



MAJLIS BANDARAYA DIRAJA KLANG

**HELPDESK ARTIFICIAL INTELLIGENCE KNOWLEDGE ASSIST LIBRARY (HAIKAL)
UNTUK MAJLIS BANDARAYA DIRAJA KLANG**

Manual Pengguna HAIKAL

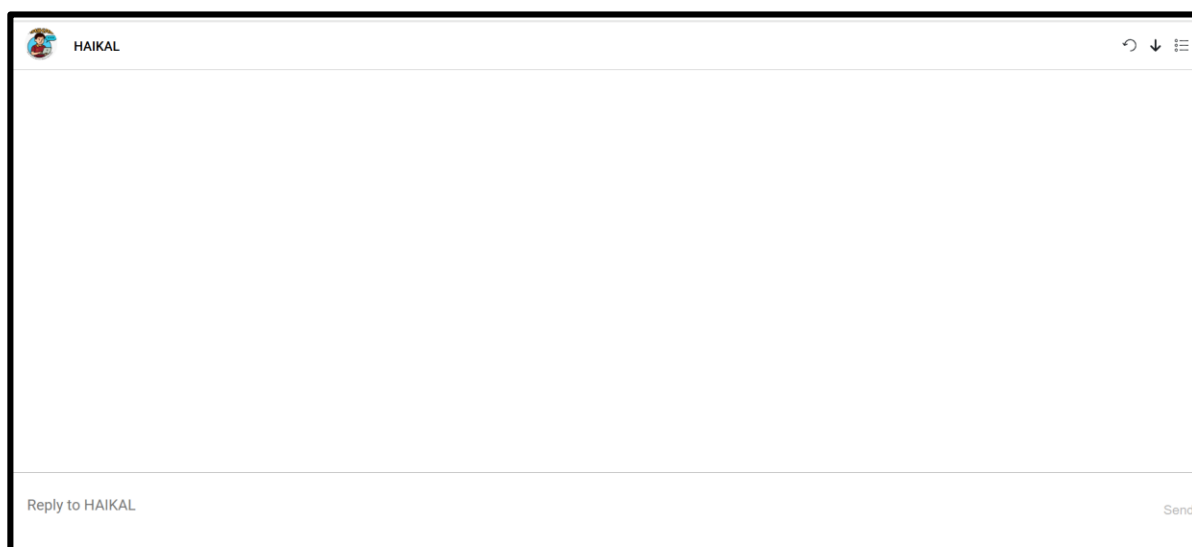
 MBDK	Jabatan Teknologi Maklumat	Manual Pengguna Sistem
--	----------------------------	------------------------

PENGENALAN

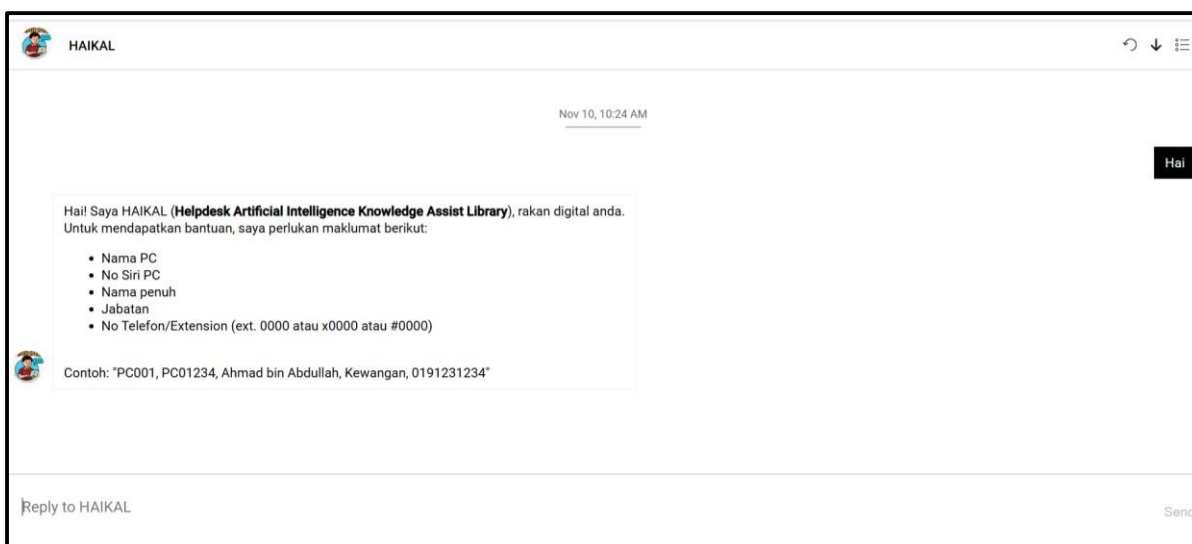
Helpdesk Artificial Intelligence Knowledge Assist Library (HAIKAL), merupakan chatbot AI bagi sokongan helpdesk ICT MBDK supaya maklumat dan bantuan secara langsung mudah diperolehi. Chatbot ini mampu berintegrai dengan lain-lain laman web.

HELPDESK ARTIFICIAL INTELLIGENCE KNOWLEDGE ASSIST LIBRARY (HAIKAL)

1. Untuk membuka chatbot AI HAIKAL, klik ikon chatbot yang terdapat di desktop atau boleh layari url: <https://aihelp.mbdk.gov.my>.

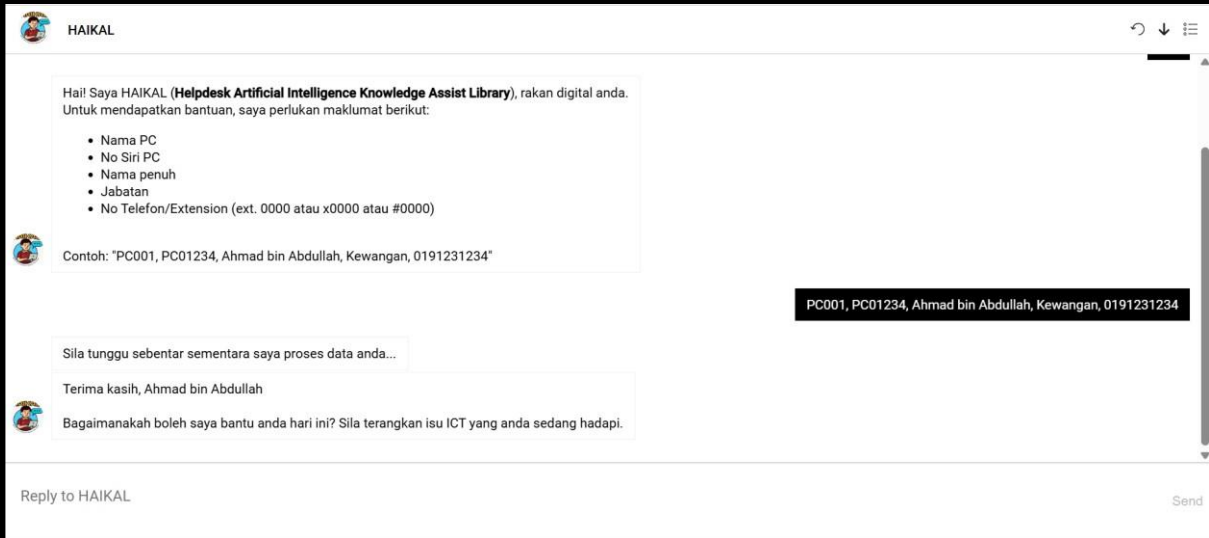


2. Sila taip mesej ucapan awal kepada chatbot. Contoh: Hai, Assalamuaikum
3. Chatbot akan meminta pengguna untuk memasukkan maklumat yang diperlukan.



 MBDK	Jabatan Teknologi Maklumat	Manual Pengguna Sistem
---	----------------------------	------------------------

4. Masukkan maklumat yang diperlukan oleh chatbot seperti:
 - Nama PC
 - No Siri PC
 - Nama Penuh
 - Jabatan
 - No Telefon/ Extension (ext. 0000 atau x0000 atau #0000)
5. Tekan butang 'Send' untuk menghantar maklumat.
6. Chatbot akan memberi maklum balas untuk meminta pengguna memasukkan isu yang dihadapi.



HAIKAL

Hai! Saya HAIKAL (**Helpdesk Artificial Intelligence Knowledge Assist Library**), rakan digital anda. Untuk mendapatkan bantuan, saya perlukan maklumat berikut:

- Nama PC
- No Siri PC
- Nama penuh
- Jabatan
- No Telefon/Extension (ext. 0000 atau x0000 atau #0000)

Contoh: "PC001, PC01234, Ahmad bin Abdullah, Kewangan, 0191231234"

PC001, PC01234, Ahmad bin Abdullah, Kewangan, 0191231234

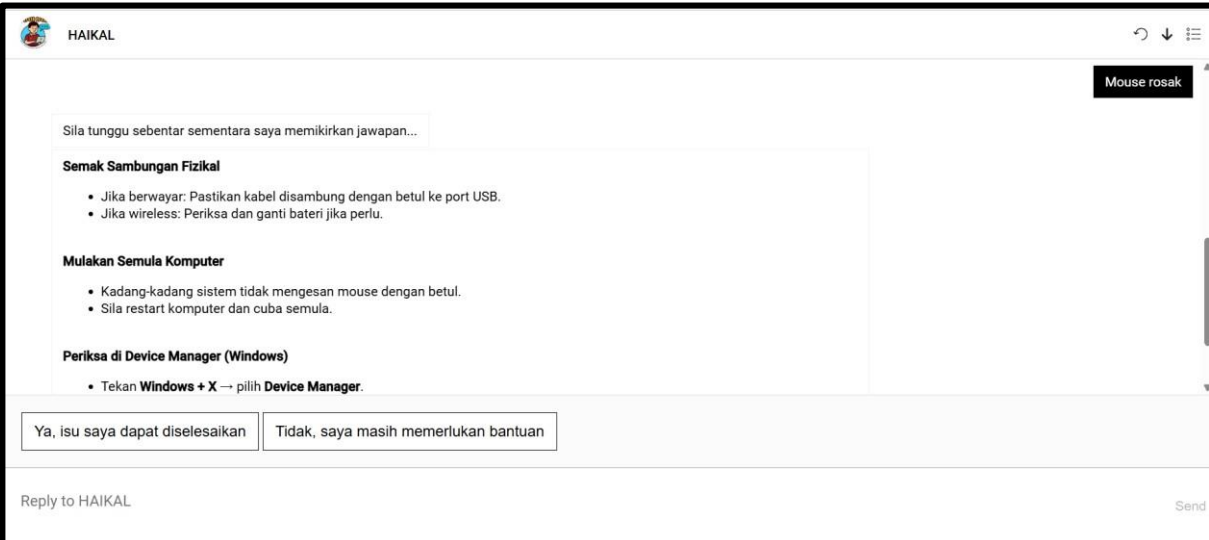
Sila tunggu sebentar sementara saya proses data anda...

Terima kasih, Ahmad bin Abdullah

Bagaimanakah boleh saya bantu anda hari ini? Sila terangkan isu ICT yang anda sedang hadapi.

Reply to HAIKAL Send

7. Masukkan aduan kepada chatbot dan tekan butang 'Send' untuk menghantar maklumat.
8. Chatbot akan mendapatkan maklumat dan memberikan maklum balas berkaitan aduan yang diberikan.



HAIKAL

Mouse rosak

Sila tunggu sebentar sementara saya memikirkan jawapan...

Semak Sambungan Fizikal

- Jika berwayar: Pastikan kabel disambung dengan betul ke port USB.
- Jika wireless: Periksa dan ganti bateri jika perlu.

Mulakan Semula Komputer

- Kadang-kadang sistem tidak mengesan mouse dengan betul.
- Sila restart komputer dan cuba semula.

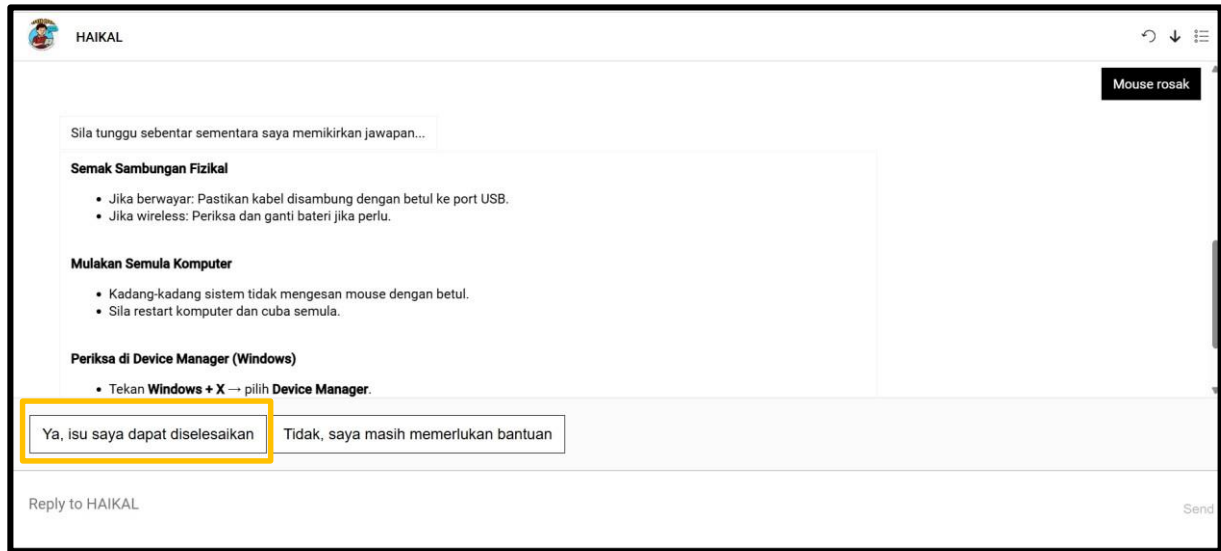
Periksa di Device Manager (Windows)

- Tekan **Windows + X** → pilih **Device Manager**.

Ya, isu saya dapat diselesaikan Tidak, saya masih memerlukan bantuan

Reply to HAIKAL Send

9. Jika isu yang dihadapi telah selesai, klik pada butang 'Ya, isu saya dapat diselesaikan'.



HAIKAL

Mouse rosak

Sila tunggu sebentar sementara saya memikirkan jawapan...

Semak Sambungan Fizikal

- Jika berwayar: Pastikan kabel disambung dengan betul ke port USB.
- Jika wireless: Periksa dan ganti bateri jika perlu.

Mulakan Semula Komputer

- Kadang-kadang sistem tidak mengesan mouse dengan betul.
- Sila restart komputer dan cuba semula.

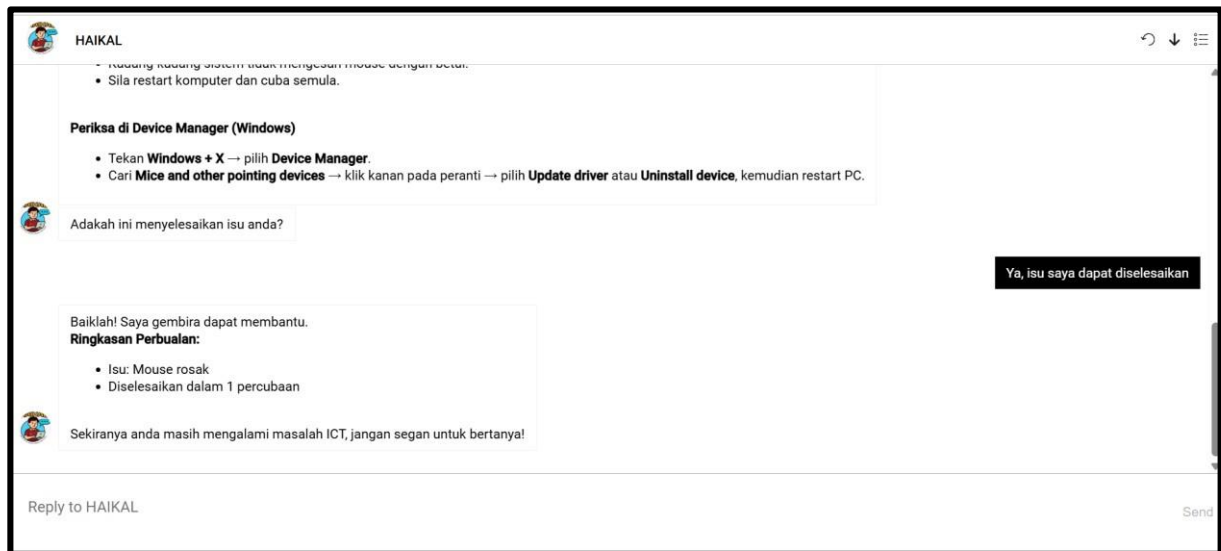
Periksa di Device Manager (Windows)

- Tekan **Windows + X** → pilih **Device Manager**.

Ya, isu saya dapat diselesaikan Tidak, saya masih memerlukan bantuan

Reply to HAIKAL Send

10. Chatbot akan memberikan ringkasan perbualan berkaitan isu yang telah selesai.



HAIKAL

Mouse rosak

Sila tunggu sebentar sementara saya memikirkan jawapan...

Semak Sambungan Fizikal

- Jika berwayar: Pastikan kabel disambung dengan betul ke port USB.
- Jika wireless: Periksa dan ganti bateri jika perlu.

Mulakan Semula Komputer

- Kadang-kadang sistem tidak mengesan mouse dengan betul.
- Sila restart komputer dan cuba semula.

Periksa di Device Manager (Windows)

- Tekan **Windows + X** → pilih **Device Manager**.
- Cari **Mice and other pointing devices** → klik kanan pada peranti → pilih **Update driver** atau **Uninstall device**, kemudian restart PC.

Adakah ini menyelesaikan isu anda?

Baiklah! Saya gembira dapat membantu.
Ringkasan Perbualan:

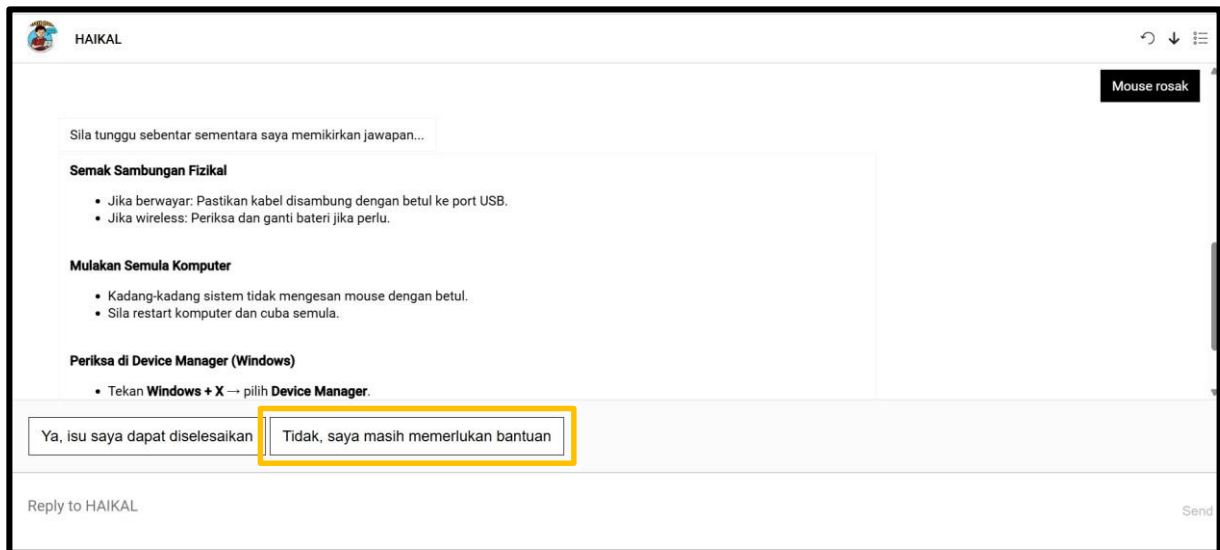
- Isu: Mouse rosak
- Diselesaikan dalam 1 percubaan

Sekiranya anda masih mengalami masalah ICT, jangan segan untuk bertanya!

Ya, isu saya dapat diselesaikan Tidak, saya masih memerlukan bantuan

Reply to HAIKAL Send

11. Jika isu masih belum dapat diselesaikan, klik pada butang 'Tidak, saya masih memerlukan bantuan'.



HAIKAL

Sila tunggu sebentar sementara saya memikirkan jawapan...

Semak Sambungan Fizikal

- Jika berwayar: Pastikan kabel disambung dengan betul ke port USB.
- Jika wireless: Periksa dan ganti bateri jika perlu.

Mulakan Semula Komputer

- Kadang-kadang sistem tidak mengesan mouse dengan betul.
- Sila restart komputer dan cuba semula.

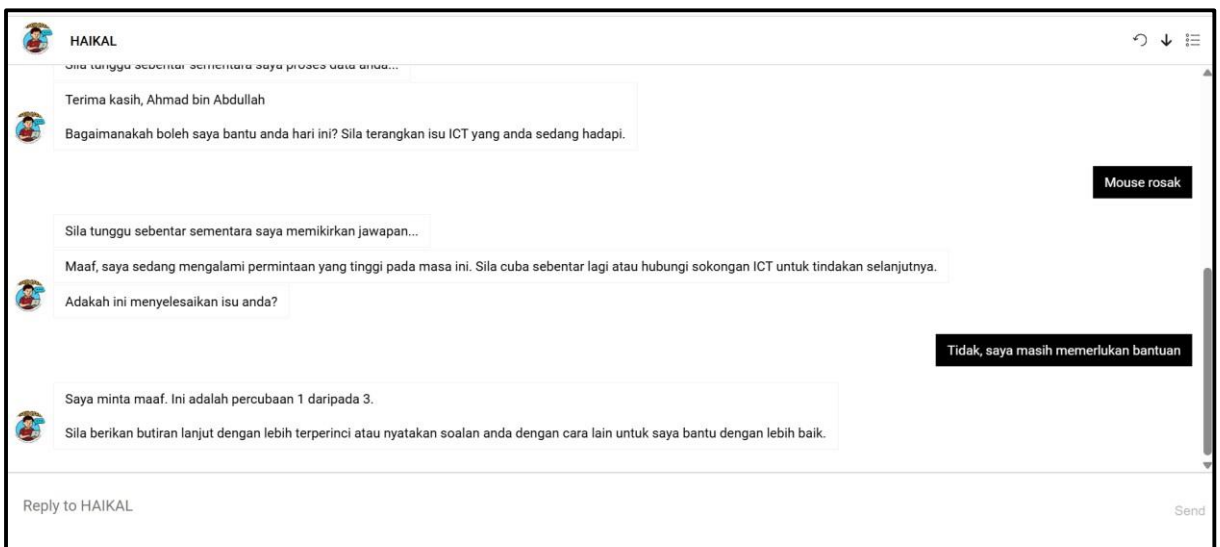
Periksa di Device Manager (Windows)

- Tekan **Windows + X** → pilih **Device Manager**.

Ya, isu saya dapat diselesaikan ☐ Tidak, saya masih memerlukan bantuan ☒

Reply to HAIKAL Send

- Masukkan butiran dengan lebih terperinci berkenaan isu yang dihadapi kepada chatbot dan tekan butang 'Send' untuk menghantar maklumat.
- Chatbot akan mendapatkan maklumat dan memberikan maklum balas berkaitan aduan yang diberikan.
- Masukkan butiran lanjut berkenaan isu yang dihadapi untuk percubaan yang seterusnya dan tekan butang 'Send' untuk menghantar maklumat.



HAIKAL

Sila tunggu sebentar sementara saya memikirkan jawapan...

Terima kasih, Ahmad bin Abdullah

Bagaimanakah boleh saya bantu anda hari ini? Sila terangkan isu ICT yang anda sedang hadapi.

Sila tunggu sebentar sementara saya memikirkan jawapan...

Maaf, saya sedang mengalami permintaan yang tinggi pada masa ini. Sila cuba sebentar lagi atau hubungi sokongan ICT untuk tindakan selanjutnya.

Adakah ini menyelesaikan isu anda?

☒ Tidak, saya masih memerlukan bantuan

Saya minta maaf. Ini adalah percubaan 1 daripada 3.

Sila berikan butiran lanjut dengan lebih terperinci atau nyatakan soalan anda dengan cara lain untuk saya bantu dengan lebih baik.

Reply to HAIKAL Send


HAIKAL

Saya mima madi. ini adian percubaan 2 daripada 3.

Sila berikan butiran lanjut dengan lebih terperinci atau nyatakan soalan anda dengan cara lain untuk saya bantu dengan lebih baik.

isu masih sama

Sila tunggu sebentar sementara saya memikirkan jawapan...

Sila semak sambungan kabel mouse anda. Pastikan ia terhubung dengan baik ke port USB. Jika menggunakan mouse tanpa wayar, pastikan bateri dalam keadaan baik dan dongle USB terpasang. Jika masalah masih berterusan, cuba **restart** komputer anda.

Adakah ini menyelesaikan isu anda?

Tidak, saya masih memerlukan bantuan

Saya telah majukan isu anda kepada pihak ICT setelah 3 percubaan.
Rujukan Tiket: 1011250182
Isu: Mouse rosak
Pihak ICT akan menghubungi anda dalam masa terdekat. Terima kasih atas kesabaran anda.

Reply to HAIKAL
Send

15. Sekiranya isu masih belum selesai setelah 3 kali percubaan dan memerlukan lagi bantuan, chatbot akan menyampaikan isu kepada pihak IT melalui Email.

Aduan Kerosakan ICT
Summarize

ADUAN KEROSAKAN ICT

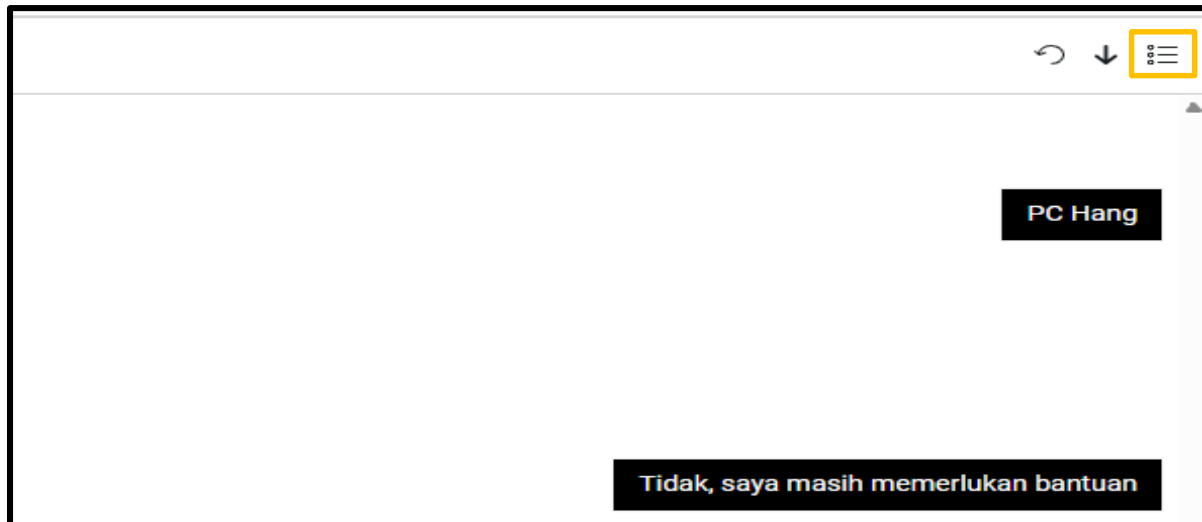
Aduan kerosakan ICT untuk tindakan pihak tuan/puan selanjutnya.

MAKLUMAT PELANGGAN	
Nama	Ahmad bin Abdullah
Jabatan	KEWANGAN
Tarikh	2025 - 4 - 23 10:47:33 16.129
No. Telefon	0191231234

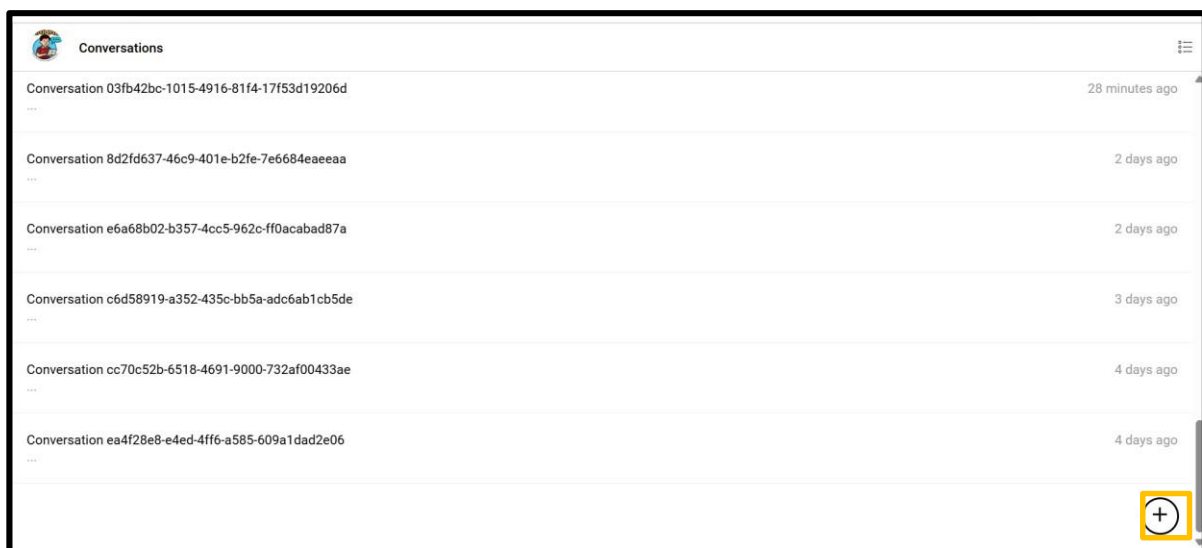
MAKLUMAT ADUAN	
No. Kes	1011250182
No. Daftar PC	PC001
No. Siri PC	PC01234
Aduan Pelanggan	Mouse rosak

PERBUALAN

1. Klik pada butang 'Menu' di hujung kanan halaman untuk melihat kembali semua perbualan yang telah disimpan.

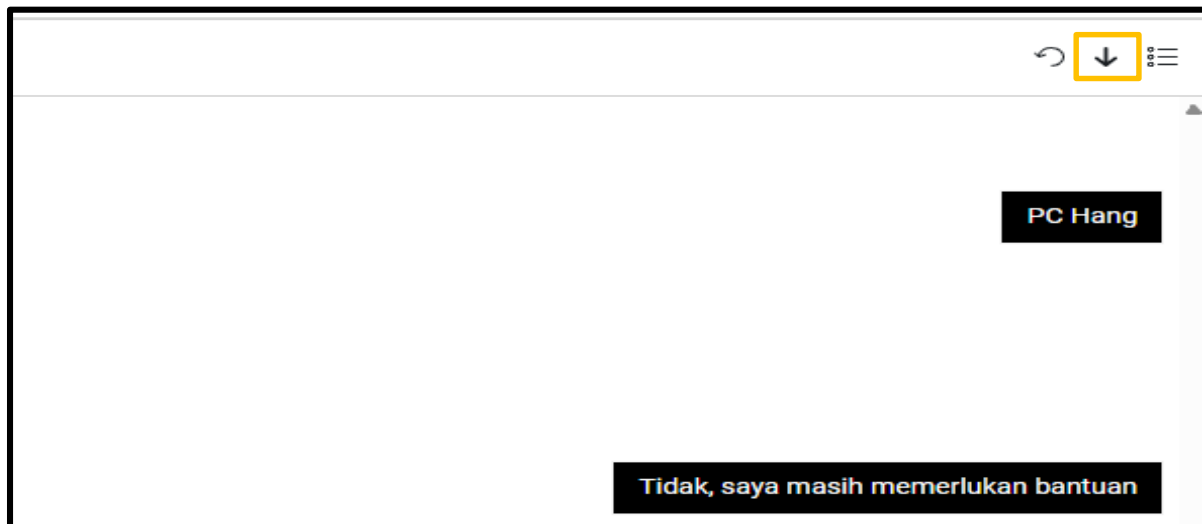


2. Sekiranya pengguna ingin membuat perbualan baru, klik pada butang 'Tambah' di hujung kanan bawah halaman.



MUAT TURUN

1. Pengguna boleh muat turun (download) perbualan.
2. Untuk muat turun perbualan, klik pada butang “Muat Turun”.



MULA SEMULA

1. Pengguna boleh mula semula (reset) perbualan.
2. Untuk mula semula perbualan, klik pada butang “Mula Semula”.

