

I. OBJEKTIF/ TUJUAN INISIATIF

Tujuan utama inisiatif ini diperkenalkan adalah bagi memperluaskan penggunaan Problem Reporting System(PRepS) kepada semua kakitangan seluruh JPN Malaysia. Cetusan idea untuk membangunkan dan memperluaskan penggunaan aplikasi ini adalah seperti berikut :-

a. KEDUDUKAN SEBELUM INOVASI DILAKSANAKAN

Menggunakan sistem yang dibangunkan oleh pembekal yang memperuntukkan kos yang tinggi bagi pembayaran lesen tahunan perisian, kos selenggara dan kos penambahan fungsi dalam sistem yang terlalu tinggi

b. MASALAH-MASALAH YANG DIHADAPI (SEBELUM INOVASI)

- i. Kesukaran pemantauan SLA dan tempoh masa penyelesaian masalah kerana fungsi tersebut tiada.
- ii. Cawangan tidak dapat mengetahui status aduan semasa melainkan dengan menghubungi operator Helpdesk.
- iii. Kesukaran untuk menyediakan informasi keperluan pengauditan bagi pejabat-pejabat JPN seluruh Malaysia.
- iv. Pihak pengurusan tidak dapat mengenalpasti masalah yang kerap berlaku kerana statistik aduan tidak dapat dijana.

- v. Analisa masalah ICT cawangan tidak dapat dilakukan kerana pembahagian masalah ICT tidak dikategorikan mengikut pecahan jenis masalah ICT.