

MANUAL PENGGUNA SISTEM HELPDESK USIM (SISTEM PERTANYAAN / MAKLUM BALAS)

A. Kaedah mengakses Helpdesk USIM

- i. Laman Portal USIM : www.usim.edu.my atau melalui;
- ii. Sistem Helpdesk: <http://helpdesk.usim.edu.my>

B. Kaedah membuat pertanyaan/aduan

- i. Bagi pengguna yang pertama kali membuat pertanyaan, sila daftar akaun terlebih dahulu:

Daftar akaun baru

Sila lengkapkan butiran berikut. Anda akan diminta untuk membuat pengesahan akaun e-mel.

Butiran

Nama Penuh:	<input type="text"/>
Email:	<input type="text"/>
Password:	<input type="password"/>
Password (repeat):	<input type="password"/>

Verify Registration

Masukkan teks yang anda lihat pada imej di bawah.



[Privacy & Terms](#)

- ii. Bagi pengguna yang telah mendaftar, sila *login* pada sistem:

Login

Alamat emel anda

Ingati saya

[Hilang kata laluan](#)

iii. Pilih kategori pertanyaan:

Pertanyaan / Aduan / Maklum Balas

Kategori

- Pertanyaan Umum
- Pengajian Siswazah
- Pengajian Sarjana Muda
- Program Tamhidi (Matrikulasi)
- Hal Ehwal Pelajar
- Kewangan Staf/Pelajar
- Perjawatan
- Latihan & Pembangunan Staf
- Bahagian Keselamatan
- Kemudahan Pengajaran dan Pembelajaran
- Pertanyaan dan Aduan Sistem GOALS
- Pembelajaran Sepanjang Hayat
- Penyelidikan, Inovasi & Pengkomersilan
- Prasarana Fizikal & Kenderaan
- Prasarana ICT
- USIM Tjjarah Holdings Sdn. Bhd. (Commercial Art)
- Perpustakaan USIM
- Latihan Industri
- Maklumbalas Portal Rasmi USIM

Seterusnya »

iv. Lengkapkan maklumat pertanyaan dan klik pada “Hantar”

Jenis

Jenis: *

- Aduan/Complaints
- Cadangan/Suggestion
- Penghargaan/Appreciation
- Ketidapatuhan/Disobedience
- Pertanyaan/Enquiry
- Lain-lain/Other

Sila pilih kategori

Pertanyaan/Aduan/Maklum Balas

Tajuk

Hantar

- v. Setiap pertanyaan yang dihantar akan menerima notifikasi dari sistem.

Pertanyaan anda telah kami terima.

Pertanyaan anda akan dijawab oleh petugas dalam tempoh masa tiga (3) hari. Sila login ke sistem ini atau semak e-mel anda dari semasa ke semasa untuk mendapatkan maklumbalas dari pihak kami. Terima kasih

Butiran



ID Tiket	#DFC-231-69481
Nama Penuh:	Saiful Samad
Email	saiful.samad@gmail.com

Tajuk: Maklumat direktori kepakaran USIM




Salam,


Bagaimana untuk mengemaskini direktori kepakaran yang dipaparkan di portal rasmi USIM?

Notifikasi yang dihantar ke emel pengguna:

[#DFC-231-69481]: Maklumat direktori kepakaran USIM  

Inbox x

 **USIM :: Helpdesk** 12:13 PM (18 minutes ago) ☆  

to me 

Saiful Samad,

Terima kasih kerana menghubungi pihak Universiti Sains Islam Malaysia. Thank you for contacting us. This is an automated response confirming the receipt of your ticket. One of our staff will get back to you as soon as possible. For your records, the details of the ticket are listed below. When replying, please make sure that the ticket ID is kept in the subject line to ensure that your replies are tracked appropriately.

ID Tiket: DFC-231-69481
Tajuk: Maklumat direktori kepakaran USIM
Kategori:USIM's Official Portal Comments & Feedback
Jenis:Issue
Status: Open
Tahap:Medium

You can check the status of or reply to this ticket online at:
<http://helpdesk.usim.edu.my/index.php?/Tickets/Ticket/View/DFC-231-69481>

Kind regards,

USIM :: Helpdesk

C. Kaedah menyemak maklum balas aduan

- i. Setiap maklum balas pertanyaan akan dipaparkan pada sistem dan salinan maklum balas tersebut akan dihantar ke emel pengguna.
- ii. Untuk menyemak aduan, login semula ke sistem dan klik pada menu “Papar Tiket”:



The screenshot shows the USIM Helpdesk dashboard. At the top, there is a navigation bar with three main menu items: 'Papar Tiket' (highlighted with a red box), 'Hantar Tiket Baru (Pertanyaan)', and 'Hebahan'. A language dropdown menu is set to 'Bahasa Melayu'. Below the navigation bar is a search bar with the placeholder text 'Please type your search query here' and a 'CARIAN' button. The main content area is titled 'Papar Tiket' and includes a green button that says 'Tidak paparkan tiket yang telah selesai'. Below this is a table with the following columns: ID Tiket, Waktu Kemaskini Terakhir, Kemaskini Terakhir oleh, Kategori, Jenis, Status, and Tahap. The table contains one row of data:

ID Tiket	Waktu Kemaskini Terakhir	Kemaskini Terakhir oleh	Kategori	Jenis	Status	Tahap
DFC-231-69481	20 June 2014 02:48 PM	Webmaster USIM	USIM's Official ...	Issue	Open	Medium

Below the table, there is a section titled 'Maklumat direktori kepakaran USIM' with a green button.

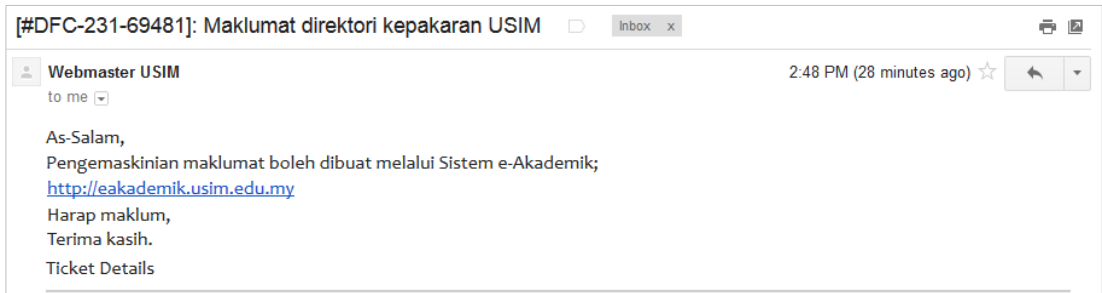
- iii. Klik pada tajuk pertanyaan (ticket). Maklum balas pertanyaan terdapat di sebelah bawah:



The screenshot shows the details of a ticket. On the left, there is a profile card for 'Webmaster USIM' with a 'Staff' label and a logo. On the right, the ticket content is displayed, including the posting time 'Posted on: 20 June 2014 02:48 PM' and the following text:

As-Salam,
 Pengemaskinian maklumat boleh dibuat melalui Sistem e-Akademik;
<http://eakademik.usim.edu.my>
 Harap maklum,
 Terima kasih.

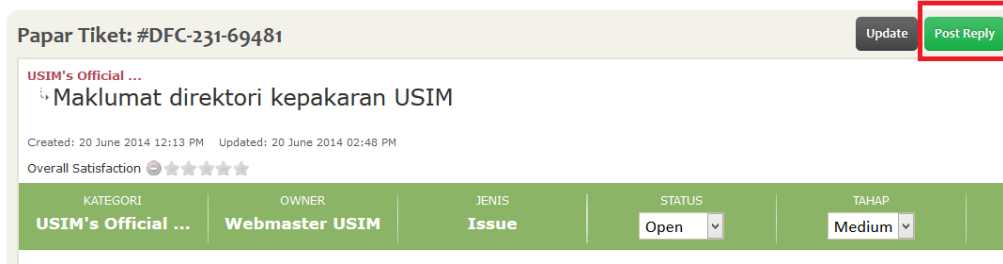
Notifikasi yang dihantar ke emel pengguna:



The screenshot shows an email notification from 'Webmaster USIM' to the user. The subject is '[#DFC-231-69481]: Maklumat direktori kepakaran USIM'. The email content is identical to the ticket details shown in the previous screenshot:

As-Salam,
 Pengemaskinian maklumat boleh dibuat melalui Sistem e-Akademik;
<http://eakademik.usim.edu.my>
 Harap maklum,
 Terima kasih.
 Ticket Details

iv. Untuk menjawab kembali maklum balas tersebut, klik pada “Post Reply”:



Papar Tiket: #DFC-231-69481

Update Post Reply

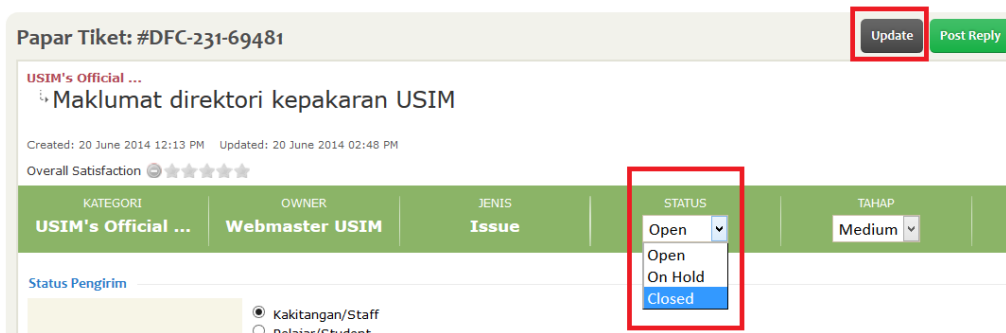
USIM's Official ...
Maklumat direktori kepakaran USIM

Created: 20 June 2014 12:13 PM Updated: 20 June 2014 02:48 PM

Overall Satisfaction ⚪★★★★★

KATEGORI	OWNER	JENIS	STATUS	TAHAP
USIM's Official ...	Webmaster USIM	Issue	Open	Medium

v. Jika pertanyaan telah selesai, pengguna perlu menukar status pertanyaan kepada “Closed” dan klik pada “Update”:



Papar Tiket: #DFC-231-69481

Update Post Reply

USIM's Official ...
Maklumat direktori kepakaran USIM

Created: 20 June 2014 12:13 PM Updated: 20 June 2014 02:48 PM

Overall Satisfaction ⚪★★★★★

KATEGORI	OWNER	JENIS	STATUS	TAHAP
USIM's Official ...	Webmaster USIM	Issue	Open	Medium

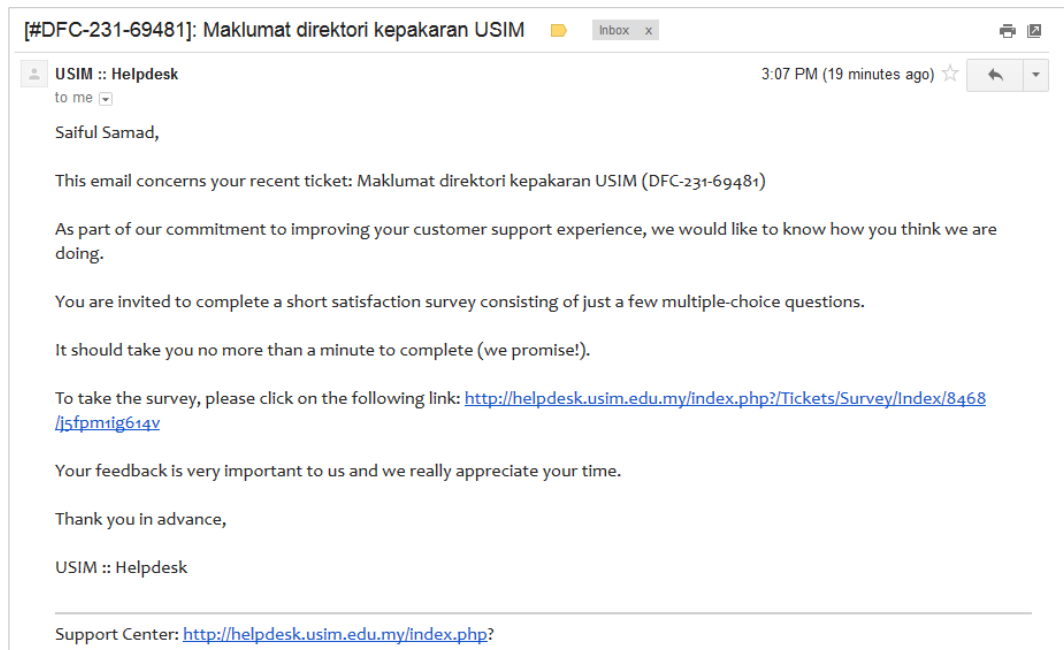
Status Pengirim

Kakitangan/Staff
 Pelajar/Student

Jika tiada sebarang maklum balas atau penukaran status di lakukan, pihak moderator sistem akan menukar status kepada “Closed” selepas satu tempoh masa yang telah ditetapkan.

D. Proses Pertanyaan Selesai

Notifikasi akan dihantar ke emel pengguna dan pengguna dialu-alukan mengambil survei ringkas dengan klik pada link yang diberikan:



Pengguna boleh memberikan maklum balas kepuasan berkenaan pertanyaan yang diajukan iaitu berkaitan tempoh respon dan jawapan yang diberikan:

Survey: #DFC-231-69481

USIM's Official Portal Comments & Feedback

Maklumat direktori kepakaran USIM

Created: 20 June 2014 02:48 PM Updated: 20 June 2014 02:48 PM

Thank you for taking the short survey. Your feedback is very important to us and will help us improve our customer support experience!

Your feedback

Overall Satisfaction

Comments

TAMAT