

## **A. KEBERKESANAN**

### **a) Fungsi Dan Ciri-Ciri Yang Menarik**

- i. PRepS mempunyai fungsi *Single Sign On* (SSO)
- ii. Integrasi dengan sistem dalaman lain seperti Sistem *Centralized User ID* (CUID)
- iii. Maklumat pengadu, penerima aduan, pegawai petugas masalah yang lengkap memudahkan kerja *followup* dilakukan.

### **b) Mempunyai Nilai Tambah Seperti Integrasi Dan Mekanisme Kawalan**

- i. Kepakaran dalaman JPN dapat dikembangkan dengan adanya usaha pembangunan secara in-house.
- ii. Prestasi pengurusan aduan masalah tidak terjejas walaupun terdapat pertambahan maklumat seperti pertambahan cawangan JPN atau agensi luar yang menggunakan perkhidmatan PRepS.
- iii. Rekabentuk sistem yang bersistematik dan berstruktur membolehkan sistem bersedia untuk berintegrasi dengan sistem JPN yang lain dengan mudah. Contohnya Sistem ID Pengguna dan Sistem Repositori Penyelesaian Masalah.
- iv. Pengurusan sistem mudah dan tidak terjejas walaupun terdapat pertambahan fungsi, modul atau peranan pengguna sistem pada masa akan datang kerana konsep sistem yang direkabentuk dengan jelas dan stabil.

**c) Sistem dokumentasi yang lengkap**

Pembangunan sistem PRepS dilengkapi dengan pelbagai dokumen sokongan iaitu dokumentasi sistem dan teknikal, *Standard of Procedure* (SOP) serta manual pengguna dan admin. Sistem PRepS disokong oleh repositori penyelesaian masalah yang boleh dijadikan rujukan semasa mengendalikan log aduan.

**d) Kestabilan sistem dapat diukur dengan kekerapan capaian, *response time*, *Service Level Agreement* (SLA) yang telah ditetapkan dan bagaimana masalah tersebut diatasi.**

Sistem PRepS dilancarkan pada 20 Jun 2011 dan masih berfungsi dengan baik. Ini dapat dibuktikan melalui keupayaan sistem ini dalam mengendali secara purata 39,000 ribu log aduan yang dilaporkan setiap tahun. *Response time* untuk capaian sistem juga amat memuaskan berdasarkan maklumbalas soal selidik pengguna. Selain itu, PRepS dilengkapi dengan aktiviti pemulihan bencana yang dilakukan 2 kali setahun bagi memastikan sistem sentiasa boleh diakses.

**e) Projek dibangunkan secara dalaman (*inhouse*)**

Sistem berasaskan web yang dibangunkan secara inhouse dengan menggunakan *open source* untuk tujuan;

- i. Membantu perjalanan operasi Helpdesk sebagai agen penerima masalah ICT secara berpusat dari semua cawangan JPN seluruh negara.

- ii. Menguruskan proses penyelesaian masalah dengan merekod, menyalurkan masalah kepada pihak teknikal dan memantau secara efisien dalam tempoh yang telah ditetapkan.