



KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA

SISTEM HELP DESK eTAMS

DOKUMEN MANUAL PENGGUNA SISTEM HELP DESK eTAMS

MODUL PENTADBIR

Disediakan oleh:



TWO Q ALLIANCE SDN. BHD.

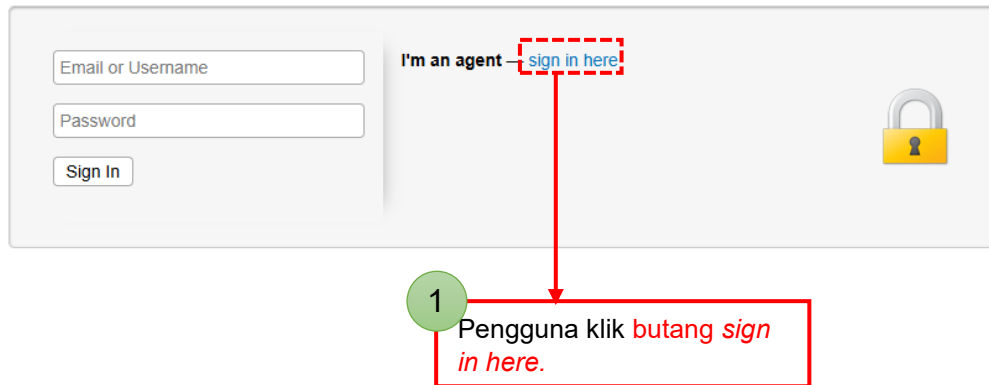
ISI KANDUNGAN

1. MODUL PENTADBIR.....	2
1.1. Paparan Log Masuk	3
1.2. Paparan Tiket	4
1.3. Paparan User	5
1.4. Dashboard.....	6
1.5. Profil Pengguna.....	7

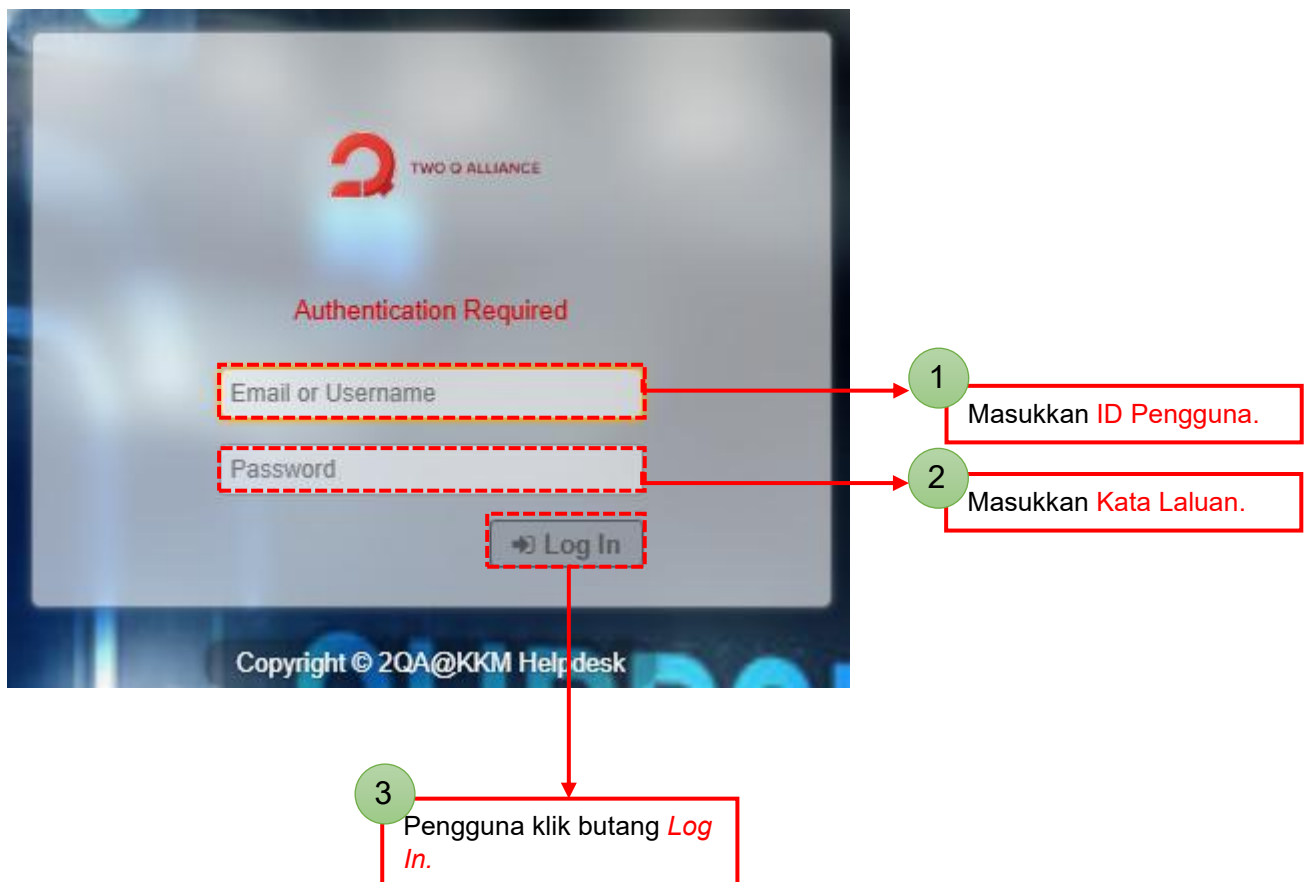
1. MODUL PENTADBIR

1.1. Paparan Log Masuk

Pengguna masukkan link <https://helpdesk.twoq.my> .Pengguna log masuk ke dalam sistem dengan langkah berikut.



Pengguna juga boleh menggunakan link <https://helpdesk.twoq.my/scp> ini untuk terus log masuk ke dalam system pentadbir.



1.2. Paparan Tiket

Paparan tiket dapat memastikan pengguna dapat memerhati dan membalas tiket yang telah dihantar.

Two Q Alliance

Welcome, KKM. | Agent Panel | Profile | Log Out

Dashboard Users Tickets

Open My Tickets Closed Search

Search [advanced]

Sort

Ticket	Last Updated	Subject	From	Priority	Assigned To
000013	1/7/25 11:14 AM	Data Tidak Dipaparkan pada Keha...	Rohani	Normal	
000012	1/3/25 3:46 PM	Tidak dapat akses eTAMS	Rohani	Normal	Admin 2QA
000010	1/3/25 10:44 AM	tak boleh access portal	KKM User2	Normal	
000005	1/2/25 9:14 PM	how to generate monthly report	KKM-User	Normal	

Query returned 0 results.

Page: [1] Export

Showing 1 - 4 of about 4

4 Pengguna klik untuk memaparkan maklumat tentang tiket.

2 Pengguna klik untuk memaparkan maklumat search yang lebih meluas.

3 Pilih salah satu pilihan untuk menukar kedudukan tiket mengikut keinginan pengguna.

1 Masukkan nama subject dan klik butang search atau enter.

1.3. Paparan User

Paparan ini menunjukkan direktori pengguna dalam system.

The screenshot shows the 'Users' section of the eTAMS system. At the top, there's a navigation bar with 'Dashboard', 'Users', and 'Tickets'. Below it, 'User Directory' and 'Organizations' are highlighted. A search bar is present. The main area displays a table of users with columns: Name, Status, Created, and Updated. A 'More' button is in the top right of the table. Below the table, there's a detailed view of a user named 'Kavilasan Ganesan', including their contact information, status, and a list of tickets. A 'Create New Ticket' button is also visible.

1 Klik salah satu antara *User Directory* atau *Organizations*.

2 Masukkan nama dan klik butang *search*.

3 Klik untuk memaparkan maklumat tentang user dan tiket yang dihasilkan.

4 Klik salah satu untuk membuat tindakan bagi user yang telah dipilih.

Name	Status	Created	Updated
ABDUL RAZIF ABD MUTHALIB	Active (Registered)	1/13/25	1/13/25 4:09 PM
ADLI FAIZ RAMLI	Active (Registered)	1/13/25	1/13/25 2:45 PM
ADLIN LINA ANITH MD HALIM	Active (Registered)	1/14/25	1/14/25 9:27 AM
AHMAD MUIZZUDIN OTHMAN	Active (Registered)	1/14/25	1/14/25 9:04 AM
AHMAD NAZRI YAHAYA	Active (Registered)	1/13/25	1/13/25 2:47 PM
AHMAD SAFWAN AHMAD KAMIL	Active (Registered)	1/14/25	1/14/25 9:08 AM
AHMAD SARI	Active (Registered)	1/13/25	1/13/25 4:54 PM
AHMAD SYUKRI HAYAT MOHAMMAD ZAMRI	Active (Registered)	1/13/25	1/13/25 2:47 PM
AHMAD ZUKRI KALIB	Active (Registered)	1/14/25	1/14/25 9:29 AM
AIDA JASMIN MD JAMIL	Active (Registered)	1/13/25	1/13/25 2:48 PM
AMAL HUSNI MANSOR	Active (Registered)	1/14/25	1/14/25 9:16 AM
AMIE AZIDA YUNUS	Active (Registered)	1/13/25	1/13/25 1:03 PM
ANIZA ABBAS	Locked (Administrative)	1/13/25	1/13/25 12:40 PM

User Details: Kavilasan Ganesan

Name: Kavilasan Ganesan | Status: Active (Registered)
 Email: kavilasan@gmail.com | Created: 1/2/25 3:36 PM
 Organization: | Updated: 1/2/25 3:36 PM

Tickets

Ticket	Last Updated	Status	Subject	Department	Assignee
000001	1/2/25 3:44 PM	Closed	this is test	Support	Admin 2QA

Showing 1 - 1 of 1 | Create New Ticket

Page: [1] Export

User Actions:

- Send Password Reset Email
- Register
- Lock
- Unlock

1.4. Dashboard

Dashboard memberikan gambaran keseluruhan mengenai aktiviti tiket dalam sistem.

7 Klik untuk pergi ke paparan **Profile** kepada asal.
*Sila Rujuk 1.5 **Paparan Profile** untuk melihat paparan profile.

3 Klik **butang Refresh** untuk mengubah semula paparan page Dashboard kepada asal.

2 Pilih **tempoh masa** yang ingin dipaparkan.

1 Pengguna memilih **hari dan bulan** untuk mendapatkan gambaran carta pada tarikh yang dipilih.

6 Merujuk kepada tempoh masa yang bermula pada pembukaan tiket dan berakhir apabila tiket ditutup. **Service Time** mengukur purata masa pengurusan tindakan untuk setiap tiket mengikut jam.

4 Klik salah satu untuk **membuang data** dari carta **Ticket Activity**.

5 Pilih antara **Department, Topics** atau **Agent** untuk mendapat jadual berdasarkan pilihan pengguna.

6 Menunjukkan purata masa tindakan oleh Admin di dalam jam.

The screenshot shows the eTAMS Dashboard interface. At the top, there's a navigation bar with 'Dashboard', 'Users', and 'Tickets' tabs. Below this, there's a 'Report timeframe' section with a dropdown set to 'Last month' and a 'Refresh' button. The main content area is divided into two sections: 'Ticket Activity' and 'Statistics'.

The 'Ticket Activity' section features a line chart showing ticket activity over time. A legend on the right lists ticket statuses: closed, created, deleted, edited, and overdue. Below the chart is a 'Statistics' section with a table showing ticket metrics for the 'Support' department. The table includes columns for 'Opened', 'Assigned', 'Overdue', 'Closed', 'Reopened', 'Deleted', 'Service Time', and 'Response Time'.

Callout 1 points to a calendar widget for selecting a date. Callout 2 points to a dropdown menu for selecting a time period. Callout 3 points to the 'Refresh' button. Callout 4 points to the 'Ticket Activity' chart. Callout 5 points to the 'Statistics' table. Callout 6 points to the 'Service Time' column in the table. Callout 7 points to the 'My Profile' link in the top navigation bar.

1.5. Paparan Profile

Fungsi Profil Pengguna adalah paparan maklumat pengguna. Pengguna boleh mengemaskini maklumat yang berkaitan pada medan-medan yang disediakan.

The screenshot shows the user profile interface. At the top, a navigation bar includes 'Welcome, KKM.', 'Agent Panel', 'Profile', and 'Log Out'. Below this, a sidebar contains 'Dashboard', 'Users', and 'Tickets'. The main content area is titled 'My Account Profile' and includes tabs for 'Account', 'Preferences', and 'Signature'. The 'Account' tab is active, showing fields for Name (KKM, BKP), Email Address (adminkkm123@hotmail.com), Phone Number, and Mobile Number. Below these are sections for Authentication (Username: KKM-BKP, Default 2FA: Disable) and Status and Settings (Vacation Mode). At the bottom, there are buttons for 'Save Changes', 'Reset', and 'Cancel'. Red dashed boxes and numbered callouts (1-5) provide instructions on how to navigate and edit the profile.

1 Klik pautan **Profile**.

2 Klik pautan **Log Out** untuk log keluar sistem.

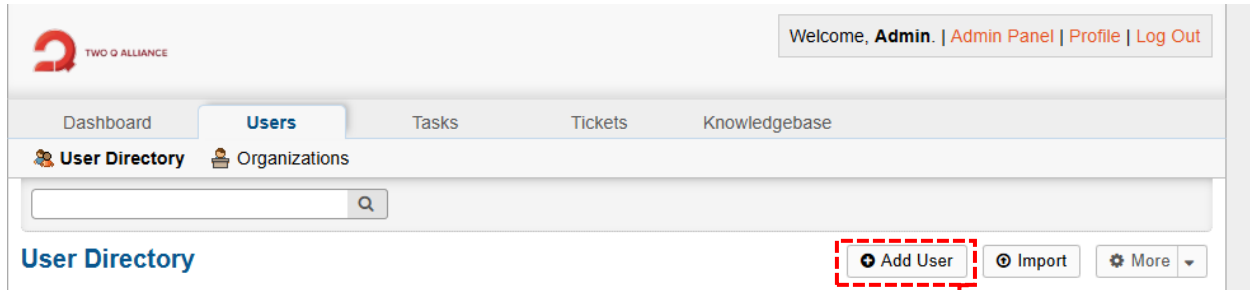
3 Pengguna dapat mengisi medan **Account**, **Preference** dan **Signature** untuk mengemaskini profil pengguna.

4 Pengguna boleh menegmaskini maklumat dan klik butang **Save Changes**.

5 Klik butang **Reset** untuk mengosongkan ruangan isian dan klik butang **Cancel** untuk Kembali ke halaman sebelumnya.

1.6. Pendaftaran Pengguna

Fungsi pendaftaran pengguna adalah menambah pengguna baru ke dalam sistem.



1 Klik butang "Add User" dan paparan *Create User* akan keluar.

The screenshot shows the 'Lookup or create a user' form. It has a title bar and a search bar with the placeholder text 'Search by email, phone or name'. Below the search bar, there's a section titled 'Create New User:' with several input fields: 'Email Address:', 'Full Name:', 'Phone Number:', and 'Internal Notes:'. The 'Phone Number' field is split into a main field and an 'Ext.' field. At the bottom of the form, there are three buttons: 'Reset', 'Cancel', and 'Add User'.

2 Masukkan **email**, **phone** ataupun **nama** untuk melihat jika user telah didaftarkan.

5 Klik butang **Reset** untuk mengosongkan ruangan isian dan klik butang **Cancel** untuk Kembali ke halaman sebelumnya.

4 Masukkan *phone number*, *extension* dan *internal notes*.

3 Wajib masukkan *email address* dan *full name*.

6 Klik butang **add user** untuk mendaftarkan pengguna baharu.

1.7. Pendaftaran Akaun

Selepas klik butang *add user*, page untuk user baharu akan terus keluar untuk memastikan pengguna membuat akaun baharu.

Two Q Alliance

Welcome, Admin. | [Admin Panel](#) | [Profile](#) | [Log Out](#)

Dashboard **Users** Tasks Tickets Knowledgebase

User Directory Organizations

MAS AYU AZIZ

Register Delete User More

Name: MAS AYU AZIZ Status: Guest
 Email: masayu@moh.gov.my Created: 2/4/25 11:08 AM
 Organization: Add Organization Updated: 2/4/25 11:08 AM

Tickets Notes

User does not have any tickets

+ Create New Ticket

1 Klik butang **register** untuk mengisi maklumat **account** bagi pengguna baharu.

Register: MAS AYU AZIZ

Complete the form below to create a user account for MAS AYU AZIZ.

User Account Login

Authentication Sources: — Use any available backend —

Username: masayu@moh.gov.my

Status: ☒ Send account activation email to masayu@moh.gov.my.

User Preferences

Time Zone: System Default Auto Detect

Reset Cancel Create Account

3 Klik butang **auto detect** untuk pastikan zone waktu **automatik** dipilih oleh sistem.

4 Klik butang **Reset** untuk mengosongkan ruangan isian dan klik butang **Cancel** untuk Kembali ke halaman sebelumnya.

2 Pengguna **pilih** zone waktu.

Asia / Kuala Lumpur

Asia / Kolkata

Asia / Krasnoyarsk

Asia / Kuala Lumpur

Asia / Kuching

Asia / Kuwait

Asia / Macau

Asia / Magadan

5 Klik butang **create account** untuk mengaktifkan akaun baharu untuk pengguna baharu.

1.8. Pendaftaran Admin

Pendaftaran *admin* adalah menambahkan admin baharu ke dalam system. Hanya *admin* yang dapat menambahkan *admin* baharu.

1 Klik butang "Add New Agent" dan paparan *Add New Agent* akan dipaparkan.

2 Masukkan *Name*, *email address*, *phone number*, *extension* dan *mobile number*.

3 Pilih *nama agent* yang sesuai untuk Help Desk.

4 Pilih *status* dan tetapan untuk agent yang dipilih.

5 Klik butang *Reset* untuk mengosongkan ruangan isian dan klik butang *Cancel* untuk Kembali ke halaman sebelumnya.

6 Klik butang *create* untuk membuat *admin* yang baharu.

The screenshot shows the 'Add New Agent' form in the eTAMS system. The form is divided into several sections: 'Account', 'Access', 'Permissions', and 'Teams'. The 'Access' tab is selected. Below the tabs, there is a section titled 'Access' with the instruction: 'Select the departments the agent is allowed to access and the corresponding effective role.' This section includes a 'Primary Department' field with a dropdown menu labeled 'Select Department' and a 'Select Role' dropdown menu. There is also a checkbox labeled 'Fall back to primary role on assignments'. Below this is the 'Extended Access' section, which includes a dropdown menu labeled 'Select Department' and an 'Add' button. At the bottom of the form are three buttons: 'Create', 'Reset', and 'Cancel'. Five numbered instructions are provided to guide the user through the process:

1. Pilih **jabatan utama** untuk admin baharu.
2. Pilih peranan utama untuk admin baharu.
3. Pilih **jabatan tambahan** untuk admin baharu dan klik butang **Add**. Jabatan tambahan boleh ditambahkan banyak kali.
4. Klik butang **create** setelah selesai memilih jabatan utama dan peranan utama untuk admin baharu.
5. Klik butang **Reset** untuk mengosongkan ruangan isian dan klik butang **Cancel** untuk Kembali ke halaman sebelumnya.

Welcome, **Admin**. | [Agent Panel](#) | [Profile](#) | [Log Out](#)

Dashboard Settings Manage Emails **Agents**

Agents Teams Roles Departments

Add New Agent

Account Access **Permissions** Teams

Users Organizations Knowledgebase Miscellaneous

- ☐ Create — Ability to add new users
- ☐ Delete — Ability to delete users
- ☐ Edit — Ability to manage user information
- ☒ Manage Account — Ability to manage active user accounts
- ☒ User Directory — Ability to access the user directory

Create Reset Cancel

- 1 Pengguna pilih **kebolehan** yang ditanda untuk mendapatkan view sahaja.
- 2 Klik butang **create** setelah selesai memilih jabatan utama dan peranan utama untuk admin baharu.
- 3 Klik butang **Reset** untuk mengosongkan ruangan isian dan klik butang **Cancel** untuk Kembali ke halaman sebelumnya.

Welcome, **Admin**. | [Agent Panel](#) | [Profile](#) | [Log Out](#)

Dashboard Settings Manage Emails **Agents**

Agents Teams Roles Departments

Add New Agent

Account Access Permissions **Teams**

Assigned Teams

Agent will have access to tickets assigned to a team they belong to regardless of the ticket's department. Alerts can be enabled for each associated team.

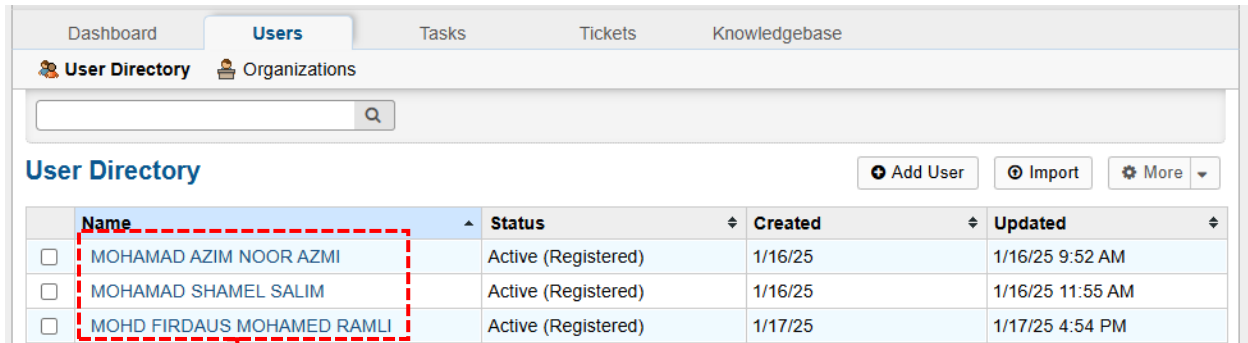
Select Team Add

Create Reset Cancel

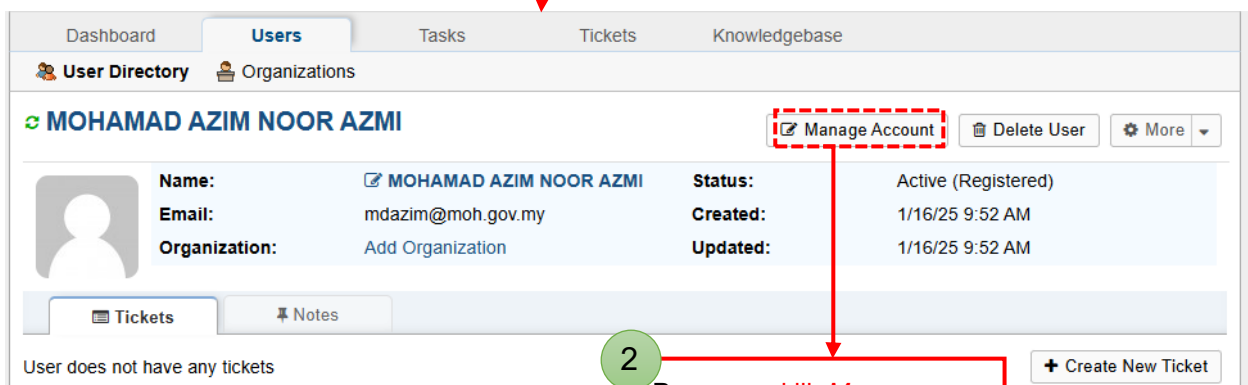
- 1 Pilih **pasukan** yang **admin** baharu akan dimasukkan. Kemudian klik butang **add** untuk **menambahkan** **pasukan** kepada **admin** tersebut.
- 2 Klik butang **create** setelah selesai memilih jabatan utama dan peranan utama untuk admin baharu.
- 3 Klik butang **Reset** untuk mengosongkan ruangan isian dan klik butang **Cancel** untuk Kembali ke halaman sebelumnya.

1.9. Penukaran Kata Laluan Baharu

Jika *user* ingin menukar kata laluan mereka, *user* perlu memberitahu admin supaya mereka dapat menukar kata laluan baharu kepada user.



1 Pengguna pilih *user* yang mereka ingin menukar kata laluan.



2 Pengguna klik *Manage Account*.

MOHAMAD AZIM NOOR AZMI

User Information Manage Access

Account Access

Status: Active (Registered)
 Username: 900815105465
 New Password:
 Confirm Password:
 Account Flags
☐ Administratively Locked
☐ Password Reset Required
☒ User cannot change password

Reset Cancel Save Changes

3 Pengguna masukkan *New Password* dan *Confirm Password*.

5 Klik butang *Save Changes* untuk menyimpan kata laluan baharu.

4 Klik butang *Reset* untuk mengosongkan ruangan isian dan klik butang *Cancel* untuk Kembali ke halaman sebelumnya.