

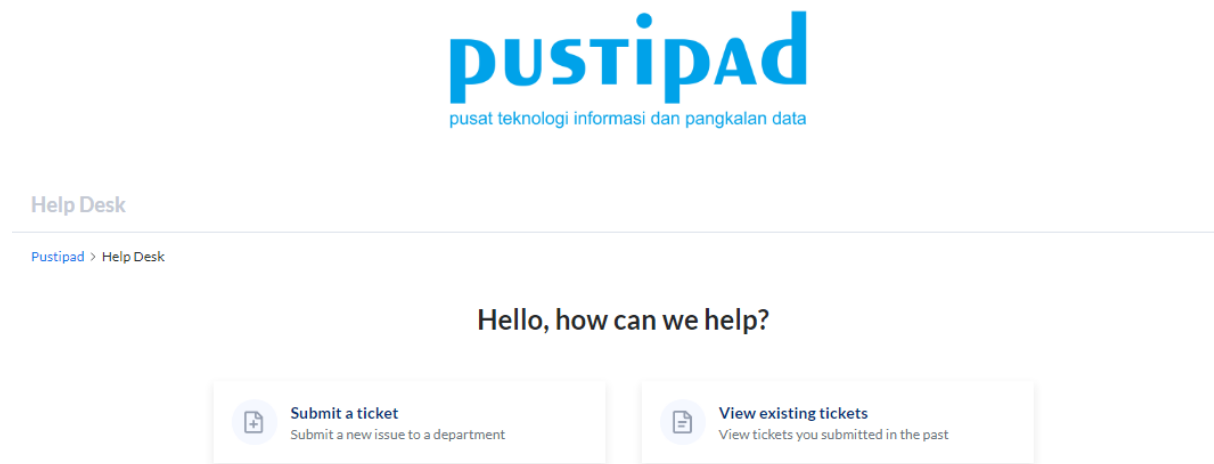
PANDUAN PENGGUNAAN HELPDESK

pustipad

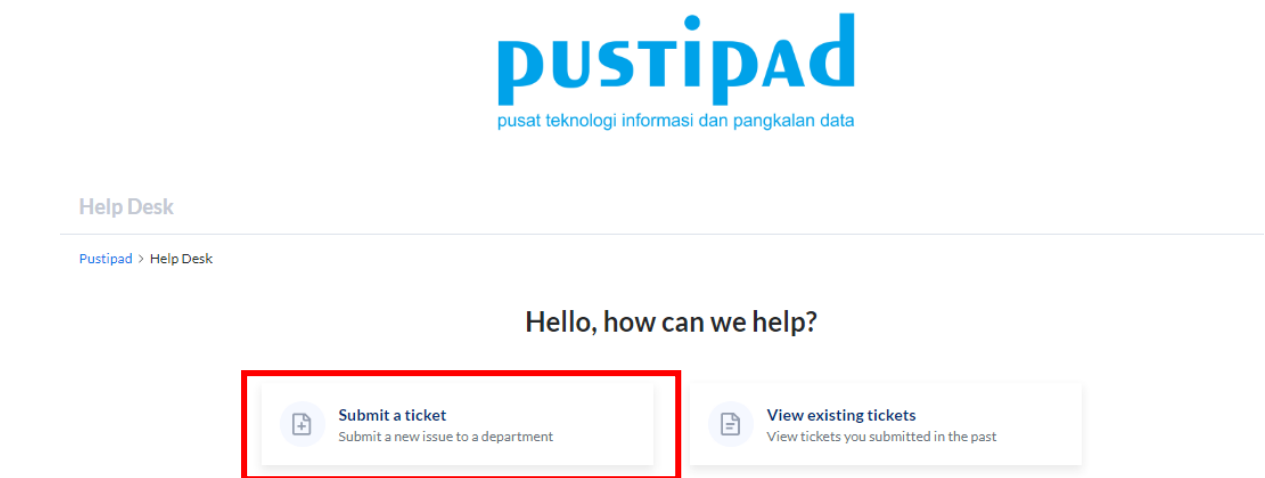
pusat teknologi informasi dan pangkalan data

Cara Mengirimkan Tiket Helpdesk

1. Akses Layanan Helpdesk di <http://pustipad.uin-alauddin.ac.id/helpdesk>



2. Untuk mengirimkan tiket, klik “Submit a ticket” atau buka laman <http://pustipad.uin-alauddin.ac.id/helpdesk/index.php?a=add>



3. Pilih Kategori Layanan

What can we help you with?

> Umum

> Lentera LMS

> Google Classroom

> Sistem Error

> Forlap Dikti

4. Isi Form Biodata dan Pesan secara benar

 **Submit a Support Request**
Required fields are marked with *

Username Portal Akademik *

Password Portal Akademik *


Name *


Email *


Priority *  Low ▾

- Username Portal Akademik
Username yang di gunakan untuk login di portal akademik untuk mahasiswa, untuk dosen dan staff menggunakan username SSO atau user yang di gunakan di e-BKD/e-Kinerja
- Password Portal Akademik
Password sesuai dengan username yang digunakan
- Name
Gunakan Nama yang sesuai
- Email
Gunakan Email yang bisa di hubungi

- Priority
Atur prioritas masalah, ada 3 pilihan Low, Median dan High

Priority*  Low ^

 Medium

 High

Subject


Subject*

Message - Jelaskan Kendala Anda secara lengkap*

Attachments No file chosen
 No file chosen
 Maximum 2 attachments ⓘ

SPAM Prevention

7 0 0 2 8

Type the number you see in the picture below. * 

- Subject
Isikan Subject sesuai Keandala yang di hadapi
- Message
Isi pesan secara lengkap, jika memungkinkan lampirkan screenshot atau file pendukung lainnya, agar dapat di tangani kendalanya dengan cepat. Pesan harus 100 karakter lebih.
- Attachments
Lampirkan screeshot/file pendukung, bagian ini bisa di kosongkan
- SPAN Prevention
Isi nomor yang muncul

Jika seluruh form dengan tanda bintang “*” sudah diisi dengan benar, tekan tombol submit

Ticket submitted

Your ticket has been successfully submitted! Ticket ID: TZL-2SB-4V1Z

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.

[View your ticket](#)

Jika berhasil terkirim, maka akan muncul nomor tiket, simpan nomor **TZL-2SB-4V1Z**, simpan Ticket ID tersebut atau bisa melihat Ticket ID anda pada email anda yang di isikan pada form di atas, jika id tiket lupa bisa membuka link <http://pustipad.uin-alauddin.ac.id/helpdesk/ticket.php> , klik link Forget Tracking ID.

Tanggapan dari UPT Pustipad dapat dilihat menggunakan kode ticket tersebut.

Cek Ticket ID

1. Untuk melihat perkembangan tiket layanan helpdesk, buka laman <http://pustipad.uin-alauddin.ac.id/helpdesk/>



Help Desk

Pustipad > Help Desk

Hello, how can we help?



Submit a ticket

Submit a new issue to a department



View existing tickets

View tickets you submitted in the past



[View existing ticket](#)

Ticket tracking ID*

TZL-2SB-4V1Z

[View Ticket](#)

Forgot tracking ID?

3. Maka akan muncul tampilan sebagai berikut, silahkan tunggu maksimal 1x24 jam kerja untuk mendapatkan tanggapan dari UPT Pustipad, mohon di jelaskan kendala secara lengkap di awal sehingga penangannya bisa dilakukan dengan cepat.



Help Desk

[Pustipad](#) > [Help Desk](#) > [Your ticket](#)

Judul Kendala

Name: Muhammad Azhar Hairuddin -

Email: muhammad.hairuddin@gmail.com

24-03-2020
22:06:29

Isti pesan kendala, Isti pesan kendala, Isti pesan kendala, Isti pesan kendala, Isti pesan
kendala, Isti pesan kendala, Isti pesan kendala, Isti pesan kendala, Isti pesan kendala, Isti pesan kendala, Isti
pesan kendala, Isti pesan kendala, Isti pesan kendala, Isti pesan kendala, Isti pesan kendala, Isti pesan kendala,
Isti pesan kendala, Isti pesan kendala, Isti pesan kendala, Isti pesan kendala,

[Add reply](#)

Message - Jelaskan Kendala Anda secara lengkap

Attachments

Choose File

No file chosen

Choose File

No file chosen

Maximum 2 attachments

[Submit reply](#)

Ticket Details

[Refresh this page](#)

Tracking ID: TZL-25B-4V1Z (Ticket number: 30)

Ticket status: [New](#) [Mark as Resolved](#)

Created on: 24-03-2020 22:06:29

Updated: 24-03-2020 22:06:29

Last replied: [Muhammad Azhar Hairuddin](#)


Category: Umum

Replies: 0

Priority: Low

4. Ada 5 jenis status ticket yaitu
- New
Status ticket masih baru
 - Waiting reply
Status ini menunjukkan pembuat ticket untuk membalas
 - In Progress
Status yang menandakan kendala sedang di proses
 - On Hold
Status menandakan sedang menunggu antrian
 - Resolved.
Status menunjukkan, kendala telah diselesaikan
5. Jika status Ticket berubah menjadi Resolved, maka tidak bisa mengirim tanggapan lagi, tapi kendalanya belum selesai silahkan tekan Open Ticket Details

Ticket Details [Refresh this page](#)

| | |
|----------------|---|
| Tracking ID: | TZL-2SB-4V1Z (Ticket number: 30) |
| Ticket status: | Resolved Open ticket |
| Created on: | 24-03-2020 22:06:29 |
| Updated: | 24-03-2020 22:38:13 |
| Last replier: | |
| Category: | Umum |
| Replies: | 0 |
| Priority: |  Low |