Universitas Pancasila
Username
Password
LOGIN

# 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 <b>Melpdesk</b>
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

HELPDESK	E Farah Aulia [User] 🗸						
+ Buat Tiket	Dashboard						
Dashboard	TIKET BARU	TIKET ANDA		ON PROCESS	0	SELESAI O	
🖀 Tiket Saya		Diotax. 0		Pending, 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	11 Tanggal	î↓ Nan	na î⊥ Sub	Kategori	11 Status	
			No data availa	ble in table			

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

HELPDESK	≡		💄 Farah Aulia [User] 🗸
+ Buat Tiket	<b>Buat Tiket</b> Kirim dan simpulkan masalah Anda kepada team T	eknisi.	
	Form Pengajuan Tiket		
Tiket Saya	Kategori *Required  Pilih  Subjek *Required  Judut  Deskripsi *Required  Lampiran (Media) *Opsionat  Maksimat ukuran 25MB. Format file: gif, jpg. png. or pdf.	Sub Kategori *Required Pilih	Lokasi "Required

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.





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

Heust Tiket     Tiket Saya     Dashboard     Show 10 + entries     No     # 11 Ticket 11 Pri	
Dashboard      Show 10 + entries      No      # 11 Ticket 11 Pri      Last      Update 11 Teknisi 11 Status 11	
E Tiket Saya No # 11 Ticket 11 Priv Last Update 11 Teknisi 11 Status 11	
	Aksi 11
1 DT6n2NvBu di Sukses! 2023-03-27 Akan Ticket 00/25:56 ditentukan Submited	9
Tiket Helpdesk anda berhasil Dikirim Showing 1 to 1 of 1 entri Previous 1	Next

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

MELPDESK	E Farah Aulia [Use						
+ Buat Tiket	<b>Tiket Saya</b> Daftar semua tiket yang sudah kamu submit.						
Dashboard	Show 10 🜩 entries Search:						
🕿 Tiket Saya	No # 11 Ticket 11 Prioritas 11 Tanggal 11 Kategori 11 Lokasi 11 Subjek 11 Update 11 Teknisi 11 Status 11 Aksi 11						
	1 DT6n2NvBu Akan 2023-03-27 Request (Data PTIK Permohonan reset 2023-03-27 Akan Ticket ditentukan 00:25:56 Restore) password akun 00:25:56 ditentukan Submited office 365						
	Showing 1 to 1 of 1 entries Previous 1 Next						

b. Status laporan setelah diterima oleh admin

HELPDESK	E Farah Aulia [User] 🗸
2 Dashboard	Tiket Baru     Tiket anda     ON PROCESS     Selesai       0     1     0     0     📀
🔳 Tiket Saya	Ditolak: 0 Pending: 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 11 No Ticket 11 Tanggal 11 Nama 11 Sub Kategori 11 Status 11
	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 ≡

HELPDESK	≡			-		-	💄 Farah Aul	ia [User] 🗸
Dashboard		TIKET ANDA		ON PROCESS			LESAI	
		Ditolak: 0		Pending: 0				-
	Informasi! Ganti Password - (2022-07-20 07:20 Demi keamanan, pengguna sistem dih	:50) aruskan mengganti password.	•					
	Tiket Baru Saya (0)							
	Show 10 + entries					Search	h:	
	No 11 No Ticket	Tanggal	t∔ Nar	ma	t∔ Sul	Kategori	11 Status	
	1 DT6n2NvBu	2023-03-27 00:25:56	Far	ah Aulia [User]	Dat	a 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	Detail Ticket #DT6n2NvB	u
	Detail Ticket Sistem Lacak Diproses	oleh Farah Aulia
Dashboard	Ticket Information	# Reply
	Pemohon	g nepty
	Farah Aulia [User]	<b>E Farah Aulia [User]</b> User 2023-03-27 00:25:56
	Email farah.aulia@univpancasila.ac.id	Permohonan reset password akun office 365
	Departemen Rektorat (PTIK)	Tolong mereset password akun office 365 pada email farah@univpancasila.ac.id
	Tanggal 2023-03-27 00:25:56	
	Lokasi PTIK	
	Katagori	

e. Jika laporan telah selesai dikerjakan, maka status akan berubah menjadi "Solve"

HELPDESK	≡	U				•		💄 Farah Auli	ia [User] 🗸
Dashboard	TIKET BARU O	Ê	TIKET ANDA <b>1</b>		ON PROCESS		0	selesai 1	
🕿 Tiket Saya			Ditolak: 0		Pending: 0				
	Informasi! Ganti Password - (2022 Demi keamanan, penggi	2-07-20 07:20:50) una sistem diharusk	an mengganti password		,				
	Tiket Baru Saya (0)								
	Show 10 🜩 entrie	25					Sea	arch:	
	No 🏦 No Tic	ket î.	Tanggal	ή. Ν	lama	ti s	Sub Kategori	11 Status	
	1 DT6n2	NvBu	2023-03-27 00:25:56	Fi	arah Aulia [User]	[	Data Restore	Solve	
	Showing 1 to 1 of 1 e	entries						Previous 1	Next