Kode IT-HelpDesk-HelpDesk-01		
Standar :	Versi : 1.0	Tanggal Revisi :
PanduanPengguna	Tgl. Berlaku : Maret 2017	Keterangan :
Pengguna Utama: Staf dan Dosen		

## Panduan Penggunaan Help Desk UMN

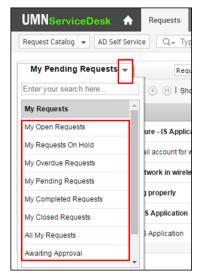


- Login Help Desk UMN dengan alamat helpdesk.umn.ac.id dan masukkan akun login SSO (Single Sign On). Jika login gagal, silakan akses sso.umn.ac.id untuk melakukan reset password.
- 2. Ketika user sudah login, halaman di bawah ini akan muncul.



- [1] Request: daftar request yang pernah dibuat oleh user.
- [2] Solution: daftar masalah yang sering dihadapi dan solusinya (FAQ).
- [3] Request Catalog: daftar kategori request baru.
- [4] **Pending:** ringkasan jumlah request yang masih dalam proses.
- \*menu **Request** dan status **Pending** akan mengacu ke halaman yang sama ketika diklik
- 2.1. Ketika menu **Request** atau status **Pending** diklik, daftar request yang pernah dibuat akan ditampilkan berdasarkan pada status terakhir. Untuk memilih status request dapat dilakukan seperti pada gambar di bawah.

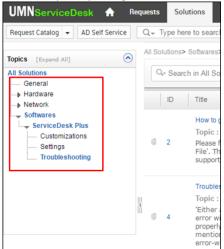
Kode IT-HelpDesk-HelpDesk-01		
Standar:	Versi : 1.0	Tanggal Revisi :
PanduanPengguna	Tgl. Berlaku : Maret 2017	Keterangan :
Pengguna Utama: Staf dan Dosen		



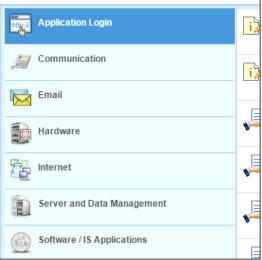
Secara umum, daftar request akan tampil seperti pada gambar berikut.



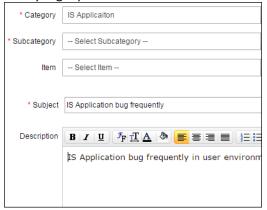
2.2. Menu **Solution** dapat digunakan selayaknya FAQ (Frequently Asked Question) berdasarkan kategori yang tersedia seperti pada gambar.



2.3. Menu **Request Catalog** digunakan untuk membuat request baru. Klik menunya dan tampilan berikut akan muncul.



Pilih request yang ingin dibuat dan isi data yang diperlukan.



Jika user memiliki data yang ingin dilampirkan, hal tersebut dapat dilakukan pada bagian bawah halaman request.



Setelah itu, klik tombol **Add request**. Request akan dikirim ke admin dan user dapat memantau prosesnya melalui menu **Request** berdasarkan status.