

PANDUAN PENGGUNAAN HELPDESK

Pusat Data Dan Informasi

Universitas Pattimura



PUSDATIN UNPATTI
Pusat Data Dan Informasi Universitas Pattimura


Cara Mengirimkan Tiket Helpdesk

1. Akses Layanan Helpdesk di <http://pusdatin.unpatti.ac.id/helpdesk>

Pusat Data Dan Informasi Unpatti

[Help Desk Pusdatin](#) > Pusat Data Dan Informasi Unpatti

Halo, ada yang bisa kamu bantu?

 Search for articles



Ajukan Tiket

Silahkan Ajukan Tiket Untuk Memulai Percakapan



Cek Tiket


Silahkan Cek Tiket Anda

2. Untuk mengirimkan tiket, klik "Ajukan Tiket" atau buka laman <http://pusdatin.unpatti.ac.id/helpdesk/index.php?a=add>

Pusat Data Dan Informasi Unpatti

[Help Desk Pusdatin](#) > Pusat Data Dan Informasi Unpatti

Halo, ada yang bisa kamu bantu?

 Search for articles



Ajukan Tiket

Silahkan Ajukan Tiket Untuk Memulai Percakapan



Cek Tiket

Silahkan Cek Tiket Anda

3. Pilih Kategori Layanan

Pusat Data Dan Informasi Unpatti

[Help Desk Pusdatin](#) > [Pusat Data Dan Informasi Unpatti](#) > [Submit a ticket](#)

Silahkan Memilih Kategori..



Layanan Dosen/Pegawai



Layanan Mahasiswa



Layanan Alumni

4. Isi Form Biodata dan Pesan secara benar

Pusat Data Dan Informasi Unpatti

[Help Desk Pusdatin](#) > [Pusat Data Dan Informasi Unpatti](#) > [Submit a ticket](#) > [Layanan Mahasiswa](#)



Submit a Support Request

Required fields are marked with *

Name: *

Email: *

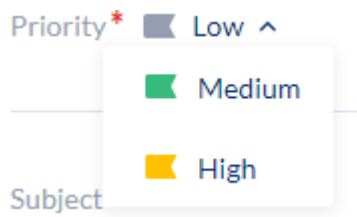
Priority: * Low ▼

NIM: *

Prodi: *

- Name
Gunakan Nama yang sesuai
- Email
Gunakan Email yang bisa di hubungi

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



- NIM/NIP
Isikan NIM atau NIP anda
- Prodi
Isikan Prodi Anda Jika adalah mahasiswa

Subject: *

Message: *

Attachments: No file chosen
 No file chosen
Maximum 2 attachments

SPAM Prevention

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 screenshot/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://pusdatin.unpatti.ac.id/helpdesk/ticket.php>, klik link Forget Tracking ID.

Tanggapan dari Pusdatin Unpatti dapat dilihat menggunakan kode ticket tersebut.


Cek Ticket ID

1. Untuk melihat perkembangan tiket layanan helpdesk, buka laman <http://pusdatin.unpatti.ac.id/helpdesk/ticket.php>

Pusat Data Dan Informasi Unpatti

[Help Desk Pusdatin](#) > Pusat Data Dan Informasi Unpatti

Halo, ada yang bisa kamu bantu?

 Search for articles



Ajukan Tiket

Silahkan Ajukan Tiket Untuk Memulai Percakapan



Cek Tiket

Silahkan Cek Tiket Anda

- Isikan kode ticket sesuai yang di dapat sebelumnya, contoh **TZL-2SB-4V1Z**. Kemudian View Ticket

Pusat Data Dan Informasi Unpatti

[Help Desk Pusdatin](#) > [Pusat Data Dan Informasi Unpatti](#) > [View ticket](#)

View existing ticket

Ticket tracking ID *

Email *

Remember my email address

[View ticket](#)


[Forgot tracking ID?](#)

- Maka akan muncul tampilan sebagai berikut, silahkan tunggu maksimal 1x24 jam kerja untuk mendapatkan tanggapan dari Pusdatin Unpatti, mohon di jelaskan kendala secara lengkap di awal sehingga penanganannya bisa dilakukan dengan cepat.


Pusat Data Dan Informasi Unpatti


[Help Desk Pusdatin](#) > [Pusat Data Dan Informasi Unpatti](#) > [Your ticket](#)

UBAH PASPORD

Name: Irwanyah Kelwanyah Email: kelwanyirwanyah088@gmail.com about 5 hours ago 

Pak mohon secepatnya, mau cetak KRS

>  [IMG_20200716_174239_717.jpg](#)

Reply by **Admin Pusdatin** > about 5 hours ago 


halooo

Was this reply helpful? [Yes](#) | [No](#)

Add reply

Message *

Attachments No file chosen
 No file chosen

Maximum 2 attachments 

[Submit reply](#)

Ticket Details [Refresh this page](#)

Tracking ID: S7H-6HM-Z8SQ

Ticket number: 6

Ticket status: **In Progress**
[\[Mark as Resolved\]](#)

Created on: 2020-09-29 01:58:52

Updated: 2020-09-29 02:03:13

Last replier: Admin Pusdatin

Category: Layanan Password

Replies: 1

Priority: ■ Medium

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