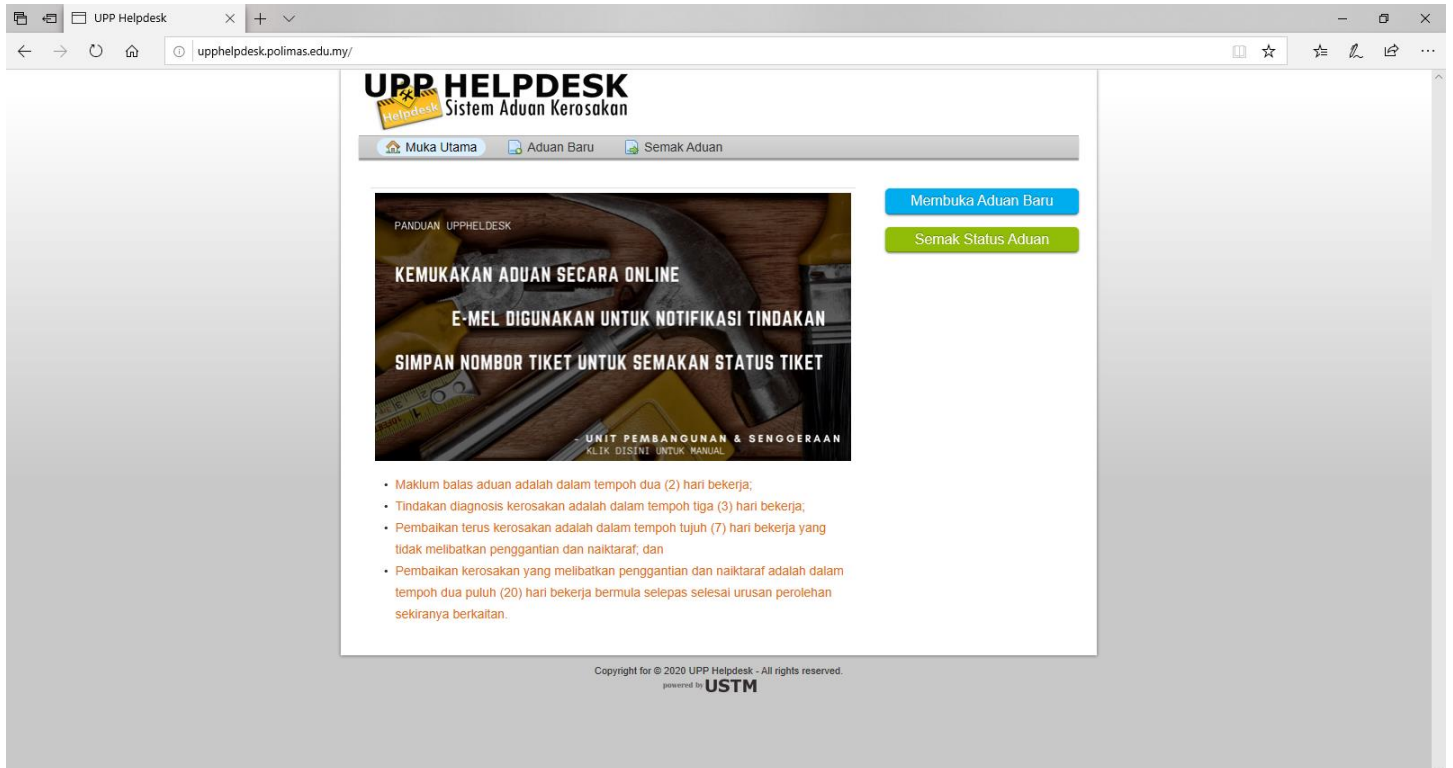


TATACARA PENGGUNAAN
SISTEM HELPDESK
OLEH KUMPULAN
PENGGUNA
UPP HELPDESK

TATACARA PENGGUNAAN SISTEM ADUAN KEROSAKAN

1. Pengguna Modul ini adalah terdiri daripada Kakitangan POLIMAS yang ingin membuat aduan kerosakan infrastruktur/mekanikal/elektrik/kebersihan.
2. Sila layari <http://upphelpdesk.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
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

Jenis Aduan

Lain-lain Kerosakan

Maklumat Aduan

Sila masukkan maklumat aduan anda

Jabatan/Unit *

— Pilih —

Kategori Pengguna *

— Pilih —

Lain-lain Kerosakan *

— Pilih —

<p>Masukkan keterangan aduan yang dibuat der

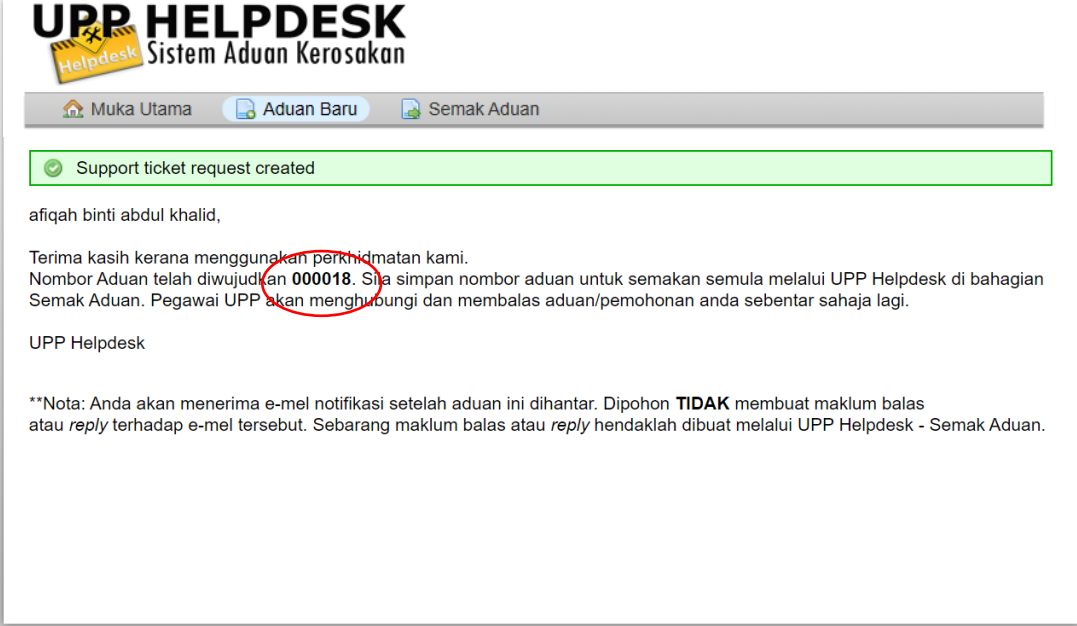
Untuk muat naik lampiran dalam format doc, pdf dan gambar jika perlu.

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.



The screenshot displays the UPP HELPDESK web interface. At the top, the logo reads "UPP HELPDESK Sistem Aduan Kerosakan". Below the logo is a navigation bar with three tabs: "Muka Utama", "Aduan Baru", and "Semak Aduan". A green notification bar at the top of the main content area states "Support ticket request created". The main content area contains the following text:

afiqah binti abdul khalid,

Terima kasih kerana menggunakan perkhidmatan kami.
Nombor Aduan telah diwujudkan **000018**. Sila simpan nombor aduan untuk semakan semula melalui UPP Helpdesk di bahagian Semak Aduan. Pegawai UPP akan menghubungi dan membalas aduan/pemohonan anda sebentar sahaja lagi.

UPP Helpdesk

****Nota:** Anda akan menerima e-mel notifikasi setelah aduan ini dihantar. Dipohon **TIDAK** membuat maklum balas atau *reply* terhadap e-mel tersebut. Sebarang maklum balas atau *reply* hendaklah dibuat melalui UPP Helpdesk - Semak Aduan.

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

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**.

UPP HELPDESK
Helpdesk Sistem Aduan Kerosakan

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.

The screenshot displays the 'UPP HELPDESK' interface for 'Sistem Aduan Kerosakan'. At the top right, there is a 'Log Keluar' button with a red arrow pointing to it. The main content area shows a ticket titled 'Kerosakan Perabot #000018'. Below the title, there are two columns of information: 'Maklumat Tiket Aduan' and 'Maklumat Pengguna'. The 'Maklumat Tiket Aduan' section includes fields for 'Ticket Status: Open', 'Department: Maintenance', and 'Create Date: 27/08/2020 8:59 AM'. The 'Maklumat Pengguna' section includes 'Name: Afiqah Binti Abdul Khalid', 'E-mel: afiqah.abdkhalid@gmail.com', and 'Telefon:'. Below this, there is a section for 'Maklumat Aduan' with fields for 'Jabatan/Unit: CISEC', 'Kategori Pengguna: Kakitangan', and 'Jenis Kerosakan Perabot: Kerusi'. A post by 'afiqah binti abdul khalid' is shown with the text 'kerusi di ruang guna sama rosak'. At the bottom, there is a 'Post a Reply' section with a rich text editor and buttons for 'Post Reply', 'Reset', and 'Cancel'.

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 6200 / 6199 / 6201 / 6202 / 6203 / 6304 atau
e-mel ke upphelpdesk@polimas.edu.my