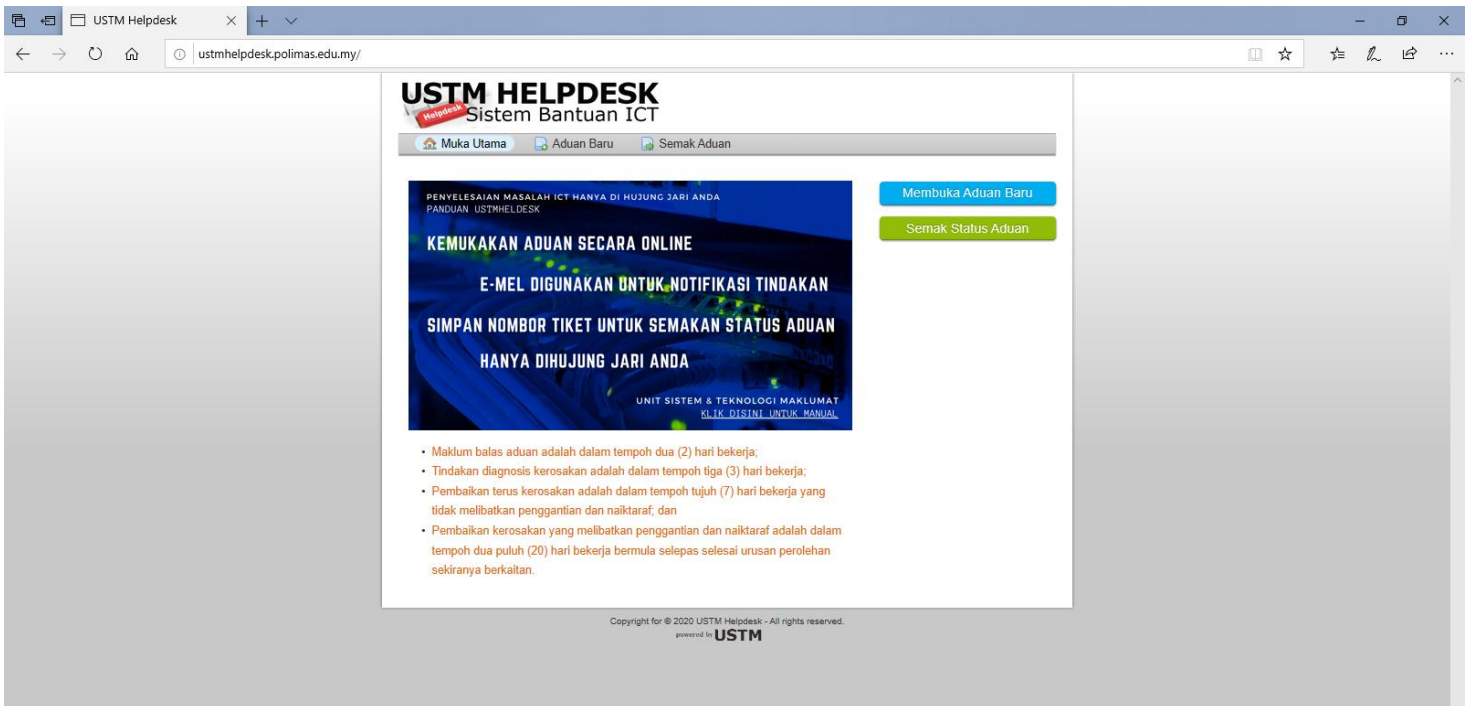


TATACARA PENGGUNAAN
SISTEM HELPDESK
OLEH KUMPULAN
PENGGUNA

USTM HELPDESK

TATACARA PENGGUNAAN SISTEM BANTUAN ICT

1. Pengguna Modul ini adalah terdiri daripada Kakitangan dan Pelajar POLIMAS yang ingin membuat aduan ICT.
2. Sila layari <http://ustmhelpdesk.polimas.edu.my>;
3. Satu paparan sistem akan muncul seperti **Gambar 1** di bawah.



Gambar 1

4. Untuk buat aduan, sila klik pada butang “Aduan Baru”. Paparan menu modul adalah seperti di **Gambar 2**.
5. Pengguna wajib memasukkan maklumat bagi ruangan yang bertanda ‘*’ / *required* seperti di bawah:
 - a) Nama;
 - b) Alamat E-mel;
 - c) Nombor Telefon;
 - d) Lokasi;
 - e) Jenis Aduan; dan
 - f) Lain-lain
6. Lain-lain ruangan adalah *optional*.

7. Setelah semua maklumat lengkap diisi, klik butang “Hantar Aduan”.

Muka Utama Aduan Baru Semak Aduan

Membuka Aduan Baru

Sila lengkapkan ruangan di bawah untuk membuka tiket baru.

Maklumat Pengguna

Nama *

Alamat E-mel *

Nombor Telefon *
 Ext:

Lokasi
Nyatakan untuk keperluan ke lokasi anda

Jenis Aduan
Lain-lain Kerosakan

Maklumat Aduan
Sila masukkan maklumat aduan anda

Jabatan/Unit *

Kategori Pengguna *

Lain-lain Kerosakan *

<> **A** Aa B / U

<p>Masukkan keterangan aduan yang dibuat der

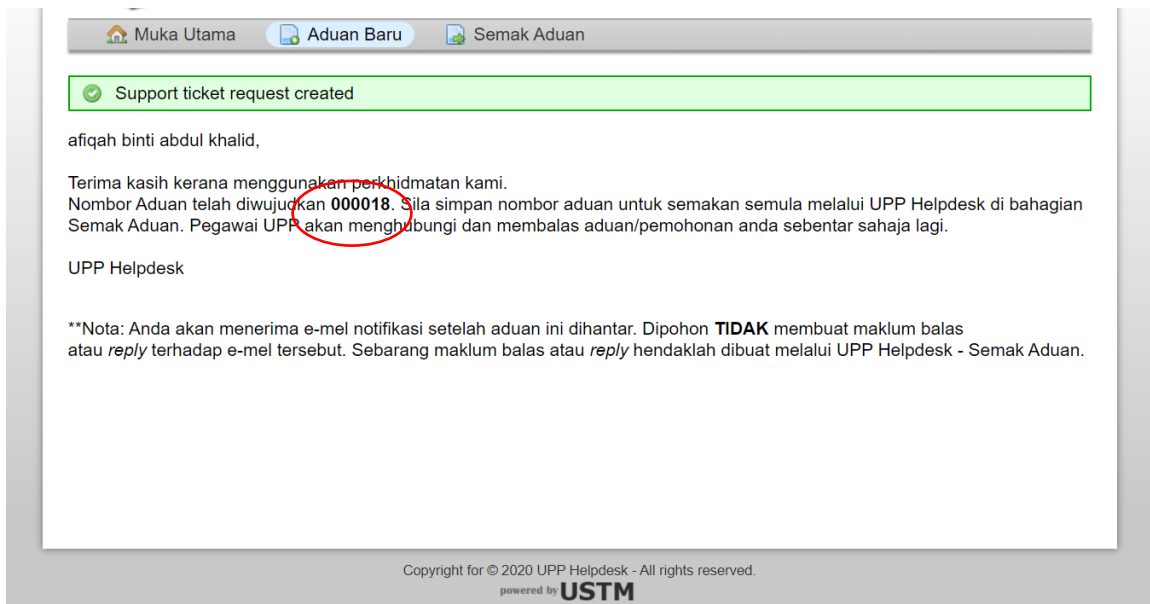
Untuk muat naik lampiran dalam format doc, pdf dan gambar jika perlu.

Drop files here or choose them

Hantar **Reset** **Batal**

Gambar 2

8. Nombor Aduan akan dipaparkan seperti **Gambar 3**.
9. Simpan Nombor Aduan ini untuk semakan.
10. Pengguna akan menerima notifikasi e-mel setelah aduan dihantar. Sila jangan balas kepada e-mel tersebut. Ianya adalah sekadar pemberitahuan maklumat sahaja. Sebarang maklum balas perlu dibuat melalui “Semak Aduan” seperti manual di bawah seterusnya.



Gambar 3

11. Sila klik pada butang “Semak Aduan” untuk menyemak aduan yang telah dibuat. Satu paparan akan dipaparkan seperti **Gambar 4**.
12. Sila masukkan e-mel dan Nombor Aduan anda, dan klik pada butang “View Ticket”. Satu paparan akan muncul seperti **Gambar 5**.

Aduan Baru'. The footer contains the text 'Copyright for © 2020 UPP Helpdesk - All rights reserved. powered by USTM'."/>

Muka Utama Aduan Baru **Semak Aduan**

Semak Status Aduan

Untuk semakan, sila masukkan maklumat di bawah. Maklumat aduan anda akan dipaparkan.

Alamat E-mel:

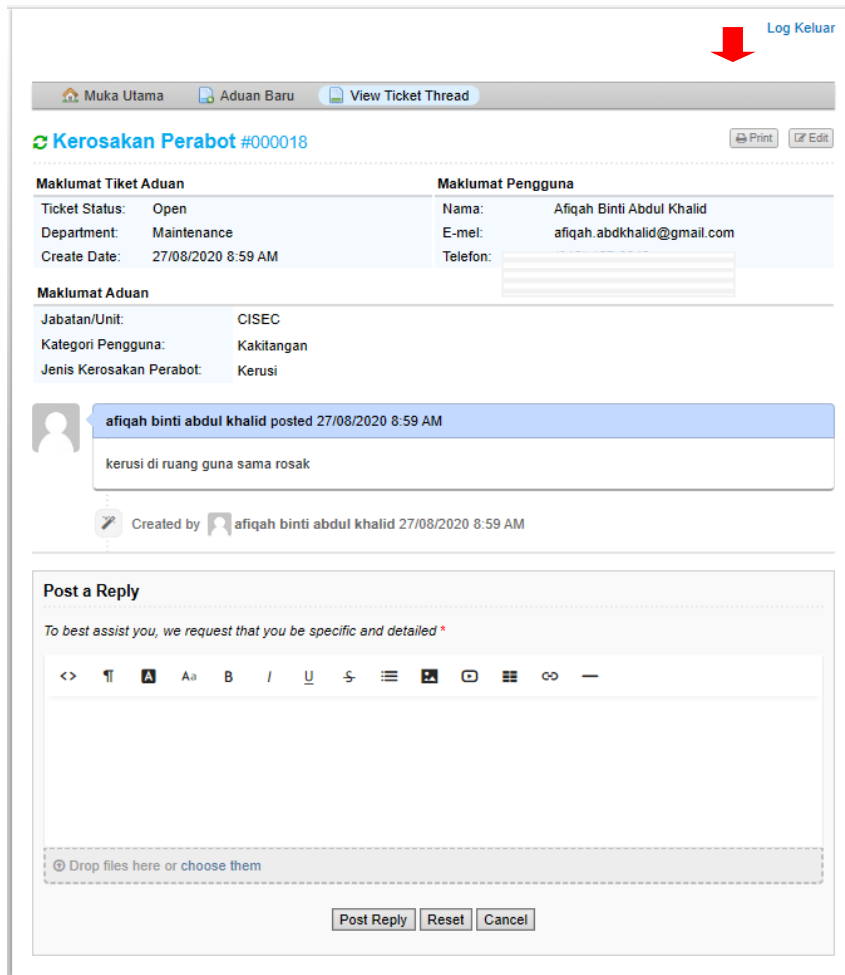
Nombor Aduan:

Jika anda kehilangan maklumat aduan yang telah dilaporkan, sila buat [Aduan Baru](#)

Copyright for © 2020 UPP Helpdesk - All rights reserved.
powered by **USTM**

Gambar 4

13. Paparan **Gambar 5** di bawah akan menunjukkan beberapa perkara seperti di bawah:
 - a) Status tiket;
 - b) Maklumat aduan;
 - c) Bahagian yang menguruskan aduan;
 - d) Tarikh aduan dicipta; dan
 - e) *Ticket thread* atau pergerakan maklumbalas pengadu dan Admin Sistem.
14. Pengguna boleh memberi maklum balas di ruangan **Post a Reply**.
15. Sila klik Log Keluar jika telah selesai urusan bagi aduan ini. Aduan baru juga boleh dibuat setelah Log Keluar dari aduan terdahulu.



Gambar 5

16. Sila semak Sistem Aduan Kerosakan untuk sebarang pengemaskinian tindakan aduan dari masa ke semasa.
17. Pengguna juga boleh membuka semula aduan yang telah ditutup dengan membuat **Post Reply** kepada Pasukan Sistem Helpdesk di ruangan aduannya.

Sebarang masalah boleh
hubungi 04 914 6126 / 6127 / 6678 atau
e-mel ke ustmhelpdesk@polimas.edu.my