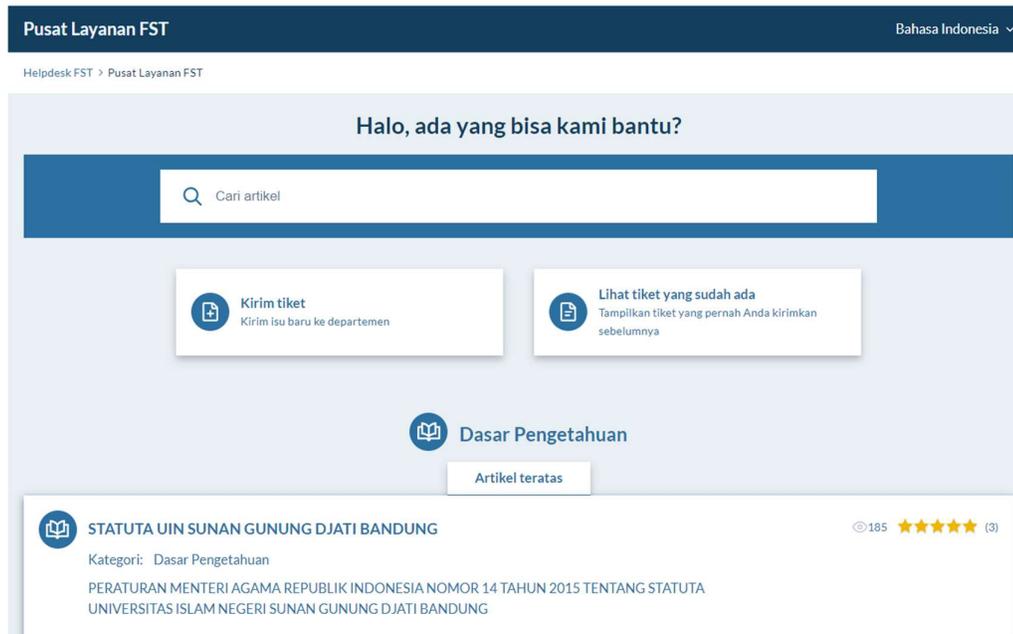


Panduan Menggunakan Sistem Helpdesk



- A. Cara mengirimkan Tiket Helpdesk (Input Pertanyaan, Pengaduan, Kritik, saran, dan lainnya)
- 1) Akses Layanan Helpdesk di <https://akademik1.fst.uinsgd.ac.id/hs/>
 - 2) Untuk mengirimkan tiket, klik “Kirim Tiket” atau buka laman <https://akademik1.fst.uinsgd.ac.id/hs/index.php?a=add>
 - 3) Pilih Kategori Layanan:



- 4) Isi formulir Layanan dengan mengisi:
- Nama Lengkap;
 - Email Aktif;
 - Sifat Layanan;
 - NIM atau NIP;
 - Unit yang dituju;
 - Nomor Kontak WhatsApp/Telegram untuk Konfirmasi;
 - Judul/permasalahan/aduan utama yang akan disampaikan;
 - Input file lampiran (Jika ada);
 - Isi data pesan dengan data yang benar, gunakan email dan no hp yang aktif sehingga proses penanganan pada permasalahan anda bisa lebih cepat ditangani dan selesai. Setelah mengisi form. Isi spam protection pada akhir form, dan klik submit ticket.

Nama: *

Email:

Konfirmasi Email:

Prioritas: * Rendah ▾

NIP/NIM:

Unit/Program Studi/Jurusan:

-- Klik untuk Memilih --

- Tata Usaha
- Matematika
- Biologi
- Fisika

WhatsApp (Untuk Konfirmasi):

Lampiran:

Drag files here or click the 'Add File' button below to select files to upload.

Add file

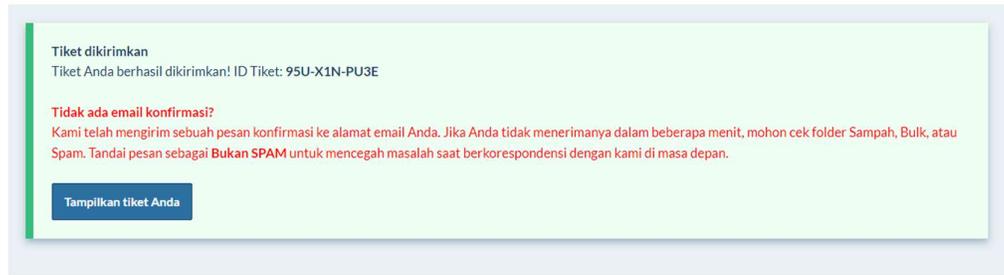
[Batas unggahan berkas](#)

Pencegahan SPAM

9 1 8 3 3

Ketikkan angka yang Anda lihat pada gambar di bawah ini.

- 5) Setelah Submit Ticket maka akan mendapatkan ID TIKET dan notif seperti dibawah ini:



- 6) Catat Nomor Tiket Anda, maka ID Tiket untuk melihat progress pesan ini adalah 95U-X1N-PU3E

Berikut ini rincian tiket yang sudah dikirimkan melalui aplikasi HS

Rincian Tiket	Muat ulang halaman ini
ID Pelacakan:	95U-X1N-PU3E
Nomor tiket:	161
Status tiket:	Baru
	[Tandai sebagai Selesai]
Dibuat pada:	2024-02-06 11:28:13
Diperbarui:	2024-02-06 11:28:13
Pembalas terakhir:	Ali Rahman
Kategori:	KOTAK PENGADUAN
Balasan:	0
Prioritas:	■ Tinggi

Atau bisa melihat id tiket anda pada email anda yang di isikan pada form di atas, jika id tiket lupa bisa menanyakan di form <https://akademik1.fst.uinsgd.ac.id/hs/ticket.php> , klik link lupa ID Tiket.

ID pelacakan tiket *

[Lihat tiket](#)

[Lupa ID pelacakan?](#)

Lupa ID pelacakan?

Jangan khawatir! Masukkan alamat email Anda dan kami akan segera mengirimkan ID pelacakan:

Kirimkan saya tiket yang terbuka saja
 Kirimkan saya semua tiket

Ketikkan angka yang Anda lihat pada gambar di bawah ini.

[Kirim ID pelacakan saya](#)

- 7) Selesai.

B. Cek Tiket Helpdesk

Untuk melihat perkembangan tiket layanan helpdesk, buka laman <https://akademik1.fst.uinsgd.ac.id/hs/ticket.php>. Kemudian isikan ID Tiket yang sudah dimiliki, sebagai contoh ID Tiket: 95U-X1N-PU3E

 Lihat tiket yang sudah ada	 Lihat tiket yang sudah ada
ID pelacakan tiket*	ID pelacakan tiket*
<input type="text"/>	<input type="text" value="95U-X1N-PU3E"/>
<input type="button" value="Lihat tiket"/>	<input type="button" value="Lihat tiket"/>
Lupa ID pelacakan?	Lupa ID pelacakan?

a) Klik Cek Status Tiket

<p>Permohonan Panduan Aplikasi HS</p> <p>Kontak: Ali Rahman ▾ 15 menit yang lalu </p> <p>NIP/NIM: 199403142022014042 Unit/Program Studi/Jurusan: Tata Usaha Nomor Kontak Telegram/WhatsApp (Untuk Konfirmasi): 085721730810</p> <p>Mohon untuk dibuatkan panduan penggunaan aplikasi HS</p>	<p>Rincian Tiket Muat ulang halaman ini</p> <p>ID Pelacakan: 95U-X1N-PU3E</p> <p>Nomor tiket: 161</p> <p>Status tiket: Baru</p> <p>[Tandai sebagai Selesai]</p> <p>Dibuat pada: 2024-02-06 11:28:13</p> <p>Diperbarui: 2024-02-06 11:28:13</p> <p>Pembalas terakhir: Ali Rahman</p> <p>Kategori: KOTAK PENGADUAN</p> <p>Balasan: 0</p> <p>Prioritas:  Tinggi</p>
<p>Tambahkan balasan</p> <p>Pesan *</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 100px;"></div>	

b) Pertanyaan dan Penyelesaian

Jika operator helpdesk sudah membalas pertanyaan dari layanan helpdesk, maka akan muncul pada laman tersebut seperti contoh dibawah ini:

The screenshot displays a helpdesk ticket interface. On the left, the ticket details are shown: 'Permohonan Panduan Aplikasi HS' with contact 'Ali Rahman', NIP/NIM: 199403142022014042, and a request for an application guide. Below this, a response from 'Admin FST' is shown, stating that the guide has been uploaded and the ticket is marked as resolved. On the right, a 'Rincian Tiket' (Ticket Details) panel lists: ID Pelacakan: 95U-X1N-PU3E, Nomor tiket: 161, Status tiket: Dibalas, Dibuat pada: 2024-02-06 11:28:13, Diperbarui: 2024-02-06 11:48:50, Pembalas terakhir: Admin FST, Kategori: KOTAK PENGADUAN, Balasan: 1, and Prioritas: Tinggi.

c) Klik Selesai jika pelayanan yang diberikan sudah selesai/ menyelesaikan

This is a close-up of the 'Rincian Tiket' panel from the previous image. The 'Status tiket: Dibalas' section is highlighted with a red box, and the button '[Tandai sebagai Selesai]' is also highlighted with a red box, indicating the action to be taken.

C. Aplikasi Helpdesk ini juga bisa di akses dengan mengunjungi lama https://linktr.ee/UINBANDUNG_FST