

# Panduan Menggunakan Helpdesk

Untuk melakukan komplain atau keluhan terhadap layanan yang terdapat pada biskom dapat menggunakan layanan web helpdesk.uad.ac.id.

Melaporkan keluhan layanan dapat akses web <http://helpdesk.uad.ac.id> dan akan tampil seperti gambar dibawah ini:

**HelpDesk Center**  
Universitas Ahmad Dahlan

BISKOM SIAP MELAYANI ANDA

Home Kirim Tiket Baru Cek Progres / Status Tiket

Selamat Datang di HelpDesk Center BISKOM UAD

Dalam rangka untuk menyederhanakan proses permintaan atau keluhan pada Biskom dan dalam rangka peningkatan layanan yang terbaik kepada Anda, kami menggunakan sistem tiket. Setiap permintaan atau keluhan diberikan sebuah nomor tiket yang unik yang dapat Anda gunakan untuk melacak progres dan tanggapan secara online. Untuk referensi Anda, kami menyediakan arsip lengkap dan history semua permintaan atau keluhan Anda. Anda hanya memerlukan alamat email untuk mengirimkan tiket permintaan atau keluhan kepada kami.

**Kirim Tiket Baru**  
Untuk memperbarui tiket keluhan yang sebelumnya diajukan, silakan login di form cek progres / status tiket di sebelah kanan ke kanan menggunakan email dan salah satu nomor tiket anda.

**Kirim Tiket Baru**

**Cek Progres / Status Tiket**  
Kami menyediakan arsip dan history semua permintaan atau keluhan Anda secara lengkap lengkap, silakan login menggunakan email dan salah satu saja nomor tiket anda.

Email:

No.Ticket:#

Login

Biro Sistem Informasi dan Komunikasi - UAD

osTicket Powered

Pilih menu / tombol **Kirim Tiket Baru** untuk mengirimkan keluhan.

Isikan form yang telah disediakan seperti gambar berikut:

**HelpDesk Center**  
Universitas Ahmad Dahlan

BISKOM SIAP MELAYANI ANDA

Home Kirim Tiket Baru Cek Progres / Status Tiket

Silahkan lengkapi isian dibawah ini untuk mengirimkan tiket baru.

Nama Lengkap:

Email:

Telephone:  Ext

Topik  
Permintaan/Keluhan:

Subject:

Pesan:

**Kirim Ticket** **Reset** **Cancel**

Biro Sistem Informasi dan Komunikasi - UAD

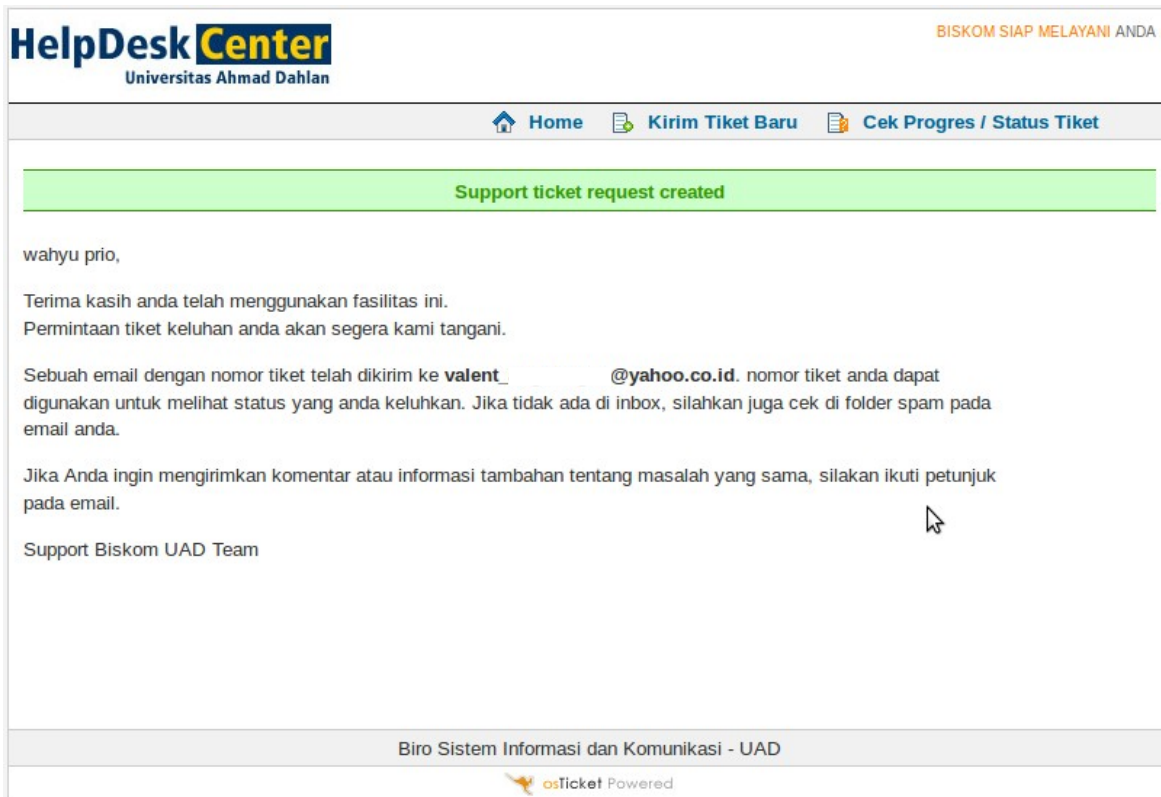
osTicket Powered

#### Isikan

- Nama Lengkap : digunakan sebagai identifikasi pelapor
- Email : digunakan untuk notifikasi apakah laporan keluhan sudah terjawab atau belum.
- Telepon dan ext : diisi no telepon pribadi dari pelapor dan ext no telepon ruangan pelapor
- Topik : keluhan pelapor telah di klasifikasikan sehingga penangannya bisa lebih jelas.
- Subjek : judul dari keluhan
- Pesan : isi keluhan yang akan disampaikan

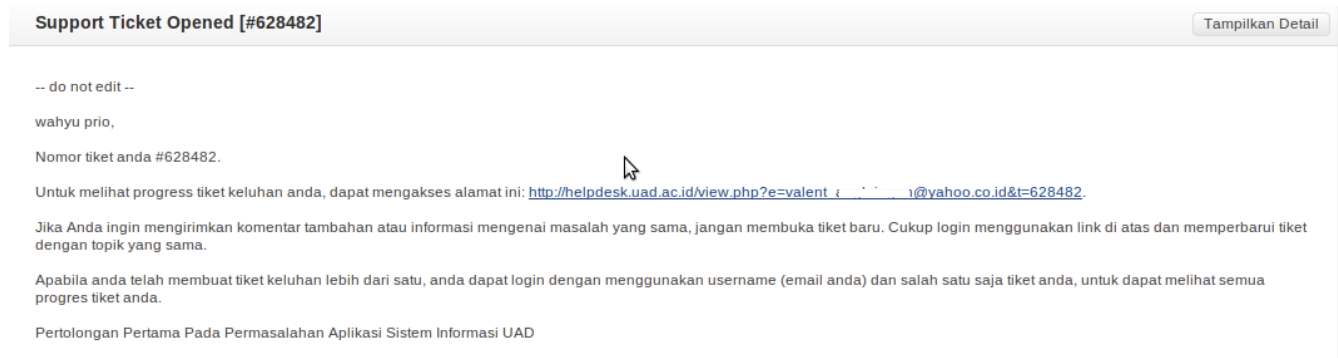
Pilih Tombol **Kirim Ticket** untuk mengirimkan keluhan pelapor.

Setelah melakukan pengiriman ticket maka akan mendapati halaman seperti dibawah ini



The screenshot shows the HelpDesk Center interface for Universitas Ahmad Dahlan. At the top left is the logo "HelpDesk Center Universitas Ahmad Dahlan". At the top right is the slogan "BISKOM SIAP MELAYANI ANDA". Below the header is a navigation bar with links for "Home", "Kirim Tiket Baru", and "Cek Progres / Status Tiket". A green banner in the center reads "Support ticket request created". The main content area contains a message in Indonesian: "wahyu prio, Terima kasih anda telah menggunakan fasilitas ini. Permintaan tiket keluhan anda akan segera kami tangani. Sebuah email dengan nomor tiket telah dikirim ke valent\_...@yahoo.co.id. nomor tiket anda dapat digunakan untuk melihat status yang anda keluhkan. Jika tidak ada di inbox, silahkan juga cek di folder spam pada email anda. Jika Anda ingin mengirimkan komentar atau informasi tambahan tentang masalah yang sama, silakan ikuti petunjuk pada email." The message is signed "Support Biskom UAD Team". At the bottom, it says "Biro Sistem Informasi dan Komunikasi - UAD" and "osTicket Powered".

Halaman diatas menginformasikan bahawa nomor antrian ticket dikirim ke email yang bersangkutan, dan pelapor dapat menggunakan nomor antrian ticket tersebut untuk melihat status keluhan.



The screenshot shows an email notification titled "Support Ticket Opened [#628482]" with a "Tampilkan Detail" button. The body of the email contains the following text: "-- do not edit --", "wahyu prio,", "Nomor tiket anda #628482.", "Untuk melihat progress tiket keluhan anda, dapat mengakses alamat ini: [http://helpdesk.uad.ac.id/view.php?e=valent\\_...@yahoo.co.id&t=628482](http://helpdesk.uad.ac.id/view.php?e=valent_...@yahoo.co.id&t=628482).", "Jika Anda ingin mengirimkan komentar tambahan atau informasi mengenai masalah yang sama, jangan membuka tiket baru. Cukup login menggunakan link di atas dan memperbarui tiket dengan topik yang sama.", "Apabila anda telah membuat tiket keluhan lebih dari satu, anda dapat login dengan menggunakan username (email anda) dan salah satu saja tiket anda, untuk dapat melihat semua progres tiket anda.", and "Pertolongan Pertama Pada Permasalahan Aplikasi Sistem Informasi UAD".

Diatas merupakan email kiriman dari helpdesk.uad.ac.id.

Untuk melihat / cek status keluhan pelapor sudah ditanggapi atau belum dapat menggunakan nomor tiket yang telah diberikan melalui email.

Pilih menu **Cek progres / status tiket**

HelpDesk Center  
Universitas Ahmad Dahlan

BISKOM SIAP MELAYANI ANDA

Home Kirim Tiket Baru **Cek Progres / Status Tiket**

To view the status of a ticket, provide us with your login details below.  
If this is your first time contacting us or you've lost the ticket ID, please [click here](#) to open a new ticket.

Authentication Required

E-Mail: valent\_...@yahoo.co.id Ticket ID: 628482 **View Status**

Biro Sistem Informasi dan Komunikasi - UAD

osTicket Powered

Isikan

Email : yang digunakan pelapor

Ticket ID : nomor tiket antrian yang dikirimkan melalui email pelapor

setelah diisi tekan tombol **View Status**, gambar seperti dibawah ini

HelpDesk Center  
Universitas Ahmad Dahlan

BISKOM SIAP MELAYANI ANDA

Home Kirim Tiket Baru Daftar Tiket Log Out

Showing 1 - 4 of 4 All Tickets View Open View Closed Refresh

Ticket #	Create Date	Status	Subject	Department	Email
628482	12/17/2011	Open	Web Kemahasiswaan	Biskom Programmer	valent_...@yahoo.co.id
427706	10/11/2011	Closed	LCD R.106 Kampus 1	Biskom Teknisi	valent_...@yahoo.co.id
265371	10/11/2011	Closed	LCD R.106 Kampus 1	Biskom Teknisi	valent_...@yahoo.co.id
130790	10/11/2011	Closed	LCD R.106 Kampus 1	Biskom Teknisi	valent_...@yahoo.co.id

Biro Sistem Informasi dan Komunikasi - UAD

osTicket Powered

Gambar diatas adalah status-status pelapor yang terekam didalam helpdesk.uad.ac.id, untuk mengetahui detail jawaban dari pelapor dapat mengklik subject atau mengklik nomor antrian, maka tampilan akan seperti gambar berikut :

The screenshot displays the HelpDesk Center interface for Universitas Ahmad Dahlan. At the top left is the logo "HelpDesk Center" and "Universitas Ahmad Dahlan". At the top right is the slogan "BISKOM SIAP MELAYANI ANDA". Below the header is a navigation bar with links for "Home", "Kirim Tiket Baru", "Daftar Tiket", and "Log Out".

The main content area shows ticket details for "Ticket #628482". The ticket status is "open". The department is "Biskom Programmer". The create date is "12/17/2011 9:52 am". The subject is "Web Kemahasiswaan". The user's name is "wahyu prio", email is "valent\_...@yahoo.co.id", and phone is blank.

Below the ticket details is a "Ticket Thread" section. The first message is from "Sat, Dec 17 2011 9:52am" with the text "Mas Kok web Kemahasiswaan tidak bisa diakses?". The second message is from "Sat, Dec 17 2011 10:34am - Admin Admin" with the text "Ok tunggu 5 menit lagi, setelah itu lakukan upload ulang" and "–terimakasih–".

At the bottom of the ticket thread is a form to "Enter Message \*". Below the form are three buttons: "Post Reply", "Reset", and "Cancel".

At the very bottom of the page, it says "Biro Sistem Informasi dan Komunikasi - UAD" and "osTicket Powered".

Gambar diatas adalah tanya jawab dari pelapor dan yang menanggapi keluhan.

Jika permasalahan sudah terpecahkan maka, ticket tersebut akan berstatus **CLOSED**.