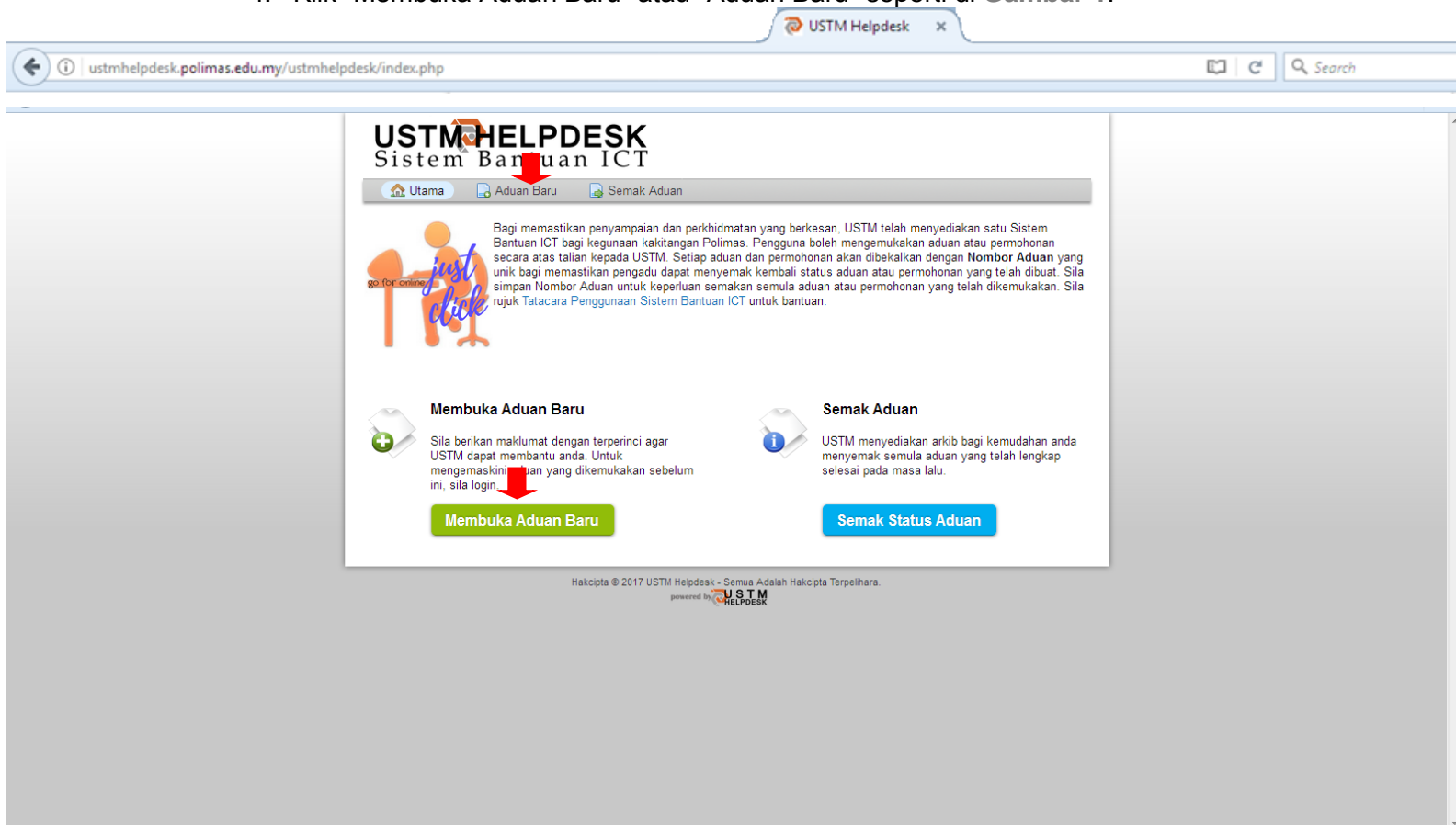


TATACARA PENGGUNAAN
SISTEM HELPDESK
OLEH
PENGGUNA
POLIMAS HELPDESK

TATACARA PENGGUNAAN SISTEM BANTUAN ICT / ADUAN KEROSAKAN

1. Pengguna sistem ini adalah terdiri daripada kakitangan dan pelajar POLIMAS yang menggunakan aset POLIMAS.
2. Sila layari <http://helpdesk.polimas.edu.my>;
3. Sila buat pilihan aduan mengikut kategori masalah di USTM Helpdesk / UPP Helpdesk;
4. Klik “Membuka Aduan Baru” atau “Aduan Baru” seperti di **Gambar 1**.



Gambar 1

5. Paparan modul adalah seperti di **Gambar 2**.
6. Pengguna wajib memasukkan maklumat bagi ruangan yang bertanda ‘*’ / *required* seperti di bawah:
 - a) Jenis aduan;
 - b) Alamat E-mel;
 - c) Nama
 - d) Unit/Jabatan
 - e) Perkara
7. Lain-lain ruangan adalah *optional*.
8. Setelah semua maklumat lengkap diisi, klik butang “Hantar Aduan”.

ustmhelpdesk.polimas.edu.my/ustmhelpdesk/open.php

USTM HELPDESK Sistem Bantuan ICT

Utama Aduan Baru Semak Aduan

Membuka Aduan Baru

Sila lengkapkan borang di bawah untuk membuka tiket baru.

Jenis Aduan: *

Maklumat Anda

Alamat Emel: *

Nama: *

Unit/Jabatan: *

Nombor Telefon: Ext:

Maklumat Aduan

Sila terangkan permohonan atau isu aduan.

Perkara: *

Sila masukkan 'TIADA' jika anda membuat permohonan.

Keterangan Aduan:

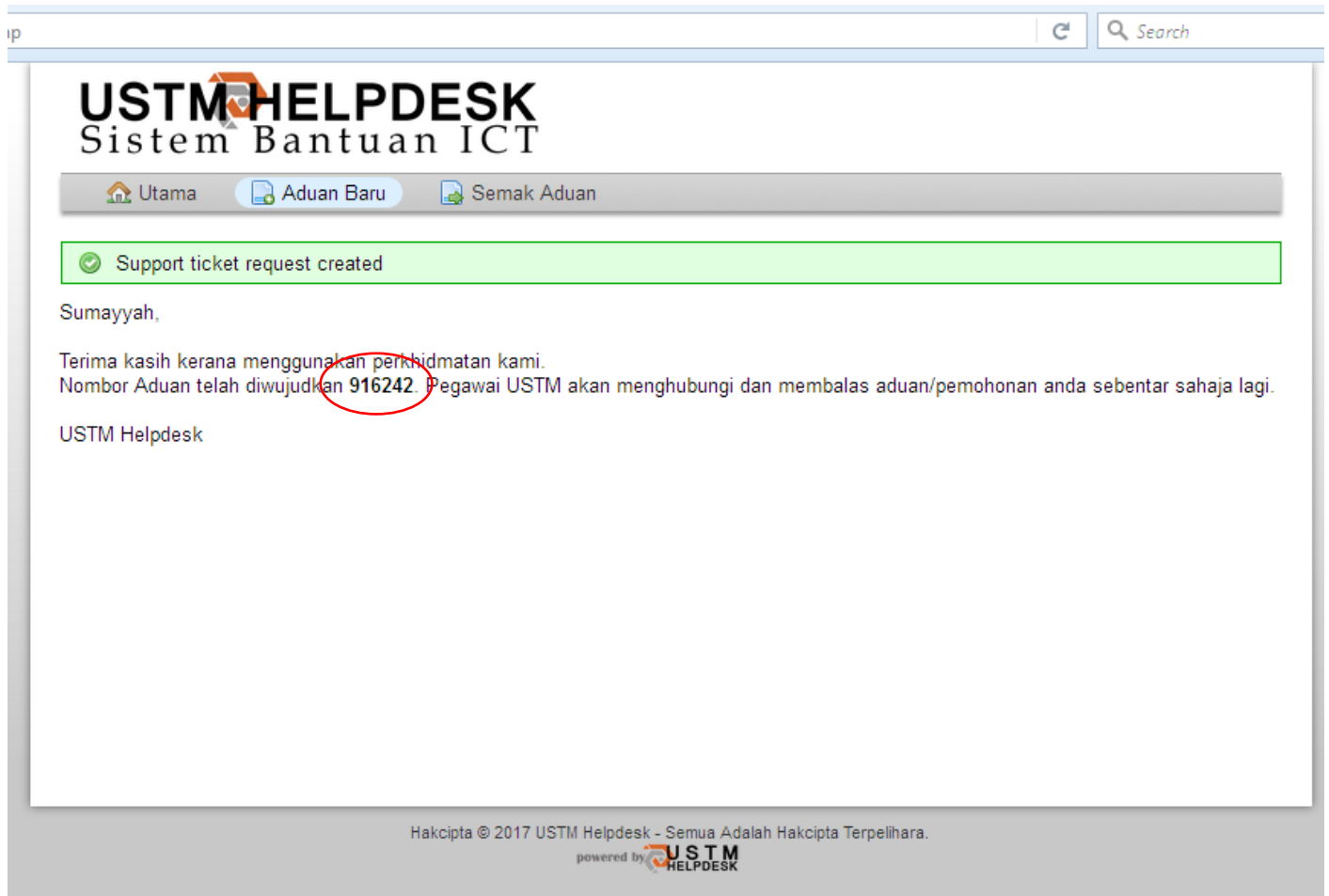
Drop files here or choose them

Hantar Aduan Reset Batal

Gambar 2

9. Nombor Aduan akan dipaparkan seperti **Gambar 3**.

10. Simpan Nombor Aduan ini untuk semakan.



The screenshot displays the USTM Helpdesk System Bantuan ICT interface. At the top, there is a navigation bar with three tabs: 'Utama', 'Aduan Baru', and 'Semak Aduan'. Below the navigation bar, a green confirmation message reads: 'Support ticket request created'. The main content area contains a message addressed to 'Sumayyah', thanking her for using their services and stating that the support ticket number '916242' has been generated. The number '916242' is circled in red. The message concludes with 'USTM Helpdesk'. At the bottom, there is a footer with the text 'Hakcipta © 2017 USTM Helpdesk - Semua Adalah Hakcipta Terpelihara.' and a logo for 'powered by USTM HELPDSEK'.

Gambar 3

11. Sila klik pada butang “Semak Aduan” atau “Semak Status Aduan” di muka hadapan 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 “Papar Aduan”. Satu paparan akan muncul seperti **Gambar 5**.

buat aduan baru.' The footer of the page reads 'Hakcipta USTM POLIMAS - Semua Adalah Hakcipta Terpelihara. powered by USTM'."/>

USTM HELPDESK
Sistem Bantuan ICT

Utama Aduan Baru **Semak Aduan**

Semakan Status Aduan Anda

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

Alamat E-mel:
cth. adam@polimas.edu.my

Nombor Aduan:
cth. 051 243

Papar Aduan

Sekiranya ini adalah kali pertama atau anda kehilangan nombor aduan, sila [buat aduan baru](#).

Hakcipta USTM POLIMAS - Semua Adalah Hakcipta Terpelihara.
powered by **USTM**

Gambar 4

13. Paparan **Gambar 5** di bawah akan menunjukkan beberapa perkara seperti di bawah:

- a) Maklumat aduan;
- b) Status tiket;
- 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.

The screenshot shows the USTM HELPDESK System Bantuan ICT interface. At the top, there is a navigation bar with 'Utama', 'Aduan Baru', and 'View Ticket Thread' buttons. The main content area displays 'Ticket #916242' with a status of 'Closed'. The ticket details include: Name: Sumayyah, Email: natasha@polimas.edu.my, Phone: (013) 449-9240, Jenis/Jenama /Model: Komputer Lenovo ThinkCentre, No. Pendaftaran: KPT/POLIMAS/SEWA2015/K/234, and Lokasi: Bilik PTM 4. The subject is 'Display monitor tidak keluar'. The ticket thread shows two messages: one from Sumayyah at 05/31/2017 3:28 pm stating 'Telah cuba tukar kabel monitor masih tidak ada paparan', and a response from Sharhan Ias Alias at 05/31/2017 3:59 pm stating 'Tindakan telah diambil. Tk'. At the bottom, there is a 'Post a Reply' section with a rich text editor and a note: 'Ticket will be reopened on message post *'. A red arrow points to the 'Log Keluar' link in the top right corner.

Gambar 5

16. Sila semak Sistem Bantuan ICT untuk sebarang pengemaskinian tindakan aduan dari masa ke semasa.

Sebarang masalah boleh
hubungi 04 914 6564 / 6127 / 6678 / 6593 / 6175 / 6126 atau
e-mel ke ustmhelpdesk@polimas.edu.my
USTM, POLIMAS