




**KEMENTERIAN PERDAGANGAN DALAM NEGERI DAN HAL EHWAL PENGGUNA  
(KPDNHEP)**

**USER ACCEPTANCE TEST (UAT)**

PERKHIDMATAN PENINGKATAN SALURAN ADUAN MELALUI <i>WHATSAPP</i> PERNIAGAAN		
	Dokumen <i>User Acceptance Testing</i>	<b>Versi:</b> 1.0

## PENGESAHAN DAN PENERIMAAN

### Disediakan oleh:

.....

Penganalisa Sistem

Nama: Muhammad Hariz Bin Mohd Hasani

Organisasi: Pipeline Network Sdn Bhd

Tarikh:

### Disemak oleh:


.....

Ketua Penganalisa Sistem

Nama: Arif Hazman Bin Bahrom

Organisasi: Pipeline Network Sdn Bhd

Tarikh:

PERKHIDMATAN PENINGKATAN SALURAN ADUAN MELALUI <i>WHATSAPP</i> PERNIAGAAN		
	Dokumen <i>User Acceptance Testing</i>	<b>Versi:</b> 1.0

**Disahkan oleh:**


.....

Pengurus Projek

Nama: Mohd Suffian Bin Kamal

Organisasi: Pipeline Network Sdn Bhd

Tarikh:

PERKHIDMATAN PENINGKATAN SALURAN ADUAN MELALUI <i>WHATSAPP</i> PERNIAGAAN		
	Dokumen <i>User Acceptance Testing</i>	<b>Versi:</b> 1.0

## PENGESAHAN DAN PENERIMAAN

### Disemak oleh:

.....

Nama: Siti Zakiah Binti Mohd Yusof

Jawatan:

Jabatan: Bahagian Pengurusan Maklumat

Organisasi: Kementerian Perdagangan Dalam  
Negeri Dan Hal Ehwal Pengguna

Tarikh:

### Disahkan oleh:

.....


Nama:

Jawatan:

Bahagian:


Organisasi: Kementerian Perdagangan Dalam  
Negeri Dan Hal Ehwal Pengguna

Tarikh:

PERKHIDMATAN PENINGKATAN SALURAN ADUAN MELALUI WHATSAPP PERNIAGAAN		
	Dokumen <i>User Acceptance Testing</i>	<b>Versi:</b> 1.0

## Isi Kandungan

1	Pengenalan .....	1
1.1	Objektif Pengujian .....	1
2	Skrip Pengujian Perkhidmatan Chat .....	2
2.1	Membuat aduan .....	2
2.2	Semakan aduan .....	5
2.3	Soalan lazim.....	6
2.4	Tukar bahasa .....	7
2.5	Carian maklumbalas .....	9
2.6	Membalas maklumbalas kepada pengguna .....	10
2.7	Pengurusan Tugas.....	12
2.7.1	Tambah tugas.....	12
2.7.2	Buang tugas .....	13
2.8	Laporan maklumbalas WhatsApp .....	14
2.8.1	Laporan Statistik Bulanan Maklumbalas Melalui Aplikasi Whatsapp .....	14
2.8.2	Laporan Statistik Kecekapan Pegawai Pengurusan Maklumat Aplikasi Whatsapp .....	15
2.9	Laporan Helpdesk .....	16
2.9.1	Cipta aduan baru .....	16
2.9.2	Kemaskini aduan bagi pihak syarikat .....	17
2.10	Dokumen Mengikut Fasa .....	18

PERKHIDMATAN PENINGKATAN SALURAN ADUAN MELALUI WHATSAPP PERNIAGAAN		
	Dokumen <i>User Acceptance Testing</i>	<b>Versi:</b> 1.0


# 1 Pengenalan

Dokumen ini merupakan Skrip Pengujian untuk Sistem Peningkatan Sistem eAduan 2.0 modul WhatsApp. Semua senario di Skrip Pengujian ini adalah berdasarkan proses aliran yang telah direka didalam URS (User Requirement Specification).

## 1.1 Objektif Pengujian

Objektif pengujian ini adalah untuk menunjukkan fungsi di dalam modul WhatsApp eAduan berdasarkan keperluan dan spesifikasi projek. Senarai fungsi-fungsi yang akan disenaraikan adalah:

Module	Function
WhatsApp	Perkhidmatan Chat: 1. Membuat aduan 2. Semakan aduan 3. Soalan lazim 4. Tukar bahasa
	Carian maklumbalas
	Membalas maklumbalas kepda
	Pengurusan tugas
	Laporan WhatsApp: 1. Laporan statistik bulanan


PERKHIDMATAN PENINGKATAN SALURAN ADUAN MELALUI WHATSAPP PERNIAGAAN		
	Dokumen <i>User Acceptance Testing</i>	<b>Versi:</b> 1.0

	2. Laporan statistik kecekapan pegawai pengurusan maklumat aplikasi whatsapp
	Laporan helpdesk
	Simpanan dokumen mengikut fasa

## 2 Skrip Pengujian Perkhidmatan Chat


### 2.1 Membuat aduan

No	Test-Case ID	Steps	Expected Result	Actual Result (Pass/Fail)	Remarks
1.	C1-1	Hantar mesej pertama kepada nombor KPDNHEP melalui pelantar WhatsApp.	Paparan chatbot dan perkhidmatan yang disediakan. Perkhidmatannya adalah: 1. Membuat aduan 2. Semakan aduan 3. Soalan lazim 4. Tukar bahasa		
2.	C1-2	Taip dan hantar nombor “#1” untuk memilih pilihan membuat aduan.	Mesej meminta maklumat aduan akan dipaparkan. Mesej adalah “Terima kasih		


PERKHIDMATAN PENINGKATAN SALURAN ADUAN MELALUI WHATSAPP PERNIAGAAN		
	Dokumen <i>User Acceptance Testing</i>	<b>Versi:</b> 1.0

			<p>kerana menghubungi KPDNHEP. Sila kemukakan butiran aduan seperti berikut :</p> <p>a) Nama (Nama Penuh Mengikut K/P)</p> <p>b) No.K/P (Sila Nyatakan No K/P Yang Sah)</p> <p>c) Alamat surat menyurat</p> <p>d) No telefon untuk dihubungi</p> <p>e) Email (Sekiranya ada)</p> <p>f) Nama Premis</p> <p>g) Alamat Premis (Sila Nyatakan Alamat Lengkap Termasuk Daerah)</p> <p>h) Keterangan Aduan</p> <p>i) Gambar Bukti (Sekiranya Ada)</p> <p>j) Sekiranya Aduan Berkenaan Transaksi Atas Talian Mohon Kemukakan Nama Bank</p>		
--	--	--	---	--	--




PERKHIDMATAN PENINGKATAN SALURAN ADUAN MELALUI WHATSAPP PERNIAGAAN		
	Dokumen <i>User Acceptance Testing</i>	<b>Versi:</b> 1.0

			Dan No Akaun Bank / No Transaksi FPX Yang Terlibat”		
3.	C1-3	Taip dan hantar maklumat aduan iaitu nama, no k/p, alamat, no telefon, emel, nama premis, alamat premis, gambar bukti, aduan transaksi dalam talian, dan keterangan aduan. Pengguna taip “Tamat” untuk menghantar aduan kepada pegawai KPDNHEP.	Mesej akan dibalas.		

PERKHIDMATAN PENINGKATAN SALURAN ADUAN MELALUI WHATSAPP PERNIAGAAN		
	Dokumen <i>User Acceptance Testing</i>	Versi: 1.0


## 2.2 Semakan aduan

No	Test-Case ID	Steps	Expected Result	Actual Result (Pass/Fail)	Remarks
1.	C2-1	Hantar mesej pertama kepada nombor KPDNHEP melalui pelantar WhatsApp.	Perkhidmatan bot beserta nombor akan dipaparkan. Perkhidmatannya adalah: 1. Membuat aduan 2. Semakan aduan 3. Soalan lazim 4. Tukar bahasa		
2.	C2-2	Taip dan hantar nombor “#2-‘nombor aduan’” untuk memilih pilihan membuat semakan aduan.	Paparan status aduan		
3.	C2-4	Alternatif: Taip “#2-‘nombor aduan’” dengan menggunakan input nombor aduan yang salah atau tidak wujud.	Ralat mesej akan dipaparkan. “Nombor aduan diberikan tidak sah”		

PERKHIDMATAN PENINGKATAN SALURAN ADUAN MELALUI WHATSAPP PERNIAGAAN		
	Dokumen <i>User Acceptance Testing</i>	<b>Versi:</b> 1.0


### 2.3 Soalan lazim

No	Test-Case ID	Steps	Expected Result	Actual Result (Pass/Fail)	Remarks
1.	C3-1	Hantar mesej pertama kepada nombor KPDNHEP melalui pelantar WhatsApp.	Perkhidmatan bot beserta nombor akan dipaparkan. Perkhidmatannya adalah: 1. Membuat aduan 2. Semakan aduan 3. Soalan lazim 4. Tukar bahasa		
2.	C3-2	Taip dan hantar nombor “#3” untuk memilih paparan soalan lazim.	Mesej memaparkan soalan lazim berkaitan perkhidmatan KPDNHEP.		


PERKHIDMATAN PENINGKATAN SALURAN ADUAN MELALUI WHATSAPP PERNIAGAAN		
	Dokumen <i>User Acceptance Testing</i>	Versi: 1.0

## 2.4 Tukar bahasa

No	Test-Case ID	Steps	Expected Result	Actual Result (Pass/Fail)	Remarks
1.	C4-1	Hantar mesej pertama kepada nombor KPDNHEP melalui pelantar WhatsApp.	Paparan chatbot dan perkhidmatan yang disediakan. Perkhidmatannya adalah: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membuat aduan</li> <li>2. Semakan aduan</li> <li>3. Soalan lazim</li> <li>4. Tukar bahasa</li> </ol>		
2.	C4-2	Taip dan hantar nombor “#4” untuk memilih pilihan tukar bahasa.	Mesej memaparkan paparan utama dalam bahasa Inggeris / Melayu. Paparan utama bahasa Inggeris adalah “Thank you for contacting KPDNEHP”:  <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Make a complaint</li> <li>2. Complaint review</li> </ol>		


PERKHIDMATAN PENINGKATAN SALURAN ADUAN MELALUI <i>WHATSAPP</i> PERNIAGAAN		
	Dokumen <i>User Acceptance Testing</i>	<b>Versi:</b> 1.0

			3. Frequently asked questions 4. Change language “		
--	--	--	---	--	--

PERKHIDMATAN PENINGKATAN SALURAN ADUAN MELALUI WHATSAPP PERNIAGAAN		
	Dokumen <i>User Acceptance Testing</i>	<b>Versi:</b> 1.0


## 2.5 Carian maklumbalas

No	Test-Case ID	Steps	Expected Result	Actual Result (Pass/Fail)	Remarks
1.	C5-1	Log masuk e-aduan.kpdnhep.gov.my/login2.	Paparan utama laman eAduan bagi dashboard akan dipaparkan.		
2.	C5-2	Pilih modul Sosial Media	Paparan laman modul sosial media.		
3.	C5-3	Pilih semua dia senarai maklumbalas WhatsApp.	Paparan semua maklumbalas WhatsApp yang diterima.		
4.	C5-4	Isi maklumat tapisan bagi melakukan carian. Medan tapisan adalah: 1. No telefon 2. Pegawai 3. Nama pengadu	Paparan maklumbalas berdasarkan tapisan yang diisi.		

PERKHIDMATAN PENINGKATAN SALURAN ADUAN MELALUI WHATSAPP PERNIAGAAN		
	Dokumen <i>User Acceptance Testing</i>	<b>Versi:</b> 1.0


## 2.6 Membalas maklumbalas kepada pengguna

No	Test-Case ID	Steps	Expected Result	Actual Result (Pass/Fail)	Remarks
1.	C6-1	Log masuk e-aduan.kpdnhep.gov.my/login2.	Paparan utama laman eAduan bagi dashboard akan dipaparkan.		
2.	C6-2	Pilih modul Sosial Media	Paparan laman modul sosial media.		
3.	C6-3	Pilih tugas di senarai maklumbalas WhatsApp.	Paparan semua tugas maklumbalas WhatsApp.		
4.	C6-4	Klik butang kemaskini maklumbalas	Paparan laman chat maklum balas.		
5.	C6-5	Isi mesej di medan maklum balas dan klik balas.	Mesej akan dihantar kepada nombor pengguna. Mesej yang dibalas dipaparkan di chat.		
6.	C7-5	Alternatif: Pilih pilihan status dan klik balas.	Mesej akan di isi automatik dan dihantar kepada nombor pengguna. Mesej yang		

PERKHIDMATAN PENINGKATAN SALURAN ADUAN MELALUI <i>WHATSAPP</i> PERNIAGAAN		
	Dokumen <i>User Acceptance Testing</i>	<b>Versi:</b> 1.0

			dibalas dipaparkan di chat.		
--	--	--	-----------------------------	--	--




PERKHIDMATAN PENINGKATAN SALURAN ADUAN MELALUI WHATSAPP PERNIAGAAN		
	Dokumen <i>User Acceptance Testing</i>	<b>Versi:</b> 1.0

## 2.7 Pengurusan Tugas


### 2.7.1 Tambah tugas

No	Test-Case ID	Steps	Expected Result	Actual Result (Pass/Fail)	Remarks
1.	C7-1	Log masuk e-aduan.kpdnhep.gov.my/login2.	Paparan utama laman eAduan bagi dashboard akan dipaparkan.		
2.	C7-2	Pilih modul Sosial Media	Paparan laman modul sosial media.		
3.	C7-3	Pilih aktif di senarai maklumbalas WhatsApp.	Paparan maklumbalas WhatsApp yang diterima bagi kategori aktif.		
4.	C7-4	Tekan papar mesej maklumbalas.	Paparan terperinci mesej WhatsApp		
5.	C7-5	Tekan butang tambah tugas	Paparan tugas senarai maklumbalas WhatsApp. Tugas akan ditugaskan pada pengguna.		

PERKHIDMATAN PENINGKATAN SALURAN ADUAN MELALUI WHATSAPP PERNIAGAAN		
	Dokumen <i>User Acceptance Testing</i>	Versi: 1.0

### 2.7.2 Buang tugas


No	Test-Case ID	Steps	Expected Result	Actual Result (Pass/Fail)	Remarks
1.	C8-1	Log masuk e-aduan.kpdnhep.gov.my/login2.	Paparan utama laman eAduan bagi dashboard akan dipaparkan.		
2.	C8-2	Pilih modul Sosial Media	Paparan laman modul sosial media.		
3.	C8-3	Pilih aktif di senarai maklumbalas WhatsApp.	Paparan maklumbalas WhatsApp yang diterima bagi kategori aktif.		
4.	C8-4	Tekan papar mesej maklumbalas.	Paparan terperinci mesej WhatsApp		
5.	C8-5	Tekan butang buang tugas	Paparan tugas senarai maklumbalas WhatsApp. Tugas dibuang daripada pengguna.		

PERKHIDMATAN PENINGKATAN SALURAN ADUAN MELALUI WHATSAPP PERNIAGAAN		
	Dokumen <i>User Acceptance Testing</i>	<b>Versi:</b> 1.0

## 2.8 Laporan maklumbalas WhatsApp


### 2.8.1 Laporan Statistik Bulanan Maklumbalas Melalui Aplikasi Whatsapp

No	Test-Case ID	Steps	Expected Result	Actual Result (Pass/Fail)	Remarks
1.	C9-1	Log masuk e-aduan.kpdnhep.gov.my/login2.	Paparan utama laman eAduan bagi dashboard akan dipaparkan.		
2.	C9-2	Pilih modul Sosial Media	Paparan laman modul sosial media.		
3.	C9-3	Pilih laporan bulanan di senarai laporan WhatsApp.	Paparan laman laporan bulanan.		
4.	C9-4	Pilih pilhan tahun dan klik jana untuk memaparkan laporan statistik.	Paparan statistik mengikut tahun yang dipilih.		
5.	C9-5	Tekan butang excel / csv / pdf.	Dokumen laporan bulanan akan dimuat turun berdasarkan pilihan format dokumen.		

PERKHIDMATAN PENINGKATAN SALURAN ADUAN MELALUI WHATSAPP PERNIAGAAN		
	Dokumen <i>User Acceptance Testing</i>	<b>Versi:</b> 1.0

### 2.8.2 Laporan Statistik Kecekapan Pegawai Pengurusan Maklumat Aplikasi Whatsapp


No	Test-Case ID	Steps	Expected Result	Actual Result (Pass/Fail)	Remarks
1.	C10-1	Log masuk e-aduan.kpdnhep.gov.my/login2.	Paparan utama laman eAduan bagi dashboard akan dipaparkan.		
2.	C10-2	Pilih modul Sosial Media	Paparan laman modul sosial media.		
3.	C10-3	Pilih laporan pegawai di senarai laporan WhatsApp.	Paparan laman laporan pegawai.		
4.	C10-4	Masukkan tarikh dan klik jana untuk memaparkan laporan statistik.	Paparan statistik mengikut tarikh yang dipilih.		
5.	C10-5	Tekan butang excel / csv / pdf.	Dokumen laporan bulanan akan dimuat turun berdasarkan pilihan format dokumen.		

PERKHIDMATAN PENINGKATAN SALURAN ADUAN MELALUI WHATSAPP PERNIAGAAN		
	Dokumen <i>User Acceptance Testing</i>	Versi: 1.0

## 2.9 Laporan Helpdesk

### 2.9.1 Cipta aduan baru


No	Test-Case ID	Steps	Expected Result	Actual Result (Pass/Fail)	Remarks
1.	C11-1	Log masuk e-aduan.kpdnhep.gov.my/login2.	Paparan utama laman eAduan bagi dashboard akan dipaparkan.		
2.	C11-2	Pilih modul Sosial Media	Paparan laman modul sosial media.		
3.	C11-3	Pilih laporan helpdesk di senarai pentadbiran.	Paparan laman senarai aduan yang dihantar.		
4.	C11-4	Klik tambah laporan	Paparan borang laporan helpdesk.		
5.	C11-5	Isi maklumat laporan helpdesk di medan yang disediakan. Medan borang adalah seperti yang berikut: 1. Nama isu 2. Tahap 3. Keterangan 4. Lampiran	Aduan disimpan dan notifikasi emel dihantar kepada pihak syarikat. Paparan jadual senarai aduan yang dihantar		
6.	C11-6	Alternatif: Medan dibiarkan kosong	Ralat mesej dipaparkan.		

PERKHIDMATAN PENINGKATAN SALURAN ADUAN MELALUI WHATSAPP PERNIAGAAN		
	Dokumen <i>User Acceptance Testing</i>	<b>Versi:</b> 1.0

7.	C11-7	Alternatif: Lampiran dokumen bukan berformat pdf.	Ralat mesej dipaparkan.		
----	-------	---	-------------------------	--	--


### 2.9.2 Kemaskini aduan bagi pihak syarikat

No	Test-Case ID	Steps	Expected Result	Actual Result (Pass/Fail)	Remarks
1.	C12-1	Log masuk e-aduan.kpdnhep.gov.my/login2.	Paparan utama laman eAduan bagi dashboard akan dipaparkan.		
2.	C12-2	Pilih modul Sosial Media	Paparan laman modul sosial media.		
3.	C12-3	Pilih laporan helpdesk di senarai pentadbiran.	Paparan laman senarai aduan yang dihantar.		
4.	C12-4	Klik kemaskini laporan	Paparan borang yang dihantar oleh KPDNHEP.		
5.	C12-5	Kemaskini maklumat laporan helpdesk di medan yang disediakan. Medan borang bagi syarikat adalah seperti yang berikut: 1. Status 2. Keterangan vendor	Aduan dikemaskini, paparan senarai aduan dipaparkan.		
6.	C12-6	Alternatif: Medan dibiarkan kosong	Ralat mesej dipaparkan.		

PERKHIDMATAN PENINGKATAN SALURAN ADUAN MELALUI WHATSAPP PERNIAGAAN		
	Dokumen <i>User Acceptance Testing</i>	Versi: 1.0

## 2.10 Dokumen Mengikut Fasa

No	Test-Case ID	Steps	Expected Result	Actual Result (Pass/Fail)	Remarks
1.	C13-1	Log masuk e-aduan.kpdnhep.gov.my/login2.	Paparan utama laman eAduan bagi dashboard akan dipaparkan.		
2.	C13-2	Pilih modul Sosial Media	Paparan laman modul sosial media.		
3.	C13-3	Pilih simpanan dokumen mengikut fasa di senarai pentadbiran.	Paparan laman senarai dokumen yang disimpan.		
4.	C13-4	Klik muatnaik	Paparan borang dokumen untuk diisi.		
5.	C13-5	Isi maklumat simpanan di medan yang disediakan. Medan borang adalah seperti yang berikut: 1. Nama dokumen 2. Pilihan fasa 3. Lampiran dokumen	Dokumen akan disimpan didalam sistem. Paparan senarai dokumen yang dihantar.		
6.	C13-6	Alternatif: Medan dibiarkan kosong	Ralat mesej dipaparkan. Mesej "Sila isi maklumat yang berikut".		
7.	C13-7	Alternatif: Tiada lampiran dokumen	Ralat mesej dipaparkan.		

PERKHIDMATAN PENINGKATAN SALURAN ADUAN MELALUI <i>WHATSAPP</i> PERNIAGAAN		
	Dokumen <i>User Acceptance Testing</i>	<b>Versi:</b> 1.0

8.	C14-7	Tekan butang muat turun.	Dokumen akan dimuat turun.		
----	-------	--------------------------	----------------------------	--	--