

## MENGENALPASTI MASALAH LOGIN EMEL

1. Mula-mula, sila *login* ke webmel Zimbra.
2. Adakah anda boleh *login*?
  - a) Jika tidak boleh *login*, rujuk perkara seterusnya.
  - b) Jika boleh *login*, terus ke perkara 5.
3. Adakah mesej "*Password expired*" dipaparkan?
  - a) Jika ya, rujuk perkara seterusnya.
  - b) Jika tiada, sila ke perkara 12.
4. Anda perlu menukar katalaluan lama ke baru. Katalaluan hendaklah gabungan aksara dan angka dimana minimum aksara adalah 8 dengan mengandungi sekurang-kurangnya 1 angka. Kemudian *login* semula.
5. Adakah anda menggunakan emel *client* seperti *MS Outlook*, *Outlook Express* atau *Mozilla Thunderbird*?
  - a) Jika ya, rujuk ke perkara seterusnya.
  - b) Jika tidak, maka tiada masalah.
6. Adakah anda mengalami masalah ketika menggunakan emel *client*?
  - a) Jika ya, rujuk perkara seterusnya.
  - b) Jika tidak, maka tiada masalah.
7. Rujuk dokumentasi cara-cara *setting* emel *client* yang boleh dilayari di alamat <http://khidmatemel.perak.gov.my> atau melalui *link* yang terdapat pada tajuk E-Perkhidmatan di dalam Portal Perak. Pastikan juga katalaluan untuk emel *client* adalah betul.
8. Adakah masalah dapat diselesaikan?
  - a) Ya.
  - b) Jika tidak, rujuk perkara seterusnya.
9. Adakah orang lain dari jabatan/bahagian anda mengalami masalah yang sama?
  - a) Jika ya, sila hubungi Pentadbir Rangkaian jabatan anda.
  - b) Jika tidak, rujuk perkara seterusnya.
10. Anda perlu menggunakan emel *client* yang lain dari sedia ada.
11. Masih bermasalah?
  - a) Jika ya, kemungkinan besar PC anda yang mempunyai masalah.

- b) Jika tidak, masalah dianggap selesai. Kemungkinan emel client lama anda yang mempunyai masalah.
12. Adakah anda telah membuat cubaan *login* lebih dari 3 kali?
- a) Jika tidak, cuba *login* lagi.
  - b) Jika ya, rujuk perkara seterusnya.
13. Tunggu 15 minit kemudian untuk cubaan seterusnya. (Katalaluan akan dikunci selama 15 minit sekiranya kesalahan memasukkan katalaluan telah dilakukan sebanyak 3 kali berturut-turut samada melalui webmel Zimbra dan emel *client*)
14. Selepas 15 minit, adakah cubaan berjaya?
- a) Jika ya, anda sebenarnya telah lupa kata laluan dan terus ke perkara 5.
  - b) Jika tidak, hubungi Pentadbir Emel untuk siasatan lanjut.

## CARTA ALIR MENGENALPASTI MASALAH LOGIN EMEL

