



Help Desk
Deli Serdang Live Center

USER GUIDE APLIKASI HELP DESK

<http://helpdesk.deliserdangkab.go.id>



Helpdesk Deli Serdang Live
Center

Username

Password

Login

Kominfo Pemkab Deli Serdang



Buku Petunjuk Penggunaan Aplikasi Help Desk

A. Cara Membuka Situs/login :

Untuk memulai akses terhadap aplikasi Help Desk :

1. Bukalah aplikasi Help desk melalui web browser (Google Chrome atau Mozilla FireFox atau lainnya) dengan alamat url sebagai berikut:
<http://helpdesk.deliserdangkab.go.id>,
2. Kemudian tekan Enter pada tombol keyboard atau klik tombol Go pada browser.
3. Atau masuk melalui dashboard <http://deliserdangkab.go.id/> pilih dan klik icon helpdesk pada dashboard
3. Akan muncul tampilan halaman login aplikasi Help Desk sebagai berikut :
4. Masukkan username dan password default kemudian klik tombol login



5. Silahkan rubah password default dengan password baru lalu klik simpan dan sistem otomatis kembali ke halaman login.
6. Masukkan username dan password yang telah dirubah lalu klik login

The screenshot displays the user interface for changing a password. At the top, there is a navigation bar with a home icon, a 'Laporkan masalah' button, a search bar with a 'Cari' button, and a user profile icon labeled 'bapenda'. The main content area is titled 'Ganti Password' and contains three input fields: 'Password Lama', 'Password Baru', and 'Konfirmasi Password'. A green 'Simpan' button is located below the input fields. To the right, a sidebar features the official logo of Deli Serdang Regency, which includes a star, a sun, a river, and a gear, surrounded by a laurel wreath. Below the logo, there are three menu items: 'Pertanyaan Umum', 'aduankonten.id', and 'Logout'. At the bottom right of the sidebar, there is a green 'Offline' status indicator with an upward arrow.



B. Menu

1. Beranda

Menampilkan daftar detail laporan yang telah dibuat sebelumnya di sistem help desk

2. Laporkan masalah

Menampilkan halaman untuk membuat pengaduan atau melaporkan masalah

The screenshot displays the 'Laporkan Masalah' (Report Problem) interface. The main form area contains the following fields and elements:

- User:** bapenda
- Pelapor:** Pelapor
- No. HP:** 0852*****
- Nama OPD:** Badan Pendapatan Daerah
- Keluhan:** A large text area for describing the issue.
- Jenis:** Internet (selected from a dropdown menu)
- Foto1-Foto4:** Four file upload fields, each with a 'Browse...' button and the text 'No file selected.'
- Kirim:** A green button to submit the report.

The right sidebar shows the user profile for 'bapenda' with a headset icon and the following menu items:

- Pertanyaan Umum
- aduankonten.id
- Logout

The bottom right corner of the page shows an 'Offline' status indicator.



C. LAPORKAN MASALAH

Untuk melaporkan atau melakukan pengaduan silahkan klik menu laporkan masalah.

1. Klik menu laporkan masalah

4. buat pengaduan / laporkan

5. Pilih Jenis laporan

6. Lampirkan foto pendukung

7. Klik tombol kirim

The screenshot shows a web interface for reporting a network issue. The form includes fields for User (bapenda), Pelapor (Pelapor), No. HP (0852*****), Nama OPD (Badan Pendapatan Daerah), and Keluhan. The Jenis dropdown is set to Internet. There are three file upload fields (Foto1, Foto2, Foto3) with 'Browse...' buttons. A green 'Kirim' button is at the bottom. The right sidebar shows a 'Help Desk' logo and a menu with 'Pertanyaan Umum', 'aduankonten.id', and 'Logout'.



D. MELIHAT DETAIL LAPORAN DAN DETAIL PROGRESS

- **Detail Laporan**

Untuk melihat detail laporan silahkan klik menu beranda lalu pilih dari daftar pengaduan laporan dan untuk detail laporan yang belum diterima oleh admin helpdesk masih bisa dirubah atau dihapus.

- **Detail Progress**

Menampilkan beberapa tahapan status detail progress laporan yang telah diterima oleh admin helpdesk. yaitu: lapor, diterima, proses, pending, selesai

1. Status lapor menampilkan tanggal lapor ketika laporan dibuat.
2. Status diterima menampilkan tanggal diterima oleh admin helpdesk dan telah di delegasikan ke petugas jaringan/ teknisi serta menampilkan user teknisi.
3. Status pending menampilkan tanggal ketika teknisi mengalami kendala dalam menangani masalah yang telah dilaporkan.
4. Status selesai menampilkan tanggal apabila petugas jaringan/teknisi selesai melakukan pekerjaan.

Detail progress				
Lapor	Diterima	Proses	Pending	Selesai
2018-02-07 12:30:49				