


Universitas Pancasila
 Helpdesk

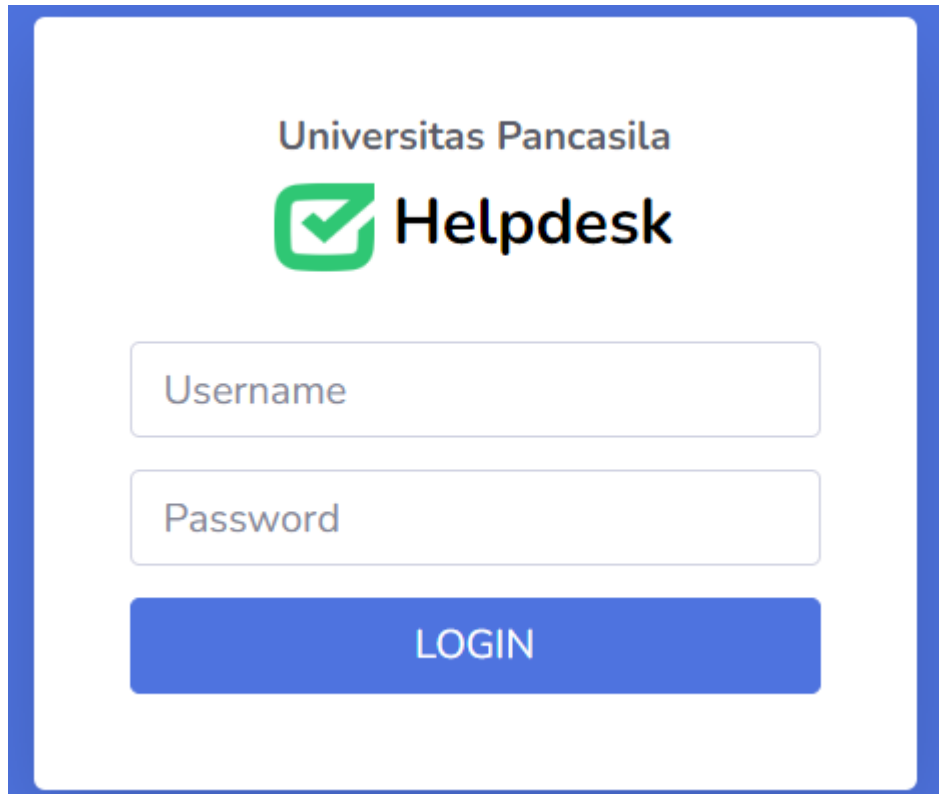
Manual Book

<https://helpdesk.univpancasila.ac.id>


PTIK Universitas Pancasila

Login

1. Buka website **helpdesk.univpancasila.ac.id**
2. Maka akan tampil halaman login, silahkan **isi username dan password** yang telah dimiliki.
3. Lalu **klik tombol Login**



Universitas Pancasila

 **Helpdesk**

Username

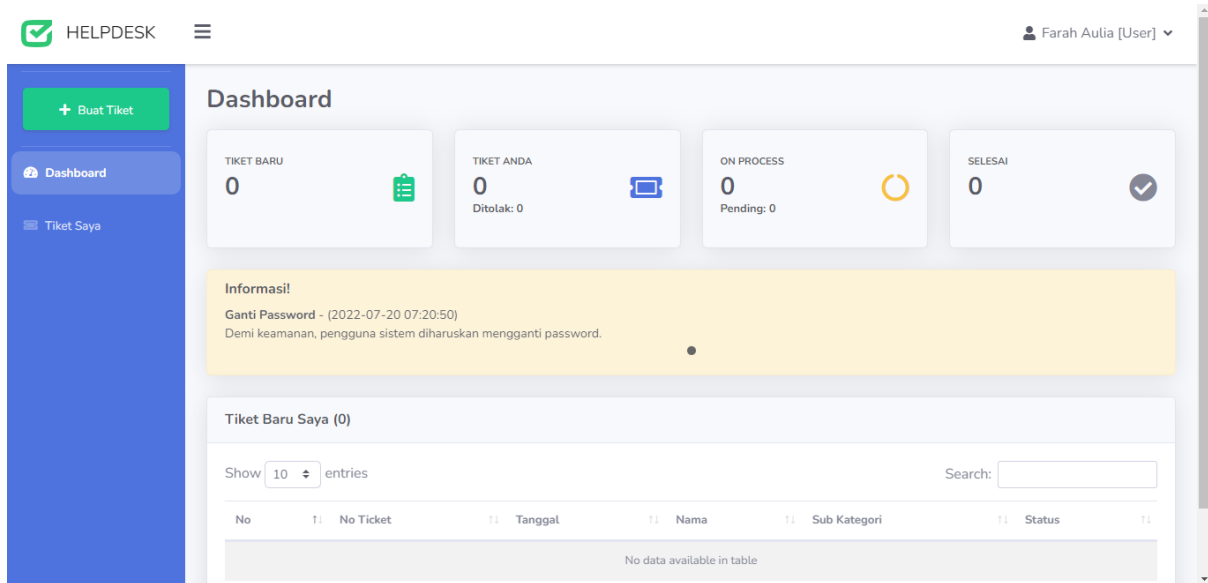
Password

LOGIN

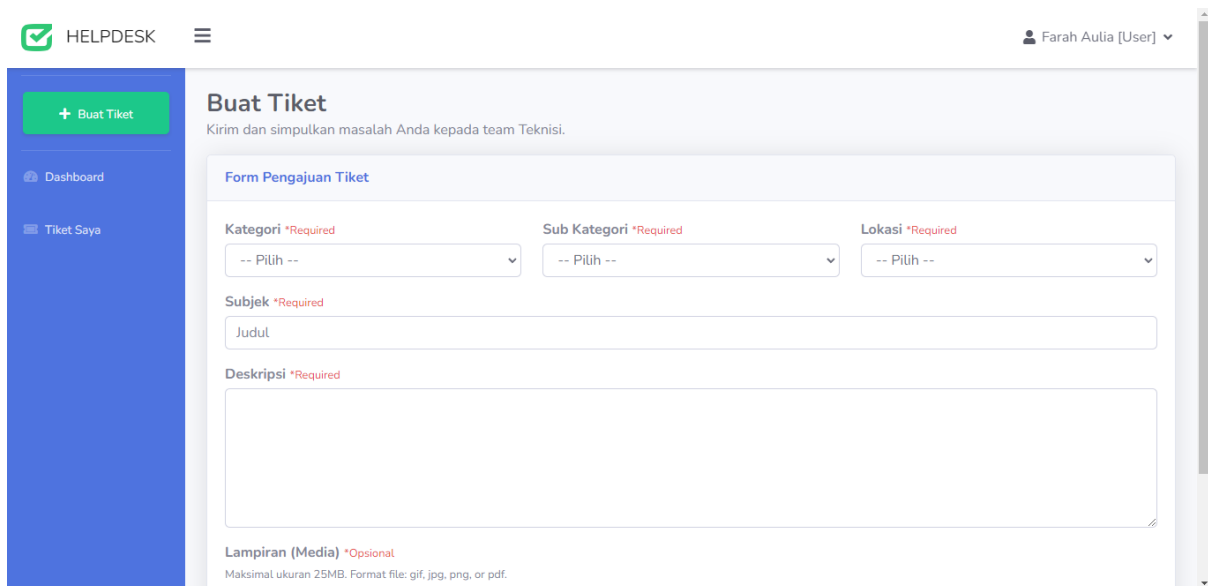
Membuat Tiket

Untuk membuat tiket laporan, berikut cara yang dapat dilakukan :

1. Setelah login kedalam website Helpdesk Universitas Pancasila, maka akan tampil halaman utama dari website
2. Jika ingin membuat laporan, **klik tombol buat tiket** yang terletak pada kiri atas

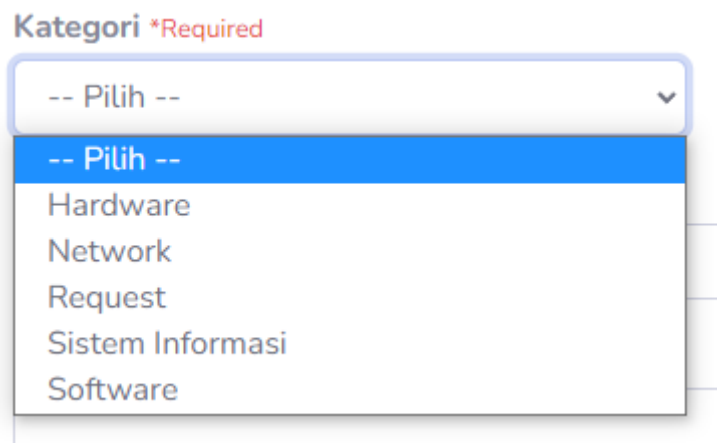


3. Setelah klik tombol buat tiket, maka akan tampil halaman buat tiket



4. Langkah selanjutnya **mengisi form pengajuan tiket**

a. **Pilih kategori** yang ingin dilaporkan



b. Selanjutnya, **pilih sub kategori**

Sub Kategori *Required

-- Pilih --

-- Pilih --

Data Restore

New Software Request

New User / User Leaving

Password Reset

User / equipment Move or Change

c. Lalu, **pilih lokasi**

Lokasi *Required

-- Pilih --

-- Pilih --

Humas dan Ventura

KJM

PTIK

SPI

TU

d. Langkah selanjutnya, **isi menu subjek**

Subjek *Required

Permohonan reset password akun office 365

e. Setelah itu, **mengisi deskripsi** masalah yang ingin dilaporkan

Deskripsi *Required

Tolong mereset password akun office 365 pada email farah@univpancasila.ac.id

f. Lalu melampirkan media/gambar bila diperlukan. Setelah selesai mengisi form pengajuan tiket, klik tombol **Submit**

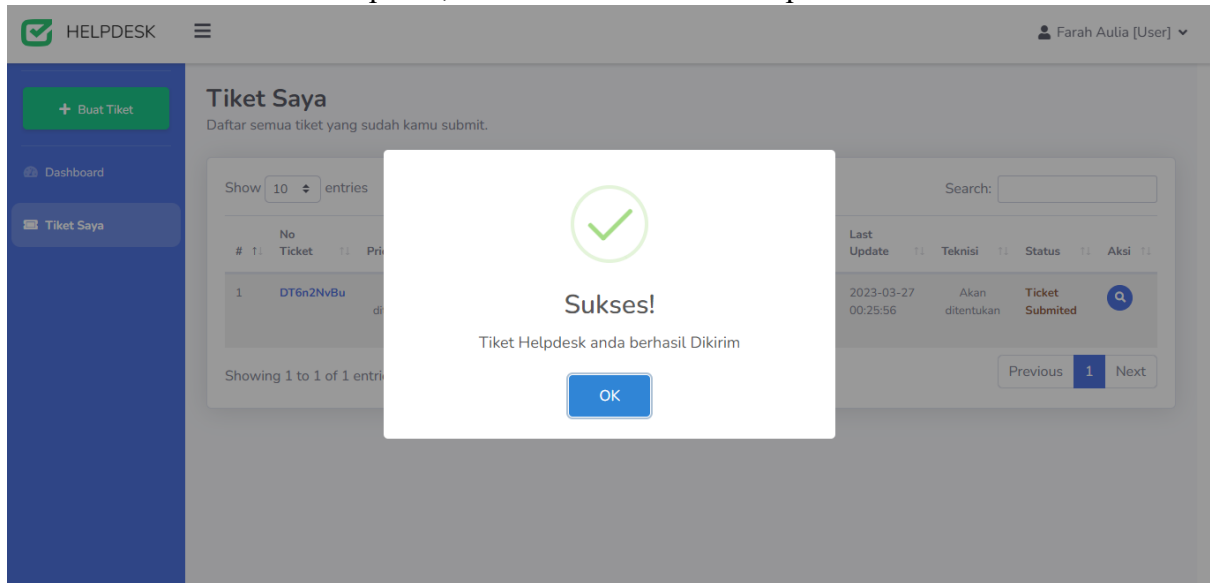
Lampiran (Media) *Opsional

Maksimal ukuran 25MB. Format file: gif, jpg, png, or pdf.

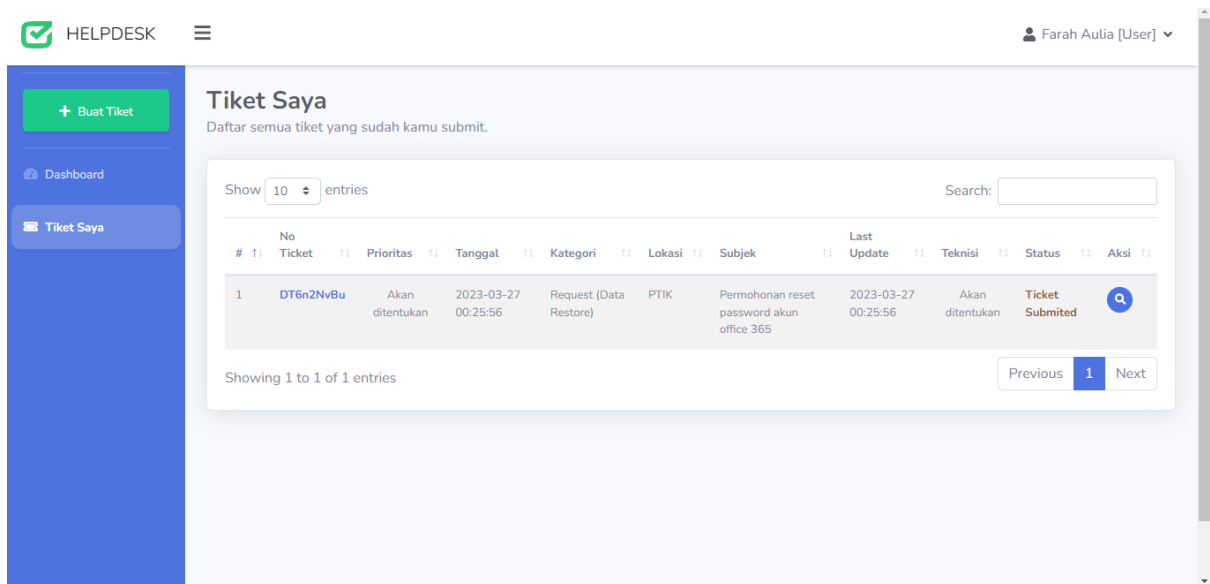
Choose File No file chosen



5. Setelah berhasil membuat laporan, akan muncul notifikasi seperti ini



6. Selanjutnya, pengguna dapat mentracking status laporan
7. Setelah itu akan di proses oleh admin
 - a. Status laporan sebelum diterima oleh admin



- b. Status laporan setelah diterima oleh admin

HELPDESK Farah Aulia [User]

Dashboard

Tiket Saya

TIKET BARU 0

TIKET ANDA 1 Ditolak: 0

ON PROCESS 0 Pending: 0

SELESAI 0

Informasi!

Ganti Password - (2022-07-20 07:20:50)
Demi keamanan, pengguna sistem diharuskan mengganti password.

Tiket Baru Saya (0)

Show 10 entries Search:

No	No Ticket	Tanggal	Nama	Sub Kategori	Status
1	DT6n2NvBu	2023-03-27 00:25:56	Farah Aulia [User]	Data Restore	Assigned to Technician

Showing 1 to 1 of 1 entries

Previous 1 Next

c. Setelah itu akan diproses oleh teknisi dan status berubah menjadi “on process”

HELPDESK Farah Aulia [User]

Dashboard

Tiket Saya

TIKET BARU 0

TIKET ANDA 1 Ditolak: 0

ON PROCESS 1 Pending: 0

SELESAI 0

Informasi!

Ganti Password - (2022-07-20 07:20:50)
Demi keamanan, pengguna sistem diharuskan mengganti password.

Tiket Baru Saya (0)

Show 10 entries Search:

No	No Ticket	Tanggal	Nama	Sub Kategori	Status
1	DT6n2NvBu	2023-03-27 00:25:56	Farah Aulia [User]	Data Restore	On Process

Showing 1 to 1 of 1 entries

Previous 1 Next

d. Pengguna bisa memantau progres laporan dengan mengklik **nomor tiket**, setelah itu website akan menampilkan halaman tersebut

HELPDESK Farah Aulia [User]

[+ Buat Tiket](#)

[Dashboard](#)
[Tiket Saya](#)

Detail Ticket #DT6n2NvBu

Detail Ticket | Sistem Lacak | Diproses oleh Farah Aulia

Ticket Information

Pemohon
Farah Aulia [User]

Email
farah.aulia@univpancasila.ac.id

Departemen
Rektorat (PTIK)

Tanggal
2023-03-27 00:25:56

Lokasi
PTIK

Kategori

[Reply](#)

Farah Aulia [User]
User 2023-03-27 00:25:56

Permohonan reset password akun office 365

Tolong mereset password akun office 365 pada email farah@univpancasila.ac.id

e. Jika laporan telah selesai dikerjakan, maka status akan berubah menjadi **“Solve”**

HELPDESK Farah Aulia [User]

[Dashboard](#)
[Tiket Saya](#)

TIKET BARU

0

TIKET ANDA

1
Ditolak: 0

ON PROCESS

0
Pending: 0

SELESAI

1

Informasi!

Ganti Password - (2022-07-20 07:20:50)

Demi keamanan, pengguna sistem diharuskan mengganti password.

Tiket Baru Saya (0)

Show entries Search:

No	No Ticket	Tanggal	Nama	Sub Kategori	Status
1	DT6n2NvBu	2023-03-27 00:25:56	Farah Aulia [User]	Data Restore	Solve

Showing 1 to 1 of 1 entries Previous **1** Next