

I. KUMPULAN SASAR DAN SKOP

A. Kumpulan Sasar

Kumpulan sasaran adalah merangkumi semua kakitangan JPN seluruh Malaysia.



B. Skop

Aplikasi ini merupakan medium Pengurusan log masalah ICT secara berpusat dimana ia berfungsi untuk merekod dan menyalurkan aduan ICT bagi memastikan penyelesaian segera masalah dengan lebih sistematik, cekap dan efektif. Aplikasi ini juga membantu pengguna untuk memantau status log mengikut *Service Level Agreement(SLA)* yang telah ditetapkan.

Dengan adanya aplikasi ini, pengguna boleh membuat carian mengikut kategori masalah yang dikehendaki bagi menjana laporan dan statistik yang lebih spesifik. Berdasarkan data didalam sistem, pengguna dapat membuat *Capacity Planning* bagi tujuan penambahbaikan sistem dan perkakasan ICT JPN. Aplikasi ini juga sebagai salah satu alternatif saluran aduan masalah dari pelapor selain talian helpdesk dan juga emel.