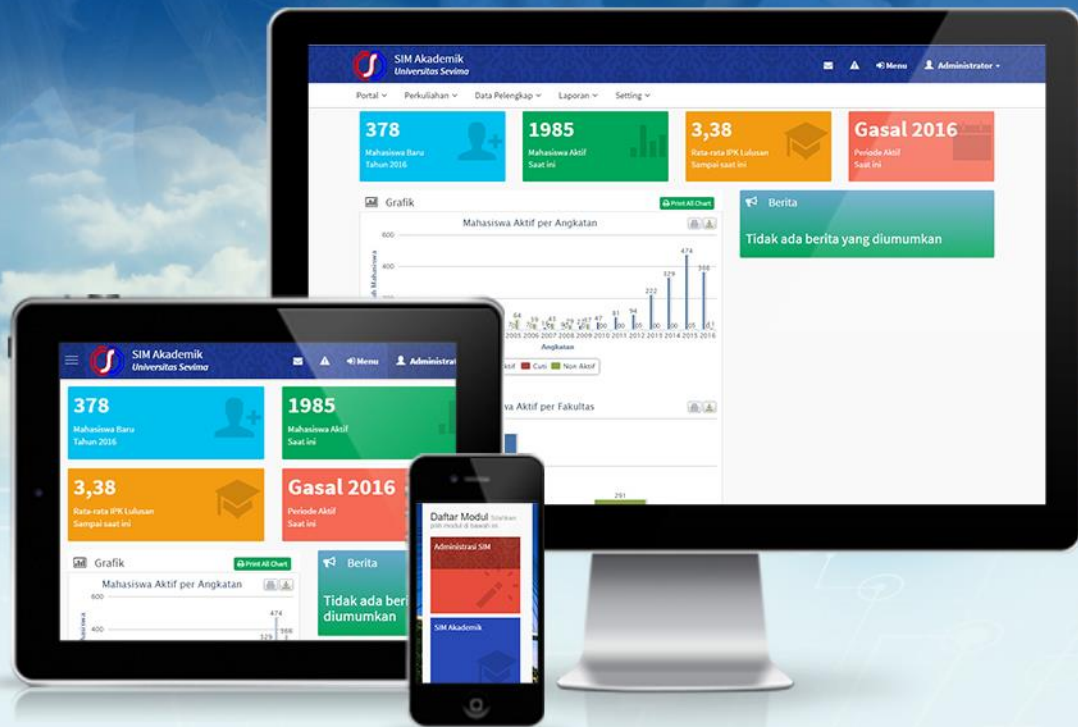




SEVIMA

siAkadcloud

**BUKU PANDUAN SIM
HELPDESK & SUPPORT**



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. Pencarian Informasi.....	1
3. Pembuatan Tiket Pertanyaan.....	1
4. Pengecekan Status Tiket Pertanyaan.....	3
5. Menampilkan FAQ (Frequently Asked Question)	4



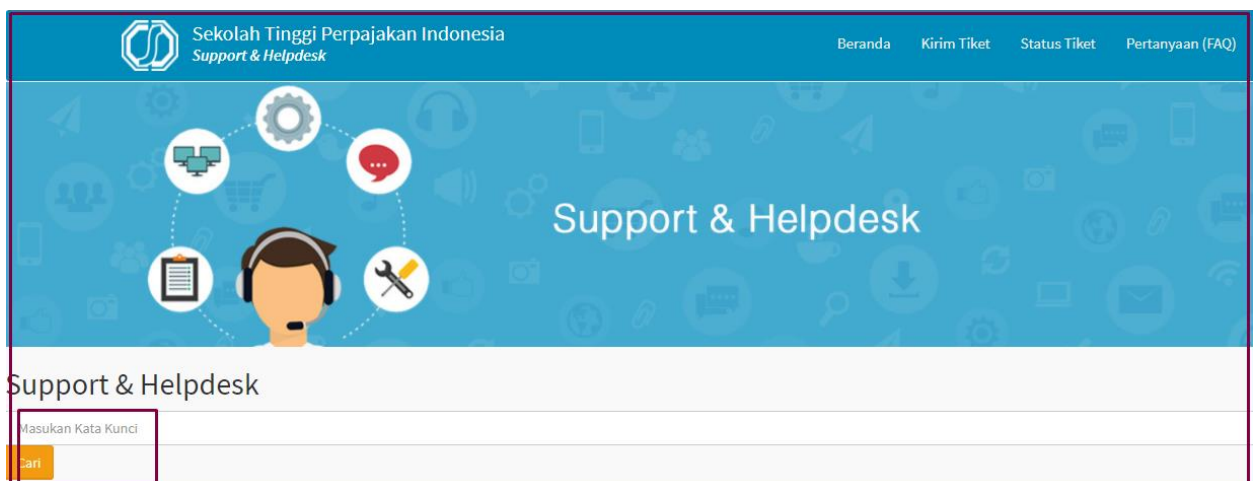
1. Pendahuluan

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. Pencarian Informasi

User untuk masuk ke dalam sistem tidak membutuhkan *username* ataupun *password*. Tinggal masuk ke situs web yang telah ditentukan oleh universitas. User dapat mencari informasi yang dibutuhkan pada kotak pencarian yang terletak di beranda. User dapat memasukkan kata kunci yang akan dicari kemudian tekan tombol **Cari**. Pada pencarian informasi tersebut akan muncul sesuai dengan pertanyaan yang telah di jawab. Misal memasukkan kata kunci "Jadwal Perkuliahan" berikutnya akan muncul informasi pertanyaan terkait jadwal perkuliahan beserta dengan jawaban yang telah disampaikan oleh adminisitrator

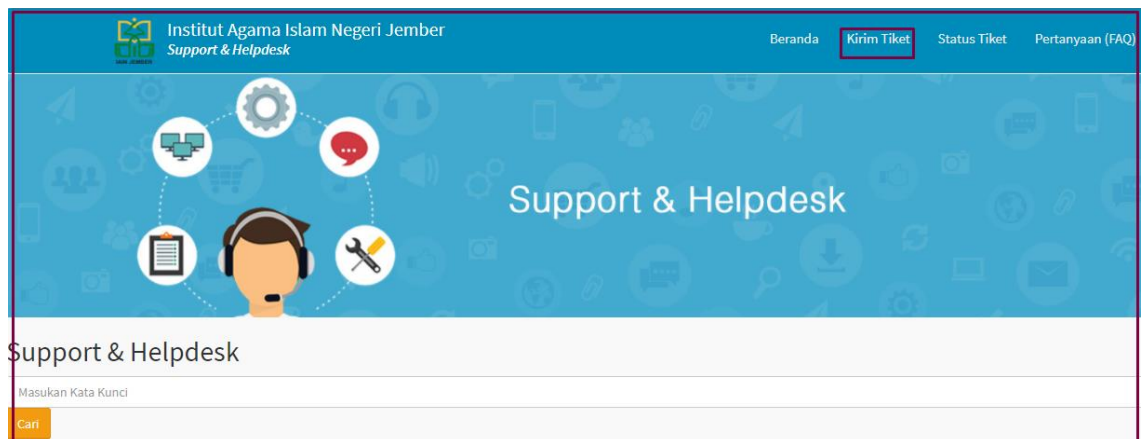


Gambar 2.1 Halaman Beranda Tombol Cari Informasi

3. Pembuatan Tiket Pertanyaan

Jika informasi yang telah dicari oleh user tidak menyelesaikan permasalahan yang di hadapi, user harap melakukan pembuatan tiket. Tiket yang telah dibuat selanjutnya akan di proses oleh administrator untuk dilakukan penjawaban, terkait informasi proses ataupun status tiket yang telah diajukan dapat mengecek pada menu **Status Tiket**. Berikut langkah untuk membuat tiket pada menu **Kirim Tiket**.

1. Pilih Menu Kirim Tiket pada sisi kanan atas.

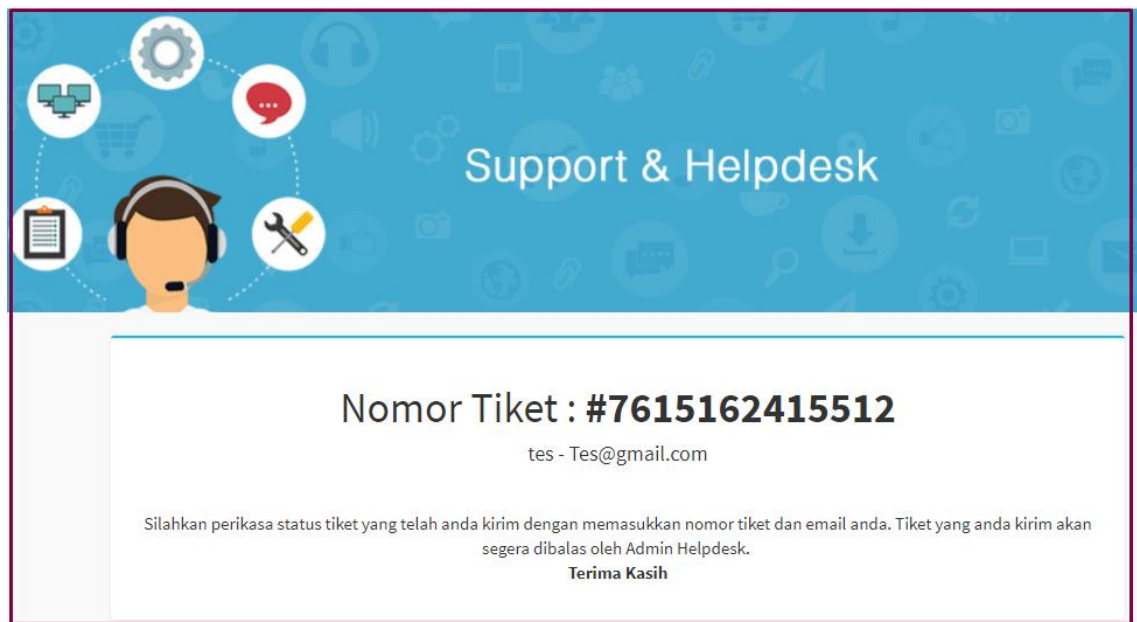


Gambar 3.1 Tombol Kirim Tiket pada Beranda

2. Masukkan data yang butuhkan pada kolom pembuatan tiket. Di harapkan seluruh kolom dapat terisi sehingga pembuatan tiket dapat dibuat. Selanjutnya tekan tombol **Kirim Tiket**.

Gambar 3.2 Halaman Pembuatan Tiket

3. Setelah berhasil membuat tiket akan didapatkan nomor tiket yang akan digunakan untuk melakukan pengecekan status tiket. Dan selanjutnya nomor tiket akan dikirimkan ke email yang telah dimasukkan oleh user.

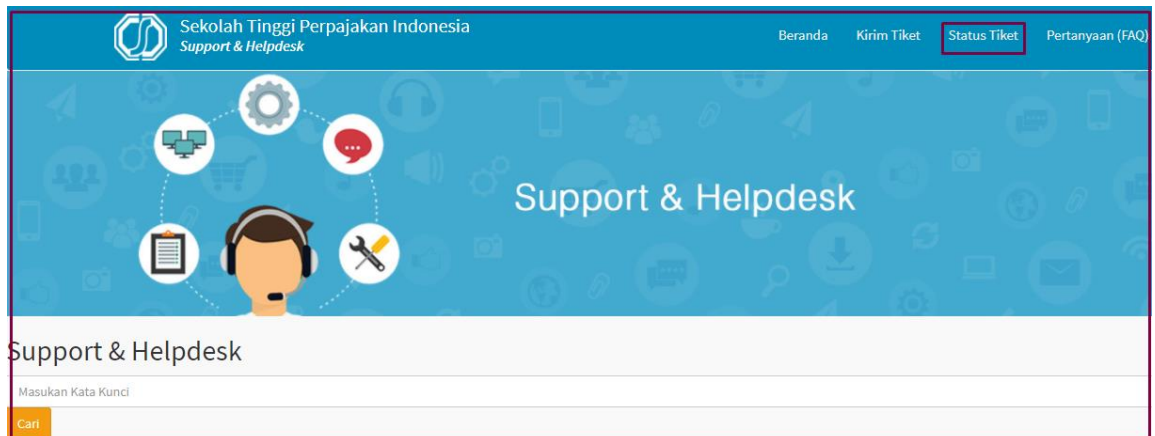


Gambar 3.3 Halaman yang Menampilkan Nomor Tiket

4. Pengecekan Status Tiket Pertanyaan

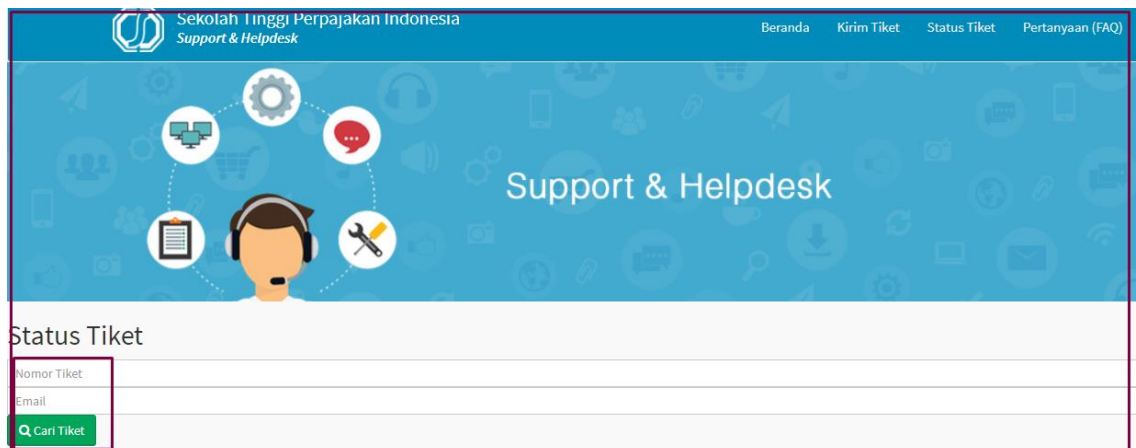
Setelah *user* melakukan pembuatan tiket pertanyaan, tiket akan segera ditindak lanjuti oleh administrator. Tiket pertanyaan akan membutuhkan waktu untuk proses pengerjaan, *user* dapat mengetahui tiket pertanyaannya sudah sampai dimana dengan melakukan pengecekan pada Menu **Status Tiket**. Berikut langkah untuk mengakses menu **Status Tiket**.

1. Pilih menu Status Tiket pada sisi kanan atas beranda.



Gambar 4.1 Tombol Status Tiket pada Beranda

2. Masukkan nomor tiket dan alamat *email* kemudian tekan tombol **Cari Tiket**.

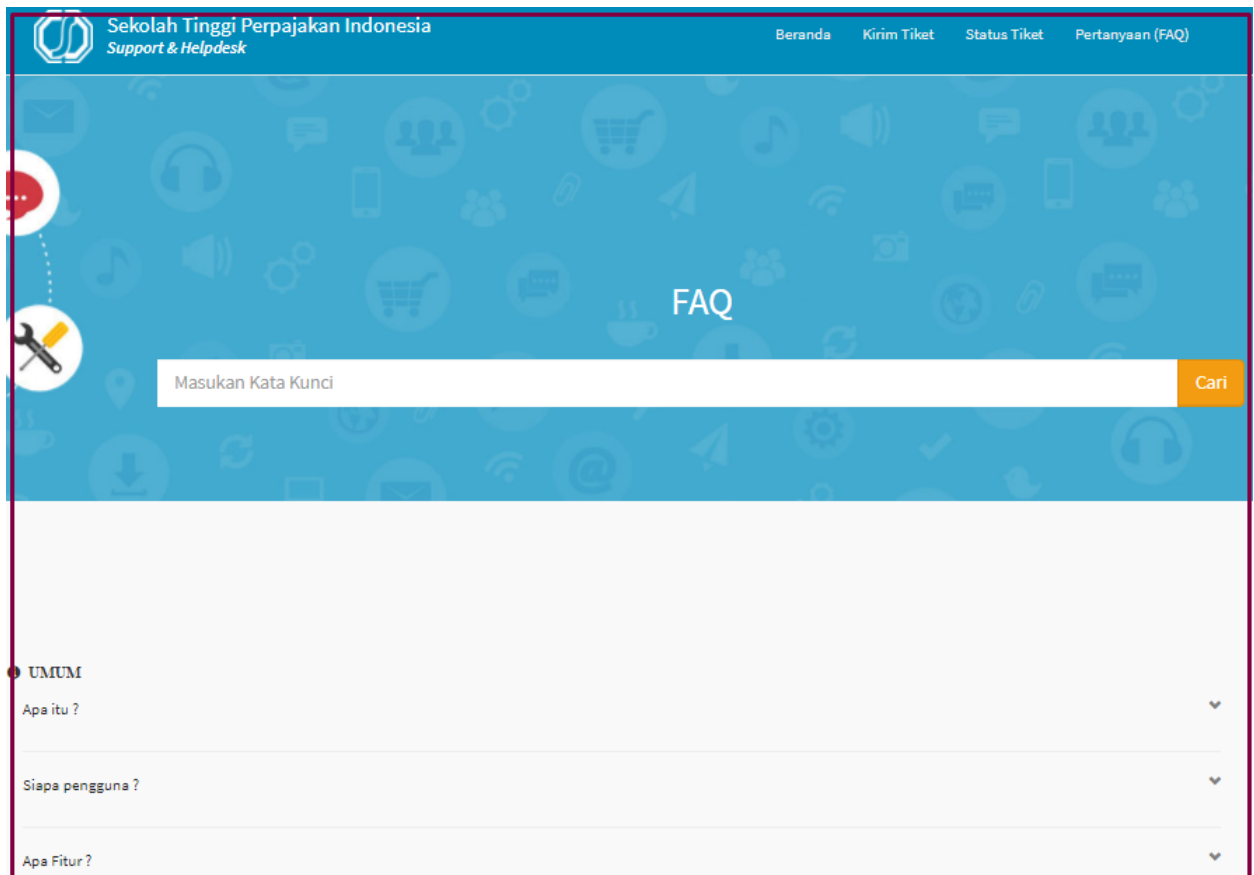


Gambar 4.2 Tombol Cari Tiket pada Menu Status Tiket

3. Selanjutnya akan muncul detail terkait tiket yang telah dibuat sebelumnya.

5. Menampilkan FAQ (Frequently Asked Question)

Pada menu FAQ akan muncul daftar pertanyaan yang sering ditanyakan oleh user yang lain. Pada menu FAQ juga dapat menampilkan informasi yang ingin disampaikan oleh administrator kepada para user. FAQ dapat dilihat pada sisi kanan atas beranda pada Menu Pertanyaan (FAQ). Berikut tampilan pada menu FAQ.



Gambar 5.1 Halaman pada Menu FAQ

 cloud.sevima.com