

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>



Help Desk

Pustipad > Help Desk

Hello, how can we help?



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



Help Desk

Pustipad > Help Desk

Hello, how can we help?



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 *

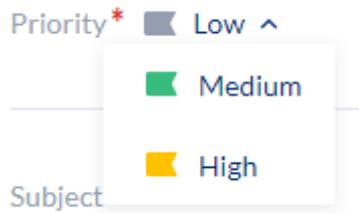
Name *

Email *

Priority * Low Medium High Critical

- **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



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?



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