

**MANUAL PENGGUNA SISTEM MAKLUMBALAS PELANGGAN BERSEPADU (SMPB)****POLITEKNIK IBRAHIM SULTAN**

Sila layari : <http://www.pis.edu.my/smpb/>

Sistem Maklumbalas Pelanggan Bersepadu ini mengandungi 2 modul utama :-

1. Maklumbalas Pelanggan (Umum)
2. Meja Bantuan (ICT / UPS)

**Panduan**

- i. Untuk maklumbalas / aduan baru sila pilih no 1
- ii. Untuk semakan tiket yang telah dihantar, sila pilih no 2
- iii. Untuk mendapatkan manual pengguna / Soalan Lazim, sila pilih no 3

**Pilihan Kategori Maklumbalas / Aduan**

The screenshot displays the 'Sistem Maklumbalas Pelanggan Bersepadu' (Integrated Customer Feedback System) for Politeknik Ibrahim Sultan. The header includes the institution's logo and name. A navigation bar shows the path: Portal Rasmi PIS > Sistem Maklumbalas Pelanggan Bersepadu > Hantar Tiket. The main content area is divided into two sections. The first section, 'Maklumbalas Pelanggan (Umum)', provides a general overview with a 7-day response time and a 'Klik Di sini' button. The second section, 'Meja Bantuan ICT', lists specific categories of ICT-related issues: 'Aduan Kerosakan Peralatan ICT', 'Aduan Sistem / Aplikasi ICT', and 'Aduan Talian Internet / Wifi'. To the right of these categories are four speech bubble icons labeled 'Aduan / Komen', 'Cadangan', 'Pertanyaan', and 'Penghargaan'. The third section, 'Meja Bantuan Unit Pembangunan Senggaraan (UPS)', also includes a 7-day response time and a 'Klik Di sini' button.

**Sistem Maklumbalas Pelanggan Bersepadu**  
**POLITEKNIK IBRAHIM SULTAN**

Hantar Tiket

Portal Rasmi PIS > Sistem Maklumbalas Pelanggan Bersepadu > Hantar Tiket

**Maklumbalas Pelanggan (Umum)**  
Tempoh aduan diambil tindakan : 7 hari waktu bekerja  
Maklumat yang tidak lengkap tidak akan diproses

Klik Di sini

**Meja Bantuan ICT**  
Tempoh tindakan dan semakan bagi tiket yang dihantar adalah selewat-lewatnya **3 hari bekerja**  
Bagi permohonan peralatan / perisian selain yang telah dibekalkan oleh pihak UTM. Sila gunakan borang permohonan yang boleh dimuat turun di ruangan Panduan Pengguna atau di Laman Web PIS

Aduan / Komen  
Cadangan  
Pertanyaan  
Penghargaan

Aduan Kerosakan Peralatan ICT  
Aduan Sistem / Aplikasi ICT  
Aduan Talian Internet / Wifi

**Meja Bantuan Unit Pembangunan Senggaraan (UPS)**  
Tempoh aduan diambil tindakan : 7 hari waktu bekerja  
Maklumat yang tidak lengkap tidak akan diproses

Klik Di sini

- Paparan di atas akan keluar sekiranya hendak menghantar tiket baru
- Pengguna boleh memilih mana-mana kategori maklumbalas / aduan yang berkaitan mengikut kategori
- Tempoh tindakan dan semakan ke atas tiket yang di log ini adalah mengikut prosedur kategori masing-masing

**Contoh Aduan Kategori : Maklumbalas Pelanggan (Umum)**

Hantar Tiket

[Portal Rasmi PIS](#) > [Sistem Maklumbalas Pelanggan Bersepadu](#) > [Hantar Tiket](#) > Maklumbalas Pelanggan

*Sila lengkapkan maklumat dibawah. Ruangan Wajib diisi ditandakan\**

**Sekiranya maklumat tidak diisi dengan betul dan lengkap, pihak kami boleh menolak tiket ini**

Nama (Name): \*

Email: \*

---

Jenis Maklumbalas (Type of Feedback): \* 1 -Sila Pilih / Please Select-

Kategori Pelanggan (Customer Category): \* 2 - Sila Pilih / Please Select -

No KP: \*

No Tel / HP: \*

Alamat Untuk dihubungi:

---

Perkara (Subject): \*

Butiran. (Sila nyatakan dengan lengkap)  
Message: \*

---

Pengesahan: \* ☐ Saya mengesahkan bahawa maklumat yang dinyatakan di atas adalah benar!

Pengguna **dimestikan** untuk melengkapi maklumat yang bertanda \*

**1 ) Pilih Jenis Maklumbalas :**

- i. Aduan / Komen
- ii. Cadangan
- iii. Penghargaan
- iv. Pertanyaan

**2) Pilih Kategori Pelanggan:-**

- i. Ibu Bapa / Penjaga
- ii. Pelajar
- iii. Pensyarah
- iv. Kakitangan Sokongan
- v. Industri
- vi. Pihak Berkepentingan
- vii. Lain-lain

### Contoh nombor tiket maklumbalas / aduan pengguna

✓ **Success:** Tiket Dihantar

Tiket Berjaya Di Hantar! Ticket ID: **PIS-741-54**

**No confirmation email?**

We sent a confirmation message to your email address. If you do not receive it within a few minutes, please check your Junk, Bulk or Spam folders. Mark the message as **Not SPAM** to avoid problems receiving our correspondence in the future.

Pengguna perlu menyimpan no tiket ini bagi tujuan semakan pada masa akan datang. Tiket pengguna juga telah dihantar melalui maklumat email yang dimasukkan pada awal tadi. Sekiranya tiket tiada di dalam *inbox* email pengguna, pengguna boleh menyemak tiket tersebut di dalam *Junk*, *Bulk* atau *Spam folder Mailbox*.

### Semakan Tiket Pengguna



#### **Semak Status Tiket**

Semak status tiket yang telah dihantar kepada kami



#### **Semak Status Tiket**

Ticket tracking ID:

**View ticket**

[Forgot tracking ID?](#)

Masukkan No Tiket : PIS-483-432 (contoh)

**Case Tracking ID: PIS-483-432**


[Website](#) > [Sistem Maklumbalas Pelanggan Bersepadu](#) > Your ticket

**Test : Masalah Wifi**

Tracking ID: PIS-483-432 (Ticket number: 15)  
Ticket status: **New** [\[Mark as Resolved\]](#)  
Created on: 2018-03-22 12:16:22  
Updated: 2018-03-22 12:47:36  
Last repplier: Norhafiza Bt Ismail  
Category: MP - Aduan  
Replies: 0

[Refresh this page](#)

Date: 2018-03-22 12:16:22  
Nama (Name): Norhafiza Bt Ismail  
Email: [fiza@yahoo.com](mailto:fiza@yahoo.com)  
No Tel / HP: 123456789



**Butiran. (Sila nyatakan dengan lengkap)**  
**Message**  
:  
Kemudahan capaian wifi kurang memuaskan dan menyukarkan untuk membuat assignment

**Add reply**  
Butiran. (Sila nyatakan dengan lengkap)  
**Message**  
: \*

Attachments ([File upload limits](#)):  

Browse...

No file selected.  

Browse...

No file selected.

Submit reply

Paparan akan dikeluarkan seperti di atas

Pengguna boleh memasukkan komen di ruangan [Add Reply](#) sekiranya tiket masih belum diambil tindakan atau penambahan maklumat bagi aduan tersebut

**Case Tracking ID: PIS-483-432**

[Website](#) > [Sistem Maklumbalas Pelanggan Bersepadu](#) > Your ticket

**Test : Masalah Wifi**

Tracking ID: PIS-483-432 (Ticket number: **3**)  
Ticket status: [Replied](#) [[Mark as Resolved](#)]  
Created on: 2018-03-22 12:16:22  
Updated: 2018-03-26 12:02:11  
Last repplier: Administrator  
Category: MP - Aduan  
Replies: 1

[Refresh this page](#)

Date: 2018-03-22 12:16:22  
Nama (Name): Norhafiza Bt Ismail  
Email: [fiza@yahoo.com](mailto:fiza@yahoo.com)  
No Tel / HP: 123456789

**Butiran. (Sila nyatakan dengan lengkap)**  
**Message**  
:  
Kemudahan capaian wifi kurang memuaskan dan menyukarkan untuk membuat assignment

Date: 2018-03-26 12:02:11  
Nama (Name): Administrator

**Butiran. (Sila nyatakan dengan lengkap)**  
**Message**  
:  
Terdapat gangguan capaian wifi di PIS buat masa ini. Tindakan pembaikan sedang di jalankan dan dijangka dapat diselesaikan dalam tempoh 7 hari bekerja.  
Sekian Terima Kasih

Was this reply helpful? [yes](#) / [no](#)

**Add reply**

Butiran. (Sila nyatakan dengan lengkap)  
**Message**  
:

Paparan seperti di atas dapat dilihat oleh pengguna berkenaan maklumbalas daripada pihak (rujuk no.1) yang terlibat berkenaan aduan tersebut dan pengguna boleh mencetak (rujuk no.2) tiket aduan

Pengguna boleh menutup tiket tersebut sekiranya telah berpuas hati dengan maklumbalas yang diterima (rujuk No.3) atau Pegawai Maklumbalas Pelanggan boleh menutup tiket ini sekiranya tidak menerima maklumbalas dari pengguna dalam tempoh 24jam.