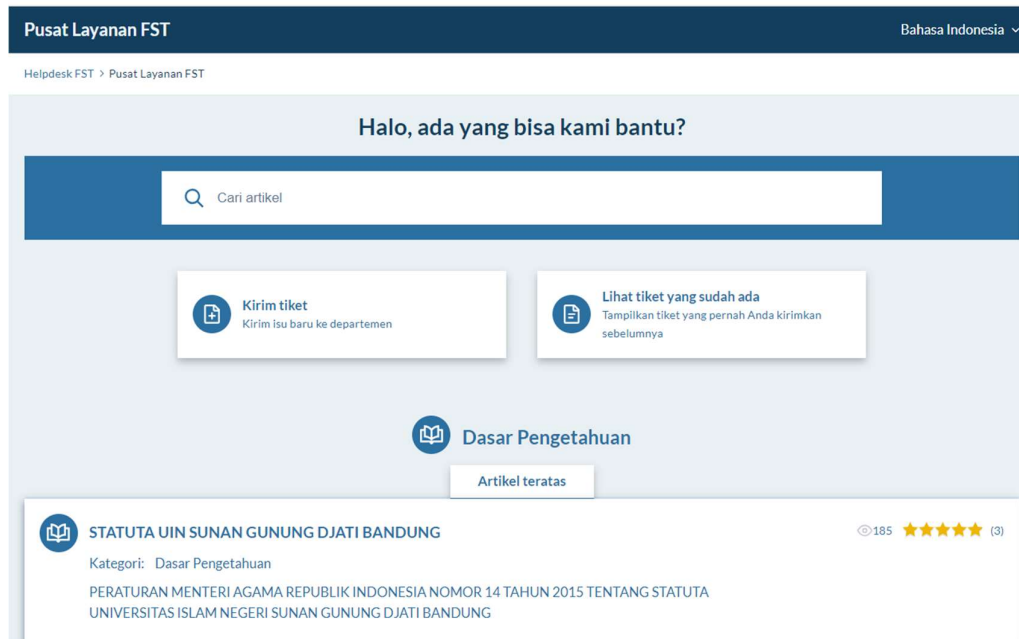


Panduan Menggunakan Sistem Helpdesk



- 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

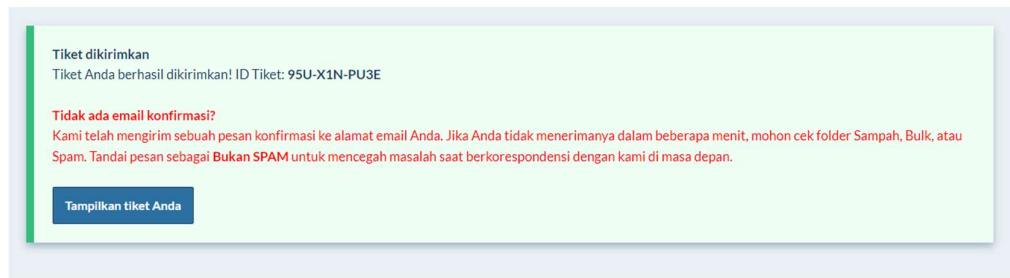
[Batas unggahan berkas](#)

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 *

[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

Klik angka yang Anda lihat pada gambar di bawah ini.

- 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

ID pelacakan tiket *

Lihat tiket

[Lupa ID pelacakan?](#)

 Lihat tiket yang sudah ada

ID pelacakan tiket *

95U-X1N-PU3E

Lihat tiket

[Lupa ID pelacakan?](#)

a) Klik Cek Status Tiket

Permohonan Panduan Aplikasi HS
Kontak: Ali Rahman ▾ 15 menit yang lalu
NIP/NIM: 199403142022014042
Unit/Program Studi/Jurusan: Tata Usaha
Nomor Kontak Telegram/WhatsApp (Untuk Konfirmasi): 085721730810
Mohon untuk dibuatkan panduan penggunaan aplikasi HS

Tambahkan balasan
Pesan *

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

b) Pertanyaan dan Penyelesaian

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

Permohonan Panduan Aplikasi HS Kontak: Ali Rahman ▾ 21 menit yang lalu NIP/NIM: 199403142022014042 Unit/Program Studi/Jurusan: Tata Usaha Nomor Kontak Telegram/WhatsApp (Untuk Konfirmasi): 085721730810 Mohon untuk dibuatkan panduan penggunaan aplikasi HS	Rincian Tiket Muat ulang halaman ini ID Pelacakan: 95U-X1N-PU3E Nomor tiket: 161 Status tiket: Dibalas [Tandai sebagai Selesai] Dibuat pada: 2024-02-06 11:28:13 Diperbarui: 2024-02-06 11:48:50 Pembalas terakhir: Admin FST Kategori: KOTAK PENGADUAN Balasan: 1 Prioritas: ■ Tinggi
Balasan oleh Admin FST » kurang dari semenit yang lalu Akan kami upload panduannya di halaman depan aplikasi dan website Fakultas jika panduan sudah selesai diperbaiki. Mohon dicek kembali di halaman utama. <div>Apakah balasan ini bermanfaat? Ya Tidak</div> <div>Tambahkan balasan</div>	

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

Rincian Tiket Muat ulang halaman ini ID Pelacakan: 95U-X1N-PU3E Nomor tiket: 161 Status tiket: Dibalas <div>[Tandai sebagai Selesai]</div> Dibuat pada: 2024-02-06 11:28:13 Diperbarui: 2024-02-06 11:48:50 Pembalas terakhir: Admin FST Kategori: KOTAK PENGADUAN Balasan: 1 Prioritas: ■ Tinggi
--

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