



JABATAN AKAUNTAN NEGARA MALAYSIA
NEGERI SEMBILAN
TINGKAT 10, WISMA PERSEKUTUAN
JALAN DATO' ABDUL KADIR, 70990 SEREMBAN
NEGERI SEMBILAN DARUL KHUSUS

Tel : 06-7686800
Fax : 06-7619027
Web : <http://portalpp.anm.gov.my/nsembilan>

Ruj.Kami: ANM.NS.100-1/5/3(22)
Tarikh : 13 November 2020

**Semua Ketua Pusat Tanggungjawab (PTJ)
Jabatan Persekutuan Negeri Sembilan**

YBhg. Datuk/Dato'/Datin/Dr./Tuan/Puan,

**ARAHAN OPERASI JABATAN AKAUNTAN NEGARA MALAYSIA NEGERI SEMBILAN
BIL. 22 TAHUN 2020: PENGGUNAAN *KNOWLEDGE ARTICLE* (KNOWA) DI iGFMS
SERVICE DESK.**

Dengan hormatnya saya merujuk kepada perkara di atas.

2. Dimaklumkan bahawa iGFMS Service Desk merupakan aplikasi berasaskan web yang digunakan untuk menguruskan aduan, permohonan akses dan pertanyaan pengguna iGFMS. Fasiliti yang dikenali sebagai *Knowledge Article* (*KnowA*) adalah merupakan kemudahan untuk membantu pengguna mendapatkan penyelesaian sebelum aduan/pertanyaan dilaporkan di iGFMS Service Desk.
3. Sehubungan dengan itu, berikut adalah dilampirkan Manual Pengguna bagi semakan *Knowledge Article* (*KnowA*) di iGFMS Service Desk untuk perhatian dan tindakan pihak YBhg. Datuk/Dato'/Datin/Dr./Tuan/Puan.
4. Sebarang pertanyaan lanjut berkenaan perkara ini, dipohon pihak YBhg. Datuk/Dato'/Datin/Dr./Tuan/Puan untuk menghubungi pegawai yang bertanggungjawab di Unit Khidmat Pengurusan Pelanggan Jabatan Akauntan Negara Malaysia Negeri Sembilan di talian 06-7686851/06-7686852.
5. Perhatian daripada pihak YBhg. Datuk/Dato'/Datin/Dr./Tuan/Puan berhubung dengan perkara ini amatlah dihargai dan didahului dengan ucapan terima kasih.

Sekian.

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

"Pertingkat Inovasi Terokai Transformasi Kuasai Globalisasi"

Saya yang menjalankan amanah,

(MASAYU BINTI MUSTAFA C.A (M))

Pengarah

Jabatan Akauntan Negara Malaysia Negeri Sembilan

3.2. TINDAKAN PENGGUNA/ PELAPOR – SEMAK KNOWA & WUJUD INSIDEN

3.2.1. Log Masuk iGFMAS Service Desk

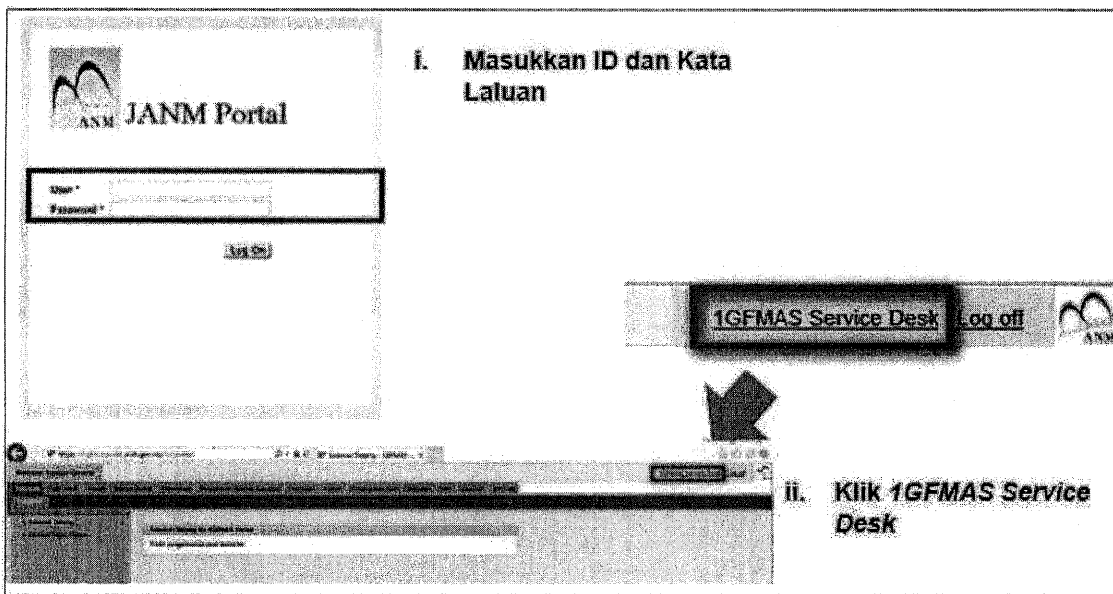
iGFMAS Service Desk boleh dicapai melalui tiga (3) cara iaitu melalui:

1. Portal iGFMAS (<https://1gfm.as.anm.gov.my>)
2. Portal iGFMAS Service Desk (<https://1gfmassupport.anm.gov.my>)
3. SAP GUI

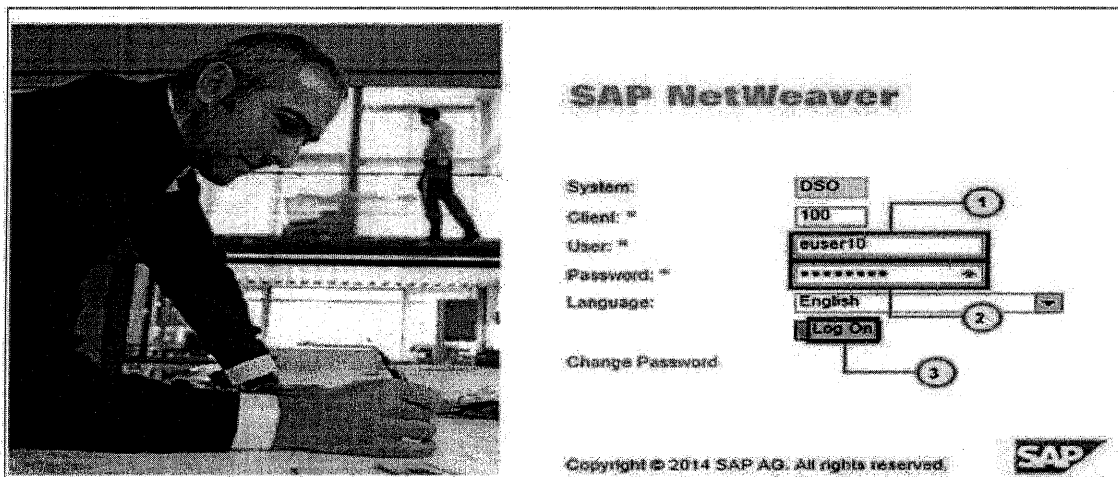
1. Portal iGFMAS (<https://1gfm.as.anm.gov.my>)

NOTA PENTING: -

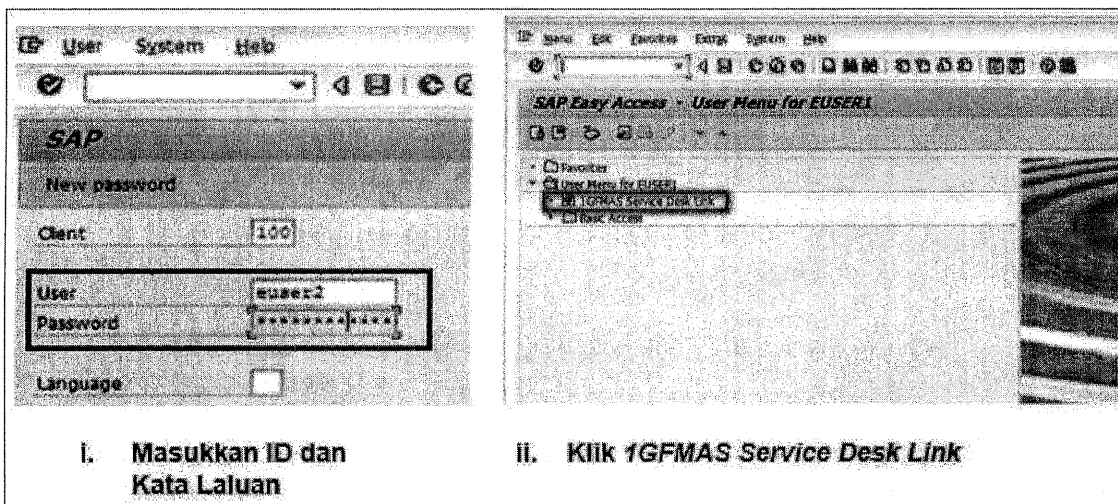
- Manual Pengguna ini akan menggunakan cara ini untuk log masuk ke iGFMAS Service Desk.



2. Portal iGFMAS Service Desk (<https://1gfmassupport.anm.gov.my>)



3. SAP GUI

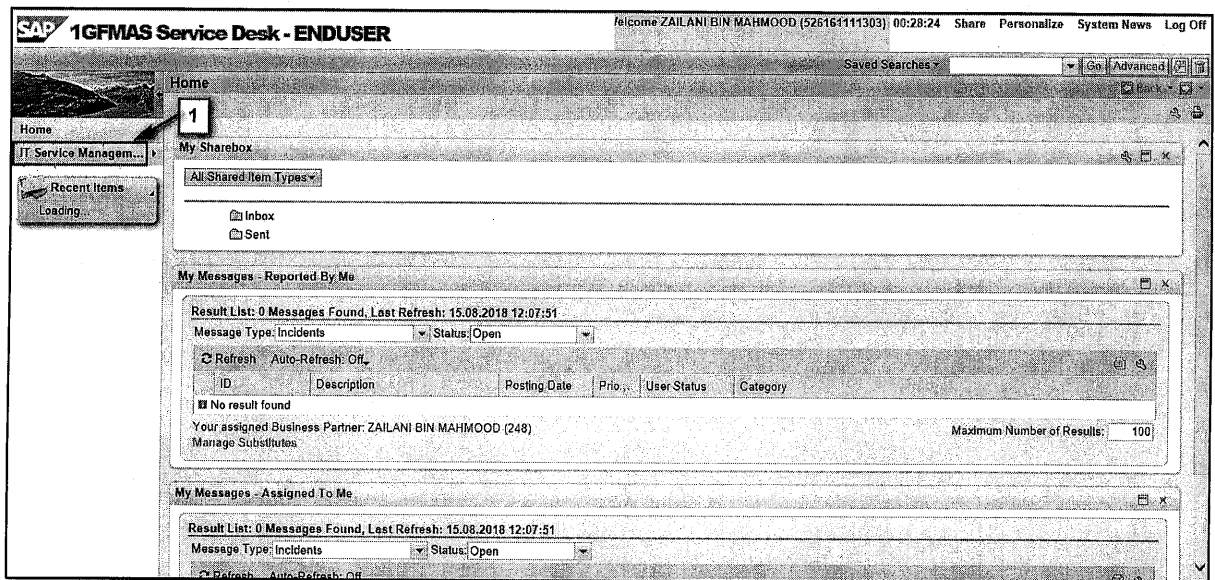


i. Klik hyperlink **iGFMS Service Desk**.

The screenshot shows a web browser window with the URL 'http://www.solman.gov.my/portal/igfms/portal/'. The page title is 'Daftar - iGFMS Portal'. The main content area displays the 'DAFTAR PESANAN KERAJAAN (BEKALAN & PERKHIDMATAN)' form. The form includes a message: 'Kod Kumpulan PTJ & PTJ - Diterangkan tidak wujud didalam ZMM001'. Below this, there are buttons for 'Simpan', 'Semak Data', 'Hantar', 'Lulus', 'Kart', 'Set Semula', and 'Hapus'. There are also buttons for 'Cetak' and 'Batal'. The form is divided into two main sections: 'UTAMA' and 'PESANAN KERAJAAN (BEKALAN & PERKHIDMATAN)'. The 'UTAMA' section contains fields for 'Jenis Dokumen', 'Nombor Dokumen', 'Tarikh Dokumen', 'Kod Pejabat Peraklukan', 'Kod Pegawai Pengawal Pembayaran', 'Kod Kumpulan PTJ & PTJ Pembayar', 'Kod Pembekal', 'Perihal', 'Kategori Pembelian', and 'Subkategori Pembelian Rujukan'. The 'PESANAN KERAJAAN (BEKALAN & PERKHIDMATAN)' section contains fields for 'KEMENTERIAN KEWANGAN', 'KETUA SETIAUSAHA PERBENDAHARAAN', 'BAHAGIAN PENTADBIRAN - CAWANGAN KEWANGAN - KEMENTERIAN KEWANGAN', and 'TASKE TASKA TASKA TASKA'. The 'Kategori Pembelian' dropdown menu is set to 'PEROLEHAN BIASA'. The 'Subkategori Pembelian Rujukan' field is empty.

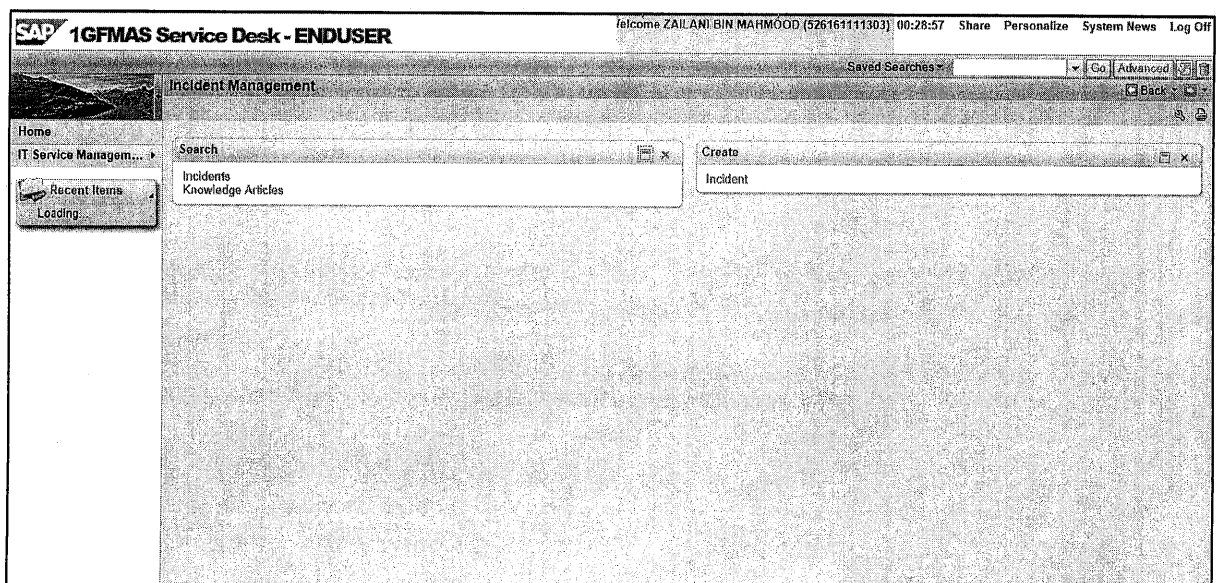
No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	iGFMS Service Desk		Klik hyperlink iGFMS Service Desk .	Pengguna akan terus ke skrin iGFMS Service Desk - [Home].

ii. Skrin **Home** dipaparkan.



No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	IT Service Management		Klik IT Service Management	

iii. Skrin **IT Service Management** dipaparkan.

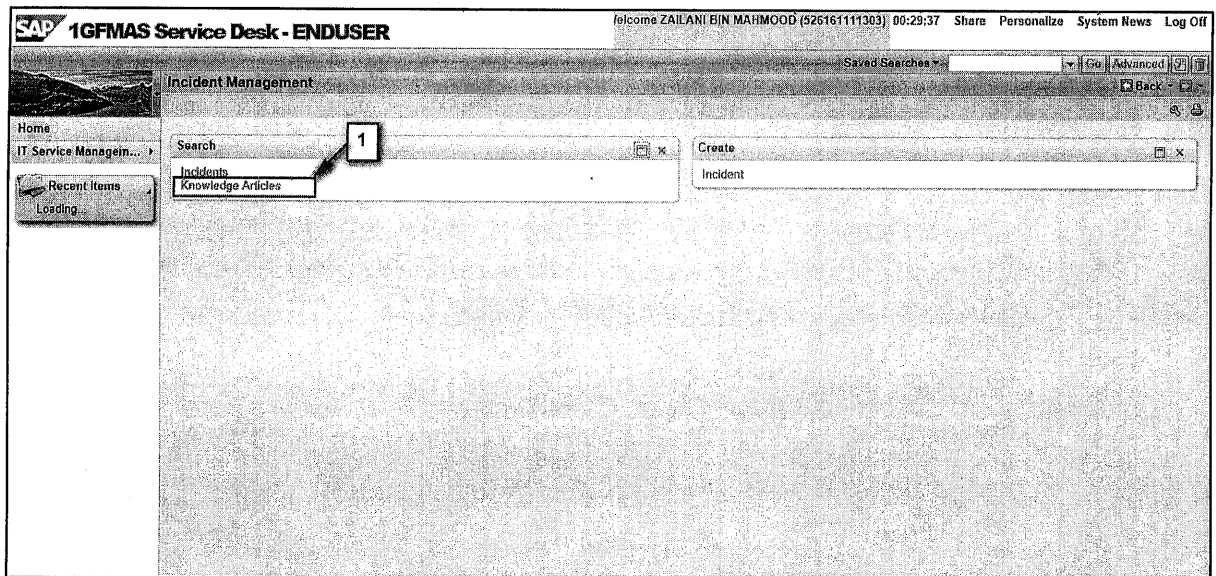


3.2.2. Merujuk *Knowledge Article* (KnowA)

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

Pengguna mencari penyelesaian melalui *Knowledge Article* (KnowA).

1. Skrin IT *Service Management* dipaparkan.



No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	Search - Knowledge Articles		Klik <i>Knowledge Articles</i> .	

2. Skrin *Search: Knowledge Articles* dipaparkan.

The screenshot displays the SAP iGFMS Service Desk - ENDUSER search interface. The search criteria section includes the following fields and options:

- Search Text:** contains
- Description:** contains
- Keywords:** contains (with the value 'ZMMM001' entered)
- Exact Text:** is
- Status:** is
- Authorization Scope:** is
- Posting Date:** is between
- Created By:** is
- Knowledge:** is

The search criteria are applied to the result list, which shows columns for Knowledge Article ID, Description, Keywords, User Status, Auth. Scope, and Created By. The search button is labeled 'Search'.

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	Keywords		Klik pada medan Keywords Masukkan kata kunci (<i>keyword</i>) yang diperolehi dari mesej ralat. Merujuk kepada senario di para 2.1.1, mesej ralat adalah " Kod Kumpulan PTJ & PTJ Dipertanggung tidak wujud dalam ZMMM001 ". Contoh kata kunci (<i>keyword</i>) tersebut adalah " ZMMM001 ".	Bagi ralat, medan <i>description</i> akan memaparkan mesej ralat seperti di Portal iGFMS Service Desk atau SAP GUI.
2	Search		Klik Search .	

NOTA: -

- Pengguna boleh membuat carian menggunakan medan *Keywords* ataupun *Description*.
- Merujuk kepada senario di para 2.1.1, mesej ralat adalah "**Kod Kumpulan PTJ & PTJ Dipertanggung tidak wujud dalam ZMMM001**".
 - Contoh *Keywords* adalah "**ZMMM001**"
 - Contoh *Description* adalah "**Kod Kumpulan PTJ & PTJ Dipertanggung**"

3. Skrin **Search: Knowledge Articles** dipaparkan.

SAP 1GFMAS Service Desk - ENDUSER Welcome ZAILANI BIN MAHMOOD (52616111303) 00:27:49 Share Personalize System News Log Off

Search: Knowledge Articles

Language was not specified and therefore set to login language: English

Search Criteria

Search Text: contains
Description: contains
Keywords: contains ZMMM001
Exact Text: is
Status: is
Authorization Scope: is
Posting Date: is between and
Created By: is
Knowledge Article ID: is

Maximum Number of Results: 50

Search Clear Save Search As: Include View Save

Result List: 2 Knowledge Articles Found

New New from Template

Knowledge Article ID	Description	Keywords	User Status	Auth. Scope	Created By
6000000112	Kumpulan PTJ dan PTJ Dipertanggung tidak wujud dalam ZMMM001	ZMMM001	Published	Knowledge A...	761118017630
6000000111	Kod Kumpulan PTJ dan PTJ Dipertanggung tidak wujud dalam ZMMM001	ZMMM001	Published	Knowledge A...	761118017630

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	Result List → Knowledge Article ID		Klik 6000000111.	

4. Skrin **ZKnowledge Article** dipaparkan.

The screenshot displays the iGFMS Service Desk - ENDUSER interface. The top navigation bar includes the SAP logo, the title 'iGFMS Service Desk - ENDUSER', and user information: 'Welcome ZAILANI BIN MAHMOOD (526161111303) 00:29:46'. It also contains links for 'Share', 'Personalize', 'System News', and 'Log Off'. Below the navigation bar, the main content area is titled 'ZKnowledge Article: 6000000111, Kod Kumpulan PTJ dan PTJ Dipertanggung'. The article is in 'Details' mode. The 'General Data' section shows the ID '6000000111', Description 'Kod Kumpulan PTJ dan PTJ Dipertanggung tidak wujud dalam ZMMM001', and Keywords 'ZMMM001'. The 'Subject' section lists four categories: 'Apikasi', 'Perolehan', 'Pesanan Kerajaan', and 'Bekalan & Perkhidmatan - Daftar'. The 'Notes' section has a 'Text Type' dropdown set to 'Solution Description' and contains a message: 'Ralat ini disebabkan kod Kumpulan PTJ & PTJ Tanggung tiada di dalam table ZMMM001. Masalah ini boleh diselesaikan dengan cara:-' followed by two numbered steps: '1) Pastikan kod Kumpulan PTJ & PTJ Tanggung dikuncimasuk dengan tepat.' and '2) Jika kod Kumpulan PTJ & PTJ Tanggung telah dikuncimasuk dengan tepat tetapi ralat yang sama masih dipaparkan, sila log aduan dengan menyatakan ralat dan kod Kumpulan PTJ'. At the bottom, there is an 'Attachments' section with a 'No result found' message and an 'Upload Document From Local Hard Disk' button with 'Browse...' and 'Upload' options.

Sekiranya **Knowledge Article (KnowA)** tidak dapat menyelesaikan masalah atau **Knowledge Article** tidak dijumpai, Pengguna perlu mewujudkan **Incident**.