

Helpdesk (Pusat Bantuan)

Untuk menyederhanakan permintaan dukungan dan melayani Anda dengan lebih baik, kami menggunakan sistem tiket dukungan. Setiap permintaan dukungan diberikan nomor tiket unik yang dapat Anda gunakan untuk melacak kemajuan dan tanggapan secara online.

Panduan Penggunaan Helpdesk :

1. Akses Helpdesk

Pemustaka membuka laman resmi Helpdesk Perpustakaan dan Kearsipan UNISMA melalui tautan Halaman utama tersebut menyediakan akses menu masuk, pusat informasi layanan, serta fitur operasional sistem.

2. Masuk ke Sistem

- Pemustaka melakukan login menggunakan akun terdaftar dengan memasukkan nama pengguna (username) dan kata sandi (password). Pengguna yang belum memiliki akun atau mengalami kendala log masuk diarahkan untuk menghubungi petugas perpustakaan atau administrator sistem.

3. Membuat Tiket Baru

- Setelah masuk ke dasbor sistem, pemustaka memilih menu "Buat Tiket" atau "Create Ticket". Pengguna wajib melengkapi formulir permintaan bantuan yang meliputi judul masalah, deskripsi kendala, tanggal kejadian, data pendukung, serta lampiran tangkapan layar jika diperlukan.

4. Mengirim Tiket

- Pemustaka menentukan kategori layanan yang relevan agar tiket dapat diteruskan langsung kepada petugas yang berwenang. Kategori yang tersedia mencakup Layanan Keanggotaan Perpustakaan, Peminjaman dan Pengembalian Buku, Repository Institusi, OPAC, Akses E-Resources, Permasalahan Akun Pengguna, Layanan Administrasi Perpustakaan, serta Bantuan Teknis Sistem Informasi.

5. Melacak Status Tiket

- Pengiriman dokumen formulir dilakukan dengan menekan tombol "Kirim" atau "Submit". Sistem secara otomatis menerbitkan nomor tiket unik yang berfungsi sebagai identitas pelacakan perkembangan penanganan perkara.

6. Menanggapi Komunikasi

- Pemustaka memantau perkembangan penyelesaian kendala melalui dasbor secara berkala. Status penanganan tiket diklasifikasikan ke dalam lima tahapan, yaitu Open (tiket baru diterima), In Progress (sedang diproses), Pending (menunggu informasi tambahan), Resolved (masalah selesai), dan Closed (tiket ditutup).

7. Menutup Tiket

- Pemustaka diharapkan memeriksa notifikasi atau pesan masuk pada sistem untuk merespons permintaan informasi tambahan dari petugas helpdesk. Pemberian tanggapan yang cepat dari pengguna berkontribusi langsung pada efisiensi durasi penyelesaian tiket.

Helpdesk (Pusat Bantuan)

[Support Center Home](#)[Open a New Ticket](#)[Check Ticket Status](#)

Pusat Bantuan & Layanan Informasi (Helpdesk) Perpustakaan & Kearsipan UNISMA

[Open a New Ticket](#)[Check Ticket Status](#)

Selamat datang di layanan Helpdesk Perpustakaan & Kearsipan UNISMA. Kami berkomitmen untuk menyediakan dukungan yang cepat, akurat, dan ramah bagi seluruh sivitas akademika dan pengguna. Berikut adalah cakupan topik / permasalahan yang dapat kami bantu untuk anda :

1. **Akses dan Peminjaman:** Bantuan terkait status keanggotaan, perpanjangan koleksi, denda, dan pencarian katalog koleksi fisik (OPAC).
2. **Akses Digital (E-Resources):** Panduan login, penggunaan e-Journal (seperti ProQuest/Gale), e-Book, repositori institusi, dan sumber daya digital lainnya.
3. **Layanan Tugas Akhir/ Penelitian:** Konsultasi literatur, asistensi penelitian, dan proses penyerahan/unggah Skripsi/Tesis/Disertasi.
4. **Keanggotaan:** Informasi persyaratan, prosedur pendaftaran, dan manfaat menjadi anggota perpustakaan.
5. **Layanan Kearsipan:** Informasi mengenai akses, pemanfaatan, dan tata cara

<https://digilib.unisma.ac.id/helpdesk/>

Revision #10

Created 5 August 2024 03:12:31 by Alden SMKN 8 Malang

Updated 4 July 2026 04:22:00 by Andrev SMKN 3 Malang