

SEVIMA

siAkadcloud

**BUKU PANDUAN SIM SUPPORT
& HELPDESK-ADMINISTRATOR**



Copyright © 2018 PT. Sentra Vidya Utama, All Rights Reserved.

Informasi yang terdapat pada dokumen ini adalah rahasia dan diatur oleh legalitas antara PT Sentra Vidya Utama dan tidak diperkenankan secara keseluruhan atau sebagian diberikan atau disalin tanpa kesepakatan atau izin tertulis.

Dicetak dan diterbitkan oleh PT Sentra Vidya Utama untuk penggunaan kalangan terbatas.



Daftar Isi

Daftar Isi	ii
1. Pendahuluan.....	1
2. Akses Masuk ke Sistem	1
2.1. <i>Login</i> ke Sistem	1
2.2. Lupa Password	3
2.3. Mengubah Foto Profil.....	4
2.4. Keluar dari Sistem (<i>Logout</i>)	5
3. Membuat Data Referensi Jenis Masalah	6
4. Penambahan Data FAQ (Frequently Asked Question)	7
5. Penambahan Data UG (<i>User Guide</i>)	8
6. Pengelolaan Laporan Support dan Helpdesk.....	9
6.1. Mengelola Laporan Rekap Tiket	10



1. Pendahuluan

Sistem Informasi Manajemen (SIM) Support dan Helpdesk secara khusus dirancang untuk melayani atau menanggapi pertanyaan teknis pengguna. *SIM Support dan Helpdesk* digunakan untuk menjawab pertanyaan terkait permasalahan pada sistem. *SIM Support dan Helpdesk* akan memudahkan user untuk menemukan jawaban yang bersifat umum.

Sistem Informasi Manajemen (SIM) Support dan Helpdesk secara khusus dirancang untuk memenuhi pelayanan kepada user atas pertanyaan dan keluhan yang dialami. **SIM Support dan Helpdesk** dibuat menggunakan sistem bertingkat sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian dalam perguruan tinggi. Pada *SIM Support dan Helpdesk* terbagi menjadi dua *role* yakni administrator dan pengguna. Pengguna disini dapat diubah sesuai dengan kebutuhan perguruan tinggi.

2. Akses Masuk ke Sistem

Bagian ini menjelaskan pedoman bagaimana mengakses sistem dan semua menu-menunya sesuai dengan *role* yang sudah ditentukan yang ada pada *SIM Support dan Helpdesk* sampai cara keluar dari sistem website/ *log out*.

2.1. Login ke Sistem

Proses *login* digunakan pengguna untuk masuk ke sistem sehingga dapat mengakses menu akademik, dengan cara memasukkan **Akun Pengguna** dan **Kata Sandi** bersangkutan.

Langkah-langkah:

1. *Website* *SIM Support dan Helpdesk* dapat diakses melalui alamat siacad universitas masing-masing.
2. Untuk melakukan *login*, masukkan **Akun Pengguna** dan **Kata Sandi**.

Silakan Login

Masukkan Akun Pengguna

Masukkan Kata Sandi

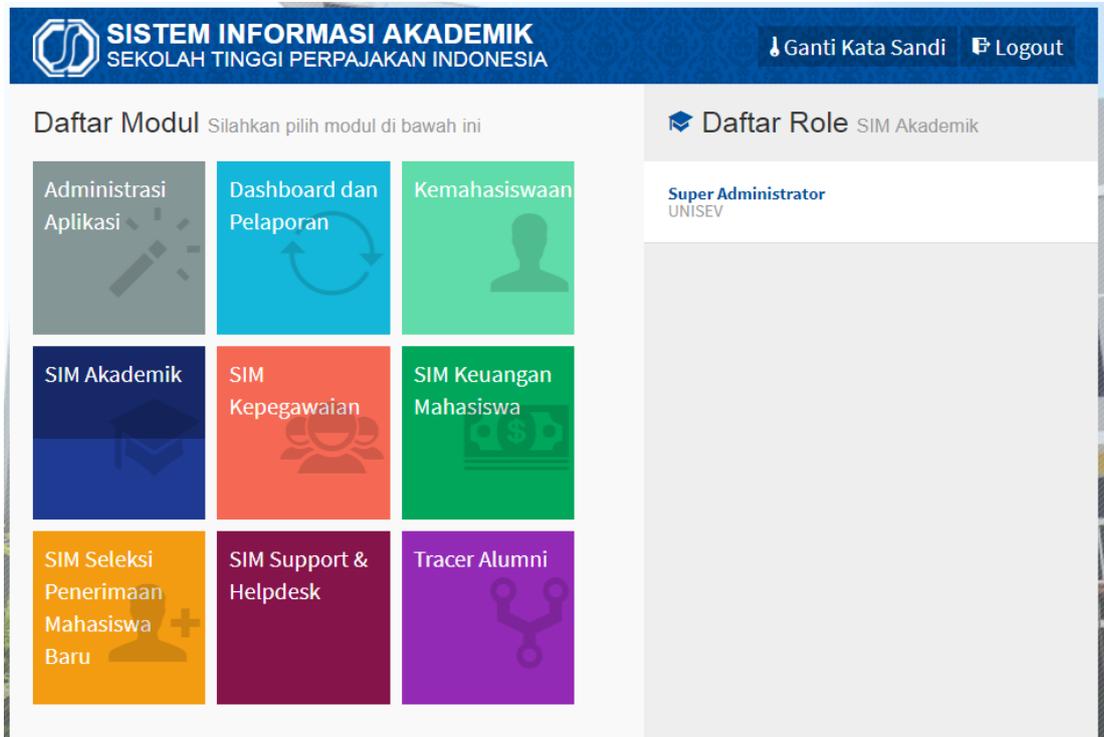
Masuk Aplikasi >

Lupa Password? Powered by

Gambar 2.1 Halaman Login

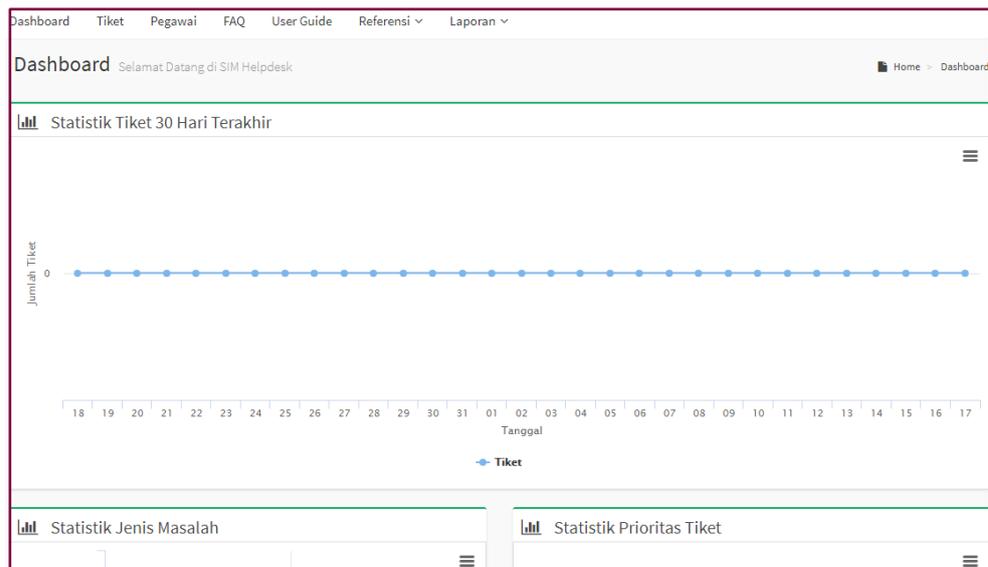


- Setelah Akun Pengguna dan Kata Sandi dimasukkan, selanjutnya klik tombol **Masuk Aplikasi**. Jika proses *login* berhasil, sistem akan mengarahkan ke halaman utama *website*, seperti berikut:



Gambar 2.2 Halaman Daftar Modul

- Pilih Modul **SIM Support dan Helpdesk**, daftar modul tersebut disesuaikan dengan kebutuhan universitas. Maka memungkinkan untuk daftar modul milik universitas berbeda dengan daftar modul diatas.
- Pilih salah satu *role*, yaitu **Administrator – Univ sevima**, kemudian akan tampil *dashboard* yang berfungsi untuk melihat ringkasan dari semua menu:



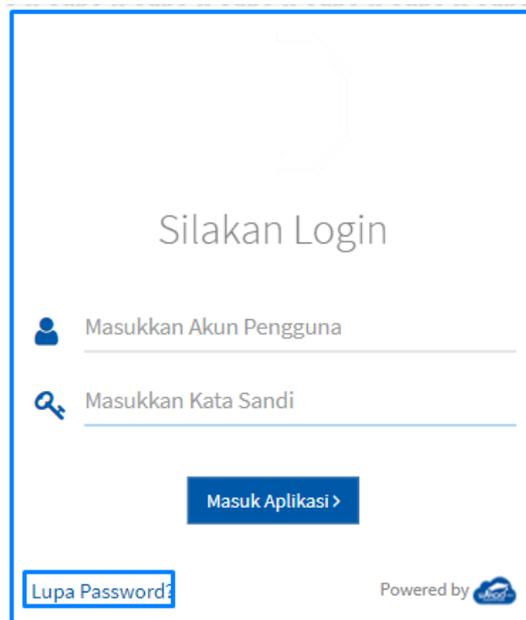
Gambar 2.3 Halaman Dashboard

2.2. Lupa Password

Jika lupa *password* dapat dilakukan dengan cara:

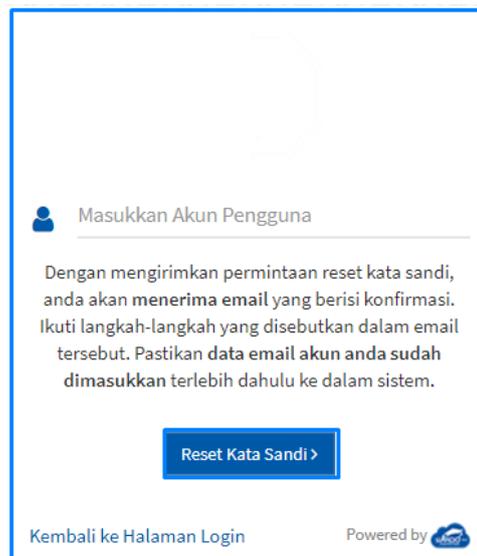
Langkah-langkah:

1. Klik **Lupa Password** pada halaman awal/*login*.



Gambar 2.4 Tombol Lupa Password

2. Di halaman ini pengguna akan diminta untuk memasukkan **Akun Pengguna** dan klik **Reset kata Sandi**.



Gambar 2.5 Halaman Reset Password

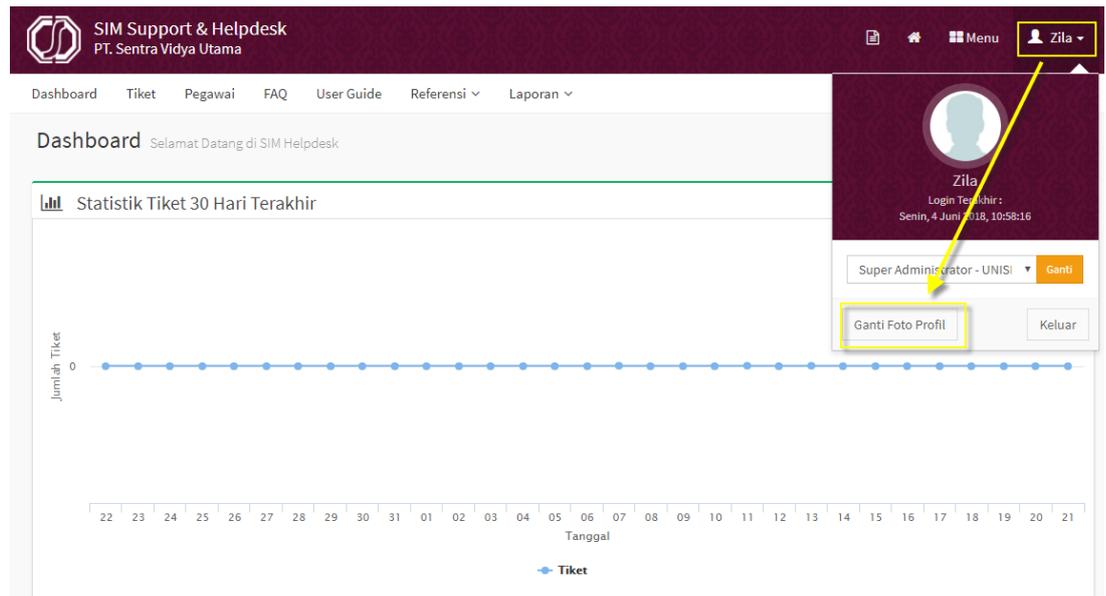
3. Kata sandi untuk **reset password** akan dikirimkan ke email pengguna.
4. Jika sudah menerima *email*, maka klik link permintaan *reset* sehingga *password* dapat direset. ***diharapkan mengisi email pada sistem agar ketika melakukan reset kata sandi dapat mengirimkan konfirmasi melalui email karena pada menu lupa password hanya memasukkan nama Akun Pengguna.**

2.3. Mengubah Foto Profil

Untuk mengubah foto profil dapat dilakukan dengan cara:

Langkah-langkah:

1. Klik menu  yang terdapat pada pojok kanan atas kemudian pilih tombol menu **Edit Foto Profil**, seperti contoh berikut:

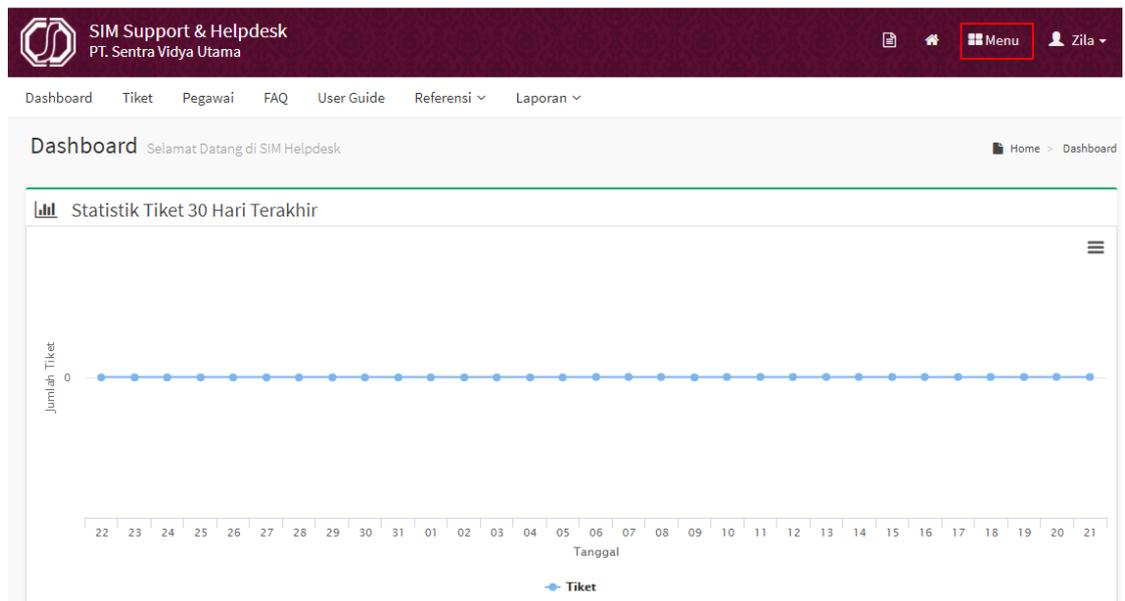


Gambar 2.6 Tombol Ganti Foto Profil

2. Pilih gambar/ foto yang akan digunakan, kemudian pilih **Open**.

2.4. Keluar dari Sistem (*Logout*)

1. Tekan tombol **Menu** pada sisi kanan atas.



Gambar 2.7 Tombol Menu pada Halaman SIM Support dan Helpdesk

2. Tekan tombol **Logout**.



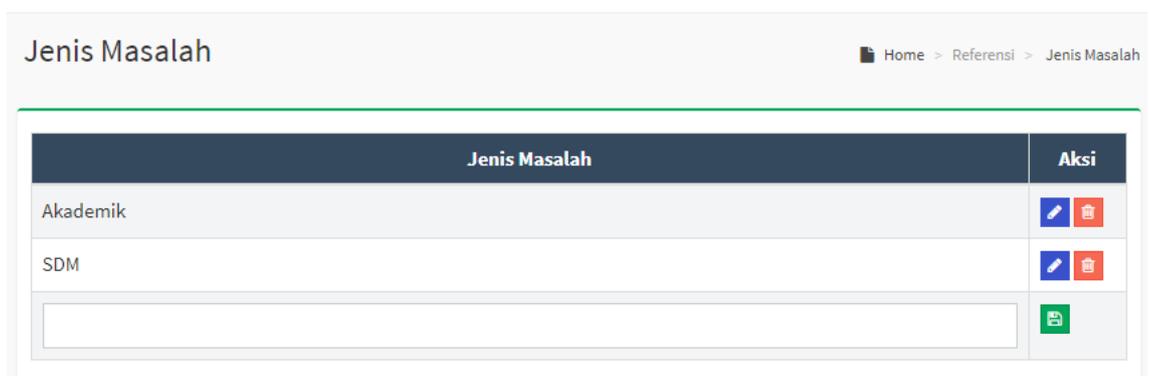
Gambar 2.8 Tombol Logout pada Halaman Daftar Modul

3. Membuat Data Referensi Jenis Masalah

Hal pertama yang dilakukan oleh admin adalah membuat data referensi yang akan digunakan pada menu yang lain. Data Referensi digunakan untuk membuat penamaan di sesuaikan dengan kebutuhan. Pembuatan data referensi hanya membuat jenis masalah, jenis masalah adalah penamaan untuk pengelompokan masalah. Aturan jenis masalah telah ditentukan dan dibuat pada menu ini misalnya pertanyaan terkait jadwal perkuliahan maka dikelompokkan menjadi Akademik. Penamaan tersebut bebas di buat oleh administrator. Berikut langkah untuk mengakses menu referensi jenis masalah:

Langkah-langkah

1. Pilih Menu **Referensi > Jenis Masalah.**



Gambar 3.1 Halaman Referensi Jenis Masalah



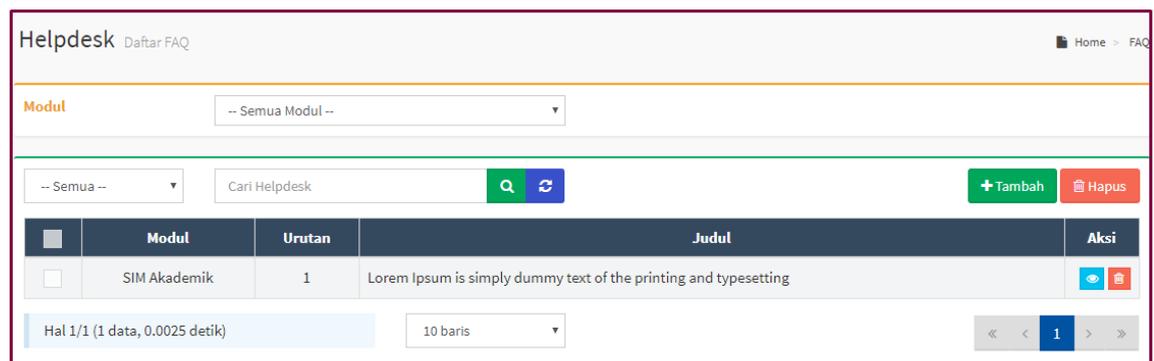
2. Tambahkan data jenis masalah dengan memasukkan nama jenis masalah dan tekan tombol  simpan.
3. Untuk mengubah data jenis masalah klik tombol  pada data yang diinginkan.
4. Jika ingin menghapus data jenis masalah, pastikan data yang terkait dengan jenis masalah sudah terhapus. Pilih tombol  pada data yang tidak digunakan lagi.

4. Penambahan Data FAQ (Frequently Asked Question)

Penambahan data FAQ digunakan untuk mengelompokkan mana saja pertanyaan yang sering ditanyakan oleh *user*. Maka administrator perlu membuat FAQ sebagai informasi umum agar *user* tidak perlu mengajukan pertanyaan yang sama pada sistem. selain membantu pegawai untuk menjawab pertanyaan *user* pun juga lebih mudah membaca informasi. Berikut langkah untuk mengelola menu FAQ.

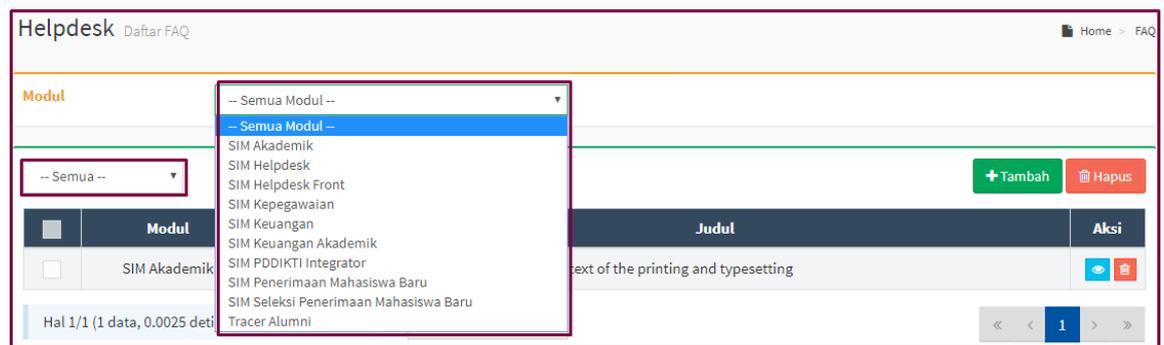
Langkah-langkah:

1. Pilih Menu **FAQ**.



Gambar 4.1 Halaman Menu FAQ

2. Pencarian data dapat menggunakan *filter* yang telah di buat pada sisi kiri atau atas tabel.



Gambar 4.2 Tombol Filter pada Halaman FAQ

3. Penambahan data FAQ dapat menekan tombol **Tambah**. Masukkan inputan data yang dibutuhkan selanjutnya tekan tombol **Simpan**. **Pastikan kolom yang memiliki tanda * merah wajib diisi.**



Gambar 4.3 Halaman Penambahan Data FAQ

4. Untuk mengubah data FAQ klik tombol  pada data yang diinginkan.
5. Jika ingin menghapus data FAQ, pastikan data yang terkait dengan FAQ sudah terhapus. Pilih tombol  pada data yang tidak digunakan lagi.

5. Penambahan Data UG (User Guide)

Penambahan data UG digunakan untuk memudahkan *user* untuk mengakses sistem. diharapkan sebelum mengajukan tiket pertanyaan diharapkan *user* mencari tahu mengenai sistem dengan membaca informasi terkait sistem pada menu *User Guide*. Jika dirasa informasi *user guide* tidak menjawab maka dapat mengajukan tiket pertanyaan. Berikut langkah untuk mengakses menu *User Guide*:

Langkah-langkah:

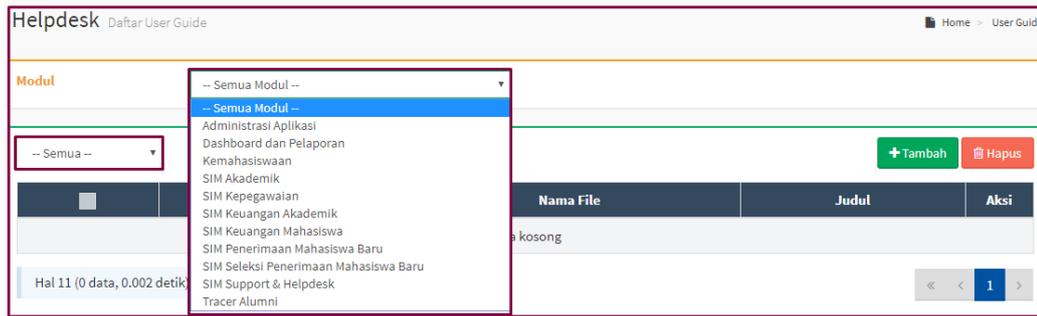
1. Pilih Menu **User Guide**.

	Modul	Nama File	Judul	Aksi
<input type="checkbox"/>	SIM Akademik	data_mahasiswa	What is Lorem Ipsum?	 
<input type="checkbox"/>	SIM Seleksi Penerimaan Mahasiswa Baru	ms_jalurpendaftaran	Jalur Pendaftaran	 

Gambar 5.1 Halaman Menu User Guide

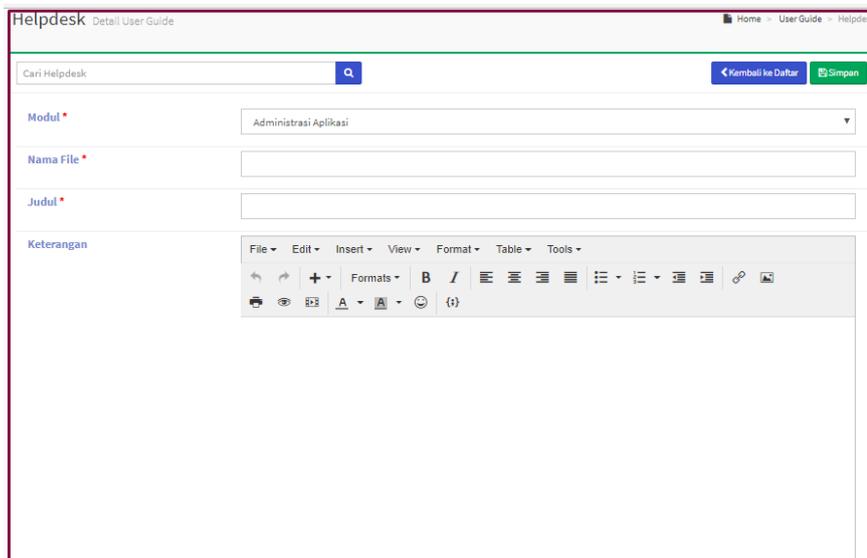


2. Pencarian data dapat menggunakan *filter* yang telah di buat pada sisi kiri atau atas tabel.



Gambar 5.2 Tombol Filter pada Halaman User Guide

3. Penambahan data *User Guide* dapat menekan tombol **Tambah**. Masukkan inputan data yang dibutuhkan selanjutnya tekan tombol **Simpan**. **Pastikan kolom yang memiliki tanda * merah wajib diisi.**



Gambar 5.3 Penambahan Data pada Menu User Guide

4. Untuk mengubah data *User Guide* klik tombol  pada data yang diinginkan.
5. Jika ingin menghapus data *User Guide*, pastikan data yang terkait dengan *User Guide* sudah terhapus. Pilih tombol  pada data yang tidak digunakan lagi.

6. Pengelolaan Laporan Support dan Helpdesk

Laporan merupakan serangkaian dari tugas administrator. Pada *SIM Support* dan *Helpdesk* perlu adanya pembuatan laporan. Laporan yang perlu disiapkan adalah Laporan rekap Tiket dan Laporan Data Pegawai. Berikut langkah-langkah untuk mengelola laporan.



6.1. Mengelola Laporan Rekap Tiket

Laporan rekap tiket dibutuhkan untuk keperluan evaluasi. Pembuatan laporan dapat diatur sesuai dengan kebutuhan seperti pengaturan status atau pengaturan tanggal pelaporan. Berikut langkah untuk mengakses menu Laporan Rekap Tiket.

Langkah-langkah:

1. Pilih Menu **Laporan>Rekap Tiket**.

The screenshot shows a web form titled 'Laporan Tiket'. The breadcrumb navigation is 'Home > Laporan > Laporan Tiket'. The form contains the following fields:

- Jenis Masalah**: A dropdown menu with the text '-- Pilih Jenis Masalah --'.
- Status**: A dropdown menu with the value 'Aktif'.
- Prioritas**: A dropdown menu with the text '-- Pilih Prioritas --'.
- Unit**: A dropdown menu with the value 'Institut Agama Islam Negeri Jember'.
- Tanggal Mulai**: A date picker field with the placeholder 'dd-mm-yyyy'.
- Tanggal Akhir**: A date picker field with the placeholder 'dd-mm-yyyy'.
- Format**: A dropdown menu with the value 'HTML'.
- KOP**: A checkbox labeled 'Gunakan KOP' which is checked.

At the bottom right of the form, there are two buttons: 'Tampilkan' (with a magnifying glass icon) and 'Lihat di Tab Baru' (with a new tab icon).

Gambar 6.1 Halaman Laporan Rekap Tiket

2. Tentukan *filter* untuk menampilkan laporan selanjutnya pilih **Lihat di Tab Baru** atau **Tampilkan**.

شش
Rekapitulasi Tiket

No	No. Tiket	Tanggal	Jenis Masalah	Prioritas	Status	Judul	Masalah
1	4315161791897	17 Januari 2018, 15:53:09	Akademik	Minor	Aktif	KRS	Tidak bisa menambahkan

Gambar 6.2 Bentuk Laporan Rekap Tiket

 cloud.sevima.com

