



MANUAL PENGGUNA

MODUL SOLMAN

Job Scheduling Management (JSM)

Gambaran Keseluruhan Modul SOLMAN JSM

Versi 2.0

For

JABATAN AKAUNTAN NEGARA MALAYSIA

iGFMAS PROJECT



PINDAAN DOKUMEN

No	Versi	Tarikh	Dikemaskini Oleh	Catatan
1	0.1	1 Jan 2018	Shahul Hameed	Penyediaan manual pengguna
2	0.2	7 Mar 2018	Shahul Hameed	Pengesahan Ketua Modul
3	0.3	27 Jul 2018	Shafie Mohd Noor	Penyeragaman untuk terbitan
4	0.4	6 Aug 2018	Shahul Hameed	Pengemaskinian selepas bengkel semakan
5	1.0	23 Nov 2018	Shafie Mohd Noor	Pengemaskinian untuk pengesahan dan terbitan pertama
6	1.1	27 Sep 2019	Noor Hadia Army	Kemaskini muka hadapan dan <i>footer</i> manual pengguna
7	2.0	27 Sep 2019	Shafie Mohd Noor	Pengemaskinian untuk pengesahan dan terbitan kedua

Dokumen ini telah dipinda dengan keterangan berikut:

ISI KANDUNGAN

Muka Surat

1.0	PENGENALAN	3
	1.1. Pre-scheduled Job	3
	1.1.1. Latar Belakang	3
	1.1.2. Objektif	3
	1.2. Job Request	4
	1.2.1. Latar Belakang	4
	1.2.2. Objektif	4

1.0 PENGENALAN

Solution Manager (SOLMAN) adalah salah satu aplikasi untuk menguruskan dan memantau aplikasi SAP. SOLMAN mengandungi beberapa modul, antaranya:-

- i. Service Desk
- ii. Job Scheduling Management (JSM)

JSM adalah *standard* praktis yang akan diguna pakai oleh organisasi untuk memastikan penggunaan sistem secara optimum dan ia merupakan elemen penting dalam tadbir urus teknologi maklumat. JSM merangkumi:-

- i. Pre-scheduled job
- ii. iGFMAS Job Request

Manual pengguna ini bertujuan memberi panduan berkaitan modul JSM sahaja.

1.1. PRE-SCHEDULED JOB

1.1.1. Latar Belakang

Pelaksanaan *background job* secara berpusat dapat mengurangkan larian *job* yang tidak terkawal dan seterusnya memberi kesan ke atas prestasi *server*. Ia juga dapat mengelakkan pertindihan larian *job* yang sama yang dilarikan oleh individu berbeza.

Semua *job* yang telah dikenalpasti akan dikonfigurasi terlebih dahulu berdasarkan keperluan dan kesesuaian *job* yang hendak dijadualkan. Ia dikenali sebagai *pre-scheduled job* yang terdiri daripada proses-proses dan laporan-laporan.

Pre-scheduled job akan diuruskan oleh pihak BPTM, atas keperluan dan permohonan pengguna.

1.1.2. Objektif

Objektif utama *Pre-scheduled Job* adalah untuk menjadualkan atau menyusun atur *job* dalam sistem SAP iGFMAS agar penggunaan *server* dapat dioptimumkan bagi memastikan: -

- i. Sumber sistem berpusat yang dikongsi oleh 80,000 pengguna digunakan secara optimum
- ii. Service level agreement (SLA) untuk background process dapat dipantau dengan betul
- iii. Tatacara menangani kesalahan berstruktur/ sistematik dan didokumentasikan
- iv. Kesalahan yang dibuat oleh pengguna dikurangkan
- v. Semua *job* yang dilarikan dipantau dengan betul

1.2. JOB REQUEST

1.2.1. Latar Belakang

Pengguna di Pejabat Perakaunan (AO) boleh membuat permohonan janaan laporan di SAP GUI secara *background* melalui iGFMAS *Job Request*.

Jenis permohonan adalah seperti berikut: -

- i. Permohonan Baharu
- ii. Kemaskini
- iii. Hapus

1.2.2. Objektif

Objektif utama *Job request* adalah untuk membolehkan pengguna di Pejabat Perakaunan (AO) untuk memohon janaan laporan mengikut keperluan, bagi situasi berikut: -

- i. Tidak terdapat dalam pre-scheduled job di SAP GUI
- ii. Larian job tidak berjaya ataupun timeout (melebihi 10 minit)
- iii. Spool sudah dihapuskan (melebihi 7 hari)





MANUAL PENGGUNA

MODUL SOLMAN

Service Desk

Versi 2.0

For JABATAN AKAUNTAN NEGARA MALAYSIA *iGFMAS PROJECT*



PINDAAN DOKUMEN

No	Versi	Tarikh	Dikemaskini Oleh	Catatan	
1	0.1	5 Feb 2018	Shahul Hameed	Penyediaan manual pengguna	
2	0.2	7 Mac 2018	Shahul Hameed	Pengesahan Ketua Modul	
3	0.3	27 Jul 2018	Shafie Mohd Noor	Penyeragaman untuk terbitan	
4	0.4	7 Jan 2019	Shahul Hameed	Pengemaskinian selepas bengkel semakan	
5	1.0	10 Jan 2019	Shafie Mohd Noor	Pengemaskinian untuk pengesahan dan terbitan pertama	
6	1.1	27 Sep 2019	Noor Hadia Army	Kemaskini muka hadapan dan <i>footer</i> manual pengguna	
7	2.0	27 Sep 2019	Shafie Mohd Noor	Pengemaskinian untuk pengesahan dan terbitan kedua	

Dokumen ini telah dipinda dengan keterangan berikut:

ISI KANDUNGAN

	Muka S	urat
2.0	GAMBARAN KESELURUHAN iGFMAS SERVICE DESK	4
	2.1. Pengenalan Kepada iGFMAS Service Desk	4
	2.2. Objektif iGFMAS Service Desk	6
	2.3. Pengguna iGFMAS Service Desk	6
	2.4. Tindakan dan Tanggungjawab Pengguna iGFMAS Service Desk	6
3.0	LANGKAH-LANGKAH PENGGUNAAN iGFMAS SERVICE DESK	9
	3.1. Pengguna Mempunyai Aduan/ Pertanyaan/ Ralat	9
	3.1.1. Pengguna Menghadapi Aduan/ Pertanyaan/ Ralat di Sistem iGFMAS	10
	3.1.2. Pengguna Mewujudkan <i>Evidence File</i>	11
	3.2. Tindakan Pengguna/ Pelapor – Semak Knowa & Wujud Insiden	17
	3.2.1. Log Masuk iGFMAS Service Desk	17
	3.2.2. Merujuk Knowledge Article (KnowA)	21
	3.2.3. Mewujudkan Incident: Status "New"	25
	3.2.4. Notifikasi Emel dihantar kepada First Level Support	43
	3.3. Tindakan First Level Support – AkuTerima & Proses Insiden	44
	3.3.1. Mengemaskini Incident: Status New → In Process	44
	3.3.2. Notifikasi Emel dihantar kepada First Level Support Message Processor	51
	3.4. Tindakan First Level Support Message Processor – Mohon Maklumat Tambahan	52
	3.4.1. Mengemaskini Incident: Status In Process → Customer Action	52
	3.4.2. Notifikasi Emel dihantar kepada Pengguna	57
	3.5. Tindakan Pengguna/ Pelapor – Sedia Maklumat Tambahan	58
	3.5.1. Mengemaskini Incident. Status Customer Action → Customer Response	58
	3.5.2. Notifikasi Emel dihantar kepada First Level Support Message Processor	63
	3.6. Tindakan First Level Support Message Processor – Sedia Cadangan Penyelesaian	64
	3.6.1. Merujuk Knowledge Article (KnowA)	65
	3.6.2. Mengemaskini Incident: Status Customer Response → Proposed Solution	67
	3.6.3. Notifikasi Emel dihantar kepada Pengguna	70
	3.7. Tindakan Pengguna/ Pelapor – Sah Cadangan Penyelesaian	71
	3.7.1. Senario 1: Incident berjaya diselesaikan – Cadangan Penyelesaian Yang	
	Diberikan Berjaya Menyelesaikan Aduan Pelapor	71
	3.7.2. Mengemaskini Incident: Status Proposed Solution → Customer Verification	71
	3.7.3. Notifikasi Emel dihantar kepada 1st Level Support Message Processor	75
	3.8. Tindakan First Level Support Message Processor – Salur Insiden Kepada Second Le	vel
	Support	76
	3.8.1. Mengemaskini Incident: Status Customer Verification \rightarrow Sent to Helpdesk HQ	76
	3.8.2. Notifikasi Emel dihantar kepada 2 nd Level Support	82
	3.9. Tindakan Pengguna/ Pelapor – Sah Cadangan Penyelesaian	83

3.9.1. Notifikasi Emel diterima oleh Pengguna daripada Second Level Support	83
3.9.2. Mengemaskini Incident: Status Confirmed	84
3.9.3. Notifikasi Emel dihantar kepada Pengguna, First Level Support Message	
Processor/ Second Level Support Message Processor	88
3.10.Sharebox	90
3.10.1. Sharebox untuk First Level Support	91
3.10.2. Sharebox untuk Kementerian	93
3.11.Laporan	95
3.11.1.Laporan untuk First Level Support	95

2.0 GAMBARAN KESELURUHAN iGFMAS SERVICE DESK

Solution Manager (SOLMAN) adalah salah satu aplikasi untuk menguruskan dan memantau aplikasi SAP. SOLMAN mengandungi beberapa modul, antaranya: -

- i. Service Desk
- ii. Job Scheduling Management (JSM)

Manual pengguna ini bertujuan memberi panduan berkaitan modul *Service Desk* sahaja dan akan digunapakai oleh pengguna di PTJ dan Pejabat Perakaunan (AO).

2.1. PENGENALAN KEPADA IGFMAS SERVICE DESK

SOLMAN - 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.

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.

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

- 1. Portal iGFMAS (https://1gfmas.anm.gov.my)
- 2. Portal iGFMAS Service Desk (https://1gfmassupport.anm.gov.my)
- 3. SAP GUI

1. Portal iGFMAS (<u>https://1gfmas.anm.gov.my</u>)



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

SAP NetWeaver
System: DSO 1
User: = euser10
 Password: *
Language: English 2
Change Password
Copyright © 2014 SAP AG. All rights reserved.

3. SAP GUI

♥ ↓ ■ © ↓	ଙ୍ଗି ୍ ୍ ି ଏ ଲା ତ ହେ ହା ଲା M ର ଅ ର ଯାଇ ଅ ତ ଅ SAP Easy Access - User Menu for EUSER1
SAP	
New password	Caliber Heru for EUSERI Dial Heru for EUSERI Dial (Stark Stervice Deak Link
Clent 100	DI Basic Access
User euser2	
Password []	
Language	

2.2. OBJEKTIF IGFMAS SERVICE DESK

Objektif 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.

2.3. PENGGUNA IGFMAS SERVICE DESK

Pengguna bagi 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.

2.4. TINDAKAN DAN TANGGUNGJAWAB PENGGUNA IGFMAS SERVICE DESK

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 prosespengurusan Insiden.

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.

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*.
- 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.

3.0 LANGKAH-LANGKAH PENGGUNAAN iGFMAS SERVICE DESK

3.1. PENGGUNA MEMPUNYAI ADUAN/ PERTANYAAN/ RALAT

- 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);

3.1.1. Pengguna Menghadapi Aduan/ Pertanyaan/ Ralat di Sistem iGFMAS

Contoh senario: -

Pengguna melakukan transaksi mendaftar Pesanan Kerajaan melalui Portal iGFMAS. Semasa klik 'Simpan', terdapat ralat seperti dalam skrin di bawah. Mesej ralat adalah "Kod Kumpulan PTJ & PTJ Dipertanggung tidak wujud dalam ZMMM001".

1. Skrin Ralat – Kod Kumpulan PTJ & PTJ Dipertanggung tidak wujud dalam ZMMM001 dipaparkan.

			· 1000000	
< 🔿 🖾 https://qaseurol.anm.gr	ov.my:50443/irj/portal?Nav 🔎 🕈 🗎 🖒 🖅 Daft	ar - 1GFMAS Portal X	Wide here the Real and	↑ ★ ¤
X Find:	Previous Next 🥖	Options 👻		
Welcome Muthu a/l Penyedia				
Tugasan Data Induk Waran	Baucar Jurnal Perolehan Pengurusan A	rahan Pembayaran Terimaan	Panjar Perakaunan Aset Inventori ABC BW / BI Laporan	
Pesanan Kerajaan Tanggungar	n Kontrak Kerajaan Perubahan Tanggungan	Pesanan / Kontrak Kerajaan 🛛 V	/aran Perjalanan Udara Awam 🛛 Penerimaan Bekalan & Perkhidmatan	Arahan Pengurangan Kuantiti Bekalan
Bekalan & Perkhidmatan				
• Daftar	DAFTAR PESANAN KERAJAAN (BEKALAN & F	ERKHIDMATAN)		<u>^</u>
Kemaskini		debunded di deber 70000000		
Batal	Kod Kumpulan PIJ & PIJ Dipertanggung te	lak wujud di dalam zimimuu i		
Status Dokumen				
▶ Kerja	Simpan Semak Data Hantar Lulu	s Kuiri Set Semula Hanne		
	Cetak Batal	Skrin Daftar		
	UTAMA	1GFMAS Po	rtal	
	Jenis Dokumen	P3	KERAJAAN (BEKALAN & PERKHIDMATAN)	
	Nombor Dokumen			
	Tarikh Dokumen	26.07.2016		
	Kod Pejabat Perakaunan	1102	KEMENTERIAN KEWANGAN	A)
	Kod Pegawai Pengawal Pembayar	DO	RETUR SETRUSANA PERDENDANARAAN	×
	Kod Kumpulan PTJ & PTJ Pembayar *	24010101	BAHAGIAN PENTADBIRAN - CAWANGAN KEWANGAN - KEMENTERIAN KEWANGAI	N
	Kod Pembekal *	600000000 🗇	TASKA TASNEEM TASKA TASNE	
	Perihal *	PEMBELIAN AKSESORI KERETA		
			(Maksimum 500) aksara)
	Kategori Pembelian *	PEROLEHAN BIASA 💌		
	Sebutharga / Pembelan Runcit			`
<				>

Ralat yang dipaparkan diatas: -

Kod Kumpulan PTJ & PTJ Dipertanggung tidak wujud di dalam ZMMM001

3.1.2. Pengguna Mewujudkan Evidence File

Setelah skrin ralat dipaparkan, Pengguna perlu menggunakan Electronic Performance Support

Suite (EPSS) untuk mewujudkan Evidence File sebagai bukti ralat untuk dilampirkan dalam iGFMAS Service Desk.

1. Skrin Ralat - Kod Kumpulan PTJ & PTJ Dipertanggung tidak wujud dalam ZMMM001 dipaparkan.

NOTA PENTING: -

- Sila pastikan perisian EPSS di *install* terlebih dahulu, dengan merujuk pegawai Teknikal di pejabat masing-masing.
- Sila rujuk dokumen *Epiplex (Epiplex Animation)* untuk mengetahui semua fungsi EPSS *Client*, termasuk "*Report Issue*" and "Cue Card".

			*100000	
https://qaseurol.anm.g	jov.my:50443/irj/portal?Nav ♀	ar - 1GFMAS Portal ×	Wide land on the	↑ ★ Ø
X Find:	Previous Next 🥖	Options •		
Welcome Muthu a/l Penyedia				
Tugasan Data Induk Waran	Baucar Jurnal Perolehan Pengurusan A	Arahan Pembayaran Terimaan	Panjar Perakaunan Aset Inventori ABC BW / BI Laporan	
Pesanan Kerajaan Tanggunga	n Kontrak Kerajaan 🛛 Perubahan Tanggungar	Pesanan / Kontrak Kerajaan 🛛 🕅	/aran Perjalanan Udara Awam 🛛 Penerimaan Bekalan & Perkhidmatan	Arahan Pengurangan Kuantiti Bekalan
Rekeles & Darkhidmetes				
Daftar	DAFTAR PESANAN KERAJAAN (BEKALAN & F	PERKHIDMATAN)		^
• Kemaskini				
Batal	Kod Kumpulan PTJ & PTJ Dipertanggung ti	dak wujud di dalam ZMMM001		
Status Dokumen				
▶ Kerja	Simpan Semak Data Hantar Luk	s Kuiri Set Semula Hanus	1	
	Cetak Batal		-	
	UTAMA			
	Lucia Delumen	P 3		
	Nombor Dokumen		PESARAR RERAJAAR (DERADAR & PERKIDIRATAR)	
	Tarikh Dokumen	26.07.2016		
	Kod Pejabat Perakaunan	1102 B6	KEMENTERIAN KEWANGAN	Launcher +
	Kod Kumpulan PTJ & PTJ Pembayar *	24010101	BAHAGIAN PENTADBIRAN - CAWANGAN KEWANGAN - KEMENTERIAN KEWANGAN	Display Tasks
				Show Auto-Launch Content
	Kod Pembekal *	600000000	TASKA TASNEEM TASKA TASNE	Preferences 2
	Perihal *	PEMBELIAN AKSESORI KERETA		Report Issue
				Easthash
		-		About EPSS Client
	Katagari Dambalian 8	DEDOLEHAN BIASA	(Maksimum 500	Li
	Sahutharna / Damhalian Dunnit			
				- 🔽 🍳 🙄 🚯

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	EPSS		Klik kanan ikon EPSS.	Klik kanan ikon EPSS untuk " <i>Report</i> <i>Issue".</i> Klik kiri ikon EPSS untuk " <i>Cue Card".</i>
2	Report Issue		Klik Report Issue .	Setelah ditekan <i>Report Issue</i> , Proses Muat Naik Dokumen ke iGFMAS Service Desk akan dipaparkan.

2. Skrin Proses Muat Naik Dokumen Ke iGFMAS Service Desk dipaparkan.

2	- 🗆	×			
Proses Muat Naik Dokume	n Ke 1GFMAS Service Des	sk			
<u>Penetapan Rangkaian</u>	Bahasa <mark>Melayu</mark>	~			
 Klik untuk papar/kemaskini do untuk salin URL dokumer Klik untuk muat naik dokumer Klik untuk muat naik dokumer Wujudkan incident di 1GFMAS Service 	okumen (jika perlu) n 1 : Desk				
4.1. Lengkapkan maklumat di bahagian Details dan Text					
4.2. Lampirkan URL dokumen di bahagian Attachment dengan cara:					
4.2.1. Klik URL					
4.2.2. Kunci masuk nama dokume	n pada ruang Name				
4.2.3. Tekan CTRL + V di ruang UF	4.2.3. Tekan CTRL + V di ruang URL dan klik Attach				
4.3. Klik Save untuk simpan					
🗹 Pastikan tetingkap ini sentiasa berada c	liatas Kel	uar			

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1		Klik	Klik	Evidence URL ini akan dilampirkan dalam iGFMAS Service Desk ketika Pengguna mewujudkan Incident baharu. PERHATIAN: - Sila paste
				Microsoft Word sekiranya pengguna hendak melakukan kerja lain melibatkan <i>Copy</i> (Ctrl+C).

3. Skrin Proses Muat Naik Dokumen ke iGFMAS Service Desk dipaparkan.

D -	- 🗆 X				
Proses Muat Naik Dokumen Ke 1GFMAS Servi	ce Desk				
Penetapan Rangkaian Bahasa Melayu	1 V				
 Klik untuk papar/kemaskini dokumen (jika perlu) Klik untuk salin URL dokumen Klik untuk muat naik dokumen Klik untuk muat naik dokumen Wujudkan incident di 1GFMAS Service Desk 					
4.1. Lengkapkan maklumat di bahagian Details dan Text					
4.2. Lampirkan URL dokumen di bahagian Attachment dengan cara:					
4.2.1. Klik URL					
4.2.2. Kunci masuk nama dokumen pada ruang Name					
4.2.3. Tekan CTRL + V di ruang URL dan klik Attach					
4.3. Klik Save untuk simpan					
Pastikan tetingkap ini sentiasa berada diatas	Keluar				

No	o. Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1			Klik	Dokumen akan dimuat naik ke <i>server Epiplex</i> untuk rujukan semua pihak.

4. Skrin Proses Muat Naik Dokumen ke iGFMAS Service Desk dan proses muat naik dipaparkan.

	• ×				
Proses Muat Naik Dokumen Ke 1GFMAS Servic	e Desk				
Penetapan Rangkaian Bahasa <mark>Melayu</mark>	~				
1. Klik untuk papar/kemaskini dokumen (jika perlu)					
2. Memuatnaik					
3. 4.	70%				
4.2. Lampirkan URL dokumen di bahagian Attachment dengan cara:					
4.2.1. Klik URL					
4.2.2. Kunci masuk nama dokumen pada ruang Name					
4.2.3. Tekan CTRL + V di ruang URL dan klik Attach					
4.3. Klik Save untuk simpan					
🗹 Pastikan tetingkap ini sentiasa berada diatas	Keluar				

5. Skrin Proses Muat Naik Dokumen Ke iGFMAS Service Desk dipaparkan.



No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	ОК		Klik OK	Dokumen berjaya dimuat naik ke server Epiplex.

6. Skrin Proses Muat Naik Dokumen ke iGFMAS Service Desk dipaparkan.

Penetapan Rangkaian 1. Klik 1. Klik 1. Klik 1. Klik 1. Klik 1. Klik 1. Klik 1. Klik 1. Klik 1. Klik 1. Klik 1. Klik	§		-	
Penetapan Rangkaian 1. Klik Image: state of the state of t	Pros	ses Muat Naik Dokumen Ke 1GFMAS	Service	Desk
 Klik untuk papar/kemaskini dokumen (jika perlu) Klik untuk salin URL dokumen Alat Laporan Isu Alat Laporan Isu Adakah anda pasti untuk menutup aplikasi ini tanpa memuat naik sebarang dokumen? Dokumen anda tidak akan dimuat naik ke 1GFMAS Service Desk. 	Penetapa	<u>an Rangkaian</u> Bahas	a Melayu	~
+. I	1. Klik 2. Klik 3. Klik 4. Wu 4.1	Image: state of the state	k sebarang rvice Desk.	
4.2 4.2.1. Klik URL 4.2.2. Kunci masuk nama dokumen pada ruang Name 4.2.3. Tekan CTRL + V di ruang URL dan klik Attach 4.3. Klik Save untuk simpan	4.2 4.3	4.2.1. Klik URL 4.2.2. Kunci masuk nama dokumen pada ruang Name 4.2.3. Tekan CTRL + V di ruang URL dan klik Attach Klik Save untuk simpan	No	(1) Keluar

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	Keluar		Klik Keluar	
2	Yes		Klik Yes	Dokumen telah dimuat naik ke <i>server Epiplex</i> . Anda boleh menutup skrin ini.

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

NOTA PENTING: -

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

	JANM Portal	i. Masukkan ID dan H Laluan	Kata		
User* Passord*	(Lag On)	2			
			1GFMAS S	Service Desk Log off	
() () ()	engenyssen B+&C grane	fang 1996			
Marcan Tapat Gener Taran Taran Calandar Star Calandar Cal	at land Pennine Programm halad Based Tomas Project Menning Design SCRAIS Provi Tala pergenerate had reas W	consected local (of case 1979)		Klik 1GFMAS Serv Desk	ice

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



3. SAP GUI

0	- 4 - 000	ତ୍ଥା -ୁଏ ⊟ ତହିତ ⊑ M M ସ ସ ସ ସ ହ ହ ଲ
		SAP Easy Access - User Menu for EUSER1
SAP		
New password		Carl Favorites Carl User Menu for EUSER1
		Balic Access
Client	100	
	[
User	euser2	Billion and Billion
Password	[·····]	
		14475
20001200		
Language		
Language		

i. Klik hyperlink iGFMAS Service Desk.

	13/iri/portal?Nav 🔎 🗕 🖒 🚃 🛛	Daftar - 1 GFMAS Portal X	STORES .	—————— ↑ ★ ☆
X Find:	Previous Next	👔 Options 👻		 ()
Baucar Jurnal Perolehan Pengurusan Arah	han Pembayaran Terimaan H	Panjar Perakaunan Aset Inventori ABC BW / BI Laporar	1	IGFMAS Service Desk Log off
Kontrak Kerajaan 🛛 Perubahan Tanggungan Pe	esanan / Kontrak Kerajaan Wa	aran Perjalanan Udara Awam Penerimaan Bekalan & Perkhidmatan	Arahan Pengurangan Kuantiti Bekalan	Penutupan Akhir Tahun Laporan
DAFTAR PESANAN KERAJAAN (BEKALAN & PER Kod Kumpulan PTJ & PTJ Dipertanggung tidak	KHIDMATAN) wujud di dalam ZMMM001		Î	
Simpan Semak Data Hantar Lulus Cetak Batal UTAMA	Kuiri Set Semula Hapus	1		
Jenis Dokumen Nombor Dokumen Tacht Dokumen	P3	PESANAN KERAJAAN (BEKALAN & PERKHIDMATAN)		
Kod Pejabat Perakaunan Kod Pegawai Pengawal Pembayar	1102 B6	KEMENTERIAN KEWANGAN KETUA SETIAUSAHA PERBENDAHARAAN	* *	
Kod Kumpulan PTJ & PTJ Pembayar *	24010101	BAHAGIAN PENTADBIRAN - CAWANGAN KEWANGAN - KEMENTERIAN KEWAN	3AN	
Kod Pembekal *	600000000 🗇	TASKA TASNEEM TASKA TASNE		
Perihal *	PEMBELIAN AKSESORI KERETA			
		(Maksimum	500 aksara)	
Kategori Pembelian * Sebutharga / Pembelian Runcit	PERULEHAN BIASA V		v	
<	- b;			>

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

ii. Skrin *Home* dipaparkan.

SAP 1GFMAS Se	ervice Desk - ENDUSER	/elcome ZAILANI BIN MAHMOOD (526161111303) 0	0:28:24 Share Personalize System News Log Off
		Saved Sea	arches 🕶 🛛 🗢 🖓 🗇
Harris H	łome		🕞 Back 👻 💽 👻
Carlo Carlo			ه 🖨
Home			
IT Service Managem +	My Sharebox		& ⊟ ×
Recent Items	All Shared Item Types -		
Loading	🗀 Inbox		
	🗀 Sent		
	My Messages - Reported By Me		□ ×
	Result List: 0 Messages Found. Last Refresh: 15.08.2018 12:07:51		
	Message Type: Incidents - Status: Open -		
	C Refresh Auto-Refresh: Off_		
	ID Description Posting Date	Prio User Status Category	
	B No result found	inc obci olalab olacegoly	
	Your assigned Business Partner: ZAILANI BIN MAHMOOD (248) Manage Substitutes		Maximum Number of Results: 100
	My Messages - Assigned To Me		□ ×
	Result List: 0 Messages Found, Last Refresh: 15.08.2018 12:07:51		
	Message Type Incidents 🔹 Status: Open 👻		
	P Refresh Auto-Refresh: Off		

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

iii. Skrin IT Service Management dipaparkan.

SAP 1GFMAS	Service Desk - ENDUSER	/elcome ZAILANI BIN MAHMOOD (526161111303) 00:28:57 Share Personalize	System News Log Off
		Saved Searches -	🕨 Go Advanced 🖉 🗊
and the second second	Incident Management		🖸 Back 👻 🖸 🗸
			4 🗄
Home			
IT Service Managem >	Search	Create	E ×
Recent Items	Incidents Knowledge Articles	Incident	
Loading			

3.2.2. Merujuk Knowledge Article (KnowA)

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

Pengguna mencari penyelesaian melalui Knowledge Article (KnowA).

1. Skrin IT Service Management dipaparkan.

SAP 1GFMAS	Service Desk - ENDUSER	/elcome ZAIL	ANI BIN MAHMOOD (52616	61111303) 00:29:37	Share	Personalize	System News	Log Off
				Saved Searches -			Go Advance	ed 獶 😭
	Incident Management						🖸 Bac	k 🕶 🖸 👻
								ی ک
Home			G					
IT Service Managem >	Search	🖻 ×	Create					= ×
Recent Items	Incidents Knowledge Articles		Incident					
Loading								

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

2. Skrin Search: Knowledge Articles dipaparkan.

SAP 1GFMAS S	ervice Desk - END	DUSER		/elcome ZAIL	ANI BIN MAHMOOD (5261611113	03) 00:29:53 SI	hare Personalize	System News	Log Off
					Save	d Searches -		Go Advance	ed 🚰 🗊
	Search: Knowledge Artic	cles						🖸 Bac	k 🕶 🖸 🗉
and the second second									
Home									
IT Service Managem >	Search Criteria							Hide Search	n Fields
-	Search Text	 contains 	•	1 00					
Recent Items	Description	▼ contains	- -	00					
Loading	Keywords	 contains 	 ZMMM001 	× o o					
	Exact Text	▼ is	-	00					
	Status	▼ is	•	- O O					
	Authorization Scope	▼ is	•	- 0 0					
	Posting Date	 is between 	•	🖸 and	D 0 0				
	Created By	▼ is	•						
	Knowledge A 2	▼ is	•	00					
			Maximum Number of Re	suits: 50					
	Search Clear Save	e Search As:	Include Vi	ew Save					
	Result List								
	🕒 New 🍵 New from Te	emplate							1 2
	Knowledge Article ID	Description	Keywords		User Status	Auth. Scope	Create	d By	

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

3. Skrin Search: Knowledge Articles dipaparkan.

SAP 1GFMAS	Service Desk - EN	DUS	ER		/el	come ZAILANI BIN	MAHMOOD (52616111130)	6) 00:27:49	Share Personaliz	e System News	Log Of
							Saved	Searches -		- Go Advanc	ed 🚰 🗊
	Search: Knowledge Ar	icles								🖸 Ba	ck 🕶 💽 =
Home	Language was not spe	cified a	nd therefore set	to logoi	n language: English						
IT Service Managem ►											
Recent Items	Search Criteria									Hide Search F	ields
6000000111 Kod K	Search Text	-	contains	•		0 0					
	Description	-	contains	-		00					
	Keywords	-	contains	•	ZMMM001	00					
	Exact Text	-	is	-		0 0					
	Status	-	is	-		00					
	Authorization Scope	-	is	•	-	00					
	Posting Date	-	is between	•	12	and					
	Created By	-	is	-	Ø	00					
	Knowledge Article ID	-	is	•		00					
				Max	kimum Number of Results	50					
	Search Clear Sa	ve Sea	rch As:		Include View	Save					
	Result List: 2 Knowledge	Article	s Found								
	🕒 New 🍵 New from	emplat	e							H	2
	H Knowledge Article ID	1	scription				Keywords	User Status	Auth. Scope	Created By	
	600000112	NU	d Kumpulan PTJ (dan PTJ	Dipertanggung tidak wuju	d dalam ZMMM001	ZMMM001	Published	Knowledge A	761118017630	
	600000111	Ko	d Kumpulan PTJ (dan PTJ	Dipertanggung tidak wuju	d 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.

SAP 1GFMAS S	ervice Desk - ENDUSER	/elcome ZAILANI BIN MAHMOOD (526161111303) 00:29:46	Share Personalize System News Log Off
		Saved Searches -	▼ Go Advanced 🖉 🗊
	ZKnowledge Article: 6000000111, Kod Kumpulan PTJ dan PTJ Dip	ertanggung	🖸 Back 👻 🖸 👻
	⊟Save X Cancel 🖺 New 📝 Edit New from Template 🛅 More∝ 🦷		E & 🖨
Home	- ▼ Details ② Edit		~
IT Service Managem >	General Data	Subject	
Recent Items	ID: 600000111	Category 1: Aplikasi	
6000000111 Kod	Description: Kod Kumpulan PTJ dan PTJ Dipertanggung tidak wujud dalam	ZMMM001 Category 2: Perolehan	
	Keywords: ZMMM001	Category 3: Pesanan Kera	ajaan
		Category 4: Bekalan & Pe	rkhidmatan - Daftar
	Notes		
	Text Type: Solution Description	•	
	Ralat ini disebabkan kod Kumpulan PTJ & PTJ Tanggung tiada di dalam table Zl Masalah ini boleh diselesaikan dengan cara:- 1) Pastikan kod Kumpulan PTJ & PTJ Tanggung dikuncimasuk dengan tepat 2) Jika kod Kumpulan PTJ & PTJ Tanggung telah dikuncimasuk dengan tepat te	MM001. api ralat yang sama masih dipaparkan, sila log aduan dengan me	enyatakan ralat dan kod Kumpulan PTJ
	Attachment PUID PWith Template Arkanced		
	Attachments Attachment OKL With Femplate Advanced		- s -
	Upload Document From Local Hard Disk:	Browse Upload	

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

3.2.3. Mewujudkan Incident: Status "New"

Pengguna (*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.

Semasa/ setelah log Insiden di iGFMAS *Service Desk*, pengguna bertanggungjawab untuk: Mewujudkan Insiden dengan maklumat lengkap bagi aduan/pertanyaan yang dihadapi;

- i. Melampirkan *Evidence File* (dokumen bukti ralat) menggunakan EPSS sebagai bukti (sekiranya perlu);
- Mengemaskini dan memberi maklumbalas ke atas Insiden yang berstatus Customer Action dalam tempoh tujuh (7) hari dengan mengemaskini status kepada Customer Response; dan
- iii. 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.

1. Klik IT Service Management

SAP 1GFMAS S	iervice Desk	- ENDUSER		/elcome ZAILA	NI BIN MAHM	DOD (52616111	303) 00:29:	02 Share	e Personalize	System News	Log	Off
						Sa	ved Searches			- Go Advanc	ed 🚰	î
	ZKnowledge Art	ticle: 6000000111, Kod K	umpulan PTJ dan PTJ Dip	pertanggung						🖸 Ba	ck 👻 🖸	-
and the second second	1 ave × Cance	el 🖁 New 📝 Edit New fro	m Template 🗈 More 🛛							(3	8
Home	✓ Details 2 E	dit										^
IT Service Managem >	General Data				Subject							
Recent Items	General Data	600000111			Jubject	Catagon	Aplikasi				-	
600000111 Kod	Description:	Kod Kumpulan PT.I dan PT.I)ipertanggung tidak wujud dalam	ZMMM001		Category 2	· Perolehan					
	Keywords:	ZMMM001	iponanggang saak najaa aalam	2		Category 3	Pesanan k	Kerajaan				
						Category 4	: Bekalan &	Perkhidma	atan - Daftar			
	Notes										_	
		Text Type: Solution De	scription	*								
	Ralat ini disebab	kan kod Kumpulan PTJ & PTJ 1	anagung tiada di dalam table Zl	VMM001.								
	Masalah ini bolel	h diselesaikan dengan cara:-	33 3								^	
	1) Pastikan kod I	Kumpulan PTJ & PTJ Tanggung	dikuncimasuk dengan tepat.								~	
	2) Jika kod Kumj	pulan PIJ & PIJ Tanggung tela	h dikuncimasuk dengan tepat te	tapi ralat yang sa	ma masih dipa	parkan, sila log a	duan dengan	menyatak	an ralat dan kod	Kumpulan PTJ		
		PAttachment PURL	Nith Template Advanced							II 🗐 6	8 e	
	No result found											
	Upload Document	t From Local Hard Disk:			Browse	Upload						
	- Change Histor	v ∓ Display Period								6 6		
	Action	Change Level	New Value	Old Va	lue	C	hanged By		Changed On	Changed A	t	~

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

2. Skrin IT Service Management dipaparkan.

SAP 1GFMAS	Service Desk - ENDUSER	/elcome ZAI	LANI BIN MA	AHMOOD (526	161111303)	00:29:51	Share	Personalize	System News	Log Off
					Saved S	earches 🕶			Go Advance	ed 🖉 👕
A started	Incident Management								🖸 Bac	k • 🖸 -
				_						2 🖨
Home					1					
IT Service Managem >	Search	— ×	Create							= × =
Recent Items	Incidents Knowledge Articles		Incident							
600000111 Kod K										

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	Create - Incident		Klik <i>Incident</i> .	

3. Skrin ZIncident: New dipaparkan.

SAP 1GFMAS S	ervice Desk - ENDUSE	R	elcome ZAI	ANI BIN MAHMOOD (5	526161111303)	00:28:01	Share	Personalize	System News	Log Off
					Saved S	Searches 🕶			Go Advance	ed 🚰 👕
	Zincident: New								🖸 Bac	k 🕶 🖸 👻
Company -	🖫 Save Display 🗙 Cancel 🖉 E	dit Print Preview							E	88
Home	- Details ZEdit									^
IT Service Managem >	Conoral Data		1	Catogony						
Recent Items	ID:		-	*(Category 1:					-
600000111 Kod K	* Description:	Kod kump PTJ tidak wujud dalam ZMMM001		2 .	Category 2:					-
	* Reported by:	ZAILANI BIN MAHMOOD	Ø	ل ا ک	Category 3:					~
	* Support Team ID:		Ø	C	Category 4:					-
	Message Processor:		ð							
	Pejabat Perakaunan:			Type of Complain						_
	* Kementerian:		-	* Type of	Complain:					•
	* Pegawai Pengawal:		-							
	* Kod Kumpulan PTJ & PTJ:		~	SAP Component						
				SAP C	omponent:					đ
	Processing Data			Relationships						
	* Status:	New	-	Relate	d Problem:					
	* Urgency:		-	Related Request for	or Change:					
	Priority:	4: Low	-	Related Knowled	dge Article:					

No.	Nama Medan/	Mandatori	Tindakan			Catatan
	Butany	(141)				
1	Description: *	М	Masukkan	perihal/	rujukan	
			masalah	yang	ingin	
			dilaporkan.			
	Reported by: *	М				Data ini adalah dijana secara automatik .
2	Support Team ID: *	М	٥			
			КІІК			Klik untuk membuat carlan
						Support Team ID dengan menggunakan
						singkatan Pejabat Perakaunan.
						ΑΤΑ
						Masukkan Business Partner (BP) Support
						Team ID bagi Pejabat Perakaunan masing-
						masing. Sebagai contoh: 156 . Apabila
						kekunci <i>Enter</i> ditekan, nombor <i>Business</i>
						Partner akan bertukar kepada nama
						Business Partner, sebagai contoh
						"1102MOF"
						(Kaedah ini akan terus ke Langkah 2.2.3
						- iv)

4. Skrin Search Partners – Webpage Dialog dipaparkan.

Search: Partners Webpage Dialog https://devsolabap.anm.gov.my:8443/sap(====)/bc/bsp/sap/bsp_wd_base/popup_buffered_frame_cached.htm?sap-client=200&sap-language=EN&sa							
Search Criteria						Hide Search Fields	
Search for:	All Accounts		•				
Role	🔻 is	;	 Organizational 	Unit 🔻 O O			
Name 1 / Last Na	me 🔻 c	ontains	-	00			
City	👻 is		1	00			
Account ID	▼ 0	ontains tarts with		00			
Search Clear Result List	L		Maximum Number	of Results: 50			
						Ш &	
		-					

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	Name 1/ Last Name		Klik 💌	
2	Name 1/ Last Name		Klik contains	

5. Skrin Search Partners – Webpage Dialog dipaparkan.

Search: Partners Webpage Dialog						
https://devsolabap.anm.gov.my:844	3/sap(====)/bc/bsp/sap/	bsp_wd_base/popu	ip_buffered_frame	_cached.htm?sap	-client=200&sap-	language=EN&sa 🔒
Search Criteria					Hid	le Search Fields
Search for: All Accounts		•				
Role	r is	 Organization 	nal Unit 🔻 O	•		
Name 1 / Last Name	contains	▼ MOF	× 0	•		
City	r is	-		•		
Account ID	r is	•	1 0	•		
2 Maximum Number of Results: 50 Search Clear Result List: 1 Account Found						
						u 4
ID Name		Phone	Street	City	Region	Country
156 1102MOF	KEM KEWANGAN			PUTRAJAYA		Malaysia

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	Name 1/ Last Name		Masukkan singkatan Pejabat Perakaunan, sebagai contoh " MOF ".	Masukkan singkatan Pejabat Perakaunan, sebagai contoh " MOF ", untuk mencari <i>Business</i> <i>Partner</i> (BP) <i>Support Team</i> bagi Pejabat Perakaunan masing-masing.
2	Search	М	Klik Search	
3	Result List → Name		Kliik 1102MOF.	Klik pada baris Business Partner (BP) Support Team ID bagi Pejabat Perakaunan masing-masing. Sebagai contoh: 1102MOF . Apabila diklik, nama Business Partner (sebagai contoh " 156 - 1102MOF "), akan dimasukkan sebagai Support Team ID.

6. Skrin ZIncident: New dipaparkan.

SAP 1GFMAS S	ervice Desk - ENDUSE	R	/elcome ZAIL	ANI BIN MAI	HMOOD (52616111130	3) 00:26:27	Share	Personalize	System News	Log	Off
					Saveo	I Searches 🕶			Go Advance	ed 🖉	6
	ZIncident: New								🖸 Bac	:k * 🕻	3 -
and a start of the	🖫 Save Display 🗙 Cancel 📝 B	dit Print Preview								્ય	٥
Home	Make an entry in field 'Urgency'								9 Mes	sage	5 .
IT Service Managem →	Make an entry in field 'Type of (Complain'								5	^
8/13	Make an entry in field 'Kod Kurr	pulan PTJ & PTJ'									~
Recent Items					3,					_	
600000111 Kod K	* Description:	Kod kump PTJ tidak wujud dalam ZMMM001			* Category 2:					-	^
	* Reported by:	ZAILANI BIN MAHMOOD	đ		* Category 3:					~	
	* Support Team ID:	1102MOF	Ø		Category 4:					-	
	Message Processor:		٥								
	Pejabat Perakaunan:			Type of Co	mplain						
	* Kementerian:		-		* Type of Complain:					-	
	* Pegawai Pengawal:	KEMENTERIAN BELIA DAN SUKAN									
	* Kod Kumpulan PTJ & PTJ:	KEMENTERIAN DALAM NEGERI		u 🗖 ĺ	hent						
		KEMENTERIAN KERJA RAYA	R DAN WILAN	1 2	SAP Component					n	
		KEMENTERIAN KESIHATAN									
	Processing Data	KEMENTERIAN KEWANGAN MALAYSIA			v s						
	* Statue:	KEMENTERIAN LUAR NEGERI	-	_	Palated Problem:						
	Status.	New		Deleted	Related Flobletti.						
	Orgency:	de Laure	•	Related	Request of Change:						
	Priority:	4: LOW	•	Relate	ed Knowledge Article:						

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan					
1	Kementerian: *	М	Klik 💌	Senarai Kementerian akan dipaparkan.					
2	Kementerian: *	М	Pilih KEMENTERIAN KEWANGAN MALAYSIA.	Pilih Kementerian. Contoh: KEMENTERIAN KEWANGAN MALAYSIA.					
SAP 1GFMAS	Service Desk - ENDUSE	R	/elcome ZAI	LANI BIN MAHMOOD (52616111130)) 00:29:46	Share Personali	ze System News	Log	Off
---------------------------	---------------------------------	---	-------------	--------------------------------	------------	-----------------	----------------	--------------	-----
				Saved	Searches -		- Go Advance	ed 🚰	î
and the second	ZIncident: New						🖸 Bac	:k 🕶 🖸	-
	🖫 Save Display 🗙 Cancel 🖉	Edit Print Preview					E	્ય	8
Home	Make an entry in field 'Urgency						8 Mes	sages	
IT Service Managem >	Make an entry in field 'Type of	<u>Complain</u>						5	^
Contraction of the second	Make an entry in field 'Kod Kun	<u>ipulan PTJ & PTJ'</u>							~
Recent Items									
600000111 Kod K	* Description:	Kod kump PTJ tidak wujud dalam ZMMM001		* Category 2:				-	^
	* Reported by:	ZAILANI BIN MAHMOOD	٥	* Category 3:				\checkmark	
	* Support Team ID:	1102MOF	đ	Category 4:				-	
	Message Processor:		۵						
	Pejabat Perakaunan:			Type of Complain					
	* Kementerian:	KEMENTERIAN KEWANGAN MALAYSIA	-	1 * Type of Complain:				-	
	* Pegawai Pengawal:		•						
	* Kod Kumpulan PTJ & PTJ:			SAP Component					
		B6 - KETUA SETIAUSAHA PERBENDAHAR. B7 - PERBENDAHARAAN UTAMA, JANM	AAN, MOF	2 SAP Component:				٥	
	Processing Data			Relationships					
	* Status:	New	•	Related Problem:					
	* Urgency:		-	Related Request for Change:					
	Priority:	4: Low	~	Related Knowledge Article:					
	<u></u>			h.					

No.	Nama Medan/	Mandatori	Tindakan	Catatan
	Butang	(M)		
1	Pegawai Pengawal: *	М	Klik 💌	Senarai Pegawai
				Pengawal dibawah
				Kementerian yang dipilih
				akan dipaparkan
2	Pegawai Pengawal: *	М	Pilih B6 - KETUA SETIAUSAHA	Pilih Pegawai
			PERBENDAHARAAN, MOF	Pengawal.
				Contoh: B6 - KETUA
				SETIAUSAHA
				PERBENDAHARAAN,
				MOF

				Saved	I Searches 🕶	🔻 Go Advanced 🖉 1	î
	ZIncident: New					💽 Back 👻 💽	+
	🖫 Save Display 🗙 Cancel 📝 I	Edit Print Preview				E & 6	ð
Home	Make an entry in field 'Urgency					6 Messages	
IT Service Managem 🕨	9 Make an entry in field 'Type of (Complain'					
	Make an entry in field 'Kod Kun	npulan PTJ & PTJ'					~
Recent Items							
600000111 Kod K	* Description:	Kod kump PTJ tidak wujud dalam ZMMM001	×	* Category 2:		-	^
	* Reported by:	ZAILANI BIN MAHMOOD	Ø	* Category 3:		~	
	* Support Team ID:	1102MOF	đ	Category 4:		¥	
	Message Processor:		đ				
	Pejabat Perakaunan:			Type of Complain			
	* Kementerian:	KEMENTERIAN KEWANGAN MALAYSIA	-	1 * Type of Complain:		-	
	* Pegawai Pengawal:	B6 - KETUA SETIAUSAHA PERBENDAHARAAN	, MC 👻				
	* Kod Kumpulan PTJ & PTJ:		~	SAP Component			
				SAP Component:		0	
	Processing Data			Relationships			
	* Status:	New	-	Related Problem:			
	* Urgency:		-	Related Request for Change:			
	Priority:	4: Low	~	Related Knowledge Article:			

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	Kod Kumpulan PTJ & PTJ:	М	Klik 💌	Senarai Kod Kumpulan PTJ & PTJ dibawah Kementerian dan Pengawai Pengawal yang dipilih
				akan dipaparkan

	ZIncident: New				💽 Back 👻 🛛	
	🖫 Save Display 🗙 Cancel 🕜 E	dit Print Preview 1			E &	٢
Home	Make an entry in field 'Urgency'				6 Message	s
IT Service Managem +	Make an entry in field 'Type of C	omplain'				^
Recent Items	Make an entry in field 'Kod Kum	24010101	^			~
600000111 Kod K	* Description:	24010104		* Category 2:	·	^
	* Reported by:	24010105		* Category 3:	×	
	* Support Team ID:	24010107		Category 4:	v	
	Message Processor:	24010108 24010109				
	Pejabat Perakaunan:	24010110		Type of Complain		
	* Kementerian:	24010111 24010112		* Type of Complain:	•	
	* Pegawai Pengawal:	24010113				
	* Kod Kumpulan PTJ & PTJ:	24010115		SAP Component		
		24010116 24010117 24010118		SAP Component:	G	
	Processing Data	24010119		Relationships		
	* Status:	24010121		Related Problem:		
	* Urgency:	24010122		Related Request for Change:		
	Priority	24010124		Related Knowledge Article:		
		24010125		5		, i
	Text Add Text = Insert Text	24010127			<u> ۵</u>	
		24010129				
		24010131	*			~

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	Kod Kumpulan PTJ & PTJ:	М	Pilih 24010101 .	Pilih Kod Kumpulan PTJ & PTJ. Contoh: 24010101 .

NOTA:

- Terdapat 2 kaedah:
 - Pengguna klik dan memilih Kementerian → Pegawai Pengawal → Kod
 Kumpulan PTJ & PTJ (satu per satu),

ATAU

Pengguna klik dan terus memilih "Kod Kumpulan PTJ & PTJ". Maklumat
 "Kementerian" dan "Pegawai Pengawal" akan diisi secara automatik.

	ZIncident: New			💽 Back 👻 💽 👻				
	🖫 Save Display 🗙 Cancel 🖉 I	Bave Display X Cancel 2∕Edit Print Preview						
Home	 Make an entry in field 'Urgency' Make an entry in field 'Type of (Make an entry in field 'Category' 	4 Messages						
Recent Items 6000000111 Kod K	▼ Details							
	General Data		Category					
	ID:		* Category 1:					
	* Description:	Kod kump PTJ tidak wujud dalam ZMMM001	* Category 2:	•				
	* Reported by:	ZAILANI BIN MAHMOOD	* Category 3:	×				
	* Support Team ID:	1102MOF	Category 4:	.				
	Message Processor:	0						
	Pejabat Perakaunan:		Type of Complain					
	* Kementerian:	KEMENTERIAN KEWANGAN MALAYSIA	* Type of Complain:	•				
	* Pegawai Pengawal:	B6 - KETUA SETIAUSAHA PERBENDAHARAAN, MC 🕶						
	* Kod Kumpulan PTJ & PTJ:	24010101	SAP Component					
		Very High High 2	SAP Component:	a a				
	Processing Data	Medium	Rel 1 ships					
	* Status:	Low	Related Problem:					
	* Urgency:		Related Request for Change:					
	Priority:	4: Low 👻	Related Knowledge Article:	~				

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	Urgency: *	М	Klik 💌	
2	Urgency: *	М	Pilih 3: <i>Medium</i> .	Pilih <i>urgency</i> yang bersesuaian dengan <i>Incident</i> yang dilaporkan

SAP 1GFMAS	Service Desk - ENDUSE	R	/elcome ZAI	LANI BIN MAHMOOD (5261611113	03) 00:25:06	Share Personaliz	e System News	Log (Off
				Save	d Searches -		- Go Advance	ed 🖉	î
- Andrew - A	Zincident: New						🖸 Bac	:k 🕶 🖸	-
	🖫 Save Display 🗙 Cancel 🌌	Edit Print Preview							8
Home	9 Make an entry in field 'Type of (Complain'					5 Mor		
IT Service Managem >	Make an entry in field 'Category	<u>/ 3'</u>					5 11165	sayes	^
Present Home	9 Make an entry in field 'Category	<u>/ 2'</u>							~
600000111 Kod K	▼ Details						1		^
	General Data			Category					
	ID:			* Category 1:				-	
	* Description:	Kod kump PTJ tidak wujud dalam ZMMM001	1	* Category 2:		6			
	* Reported by:	ZAILANI BIN MAHMOOD	٥	* Category 3:	Authorization				
	* Support Team ID:	1102MOF	٥	Category 4:	ICT				
	Message Processor:		٥		WebMethods				
	Pejabat Perakaunan:			Type of Complain				_	
	* Kementerian:	KEMENTERIAN KEWANGAN MALAYSIA	-	* Type of Complain:				-	
	* Pegawai Pengawal:	B6 - KETUA SETIAUSAHA PERBENDAHAR	RAAN, MC 👻						
	* Kod Kumpulan PTJ & PTJ:	24010101	~	SAP Component				_	
				SAP Component:				Ð	
	Processing Data			Relationships					
	* Status:	New	•	Related Problem:					
	* Urgency:	Medium	-	Related Request for Change:					
	Priority:	4: Low	•	Related Knowledge Article:					~

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	Category 1:*	М	Klik 💌.	
2	Category 1:*	М	Pilih Aplikasi .	Rujuk penerangan <i>Category</i> seperti di Lampiran 1

NOTA:

- Terdapat 2 kaedah:
 - Pengguna klik dan memilih medan *Category* 1 \rightarrow *Category* 2 \rightarrow *Category* 3 \rightarrow *Category* 4 (jika perlu), mengikut turutan *Category*.

ATAU

- Pengguna klik dan terus memilih medan *Category* 3. Medan *Category* 1 dan *Category* 2 akan diisi secara automatik.
- Penerangan mengenai *Category* adalah seperti di Lampiran 1.

	ZIncident: New Bave Display X Cancel 2	Edit Print Preview			🖸 Back 🝷 🗔 👻
Home IT Service Managem •	 Make an entry in field 'Type of the Make an entry in field 'Category Make an entry in field 'Category 	Complain' 1 2' 1 2'			4 Messages
600000111 Kod K	✓ Details		Category		1
	ID: * Description: * Reported by: * Support Team ID: Message Processor: Pejabat Perakaunan: * Rementerian: * Pegawai Pengawai: * Kod Kumpulan PTJ & PTJ:	Kod kump PTJ tidak wujud dalam ZMMM001 ZAILANI BIN MAHMOOD C 1102MOF C KEMENTERIAN KEWANGAN MALAYSIA B6 - KETUA SETIAUSAHA PERBENDAHARAAN, MC 24010101 V	Category 1: Category 2: Category 3: Category 4: Type of Complain: SAP Component SAP Component	Aplikasi Panjar Pengurusan Arahan Pembayaran Perakaunan Aset Perdal SAPGUI - 1GFMAS Service Desk SAPGUI - Accounts Assets	2
	Processing Data * Status: * Urgency: Priority:	New Medium 4: Low	Relationships Related Problem: Related Request for Change: Related Knowledge Article:		

No.	Nama Medan/	Mandatori	Tindakan	Catatan
	Butang	(M)		
1	Category 2: *	М	Klik 💌.	
2	Category 2: *	М	Pilih Perolehan .	Rujuk penerangan <i>Category</i> di Lampiran 1

	Zincident: New				Back * 🖸 *
	Save Display X Cancel 🖉	Edit Print Preview			E 4 &
Home IT Service Managem >	Make an entry in field 'Type of (Make an entry in field 'Category <u>A Details</u> Obligatory text 'Descrip	<u>Complain'</u> <u>3'</u> tion' not maintained			3 Messages
600000111 Kod K	▼ Details				^
	General Data			Category	1
	ID: * Description: * Reported by: * Support Team ID: Message Processor: Pejabat Perakaunan: * Rementerian: * Pegawai Pengawai: * Kod Kumpulan PTJ & PTJ:	Kod kump PTJ tidak wujud dalam ZMMM001 ZAILANI BIN MAHMOOD 1102MOF KEMENTERIAN KEWANGAN MALAYSIA B6 - KETUA SETIAUSAHA PERBENDAHARAAN 24010101	0 0 7 , MC •	* Category 1: * Category 2: * Category 3: Category 4: <u>Type of Complain</u> * Type of Complain: <u>SAP Component</u>	Aplikasi Perolehan Laporan Penerimaan Bekalan & Perkhidmatan Penutupan Akhir Tahun Perubahan Pesanan/Tanggungan Kontrak Kerajaan Tanggungan Kontrak Kerajaan Tanggungan Kontrak Kerajaan Waran Perjalanan Udara Awam
	Processing Data * Status: • Urgency: Priority:	New Medium 4: Low	• •	SAP Component: Relationships Related Problem: Related Request for Change: Related Knowledge Article:	

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	Category 3:*	М	Klik 💌.	
2	Category 3:*	М	Pilih Pesanan Kerajaan .	la merupakan <i>submenu</i> bagi <i>Category</i> 2. Rujuk penerangan <i>Category</i> di Lampiran 1.

14. Skrin ZIncident: New dipaparkan.

ZIn	cident: New		🖸 Back 🔻 🖸			
	Save Display 🗶 Cancel 😰 Edit Print Preview					
e ervice Managem >	Make an entry in field 'Type of (Details Obligatory text 'Descrip	Complain' tion' not maintained		2 Messages		
Recent Items	Details 🖉 Edit				~	
0000111 Kod K	General Data		Category			
	ID:		Category 1:	Aplikasi 1		
	* Description:	Kod kump PTJ tidak wujud dalam ZMMM001	* Category 2:	Perolehan		
	* Reported by:	ZAILANI BIN MAHMOOD	Category 3: Pesa	Pesanan Kerajaan		
	* Support Team ID:	1102MOF	Category 4:			
	Message Processor:		1	Pakalan ^e Dadhidaatan Batal		
	Pejabat Perakaunan:		Type of Complain	Bekalan & Perkhidmatan - Daftar 2		
	* Kementerian:	KEMENTERIAN KEWANGAN MALAYSIA	* Type of Complain:	Bekalan & Perkhidmatan - Kemaskini		
	* Pegawai Pengawal:	B6 - KETUA SETIAUSAHA PERBENDAHARAAN, MC 🔻		Bekalan & Perkhidmatan - Status Dokumen		
	* Kod Kumpulan PTJ & PTJ:	24010101	SAP Component	Kerja - Datai		
			SAP Component:	0		
	Processing Data		Relationships			
	* Status:	New	Related Problem:			
	* Urgency:	Medium	Related Request for Change:			
	Priority:	4: Low	Related Knowledge Article:			

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	Category 4:		Klik 🔼	
2	Category 4:		Pilih Bekalan & Perkhidmatan -	la merupakan submenu bagi
			Daftar.	Category 3.
				Rujuk penerangan Category di
				Lampiran 1.

and the second	Zincident: New			🖸 Back 👻 💽 👻			
	Bave Display X Cancel ∄ Edit Print Preview						
Home IT Service Managem >	Make an entry in field 'Type of Complain' A Details Obligatory text 'Description' not maintained						
Recent Items	▼ Details						
	General Data		Category				
	ID:		* Category 1:	Aplikasi 👻			
	* Description:	Kod kump PTJ tidak wujud dalam ZMMM001	* Category 2:	Perolehan 💌			
	* Reported by:	ZAILANI BIN MAHMOOD	* Category 3:	Pesanan Kerajaan 💌			
	* Support Team ID:	1102MOF	Category 4:	Bekalan & Perkhidmatan - Daftar 🔹			
	Message Processor:	C C					
	Pejabat Perakaunan:		Type of Complain				
	* Kementerian:	KEMENTERIAN KEWANGAN MALAYSIA	* Type of Complain:	_			
	* Pegawai Pengawal:	B6 - KETUA SETIAUSAHA PERBENDAHARAAN, MC 🕶		Aplikasi			
	* Kod Kumpulan PTJ & PTJ:	24010101	SAP Component	Kompetensi Pengguna 2			
			SAP Component:	Pertanyaan Polisi dan Prosidur			
	Processing Data		Relationships	Teknikal			
	* Status:	New	Related Problem:				
	* Urgency:	Medium	Related Request for Change:				
	Priority:	4: Low 💌	Related Knowledge Article:				
				V			

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	Type of Complain: *	М	Klik 💌.	
2	Type of Complain: *	М	Pilih Aplikasi	la merupakan jenis masalah yang dihadapi Pengguna. Rujuk penerangan <i>Type of</i> <i>Complain</i> di Lampiran 2.

NOTA:

• Penerangan mengenai *Type of Complain* adalah seperti di Lampiran 2.

SAP 1GFMAS	Service Desk - ENDUSER	Icome ZAILANI BIN MAHMOOD (526161111303)	00:25:35 Sha	are Personalize	System News	Log C	ff
		Saved Se	earches 🕶		Go Advance	d 🚰 '	î
and the second second	Zincident: New				🛄 Bacl	k 🕶 🖸	¥
	🖫 Save Display 🗙 Cancel 🖉 Edit Print Preview				Ξ	86	4
Home	Details Obligatory text 'Description' not maintained						1
IT Service Managem +							1
Recent Items						≙	^
600000111 Kod K	Tuan/P <u>uan,</u> P <u>esanan tempatan tidak dapat disimpan seperti ralat yang dinyatakan dibawah,</u> <u>Mohon rujuk lampiran.</u> RALAT: <u>Kod</u> Kumpulan PTJ & PTJ <u>Dipertanggung tidak wulud dalam</u> ZMMM001 <u>Zailani</u> Bin Mahmood 03-2222222						

No.	Nama Medan/	Mandatori	Tindakan	Catatan
	Butang	(M)		
1	Text		Masukkan maklumat ataupun	la merujuk kepada perihal
			penerangan mengenai masalah,	masalah yang dihadapi.
			sebagai contoh: -	
			Tuan/ Puan,	Nyatakan dengan jelas dan
			Pesanan tempatan tidak dapat	terperinci.
			disimpan seperti ralat yang	
			dinyatakan dibawah. Mohon rujuk	
			lampiran.	
			RALAT: Kod Kumpulan PTJ & PTJ	
			Dipertanggung tidak wujud dalam	
			ZMMM001	

SAP 1GFMAS S	ervice Desk - ENDUSER		/elcome ZAILANI BIN MAHMOOI	D (526161111303) 00:23:52	Share Personalize	System News	Log Off
				Saved Searches -		Go Advance	1 29 î
and the second second	ZIncident: New					🖸 Back	• 🖸 •
Contraction of the second	Bave Display X Cancel Catel P	rint Preview				E	ی 🖨
Home	A Details Obligatory text 'Description' no	t maintained					
IT Service Managem >	<u>cattatu</u> om manmood 03-2222222						~
	→ Attachments	With Template Advanced				ii 🗐 🍕	≙
	No result found		2				_
	Upload Document From Local Hard Disk:		Browse	pload			
	✓ Related Knowledge Articles	New from Template Edit List	Suggest Knowledge Articles			M 🗐 🔍	≙
	Insert 🗊						
	哈 Action ID		Description	Category	Priority		
	2 Û	đ					

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	URL		Klik pada butang URL .	

18. Skrin New URL -- Webpage Dialog dipaparkan.

SAP 1GFMAS S	Service Desk - ENDUSE	Pelcome ZAILANI BIN MAHMOOD (526161111303) 00:30:00 Share F	^J ersonalize System News Log Off
		Saved Searches ▼	- Go Advanced 🖉 î
A state of the sta	ZIncident: New		🖸 Back 👻 🖸
and the second s	🖫 Save Display 🗙 Cancel 📝	idit Print Preview	E & 🖨
Home	✓ Details		
IT Service Managem ►	General Data	Category	
Recent Items	ID:	🖉 New URL Webpage Dialog X Aplikasi	v
6000000111 Kod K	* Description:	K Attp://devsolabap.anm.gov.my:8000/sap(====)/bc/bsp/sap/bsp_wd_base/popup_buffered_frame Perolehan	•
	* Reported by:	Z Pesanan Kerajaan	•
	* Support Team ID:	1 To attach a link to the object, simply enter the corresponding URL and enter a Bekalan & Perkhidmatar	n - Daftar 👻
	Message Processor:	name for the URL.	
	Pejabat Perakaunan:		
	* Kementerian:	K 3 * Name: Kod Kump PTJ tidak wujud dalam ZMMM001 Aplikasi	•
	* Pegawai Pengawal:	B VRL: http://epncd068:8080/issueReport × 2	
	* Kod Kumpulan PTJ & PTJ:	2	
		Attach Cancel	0
	Processing Data		
	* Status:	New Related Problem:	
	* Urgency:	Medium Related Request for Change:	
	Priority:	4: Low Related Knowledge Article:	



No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	Name: *	М	Dalam petak <i>Name</i> : *, masukkan nama fail bagi URL, sebagai contoh Kod Kump PTJ tidak wujud dalam ZMMM001	Masukkan nama fail yang bersesuaian. PERHATIAN: - nama fail perlu mengambarkan ralat yang dilampirkan.
2	URL: *	М	Tekan kursor dalam petak URL: *, dan tekan <i>Paste</i> (Ctrl + V).	URL yang dilampirkan adalah <i>Evidence</i> URL yang disalin daripada Proses Muat Naik Dokumen Ke iGFMAS <i>Service</i> <i>Desk.</i> PERHATIAN: - Jika anda sudah copy URL tersebut ke aplikasi lain (Contoh: <i>Notepad/ Microsoft</i> <i>Word</i>), anda perlu copy and <i>paste</i> URL tersebut ke sini.
3	Attach		Klik Attach untuk kepilkan fail bagi URL berkaitan.	PERHATIAN: - Untuk memastikan URL itu berfungsi, klik hyperlink URL untuk membuka <i>Evident file</i> dari EPSS <i>Server</i> .

SAP 1GFMAS S	ervice Det LEVEL 1	l	AZLI BIN MO	HAMAD KHAIF	RUDDI (8001261152	05) 00:29:56	Share Pers	onalize	System News	Log	Off
					Save	ed Searches 🕶	BW		Go Advanc	ed 🚰	Î
in the second second	ZIncid nt: 8000052313, Kod k	ump PTJ tidak wujud dalam ZMMM00	01						🖸 Ba	ck 🕶 🕻	- 2
Contraction of the second	🗄 Save 🛛 Display 🗙 Cancel 📝	Edit Print Preview							(<u> </u>	٥
Home	✓ Details										•
IT Service Managem →	General Data			Category							
Recent Items	ID:	8000052313			Category 1:	Aplikasi					
8000052313 Kod k	Description:	Kod kump PTJ tidak wujud dalam ZMMM001			Category 2:	Perolehan					
8000047590 BAKI	Reported by:	ZAILANI BIN MAHMOOD			Category 3:	Pesanan Ker	ajaan				
8000050226 TIAD	Support Team ID:	1102MOF KEM KEWANGAN			Category 4:	Bekalan & Pe	erkhidmatan - D	aftar			
8000050083 Lapor	Message Processor:										
8000040407 PERB	Pejabat Perakaunan:	1102MOF		Type of Com	plain						
8000042655 KESIL 8000049186 Peran	Kementerian:	KEMENTERIAN KEWANGAN MALAYSIA			Type of Complain:	Aplikasi					
8000048670 BAKI	Pegawai Pengawal:	B6 - KETUA SETIAUSAHA PERBENDAHAR	AAN, MOF								
8000048348 Ralat	Kod Kumpulan PTJ & PTJ:	24010101		SAP Compon	nent						
8000048356 Error					SAP Component:						
8000045034 KESIL											
8000036732 PERM 8000044526 1GEM	Processing Data			Relationships	5						
8000044929 PERM	Status:	New			Related Problem:						
FAZLI BIN MOHA	Urgency:	Medium		Related R	lequest for Change:						
	Priority:	4: Low		Related	Knowledge Article:						
	- Text Add Text = Insert Tex	t Template Maintain Text Templates								≙	
	Text Log	Language	All entries	•	Maximum Lines:	30 💌	Text	Type: A	II entries	•	~
	Description										

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	Save	М	Klik Save untuk menjana Nombor Incident di medan ID.	Nombor <i>Incident</i> akan digunakan sebagai rujukan <i>Incident</i> tersebut.

NOTA: -

- Sekiranya Pengguna klik *Log Off,* sesi aplikasi iGFMAS *Service Desk* akan tamat dan perlu *Log On* semula.
- Sekiranya Pengguna menutup *tab browser* iGFMAS *Service Desk, pengguna tidak perlu Log On semula.*

3.2.4. Notifikasi Emel dihantar kepada First Level Support

1. Skrin Notifikasi Emel - [8000052313: Kod Kump PTJ tidak wujud dalam ZMMM001] dipaparkan.

No.: 8000052313 Prioriti: 4: *Low* Status: *New Support Team*: KEM KEWANGAN 1102MOF Telefon: Email: seksyenperundingan_bamof@anm.gov.my Keterangan: Kod kump PTJ tidak wujud dalam ZMMM001 Mohon kerjasama tuan/ puan untuk mengambil tindakan ke atas insiden tersebut. Sila pilih salah satu link/ kaedah di bawah untuk capaian ke Insiden: 1. 1GFMAS *Service Desk* https://1gfmassupport.anm.gov.my atau 2. 1GFMAS Portal https://1gfmas.anm.gov.my (klik 1GFMAS *Service Desk link*) 3. SAP GUI (klik 1GFMAS *Service Desk link*)

Sekian, terima kasih. Unit Khidmat Pelanggan, JANM

3.3. TINDAKAN FIRST LEVEL SUPPORT – AKUTERIMA & PROSES INSIDEN

Pasukan Khidmat Nasihat di Pejabat Perakaunan merupakan *First Level Support* yang bertanggungjawab ke atas perkara berikut:

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

3.3.1. Mengemaskini *Incident*: Status *New* → *In Process*

1. Log On ke Portal iGFMAS Service Desk

SAP NetWeaver
Copyright © 2018 SAP SE. All rights reserved.

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	User: *	М	Masukkan user-ID, sebagai contoh " 800126115205 ".	
2	Password: *	М	Masukkan <i>password</i> , sebagai contoh "*******".	
3	Log On	М	Klik <i>Log On</i> .	

2. Skrin *Home* dipaparkan

SAP 1GFMAS S	iervice Des	k-LEVEL 1			AZLI	BIN MOHAMAI	O KHAIRUDDI (800	126115205)	00:29:20	Share	Personalize	System News	Log	Off
								Saved S	earches 🕶	BW		Go Advanc	ed 🚰	Û
	Home											🖸 Ba	ck 👻 🖸	
													es,	٥
Home														_
IT Service Managem ▸	My Sharebox											3 =	×	
Recent Items	All Shared Item	n Types▼												
8000047590 BAKI 8000050226 TIAD 8000050083 Lapor 8000040407 PERB 8000042655 KESIL		X LL_KEM_MOF P_MOF	-1				31.12.2017 11:17 31.12.2017 11:17							
8000049186 Peran 8000048670 BAKI	My Messages - F	Reported By Me										=	×	
8000048348 Ralat 8000048356 Error	Result List: 0 Messages Found, Last Refresh: 19.11.2018 16:36:36													
8000045034 KESIL	Message Type: Incidents v Status: Open v													
8000038732 PERM 8000044526 1CEM	2 Refresh	Auto-Refresh: Off _*												
8000044929 PERM	ID	Description		Posting Date	Prio	User Status	Category							
FAZLI BIN MOHA	No result feeting	ound												
8000029912 MASA	Your assigned Manage Subs	I Business Partner: FAZLI titutes	I BIN MOHAMAD KH	IAIRUDDI (4999	4)					Maxim	um Number of F	Results: 100		
	My Messages - /	Assigned To Me										E	×	
	Result List: 3	Messages Found, Last	Refresh: 19.11.2018	16:36:36	7									~

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	My Sharebox → Inbox → PP_MOF		Klik pada link PP_MOF	Pilih Inbox mengikut Pejabat Perakaunan (PP) masing- masing.

3. Skrin Search: Incidents dipaparkan.

Saved Searches * BW Go Adva Search: Incidents Image: Constraint of the search of the	ck 👻 🗊 🗸
Home Search: Incidents	ck 🕶 💽 👻
Home Result List: 1 Incident Found	
Home Result List: 1 Incident Found	
	ch Fields
IT Service Managem > PNew To Type the Create Follow-Up CRefresh	e 4
Recent Items ID + Description Priority Status Created On Message Processor Sup	ort Team
8000052313 Kod k 8000052313 Kod kump PTJ tidak wujud dalam ZMMM001 4: Low New 16.11.2018 110	NOF / PL
8000047590 BAKI	>
800005022511AD	
000003005 Lapon 800004407 PERB	
8000042655 KESIL	
8000049186 Peran	
8000048670 BAKI	
8000048348 Ralat	
8000048356 Error	
800045034 KESIL	
8000038/32 PERM	
80000445261615M	

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	Result List → ID		Klik 8000052313 .	Klik pada <i>Incident</i> yang hendak diproses.

SAP 1GFMAS S	ervice Desk - LEVEL 1		AZLI BIN MO	HAMAD KH	AIRUDDI (8001261152)	05) 00:29:57	Share Per	rsonalize	System News	Log (Off
					Save	d Searches 🕶	BW	-	Go Advance	d 🚰	Û
	Zincident: 8000052313, Kod k	ump PTJ tidak wujud dalam ZMMM0	01						🖸 Bac	k 🕶 🖸	-
and the second of	🖫 Save Display 🗙 Cancel 📝	Edit Print Preview							E	3	4
Home	C D L D Cher II									_	
IT Service Managem ►	- Details Z Edit										
	General Data	_		Category						_	
Recent Items	ID:	8000052313			* Category 1:	Aplikasi				•	
8000052313 Kod k	* Description:	Kod kump PTJ tidak wujud dalam ZMMM001	×	_	* Category 2:	Perolehan				-	
8000047590 BAKI	* Reported by:	ZAILANI BIN MAHMOOD	D	2	* Category 3:	Pesanan Ke	rajaan			-	
8000050226 TIAD	* Support Team ID:	1102MOF	Ø		Category 4:	Bekalan & P	erkhidmatan -	Daftar		-	
8000040407 PERB	Message Processor:		Ø								
8000042655 KESIL	Pejabat Perakaunan:	1102MOF		Type of Co	omplain					_	
8000049186 Peran	* Kementerian:	KEMENTERIAN KEWANGAN MALAYSIA	•		* Type of Complain:	Aplikasi				•	
8000048670 BAKI	* Pegawai Pengawal:	B6 - KETUA SETIAUSAHA PERBENDAHAR	RAAN, MC 🔻								
8000046346 Ralat	* Kod Kumpulan PTJ & PTJ:	24010101	~	SAP Comp	onent					_	
8000045034 KESIL					SAP Component:					٥	
8000038732 PERM											
8000044526 1GFM	Processing Data			Relationsh	lips					_	
8000044929 PERM EAZLEBIN MOHA	* Status:	New	•		Related Problem:						
	* Urgency:	Medium	•	Related	d Request for Change:						
	* Priority:	4: Low	-	Relat	ted Knowledge Article:						
										_	
	▼ Text Add Text = Insert Tex	t Template Maintain Text Templates								≙	
											~

No.	Nama Medan/	Mandatori	Tindakan	Catatan
	Butang	(M)		
1	Edit	М	Klik <i>Edit</i> .	
2	Message Processor:		Klik	Klik untuk membuat carian Business Partner (BP) pegawai dalam First Level Support Team yang bertanggungjawab keatas setiap Incident. ATAU Masukkan Nombor Business Partner (BP) pegawai dalam First Level Support Team. Sebagai contoh: 46021. Apabila kekunci Enter ditekan, nombor Business Partner akan bertukar kepada nama Business Partner, sebagai contoh "MOHD JUMALI @ MOHD YUSOP BIN HUSSIN". (Kaedah ini akan terus ke Langkah 2.3.1 - vi)

5. Skrin Search Employees – Webpage Dialog dipaparkan.

1GFMAS S	Service D	esk - LEVEL 1	AZLI BIN MOHAMAD	KHAIRUDDI (80	0126115205) 00:30:00	Share	Personalize	System News	Log Of
					Saved	Searches -	BW		- Go Advance	ed 🚰 🗂
	Zincident:	8000052313, Kod kump PTJ tidak wujud dalam ZMM	/M001						🖸 Bac	k 🕶 🖸 🗸
	🗒 Save Di	splay 🗙 Cancel 📝 Edit Print Preview							[. 4
	- Detaile							1		
Managem ▸	• Details	Search: Employees Webpage Dialog					×			
	General E	http://devsolabap.anm.gov.my:8000/sap(====)/bc/bsp/sap/bsp_w	/d_base/popup_buffered_frame_	cached.htm?sap-c	lient=2008/sap	p-language=EN	8Lsap-di			- 11
Items _		Second Calibratio				IN COMPANY	a lata			•
Rod k		Search Chiena				nide Search Fi	leids	_		•
TIAD		Last Name 🔻 is 👻	0	-						-
apor		First Name 💌 contains 💌	MOHD JUMALI	•				an - Daftar		-
PERB		User 🔻 is 👻	0	•						
Peran		2 Maxi	imum Number of Results: 50							
KI		Sauth Class Based								
Ralat	* Koo	Search Clear Reset								_
356 Error 034 KESII		Result List: 1 Employee Found								Ø
8732 PERM						11	a,			
526 1GFM	Processi	Last name 🖌 First name	Employee Phone	E-Mail	Manager	User Name				_
29 PERM		BIN HUSSIN MOHD JUMALI @ MOHD YUSOP	46021		-	62082401596	67			
N WOHA		<					>			
		· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·								
	▼ Text	Add Text = Insert Text Template Maintain Text Templates								≙

No.	Nama Medan/	Mandatori	Tindakan	Catatan
	Butang	(M)		
1	First Name		Masukkan nama pegawai dalam	Masukkan nama pegawai dalam
			First Level Support Team,	First Level Support Team, sebagai
			sebagai contoh " MOHD	contoh "MOHD JUMALI", untuk
			JUMALI".	mencari <i>Business Partner</i> (BP)
				pegawai tersebut.
2	Search	М	Klik Search	
3	Result List → First		Klik baris BIN HUSSIN - MOHD	Klik pada baris Nama pegawai <i>First</i>
	Name		JUMALI @ MOHD YUSOP.	Level Support Team.
				Sebagai contoh: BIN HUSSIN -
				MOHD JUMALI @ MOHD YUSOP
				- 46021.
				Apabila diklik, nama <i>Busines</i> s
				Partner pegawai (sebagai contoh
				"MOHD JUMALI @ MOHD YUSOP
				BIN HUSSIN", akan dimasukkan
				sebagai Message Processor.

🦻 1GFMAS S	ervice Desk - LEVEL 1		AZLI BIN MO	DHAMAD KHAIRUDDI (8001261152)	05) 00:21:26 Share Per	sonalize System News Log Off
				Save	d Searches - BW	🔻 Go Advanced 🖉 🗊
	Zincident: 8000052313, Kod ku	ump PTJ tidak wujud dalam ZMMM00	01			🖸 Back 👻 💟 👻
	🖫 Save Display 🗙 Cancel 📝 E	Edit Print Preview				E & 🖨
ie	Detelle Broke					
ice Managem →	• Details La Edit					
	General Data			Category		
Recent Items	ID:	8000052313		* Category 1:	Aplikasi	•
00052313 Kod k	* Description:	Kod kump PTJ tidak wujud dalam ZMMM001		* Category 2:	Perolehan	-
00047590 BAKI	* Reported by:	ZAILANI BIN MAHMOOD	đ	* Category 3:	Pesanan Kerajaan	-
00050226 TIAD	* Support Team ID:	1102MOF	ð	Category 4:	Bekalan & Perkhidmatan -	Daftar 👻
00040407 PERB	Message Processor:	MOHD JUMALI @ MOHD YUSOP BIN HUSS	SIN 🗇			
00042655 KESIL	Pejabat Perakaunan:	1102MOF		Type of Complain		
0049186 Peran	* Kementerian:	KEMENTERIAN KEWANGAN MALAYSIA	-	* Type of Complain:	Aplikasi	-
0048670 BAKI	* Pegawai Pengawal:	B6 - KETUA SETIAUSAHA PERBENDAHAR	AAN, MC 👻			
048348 Ralat	* Kod Kumpulan PTJ & PTJ:	24010101	~	SAP Component		
5034 KESIL 8732 PERM 4526 1GFM	Processing Data	2		SAP Component: Belationships		٥
044929 PERM	* Status:	New	-	Related Problem:		
I BIN MOHA	* Urgency:	New		Related Request for Change:		
	* Priority:	In Process		Related Knowledge Article:		
	▼ Text Add Text = Insert Tex	t Template Maintain Text Templates				≙
						~

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	Status: *	М	Klik 🔍	
2	Status: *		Pilih <i>In Process</i> .	

7. Skrin Z*Incident* dipaparkan.

SAP 1GFMAS	ervice Desk - LEVEL 1	AZLI BIN MOH	AMAD KHAIRUDDI (8001261152)	05) 00:29:05 Share	Personalize Sys	tem News Log (Off
			Save	d Searches • BW	▼ G	o Advanced 🖉	î
and the second	ZIncident: 8000052313, Kod kump PTJ tidak wujud dalam ZMMM00	01				🖸 Back 👻 🖸	-
and the second sec	Bave Display X Cancel					E & (0
Home	* Status: In Process	-	Related Problem:				~
IT Service Managem >	* Urgency: Medium	•	Related Request for Change:				
Recent Items	Priority: 4: Low	-	Related Knowledge Article:				
8000052313 Kod k 8000047590 BAKI	▼ Text Add Text • Insert Text Template Maintain Text Templates					۵	
8000050226 TIAD 8000050083 Lapor	Tuan/Puan.						
8000040407 PERB	Isu telah diterima dan dalam tindakan pegawai bertugas.						
8000042655 KESIL 8000049186 Peran	-First Level Support						
8000048670 BAKI							
8000048356 Error							
8000045034 KESIL							
8000038732 PERM							
8000044526 TGFM 8000044929 PERM							
FAZLI BIN MOHA							
	Text Log Language:	: All entries	 Maximum Lines: 	30 💌	Text Type: All ent	ries 💌	
	Description 16.11.2018 12:43:21 ZAILANI BIN MAHMOOD						~

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	Text	М	Masukkan maklumbalas terhadap <i>Incident</i> tersebut, sebagai contoh: -	Masukkan ayat berikut jika status <i>Incident</i> adalah dari "New" ke "In Process"
			Tuan/ Puan, Isu telah diterima dan dalam tindakan pegawai bertugas.	Tuan/ Puan, Isu telah diterima dan dalam tindakan pegawai bertugas.

SAP 1GFMAS S	ervice De 1 LEVEL 1	ľ	AZLI BIN MOI	HAMAD KHAIRUDDI (8001	2611520	5) 00:29:50	Share	Personalize	System No	∍ws Lo	g Off
					Saved	I Searches 🕶	BW		▼ Go Adv	anced 🧯	Bî
and the second second	ZIncident: 8000052313, Kod k	ump PTJ tidak wujud dalam ZMMM00	01							Back -	- 🖸
	🗒 Save Display 🗙 Cancel 🕻	Edit Print Preview								Ξ 0	s 🖨
Home	Transaction 8000052313 saved										
IT Service Managem ►											
e/23	✓ Details										
Recent Items	General Data			Category							
8000052313 Kod k	ID:	8000052313		Cate	non/1	Anlikasi					
8000047590 BAKI	Description:	Ked kump BT I tidak wwind dalam ZMMM001		Cate	901y 1	Dorolohan					
8000050220 TMD	Description.			Cate	901y 2.	December Kor	alaan				
8000040407 PERB	Support Team ID:			Cate	yory J.	Pekalan [®] Dr	ajaan	n Daftar			
8000042655 KESIL	Support realinity.		21M	Cale	yory 4.		erkillundia	ill - Dallal			
8000049186 Peran	Nessage Flocessol.	1103MOE		Type of Complain							
8000048670 BAKI	Pejabat Perakaunan.					A 11 1					
8000048348 Ralat 8000048356 Error	Kementenan:	REMENTERIAN REWANGAN MALAYSIA		Type of Cor	npiain:	Aplikasi					
8000045034 KESII	Pegawai Pengawai:	B6 - KETUA SETIAUSAHA PERBENDAHARA	AAN, MOF	SAD Component							
8000038732 PERM	Kod Kumpulan PTJ & PTJ:	24010101		SAF Component							
8000044526 1GFM				SAP Comp	ionent:						
8000044929 PERM	Processing Data			Polationahina							
FAZLI BIN MOHA	Flocessing Data			Relationships							
	Status:	In Process		Related Pr	oblem:						
	Urgency:	Medium		Related Request for C	hange:						
	Priority:	4: Low		Related Knowledge	Article:						
	▼Text Add Text = Insert Tex	kt Template Maintain Text Templates								≙	Ň

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	Save	М	Klik Save .	

NOTA: -

- Sekiranya Pengguna klik *Log Off,* sesi aplikasi iGFMAS *Service Desk* akan tamat dan perlu *Log On* semula.
- Sekiranya Pengguna menutup *tab browser* iGFMAS *Service Desk, pengguna tidak perlu Log On semula.*

3.3.2. Notifikasi Emel dihantar kepada First Level Support Message Processor

1. Skrin Notifikasi Emel - [8000052313: Kod Kump PTJ tidak wujud dalam ZMMM001] dipaparkan.

No.: 8000052313 Prioriti: 4: Low Status: In Process Message Processor: MOHD JUMALI @ MOHD YUSOP BIN HUSSIN Telefon: +603888210001654 Email: jumali@anm.gov.my Keterangan: Kod kump PTJ tidak wujud dalam ZMMM001 Mohon kerjasama tuan/ puan untuk mengambil tindakan ke atas insiden tersebut. Sila pilih salah satu link/ kaedah di bawah untuk capaian ke Insiden : 1. 1GFMAS Service Desk https://1gfmassupport.anm.gov.my atau 2. 1GFMAS Portal https://1gfmas.anm.gov.my (klik 1GFMAS Service Desk link) atau 3. SAP GUI (klik 1GFMAS Service Desk link) Sekian, terima kasih. Unit Khidmat Pelanggan, JANM

3.4. TINDAKAN FIRST LEVEL SUPPORT MESSAGE PROCESSOR – MOHON MAKLUMAT TAMBAHAN

Pasukan Khidmat Nasihat di Pejabat Perakaunan merupakan *First Level Support* yang bertanggungjawab ke atas perkara berikut:

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

3.4.1. Mengemaskini Incident: Status in Process → Customer Action

1. Skrin Portal iGFMAS Service Desk dipaparkan.



No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	User: *	М	Masukkan <i>user</i> -ID, sebagai contoh " 620824015967 ".	
2	Password: *	М	Masukkan <i>password</i> , sebagai contoh "*******".	
3	Log On	М	Klik <i>Log On</i> .	

2. Skrin *Home* dipaparkan.

1GFMAS S	Service Desk - LEVEL 1	ystem News	Log
	Saved Searches • •	Go Advance	ed 🚰
	Home	🖸 Bac	:k 👻 🖸
			Ľ
ome			
Service Managem ►	My Messages - Reported By Me	-	×
Incident 💡	Result List: 0 Messages Found, Last Refresh: 19.11.2018 17:34:22		
8000051644 TRAN	Message Type Incidents V Status Open V		
8000051639 TIDA	C Refresh Auto-Refresh: Off	6	
8000050502 100	ID Description Posting Date Prio User Status Category		
8000045328 Perm	No result found		
8000051275 HAPU	Your assigned Business Partner: MOHD JUMALI @ MOHD YUSOP BIN HUSSIN (46021) Maximum Number of Res	ults: 100	
8000051516 RALA 8000051072 AP ST	Manage Substitutes		
8000051462 PERT			
8000051158 Pemo	My Messages - Assigned To Me	=	×
8000051044 PENG			
8000050735 TIAD	Kesult List: 1 Message Found, Last Refresh: 19.11.2018 17:34:22		-
8000049781 Moho	wessage type, inclueins v Status. Open v	_	
8000051185 PENG	C Refresh Auto-Refresh: Off, 1	<u>a</u> 4	
	ID + Description Posting Date Prio User Status Category		
	8000052313 🚾 Kod kump PTJ tidak wujud dala 16.11.2018 4: Low In Process Aplikasi > Perolehan > Pesanan Kerajaan > Bekalan & Perkhidm; H	KEMENTE	
	Your assigned Business Partner: MOHD JUMALI @ MOHD YUSOP BIN HUSSIN (46021) Maximum Number of Res Manage Substitutes	ults: 100	

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	My Messages - Assigned to Me		Klik pada 8000052313 .	

SAP 1GFMAS S	ervice Desk - LEVEL 1		ILI @ MOHD	YUSOP BIN HUSSIN (6208240159	67) 00:29:40 Share	Personalize	System News	Log O)ff
				Sav	ed Searches 🕶		- Go Advance	d 🚰 î	î
and the second second	Zincident: 8000052313, Kod k	ump PTJ tidak wujud dalam ZMMM0	01				🖸 Bacl	к т 🖸	+
	🖫 Save Display 💥 Cancel 📝	Edit Print Preview					Ξ	િકિ	9
Home	✓ Details								~
IT Service Managem ►	General Data			Category					
Incident P	ID:	8000052313		Category 1:	Aplikasi				
8000051644 TRAN	Description:	Kod kump PTJ tidak wujud dalam ZMMM001		Category 2:	Perolehan				
8000051639 TIDA	Reported by:	ZAILANI BIN MAHMOOD		Category 3:	Pesanan Kerajaan				
8000051604 Pertuk	Support Team ID:	1102MOF KEM KEWANGAN		Category 4:	Bekalan & Perkhidmat	an - Daftar			
8000050502 100	Message Processor:	MOHD JUMALI @ MOHD YUSOP BIN HUS	SIN						
8000045328 Perm	Pejabat Perakaunan:	1102MOF		Type of Complain				_	
8000051275 HAPU 8000051516 RALA	Kementerian:	KEMENTERIAN KEWANGAN MALAYSIA		Type of Complain:	Aplikasi				
8000051072 AP ST	Pegawai Pengawal:	B6 - KETUA SETIAUSAHA PERBENDAHAR	AAN, MOF						-
8000051462 PERT	Kod Kumpulan PTJ & PTJ:	24010101		SAP Component				_	
8000051158 Pemo 8000051044 PENG				SAP Component:					
8000051016 EMAK	Processing Data			Relationships					
8000050735 TIAD 8000049781 Moho	Status:	In Process		Related Problem:					
8000051185 PENG	Urgency:	Medium		Related Request for Change:					
	Priority:	4: Low		Related Knowledge Article:					
	,			5					
	▼ Text Add Text = Insert Tex	tt Template Maintain Text Templates						≙	
	Text Log	Language	: All entries	 Maximum Lines: 	30 💌	Text Type:	All entries	•	~
	Description							51	

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	Edit	М	Klik <i>Edit</i> .	

4. Skrin ZIncident dipaparkan.

SAP 1GFMAS	Service Desk - LEVEL 1	Dff
	Saved Searches Go Advanced Advanced	î
	ZIncident: 8000052313, Kod kump PTJ tidak wujud dalam ZMMM001 🖸 Back - 🖸	-
	🗒 Save Display 🗙 Cancel 🖉 Edit Print Preview 📃 🔍	₿
Home		
IT Service Managem >	Processing Data Relationships	
	* Status: In Process Related Problem:	
Incident 💡	Urgency: Medium Medium Related Request for Change:	
8000051644 TRAN	* Priority: 4: Low Related Knowledge Article:	
8000051639 TIDA		
8000051604 Pertuk	▼Text Add Text + Insert Text Template Maintain Text Templates	
8000045328 Perm	7	
8000051275 HAPU	luan/ <u>ruan</u> ,	
8000051516 RALA	Sila nyatakan kod kumpulan PTJ & PTJ Dipertanggung yang hendak digunakan dan kemaskini status kepada Customer Response.	
8000051072 AP ST	_	
8000051462 PERT 8000051158 Pemo		
8000051044 PENG		
8000051016 EMAK		
8000050735 TIAD		
8000049781 Moho		
8000051185 PENG		
	Text Log Language: All antrias Maximum Lings: 30 Text Tung: All antrias	
	Languago. Parentines V Maximuli Lines. 30 V Text type. All elitites V	Ť

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	Text		Masukkan permohonan maklumat	
			tambahan yang diperlukan daripada	
			pelapor, sebagai contoh: -	
			Tuan/ Puan,	
			Sila nyatakan kod kumpulan PTJ &	
			PTJ Dipertanggung yang hendak	
			digunakan dan kemaskini status	
			kepada Customer Response.	

SAP 1GFMAS	Service Desk - LEVEL 1		VLI @ MOHE) YUSOP BIN HUSSIN (6208240159	67) 00:28:24	Share Personalize	System News	Log (Off
				Save	d Searches 🕶		Go Advanced	1 (E	î
and the second second	Zincident: 8000052313, Kod k	ump PTJ tidak wujud dalam ZMMM0	01				🖸 Back	- 🖸	~
Contraction of the second	🖫 Save Display 🗙 Cancel 📝	Edit Print Preview					E	2	\$
Home	Support realinity.		내	Gategory 4.	Devalation of	unumatan - Danai		•	
IT Service Managem >	Message Processor:	MOHD JUMALI @ MOHD YUSOP BIN HUS	SIN 🗇	Tune of Complein					
	Pejabat Perakaunan:			Type of Complain	A 11 1			_	
🦢 Incident 🛛 🛛	* Kementerian:	KEMENTERIAN KEWANGAN MALAYSIA	•	Type of Complain:	Aplikasi			•	
8000051644 TRAN	* Pegawai Pengawal:	B6 - KETUA SETIAUSAHA PERBENDAHAN	RAAN, MC 🔻	SAD Component					
8000051639 TIDA	* Kod Kumpulan PTJ & PTJ:	24010101	~	SAP Component				_	
8000051604 Pertuk				1 SAP Component:			C.	2	
8000045328 Perm	Decession Dete	2							
8000051275 HAPU	Processing Data		_	kelationships				-	
8000051516 RALA	* Status:	In Process	-	Related Problem:					
8000051072 AP ST	* Urgency:	Customer Action		Related Request for Change:					
8000051462 PERT	* Priority:	Customer Response		Related Knowledge Article:					
8000051158 Pemo 8000051044 PENG		Confirmed							
8000051016 EMAK	▼Text Add Text Insert Tex	t Customer Vernication Proposed Solution							
8000050735 TIAD	Tuan/Puan	Sent to Helpdesk HQ							
8000049781 Moho									
8000051185 PENG	Sila nyatakan kod kumpulan PTJ a	k PTJ <u>Dipertanggung</u> yang <u>hendak digunakan</u>	dan kemaskir	ii status kepada Customer Response					
									~
L	100 1								-

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	Status: *	М	Klik 🔍	
2	Status: *		Pilih Customer Action.	Pilih dalam senarai.

NOTA:

 Aduan akan dianggap telah selesai dan akan ditutup jika tiada maklumbalas diterima daripada Pengguna dalam tempoh 7 hari (*Incident* masih berstatus Customer Action).

SAP 1GFMAS S	ervice Desk	L	@ MOHD YUSOP BIN HUSSIN (6208240159	67) 00:29:52	Share Per	sonalize	System News	Log Of	ff
			Save	ed Searches -			Go Advance	ed 🚰 🗊	j
in the second second	ZIncident: 8000052313, Kod k	ump PTJ tidak wujud dalam ZMMM001					🖸 Bac	.k 🕶 🖸 🤊	2
Carl Carlo C	🗒 Save 🖉 isplay 🗙 Cancel 🗗	Edit Print Preview						1 & 8	5
Home	A Transaction 8000052242 aread								1
IT Service Managem >	 Transaction 8000052515 saved 								1
	✓ Details Z Edit								~
Incident 🛛 🖗	General Data		Category						-
8000051644 TRAN	Jonoral Para ID.	0000052242	Catagory	A				- 1	
8000051639 TIDA	ID.	6000052515	Category 1.	Aplikasi					
8000051604 Pertuk 8000050502 100	Description:	Kod kump P I J tidak wujud dalam Zmiwiwiou I	Category 2:	Perolenan Decementar					
8000045328 Perm	Reported by:		Category 5:	Pesanan Keraj	jaan				
8000051275 HAPU	Support Team ID:	1102MOF KEM KEWANGAN	Category 4:	Bekalan & Per	'khidmatan - L	Jaftar			
8000051516 RALA	Message Processor:	MOHD JUMALI @ MOHD YUSOP BIN HUSSIN	Type of Complain						
8000051072 AP ST	Pejabat Perakaunan:	1102MOF	Type of Complain					- 1	
8000051462 PERT	Kementerian:	KEMENTERIAN KEWANGAN MALAYSIA	Type of Complain:	Aplikasi					
8000051158 Pemo 8000051044 PENG	Pegawai Pengawal:	B6 - KETUA SETIAUSAHA PERBENDAHARAAI	N, MOF						
8000051016 EMAK	Kod Kumpulan PTJ & PTJ:	24010101	SAP Component					- 1	
8000050735 TIAD			SAP Component:						
8000049781 Moho	Barran la Data		Delecteretter						
8000051185 PENG	Processing Data		Relationships					-	
	Status:	Customer Action	Related Problem:						
	Urgency:	Medium	Related Request for Change:						
	Priority:	4: Low	Related Knowledge Article:						
	▼Text Add Text = Insert Tex	t Template Maintain Text Templates						≙	~

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	Save	М	Klik Save .	

NOTA: -

- Sekiranya Pengguna klik *Log Off,* sesi aplikasi iGFMAS *Service Desk* akan tamat dan perlu *Log On* semula.
- Sekiranya Pengguna menutup *tab browser* iGFMAS Service Desk, pengguna *tidak perlu Log On semula.*

3.4.2. Notifikasi Emel dihantar kepada Pengguna

1. Skrin Notifikasi Emel - [8000052313: Kod Kump PTJ tidak wujud dalam ZMMM001] dipaparkan.

No.: 8000052313 Prioriti: 4: Low Status: Customer Action Dilaporkan Oleh: ZAILANI BIN MAHMOOD Telefon: Email: zailani.btpnkel@moe.gov.my Keterangan: Kod kump PTJ tidak wujud dalam ZMMM001 Mohon kerjasama tuan/ puan untuk mengambil tindakan ke atas insiden tersebut. Sila pilih salah satu link/ kaedah di bawah untuk capaian ke Insiden: 1. 1GFMAS *Service Desk* https://1gfmassupport.anm.gov.my atau 2. 1GFMAS Portal https://1gfmas.anm.gov.my (klik 1GFMAS Service Desk *link*) atau 3. SAP GUI (klik 1GFMAS Service Desk link) Sekian, terima kasih. Unit Khidmat Pelanggan, JANM

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	Hyperlink		Klik Hyperlink .	

3.5. TINDAKAN PENGGUNA/ PELAPOR – SEDIA MAKLUMAT TAMBAHAN

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

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

3.5.1. Mengemaskini Incident: Status Customer Action → Customer Response

1. Skrin Portal iGFMAS Service Desk dipaparkan.



No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	User: *	М	Masukkan data, sebagai contoh " 526161111303 ".	
2	Password: *	М	Masukkan data, sebagai contoh	
3	Log On	М	Klik <i>Log On</i> .	

2. Skrin *Home* dipaparkan.

SAP 1GFMAS	Service Desk - ENDUSER	elcome ZAILANI BIN MAHMOOD (526161111303) 00:23:44 Share Personalize S	ystem News	Log Off
		Saved Searches • •	Go Advance	ed 🐺 🗊
- Andrew	Home		🖸 Bac	k * 🖸 *
				2 🖨
Home				
IT Service Managem ▸	My Sharebox		ی 🗉	×
Recent Items	All Shared Item Types -			
8000052313 Kod k	🗀 Inbox			_
600000111 Kod K	C Sent			
				\leq
	My Messages - Reported By Me		=	×
	Result List: 1 Message Found, Last Refresh: 21.11.2018 10:33:07			
	Message Type: Incidents			
	2 Refresh Auto-Refresh: Off 1		ه 🖻	
	ID	User Status Category		
	8000052313 Kod kump PTJ tidak wujud dala 16.11.2018 4: I	ow Customer Act Aplikasi > Perolehan > Pesanan Kerajaan > Bekalan & Perkhidm; I	KEMENTE	
	Your assigned Business Partner: ZAILANI BIN MAHMOOD (248) Manage Substitutes	Maximum Number of Res	aults: 100	
				2) []
	My Messages - Assigned To Me		=	×
	Result List: 0 Messages Found, Last Refresh: 21.11.2018 10:33:07			
	Message Type: Incidents			
	2 Refresh Auto-Refresh: Off.		e 4	×

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	My Messages – Reported by Me		Klik pada 8000052313 .	

SAP 1GFMAS	Service Desk - ENDUSE	/elcome Z	AILANI BIN MAHMOOD (5261611113	03) 00:28:16 Share Personali	ze System News Log Off
			Save	ed Searches -	🔻 Go Advanced 🖉 📋
- Andrew - A	Zincident: 8000052313, Kod k	ump PTJ tidak wujud dalam ZMMM001			🖸 Back 👻 🖸 👻
and the second second	🖫 Save Display 🗙 Cancel 📝	Edit Print Preview			E & 🖨
Home	- Dataila 🗇 Edit				
IT Service Managem ▸		- 1			
10 m	General Data	_	Category		
Recent Items	ID:	8000052313	* Category 1:	Aplikasi	•
8000052313 Kod k	* Description:	Kod kump PTJ tidak wujud dalam ZMMM001	* Category 2:	Perolehan	•
600000111 Kod K	* Reported by:	ZAILANI BIN MAHMOOD	Category 3:	Pesanan Kerajaan	•
	* Support Team ID:	1102MOF	Category 4:	Bekalan & Perkhidmatan - Daftar	-
	Message Processor:	MOHD JUMALI @ MOHD YUSOP BIN HUSSIN	p		
	Pejabat Perakaunan:	1102MOF	Type of Complain		
	* Kementerian:	KEMENTERIAN KEWANGAN MALAYSIA	* Type of Complain:	Aplikasi	-
	* Pegawai Pengawal:	B6 - KETUA SETIAUSAHA PERBENDAHARAAN, MC	•		
	* Kod Kumpulan PTJ & PTJ:	24010101	SAP Component		
	Processing Data	3	2 SAP Component: Relationships		0
	* Status:	Customer Action	Related Problem:		
	* Urgency:	Customer Action	Related Request for Change:		
	Priority	Customer Response	Related Knowledge Article		
		Confirmed Customer Verification			
	Taxt Add Taxt= Insert Tax	t Template Maintain Text Templates			۵
		a remplate maintain rext remplates			_
					~

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	Edit		Klik <i>Edit</i> .	
2	Status: *	М	Klik 🐱.	
3	Status: *		Pilih Customer Response .	Pilih dalam senarai.

NOTA:

 Aduan akan dianggap telah selesai dan akan ditutup jika tiada maklumbalas diterima daripada Pengguna dalam tempoh 7 hari (*Incident* masih berstatus Customer Action).

SAP 1GFMAS	Service Desk - ENDUSER	/elcome ZAILANI BIN MAHMOOD (526161111303) 00:28:4	S Share Personalize System News Log Off
		Saved Searches	- Go Advanced 🖉 🗊
	ZIncident: 8000052313, Kod kump PTJ tidak wujud dalam ZMMM	001	🖸 Back 👻 🖸 👻
	☐Save Display X Cancel 2 Edit Print Preview		E & 🖨
Home			≙ ^
Recent Items 8000052313 Kod k 6000000111 Kod K	Tuan/ <u>Puan,</u> <u>Untuk makluman, kod kumpulan</u> PTJ & PTJ <u>Tanggung</u> yang <u>hendak digunaka</u>	<u>1. adalah</u> 24010101.	
	Text Log Langua Description 19.11.2018 17:45:16 MOHD JUMALI @ MOHD YUSOP BIN HUSSIN	ge: All entries v Maximum Lines: 30 v	Text Type: All entries
	i uanizuan, Sila nyatakan kod kumpulan PTJ & PTJ Dipertanggung yang hendak digunako Sila sertakan maklumat lengkap berkaitan isu yang dilaporkan dalam tempoh	ın dan kemaskini status kepada Customer Response. 7 hari.	v

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	Text		Masukkan maklumbalas, sebagai contoh: - Tuan/ Puan, Untuk makluman, kod kumpulan PTJ & PTJ Tanggung yang hendak digunakan adalah 24010101.	la merujuk kepada perihal masalah yang dihadapi. Nyatakan dengan jelas dan terperinci.

SAP 1GFMAS S	ervice Desk - ENDUSI	ER	/elcome ZAIL	ANI BIN MAHMOOD (52	2616111130	13) 00:28:10	Share	Personalize	System News	Log Off
	1				Save	d Searches 🕶	-		Go Advance	ed 🚰 📋
in the second second	Zincident: 8052313, Kod k	ump PTJ tidak wujud dalam ZMMM00	01						🖸 Bao	:k * 🖸 *
	🗄 Save 🛛 Display 🗙 Cancel 📝	Edit Print Preview								
Home	Transaction \$000052212 asved									
IT Service Managem ►	• Hansaction 0000052515 saveu									
Recent Items	✓ Details									^
8000052313 Kod k	General Data			Category						_
600000111 Kod K	ID:	8000052313		Ca	ategory 1:	Aplikasi				
	Description:	Kod kump PTJ tidak wujud dalam ZMMM001		Ca	ategory 2:	Perolehan				
	Reported by:	ZAILANI BIN MAHMOOD		Ca	ategory 3:	Pesanan Ker	ajaan			
	Support Team ID:	1102MOF KEM KEWANGAN		Ca	ategory 4:	Bekalan & Pe	erkhidmata	ın - Daftar		
	Message Processor:	MOHD JUMALI @ MOHD YUSOP BIN HUSS	SIN							
	Pejabat Perakaunan:	1102MOF		Type of Complain						_
	Kementerian:	KEMENTERIAN KEWANGAN MALAYSIA		Type of 0	Complain:	Aplikasi				
	Pegawai Pengawal:	B6 - KETUA SETIAUSAHA PERBENDAHAR	AAN, MOF							
	Kod Kumpulan PTJ & PTJ:	24010101		SAP Component						_
				SAP Co	omponent:					
	Processing Data			Relationships						_
	Status:	Customer Response		Related	Problem:					
	Urgency:	Medium		Related Request for	r Change:					
	Priority:	4: Low		Related Knowledg	ge Article:					
	▼Text Add Text = Insert Tex	tt Template Maintain Text Templates								4

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	Save	М	Klik Save .	

NOTA: -

- Sekiranya Pengguna klik *Log Off,* sesi aplikasi iGFMAS *Service Desk* akan tamat dan perlu *Log On* semula.
- Sekiranya Pengguna menutup *tab browser* iGFMAS *Service Desk, pengguna tidak perlu Log On semula.*

3.5.2. Notifikasi Emel dihantar kepada First Level Support Message Processor

1. Skrin Notifikasi Emel - [8000052313: Kod Kump PTJ tidak wujud dalam ZMMM001] dipaparkan.

No.: 8000052313 Prioriti: 4: *Low* Status: *Customer Response*

Message Processor: MOHD JUMALI @ MOHD YUSOP BIN HUSSIN Telefon: +603888210001654 Email: jumali@anm.gov.my

Keterangan: Kod kump PTJ tidak wujud dalam ZMMM001

Mohon kerjasama tuan/ puan untuk mengambil tindakan ke atas insiden tersebut.

Sila pilih salah satu link/kaedah di bawah untuk capaian ke Insiden :

1. 1GFMAS *Service Desk* https://1gfmassupport.anm.gov.my atau
 2. 1GFMAS Portal https://1gfmas.anm.gov.my (klik 1GFMAS *Service Desk link*) atau
 3. SAPGUI (klik 1GFMAS *Service Desk link*)

Sekian, terima kasih. Unit Khidmat Pelanggan, JANM

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	Hyperlink		Klik Hyperlink .	

3.6. TINDAKAN FIRST LEVEL SUPPORT MESSAGE PROCESSOR – SEDIA CADANGAN PENYELESAIAN

Pasukan Khidmat Nasihat di Pejabat Perakaunan merupakan *First Level Support* bertanggungjawab ke atas perkara berikut:

- Melampirkan KnowA sebagai cadangan penyelesaian (sekiranya ada).
- Memberi penyelesaian ke atas Insiden yang dilaporkan dengan mengemaskini status kepada *Proposed Solution*.

1. Skrin Portal iGFMAS Service Desk dipaparkan.

SAP NetWeaver
Copyright © 2018 SAP SE. All rights reserved.

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	User: *	М	Masukkan <i>user</i> -ID, sebagai contoh " 620824015967 ".	
2	Password: *	М	Masukkan data, sebagai contoh "*******".	
3	Log On	М	Klik <i>Log On</i> .	

3.6.1. Merujuk Knowledge Article (KnowA)

1. Skrin *Home* dipaparkan.

SAP 1GFMAS S	LI @ MOHD YUSOP BIN HUSSIN (620824015967) 00:28:31 Share Personalize System News Log	j Off
	Saved Searches	10
	Home	-
	A	٥
Home		~
IT Service Managem ►	My Messages - Reported By Me 📃 🗴	
Incident 🛛 🖗	Result List: 0 Messages Found, Last Refresh: 19.11.2018 17:34:22	
8000051644 TRAN	Message Type Incidents V Status Open V	
8000051639 TIDA 8000051604 Pertuk	े Refresh Auto-Refresh: Off, 🗐 अ	
8000050502 100	ID Description Posting Date Prio User Status Category	
8000045328 Perm	No result found	
8000051275 HAPU 8000051516 RALA	Your assigned Business Partner: MOHD JUMALI @ MOHD YUSOP BIN HUSSIN (46021) Maximum Number of Results: 100	
8000051072 AP ST	Manage Substitutes	
8000051462 PERT		
8000051158 Pemo 8000051044 PENG	My Messages - Assigned To Me 🖻 🗙	
8000051016 EMAK	Result List: 1 Message Found, Last Refresh: 19.11.2018 17:34:22	
8000050735 TIAD	Message Type Incidents V Status Open V	
8000051185 PENG	CRefresh Auto-Refresh: Off, 1	
	ID + Description Posting Date Prio User Status Category	
	8000052313 Kod kump PTJ tidak wujud dala 16.11.2018 4: Low In Process Aplikasi > Perolehan > Pesanan Kerajaan > Bekalan & Perkhidm; KEMENTE	
	Your assigned Business Partner: MOHD JUMALI @ MOHD YUSOP BIN HUSSIN (46021) Maximum Number of Results: 100 Manage Substitutes	

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	My Messages - Assigned to Me		Klik pada 8000052313 .	

2. Skrin *Zlncident* dipaparkan.

SAP 1GFMAS S	ervice Desk - LEVEL 1		(LI @ MOHD)	YUSOP BIN HI	USSIN (6208240159	67) 00:29:38	Share Pe	ersonalize	System New	/s Log	Of
					Save	ed Searches -			- Go Advar	nced 🖉][
and the second	Zincident: 8000052313, Kod k	ump PTJ tidak wujud dalam ZMMM00	01						🖸 B	ack 🕶	3
and the second second	🖫 Save Display 🗙 Cancel 📝	Edit Print Preview								E &	e
Home	✓ Details										
IT Service Managem >	General Data			Category							
Incident 😵	ID:	8000052313			Category 1:	Aplikasi					
8000052313 Kod k	Description:	Kod kump PTJ tidak wujud dalam ZMMM001			Category 2:	Perolehan					
8000051644 TRAN	Reported by:	ZAILANI BIN MAHMOOD			Category 3:	Pesanan Ker	ajaan				
8000051639 TIDA	Support Team ID:	1102MOF KEM KEWANGAN			Category 4:	Bekalan & Pe	erkhidmatan ·	- Daftar			
8000051604 Pertuk	Message Processor:	MOHD JUMALI @ MOHD YUSOP BIN HUSS	SIN								
8000050502 100	Pejabat Perakaunan:	1102MOF		Type of Com	plain						
8000045328 Perm	Kementerian:	KEMENTERIAN KEWANGAN MALAYSIA			Type of Complain:	Aplikasi					
8000051516 RALA	Pegawai Pengawal:	B6 - KETUA SETIAUSAHA PERBENDAHARA	AAN, MOF								
8000051072 AP ST	Kod Kumpulan PTJ & PTJ:	24010101		SAP Compor	ient						
8000051462 PERT					SAP Component:						
8000051158 Pemo											
8000051044 PENG	Processing Data			Relationships	S						
8000050735 TIAD	Status:	Customer Response			Related Problem:						
8000049781 Moho	Urgency:	Medium		Related R	equest for Change:						
	Priority:	4: Low		Related	Knowledge Article:						
	· ·				5						
	▼Text Add Text = Insert Tex	t Template Maintain Text Templates								≙	
	Text Log	Language	All entries	•	Maximum Lines:	30 🔻	Te	xt Type:	All entries	-	
	D 1.4										

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	Edit		Klik <i>Edit</i> .	

SAP 1GFMAS S	ervice Desl	c-LEVEL 1	ILI @ MOHD YU	USOP BIN HUSSIN (620824015967) 00:29:32 Sha	are Personalize System News Log Off
				Saved Searches -	▼ Go Advanced 🖉 🗊
and the second s	Zincident: 8000	052313, Kod kump PTJ tidak wujud d	alam ZMMM001		🖸 Back 👻 🖸 🗸
	🗒 Save Display	🗙 Cancel [⊉Edit Print Preview			E & 🖨
Home IT Service Managem •	Description 19.11.2018 17	222:49 FAZLI BIN MOHAMAD KHAIRUDDI			^
V Incident II	Tuan/Puan,				
8000052313 Kod k	Isu telah diterin	na dan dalam tindakan pegawai bertugas.			
8000051644 TRAN 8000051639 TIDA	-First Level Sup	oport			
8000050502 100 8000045328 Perm	Description 16.11.2018 12	:43:21 ZAILANI BIN MAHMOOD			~
8000051275 HAPU					
8000051516 RALA 8000051072 AP ST	- Attachments	CAttachment CURL CWith Template	Advanced		u 🖻 🔍 🔶
8000051462 PERT	Actions	Name	Туре	Created By	Created On
8000051158 Pemo	Properties 🗊	Kod Kump PTJ tidak wujud dalam ZMMM001	URL	526161111303	16.11.2018 12:43
8000051044 PENG	Upload Documer	nt From Local Hard Disk:		Browse Upload	
8000051016 EMAK 8000050735 TIAD 8000049781 Moho	- Related Know	ledge Articles Provide New from Template	e Edit List Suggest Knowledge	Articles	₩ ₩ & ≏
	Insert T	5	D 14		
	Action	ID	Description 1	Category	Phoney
			0		
	Change Histor	ry			۵
					~

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	Related Knowledge Article → ID		Klik 🗖.	Tindakan ini adalah untuk membuat carian <i>Knowledge</i> <i>Article.</i>
4. Skrin Search: Knowledge Articles -- Webpage Dialog dipaparkan.

1 GFMAS S	ervice	Desk - LEVEL 1				ILI @ MOHD YU	JSOP BIN	HUSSIN (620824015	967) 00:30	:00 Share Pe	rsona	alize System Ne	⊮ws Log	g Off
		Search: Knowledge Articles	Webpag	je Dialog							×	🔻 Go Adv	anced 🖉	30
	ZIncident	A http://									r		Back 👻	- 1
THE REAL PROPERTY OF	Save												E 4	8
Home	Descrir	Language was not spec	ified ar	nd therefore set to	logoi	n language: English					^			
T Service Managem	19.11.2													
	Tuan/P	Search Criteria							Hie	de Search Fields				
🦢 Incident 🛛 🔋	T durin	Search Tayt	-	containe	_		0	1						
8000052313 Kod k	lsu tela	Description	-	contains	-		0.0							
8000051644 TRAN	-First L	Keyworde	-	contains	-	ZMMM001	0.0							
8000051639 TIDA		Evact Text		ie			0.0							
8000051604 Pertuk	Descrip	Statue		is			0.0							
8000050502 T00	16.11.2	Authorization Scope		is			0.0						~	
8000051275 HAPU		Posting Date		is between		le l	and	r.	0 0					
8000051516 RALA	- Attach	Created By	•	is	-		00	-0					ାଇ ≙	
8000051072 AP ST	Actions	Knowledge Article ID	-	is	-		00					Created On		
8000051462 PERT	Proportion											16 11 2018 12:43		
8000051158 Pemo 8000051044 PENG	Unload D	2			Max	imum Number of Results	1,000					10.11.2010 12.45		
8000051016 EMAK	opioud D	Search Clear												
8000050735 TIAD	- Relate	Gearch Clear										II (#	ାର୍≙	
8000049781 Moho	Insert 🛱	Result List: 80 Knowledge	Article	s Found										
	Ph Action			2						- - -				
		Kasuladas Asti A.F)					Kaunuarda	Lines	Auth Cases				
		COODOD122	od	apulan PT L dan PT	Dino	rtonogung tidak wujud dal	am 7MMM	Keywords	Dublic	Autr. Scope				-
	→ Chang	600000122	od Kun	npulan PT I dan PT	J Dipe	rtanggung tidak wujud dal	am ∠iviiviivi am 7MMM	1001 ZMMM001	Publis	Knowledg			≙	
		000000121	tou Run	ipolari i o dall'i i	o Dibe	nunggung naak wujuu uai		2.41141141001	1 0013	raiowieug				V

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	Keyword		Masukkan kata kunci, sebagai contoh " ZMMM001 ".	
2	Search		Klik Search .	
3	Result List → Knowledge Article ID		Klik 600000122 .	

3.6.2. Mengemaskini Incident: Status Customer Response → Proposed Solution

1. Skrin *Zlncident* dipaparkan.

	Zincident: 8000052313, Kod ku	ump PTJ tidak wujud dalam ZMMM001				🖸 B	lack 👻 🛛	-
	🖫 Save Display 🗙 Cancel 📝 E	Edit Print Preview					3	٥
Home	▼ Details ZEdit							~
IT Service Managem >	General Data			Category				
🥪 Incident 🛛 🔋	ID:	8000052313		* Category 1:	Aplikasi		-	
8000052313 Kod k	* Description:	Kod kump PTJ tidak wujud dalam ZMMM001		* Category 2:	Perolehan		-	
8000051644 TRAN	* Reported by:	ZAILANI BIN MAHMOOD	٥	* Category 3:	Pesanan Kerajaan		-	
8000051639 TIDA 8000051604 Doctuk	* Support Team ID:	1102MOF	۵	Category 4:	Bekalan & Perkhidmatan -	Daftar	•	
8000050502 100	Message Processor:	MOHD JUMALI @ MOHD YUSOP BIN HUSSIN	۵					
8000045328 Perm	Pejabat Perakaunan:	1102MOF		Type of Complain				
8000051275 HAPU	* Kementerian:	KEMENTERIAN KEWANGAN MALAYSIA	-	* Type of Complain:	Aplikasi		•	
8000051516 RALA	* Pegawai Pengawal:	B6 - KETUA SETIAUSAHA PERBENDAHARAAN,	VIC 🔻					
8000051072 AP ST	* Kod Kumpulan PTJ & PTJ:	24010101	~	SAP Component				
8000051158 Pemo 8000051044 PENG				1 SAP Component:			Ø	
8000051016 EMAK	Processing Data		_	Relationships				
8000050735 TIAD	* Status:	Customer Response	-	Related Problem:				
8000049781 Moho	* Urgency:	In Process	-	Related Request for Change:				
	* Priority:	Customer Action Customer Response		Related Knowledge Article:	600000121 Ko	d Kumpulan PTJ dan PT.	J Di	
	▼ Text Add Text = Insert Tex	Contirmed Customer Verification Proposed Solution	_				≙	
		Sent to Helpdesk HQ						~

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	Status: *	М	Klik 🔍	
2	Status: *		Pilih Proposed Solution .	Pilih dalam senarai.

NOTA:

 Aduan akan dianggap telah selesai dan akan ditutup jika tiada maklumbalas diterima daripada Pengguna dalam tempoh 7 hari (*Incident* masih berstatus Proposed Solution).

2. Skrin *Zlncident* dipaparkan.

SAP 1GFMAS S	ervice Desk - LEVEL 1		ILI @ MOHD Y	USOP BIN F	IUSSIN (620824015	067) 00:29:46	Share Persor	alize System Ne	ews Log Off	f
					Sav	ed Searches 🕶		🔻 Go Adv	anced 🚰 📋	i
	Zincident: 8000052313, Kod k	ump PTJ tidak wujud dalam ZMM	M001						Back 👻 🖸 👻	
	🖫 Save Display 🗙 Cancel 📝	Edit Print Preview							E & 🖨	ï
Home	Jidius.		•		rtelateu FTUDIeIII.					
IT Service Managem ▶	* Urgency:	Medium	•	Related I	Request for Change:					Ì
	- Priority:	4: LOW	•	Relate	a Knowledge Article:	600000121	KOG KI	impulan PTJ dan P	IJ DI	
🦢 Incident 🛛 🛛										
8000052313 Kod k	✓ lext Add lext = Insert lex	t lemplate Maintain lext lemplates							≙	
8000051644 TRAN	Tuan/Puan									
8000051639 TIDA 8000051604 Portuk	Didapati tuan/nuan, monggunakan	kod kumpulan PT I & PT I Diportanggung	vang calah comaca	kuncimacuk	'Line Itom' Daftar Pe	anan Koraiaan	iaitu 22010101	1		
8000050502 100	Didapati tuan puati menggunakan	r kod kumpulan Pris & Pris Dipertanggung	yang salah semasa	Kullcillasuk	Line hem Danar re	sallall Relajaali	allo 22010101.			
8000045328 Perm	Sila gunakan kod yang betul iaitu 2	24010101.								
8000051275 HAPU										
8000051516 RALA										
8000051072 AP ST										
8000051462 PERT										
8000051044 PENG										
8000051016 EMAK										
8000050735 TIAD										
8000049781 Moho										
	Text Log	Langu	age: All entries	-	Maximum Lines:	30 🔻	Text Ty	oe: All entries	-	
	Description 21.11.2018 10:55:13 ZAILANI E	BIN MAHMOOD							^	
	Tuan/Puan,									1

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	Text		Masukkan cadangan penyelesaian, sebagai contoh Tuan/ Puan, Didapati tuan/ puan menggunakan kod kumpulan PTJ & PTJ Dipertanggung yang salah semasa kuncimasuk ' <i>Line Item</i> ' Daftar Pesanan Kerajaan iaitu 22010101. Sila gunakan kod yang betul iaitu 24010101.	

SAP 1GFMAS S	ervice Des <mark>k -</mark> LEVEL 1	l	LI @ MOHD YUSOP BIN HUSSIN (6208240159	67) 00:29:50	Share Personalize	System News	Log Off
	1		Save	d Searches 🕶		Go Advance	d 🖉 👕
And and a second second	Zincident: 8000052313, Kod k	ump PTJ tidak wujud dalam ZMMM00 [,]	I			🖸 Back	< 🕶 🖸 👻
and the second second	🗒 Save Display 🗙 Cancel 📝	Edit Print Preview				E	8 B
Home	1.4.T (1. 0000050040						_
IT Service Managem ►	 Transaction 8000052515 saved 						
- -	▼ Details ZEdit						_
lncident 🛛 🖗			0 .				
8000052313 Kod k	General Data		Category				- 1
8000051644 TRAN	ID:	8000052313	Category 1:	Aplikasi			
8000051604 Pertuk	Description:	Kod kump PTJ tidak wujud dalam ZMMM001	Category 2:	Perolehan			
8000050502 100	Reported by:	ZAILANI BIN MAHMOOD	Category 3:	Pesanan Keraj	jaan		
8000045328 Perm	Support Team ID:	1102MOF KEM KEWANGAN	Category 4:	Bekalan & Perk	khidmatan - Daftar		
8000051275 HAPU	Message Processor:	MOHD JUMALI @ MOHD YUSOP BIN HUSSI	N				
8000051516 RALA	Pejabat Perakaunan:	1102MOF	Type of Complain				_
8000051072 AP ST	Kementerian:	KEMENTERIAN KEWANGAN MALAYSIA	Type of Complain:	Aplikasi			
8000051462 PERT	Pegawai Pengawal:	B6 - KETUA SETIAUSAHA PERBENDAHARA	AN, MOF				
8000051044 PENG	Kod Kumpulan PTJ & PTJ:	24010101	SAP Component				_
8000051016 EMAK			SAP Component:				
8000050735 TIAD							
8000049781 Moho	Processing Data		Relationships				_
	Status:	Proposed Solution	Related Problem:				
	Urgency:	Medium	Related Request for Change:				
	Priority:	4: Low	Related Knowledge Article:	600000121	Kod Kumpula	n PTJ dan PTJ D	i
	▼ Text Add Text = Insert Tex	kt Template Maintain Text Templates					≙

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	Save		Klik Save .	

NOTA: -

- Sekiranya Pengguna klik *Log Off,* sesi aplikasi iGFMAS *Service Desk* akan tamat dan perlu *Log On* semula.
- Sekiranya Pengguna menutup *tab browser* iGFMAS *Service Desk, pengguna tidak perlu Log On semula.*

3.6.3. Notifikasi Emel dihantar kepada Pengguna

1. Skrin Notifikasi Emel - [8000052313: Kod Kump PTJ tidak wujud dalam ZMMM001] dipaparkan.

No.: 8000052313 Prioriti: 4: *Low* Status: *Proposed Solution*

Dilaporkan Oleh: ZAILANI BIN MAHMOOD Telefon: Email: zailani.btpnkel@moe.gov.my

Keterangan: Kod kump PTJ tidak wujud dalam ZMMM001

Mohon kerjasama tuan/ puan untuk mengambil tindakan ke atas insiden tersebut.

Sila pilih salah satu link/ kaedah di bawah untuk capaian ke Insiden:

1. 1GFMAS *Service Desk* https://1gfmassupport.anm.gov.my atau
 2. 1GFMAS Portal https://1gfmas.anm.gov.my (klik 1GFMAS *Service Desk link*) atau
 3. SAP GUI (klik 1GFMAS *Service Desk link*)

Sekian, terima kasih. Unit Khidmat Pelanggan, JANM

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	Hyperlink		Klik Hyperlink .	

3.7. TINDAKAN PENGGUNA/ PELAPOR – SAH CADANGAN PENYELESAIAN

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

 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.

3.7.1. Senario 1: *Incident* Berjaya Diselesaikan – Cadangan Penyelesaian Yang Diberikan Berjaya Menyelesaikan Aduan Pelapor

Tindakan Pelapor: Mengemaskini *Incident:* Status *Proposed Solution* → *Confirmed* (rujuk Langkah 2.9.2)

Senario 2: *Incident* gagal diselesaikan – cadangan penyelesaian yang diberikan tidak berjaya menyelesaikan aduan pelapor

Tindakan Pelapor: Mengemaskini Incident: Status Proposed Solution → Customer Verification (rujuk Langkah 2.7.2)

3.7.2. Mengemaskini Incident: Status Proposed Solution → Customer Verification

1. Skrin Portal iGFMAS Service Desk dipaparkan.

SAP NetWeaver
Capyright © 2018 SAP SE. All rights reserved.

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	User: *	М	Masukkan data, sebagai contoh " 526161111303 ".	
2	Password: *	М	Masukkan katalaluan, sebagai contoh "*******".	
3	Log On	М	Klik <i>Log On</i> .	

SAP 1GFMAS	Service Desk - ENDUSE	R	/elcome ZAI	LANI BIN MAHMOOD (5261611113	03) 00:29:47 Share	Personalize	System News	Log Off
				Save	d Searches -	-	Go Advanced	1 29 17
- Andrew - A	Zincident: 8000052313, Kod ku	ump PTJ tidak wujud dalam ZMMM0	01				C Back	- 🖸 -
and the second second	🖫 Save Display 🗙 Cancel 📝	Edit Print Preview					E	4 🖨
Home	Detaille Detaile							
IT Service Managem >	• Details @ Edit	1						
~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~	General Data	_		Category				_
Recent Items	ID:	8000052313		* Category 1:	Aplikasi			-
8000052313 Kod k	* Description:	Kod kump PTJ tidak wujud dalam ZMMM001	I	* Category 2:	Perolehan			-
600000111 Kod K	* Reported by:	ZAILANI BIN MAHMOOD	Ø	* Category 3:	Pesanan Kerajaan			-
	* Support Team ID:	1102MOF	٥	Category 4:	Bekalan & Perkhidmat	tan - Daftar		•
	Message Processor:	MOHD JUMALI @ MOHD YUSOP BIN HUS	SIN 🗇					
	Pejabat Perakaunan:	1102MOF		Type of Complain				_   _
	* Kementerian:	KEMENTERIAN KEWANGAN MALAYSIA	-	* Type of Complain:	Aplikasi			-
	* Pegawai Pengawal:	B6 - KETUA SETIAUSAHA PERBENDAHAR	RAAN, MC 🕶					
	* Kod Kumpulan PTJ & PTJ:	24010101	~	SAP Component				_   _
				2 SAP Component:			[	7
	Processing Data			Relationships				-
	* Status:	Proposed Solution	-	Related Problem:				
	* Urgency:	Customer Response		Related Request for Change:				
	Priority:	Customer Verification 3		Related Knowledge Article:	600000121	Kod Kumpulan	PTJ dan PTJ Di	
	▼ Text Add Text = Insert Tex	t Template Maintain Text Templates						≙
								~

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	Edit	М	Klik <i>Edit</i> .	
2	Status: *	М	Klik 🔍	
3	Status: *		Pilih Customer Verification.	Pilih dalam senarai.

SAP 1GFMAS S	ervice Desk - ENDUSER	/elcome ZAILANI BIN MAHMOOD (526161111303	i) 00:29:48 Share Personalize System News Log	g Off
		Saved	Searches - Go Advanced	A 🎓
and the second s	ZIncident: 8000052313, Kod kump PTJ tidak wujud dalam ZMMM0	01	🖸 Back 🔻	- 🖸
	🖫 Save   Display   X Cancel   📝 Edit   Print Preview		E @	. 🖨
Home				~
IT Service Managem →	Processing Data	Relationships		
6773	* Status: Customer Verification	<ul> <li>Related Problem:</li> </ul>		
Recent Items	* Urgency: Medium	<ul> <li>Related Request for Change:</li> </ul>		
8000052313 Kod k	Priority: 4: Low	<ul> <li>Related Knowledge Article:</li> </ul>	5000000121 Kod Kumpulan PTJ dan PTJ Di	_
	• Text Add Text • Insert Text Template Maintain Text Templates		۵	
	Tuan/Puan, Pesanan tempatan masih tidak berjaya disimpan dengan ralat yang sama walau	pun telah menggunakan kod kumpulan PTJ & PTJ T.	anggung 24010101.	
	Text Log Language	e: All entries  Maximum Lines:	30 • Text Type: All entries •	~

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	Text		Masukkan maklumbalas setelah melaksanakan cadangan penyelesaian yang diberikan, sebagai contoh: - Tuan/ Puan, Pesanan tempatan masih tidak berjaya disimpan dengan ralat yang sama walaupun telah menggunakan kod kumpulan PTJ & PTJ Tanggung 24010101.	la merujuk kepada perihal masalah yang dihadapi. Nyatakan dengan jelas dan terperinci.

SAP 1GFMAS S	ervice Desk - ENDUSE	ER	elcome ZAILANI BIN I	MAHMOOD (5261611113	03) 00:29:53	Share Personalize	System News	Log Off
	1			Save	ed Searches -		- Go Advance	d 🖉 🗊
	Zincident: 8080052, Kod ki	ump PTJ tidak wujud dalam ZMMM00	1				🖸 Bac	k 🕶 🖸 🗉
and the second sec	🖫 Save 🚽 Display   🗙 Cancel   📝 I	Edit   Print Preview					E	388
Home	Transaction 9000052212 aguad							_
IT Service Managem →	Transaction 6000002215 Saveu							
Recent Items	-> Details ☐ Edit							^
8000052313 Kod k	General Data		Categor	у				
600000111 Kod K	ID:	8000052313		Category 1:	Aplikasi			
	Description:	Kod kump PTJ tidak wujud dalam ZMMM001		Category 2:	Perolehan			
	Reported by:	ZAILANI BIN MAHMOOD		Category 3:	Pesanan Keraja	aan		
	Support Team ID:	1102MOF KEM KEWANGAN		Category 4:	Bekalan & Perk	hidmatan - Daftar		
	Message Processor:	MOHD JUMALI @ MOHD YUSOP BIN HUSS	IN					
	Pejabat Perakaunan:	1102MOF	Type of	Complain				_
	Kementerian:	KEMENTERIAN KEWANGAN MALAYSIA		Type of Complain:	Aplikasi			
	Pegawai Pengawal:	B6 - KETUA SETIAUSAHA PERBENDAHARA	AN, MOF					
	Kod Kumpulan PTJ & PTJ:	24010101	SAP Co	mponent				_
				SAP Component:				
	Processing Data		Relation	iships				_
	Status:	Customer Verification		Related Problem:				
	Urgency:	Medium	Rela	ted Request for Change:				
	Priority:	4: Low	Re	elated Knowledge Article:	600000121	Kod Kumpul	an PTJ dan PTJ D	li
	▼Text Add Text = Insert Tex	t Template Maintain Text Templates						≙

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	Save	М	Klik <b>Save</b> .	

NOTA: -

- Sekiranya Pengguna klik *Log Off,* sesi aplikasi iGFMAS *Service Desk* akan tamat dan perlu *Log On* semula.
- Sekiranya Pengguna menutup *tab browser* iGFMAS *Service Desk, pengguna tidak perlu Log On semula.*

#### 3.7.3. Notifikasi Emel dihantar kepada 1st Level Support Message Processor

1. Skrin Notifikasi Emel - [8000052313: Kod Kump PTJ tidak wujud dalam ZMMM001] dipaparkan.

No.: 8000052313 Prioriti: 4: Low Status: Customer Verification Message Processor: MOHD JUMALI @ MOHD YUSOP BIN HUSSIN Telefon: +603888210001654 Email: jumali@anm.gov.my Keterangan: Kod kump PTJ tidak wujud dalam ZMMM001 Mohon kerjasama tuan/ puan untuk mengambil tindakan ke atas insiden tersebut. Sila pilih salah satu link/ kaedah di bawah untuk capaian ke Insiden : 1. 1GFMAS *Service Desk* https://1gfmassupport.anm.gov.my atau 2. 1GFMAS Portal https://1gfmas.anm.gov.my (klik 1GFMAS Service Desk link) atau 3. SAP GUI (klik 1GFMAS Service Desk link) Sekian, terima kasih. Unit Khidmat Pelanggan, JANM

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	Hyperlink		Klik <b>Hyperlink</b> .	

# 3.8. TINDAKAN FIRST LEVEL SUPPORT MESSAGE PROCESSOR – SALUR INSIDEN KEPADA SECOND LEVEL SUPPORT

Pasukan Khidmat Nasihat di Pejabat Perakaunan merupakan *First Level Support* yang bertanggungjawab ke atas perkara berikut:

 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.

## 3.8.1. Mengemaskini Incident: Status Customer Verification → Sent to Helpdesk HQ

SAP NetWeaver
Copyright © 2018 SAP SE. All rights reserved.

#### 1. Skrin Portal iGFMAS Service Desk dipaparkan.

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	User: *	М	Masukkan <i>user</i> ID, sebagai contoh " <b>620824015967</b> ".	
2	Password: *	М	Masukkan data, sebagai contoh "*******".	
3	Log On	М	Klik <i>Log On</i> .	

🖌 1GFMAS S	Service Desk - LEVEL 1		LI @ MOHE	YUSOP BIN HUSSIN (6208240159	67) 00:29:50 Sha	are Personalize	System News
				Save	d Searches -		- Go Advanced
	Zincident: 8000052313, Kod ki	ump PTJ tidak wujud dalam ZMMM001	1				🖸 Back
and and the	🖫 Save   Display   🗙 Cancel 📝	Edit Print Preview					E
200	B ( B) Fire II						
vice Managem >	- Details @Edit	1					
5	General Data			Category			
ncident 💡	ID:	8000052313		* Category 1:	Aplikasi		
0052313 Kod k	* Description:	Kod kump PTJ tidak wujud dalam ZMMM001	×	Category 2:	Perolehan		
00051644 TRAN	* Reported by:	ZAILANI BIN MAHMOOD	đ	Category 3:	Pesanan Kerajaan	1	
0051639 HDA	* Support Team ID:	1102MOF	٥	Category 4:	Bekalan & Perkhid	dmatan - Daftar	
0050502 100	Message Processor:	MOHD JUMALI @ MOHD YUSOP BIN HUSSI	N 🗇				
00045328 Perm	Pejabat Perakaunan:	1102MOF		Type of Complain			
00051275 HAPU	* Kementerian:	KEMENTERIAN KEWANGAN MALAYSIA	-	* Type of Complain:	Aplikasi		
0051516 RALA	* Pegawai Pengawal:	B6 - KETUA SETIAUSAHA PERBENDAHARA	AN, MC 🔻				
0051072 AP ST	* Kod Kumpulan PTJ & PTJ:	24010101	~	SAP Component			
0051158 Pemo				SAP Component:			C
00051044 PENG							
00051016 EMAK	Processing Data			Relationships			
00050735 TIAD	* Status:	Customer Verification	-	Related Problem:			
00049781 Moho	* Urgency:	Medium	-	Related Request for Change:			
		4. Low	-	Related Knowledge Article	600000121	Kod Kumpula	an PT I dan PT I Di

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	Edit	М	Klik <b>Edit</b> .	
2	Support Team ID: *	М	Klik	Klik untuk membuat carian
				"Second Level" Support Team dengan
				menggunakan singkatan Pejabat
				Perakaunan " <b>HQ</b> "
				ΑΤΑυ
				Masukkan <b>Business Partner</b> (BP)
				"Second Level" Support Team, sebagai
				contoh: - 181. Apabila kekunci Enter
				ditekan, nombor <i>Business Partner</i> akan
				bertukar kepada nama Business Partner,
				sebagai contoh "HQ JANM IBU
				PEJABAT JANM"
				(Kaedah ini akan terus ke Langkah
				2.8.1 - v).

## 3. Skrin Search Partners – Webpage Dialog dipaparkan.

SAP 1GFMAS S	ervice De	esk - LEVEL 1	LI @ MOHD YUSOP BIN HUSSI	N (620824015967) 00:29	:58 Share	Personalize	System News	Log Off
				Saved Search	es 🕶		Go Advance	ed 🖉 🗊
and the second second	Zincident: 8	000052313, Kod kump PTJ tidak wujud	dalam ZMMM001				🖸 Bac	k 🕶 🖸 🗉
	Bave   Dis	au V Canaal   Deint Draviaur					Ξ	1 & 🖨
Home	- Detaile	Search: Partners Webpage Dialog			×			
IT Service Managem •	* Details	http://devsolabap.anm.gov.my:8000/sap(===)/bc/	/bsp/sap/bsp_wd_base/popup_buffered_frame_cached.htm?	'sap-client=200&ເsap-langua	ge=EN&sap-o			
Martine a	General D	Search Criteria		Hide Se	arch Fields			_
Incident ¥		Scaren erkena		Thuc Oc		_		•
8000052313 Kod k 8000051644 TPAN		Search for: All Accounts	•			_		-
8000051639 TIDA		Role vis	▼ Organizational Unit					-
8000051604 Pertuk		Name 1 / Last Name 🔻 is	- 00			an - Daftar		-
8000050502 100		City v is	1 00					
8000045328 Perm		Account ID	00					_
8000051275 HAPU 8000051516 PALA		Starts with				_		-
8000051072 AP ST			Maximum Number of Results: 50					
8000051462 PERT	* Kod	Search Clear	2					_
8000051158 Pemo						_		0
8000051044 PENG		Result List						
8000051016 EMAK 8000050735 TIAD	Processin				11 <i>2</i>	-		-
8000049781 Moho		ID Name	Phone	Street City	Reç			
		<			>			
		×				Kod Kumpula	an PTJ dan PTJ D	a
	▼Text A	dd Text≑ ∣Insert Text Template Maintain Text	Templates					≙
								- ·

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	Name 1/ Last Name	0	Klik 💌	
2	Name 1/ Last Name	0	Klik <b>contains</b>	

4. Skrin Search Partners – Webpage Dialog dipaparkan.

SAP 1GFMAS S	Service De	esk - LEVEL 1		,	LI @ MOHD YUSO	P BIN HUSSIN (620	324015967)	00:29:58	Share	Personalize	System News	Log Off
							Saved S	earches 🕶	-		Go Advance	d 🖉 🗊
and the second second	Zincident: 8	000052313, Kod kump	PTJ tidak wujud da	lam ZMMM00	1						🖸 Bac	k 🕶 🖸 🗉
Home	Save   Dis-	elevel - Connect - Destriction Search: Partners Webpag	pe Dialog						×	1	E	1 & B
IT Service Managem >	- Details	http://devsolabap.anm.gov	.my:8000/sap(===)/bc/bs	o/sap/bsp_wd_base	/popup_buffered_fram	e_cached.htm?sap-clie	nt=2008(sap	language=E	N&sap-d			^
🦕 Incident 🛛 💡	General D	Search Criteria					Н	ide Search	Fields			•
8000052313 Kod k 8000051644 TRAN		Search for: All Ac	counts	•	and and the bar					-		* *
8000051639 TIDA 8000051604 Pertuk 8000050502 100		Name 1 / Last Name	<ul> <li>▼ contains</li> </ul>	<ul> <li>Urgan</li> <li>₩Q</li> </ul>		00				an - Daftar		-
80000515322 100 8000045328 Perm 8000051275 HAPU 8000051516 RALA		City Account ID	<ul><li>▼ is</li><li>▼ is</li></ul>	▼ ▼ Maximum 1	1 Number of Results:	<b>0 0</b> 50						•
8000051072 AP ST 8000051462 PERT 8000051158 Pemo	* Kod	Search Clear										0
8000051016 EMAK 8000050735 TIAD	Processin	Result List: 1 Account P	ound	3				11	9			-
8000049781 Moho		ID N	lame 🥢	_	Phone		Street	City	Reç			
		181 H	IQ JANM IBU PEJABAT 、	ANM				PUTR	>	Kod Kumpula	n PTJ dan PTJ D	N
	- Text A	dd Text≆ ∣Insert Text Ten	nplate Maintain Text Te	mplates								≙
												~

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
	Bulang	(,		
1	Name 1/ Last Name	0	Masukkan singkatan	Masukkan singkatan "Second Level
			"Second Level Support	Support Team", sebagai contoh "HQ",
			Team", sebagai contoh	untuk mencari Business Partner (BP)
			"HQ".	Second Level Support Team.
2	Search	М	Klik <b>Search</b>	
3	Result List → Name		Klik HQ JANM IBU	Klik pada baris <b>Business Partner</b>
			PEJABAT JANM	(BP) Support Team, sebagai contoh:
				181 - HQ JANM IBU PEJABAT
				JANM
				Apabila diklik, nama Business Partner
				(sebagai contoh "HQ JANM IBU
				PEJABAT JANM"), akan dimasukkan
				sebagai Support Team ID.

	ZIncident: 8000052313, Kod ku ⊟Save   Display   X Cancel   2/15	ump PTJ tidak wujud dalam ZMMM001				🖸 Back 🕶 🗐	- C
Home	▼ Details						^
IT Service managemin ?	General Data			Category			
🦢 Incident 🛛 🔋	ID:	8000052313		* Category 1:	Aplikasi	-	
8000052313 Kod k	* Description:	Kod kump PTJ tidak wujud dalam ZMMM001		* Category 2:	Perolehan	-	
8000051644 TRAN	* Reported by:	ZAILANI BIN MAHMOOD	٥	* Category 3:	Pesanan Kerajaan	-	
8000051639 TIDA	* Support Team ID:	HQ JANM	٥	Category 4:	Bekalan & Perkhidmatan - Daftar	-	
8000051604 Perluk	Message Processor:	MOHD JUMALI @ MOHD YUSOP BIN HUSSIN	٥				
8000045328 Perm	Pejabat Perakaunan:	1102MOF		Type of Complain			
8000051275 HAPU	* Kementerian:	KEMENTERIAN KEWANGAN MALAYSIA	-	* Type of Complain:	Aplikasi	-	
8000051516 RALA	* Pegawai Pengawal:	B6 - KETUA SETIAUSAHA PERBENDAHARAAN, M	IC 🔻				
8000051072 AP ST	* Kod Kumpulan PTJ & PTJ:	24010101	~	SAP Component			
8000051462 PERT 8000051158 Pemo 8000051044 PENG			_	1 SAP Component:		٥	
8000051016 EMAK	Processing Data			Relationships			
8000050735 TIAD	* Status:	Customer Verification	-	Related Problem:			
8000049781 Mono	* Urgency:	In Process		Related Request for Change:			
	* Priority:	Customer Action		Related Knowledge Article:	6000000121 Kod Kumpulan PT	iJ dan PTJ Di	
		Confirmed					
	▼Text Add Text = Insert Tex	t Customer Verification				≙	
		Proposed Solution					
		Cent to helpueak nu					~

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	Status: *	М	Klik 🔍	
2	Status: *		Pilih <b>Sent to Helpdesk HQ</b> .	Pilih dalam senarai.
3	Message Processor	М		<i>Message Processor</i> akan dikosongkan secara automatik.

SAP 1GFMAS	ervice Desk - LEVEL 1	LLI @ MOHD YUSOP BIN HUSSIN (620824015967)	00:29:40 Share	Personalize S	ystem News	Log Of	f
		Saved Se	earches 🕶	-	Go Advance	d 🚰 🗂	1
and the second	ZIncident: 8000052313, Kod kump PTJ tidak wujud dalam ZMMM	001			🖸 Back	( • 🖸 •	
and the second	Save   Display   X Cancel   Z Edit   Print Preview				E	2 🔒	,
Home							~
IT Service Managem ►	ext Add lext     Insert lext lemplate Maintain lext lemplates					·	
Incident F 8000052313 Kod k 8000051644 TRAN	Tuan/Puan, Dipanjangkan aduan pengguna untuk semakan dan tindakan lanjut	-1					
8000051639 TIDA 8000051604 Pertuk 8000050502 100 8000045328 Perm 8000051275 HAPU 8000051254 BAPU							
8000051072 AP ST 8000051462 PERT 8000051168 Perro 8000051044 PENG 8000051016 EMAK 8000050735 TIAD	Text Log Language	ue All entries 💌 Maximum Lines: 30		Text Type: All	entries	•	
8000049781 Moho	Description						
	21.11.2018 14:16:17 ZAILANI BIN MAHMOOD Tuan/Puan, Pesanan tempatan masih tidak berjaya disimpan dengan ralat yang sama wala	upun telah menggunakan kod kumpulan PTJ & PTJ Tar	nggung 24010101.			Â	

No.	Nama Medan/	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
	Butany	(11)		
1	Text		Masukkan maklumat/ arahan	la merujuk kepada
			untuk tindakan selanjutnya,	perihal masalah yang
			sebagai contoh: -	dihadapi.
			Tuan/ Puan,	
			Dipanjangkan aduan	Nyatakan dengan jelas
			pengguna untuk semakan dan	dan terperinci.
			tindakan lanjut	

SAP 1GFMAS S	ervice Desk - LEVEL 1		LI @ MOHD YUSOP BIN HUSSIN (620824015967	) 00:29:56 Sh	nare Personalize	System News	Log Off
	1		Saved	Searches -		Go Advance	ed 🖉 🗊
and the second second	Zincident: 89000 13, Kod k	ump PTJ tidak wujud dalam ZMMM001				🖸 Bac	sk 🕶 🖸 🗸
	🖫 Save Display   🗙 Cancel   🕻	Edit   Print Preview					989
Home	Transaction 8000052313 saved						
IT Service Managem ►							
	✓ Details						~
lncident 🛛 🖗	General Data		Category				
8000052313 Kod k	ID:	8000052313	Category 1: 4	nlikasi			_
8000051644 TRAN 8000051639 TIDA	Description:	Kod kump BT I tidak wujud dalam ZMMM001	Category 2: F	Perolehan			
8000051604 Pertuk	Paparted by:	ZALLANI BIN MAHMOOD	Category 2: 1	eroienan Josanan Koraiaa			
8000050502 100	Support Toom ID:		Category 3: 1	esanan Kerajaa Sokalan & Dorkhi	idmatan Daftar		
8000045328 Perm	Magazza Brassanar		Category 4.		unatan - Daitai		
8000051275 HAPU	Reisbat Borakaupan:	1102MOE	Type of Complain				
8000051516 RALA	rejabat retakautan.	KEMENTEDIAN KEWANCAN MALAYSIA	Tune of Completing	alilaati			_
8000051072 AP ST 8000051462 PERT	Remementari.	REMENTERIAN REWANGAN MALATSIA	Type of Complain. 7	plikasi			
8000051158 Pemo	Pegawai Pengawai.	D0 - KETUA SETIAUSARA PERBENDARARAA	SAP Component				
8000051044 PENG	Kod Kumpulan PTJ & PTJ.	24010101	CAR Component				
8000051016 EMAK			SAP Component:				
8000050735 TIAD 8000049781 Mobo	Processing Data		Relationships				
	Status:	Sent to Helpdesk HQ	Related Problem:				_
	Urgency:	Medium	Related Request for Change:				
	Priority:	4: Low	Related Knowledge Article: 6	000000121	Kod Kumpula	n PTJ dan PTJ [	)i
		kt Template Maintain Text Templates					≙ ▼

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	Save	М	Klik <b>Save</b> .	

#### NOTA: -

- Sekiranya Pengguna klik *Log Off,* sesi aplikasi iGFMAS *Service Desk* akan tamat dan perlu *Log On* semula.
- Sekiranya Pengguna menutup *tab browser* iGFMAS *Service Desk, pengguna tidak perlu Log On semula.*

#### 3.8.2. Notifikasi Emel dihantar kepada 2nd Level Support

# 1. Skrin 8000052313: Kod Kump PTJ tidak wujud dalam ZMMM001 - Message (*Plain Text*) dipaparkan

No. : 8000052313 Prioriti: 4: *Low Status: Sent to Helpdesk* HQ

Support Team: IBU PEJABAT JANM HQ JANM Telefon: Email: helpdeskbptm@anm.gov.my

Keterangan: Kod kump PTJ tidak wujud dalam ZMMM001

Mohon kerjasama tuan/puan untuk mengambil tindakan ke atas insiden tersebut.

Sila pilih salah satu link/ kaedah di bawah untuk capaian ke Insiden :

1. 1GFMAS Service Desk https://1gfmassupport.anm.gov.my atau
 2. 1GFMAS Portal https://1gfmas.anm.gov.my (klik 1GFMAS Service Desk link) atau
 3. SAP GUI (klik 1GFMAS Service Desk link)

Sekian, terima kasih. Unit Khidmat Pelanggan, JANM

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	Hyperlink		Klik <b>Hyperlink</b> .	

#### 3.9. TINDAKAN PENGGUNA/ PELAPOR – SAH CADANGAN PENYELESAIAN

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

• Mengemaskini dan memberi maklum balas ke atas Insiden yang berstatus *Proposed Solution* kepada *Confirmed* sekiranya aduan telah selesai.

#### 3.9.1. Notifikasi Emel diterima oleh Pengguna daripada Second Level Support

1. Skrin Notifikasi Emel - [8000052313: Kod Kump PTJ tidak wujud dalam ZMMM001] dipaparkan.

No.: 8000052313 Prioriti: 4: *Low* Status*: Proposed Solution* 

Dilaporkan Oleh: ZAILANI BIN MAHMOOD Telefon: Email: zailani.btpnkel@moe.gov.my

Keterangan: Kod kump PTJ tidak wujud dalam ZMMM001

Mohon kerjasama tuan/ puan untuk mengambil tindakan ke atas insiden tersebut.

Sila pilih salah satu link/kaedah di bawah untuk capaian ke Insiden:

1. 1GFMAS *Service Desk* https://1gfmassupport.anm.gov.my atau
 2. 1GFMAS Portal https://1gfmas.anm.gov.my (klik 1GFMAS *Service Desk link*) atau
 3. SAP GUI (klik 1GFMAS *Service Desk link*)

Sekian, terima kasih. Unit Khidmat Pelanggan, JANM

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	Hyperlink		Klik Hyperlink.	

3.9.2. Mengemaskini Incident: Status Confirmed

#### **PERHATIAN: -**

Pengguna perlu mengemaskini semua medan lain terlebih dahulu sebelum menukarkan status kepada *Confirmed*. Sekiranya pengguna terus menukarkan status kepada *Confirmed*, semua tindakan lain TIDAK BOLEH DILAKUKAN.

1. Skrin Portal iGFMAS Service Desk dipaparkan

SAP NetWeaver
Copyright @ 2018 SAP SE. All rights reserved.

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	User: *	М	Masukkan data, sebagai contoh " <b>526161111303</b> ".	
2	Password: *	М	Masukkan data, sebagai contoh "********".	
3	Log On	М	Klik <i>Log On</i> .	

SAP 1GFMAS S	ervice Desk - ENDUS	ER (	elcome ZAIL	.ANI BIN MAHI	MOOD (5261611113	03) 00:29:53 Sha	are Personalize	System News	Log Off	f
					Save	ed Searches -		▼ Go Advanc	ed 🖉 🗊	ī
	Zincident: 8000052313, Kod k	ump PTJ tidak wujud dalam ZMMM00′	1					🖸 Bao	:k 🕶 🖸 👻	
	🖫 Save   Display   🗙 Cancel 📝	Edit Print Preview							1 & 8	,
Home	✓ Details									~
IT Service Managem →	General Data			Category						ľ
Recent Items	ID:	8000052313			Category 1:	Aplikasi				
8000052313 Kod k	Description:	Kod kump PTJ tidak wujud dalam ZMMM001			Category 2:	Perolehan				
6000000111 Kod K	Reported by:	ZAILANI BIN MAHMOOD			Category 3:	Pesanan Kerajaar	n			
	Support Team ID:	HQ JANM IBU PEJABAT JANM			Category 4:	Bekalan & Perkhio	dmatan - Daftar			
	Message Processor:									
	Pejabat Perakaunan:	1102MOF		Type of Com	plain				_	
	Kementerian:	KEMENTERIAN KEWANGAN MALAYSIA			Type of Complain:	Aplikasi				Ť.
	Pegawai Pengawal:	B6 - KETUA SETIAUSAHA PERBENDAHARA	AN, MOF							
	Kod Kumpulan PTJ & PTJ:	24010101		SAP Compor	nent				_	
					SAP Component:					
	Processing Data			Relationship	s					
	Status:	Proposed Solution			Related Problem:					
	Urgency:	Medium		Related R	equest for Change:					
	Priority:	4: Low		Related	Knowledge Article:	600000121	Kod Kumpul	an PTJ dan PTJ I	)i	
	▼ Text Add Text ▼   Insert Tex	t Template Maintain Text Templates							≙	
	Text Log	Language:	All entries	•	Maximum Lines:	30 🔻	Text Type:	All entries	-	
	Description		·							

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	Edit	М	Klik <i>Edit</i> .	

## 3. Skrin *Zlncident* dipaparkan.

SAP 1GFMAS S	ervice Desk - ENDUSER	/elcome ZAILANI BIN MAHMOOD (526161111303)	00:29:43	Share Personaliz	e System News	Log	Off
		Saved S	Searches -		- Go Advanc	ed 🖉	î
	Zincident: 8000052313, Kod kump PTJ tidak wujud dalam ZMMM0	01			🖸 Ba	ck 🕶 🕻	- 2
	🗄 Save   Display   🗙 Cancel   🖉 Edit   Print Preview				(	3 3	۵
Home	▼ Text Add Text =   Insert Text Template Maintain Text Templates					≙	^
Recent Items 8000052313 Kod k 6000000111 Kod K	Tuan/ <u>Puan,</u> <u>Pesanan tempatan telah berjaya disimpan</u> ,						
	Text Log         Language           Description         21.11.2018         16.27.06         IASHAHUL           Tindakan penyelesaian telah diambil. Sila semak dan sahkan.         Mohon kerjasama memberi maklumbalas dalam tempoh 7 hari.         Jika tiada maklumbalas direrima selepas tempoh tersebut, aduan ini dianggap telah selesai dan akan ditutup.	: All entries   Maximum Lines: 3	0 💌	Text Type:	All entries	•	~

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	Text		Masukkan maklumbalas setelah	la merujuk kepada
			aduan berjaya diselesaikan,	perihal masalah yang
			sebagai contoh: -	dihadapi.
			Tuan/ Puan,	
			Pesanan tempatan telah	Nyatakan dengan
			berjaya disimpan.	jelas dan terperinci.
1	1		1	

SAP 1GFMAS	Service Desk - ENDUSE	Ielcon	me ZAI	LANI BIN MAHMOOD (5261611113)	03) 00:21:41	Share Personalize	e System News	Log Off
				Save	d Searches 🕶		- Go Advanced	1 29 1
	Zincident: 8000052313, Kod k	ump PTJ tidak wujud dalam ZMMM001					🖸 Back	• 🖸 •
	🖫 Save   Display   🗙 Cancel   🖉	Edit   Print Preview					E	ه 🖨
Home	- Dataila 🗇 Edit							
IT Service Managem ▸								
	General Data			Category				- 11
Recent Items	ID:	8000052313		* Category 1:	Aplikasi			•
8000052313 Kod k	* Description:	Kod kump PTJ tidak wujud dalam ZMMM001		* Category 2:	Perolehan			•
600000111 Kod K	* Reported by:	ZAILANI BIN MAHMOOD	<b>D</b>	* Category 3:	Pesanan Kera	ajaan		•
	* Support Team ID:	HQ JANM	ø	Category 4:	Bekalan & Per	rkhidmatan - Daftar		•
	Message Processor:		đ					
	Pejabat Perakaunan:	1102MOF		Type of Complain				_
	* Kementerian:	KEMENTERIAN KEWANGAN MALAYSIA	-	* Type of Complain:	Aplikasi			•
	* Pegawai Pengawal:	B6 - KETUA SETIAUSAHA PERBENDAHARAAN,	MC 🖛					
	* Kod Kumpulan PTJ & PTJ:	24010101	~	SAP Component				_
				SAP Component:			C	7
				E COLORADO E				
	Processing Data			Relat lips				_
	* Status:	Proposed Solution	-	Related Problem:				
	* Urgency:	Customer Response		Related Request for Change:				
	Priority:	Customer Verification 2		Related Knowledge Article:	600000121	Kod Kumpu	lan PTJ dan PTJ Di.	
		Proposed Solution						
	▼ Text Add Text =   Insert Tex	t Template Maintain Text Templates						≙
	Tuan/Ruan							
	I Vali Vall							

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	Status: *	М	Klik 🔍	
2	Status: *		Pilih <b>Confirmed</b> .	

SAP 1GFMAS S	ervice Desk - ENDUSE	R	/elcome ZAI	LANI BIN MAHMOOD (5261611113)	03) 00:29:52 Shar	e Personalize	System News 1	Log Off
	1			Save	d Searches -		Go Advanced	20
	Zincident: 89000 13, Kod ku	ump PTJ tidak wujud dalam ZMMM00	01				🖸 Back	• 🖸 •
	🗒 Save Display   🗙 Cancel   📝 🛙	Edit   Print Preview					E	ه 🖨
Home	- Dotaile DEdit							
IT Service Managem ▸								
10 T	General Data			Category				- 1
Recent Items	ID:	8000052313		* Category 1:	Aplikasi		-	-
8000052313 Kod k	* Description:	Kod kump PTJ tidak wujud dalam ZMMM001	×	* Category 2:	Perolehan		-	-
600000111 Kod K	* Reported by:	ZAILANI BIN MAHMOOD	٥	* Category 3:	Pesanan Kerajaan		-	-
	* Support Team ID:	HQ JANM	đ	Category 4:	Bekalan & Perkhidr	natan - Daftar		•
	Message Processor:		٥					
	Pejabat Perakaunan:	1102MOF		Type of Complain				_   _
	* Kementerian:	KEMENTERIAN KEWANGAN MALAYSIA	•	* Type of Complain:	Aplikasi		-	-
	* Pegawai Pengawal:	B6 - KETUA SETIAUSAHA PERBENDAHAR	AAN, MC 🔻					
	* Kod Kumpulan PTJ & PTJ:	24010101	~	SAP Component				_
				SAP Component:			0	p
	Processing Data			Relationships				- 1
	* Status:	Confirmed	•	Related Problem:				
	* Urgency:	Medium	•	Related Request for Change:				
	Priority:	4: Low	*	Related Knowledge Article:	600000121	Kod Kumpular	n PTJ dan PTJ Di	
								_
	▼Text Add Text∓   Insert Tex	t Template Maintain Text Templates						≙
	Text Log	Language	All entries	▼ Maximum Lines:	30 💌	Text Type: A	ll entries 🔻	. ~

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	Save	М	Klik <b>Save</b> .	

NOTA: -

- Sekiranya Pengguna klik *Log Off,* sesi aplikasi iGFMAS *Service Desk* akan tamat dan perlu *Log On* semula.
- Sekiranya Pengguna menutup *tab browser* iGFMAS *Service Desk, pengguna tidak perlu Log On semula.*

- 3.9.3. Notifikasi Emel dihantar kepada Pengguna, *First Level Support Message Processor* Second Level Support Message Processor
- 1. Skrin Notifikasi Emel [8000052313: Kod Kump PTJ tidak wujud dalam ZMMM001] dipaparkan.
  - a. Email kepada Pengguna.

No.: 8000052313 Prioriti: 4: *Low* Status: *Confirmed* 

Dilaporkan Oleh: ZAILANI BIN MAHMOOD Telefon: Email: zailani.btpnkel@moe.gov.my

Keterangan: Kod kump PTJ tidak wujud dalam ZMMM001

Mohon kerjasama tuan/ puan untuk mengambil tindakan ke atas insiden tersebut.

Sila pilih salah satu link/ kaedah di bawah untuk capaian ke Insiden:

1. 1GFMAS *Service Desk* https://1gfmassupport.anm.gov.my atau
 2. 1GFMAS Portal https://1gfmas.anm.gov.my (klik 1GFMAS *Service Desk link*) atau
 3. SAP GUI (klik 1GFMAS *Service Desk link*)

Sekian, terima kasih. Unit Khidmat Pelanggan, JANM b. Email kepada First Level Support / Second Level Support Message Processor.

No. : 8000052313 Prioriti: 4: <i>Low</i> <i>Status: Confirmed</i>
Message Processor: MOHD JUMALI @ MOHD YUSOP BIN HUSSIN Telefon: +603888210001654 Email: jumali@anm.gov.my
Keterangan: Kod kump PTJ tidak wujud dalam ZMMM001
Mohon kerjasama tuan/puan untuk mengambil tindakan ke atas insiden tersebut.
Sila pilih salah satu link/ kaedah di bawah untuk capaian ke Insiden :
<ol> <li>1. 1GFMAS Service Desk https://1gfmassupport.anm.gov.my atau</li> <li>2. 1GFMAS Portal https://1gfmas.anm.gov.my (klik 1GFMAS Service Desk link) atau</li> <li>3. SAP GUI (klik 1GFMAS Service Desk link)</li> </ol>
Sekian, terima kasih.
Unit Khidmat Pelanggan, JANM

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	Link		Klik <i>Link</i> .	

٦

#### 3.10. 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_MOF). 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.

Sebagai contoh *sharebox* PP_MOF mengandungi semua Insiden berstatus *New* dan *In Process* bagi Pejabat Perakaunan MOF. Sharebox ini hanya dapat diakses oleh *First Level Support* di UKP MOF 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_MOF). Akses kepada *sharebox* ini diberikan berdasarkan *Business Partner* ID Pengguna.

#### 3.10.1. Sharebox untuk First Level Support

- Semua *First Level Support* di setiap Pejabat Perakaunan akan menerima *Sharebox* yang berasingan mengikut Pejabat Perakaunan masing-masing. *Sharebox* tersebut boleh didapati melalui *My Sharebox* > *Inbox* > *<*PP_Pejabat Perakaunan>, sebagai contoh: - PP_MOF.
- 2. Setiap *Sharebox* untuk *First Level Support* mengandungi senarai *Incident* 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 *Incident* baharu yang diterima.
- 3. Sebagai contoh *Sharebox* PP_MOF mengandungi semua *Incident* berstatus *New* dan *In Process* bagi Pejabat Perakaunan MOF. *Sharebox* ini hanya dapat diakses oleh *First Level Support* di PP MOF sahaja.
- 4. Skrin *Home* dipaparkan.

SAP 1GFMAS S	ervice Desk - LEVEL 1	LI @ MOHD YUSOP BIN HUSSIN (6208240159	67) 00:28:27 Sha	re Personalize S	System News	Log Off
		Save	ed Searches 🕶	-	Go Advance	d 🚰 🗊
and the second second	Home				🗔 Bacl	- 🖸 -
						2 🖨
Home						_
IT Service Managem ►	My Sharebox				3 =	×
Incident 💡	All Shared Item Types -					
8000052313 Kod k 8000051644 TRAN 8000051639 TIDA 8000051604 Pertuk 8000050502 100	Chinbox ALL_KEM_MOF APP_MOF C Sent	31.12.2017 11:17 31.12.2017 11:17				
8000045328 Perm 8000051275 HAPU	My Messages - Reported By Me				=	×
8000051516 RALA 8000051072 AP ST	Result List: 0 Messages Found, Last Refresh: 21.11.2018 16:45:07					
8000051462 PERT	Message Type: Incidents					-
8000051158 Pemo	2 Refresh Auto-Refresh: Off-				<u>a</u>	
8000051044 PENG 8000051016 EMAK	ID Description Posting Date	Prio User Status Category				
8000050735 TIAD	No result found	• •				
8000049781 Moho	Your assigned Business Partner: MOHD JUMALI @ MOHD YUSOP BIN HU Manage Substitutes	JSSIN (46021)	Max	kimum Number of Res	sults: 100	
	My Messages - Assigned To Me				Ξ	×
	Result List: 0 Messages Found, Last Refresh: 21.11.2018 16:45:07	7				~

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	PP_MOF		Klik link <b>PP_MOF</b>	

# 5. Skrin Search: Incidents dipaparkan.

SAP 1GFMAS S	iervice Desk ·	· LEVEL 1		\LI@MOHD	YUSOP BIN HU	SSIN (62082	24015967) 00:29:54 Share	e Personalize	System News	Log Off
							Saved Searches -	-	Go Advand	ed 🚰 👕
Martin Color	Search: Incidents	i							🖸 Ba	ck 🕶 🖸 🕶
and the second second								_		
Home								1		
IT Service Managem	Result List: 4 Incid	ents Found							Show Sear	ch Fields
IT Service managem F	🕒 New 🗈 🍄 Ne	ew from Template Create Follow-Up 2 Refree	sh						lil.	e (1
Incident 💡	ID +	Description	Priority	Status	Created	Messag	Support Team	Category	Last Ch	Lock S
8000052310 Kema	8000052315	Kod kump PTJ tidak wujud dalam ZMMM001	4: Low	New	21.11.2018		1102MOF / PUTRAJAYA	Aplikasi	21.11.2018	đ
8000052311 Perm	8000052314	sistem	4: Low	New	21.11.2018		1102MOF / PUTRAJAYA	Aplikasi	21.11.2018	6
8000052314 sistem	8000052311	Permohonan Pertukaran Keluar Pengguna	4: Low	New	12.08.2018		1102MOF / PUTRAJAYA	Authoriz	21.11.2018	đ
8000052315 Kod k	8000052310	Kemaskini Had Kuasa	4: Low	New	12.08.2018		1102MOF / PUTRAJAYA	Authoriz	21.11.2018	6
8000052313 Kod k	<									>
8000051644 TRAN 8000051639 TIDA										
8000051604 Pertuk										
8000050502 100										
8000045328 Perm										
8000051275 HAPU										
8000051516 RALA										
8000051072 AP ST 8000051462 DEDT										
8000051462 PERT										

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	Result List → Support Team		Senarai <i>Incident</i> dibawah <i>Support Team</i> tersebut akan disenaraikan.	

#### 3.10.2. Sharebox untuk Kementerian

- Sharebox untuk Kementerian mengandungi senarai Incident yang dilaporkan oleh pengguna bagi sesuatu Kementerian dari semua Pejabat Perakaunan. Sharebox ini boleh didapati melalui My Sharebox > Inbox > ALL_KEM_XXXXX (XXXXX adalah singkatan nama Kementerian).
- 2. Skrin *Home* dipaparkan.

SAP 1GFMAS	Service Desk - LEVEL 1	LI @ MOHD YUSOP BIN HUSSIN (620824015967) 00	:29:58 Share Personalize System News Log Off
		Saved Sear	ches▼
	Home		🖸 Back 👻 💽 👻
			ی ک
Home			
IT Service Managem +	My Sharebox		🕘 🗖 🗙
Incident 💡	All Shared Item Types -		
8000052310 Kema			
8000052311 Perm	Ø ALL_KEM_MOF	31.12.2017 11:17	
8000052314 sistem 8000052315 Kod k	PP_MOF	31.12.2017 11:17	
8000052313 Kod k	C Sent		
8000051644 TRAN			
8000051639 TIDA	My Messages - Reported By Me		E ×
8000051604 Pertuk 8000050502 100	Result List: 2 Messages Found, Last Refresh: 21.11.2018 17:04:50		
8000045328 Perm	Message Type: Incidents		
8000051275 HAPU 8000051516 RALA	2 Refresh Auto-Refresh: Off₊		<b>a</b>
8000051072 AP ST	ID + Description Posting Date P	rio User Status Category	
8000051462 PERT	8000052315 Kod kump PTJ tidak wujud dala 21.11.2018 4	Low New Aplikasi > Data Induk > Aset - P	ewujudan Data Induk Aset Tet; JABATAN PE
8000051158 Pemo	8000052314 sistem 21.11.2018 4	Low New Aplikasi > Data Induk > Aset - P	aparan Data Induk Aset; JABATAN PERDAN
	Your assigned Business Partner: MOHD JUMALI @ MOHD YUSOP BIN HUSS Manage Substitutes	N (46021)	Maximum Number of Results: 100
	My Messages - Assigned To Me		

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	ALL_KEM_MOF		Klik link ALL_KEM_MOF.	

# 3. Skrin Search: Incidents dipaparkan.

S	🥑 1 <b>GFM</b> A	S Service	Desk - L	EVEL 1	LI @ MOHD YUSOP BIN HUSSIN (620824015967) 00:29:52 Share Personalize System News Log O	ff
					Saved Searches ▼ Go Advanced (四)	3
, S	earch: Incident	\$			🖸 Back 👻 🖂	Y
l (	D					~
	Result List: More	Than 50 Incident	s Found		Show Search Fields	
	L'New 🛅 L'N	lew from Templat	e Create Fo	llow-Up 2R	lefresh 回 卣 《	
	ID	+ Description	Priority	Status	Category	
	800000745	PERMOHO	2: High	Confirmed	Authorization > Authorization > Pengguna Baharu; KEMENTERIAN KEWANGAN MALAYSIA > B6 - KETUA SETIAUSAHA PERBEN	
	800000742	TAB LAPO	2: High	Confirmed	Authorization > Authorization > Not Authorized / Tiada Akses; KEMENTERIAN KEWANGAN MALAYSIA > B6 - KETUA SETIAUSAHA PERBEN	
	800000678	PERMOHO	4: Low	Confirmed	Authorization > Authorization > Pengguna Baharu; KEMENTERIAN KEWANGAN MALAYSIA > B6 - KETUA SETIAUSAHA PERBEN	
	800000612	Pengesaha	4: Low	Confirmed	Aplikasi > SAPGUI - GLFMCO > GLFMCO - Lain-Lain; KEMENTERIAN KEWANGAN MALAYSIA > B6 - KETUA SETIAUSAHA PERBEN	
	800000559	PERANAN	3: Medium	Confirmed	Authorization > Authorization > Kemaskini profil dan Peranan; KEMENTERIAN KEWANGAN MALAYSIA > B6 - KETUA SETIAUSAHA PERBEN	
	800000506	Authorizatio	1: Very	Confirmed	Authorization > Authorization > Not Authorized / Tiada Akses; KEMENTERIAN KEWANGAN MALAYSIA > B7 - PERBENDAHARAAN UTAMA, J	
	800000461	Tiada tab D	4: Low	Confirmed	Authorization > Authorization > Kemaskini profil dan Peranan; KEMENTERIAN KEWANGAN MALAYSIA > B6 - KETUA SETIAUSAHA PERBEN	
	800000440	LMS Produ	4: Low	Confirmed	Aplikasi > SAPGUI - LMS GLO > Federal Loan > Chargeline Main; KEMENTERIAN KEWANGAN MALAYSIA > B6 - KETUA SETIAUSAHA PERBEN	
	800000417	MASALAH	3: Medium	Confirmed	Authorization > Authorization > Kemaskini profil dan Peranan; KEMENTERIAN KEWANGAN MALAYSIA > B6 - KETUA SETIAUSAHA PERBEN	
	800000415	Tiada Capa	3: Medium	Confirmed	Authorization > Authorization > Not Authorized / Tiada Akses; KEMENTERIAN KEWANGAN MALAYSIA > B7 - PERBENDAHARAAN UTAMA, J	
	800000406	Delete ID Z	3: Medium	Confirmed	Authorization > Authorization > Hapus Pengguna (Z-Deleted) -; KEMENTERIAN KEWANGAN MALAYSIA > B6 - KETUA SETIAUSAHA PERBEN	
	800000281	WUJUD ID	1: Very	Confirmed	Authorization > Authorization > Not Authorized / Tiada Akses; KEMENTERIAN KEWANGAN MALAYSIA > B6 - KETUA SETIAUSAHA PERBEN	
	800000259	TIADA PER	4: Low	Confirmed	Authorization > Authorization > Kemaskini profil dan Peranan; KEMENTERIAN KEWANGAN MALAYSIA > B6 - KETUA SETIAUSAHA PERBEN	
	800000254	CAPAIAN B	1: Very	Confirmed	Aplikasi > Baucar Jurnal > Baucar Jurnal; KEMENTERIAN KEWANGAN MALAYSIA > B6 - KETUA SETIAUSAHA PERBEN	
	800000229	MOHON C	3: Medium	Confirmed	Authorization > Authorization > Kemaskini Capaian Local Admi; KEMENTERIAN KEWANGAN MALAYSIA > B6 - KETUA SETIAUSAHA PERBEN	
	800000227	website cou	3: Medium	Confirmed	Authorization > Authorization > Not Authorized / Tiada Akses; KEMENTERIAN KEWANGAN MALAYSIA > B6 - KETUA SETIAUSAHA PERBEN	
	800000189	WRONG ID	4: Low	Confirmed	Authorization > Authorization > Hapus pengguna (Salah No. KP; KEMENTERIAN KEWANGAN MALAYSIA > B6 - KETUA SETIAUSAHA PERBEN	
	800000183	Job Cancel	3: Medium	Confirmed	Aplikasi > SAPGUI - Job Scheduling Management > Pre-Schedule; KEMENTERIAN KEWANGAN MALAYSIA > B6 - KETUA SETIAUSAHA PERBEN	
	800000149	2Kod Akau	3: Medium	Confirmed	Aplikasi > Terimaan > Penyata Pemungut Auto; KEMENTERIAN KEWANGAN MALAYSIA > B6 - KETUA SETIAUSAHA PERBEN	
	800000144	No Display	3: Medium	Confirmed	Authorization > Authorization > Not Authorized / Tiada Akses: KEMENTERIAN KEWANGAN MALAYSIA > 86 - KETUA SETIAUSAHA PERBEN	~

No.	Nama Medan/ Butang	Mandatori (M)	Tindakan	Catatan
1	Result List → Category			Senarai <i>Incident</i> dibawah Kementerian tersebut akan disenaraikan.

#### 3.11. LAPORAN

#### 3.11.1. Laporan untuk First Level Support

- 1. Laporan ini digunakan oleh *First Level Support* untuk tujuan pemantauan berkala secara bulanan.
- 2. Terdapat tiga (3) jenis laporan yang disediakan iaitu:
  - a. Laporan Incident iGFMAS Diaku Terima dan Diproses
  - b. Laporan Ageing Incident iGFMAS Belum Selesai
  - c. Prestasi Tempoh Penyelesaian Incident iGFMAS Berdasarkan Priority
- 3. Laporan ini boleh diakses melalui SAP GUI PSA400 berikut:
  - a. Laporan *Incident* iGFMAS Diaku Terima dan Diproses (kod transaksi: ZRSVC100)
  - b. Laporan Ageing Incident iGFMAS Belum Selesai (kod transaksi: ZRSVC500)
  - c. Prestasi Tempoh Penyelesaian *Incident* iGFMAS Berdasarkan *Priority* (kod transaksi: ZRSVC600)
- 4. Berikut adalah langkah-langkah menjana laporan tersebut.
  - a. Laporan Incident iGFMAS Diaku Terima dan Diproses (kod transaksi: ZRSVC100)

Tempoh Masa       Restrictions         Tempoh Incident Diterima (MMYYYY)       042018         Pilhan       Partner         Pejabat Perakaunan       155         Semua Pejabat Perakaunan       155         Helpdesk HQ       156         Dalam Tempoh 30 Minit       158         Melebihi Tempoh 30 Minit       159         KEM KEWANGAN       *         153       Xem Yeth Yeth Yeth Yeth Yeth Yeth Yeth Yeth		🖙 Restrict Value Range (1) 51 Entries found
Tempoh Incident Diterima (MMYYYY)       042018         Pihan <ul> <li>Pejabat Perakaunan</li> <li>Semua Pejabat Perakaunan</li> <li>Hejpdesk HQ</li> <li>Dalam Tempoh 30 Mint</li> <li>Melebihi Tempoh 30 Mint</li> <li>Kem KENJA RAYA</li> <li>Balam Tempoh 30 Mint</li> <li>Kem Kenja Raya</li> <li>Kem Ke</li></ul>	Tempoh Masa	Restrictions
Piłhan       Pałter Name 1         • Pejabat Perakaunan       155         • Helpdesk HQ       156         • Dalam Tempoh 30 Minit       157         • Dalam Tempoh 30 Minit       158         • Melebihi Tempoh 30 Minit       160         • Melebihi Tempoh 30 Minit       161         • Melebihi Tempoh 30 Minit       162         • KEM KENANAN       163         • KEM KENANAN       164         • KEM PERDAGANGAN DAN INDUSTRI ASAS TANI         166       KEM PERDIDIDKAN         167       KEM KEMAJUAN ULAR BANDAR DAN WULAYAH         168       KEM PERDAGANGAN ANTARABANSA & INDUSTRI         170       KPONIKK         171       KEM FENDAGANGAN ANTARABANSA & INDUSTRI         172       KEM SUMBER ASLI DAN ALAR BANDAR DAN WULAYAH         188       KEM SUMBER ASLI DAN ALAR BANDAR DAN WULAYAH         189       KEM SUMBER ASLI DAN ALAR BANDAR DAN ALAR         170       KPONKK         171       KEM SUMJER ASLI DAN ALAR SEKITAR         172       KEM SUNJER FENAGA, TEKNOLOGI HIJAU DAN ALR         173       KEM WILAYAH PERSEKUTUAN	Tempoh Incident Diterima (MMYYYY) 042018	
Pilhan       Partner Name 1         • Pejabat Perakaunan       155         • Helpdesk HQ       157         • Dalam Tempoh 30 Minit       158         • Melebihi Tempoh 30 Minit       159         • Melebihi Tempoh 30 Minit       160         • Melebihi Tempoh 30 Minit       161         • Melebihi Tempoh 30 Minit       162         • Melebihi Tempoh 30 Minit       163         • Melebihi Tempoh 30 Minit       164         • Melebihi Tempoh 30 Minit       165         • Melebihi Tempoh 30 Minit       164         • Melebihi Tempoh 30 Minit       165         • Melebihi Tempoh 30 Minit       164         • Melebihi Tempoh 30 Minit       165         • Melebihi Tempoh 30 Minit       166         • Melebihi Tempoh 30 Minit       161         • Melebihi Tempoh 30 Minit       161         • Melebihi Tempoh 30 Minit       162         • Melebihi Tempoh 30 Minit       164         • Melebihi Tempoh 30 Minit       165         • Melebihi Tempoh 30 Minit       166         • Melebihi Tempoh 30 Minit       167<		
<ul> <li>Pejabat Perakaunan</li> <li>Semua Pejabat Perakaunan</li> <li>Helpdesk HQ</li> <li>Dalam Tempoh 30 Minit</li> <li>Melebihi Tempoh 30 Minit</li> <li>Melebihi Tempoh 30 Minit</li> <li>KEM KESIARANA</li> <li>KEM KESIARANAN</li> <li>KEM KEMAJUAN UAR NEGERI</li> <li>KEM SUMBER ASLI DAN ALAM SEKITAR</li> <li>KEM SUMBER ASLI DAN ALAM SEKITAR</li> <li>KEM SUMBER ASLI DAN ALAM SEKITAR</li> <li>KEM VENDAKA</li> <li>KEM MENARANANANANANANANANANANANANANANANANANAN</li></ul>	Pilihan	
Semua Pejabat Perakaunan       155       JABA TAN PENDANA MENTERI         Helpdesk HQ       156       KEM KEWANGAN       *         Dalam Tempoh 30 Minit       157       KEM PENGANGKUTAN       *         Melebihi Tempoh 30 Minit       159       KEM KEWANGAN       *         Melebihi Tempoh 30 Minit       160       KEM PENTANANAN       *         161       KEM PERTAHANAN       161       KEM PERTAHANAN         162       KEM PERTAHANAN       162       KEM PENDIDIKAN         163       KEM PENDIDIKAN       164       KEM DALAM NEGERI         165       KEM LUAR NEGERI       165       KEM SUMBER ASLI DAN ALAM SEKITAR         166       KEM PERDAGANGAN ANTARABANGSA & INDUSTRI       167         167       KEM SUMBER ASLI DAN ALAM SEKITAR       169         170       KPDNKK       170       KPDNKK         171       KEM TENAGA, TEKNOLOGI HIJAU DAN AIR       172       KEM SINDS, TEKNOLOGI DAN INOVASI         173       KEM PELANCONGAN DAN KEBUDAYAAN       174       KEM WILAYAH PERSEKUTUAN       *	Pejabat Perakaunan	Partner Name 1
Seinds Pejaba Pelakabilan       156       (EM REWARDAN         Heipdesk HQ       157       KEM PERGANGKUTAN         158       KEM PERGANGKUTAN         158       KEM KERA RAYA         Dalam Tempoh 30 Minit       159       KEM KOMUNIKASI DAN MULTIMEDIA         160       KEM PERTAHANAN         161       KEM KESIHATAN         162       KEM PENDIDIKAN         163       KEM PENDIDIKAN         164       KEM PENDIDIKAN         165       KEM PENDIDIKAN         166       KEM PENDIDIKAN         167       KEM KEMAJUAN ULAR NEGERI         168       KEM SUMBER ASLI DAN ALAM SEKITAR         169       KEM PERDAGANGAN ANTARABANGSA & INDUSTRI         170       KPDNIKK         171       KEM TENAGA, TEKNOLOGI HIJAU DAN AIR         172       KEM SAINS, TEKNOLOGI DAN INOVASI         173       KEM PELANCONGAN DAN KEBUDAYAAN         174       KEM WILAYAH PERSEKUTUAN	Semua Beiabat Berakaupan	
Impose right       157       KEM VENDARIAN         Impose right       158       KEM KERJA RAYA         Impose representation       159       KEM KERJA RAYA         Impose representation       159       KEM KERJA RAYA         Impose representation       160       KEM KERJA RAYA         Impose representation       160       KEM PERTAHANAN         Impose representation       161       KEM PERTAHANAN         Impose representation       162       KEM PERTAHANAN         Impose representation       163       KEM PERTAHANAN DAN INDUSTRI ASAS TANI         Impose representation       163       KEM PERTAHANAN DAN INDUSTRI ASAS TANI         Impose representation       164       KEM PERDIDIKAN         Impose representation       165       KEM PERUSAHAAN PERLADANGAN DAN KOMODITI         Impose representation       166       KEM PERUSAHAAN PERLADANGAN DAN KOMODITI         Impose representation       166       KEM PERUSAHAAN PERLADANGAN DAN KOMODITI         Impose representation       166       KEM PERUSAHAAN PERLADANGAN DAN KOMODITI         Impose representation       167       KEM PERUSAHAAN PERLADANGAN ANTARABANGSA & INDUSTRI         Impose representation       170       KEM PELANCONGAN DAN KEBUDAYAAN         Impose representation       172		
Dalam Tempoh 30 Minit     Dalam Tempoh 30 Minit     Melebihi Tempoh 30 Minit     Melebihi Tempoh 30 Minit     159     KEM KOMUNIKASI DAN MULTIMEDIA     160     KEM PERTAHANAN     161     KEM KESIHATAN     162     KEM PERTANIAN DAN INDUSTRI ASAS TANI     163     KEM PERTANIAN DAN INDUSTRI ASAS TANI     164     KEM PERTANIAN DAN INDUSTRI ASAS TANI     165     KEM LUAR NEGERI     166     KEM PERUSAHAAN PERLADANGAN DAN KOMODITI     167     KEM KEMAJUAN LUAR BANDAR DAN WILAYAH     168     KEM SUMBER ASIL DAN ALAM SEKITAR     169     KEM PENDAGANGAN AN TARABANGSA & INDUSTRI     170     KPDNKK     172     KEM SAINS, TEKNOLOGI DAN INOVASI     173     KEM PELANCONGAN DAN KEBUDAYAAN     174     KEM WILAYAH PERSEKUTUAN	Helpdesk HQ	
Dalam Tempoh 30 Minit       159       KEM KOMORIASI DAN MULTIMEDIA         Melebihi Tempoh 30 Minit       160       KEM PERTAHANAN         161       KEM PERTAHANAN       162         162       KEM PERTANIAN DAN INDUSTRI ASAS TANI         163       KEM PERTANIAN DAN INDUSTRI ASAS TANI         164       KEM PERUSIDKAN         165       KEM LUAR NEGERI         166       KEM PERUSAHAAN PERLADANGAN DAN KOMODITI         167       KEM SUMBER ASLI DAN ALAM SEKITAR         168       KEM SUMBER ASLI DAN ALAM SEKITAR         169       KEM PERDAGANGAN AN TARABANGSA & INDUSTRI         170       KPDNKK         171       KEM PERLANCOGI DAN INOVASI         173       KEM PELANCONGAN DAN KEBUDAYAAN         174       KEM WILAYAH PERSEKUTUAN		
Melebhi Tempoh 30 Minit       100       KEM PERI AHANAN         161       KEM KESIHATAN       161       KEM KESIHATAN         162       KEM PERTANIAN DAN INDUSTRI ASAS TANI       162       KEM PERTANIAN DAN INDUSTRI ASAS TANI         163       KEM PERTANIAN DAN INDUSTRI ASAS TANI       163       KEM PERDIDIKAN         164       KEM DALAM NEGERI       165       KEM LUAR NEGERI       166       KEM PERUSAHAAN PERLADANGAN DAN KOMODITI       167       KEM KEMAJUAN LUAR BANDAR DAN WILAYAH       168       KEM SUMBER ASLI DAN ALAM SEKITAR       199       KEM PERDAGANGAN ANTARABANGSA & INDUSTRI       170       KPDNKK       171       KEM TENAGA, TEKNOLOGI HIJAU DAN AIR       172       KEM VELANCONGAN DAN KEBUDAYAAN       173       KEM VELANCONGAN DAN KEBUDAYAAN       174       KEM WILAYAH PERSEKUTUAN       175       KPK T       174	<ul> <li>Dalam Tempoh 30 Minit</li> </ul>	
101       KEM PERJINA IAN         162       KEM PERJINI DAN INDUSTRI ASAS TANI         163       KEM PENDIDIXAN         164       KEM DALAM NEGERI         165       KEM LUAR NEGERI         166       KEM PERUSAHAAN PERLADANGAN DAN KOMODITI         167       KEM KEMAJUAN LUAR BANDAR DAN WILAYAH         168       KEM SUBBER ASLI DAN ALAM SEKITAR         169       KEM PERDAGANGAN ANTARABANGSA & INDUSTRI         170       KPDNKK         171       KEM TENAGA, TEKNOLOGI HIJAU DAN AIR         172       KEM SAINS, TEKNOLOGI DAN INOVASI         173       KEM PELANCONGAN DAN KEBUDAYAAN         174       KEM WILAYAH PERSEKUTUAN	<ul> <li>Melebihi Tempoh 30 Minit</li> </ul>	
102       KEM PENTARUAN DAN INDUSTRI ASAS TANU         163       KEM PENTARUAN DAN INDUSTRI ASAS TANU         164       KEM PENDIDIKAN         165       KEM LUAR NEGERI         166       KEM PERUSAHAAN PERLADANGAN DAN KOMODITI         167       KEM KEMAJUAN LUAR BANDAR DAN WILAYAH         168       KEM SUBBER ASLI DAN ALAM SEKITAR         169       KEM PERDAGANGAN ANTARABANGSA & INDUSTRI         170       KPDNKK         171       KEM TENAGA, TEKNOLOGI HIJAU DAN AIR         172       KEM SAINS, TEKNOLOGI DAN INOVASI         173       KEM VELAYCONGAN DAN KEBUDAYAAN         174       KEM WILAYAH PERSEKUTUAN		
103       KEM PERUJUKAN         164       KEM DALAM NEGERI         165       KEM LUAR NEGERI         166       KEM PERUSAHAAN PERLADANGAN DAN KOMODITI         167       KEM KEMAJUAN LUAR BANDAR DAN WILAYAH         168       KEM SUBBER ASLI DAN ALAM SEKITAR         169       KEM PERDAGANGAN ANTARABANGSA & INDUSTRI         170       KPDNKK         171       KEM TENAGA, TEKNOLOGI HJAU DAN AIR         172       KEM SAINS, TEKNOLOGI DAN INOVASI         173       KEM PELANCONGAN DAN KEBUDAYAAN         174       KEM WILAYAH PERSEKUTUAN		
101     KEM UAR NEGERI       165     KEM LUAR NEGERI       166     KEM PERUSAHAAN PERLADANGAN DAN KOMODITI       167     KEM KEMAJUAN LUAR BANDAR DAN WILAYAH       168     KEM SUMBER ASLI DAN ALAM SEKITAR       169     KEM PERDAGANGAN ANTARABANGSA & INDUSTRI       170     KPDNKK       171     KEM TENAGA, TEKNOLOGI HIJAU DAN AIR       172     KEM SAINS, TEKNOLOGI DAN INOVASI       173     KEM PELANCONGAN DAN KEBUDAYAAN       174     KEM WILAYAH PERSEKUTUAN		164 KEM DALAM NEGERT
106     KEM PERUSAHAAN PERLADANGAN DAN KOMODITI       167     KEM KEMAJUAN LUAR BANDAR DAN WILAYAH       168     KEM SUMBER ASLI DAN ALAM SEKITAR       169     KEM PERDAGANGAN ANTARABANGSA & INDUSTRI       170     KPDNKK       171     KEM TENAGA, TEKNOLOGI HIJAU DAN AIR       172     KEM SAINS, TEKNOLOGI DAN INOVASI       173     KEM PELANCONGAN DAN KEBUDAYAAN       174     KEM WILAYAH PERSEKUTUAN		165 KEM LIJAR NEGERI
167     KEM KEMAJUAN LUAR BANDAR DAN WILAYAH       168     KEM SUMBER ASLI DAN ALAM SEKITAR       169     KEM PERDAGANGAN ANTARABANGSA & INDUSTRI       170     KPDNKK       171     KEM TENAGA, TEKNOLOGI HIJAU DAN AIR       172     KEM SAINS, TEKNOLOGI DAN INOVASI       173     KEM PELANCONGAN DAN KEBUDAYAAN       174     KEM WILAYAH PERSEKUTUAN		166 KEM PERUSAHAAN PERLADANGAN DAN KOMODITI
168     KEM SUMBER ASLI DAN ALAM SEKITAR     169       169     KEM PERDAGANGAN ANTARABANGSA & INDUSTRI     170       170     KPDNKK     171       171     KEM TENAGA, TEKNOLOGI HIJAU DAN AIR       172     KEM SAINS, TEKNOLOGI DAN INOVASI       173     KEM PELANCONGAN DAN KEBUDAYAAN       174     KEM WILAYAH PERSEKUTUAN		167 KEM KEMAJUAN LUAR BANDAR DAN WILAYAH
169       KEM PERDAGANGAN ANTARABANGSA & INDUSTRI         170       KPDNKK         171       KEM TENAGA, TEKNOLOGI HIJAU DAN AIR         172       KEM SAINS, TEKNOLOGI DAN INOVASI         173       KEM PELANCONGAN DAN KEBUDAYAAN         174       KEM WILAYAH PERSEKUTUAN		168 KEM SUMBER ASLI DAN ALAM SEKITAR
170       KPDNKK         171       KEM TENAGA, TEKNOLOGI HIJAU DAN AIR         172       KEM SAINS, TEKNOLOGI DAN INOVASI         173       KEM PELANCONGAN DAN KEBUDAYAAN         174       KEM WILAYAH PERSEKUTUAN		169 KEM PERDAGANGAN ANTARABANGSA & INDUSTRI
171       KEM TENAGA, TEKNOLOGI HIJAU DAN AIR         172       KEM SAINS, TEKNOLOGI DAN INOVASI         173       KEM PELANCONGAN DAN KEBUDAYAAN         174       KEM WILAYAH PERSEKUTUAN         175       KEM T		170 KPDNKK
172     KEM SAINS, TEKNOLOGI DAN INOVASI       173     KEM PELANCONGAN DAN KEBUDAYAAN       174     KEM WILAYAH PERSEKUTUAN       175     KPKT		171 KEM TENAGA, TEKNOLOGI HIJAU DAN AIR
173 KEM PELANCONGAN DAN KEBUDAYAAN 174 KEM WILAYAH PERSEKUTUAN		172 KEM SAINS, TEKNOLOGI DAN INOVASI
174 KEM WILAYAH PERSEKUTUAN		173 KEM PELANCONGAN DAN KEBUDAYAAN
175 KPKT		174 KEM WILAYAH PERSEKUTUAN
		175 KPKT

#### Output:-

Laporan : SVC200 Kod Transaksi: ZRSVC100 Pengguna : IASHAHUL	LAPORAN INCIDEN	KERAJAAN MALA T 1GFMAS DIAKU TERIMA D BAGI TAHUN 2 SEHINGGA 30.04	YSIA AN DIPROSES OLEH KEM KEW )18 .2018	ANGAN	Tarikh: 21.11.20 Masa: 17:37: Muka Surat:			
Incident Diaku Terima Incident Diproses Dalam Dalam Tempoh 15 Minit Tempoh 30 Minit								
Bulan	Bilangan Incident	Bil	Peratus %	Bil	Peratus %			
Januari	168	168	100.00	75	44.64			
Februari	120	120	100.00	70	58.33			
Mac	128	128	100.00	70	54.69			
April	50	50	100.00	24	48.00			
Mei		0		0				
Jun		0		0				
Julai		0		0				
Ogos		0		0				
September		0		0				
Oktober		0		0				
November		0		0				
Disember		0		0				
		144	100.00	220	51.415			

b. Laporan Ageing Incident iGFMAS Belum Selesai (kod transaksi: ZRSVC500)

_			
• 🕒	Et Rest	rict Value Range (1) 51 Entries found	
mpoh Masa	L_ Kest	icc value kange (1) 51 Enches found	
Tempoh Incident Belum Selesai (MMYYYY) 042018	Re	strictions	
		ν	
ned	🔽 🖂		
	Partner	Name 1	
) Pejabat Perakaunan	147	JANM SARAWAK	
Semua Pejabat Perakaunan	148	JANM CAW SRI AMAN	-
\	149	JANM CAW SIBU	
\ \	150	JANM CAW MIRI	
\ \	151	JANM CAW LIMBANG	
	152	JANM CAW SARIKEI	
	153	JANM CAW KAPIT	
	154	JANM CAW BINTULU	
	155	JABATAN PERDANA MENTERI	
	156	KEM KEWANGAN	
	157	KEM PENGANGKUTAN	
	158	KEM KERJA RAYA	
	159	KEM KOMUNIKASI DAN MULTIMEDIA	
	160	KEM PERTAHANAN	
	161	KEM KESIHATAN	
	162	KEM PERTANIAN DAN INDUSTRI ASAS TANI	
	163	KEM PENDIDIKAN	
	164	KEM DALAM NEGERI	
	165	KEM LUAR NEGERI	
	166	KEM PERUSAHAAN PERLADANGAN DAN KOMODITI	
	167	KEM KEMATITAN TITAR BANDAR DAN WITAYAH	

#### Output:-

LAP	ORAN AGEI	NG INCIDEN	T 1GFMAS BELUM	SELESAI				
9		7 7 <b>7</b>   2	🏂 🔁 🛅 🗐 🐙 💺	🗑 🍬 i 🎟 🖽 📆 i	i Selections	► N &		
Lapor Kod T	an : SVC ransaksi: ZRS	500 7C500						
Pengg	una : IAS	IAHUL						
APORAN								
Bil.	No. Incide	Tarikh Wujud	Bil. Hari	Tarikh Kemaskini	Bil. Hari	Prioriti	Status	Modul
			(Dari Tarikh Wujud)		(Dari Tarikh Kemaskini)			
1	8000029721	05.04.2018	230	07.08.2018	106	4: Low	Sent to Functional BPTM	Laporan Kedudukan Vot/Dana
Lapor	an : SVC	500						
Kod T Pengg	ransaksi: ZRS una : IAS	AC500						
ANTAD								
ANJAR								
ANJAR Bil.	No. Incide	Tarikh Wujud	Bil. Hari	Tarikh Kemaskini	Bil. Hari	Prioriti	Status	Modul
ANJAR Bil.	No. Incide	Tarikh Wujud	Bil. Hari (Dari Tarikh Wujud)	Tarikh Kemaskini	Bil. Hari (Dari Tarikh Kemaskini)	Prioriti	Status	Modul
ANJAR Bil.	No. Incide 8000024790	Tarikh Wujud 08.03.2018	Bil. Hari (Dari Tarikh Wujud) 258	Tarikh Kemaskini 08.03.2018	Bil. Hari (Dari Tarikh Kemaskini) 258	Prioriti 3: Medium	Status Sent to Functional BFTM	Modul Panjar Wang Runcit

c. Prestasi Tempoh Penyelesaian *Incident* iGFMAS Berdasarkan *Priority* (kod transaksi: ZRSVC600)

LAPORAN PRESTASI TEMPOH PENYELESAIAN INCIDENT 1GH	MAS
• •	🖻 Restrict Value Range (1) 51 Entries found
LAPORAN PRESTASI TEMPOH PENYELESAIAN INCIDENT 1GFMAS BERDASARKAN PRIORITI	Restrictions
Tempoh Incident Diselesaikan (MMYYYY) 042018 hingga 042018	
Pilihan	Partner [®] Name 1
Peiabat Perakaunan	147 JANM SARAWAK
Semua Detahat Perakaunan	148 JANM CAW SRI AMAN
	149 JANM CAW SIBU
	150 JANM CAW MIRI
Kingkasan	151 JANM CAW LIMBANG
O Terperinci	152 JANM CAW SARIKEI
<ul> <li>Senarai Incident</li> </ul>	153 JANM CAW KAPIT
	154 JANM CAW BINTULU
	155 JABATAN PERDANA MENTERI
	156 KEM KEWANGAN
	157 KEM PENGANGKUTAN
	158 KEM KERJA RAYA
	159 KEM KOMUNIKASI DAN MULTIMEDIA
	160 KEM PERTAHANAN
	161 KEM KESIHATAN
	162 KEM PERTANIAN DAN INDUSTRI ASAS TANI
	163 KEM PENDIDIKAN
	104 KEM DALAM NEGERI
	51 Entries found

i. Output untuk pilihan - Ringkasan:-

Laporan : SVC600 Kod Transaksi: ZRSVC600 Pengguna : IASHAHUL	LAPORAN RINGKAS; BEI BAGI TEI	KERAJAAN MALA: AN PRESTASI TEMPOH PEL RDASARKAN PRIORITI DI MPOH 01 APRIL 2018 HII	YSIA NYELESAIAN INCIDENT 10 KEM KEWANGAN NGGA 30 APRIL 2018	GFMAS Mul	Tarikh: 21.11.20 Masa: 17:46: Ka Surat:
		Bilangan Incide	ent Diselesaikan		
		Pric	oriti		
Tempoh Penyelesaian (Hari)	Very High	High	Medium	Low	JUMLAH
0		1		1	
2 - 3					
4 - 7	1	1	2	4	
8 - 14		1	13	10	
15 - 30			11	5	
31 - 60			2	3	
> 80			3	3	
JUMLAH	1	3	31	26	
			1		

ii. Output untuk pilihan - Terperinci:-

LAPORAN PRESTASI TEMPOH PENYELESAIAN INCIDENT 1GFMAS																						
3.																						
Laporan : 5VC601 KERAJAAN MALAYSIA																						
Kod Transaksi: ZESVC600 LAPORAN TERFERINCI PRESTASI TEMPOH FENYELESALAN INCIDENT 16FNAS BERDASARKAN PRIORITI DI KEM KEWANGAN Pengguna : IASHAHUL BAGI TEMPOH 01 APRIL 2018 HINGGA 30 APRIL 2018																						
									Bil	angan	Incide	nt Dis	elesai	kan Me	ngikut	Tempol	h Peny	elesai	an (Ha	ri) dar	Prior	rit
				0				1			2	- 3			4	- 7			8	- 14		
Kategori 1	Kategori 2	V.H	Н	М	L	V.H	Н	M	L	V.H	Н	M	L	V.H	Н	М	L	V.H	H	М	L	v
Aplikasi	1GFMAS Service Desk		1																		1	F
Aplikasi	Data Induk															1				1		
Aplikasi	Panjar	_																			_	
Aplikasi	Pengurusan Arahan Pembayaran													1					1	2	2	
Aplikasi	Perolehan																			1	1	
Aplikasi	SAPGUI - Arahan Pembayaran																				1	
Aplikasi	SAPGUI - GUMIS																2			1	1	-
Aplikasi	SAPGUI - HCM																1			1	1	-
Apiikasi	SAPGUI - LMS GAL	-																				
Apiikasi	lerimaan Uerkeler	-													1						2	-
Apiikasi	MOLKITOM														1					3	- 2	
* JUMLAH APLIKASI			1											1	1	1	3		1	10	9	
Authorization	Authorization				1											1	1			3	1	
* JUMLAH AUTHORIZATION					1											1	1			3	1	
VebMethods WebMethods																						
•													]									( )÷

## iii. Pilihan - Senarai Incident -

LAPORAN PRESTASI TEMPOH PENYELESAIAN INCIDENT 1GFMAS
👁 📴
LAPORAN PRESTASI TEMPOH PENYELESAIAN INCIDENT 1GFMAS BERDASARKAN PRIORITI
Tempoh Incident Diselesaikan (MMYYYY) 042018 hingga 042018
Pilihan
Pejabat Perakaunan     I56     Semua Pejabat Perakaunan
O Ringkasan
Senarai Incident
1 hari 2-3 hari 4-7 hari 8-14 hari 15-30 hari 31-60 hari > 60 hari

Output untuk Senarai Incident (0 hari):-

Laporan : SVC602 KERAJAAN MALAYSIA Kod Transaksi: ZESVC600 LAPORAN SEMARAI INCIDENT 16FMAS DISELESANGAN DALAM TEMPOH 0 HARI DI KEM KEWANGAN Pengguna : IASHAHUL BAGI TEMPOH 01 AFRIL 2018 HINGGA 30 AFRIL 2018									
stegori: Aplika	si - 1GFMAS Se	rvice Desk							
il. No. Incide	nt Prioriti	Modul Perihal Pejabat Perakaunan Pelapor				Pegawai Berta			
1 8000030964	2: High	1GFMAS Service Desk - Lain-lai	Masalah Laporan	KEM KEWANGAN	NAZHIR BIN MUSA				
aporan :	SVC602			KERAJAAN MALAYSIA					
aporan : od Transaksi: engguna :	SVC602 ZRSVC600 IASHAHUL		LAPORAN SENARAI I	KERAJAAN MALAYSIA NCIDENT 1GFMAS DISELESAIKAN DALAM TE BAGI TEMPOH 01 APRIL 2018 HINGGA 30	MPOH 0 HARI DI KEM KEWANGAN APRIL 2018				
aporan : Mod Transaksi: Mengguna : Megori: Author	SVC602 ZRSVC600 IASHAHUL isation - Auth	prization	LAPORAN SENARAI I	NERAJAAN MALAYSIA NCIDENT 16FMAS DISELESANGAN DALAM TE BAGI TEMPOH 01 APRIL 2018 HINGGA 30	MPOH 0 HARI DI KEM KEWANGAN APRIL 2018				
tegori: Author 1. No. Incide	SVC602 ZRSVC600 IASHAHUL ization - Auth nt Prioriti	prization Modul	LAPORAN SENARAI I Perihel	NEIDENI (GERAJAN MALAYSIA INCIDENI (GERAS DISELESANGAN DALAM TE BAGI TEMEOM OL AFRIL 2018 HINGGA 30 Pejabat Perakaunan	MPOH 0 HARI DI KEM KEMANGAN ARRIL 2018 Pelapor	Pegawai Berta			

#### LAMPIRAN 1 – PANDUAN PEMILIHAN CATEGORY INSIDEN

- 1. Penetapan kategori aduan/ Incident berkaitan sistem iGFMAS yang hendak dilog melalui Portal iGFMAS Service Desk:
  - a. Terdapat empat (4) kategori yang perlu dimaklumkan oleh pelapor setiap kali membuat aduan/ *Incident*. Kategori 1, 2 dan 3 WAJIB diisi manakala kategori 4 TIDAK WAJIB diisi.
  - b. Pilihan yang boleh dibuat bagi Category 1 semasa membuat aduan/ Incident adalah:
    - i. Aplikasi
    - ii. ICT
    - iii. Authorization; dan
    - iv. Webmethods

## 2. Panduan pemilihan kategori aduan/ *Incident* yang melibatkan sistem iGFMAS secara umum adalah seperti dalam jadual berikut:

Jenis Insiden					Category					
	Category 1	Category 2	Category 3	Category 4	Catatan					
a) Insiden	Aplikasi	Portal iGFMAS	Portal	Portal iGFMAS						
berkaitan Portal		- 1st Top Level	iGFMAS -	- Detailed						
iGFMAS		Navigation	2nd <i>Top</i>	Navigation	Registration One Hold Balance Unit Control in Annual Annua					
			Level		Category 3     Category 3					
			Navigation		<ul> <li>i. Category 2 – 1st Top Level Navigation</li> <li>ii. Category 3 – 2nd Top Level Navigation</li> <li>iii. Category 4 – Detailed Navigation</li> </ul>					

#### Manual Pengguna SOLMAN - iGFMAS Service Desk

Bil	Jenis Insiden					Category
		Category 1	Category 2	Category 3	Category 4	Catatan
		Aplikasi	Baucar Jurnal	Baucar	Status	Contoh : Ralat berlaku di Portal iGFMAS semasa memproses Status Dokumen
				Jurnal	Dokumen	Baucar Jurnal
					Baucar Jurnal	
						Tugasan Data Induk Waran Baucar Jurnel Peroke Category 2 Arahan Pembayaran Terimaan Panjar Perakaunan Aset Laporan JSM Baucar Jurnal Category 3
						Status Dokumen Baucar Jurnal STATUS DOKUMEN BAUCAR JURNAL
						Category 4 Simpan Semak Data Hantar Perakuan 1 Kuiri Set Semula Hapus
						KRITERIA PILIHAN
						Tatun Kevangan 🗮 2019 了 Sehingga 🗇 🤌 Pejabat Perakaunan 🗮 102 🖓 Sehingga 🗇 🎐 Pegabat Perakaunan 🗮 102 🖓 Sehingga 🗇 🎐
						ralat di Portal iGEMAS
						Category
						* Category 1: Aplikasi
						Category 2: Baucar Jurnal     Category 3: Baucar Jurnal
						Category 4: Status Dokumen Baucar Jurnal
	b) Insiden	Aplikasi	BWBI	Sub	Sub Category	
	berkaitan isu			Category 2	3	
	BWBI					
	c) Insiden	Aplikasi	iGFMAS	Sub	Sub Category	
	berkaitan isu		Service Desk	Category 2	3	
	iGFMAS Service					
	Desk					
Bil	Jenis Insiden	Category				
-----	--------------------	---------------	-----------------	------------	--------------	---------
		Category 1	Category 2	Category 3	Category 4	Catatan
	d) Insiden	Aplikasi	eAPPs	Sub	Sub Category	
	berkaitan aplikasi			Category 2	3	
	eAPPs					
	e) Insiden	Aplikasi	Job	Sub	Sub Category	
	berkaitan Job		Scheduling	Category 2	3	
	Scheduling		Management			
	Management		(JSM)			
	f) Insiden	Aplikasi	SAPGUI	Sub	Sub Category	
	berkaitan isu		<modul></modul>	Category 2	3	
	iGFMAS di					
	SAPGUI					
	g) Insiden	Aplikasi	Workflow	Sub	Sub Category	
	berkaitan Senarai			Category 2	3	
	Tugas Harian/					
	SBWP					
2	Insiden berkaitan	Authorization	Authorization	Sub	Sub Category	
	isu capaian			Category 2	3	
	pengguna					
3	Insiden berkaitan	ICT	BASIS	Sub	Sub Category	
	isu teknikal			Category 2	3	
			Hardware	Sub	Sub Category	
				Category 2	3	
			Network	Sub	Sub Category	
				Category 2	3	
			Software	Sub	Sub Category	
				Category 2	3	

Bil	Jenis Insiden		Category				
		Category 1	Category 2	Category 3	Category 4	Catatan	
4	Insiden berkaitan	Webmethods	Webmethods	Sub	Sub Category		
	Webmethods			Category 2	3		

### LAMPIRAN 2 – PANDUAN PEMILIHAN TYPE OF COMPLAIN

Type of Complain	Penerangan
Aplikasi	Insiden berkaitan sistem iGFMAS seperti:
	1. Paparan skrin berganda/ tiada
	2. Ralat semasa proses dokumen
	3. Dokumen double posting
Authorisation	Insiden berkaitan ID pengguna seperti:
	1. Dokumen tiada di STH/ SBWP
	2. Category yang dipilih adalah Authorisation
	3. Category yang dipilih adalah Workflow
Kompetensi Pengguna	Insiden berkaitan tindakan yang perlu diambil disebabkan kesilapan pengguna semasa menggunakan sistem seperti:
	1. Kesilapan semasa memproses dokumen menyebabkan berlaku ralat
	2. Kesilapan memproses dokumen dari PTJ/ AO lain
Pertanyaan	Insiden berkaitan pertanyaan umum
Polisi dan Prosidur	Insiden berkaitan polisi dan prosidur untuk operasi di PTJ/ AO seperti:
	1. Proses perolehan ubat-ubatan mengguna ePerolehan
Teknikal	Insiden berkaitan isu teknikal seperti:
	1. Sistem gagal diakses
	2. Laporan/ Cek gagal dicetak
Lain-lain	Insiden yang tidak berkaitan dengan salah satu Type of Complain di atas





# MANUAL PENGGUNA

## MODUL SOLMAN

Job Scheduling Management (JSM)

Versi 2.0

For

JABATAN AKAUNTAN NEGARA MALAYSIA *iGFMAS PROJECT* 



## PINDAAN DOKUMEN

No	Versi	Tarikh	Dikemaskini Oleh	Catatan
1	0.1	1 Jan 2018	Shahul Hameed	Penyediaan manual pengguna
2	0.2	7 Mar 2018	Shahul Hameed	Pengesahan Ketua Modul
3	0.3	27 Jul 2018	Shafie Mohd Noor	Penyeragaman untuk terbitan
4	0.4	6 Aug 2018	Shahul Hameed	Pengemaskinian selepas bengkel semakan
5	1.0	23 Nov 2018	Shafie Mohd Noor	Pengemaskinian untuk pengesahan dan terbitan pertama
6	1.1	27 Sep 2019	Noor Hadia Army	Kemaskini muka hadapan dan <i>footer</i> manual pengguna
7	2.0	27 Sep 2019	Shafie Mohd Noor	Pengemaskinian untuk pengesahan dan terbitan kedua

Dokumen ini telah dipinda dengan keterangan berikut:

## **ISI KANDUNGAN**

#### Muka Surat

2.0	LANGKAH-LANGKAH	3
	2.1. Langkah-Langkah Untuk SOLMAN JSM - Job Scheduling Management	3
	2.1.1. Request: Create New Job	5
	2.1.2. Request: Edit Existing Job	23
	2.1.3. Request: Delete Existing Job	41
	2.2. Pemprosesan Selepas Job Request Di Submit	59
	2.2.1. Pemprosesan Request: Create New Job	59
	2.2.2. Pemprosesan Request: Edit/ Delete Existing Job	59

## 2.0 LANGKAH-LANGKAH

#### 2.1. LANGKAH-LANGKAH UNTUK SOLMAN JSM - JOB SCHEDULING MANAGEMENT

Sebelum membuat permohonan *Job Request*, pengguna perlu memastikan *variant* telah diwujudkan terlebih dahulu.

1. Log masuk iGFMAS Portal dan klik tab JSM. Skrin berikut dipaparkan.



## 2. Klik iGFMAS *Job Request* dan skrin berikut dipaparkan.

r			
		- 0 >	×
🗲 🔿 🖙 https://	/1gfmassupport.anm.g 🔎 👻 🔒 Jabatan Aka 🖒 🏧 Portal iGFMAS	🐷 Job Request 🗙 📑 🏠 🏠 🛱	
👍 📨 PSA Interface M	Ion 📨 PSA Alert Inbox 🛁 DSA_WC 📨 PSA SolDoc 📼 PSA SolAdm i	🖙 PSA_WC 🖙 PSA_SETUP 😅 EPP 🖅 PSA Helpdesk 😅 PSA Job Request	>>
Job Request			
Submit New			2
Sasic Job Request s	upports only ABAP Technical System, Scheduler BC-XBP Display Help		
Assigned Business P	Partner 0000056596 Name HASNIZA BINTI AHMAD KHAIR		
General * Request Type:	Request: Create New Job	* Job Steps	^
* Name:	Z_ <module>_<proc name="" rep=""></proc></module>	Step Description Command/Report Parameter/	Va
* Product System:			
* Client:			
* Expiration:	17.08.2019		
			-
Schedule			
* Repeat:	Once 🗸	No Start After Date:	
Frequency:	01	No Start After: 00:00:00	
* Planned Start Date:	17.08.2018	Start Condition:	
Planned Start Time:	15:44:38		
	10.11.00		_
			_
Business Context			
* Module:	Б ¹	* Business Requirement/Process:	
		requirement roccos.	
			~
<		>	

#### 2.1.1. Request: Create New Job

Request Create New Job adalah permohonan untuk mewujudkan job baharu.

**1.** Klik dan pilih Request Type  $\rightarrow$  Request: Create New Job.

Job Request		
Submit New		
🥑 Basic Job Request su	oports only ABAP Technical System, Scheduler BC-XBP Display Help	
Assigned Business Par	mer 000000221 Name HATIMI	
General		
*Request Type:	Request: Create New Job 🗸	
*Name:	Request: Delete Existing Job	
* Product System:	Request: Edit Existing Job	
* Client:	Request: Create New Job	
*Expiration:	06.07.2018 1	

No.	Nama Medan/ Butang	M/ O	Tindakan	Catatan
1	Request Type	М	Klik pada medan <b>Request Type</b> .	
2	Request Type	М	Pilih <i>Request Type: -</i> <i>Request: Create New Job</i>	

Job Request		
Submit New		
📀 Basic Job Request su	pports only ABAP Technical System, Scheduler BC	-XBP Display Help
Assigned Business Par	tner 0000000221 Name HATIMI	
General *Request Type:	Request: Create New Job	2
*Name:	Z_ <module>_<proc name="" rep=""></proc></module>	Check 🖌
*Product System:	C	Check
* Client:		Explanation 3
*Expiration:	06.07.2018	

#### Manual Pengguna iGFMAS – SOLMAN JSM

No.	Nama Medan/	M/ O	Tindakan	Catatan
	Butang			
1	Name	М	Klik pada medan <b>Name</b> . Kunci masuk nama <i>job</i> (HURUF BESAR) mengikut format berikut: - Z_ <module>_ <processor report-<br="">NAME&gt;.</processor></module>	Contoh:- Z_HCM_ZRPY025
2	Check	0	Klik <b>Check</b>	
3	Check	0	<ul> <li>Pilih Check untuk menyemak format nama job.</li> <li>a) Pengguna akan mendapat mesej seperti berikut jika nama job memenuhi kriteria mengikut format: -</li> <li> Job Request</li></ul>	

Job Request		
Submit New		
! You have not specified	a value for Job Steps.	
Assigned Business Part	ner 0000000221 Name HATIMI	
General		
*Request Type:	Request: Create New Job 🗸 🗸 🗸	
*Name:	Z_ <module>_<proc name="" rep=""></proc></module>	🗗 Check 🖌
*Product System:	- D	Pupperal
* Client:	- D	Explanation
*Expiration:	06.07.2018	

No.	Nama Medan/ Butang	M/ O	Tindakan	Catatan
1	Check	М	Klik <b>Check.</b>	
2	Explanation	0	Pilih <i>Explanation</i> untuk mendapatkan penjelasan mengenai format nama <i>job</i> . Pengguna akan mendapat mesej seperti berikut:- Job Request X_ <module>_<proc name="" rep=""> Z means Customized Program <module> means Module Name <proc name="" rep=""> means Process or Report Name Example: Z_AP_ZIAP516</proc></module></proc></module>	

Job Request	
Submit New	
Sasic Job Request su	pports only ABAP Technical System, Scheduler BC-XBP Display Help
Assigned Business Pa	rtner 0000056596 Name HASNIZA BINTI AHMAD KHAIR
General * Request Type:	Request: Create New Job
* Name:	Z_HCM_ZRPY025
* Product System:	
* Client:	
* Expiration:	17.08.2019

No.	Nama Medan/ Butang	M/ O	Tindakan	Catatan
1	Product System	М	Klik pada carian <b>Product</b> System.	

5. Skrin Search: Product System dipaparkan.

Technical System	Syste	Client	TS Install Number	System Type Description	System Type
НСР	HCP	400	0020232887	Application Server ABAP	ABAP
ECP	ECP	400	0020197338	Application Server ABAP	ABAP
PSA	PSA	400	0020203551	Application Server ABAP	ABAP

## Manual Pengguna iGFMAS – SOLMAN JSM

No.	Nama Medan/ Butang	М/ О	Tindakan	Catatan
1	Technical System		Pilih sistem SAP iGFMAS, sebagai contoh, HCP. Berikut adalah senarai keseluruhan sistem iGFMAS: - a) ECP <i>Client</i> 400 b) HCP <i>Client</i> 400 c) BWP <i>Client</i> 400	
			<ul> <li>d) BP1 Client 400</li> <li>e) PSA Client 400</li> <li>Medan Client akan diisi secara automatik.</li> </ul>	

Submit New									
Assigned Business Pa	rtner	00	0000	5659	6	N	ame	HA	SNIZA BINTI AHMAD KHAIR
General * Request Type:	Rec	Juest	t Cre	eate	New	Job			▼
* Name:	Z_H	ICM	_ZRI	PY02	25				□ Check _
* Product System:	HC	P		[	5		1	1	
* Client:	400			[	7		Ľ		
* Expiration:	31.0	08.20	019	ľ	1				
	«	<	A	ugus	st 20	19	>	»	
Schedule		Мо	Tu	We	Th	Fr	Sa	Su	
* Repeat:	31	29	30	31	1	2	3	4	
Frequency:	32	5	6	7	8	9	10	11	
* Planned	33	12	13	14	15	16	17	18	2
Start Date:	34	19	20	21	22	23	24	25	
Planned Start Time:	35	26	27	28	29	30	31	1	
	36	2	3	4	5	6	7	8	

#### Manual Pengguna iGFMAS – SOLMAN JSM

No.	Nama Medan/ Butang	M/ O	Tindakan	Catatan
1	Expiration	М	Klik pada carian <b>Expiration</b> .	Contoh:-
				31 Aug 2018
			Expiration adalah tarikh tamat	
			tempoh <i>job</i> tersebut.	
2	Pilih tarikh	М	Pilih 31 Aug 2018, sebagai	
			contoh.	

#### 7. Skrin *Job Request* dipaparkan.

d Edit I	Remove		
Step 1	Description	Command/Report	Parameter/Variant

No.	Nama Medan/ Butang	M/ O	Tindakan	Catatan
1	Job Step	М	Klik <b>Add</b> .	

Untuk tujuan mendapatkan nama program bagi mengisi medan *Command/ Report*, berikut adalah langkah-langkah yang diperlukan. Perlu diingat bahawa kod transaksi (*t-code*) tidak semestinya sama dengan nama program (medan *Command/ Report*).

🔄 <u>P</u> rogram <u>E</u> dit <u>Go</u> 1	System Help	
C ZRPY025	New GUI Window Ctrl+N 🐰 (2) 行 行 公 🛒 🗖 (2) 🕼	
	Close GUI Window	
Payroll Master List	User Profile	
⊕. ®s.)≡	Services	
	Utilities •	
Selections from	Lis <u>t</u> rder	
Payroll period	Services for Object	
Payroll area	My Objects	
<ul> <li>Current period</li> </ul>	Own Spool Requests	
Other period	Own Jobs 2	
	Short Message	
Selection	Status	
Personnel Number	Log Off	
Employment status		
Personnel area		

🔄 System: Status				×	
Usage data					
Client 400	Pre	vious logon	17.08.201	8 17:22:04	
User ZJSM_VAR	Log	jon	20.08.201	8 14:32:48	
Language EN	Sys	stem time		14:36:11	
Number of Failed Password Logon Attempts: 1 3					
SAP data					
Repository data		SAP System data			
Transaction	ZRPY025	Product Version	- See	Details -	
Program	ZRPY025				
Program (screen)	ZRPY025	Installation Number	00202	32887	
Screen number	1000	License expiration	31.12	.9999	
Program (GUI)	RSSYSTDB	Unicode System	Yes		
GUI status	<b>%_00</b>				
Host data		Database data			
Operating curtam	ATV	Database Sustem	DRC		
Machina trac	0007202240	Balazca	10.0	5.0008	
Sopror pamo	orduonaaa2 HCD	Namo	HCD.	3.000	
Detform ID	224	Host	nor	andh	
Placioliti ID	324	Owner	prow	CD	
		Owner	SAPR	CP	
				🖌 🛃 🗙	

## 8. Skrin Add Job Step dipaparkan.

Add Job Step	1	
* Description:	Payroll Master Listing	
* Command/Report:	ZRPY*	Ē
* Parameter/Variant:	2	D
		OK Cancel

No.	Nama Medan/ Butang	M/ O	Tindakan	Catatan
1	Description	М	Masukkan perihal <i>job</i> .	Contoh:
				rayion master
				Listing
2	Command/ Report	М	Masukkan nama <i>job</i> ataupun	Contoh:
			"wildcard carian", sebagai contoh	Z*
			"ZRPY*".	ZRPY*
3	Command/ Report	М	Klik pada carian <b>Command</b> /	
			Report.	

9. Skrin Search: Command/ Report dipaparkan.

Search: Command/Report   X					
Search Criteria	Hide Search Criteria 👩				
Command/Report v ZRPY*	00				
Maximum No. of Hits 🗸 🗸	100 🕒 🖨				
Search Clear Entries Reset to Defau	It				

No.	Nama Medan/ Butang	M/ O	Tindakan	Catatan
1	Search	М	Klik <b>Search</b> untuk memulakan carian untuk semua nama <i>job</i> yang bermula dengan ZRPY.	

## 10. Skrin Search: Command/ Report dipaparkan.

Search: Command/Report			×	
Search Criteria Hide Search Criteria				
Command/Report ~	ZRPY*		Ð	
Maximum No. of Hits 🗸 🗸		100 🕄 🤅	€	
Search Clear Entries Reset to De	fault			
Results List: 63 results found for Com	nand/Repor	t		
Program Name	Lang	Report title		
ZRPY001	EN	Perbezaan Data Taraf Pencen	^	
ZRPY017	EN	Batch Upload/Download Third		
ZRPY019	EN	Laporan Penghantaran Gaji		
ZRPY020	EN	Senarai Potongan Yang Tidak		
ZRPY021	EN	Senarai Pendapatan & Potongan		
ZRPY022	EN	Senarai Potongan Gaji (Emel)		
ZRPY022B	EN	Senarai Potongan Gaji (Emel)		
ZRPY023	EN	Laporan Ringkasan Gaji		
ZRPY025	EN	Payroll Master Listing		
ZRPY026	EN	Laporan Pengemaskinian Makl	J	

No.	Nama Medan/ Butang	M/ O	Tindakan	Catatan
1	Search Criteria	М	Pilih Program Name	Contoh:- ZRPY025

## 11. Skrin Add Job Step dipaparkan.

Add Job Step		- <b>D</b>
* Description:	Payroll Master Listing	¥
* Command/Report:	ZRPY025	Ċ,
* Parameter/Variant:		D
		OK Cancel

No.	Nama Medan/ Butang	M/ O	Tindakan	Catatan
1	Parameter/ Variant	М	Klik pada carian <b>Parameter</b> / <b>Variant.</b>	

12. Skrin Search: Parameter/ Variant dipaparkan.

Search: Parame	ter/Variant
Report Name	Variant Name
ZRPY025	1117_Z025_M001
ZRPY025	1118_Z025_M001
ZRPY025	1119_Z025_M001
ZRPY025	1120_Z025_M001
ZRPY025	1121_Z025_M001
ZRPY025	1122_Z025_M001
ZRPY025	1123_Z025_M001
ZRPY025	1124_Z025_M001
ZRPY025	1125_Z025_M001
ZRPY025	JANM PRK DR

No.	Nama Medan/ Butang	M/ O	Tindakan	Catatan
1	Search: Parameter/ Variant	М	Pilih Variant Name	Contoh:- JANM PRK DR

## 13. Skrin Add Job Step dipaparkan.

Add Job Step		
* Description:	Payroll Master Listing	_
* Command/Report:	ZRPY025	1
* Parameter/Variant:	JANM PRK DR	
		OK Cancel

No.	Nama Medan/ Butang	M/ O	Tindakan	Catatan
1	Add Job Step	М	Klik <b>OK</b> .	

Schedule	
*Repeat:	Once 🗸
Frequency:	Once
* Planned Start Date:	Minutes 1
Planned Start Time:	Hours
	Days
Business Context *Module:	Weeks Months
	Other

#### Manual Pengguna iGFMAS – SOLMAN JSM

No.	Nama Medan/ Butang	M/ O	Tindakan	Catatan
1	Repeat	М	Klik pada carian <b>Repeat</b> .	Berikut adalah pilihan
				untuk larian <i>job</i> :-
				<b>Once</b> – Larian sekali
				sahaja
				<i>Minutes</i> – Larian
				setiap XX minit.
				<i>Hours</i> – Larian setiap
				XX jam.
				<b>Days</b> – Larian setiap
				XX hari.
				<b>Weeks</b> – Larian
				setiap XX minggu.
				<i>Months</i> – Larian
				setiap XX bulan.
				<b>Others</b> – Larian
				selain dari pilihan
				diatas
2	Hours	М	Pilih <i>Hours</i> , sebagai contoh.	



No.	Nama Medan/ Butang	M/ O	Tindakan	Catatan
1	Frequency	0	Masukkan kekerapan larian <i>job</i> dalam jam.	Contoh: 1 Jam
2	Planned Start Date	М	Klik pada <b>Senarai Pilihan</b> .	
3	Planned Start Date	М	Pilih Tarikh mula yang dirancang untuk larian <i>job</i> tersebut.	Contoh:- 17 Aug 2018.

Schedule	
* Repeat:	Hours 🗸
Frequency:	01 Hours
* Planned Start Date:	17.08.2018
Planned Start Time:	20:00:00
Business Context * Module:	2

No.	Nama Medan/ Butang	M/ O	Tindakan	Catatan
1	Planned Start Time	М	Klik pada medan <b>Planned Start</b> Time	
			Masukkan masa mula larian <i>job</i> sebagai contoh " <b>20:00:00</b> ".	
2	Business Context	М	Klik pada carian <i>Module</i> .	

## 17. Skrin Search: Module dipaparkan.

sults List: 11 results found for Module		Personal Value List Show Search Criteria 🔑
Module	÷	Module
AP		AP
AR		AR
ASET		ASET
CASH MANAGEMENT		
GLFMCO		GLFMCO
GUMIS		GUMIS
HCM		нсм
LMS		LMS
ММ		MM
SOLMAN		SOLMAN

No.	Nama Medan/ Butang	M/ O	Tindakan	Catatan
1	Search: Module	М	Pilih <b>HCM,</b> sebagai contoh.	

* Business Requirement/Process:	Janaan laporan Payroll Master Listing	

No.	Nama Medan/ Butang	M/ O	Tindakan	Catatan
1	Business Requirement/ Process	М	Pada medan <b>Business</b> <b>Requirement/ Process</b> , masukkan tujuan permohonan <i>job</i> request.	Contoh:- Janaan laporan Payroll Master Listing

Request Overview	
*Transaction Type:	ZJSM (ZJSM)
*Request Priority:	4: Low 🗸
*Description:	1: Very High
*Reason for	2: High
Request	3: Medium
	4: Low

No.	Nama Medan/ Butang	M/O	Tindakan	Catatan
1	Request Priority	М	Klik pada senarai pilihan <b>Request</b> Priority.	
2	Request Priority	М	Pilih <i>Low</i> .	Pilihan <i>Request</i> <i>Priority</i> adalah berdasarkan keperluan pengguna, tetapi tertakluk kepada pihak HQ JANM. <b>Default: Low</b>



No.	Nama Medan/ Butang	M/O	Tindakan	Catatan
1	Description	М	Pada medan <b>Description</b> , kunci masuk tajuk/ perkara permohonan <i>job request</i> .	Contoh:- Payroll Master Listing
2	Reason for Request	М	Pada medan <b>Reason for</b> <b>Request</b> , kunci masuk tujuan permohonan <i>job request</i> .	Contoh:- Janaan laporan <i>Payroll Master Listing</i> untuk kegunaan mesyuarat pengurusan.

]	* Pejabat Perakaunan:	179
	Full Name:	
	Phone:	
	Email:	
	* Support Team ID:	186 🗇
	Full Name:	
	Phone:	
	Email:	

No.	Nama Medan/ Butang	M/ O	Tindakan Catatan
1	Pejabat Perakaunan	М	Pada medan <b>Pejabat</b> Setiap pengguna <b>Perakaunan</b> , masukkan perlu mengetahu
			Business Partner ID (BP) sebagai       number BP (Business contoh "179".         Partner)       masing.         Tekan kekunci Enter.       masing.         Ini akan menukarkan BP 179       kepada "1125MOHE KEM         PENDIDIKAN TINGGI".       Kemagana Kem

Submit Liew	-1
Assigned Business Pa	rtner 0000056596 Name HASNIZA BINTI AHMAD KHAIR
General * Request Type:	Request: Create New Job 🗸
* Name:	Z_HCM_ZRPY025 Check
* Product System:	НСР
* Client:	400 🗇
* Expiration:	17.08.2019
Job Request	
Submit New	
You can close this scr Job Request 0000000	een or continue with other request 137 was created successfull, and the related ZJSM is 1000000160.

No.	Nama Medan/ Butang	M/ O	Tindakan	Catatan
1	Submit	М	Klik pada butang <b>Submit</b> .	<i>Job Request</i> akan dihantar ke pasukan JSM – HQ
			Catat nombor <i>Job Request</i> dan nombor ZJSM <i>Incident</i> yang dipaparkan bagi tujuan rujukan.	JANM.

#### 2.1.2. Request: Edit Existing Job

Request Edit Existing Job adalah untuk kemaskini job sedia ada yang telah dijadualkan (already scheduled). Pengguna boleh mengemaskini tarikh/ masa larian job, variant, kekerapan job (frekuensi) dan sebagainya.

Langkah dibawah adalah contoh bagi mengubah variant *job* sedia ada yang telah dijadualkan (*already scheduled*).

**1.** Klik dan pilih Request Type  $\rightarrow$  Request: Edit Existing Job



No.	Nama Medan/ Butang	M/ O	Tindakan	Catatan
1	Request Type	М	Klik pada medan <b>Request Type</b> .	
2	Request Type	М	Pilih <i>Request Type</i> : - <i>Request: Edit Existing Job</i>	

Job Request		
Basic Job Request suppo	rts only ABAP Technical System, Scheduler BC-XBP	Display Help
Assigned Business Partn	er 0000056596 Name HASNIZA BINTI AHMAD	KHAIR
General * Request Type:	Request: Edit Existing Job	2
* Name:	Z_ <module>_<proc name="" rep=""></proc></module>	Check 3
* Product System:		Proposal
* Client:		Explanation
* Expiration:	23.08.2019	

#### Manual Pengguna iGFMAS – SOLMAN JSM

No.	Nama Medan/	M/ O	Tindakan	Catatan
	Butang			
1	Name	Μ	Klik pada medan <i>Name</i> . Kunci masuk nama <i>job</i> (HURUF BESAR) mengikut format berikut: - Z_ <module>_ <processor report-<br="">NAME&gt;.</processor></module>	Contoh:- Z_HCM_ZRPY025
2	Check	0	Klik <b>Check</b>	
3	Check	0	<ul> <li>Pilih Check untuk menyemak format nama job.</li> <li>a) Pengguna akan mendapat mesej seperti berikut jika nama job memenuhi kriteria mengikut format: -</li> <li>Job Request <ul> <li>Name satisfles standard</li> <li>format:</li> </ul> </li> <li>b) Pengguna akan mendapat mesej ralat seperti berikut jika nama job tidak memenuhi kriteria mengikut format: -</li> <li>Job Request <ul> <li>Job Request</li> <li>jika nama job tidak memenuhi kriteria mengikut format: -</li> </ul> </li> <li>b) Request <ul> <li>job Request</li> <li>job Name DOES NOT satisfy naming convention</li> <li>format: -</li> </ul> </li> <li>Klik OK.</li> </ul>	

Job Request		
Submit New		
Sasic Job Request supp	orts only ABAP Technical System, Sched	uler BC-XBP Display Help
Assigned Business Partr	ier 0000056596 Name HASNIZA	BINTI AHMAD KHAIR
General * Request Type: * Name: * Product System: * Client: * Expiration:	Request: Edit Existing Job V Z_ <module>_<proc name="" rep=""></proc></module>	Check Check Proposal Explanation

No.	Nama Medan/ Butang	M/ O	Tindakan	Catatan
1	Check	М	Klik <b>Check.</b>	
2	Explanation	0	Pilih <i>Explanation</i> untuk mendapatkan penjelasan mengenai format nama <i>job</i> . Pengguna akan mendapat mesej seperti berikut:- Job Request X_ <module>_<proc name="" rep=""> Z means Customized Program <module> means Module Name <proc name="" rep=""> means Process or Report Name Example: Z_AP_ZIAP516</proc></module></proc></module>	

Job Request	
Submit New	
Sasic Job Request suppo	rts only ABAP Technical System, Scheduler BC-XBP Display Help
Assigned Business Partn	er 0000056596 Name HASNIZA BINTI AHMAD KHAIR
General * Request Type: * Name: * Product System: * Client: * Expiration:	Request: Edit Existing Job Z_HCM_ZRPY025 23.08.2019

No.	Nama Medan/ Butang	M/ O	Tindakan	Catatan
1	Product System	М	Klik pada carian <b>Product</b> System.	

5. Skrin Search: Product System dipaparkan.

ea	rch: Product Sys	stem .	1			□ >
	Technical System	Syste	Client	TS Install Number	System Type Description	System Type
	HCP	HCP	400	0020232887	Application Server ABAP	ABAP
	ECP	ECP	400	0020197338	Application Server ABAP	ABAP
	PSA	PSA	400	0020203551	Application Server ABAP	ABAP

## Manual Pengguna iGFMAS – SOLMAN JSM

No.	Nama Medan/ Butang	M/ O	Tindakan	Catatan
1	Technical System		Pilih sistem SAP iGFMAS, sebagai contoh, HCP.Berikutadalahsenarai keseluruhan sistem iGFMAS: -a)ECP Client 400b)HCP Client 400c)BWP Client 400d)BP1 Client 400e)PSA Client 400e)PSA Client akan diisi secara	
			automatik.	

Job Request									
Submit New									
Assigned Business Partr	ier (	0000	0565	96	I	Nam	e H.	ASN	IZA BINTI AHMAD KHAIR
General									
* Request Type:	Re	ques	t: Ed	lit Ex	isting	g Job	)		¥
* Name:	Z_ł	НСМ	_ZR	PY02	25				Check _
* Product System:	HC	P		[	7				
* Client:	400	)		[	5				
* Expiration:	31.	08.2	019	[	1				
	«	<	A	ugu	st 20	19	>	»	
Schedule		Мо	Tu	We	Th	Fr	Sa	Su	
* Repeat:	31	29	30	31	1	2	3	4	
Frequency:	32	5	6	7	8	9	10	11	
* Planned Start	33	12	13	14	15	16	17	18	
Date:	34	19	20	21	22	23	24	25	_
Planned Start Time:	35	26	27	28	29	30	31	1	
	36	2	3	4	5	6	7	8	

No.	Nama Medan/ Butang	M/ O	Tindakan	Catatan
1	Expiration	М	Klik pada carian <i>Expiration</i> .	Contoh:-
				31 Aug 2018
			Expiration adalah tarikh tamat	
			tempoh <i>job</i> tersebut.	
2	Pilih tarikh	М	Pilih 31 Aug 2018, sebagai	
			contoh.	

Step 1 Descriptio	on Command/Report	Parameter/Variant

No.	Nama Medan/ Butang	M/ O	Tindakan	Catatan
1	Job Step	М	Klik <b>Add</b> .	

Untuk tujuan mendapatkan nama program bagi mengisi medan *Command/ Report,* berikut adalah langkah-langkah yang diperlukan. Perlu diingat bahawa kod transaksi (*t-code*) tidak semestinya sama dengan nama program (medan *Command/ Report*).

🖻 <u>Program</u> Edit Gov 1	System Help
C ZRP Y025	New GUI Window Ctrl+N 🐰 🐑 🔁 🖧 🗐 🐺 🔊 🚱 📑
	Close GUI Window
Payroll Master List	User Profile
(A) (B) )≡(	Services
	Utilities
Selections from	Lis <u>t</u> rder
Payroll period	Services for Object
Payroll area	My Objects
<ul> <li>Current period</li> </ul>	Own Spool Requests
Other period	O <u>w</u> n Jobs 2
	Short Message
Selection	Status
Personnel Number	Log O <u>f</u> f
Employment status	■ ■
Personnel area	<b>⇒</b>

🖻 System: Status				2
Usage data				
Client 400	P	Previous logon	17.08.2018	17:22:04
User ZJSM_VAR	L	.ogon	20.08.2018	14:32:48
Language EN	S	System time		14:36:11
Number of Failed Password Logon Attempts: 1				
SAP data				
Repository data		SAP System data		
Transaction	ZRPY025	Product Version	- See De	tails -
Program	ZRPY025			
Program (screen)	ZRPY025	Installation Number	0020232	887
Screen number	1000	License expiration	31.12.9	999
Program (GUI)	RSSYSTDB	Unicode System	Yes	
GUI status	<b>%_00</b>			
Host data		Database data		
Operating system	AIX	Database System	DB6	
Machine type	00C7A0A74C	Release	10.05.	8000
Server name	prdwonaas3_HC	P Name	HCP	
Platform ID :	324	Host	prdwon	db
		Owner	SAPHCP	

## 8. Skrin Add Job Step dipaparkan.

Add Job Step	1	
* Description:	Payroll Master Listing	3
* Command/Report:	ZRPY*	Ē
* Parameter/Variant:	2	ت
		OK Cancel

No.	Nama Medan/ Butang	M/ O	Tindakan	Catatan
1	Description	М	Masukkan perihal <i>job</i> .	Contoh:
				Payroll Master
				Listing
2	Command/ Report	М	Masukkan nama <i>job</i> ataupun	Contoh:
			"wildcard carian", sebagai contoh	Z*
			"ZRPY*".	ZRPY*
3	Command/ Report	М	Klik pada carian <b>Command</b> /	
			Report.	

## 9. Skrin Search: Command/ Report dipaparkan.

Search: Command/Report				
Search Criteria	Hide Search Criteri	a 🕜		
Command/Report ~	ZRPY*	30		
Maximum No. of Hits 🛛 👻	100 🤇	90		
Search Clear Entries Re	eset to Default			

No.	Nama Medan/ Butang	M/ O	Tindakan	Catatan
1	Search	М	Klik <b>Search</b> untuk memulakan carian untuk semua nama <i>job</i>	
			yang bermula dengan ZRPY.	

## 10. Skrin Search: Command/ Report dipaparkan.

Search: Command/Report			□ ×	
Search Criteria Hide Search Criteria				
Command/Report ~	ZRPY*		ÐΘ	
Maximum No. of Hits 🗸 🗸		100 🤇	€⊝	
Search Clear Entries Reset to De	fault			
Results List: 63 results found for Comr	nand/Repor	t		
Program Name	Lang	Report title		
ZRPY001	EN	Perbezaan Data Taraf Pencen	^	
ZRPY017	EN	Batch Upload/Download Third	8	
ZRPY019	EN	Laporan Penghantaran Gaji		
ZRPY020	EN	Senarai Potongan Yang Tidak		
ZRPY021	EN	Senarai Pendapatan & Potongan		
ZRPY022	EN	Senarai Potongan Gaji (Emel)		
ZRPY022B	EN	Senarai Potongan Gaji (Emel)		
ZRPY023	EN	Laporan Ringkasan Gaji		
ZRPY025	EN	Payroll Master Listing		
ZRPY026	EN	Laporan Pengemaskinian Makl	. 🗸	

No.	Nama Medan/ Butang	M/ O	Tindakan	Catatan
1	Search Criteria	М	Pilih Program Name	Contoh:- ZRPY025

## 11. Skrin Add Job Step dipaparkan.

Add Job Step		<b>□</b> []
* Description:	Payroll Master Listing	Ϋ́
* Command/Report:	ZRPY025	Ē
* Parameter/Variant:		Ē
		OK Cancel

No.	Nama Medan/ Butang	M/ O	Tindakan	Catatan
1	Parameter/ Variant	М	Klik pada carian <b>Parameter</b> / <b>Variant.</b>	

12. Skrin Search: Parameter/ Variant dipaparkan.

Search: Parameter/Variant 🛛 🔿 🗙			
Report Name	Variant Name		
ZRPY025	1118_Z025_M001	^	
ZRPY025	1119_Z025_M001		
ZRPY025	1120_Z025_M001		
ZRPY025	1121_Z025_M001		
ZRPY025	1122_Z025_M001		
ZRPY025	1123_Z025_M001		
ZRPY025	1124_Z025_M001	1	
ZRPY025	1125_Z025_M001		
ZRPY025	JANM PRK DR	<b>F</b>	
ZRPY025	ZRPY025-1004	~	

No.	Nama Medan/ Butang	M/ O	Tindakan	Catatan
1	Search: Parameter/ Variant	М	Pilih Variant Name	Contoh:- ZRPY025-1004

## 13. Skrin Add Job Step dipaparkan.

Add Job Step		
* Description:	Payroll Master Listing	
* Command/Report:	ZRPY025	<u>්</u> 1
* Parameter/Variant:	ZRPY025-1004	
		OK Cancel

No.	Nama Medan/ Butang	M/ O	Tindakan	Catatan
1	Add Job Step	М	Klik <b>OK</b> .	

Schedule	
*Repeat:	Once 🗸
Frequency:	Once
* Planned Start Date:	Minutes 1
Planned Start Time:	Hours
	Days
Business Context	Weeks Months
	Other
#### Manual Pengguna iGFMAS – SOLMAN JSM

No.	Nama Medan/ Butang	M/ O	Tindakan	Catatan
1	Repeat	М	Klik pada carian <b>Repeat</b> .	Berikut adalah pilihan
				untuk larian <i>job</i> : -
				<b>Once</b> – Larian sekali
				sahaja
				<i>Minutes</i> – Larian
				setiap XX minit.
				<i>Hours</i> – Larian setiap
				XX jam.
				<b>Days</b> – Larian setiap
				XX hari.
				<b>Weeks</b> – Larian
				setiap XX minggu.
				<i>Months</i> – Larian
				setiap XX bulan.
				<b>Others</b> – Larian
				selain dari pilihan
				diatas
2	Hours	М	Pilih <i>Hours</i> , sebagai contoh.	



No.	Nama Medan/ Butang	M/ O	Tindakan	Catatan
1	Frequency	0	Masukkan kekerapan larian <i>job</i> dalam jam.	Contoh: 1 Jam
2	Planned Start Date	М	Klik pada <b>Senarai Pilihan</b> .	
3	Planned Start Date	М	Pilih Tarikh mula yang dirancang untuk larian <i>job</i> tersebut.	Contoh:- 17 Aug 2018.

Schedule	
* Repeat:	Hours 🗸
Frequency:	01 Hours
* Planned Start Date:	17.08.2018
Planned Start Time:	20:00:00
Business Context * Module:	2

No.	Nama Medan/ Butang	M/ O	Tindakan	Catatan
1	Planned Start Time	М	Klik pada medan <i>Planned Start</i> <i>Time</i> Masukkan masa mula larian <i>job</i> sebagai contoh " <b>20:00:00</b> ".	
2	Business Context	М	Klik pada carian <i>Module</i> .	

# 17. Skrin Search: Module dipaparkan.

ea	rch: Module	
Re	sults List: 11 results found for Module	Personal Value List Show Search Criteria 🔑
	Module =	Module
	AP	AP
	AR	AR
	ASET	ASET
	CASH MANAGEMENT	CASH MANAGEMENT
	GLFMCO	GLFMCO
	GUMIS	GUMIS
	нсм	нсм
	LMS	LMS
	MM	MM
	SOLMAN	SOLMAN

No.	Nama Medan/ Butang	M/ O	Tindakan	Catatan
1	Search: Module	М	Pilih <b>HCM,</b> sebagai contoh.	

		1
* Business Requirement/Process:	Kemaskini variant untuk Janaan laporan Payroll Master Listing	

No.	Nama Medan/ Butang	M/ O	Tindakan	Catatan
1	Business Requirement/ Process	М	Pada medan <b>Business</b> <b>Requirement/ Process</b> , masukkan tujuan kemaskini <i>job</i> <i>request</i> .	Contoh:- Kemaskini variant untuk Janaan Iaporan Payroll Master Listing.



No.	Nama Medan/ Butang	M/ O	Tindakan	Catatan
1	Request Priority	М	Klik pada senarai pilihan <b>Request Priority</b> .	
2	Request Priority	М	Pilih <i>Low</i> .	Pilihan <i>Request</i> <i>Priority</i> adalah berdasarkan keperluan pengguna, tetapi tertakluk kepada pihak HQ JANM. <b>Default: Low</b>

Request Overview		
* Transaction Type:	1GFMAS Job Scheduling Management (JSM 🗸	
* Request Priority:	4: Low ~	
* Description:	Kemaskini variant untuk Janaan laporan Payroll Master Listi 💋 🤰 2	
* Reason for Request: Kemaskini variant untuk Janaan laporan Payroll Master Listing untuk kegunaan mesyuarat pengurusan.		

No.	Nama Medan/ Butang	M/ O	Tindakan	Catatan
1	Description	М	Pada medan <b>Description</b> , kunci masuk tajuk/ perkara permohonan <i>job request</i> .	Contoh:- Kemaskini <i>variant</i> untuk Janaan Iaporan <i>Payroll</i> <i>Master Listing</i>
2	Reason for Request	М	Pada medan <i>Reason for</i> <i>Request</i> , kunci masuk tujuan permohonan <i>job request</i> .	Contoh:- Kemaskini variant untuk Janaan Iaporan Payroll Master Listing untuk kegunaan mesyuarat pengurusan.

* Pejabat Perakaunan:	179
Full Name:	
Phone:	
Email:	
* Support Team ID:	186 🗇
Full Name:	
Phone:	
Email:	

No.	Nama Medan/ Butang	M/ O	Tindakan	Catatan
1	Pejabat Perakaunan	М	Pada medan <b>Pejabat</b> <b>Perakaunan</b> , masukkan <i>Business Partner</i> ID (BP) sebagai contoh " <b>179</b> ". Tekan kekunci <i>Enter</i> . Ini akan menukarkan BP 179 kepada " <b>1125MOHE KEM</b>	Setiap pengguna perlu mengetahui <i>number</i> BP <i>(Business Partner)</i> masing- masing.
			PENDIDIKAN TINGGI".	

Job Request Submit Assigned Business Partn	er 0000056596 Name HASNIZA BINTI AHMAD KHAIR
General * Request Type:	Request: Edit Existing Job
* Name:	Z_HCM_ZRPY025
* Product System:	HCP 🗇
* Client:	400
* Expiration:	31.08.2019
Job Request	
Submit New	

You can close this screen or continue with other request
Job Request 0000000138 was created successfull, and the related ZJSM is 1000000161.

No.	Nama Medan/ Butang	M/ O	Tindakan	Catatan
1	Submit	М	Klik pada butang <b>Submit</b> . Catat nombor <i>Job Request</i> dan nombor ZJSM <i>Incident</i> yang dipaparkan bagi tujuan rujukan.	<i>Job Request</i> akan dihantar ke pasukan JSM – HQ JANM.

#### 2.1.3. Request: Delete Existing Job

*Request Delete Existing Job* adalah permohonan untuk menghapuskan *job* sedia ada yang telah dijadualkan (*already scheduled*).

Langkah dibawah adalah contoh bagi menghapuskan *job* sedia ada yang telah dijadualkan (*already scheduled*).

**1.** Klik dan pilih Request Type  $\rightarrow$  Request: Delete Existing Job

Job Request	
Submit New	
📀 Basic Job Request suppo	rts only ABAP Technical System, Scheduler BC-XBP Display Help
Assigned Business Partn	er 0000056596 Name HASNIZA BINTI AHMAD KHAIR
General	Request: Create New Job
* Name:	Request: Delete Existing Job
* Product System: * Client:	Request: Edit Existing Job Request: Create New Job
* Expiration:	23.08.2019

No.	Nama Medan/ Butang	M/ O	Tindakan	Catatan
1	Request Type	М	Klik pada medan <b>Request Type</b> .	
2	Request Type	М	Pilih <i>Request Type</i> : - <i>Request: Delete Existing Job</i>	

Job Request	
Submit New	
📀 Basic Job Request suppo	rts only ABAP Technical System, Scheduler BC-XBP Display Help
Assigned Business Partn	er 0000056596 Name HASNIZA BINTI AHMAD KHAIR
General * Request Type: * Name:	1     2       Request: Delete Existing Job        Z_ <module>_<proc name="" rep="">     Check</proc></module>
<ul> <li>* Product System:</li> <li>* Client:</li> <li>* Expiration:</li> </ul>	Check       Proposal       23.08.2019

### Manual Pengguna iGFMAS – SOLMAN JSM

No.	Nama Medan/	M/ O	Tindakan	Catatan
	Butang			
1	Name	М	Klik pada medan <b>Name</b> . Kunci masuk nama <i>job</i> (HURUF BESAR) mengikut format berikut: - Z_ <module>_ <processor report-<br="">NAME&gt;.</processor></module>	Contoh:- Z_HCM_ZRPY025
2	Check	0	Klik <b>Check</b>	
3	Check	0	<ul> <li>Pilih Check untuk menyemak format nama job.</li> <li>a) Pengguna akan mendapat mesej seperti berikut jika nama job memenuhi kriteria mengikut format: -</li> <li> Job Request (1) Name satisfies standard (1) </li> <li>b) Pengguna akan mendapat mesej ralat seperti berikut jika nama job tidak memenuhi kriteria mengikut format: - Iob Request (1) Job Name DOES NOT satisfy naming convention (1) Klik OK.</li></ul>	

Job Request		
Submit New		
📀 Basic Job Request suppo	orts only ABAP Technical System, Scheduler BC	C-XBP Display Help
Assigned Business Partn	er 0000056596 Name HASNIZA BINTI	AHMAD KHAIR
General * Request Type: * Name: * Product System: * Client: * Expiration:	Request: Delete Existing Job  Z_ <module>_<proc name="" rep="">  C 23.08.2019</proc></module>	Check 2 Check 2 Proposal Explanation

No.	Nama Medan/ Butang	M/ O	Tindakan	Catatan
1	Check	М	Klik <b>Check</b> .	
2	Explanation	0	Pilih <i>Explanation</i> untuk mendapatkan penjelasan mengenai format nama <i>job</i> . Pengguna akan mendapat mesej seperti berikut:- Job Request X_ <module>_<proc name="" rep=""> Z means Customized Program <module> means Module Name <proc name="" rep=""> means Process or Report Name Example: Z_AP_ZIAP518</proc></module></proc></module>	

Job Request	
Submit New	
Sasic Job Request suppo	rts only ABAP Technical System, Scheduler BC-XBP Display Help
Assigned Business Partn	er 0000056596 Name HASNIZA BINTI AHMAD KHAIR
General * Request Type: * Name:	Request: Delete Existing Job
* Product System: * Client:	
CApitation.	23.00.2013

No.	Nama Medan/ Butang	M/ O	Tindakan	Catatan
1	Product System	М	Klik pada carian <b>Product</b> System.	

5. Skrin Search: Product System dipaparkan.

Technical System	Syste	Client	TS Install Number	System Type Description	System Type
HCP	HCP	400	0020232887	Application Server ABAP	ABAP
ECP	ECP	400	0020197338	Application Server ABAP	ABAP
PSA	PSA	400	0020203551	Application Server ABAP	ABAP

## Manual Pengguna iGFMAS – SOLMAN JSM

No.	Nama Medan/ Butang	M/ O	Tindakan	Catatan
1	Technical System		Pilih sistem SAP iGFMAS, sebagai contoh, HCP.Berikutadalahsenarai keseluruhan sistem iGFMAS: -a)ECP Client 400b)HCP Client 400c)BWP Client 400d)BP1 Client 400e)PSA Client 400	
			Medan <i>Client</i> akan diisi secara automatik.	

Job Pequest									
Submit									
Assigned Business Partne	er (	0000	)565	96	ľ	Nam	e H	ASNI	ZA BINTI AHMAD KHAIR
General									
* Request Type:	Re	ques	t: De	lete	Exist	ting J	lob		<b>*</b>
* Name:	Z_ł	HCM.	_ZR	PY02	25				Check _
* Product System:	HC	Р		[	7				1
* Client:	400	)		[	5		/		
* Expiration:	31.	08.2	019	ľ	1	-			
	«	<	Α	ugu	st 20	19	>	<b>»</b>	
Schedule		Мо	Tu	We	Th	Fr	Sa	Su	
* Repeat:	31	29	30	31	1	2	3	4	
Frequency:	32	5	6	7	8	9	10	11	2
* Planned Start	33	12	13	14	15	16	17	18	
Date:	34	19	20	21	22	23	24	27	
Planned Start Time:	35	26	27	28	29	30	31	1	
	36	2	3	4	5	6	7	8	

#### Manual Pengguna iGFMAS – SOLMAN JSM

No.	Nama Medan/ Butang	M/ O	Tindakan	Catatan
1	Expiration	М	Klik pada carian <b>Expiration</b> .	Contoh:-
				31 Aug 2018
			Expiration adalah tarikh tamat	
			tempoh <i>job</i> tersebut.	
2	Pilih tarikh	М	Pilih 31 Aug 2018, sebagai	
			contoh.	

### 7. Skrin *Job Request* dipaparkan.

Euit	Remove 🔺 🔻		
Step 1	Description	Command/Report	Parameter/Variant

No.	Nama Medan/ Butang	M/O	Tindakan	Catatan
1	Job Step	М	Klik <b>Add</b> .	

Untuk tujuan mendapatkan nama program bagi mengisi medan *Command/ Report,* berikut adalah langkah-langkah yang diperlukan. Perlu diingat bahawa kod transaksi (*t-code*) tidak semestinya sama dengan nama program (medan *Command/ Report*).

🔄 <u>P</u> rogram <u>E</u> dit Got 1	S <u>v</u> stem <u>H</u> elp		-
C ZRPY025	New GUI Window	Ctrl+N	8   \$ \$ \$ £ £ \$   🛒 🗾   🖗 🖪
	Close GUI Window		
Payroll Master List	User Profile	•	
(A) (B) (■(	Services	•	
	Utilitie <u>s</u>	•	
Selections from	Lis <u>t</u>	•	der
Payroll period	Services for Object		
Payroll area	My <u>O</u> bjects	•	
<ul> <li>Current period</li> </ul>	Own Spool Requests		
Other period	O <u>w</u> n Jobs	2	
	Short Message		
Selection	St <u>a</u> tus		
Personnel Number	Log O <u>f</u> f		7
Employment status		5	2
Personnel area		3	

Usage data Client 400 P User ZJSM_VAR L Language EN S Number of Failed Password Logon Attempts	revious logon ogon ystem time	17.08.2018 17:22:04 20.08.2018 14:32:48 14:36:11
Client 400 P User ZJSM_VAR L Language EN S Number of Failed Password Logon Attempts	revious logon ogon ystem time	17.08.2018 17:22:04 20.08.2018 14:32:48 14:36:11
User ZJSM_VAR L Language EN S Number of Failed Password Logon Attempts	ogon ystem time	20.08.2018 14:32:48
Language EN S Number of Failed Password Logon Attempts	ystem time	14:36:11
Number of Failed Password Logon Attempts	- 1	
SAP data		
Repository data	SAP System data	
Transaction ZRPY025	Product Version	- See Details -
Program ZRPY025		
Program (screen) ZRPY025	Installation Number	0020232887
Screen number 1000	License expiration	31.12.9999
Program (GUI) RSSYSTDB	Unicode System	Yes
GUI status %_00	]	
Host data	Database data	
Operating system AIX	Database System	DB6
Machine type 00C7A0A74C	Release	10.05.0008
Server name prdwonaas3_HC	P Name	HCP
Platform ID 324	Host	prdwondb
	Owner	SAPHCP

8. Skrin *Add Job Step* dipaparkan.

Add Job Step		
		3
* Description:	Payroll Master Listing	
* Command/Report:	ZRPY*	<u> </u>
* Parameter/Variant:	Z	D .
	_	
		OK Cancel

No.	Nama Medan/ Butang	M/ O	Tindakan	Catatan
1	Description	М	Masukkan perihal <i>job</i> .	Contoh: Payroll Master Listing
2	Command/ Report	М	Masukkan nama <i>job</i> ataupun "wildcard carian", sebagai contoh " <b>ZRPY</b> *".	Contoh: Z* ZRPY*
3	Command/ Report	М	Klik pada carian <b>Command</b> / <b>Report</b> .	

## 9. Skrin Search: Command/ Report dipaparkan.

Search: Command/Rep	ort	□ ×
Search Criteria	Hide Search Criteri	a 🕜
Command/Report ~	ZRPY*	30
Maximum No. of Hits 🛛 👻	100 🤇	90
Search Clear Entries Re	eset to Default	

No.	Nama Medan/ Butang	M/ O	Tindakan	Catatan
1	Search	М	Klik <b>Search</b> untuk memulakan	
			carian untuk semua nama job	
			yang bermula dengan ZRPY.	

# 10. Skrin Search: Command/ Report dipaparkan.

Search: Command/Report			×
Search Criteria		Hide Search Criteria	7
Command/Report ~	ZRPY*		Ð
Maximum No. of Hits 🗸 🗸		100 🕄 🤅	€
Search Clear Entries Reset to De	fault		
Results List: 63 results found for Com	nand/Repor	t	
Program Name	Lang	Report title	
ZRPY001	EN	Perbezaan Data Taraf Pencen	^
ZRPY017	EN	Batch Upload/Download Third	
ZRPY019	EN	Laporan Penghantaran Gaji	
ZRPY020	EN	Senarai Potongan Yang Tidak	
ZRPY021	EN	Senarai Pendapatan & Potongan	
ZRPY022	EN	Senarai Potongan Gaji (Emel)	
ZRPY022B	EN	Senarai Potongan Gaji (Emel)	
ZRPY023	EN	Laporan Ringkasan Gaji	
ZRPY025	EN	Payroll Master Listing	
ZRPY026	EN	Laporan Pengemaskinian Makl	J

No.	Nama Medan/ Butang	M/ O	Tindakan	Catatan
1	Search Criteria	М	Pilih Program Name	Contoh:- ZRPY025

# 11. Skrin *Add Job Step* dipaparkan.

Add Job Step		
* Description:	Payroll Master Listing	
* Command/Report:	ZRPY025	E Contraction of the second se
* Parameter/Variant:		<u>ل</u>
		OK Cancel

No.	Nama Medan/ Butang	M/ O	Tindakan	Catatan
1	Parameter/ Variant	М	Klik pada carian <b>Parameter</b> / <b>Variant.</b>	

12. Skrin Search: Parameter/ Variant dipaparkan.

Report Name	Variant Name	
ZRPY025	1118_Z025_M001	^
ZRPY025	1119_Z025_M001	
ZRPY025	1120_Z025_M001	
ZRPY025	1121_Z025_M001	
ZRPY025	1122_Z025_M001	
ZRPY025	1123_Z025_M001	
ZRPY025	1124_Z025_M001	1
ZRPY025	1125_Z025_M001	
ZRPY025	JANM PRK DR 🛛 🎽	=
ZRPY025	ZRPY025-1004	~

No.	Nama Medan/ Butang	M/ O	Tindakan	Catatan
1	Search: Parameter/ Variant	М	Pilih Variant Name	Contoh:- ZRPY025-1004

13. Skrin Add Job Step dipaparkan.

Add Job Step		
* Description:	Payroll Master Listing	
* Command/Report:	ZRPY025	<b>1</b>
* Parameter/Variant:	ZRPY025-1004	
		OK Cancel

No.	Nama Medan/ Butang	M/O	Tindakan	Catatan
1	Add Job Step	М	Klik <b>OK</b> .	

Schedule	
*Repeat:	Once 🗸
Frequency:	Once
*Planned Start Date:	Minutes 1
Planned Start Time:	Hours
	Days
Business Context	Weeks Months
modulo.	Other

No.	Nama Medan/	M/ O	Tindakan	Catatan
	Butang			
1	Repeat	М	Klik pada carian <b>Repeat</b> .	Berikut adalah pilihan
				untuk larian <i>job</i> : -
				<b>Once</b> – Larian sekali
				sahaja
				<i>Minutes</i> – Larian
				setiap XX minit.
				<i>Hours</i> – Larian setiap
				XX jam.
				<b>Days</b> – Larian setiap
				XX hari.
				<b>Weeks</b> – Larian
				setiap XX minggu.
				<i>Months</i> – Larian
				setiap XX bulan.
				<b>Others</b> – Larian
				selain dari pilihan
				diatas
2	Hours	М	Pilih <i>Hours</i> , sebagai contoh.	

Schedule * Repeat: Frequency:	Ho 01	ırs	Но	ours	1	]			2	
Start Date:	17.	08.2	018				1			
Planned Start	«	<	А	ugu	st 20	18	>	»		
ning.		Мо	Tu	We	Th	Fr	Sa	Su		
	31	30	31	1	2	3	4	5	<b>^ )</b>	
Rusiness Context	32	6	7	8	9	10	11	12	_	
* Module: SOL	33	13	14	15	16	17	18	19		
	34	20	21	22	23	24	25	26		
	35	27	28	29	30	31	1	2		
	36	3	4	5	6	7	8	9		

No.	Nama Medan/ Butang	M/ O	Tindakan	Catatan
1	Frequency	0	Masukkan kekerapan larian <i>job</i> dalam jam.	Contoh: 1 Jam
2	Planned Start Date	М	Klik pada <b>Senarai Pilihan</b> .	
3	Planned Start Date	М	Pilih Tarikh mula yang dirancang untuk larian <i>job</i> tersebut.	Contoh:- 17 Aug 2018.

Schedule	
* Repeat:	Hours 🗸
Frequency:	01 Hours
* Planned Start Date:	17.08.2018
Planned Start Time:	20:00:00
Business Context * Module:	2

No.	Nama Medan/ Butang	M/ O	Tindakan	Catatan
1	Planned Start Time	М	Klik pada medan <i>Planned Start</i> <i>Time</i> Masukkan masa mula larian <i>job</i> sebagai contoh " <b>20:00:00</b> ".	
2	Business Context	М	Klik pada carian <i>Module</i> .	

## 17. Skrin Search: Module dipaparkan.

sults List: 11 results found for Module	Personal Value List Show Search Criteria
Module	.≟ Module
AP	AP
AR	AR
ASET	ASET
CASH MANAGEMENT	CASH MANAGEMENT
GLFMCO	GLFMCO
GUMIS	GUMIS
нсм	нсм
LMS	LMS
ММ	ММ
SOLMAN	SOLMAN

N	o. Nama Medan/ Butang	M/ O	Tindakan	Catatan
1	Search: Module	M	Pilih <b>HCM,</b> sebagai contoh.	

* Business Requirement/Process:	Delete job request <u>untuk Janaan laporan</u> Payroll Master Listing	1
requirementi 100655.		

No.	Nama Medan/	M/ O	Tinda	kan	Catatan
	Butang				
1	Business Requirement/	М	Pada medar	Business	Contoh:-
	Process		Requirement/	Process	Delete job request
			masukkan tujuar	n penghapusar	untuk Janaan
			job request.		laporan <i>Payroll</i>
					Master Listing
1					

* Transaction Type:	ZJSM (ZJSM)
*Request Priority:	4: Low
*Description:	1: Very High
*Reason for	2: High
Nequest	3: Medium
	4: Low

No.	Nama Medan/ Butang	M/ O	Tindakan	Catatan
1	Request Priority	M	Klik pada senarai pilihan <b>Request</b> Priority.	
2	Request Priority	М	Pilih <i>Low</i> .	Pilihan <i>Request</i> <i>Priority</i> adalah berdasarkan keperluan pengguna, tetapi tertakluk kepada pihak HQ JANM. <i>Default: Low</i>



No.	Nama Medan/ Butang	M/ O	Tindakan	Catatan
1	Description	М	Pada medan <b>Description</b> , kunci masuk tajuk/ perkara penghapusan <i>job request</i> .	Contoh:- <i>Delete job request</i> untuk Janaan Iaporan <i>Payroll</i> <i>Master Listing</i>
2	Reason for Request	М	Pada medan <b>Reason for</b> <b>Request</b> , kunci masuk tujuan penghapusan <i>job request</i> .	Contoh:- Delete job request untuk Janaan Iaporan Payroll Master Listing.

* Pejabat Perakaunan:	179
Full Name:	
Phone:	
Email:	
* Support Team ID:	186 🗇
Full Name:	
Phone:	
Email:	

No.	Nama Medan/ Butang	M/ O	Tindakan Catatan	
1	Pejabat Perakaunan	М	Pada medan <b>Pejabat</b> Setiap pengguna	
			Perakaunan, masukkan perlu mengetahui	
			Business Partner ID (BP) sebagai number BP (Busine	əss
			contoh " <b>179</b> ". <i>Partner)</i> masing-	
			masing.	
			Tekan kekunci <i>Enter</i> .	
			Ini akan menukarkan BP 179	
			kepada "1125MOHE KEM	
			PENDIDIKAN TINGGI".	

Job Request     1       Submit     1       Assigned Business Partner 0000056596     Name HASNIZA BINTI AHMAD KHAIR					
General					
* Request Type:	Request: Delete Existing Job 🗸				
*Name: Z_HCM_ZRPY025					
* Product System:	НСР 🗇				
* Client:	400				
* Expiration:	31.08.2019				
Job Request					
Submit New					
You can close this screer	n or continue with other request				

Job Request 0000000139 was created successfull, and the related ZJSM is 1000000162.

No.	Nama Medan/ Butang	M/ O	Tindakan	Catatan
1	Submit	М	Klik pada butang <b>Submit</b> . Catat nombor <i>Job Request</i> dan nombor ZJSM <i>Incident</i> yang dipaparkan bagi tujuan rujukan.	<i>Job Request</i> akan dihantar ke pasukan JSM – HQ JANM.

#### 2.2. PEMPROSESAN SELEPAS JOB REQUEST DI SUBMIT

#### 2.2.1. Pemprosesan Request: Create New Job

Setelah permohonan untuk mewujudkan *job* baru dihantar, berikut adalah proses yang akan berlaku: -

- 1. Nombor Job Request dan Incident ZJSM akan dijana.
- 2. Pasukan JSM akan mendapat notifikasi melalui emel.
- 3. Pasukan JSM akan mengemaskini Incident ZJSM kepada status berikut:
  - a. *Request Cancelled* Permohonan Dibatalkan (jika permohonan batal datang daripada Pengguna/ *Job Request*or)
  - b. Request Rejected Permohonan Ditolak (jika permohonan tidak diterima/ diluluskan)
  - c. *Request Approved* Permohonan Diterima/ Diluluskan (jika permohonan diterima/ diluluskan oleh AG BPTM)
  - d. Request Completed- Permohonan telah selesai dilaksanakan dalam sistem.
- 4. Semua status di atas akan dimaklumkan kepada Pengguna/ Job Requestor melalui emel.
- 5. Pemantauan *job* (*Job Monitoring*) akan diaktifkan oleh Pasukan JSM untuk memantau *job* tersebut.

#### 2.2.2. Pemprosesan Request: Edit/ Delete Existing Job

Setelah permohonan untuk mengedit/ mengemaskini *job* sedia ada/ sudah wujud dihantar, berikut adalah pemprosesan yang akan berlaku: -

- 1. Nombor Job Request dan Incident ZJSM akan dijana.
- 2. Pasukan JSM akan mendapat notifikasi melalui emel.
- 3. Pasukan JSM akan mengemaskini Incident ZJSM kepada status berikut:
  - a. *Request Cancelled* Permohonan Dibatalkan (jika permohonan batal datang daripada Pengguna/ *Job Request*or)
  - b. Request Rejected Permohonan Ditolak (jika permohonan tidak diterima/ diluluskan)
  - c. *Request Approved* Permohonan Diterima/ Diluluskan (jika permohonan diterima/ diluluskan oleh AG BPTM)
  - d. Request Completed- Permohonan telah selesai dilaksanakan dalam sistem.
- 4. Semua status di atas akan dimaklumkan kepada Pengguna/ Job Requestor melalui emel.