yang berstatus *Customer Action* dalam tempoh tujuh (7) hari dengan mengemaskini status kepada *Customer Response*; dan

iv. Mengemaskini dan memberi maklum balas ke atas Insiden yang berstatus *Proposed Solution* dalam tempoh tujuh (7) hari dengan mengemaskini status kepada *Customer Verification* sekiranya aduan masih belum selesai atau *Confirmed* sekiranya aduan telah selesai.

Sila rujuk MPK-SOLMAN-01 Pengurusan Insiden iGFMAS oleh *End User* di PTJ dan Pejabat Perakaunan untuk tatacara terperinci.

II. Pasukan Khidmat Nasihat di Pejabat Perakaunan (*First Level Support*)

Pasukan Khidmat Nasihat di Pejabat Perakaunan adalah bertanggungjawab ke atas perkara berikut:

a. Menyemak dan memberi pengesahan terimaan (aku terima) bagi Insiden yang berstatus *New* dengan mengemaskini status kepada *In Process*.

b. Melampirkan *KnowA* sebagai cadangan penyelesaian (sekiranya ada).

c. Memohon maklumat tambahan daripada pelapor (sekiranya perlu) dengan mengemaskini status kepada *Customer Action*.

d. Mengemaskini dan memberi maklum balas ke atas Insiden yang berstatus *Customer Response* dan *Customer Verification* sekiranya *Message Processor* dan *Support Team ID* adalah dari Pasukan Khidmat Nasihat di Pejabat Perakaunan.

e. Menyalurkan Insiden berkaitan permohonan pengemaskinian ID pengguna dan peranan kepada *Local Administarator (LA)* di Pejabat Perakaunan masing-masing.

f. Menyalurkan Insiden kepada Pegawai Petugas (*Message Processor*) di Pejabat Perakaunan masing-masing untuk tindakan penyelesaian di peringkat *First Level Support.*

g. Memberi penyelesaian ke atas Insiden yang dilaporkan dengan mengemaskini status kepada *Proposed Solution*.

h. Menutup Insiden berstatus *Customer Action* dan *Proposed Solution* yang melebihi tujuh (7) hari tanpa sebarang maklumbalas dan pengemaskinian status Insiden oleh pelapor.

i. Menyalurkan Insiden kepada Pasukan Khidmat Nasihat di Ibu Pejabat JANM (*Second Level Support)* sekiranya tiada cadangan penyelesaian dengan mengemaskini status kepada *Sent to Helpdesk HQ*.

j. Memantau semua aduan/ pertanyaan yang dihadapi oleh Pelapor (*End User)* sehingga aduan/ pertanyaan dan ralat dapat diselesaikan atau penambahbaikan dicadangkan.

Sila rujuk MPK-SOLMAN-02 Pengurusan Insiden iGFMAS oleh *First Level Support* di Pejabat Perakaunan (AO) dan MPK-SOLMAN-03 Pemantauan Pengurusan Insiden iGFMAS di Pejabat Perakaunan untuk tatacara terperinci.

F. Status dan Penerangan

Setiap Insiden yang dilaporkan di iGFMAS *Service Desk* akan melalui beberapa proses perubahan status daripada mula Insiden diwujudkan sehingga Insiden ditutup.

Status Insiden merupakan petunjuk yang memberi maklumat kedudukan semasa setiap Insiden yang dilaporkan. Sebanyak 18 status telah dikonfigurasi dalam iGFMAS *Service Desk*. Rujuk **Lampiran 2** untuk keterangan setiap status tersebut.

Pelapor (*End User*) hanya perlu memberi maklum balas bagi Insiden yang berstatus *Customer Action* dan *Proposed Solution* sahaja. Lain-lain status adalah untuk tindakan samada oleh *First Level Support* atau *Second Level Support.*

Pasukan Khidmat Nasihat di Pejabat Perakaunan (*First Level Support*) hanya perlu memberi maklumbalas bagi Insiden yang berstatus *New, In Process, Customer Response* (*Support Team ID* adalah UKP/ UKPP Pejabat Perakaunan) dan *Customer Verification* (*Support Team ID* adalah UKP/UKPP Pejabat Perakaunan) sahaja. Lain-lain status adalah untuk tindakan sama ada oleh Pelapor atau *Second Level Support.*

G. E-mel Notifikasi

E-mel notifikasi bertujuan untuk memaklumkan Pelapor, *Support Team* atau *Message Processor* mengenai Insiden yang perlu diambil tindakan. Terdapat tiga (3) e-mel notifikasi berdasarkan kategori Insiden iaitu:

I. Insiden berstatus *New* – e-mel dihantar secara automatik setelah Insiden berjaya disimpan;

II. Dalam tempoh 15 minit, Insiden berstatus *New* yang tiada sebarang tindakan pengemaskinian status – e-mel akan dihantar secara berjadual setiap 15 minit; dan

III. Perubahan status Insiden - e-mel dihantar sekiranya terdapat perubahan status.

Rujuk **Lampiran 3** untuk maklumat penerima notifikasi e-mel bagi setiap kategori.

H. *Knowledge Article* (KnowA)

Knowledge Article (KnowA) merupakan sumber rujukan dalam talian yang membantu pengguna iGFMAS mendapatkan penyelesaian sebelum aduan/ pertanyaan dilaporkan

Rujuk **Lampiran 4** untuk panduan carian KnowA di Portal iGFMAS *Service Desk.*

I. *Sharebox*

Sharebox adalah kemudahan yang diwujudkan untuk membantu Pasukan Khidmat Nasihat di Pejabat Perakaunan dan Kementerian dalam menguruskan Insiden-Insiden di bawah Pejabat Perakaunan masing-masing. Terdapat dua (2) kategori *sharebox* yang disediakan, iaitu:

I. ***Sharebox* untuk Pasukan Khidmat Nasihat di Pejabat Perakaunan (*First Level Support*)**

a. Semua Pasukan Khidmat Nasihat di setiap Pejabat Perakaunan mempunyai *sharebox* yang berasingan mengikut Pejabat Perakaunan masing-masing. *Sharebox* tersebut boleh didapati melalui Home > My Sharebox > Inbox > PP_singkatan nama Pejabat Perakaunan (contoh: PP_JOHOR). Akses kepada *sharebox* ini diberikan kepada Pegawai di

UKP/ UKPP di setiap Pejabat Perakaunan berdasarkan *Business Partner* ID Pengguna.

b. Setiap *sharebox* untuk *First Level Support* mengandungi senarai Insiden berstatus *New* dan *In Process* khusus untuk Pejabat Perakaunan tersebut sahaja. *Sharebox* ini diwujudkan bertujuan memudahkan *First Level Support* di setiap Pejabat Perakaunan mengambil tindakan segera bagi setiap Insiden baharu yang diterima.

c. Sebagai contoh *sharebox* PP_JOHOR mengandungi semua Insiden berstatus *New* dan *In Process* bagi Pejabat Perakaunan JANM Johor. *Sharebox* ini hanya dapat diakses oleh *First Level Support* di UKP Johor sahaja.

II. *Sharebox* untuk Kementerian

Sharebox untuk Kementerian mengandungi senarai Insiden yang dilaporkan oleh pengguna bagi sesuatu Kementerian dari semua Pejabat Perakaunan. Sharebox ini boleh didapati melalui Home > My Sharebox > Inbox > ALL_KEM_singkatan nama Kementerian (contoh: ALL_KEM_JPM). Akses kepada *sharebox* ini diberikan berdasarkan *Business Partner* ID Pengguna. Rujuk **Lampiran 5 - *Sharebox Name*.**

Nota: Bagi peringkat permulaan pelaksanaan iGFMAS, semua pengguna yang diberi peranan sebagai UKP/UKPP diberi akses kepada *sharebox* mengikut Pejabat Perakaunan masing-masing. Permohonan baharu untuk kemaskini akses kepada *sharebox* perlu dibuat melalui Insiden.

J. *Support Team ID*

Setiap Pejabat Perakaunan dan UKP BPTM diberikan satu *Business Partner ID* (*BP Organization*) yang mewakili UKP/ UKPP masing-masing. *BP Organization* ini perlu dimasukkan oleh pelapor di ruangan *Support Team ID* setiap kali log Insiden. Ini bertujuan bagi membolehkan Insiden tersebut disalurkan secara automatik kepada UKP/ UKPP yang betul. Rujuk **Lampiran 6** untuk senarai *Support Team ID* bagi setiap UKP/ UKPP Pejabat Perakaunan dan UKP BPTM.

I. *Support Team ID* bagi Pejabat Perakaunan

Support Team ID ini digunakan oleh semua pengguna di Kementerian, Jabatan dan PTJ di bawah Pejabat Perakaunan semasa log Insiden. Pegawai di UKP/ UKPP Pejabat Perakaunan bertanggungjawab untuk memaklumkan maklumat *Support Team ID* kepada pengguna di Kementerian, Jabatan dan PTJ masing-masing

II. *Support Team ID* bagi UKP BPTM

a. *Support Team ID* ini digunakan oleh pengguna di Ibu Pejabat JANM sahaja semasa log Insiden. Pegawai di UKP BPTM bertanggungjawab untuk memaklumkan maklumat *Support Team ID* ini kepada pengguna di Ibu Pejabat JANM.

b. *Support Team ID* ini digunakan oleh UKP/ UKPP Pejabat Perakaunan untuk dikemaskini di ruangan *Support Team ID* setiap kali menyalurkan Insiden kepada Pasukan Khidmat Nasihat di Ibu Pejabat JANM (*Second Level Support*).

K. *Message Processor*

Message Processor merupakan Pegawai Petugas yang bertanggungjawab untuk menyelesaikan/ memantau perkembangan setiap Insiden yang telah dipertanggungjawabkan kepada beliau. UKP/ UKPP Pejabat Perakaunan boleh menggunakan kaedah carian di iGFMAS *Service Desk* untuk mendapatkan maklumat *Employee ID* (*BP Person*) setiap *Message Processor* bagi tujuan agihan Insiden.

Rujuk **Lampiran 7** untuk tatacara carian *Message Processor* di portal iGFMAS *Service Desk*.

L. Kategori Insiden

1. **Penetapan Kategori 1/2/3/4**

Terdapat empat (4) kategori yang perlu dimaklumkan oleh pelapor setiap kali membuat aduan. Kategori 1, 2 dan 3 adalah WAJIB diisi, manakala kategori 4 tidak wajib diisi. Pemilihan kategori yang tepat semasa log Insiden adalah

penting bagi melancarkan proses pengurusan Insiden yang dilaporkan dan memastikan agihan Insiden dibuat kepada pihak yang berkenaan dengan tepat.

2. **Aduan berkaitan portal iGFMAS**

   Penetapan kategori adalah berdasarkan *Navigation (1st Top Level, 2nd Top, Detailed)* di iGFMAS Portal sebagai kategori 2, 3 dan 4.

   Rujuk **Lampiran 8 – Kategori Insiden** untuk panduan pemilihan kategori Insiden.

M. *Urgency* dan *Priority* Insiden

Terdapat empat (4) tahap *Urgency* dalam portal iGFMAS *Service Desk* iaitu *Very High, High, Medium* dan *Low.* Medan ini disediakan untuk tujuan Pelapor mengklasifikasikan tahap keutamaan Insiden yang dilaporkan. Pelapor tidak dibenarkan untuk mengemaskini maklumat dalam medan *Priority*. *Priority* dikemaskini dan ditetapkan oleh Pasukan Khidmat Nasihat bagi tindakan penyelesaian Insiden.