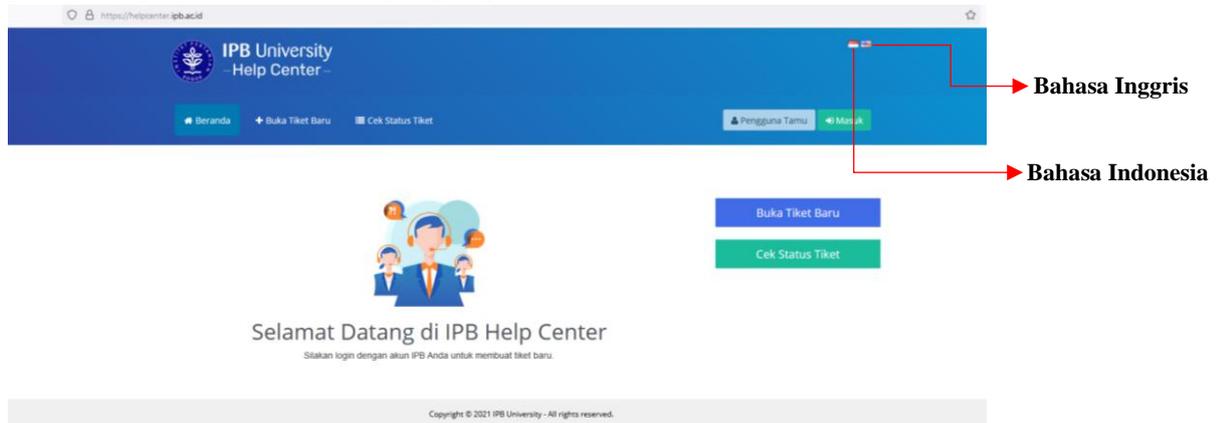


PANDUAN TEKNIS PENGGUNAAN HELP CENTER BAGI MAHASISWA/UMUM

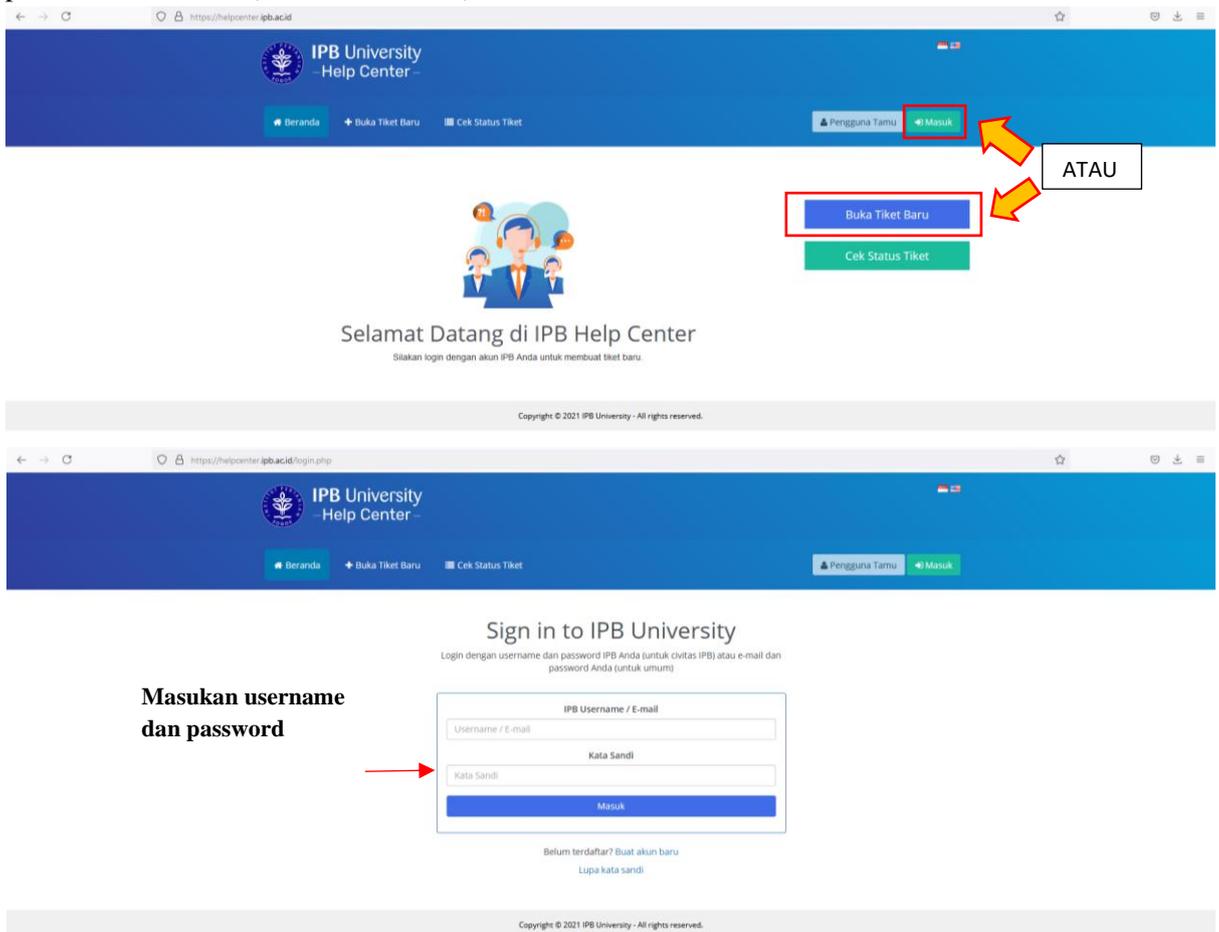
Akses Melalui Browser (Google Chrome/Mozilla Firefox)

A. Bagi Mahasiswa/Civitas IPB (menggunakan ID IPB)

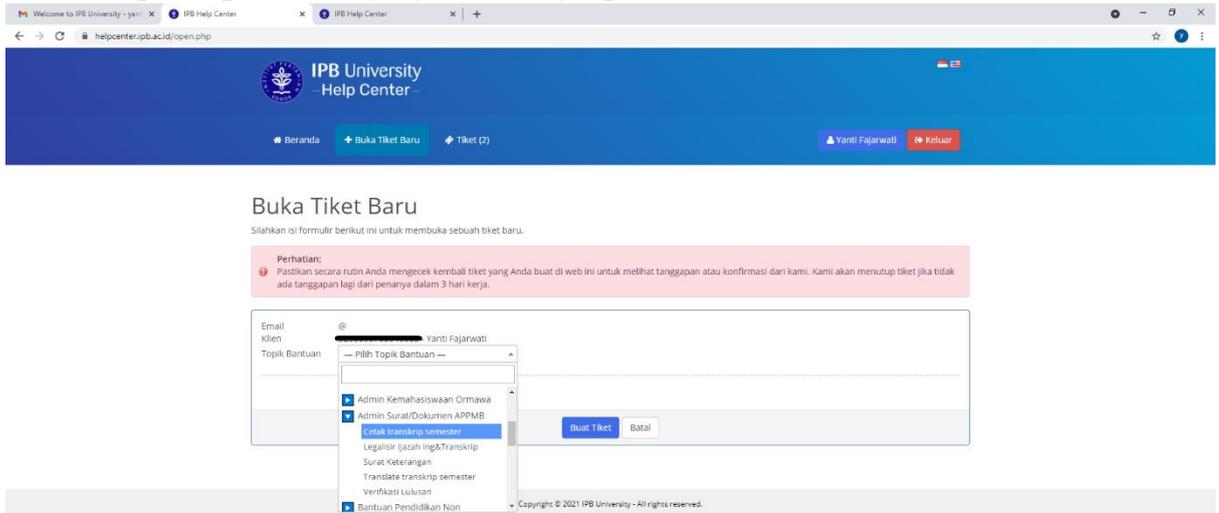
1. Akses URL <https://helpcenter.ipb.ac.id/> pada browser chrome/firefox. Berikut merupakan tampilan laman utama yang dapat diakses oleh user



2. Kemudian klik menu “Masuk” atau “Buka Tiket Baru”, login dengan username dan password IPB Anda (untuk civitas IPB)



3. Setelah itu pilih topik bantuan yang sesuai dengan permasalahan Anda



4. Kemudian tuliskan **judul keperluan** pada kotak **Permasalahan** secara ringkas, dan **deskripsikan keperluan/permasalahan** anda secara rinci pada **kotak lain dibawahnya**. Jika ada **berkas** yang ingin **dilampirkan**, dapat **diunggah** pada **menu yang telah disediakan**.



Buka Tiket Baru

Silahkan isi formulir berikut ini untuk membuka sebuah tiket baru.

Perhatian:
Pastikan secara rutin Anda mengecek kembali tiket yang Anda buat di web ini untuk melihat tanggapan atau konfirmasi dari kami. Kami akan menutup tiket jika tidak ada tanggapan lagi dari penanya dalam 3 hari kerja.

Email Klien: yantifjr32@gmail.com / Yanti Fajarwati
Topik Bantuan: Cetak transkrip semester

Detil Tiket
Silakan deskripsikan permasalahan yang terjadi sedetil mungkin.

Permasalahan *
Cetak Transkrip Semester 4

Deskripsi box
Selamat Malam Tim Help Center IPB.
Saya Yanti Fajarwati, NIM G84190001, Mahasiswa Biokimia Semester 5, sedang membutuhkan transkrip nilai semester 4 untuk mendaftar Beasiswa Paragon. Berikut saya lampirkan surat pengantar dari Departemen untuk mencetak transkrip semester tersebut. Atas perhatian dan bantuannya, saya ucapkan terima kasih.

menu untuk unggah file
all changes saved
Surat Pengantar Cetak Transkrip Semester 4.pdf 1.93MB
Simpan file disini atau pilih mereka

Judul permasalahan

Submit Tiket
Buat Tiket / Batal

Setelah memilih topik, menuliskan judul serta mendeskripsikan permasalahan, Klik **“Buat Tiket/Submit”** pada kolom tombol biru, dan tunggu agent/team merespons tiket tersebut dengan mengecek secara berkala.

5. Tiket yang sudah tersubmit akan memiliki **nomor tiket** yang dapat dilihat statusnya secara berkala pada laman utama helpcenter.ipb.ac.id.

Cetak Transkrip Semester 4 #711637 Cetak Sunting

Informasi Tiket Dasar		Informasi pengguna	
Status Tiket:	Open	Nama:	Yanti Fajarwati
Departemen:	Support	Email:	yantifjr32@gmail.com
Tanggal dibuat:	25/07/21 21.04	Telepon:	

Informasi Nomor Tiket

Yanti Fajarwati telah mengirim 25/07/21 21.04

Selamat Malam Tim Help Center IPB.

Saya Yanti Fajarwati, NIM G84190001, Mahasiswa Biokimia Semester 5, sedang membutuhkan transkrip nilai semester 4 untuk mendaftar Beasiswa Paragon. Berikut saya lampirkan surat pengantar dari Departemen untuk mencetak transkrip semester tersebut. Atas perhatian dan bantuannya, saya ucapkan terima kasih.

[Surat Pengantar Cetak Transkrip Semester 4.pdf](#) 1.9 mb

Dibuat oleh Yanti Fajarwati 25/07/21 21.04

6. Jika tiket tersebut sudah mendapat respons/jawaban dari **petugas** maka akan terlihat seperti gambar berikut

Cetak Transkrip Semester 4 #711637 Cetak Sunting

Informasi Tiket Dasar		Informasi pengguna	
Status Tiket:	Open	Nama:	Yanti Fajarwati
Departemen:	Support	Email:	yantifjr32@gmail.com
Tanggal dibuat:	25/07/21 21.04	Telepon:	

Yanti Fajarwati telah mengirim 25/07/21 21.04

Selamat Malam Tim Help Center IPB.

Saya Yanti Fajarwati, NIM G84190001, Mahasiswa Biokimia Semester 5, sedang membutuhkan transkrip nilai semester 4 untuk mendaftar Beasiswa Paragon. Berikut saya lampirkan surat pengantar dari Departemen untuk mencetak transkrip semester tersebut. Atas perhatian dan bantuannya, saya ucapkan terima kasih.

[Surat Pengantar Cetak Transkrip Semester 4.pdf](#) 1.9 mb

Dibuat oleh Yanti Fajarwati 25/07/21 21.04

Respons Petugas

Yanti Fajarwati telah mengirim 25/07/21 21.04

Selamat Malam

Yth. Yanti Fajarwati, terima kasih telah menghubungi Help Center IPB University.

Terkait pengajuan anda sudah kami teruskan ke unit terkait untuk diproses. Mohon menunggu 3-4 hari kerja (hari Sabtu dan Minggu serta hari libur nasional tidak dihitung). Terimakasih

Kirim jawaban

Untuk hasil terbaik, kami harap anda jelaskan secara rinci *

<> **T** **A** Aa B I U **S** **≡** **✎** **📎** **🗑** **🔗** **—**

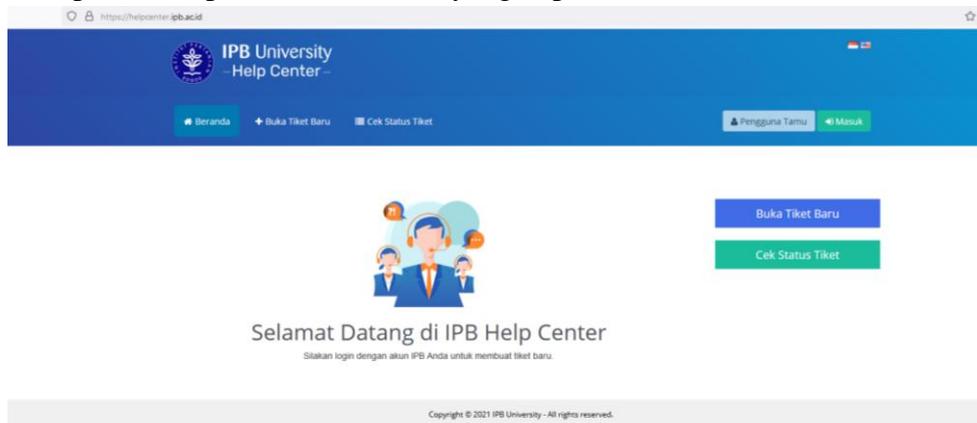
📎 Simpan file disini atau pilih mereka

Kirim Jawaban **Batal**

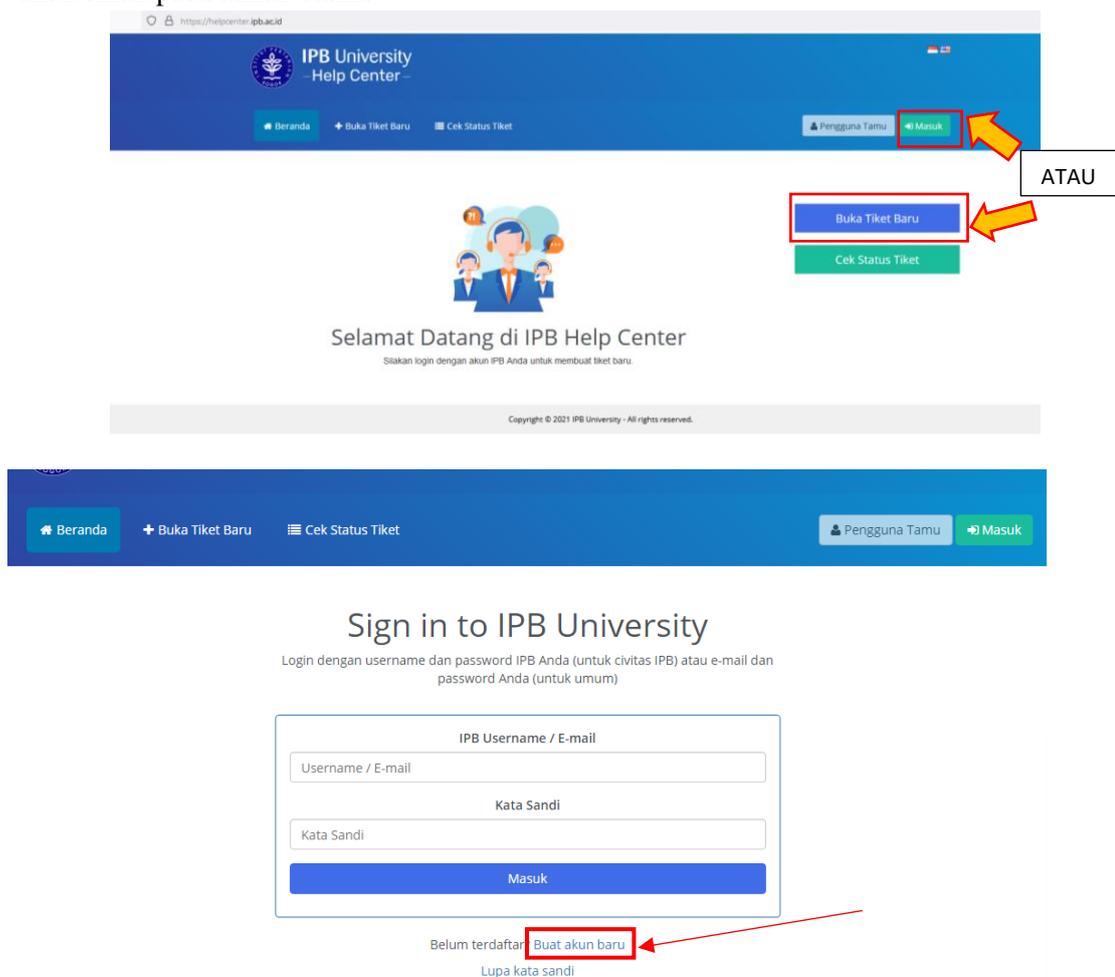
7. Jika permasalahan sudah selesai, petugas akan menutup tiket tersebut, dan jika ada keperluan/permasalahan baru, User dapat membuka tiket baru karena 1 tiket untuk 1 keperluan.
8. Isilah link kuesioner kepuasan pengguna pada pesan yang dikirimkan oleh petugas untuk menutup tiket dan pesan tidak perlu dibalas.

B. Bagi Pengguna Umum (menggunakan e-mail selain ID IPB)

1. Akses URL <https://helpcenter.ipb.ac.id/> pada browser chrome/firefox. Berikut merupakan tampilan laman utama yang dapat diakses oleh user



2. Klik Menu **“Masuk”** atau **“Buat Tiket Baru”**, kemudian buat akun baru untuk mendaftarkan akun email pada laman utama



3. Isi data pada formulir yang tersedia (alamat email, nama lengkap), dan buat password, lalu klik **“Mendaftar”**

Pendaftaran akun baru
Gunakan formulir di bawah ini untuk membuat atau memperbarui informasi yang kita miliki di file untuk akun Anda

Contact Information

Email Address *
mendelevium.arsenic@gmail.com

Full Name *
Annisa Hafidzah

Phone Number

Jenis Pengguna
Jika Anda civitas IPB, tidak perlu membuat akun
Umum

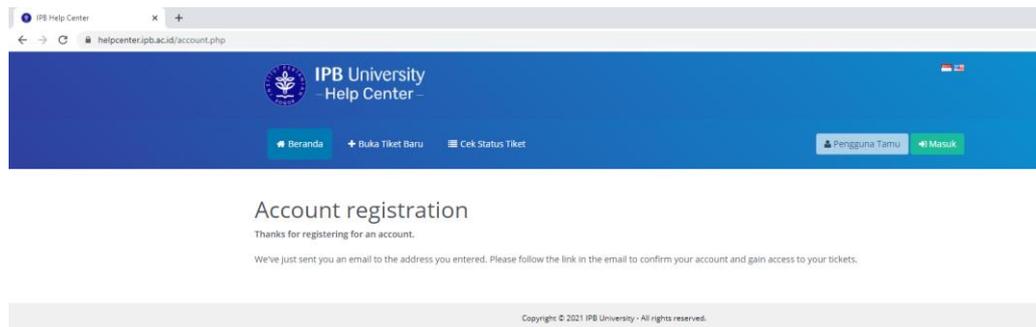
NIM/NIP
Dapat dikosongkan untuk pengguna umum

Preferensi
Zona waktu: Asia / Jakarta Otomatis Mendeteksi

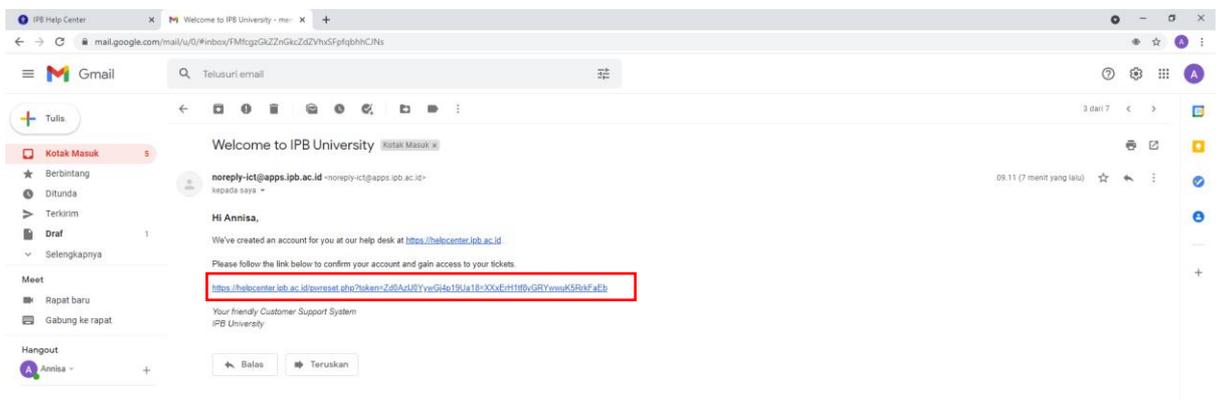
Kredensial akses
Buat Password: *****
Konfirmasi kata sandi baru: *****

Mendaftar | Batal

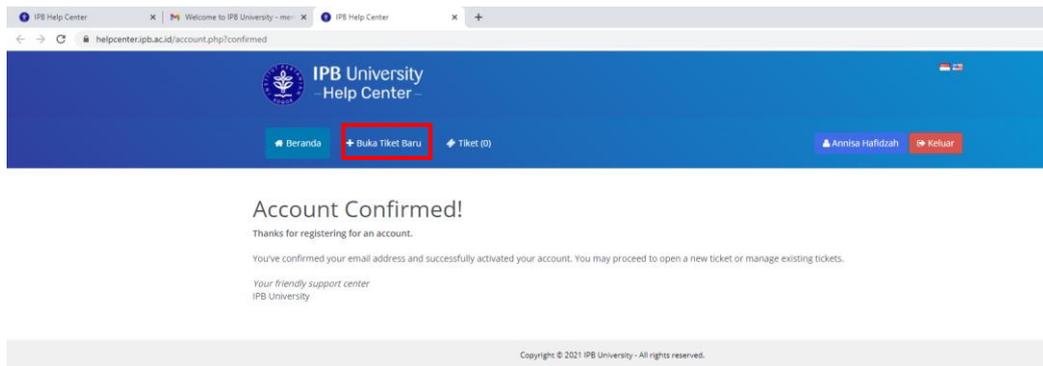
4. Jika akun telah berhasil terdaftar, tampilan laman akan terlihat seperti berikut, kemudian akan ada notification/pemberitahuan yang dikirimkan langsung ke email yang didaftarkan. Setelah itu buka link/tautan pada email untuk mengkonfirmasi akun dan mendapatkan akses membuat tiket.



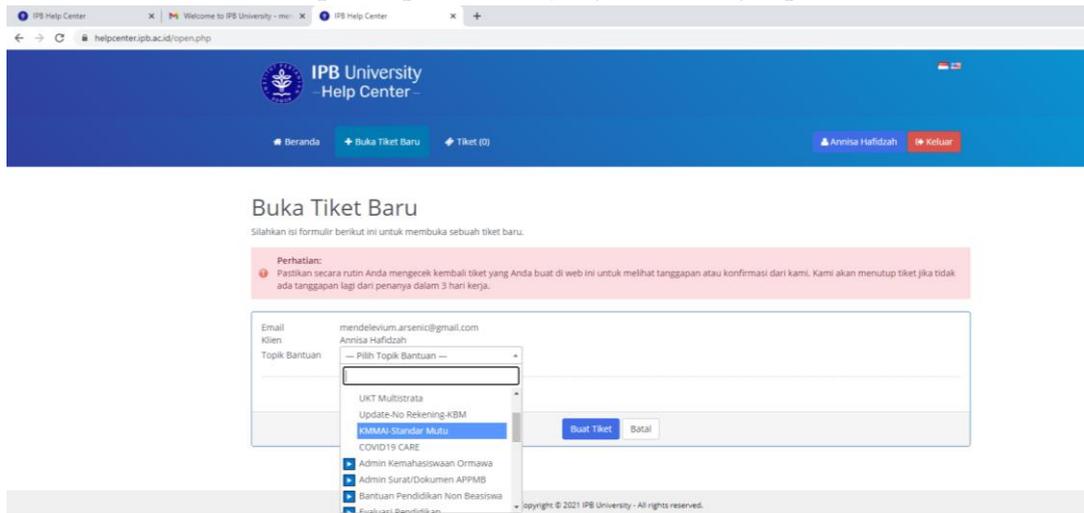
5. Buka email untuk mengkonfirmasi akun, dan klik link yang telah dikirimkan



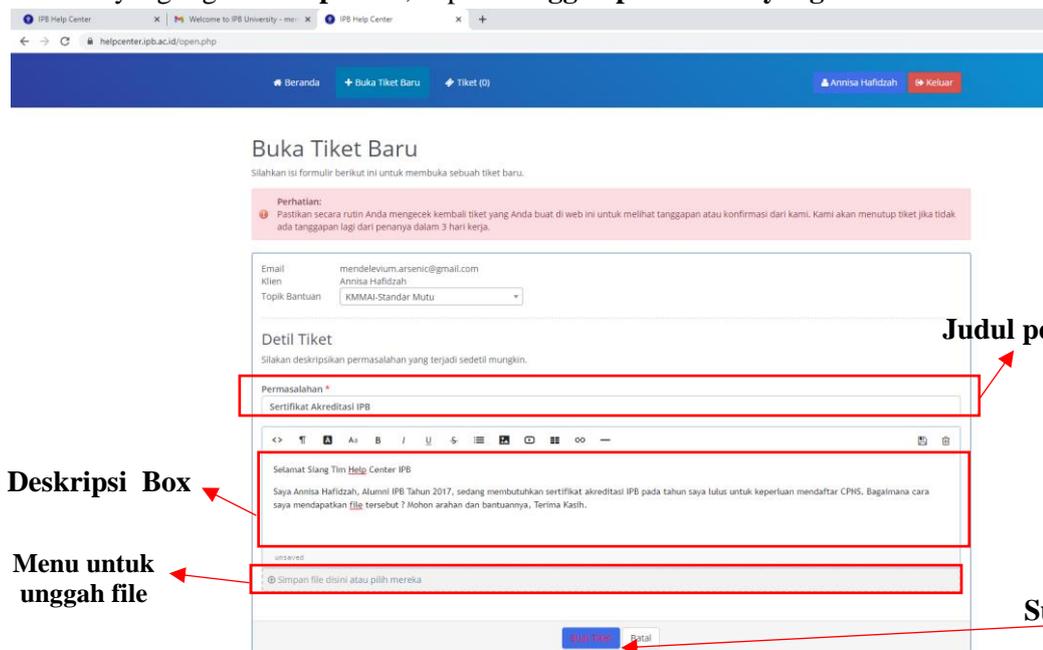
6. Setelah akun terkonfirmasi, klik buka tiket baru untuk mengajukan tiket.



7. Untuk membuat tiket baru, pilih topik bantuan yang sesuai dengan permasalahan Anda



8. Kemudian tuliskan **judul keperluan** pada **kotak Permasalahan** secara ringkas, dan **deskripsikan keperluan/permasalahan** anda secara rinci **pada kolom lain dibawahnya**. Jika ada **berkas** yang ingin **dilampirkan**, dapat **diunggah** pada **menu yang telah disediakan**.



Setelah memilih topik, menuliskan judul serta mendeskripsikan permasalahan, Klik **“Buat Tiket/Submit”** pada tombol berwarna biru, dan tunggu agent/team merespons tiket tersebut dengan mengecek secara berkala.

9. Tiket yang sudah tersubmit akan memiliki **nomor tiket** yang dapat dilihat statusnya secara berkala pada laman utama helpcenter.ipb.ac.id.

The screenshot shows the IPB University Help Center interface. At the top, there is a navigation bar with 'Beranda', 'Buka Tiket Baru', and 'Tiket (1)'. Below this is a header with the IPB University logo and 'Help Center'. The main content area displays 'Sertifikat Akreditasi IPB #448854' with a red box around the number. Below this, there are two sections: 'Informasi Tiket Dasar' and 'Informasi pengguna'. The 'Informasi Tiket Dasar' section shows: Status Tiket: Open, Departemen: Support, Tanggal dibuat: 26/07/21 10.02. The 'Informasi pengguna' section shows: Nama: Annisa Hafidzah, Email: mendelevium.arsenic@gmail.com, Telepon: (empty). Below these sections, there is a message from Annisa Hafidzah dated 26/07/21 10.02, asking for help with a certificate. At the bottom, it says 'Dibuat oleh Annisa Hafidzah 26/07/21 10.02'.

Informasi Nomor Tiket

10. Jika tiket tersebut sudah mendapat respons/jawaban dari **petugas** akan terlihat seperti gambar berikut

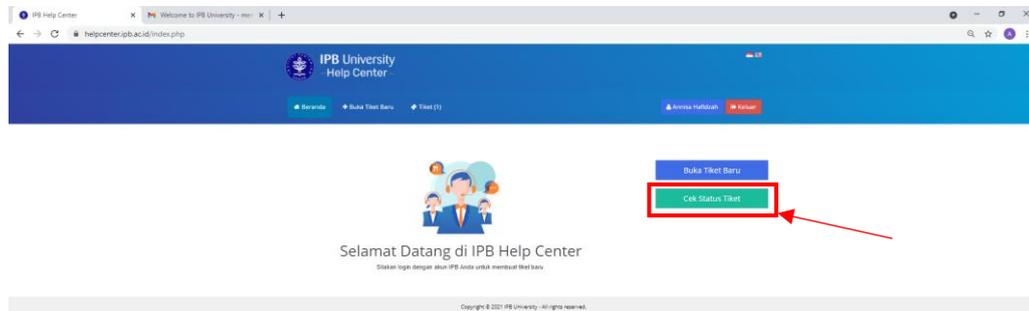
The screenshot shows the IPB University Help Center interface. At the top, there is a navigation bar with 'Beranda', 'Buka Tiket Baru', and 'Tiket (1)'. Below this is a header with the IPB logo and 'Help Center'. The main content area displays 'Sertifikat Akreditasi IPB #448854' with a red box around the number. Below this, there are two sections: 'Informasi Tiket Dasar' and 'Informasi pengguna'. The 'Informasi Tiket Dasar' section shows: Status Tiket: Open, Departemen: Support, Tanggal dibuat: 26/07/21 10.02. The 'Informasi pengguna' section shows: Nama: Annisa Hafidzah, Email: mendelevium.arsenic@gmail.com, Telepon: (empty). Below these sections, there is a message from Annisa Hafidzah dated 26/07/21 10.02, asking for help with a certificate. Below this, there is a response from Yanti Fajarwati dated 26/07/21 10.08, which is highlighted in a red box. The response says: 'Selamat Siang Yth. Annisa Hafidzah terima kasih telah menghubungi Help Center IPB University. Terkait sertifikat akreditasi PT dapat diunduh secara mandiri pada laman kmmi.ipb.ac.id. Terima Kasih'. Below the response, there is a 'Kirim jawaban' section with a text area and a 'Kirim Jawaban' button.

Respons Petugas

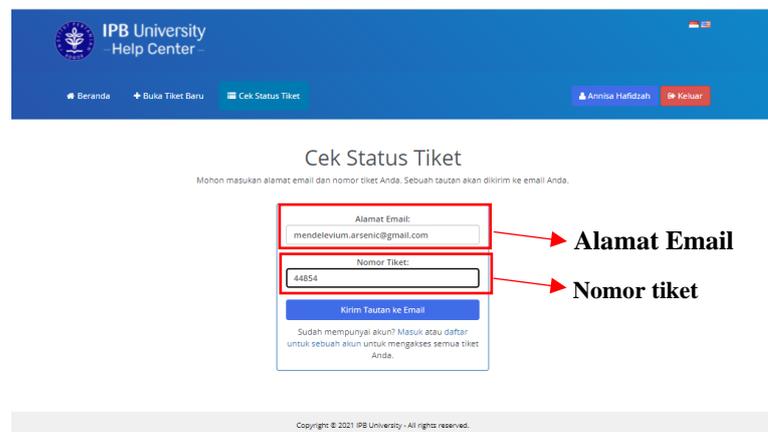
11. Jika permasalahan sudah selesai, petugas akan menutup tiket tersebut, dan jika ada keperluan/permasalahan baru, User dapat membuka tiket baru karena 1 tiket untuk 1 keperluan.

C. Mengecek Status Tiket

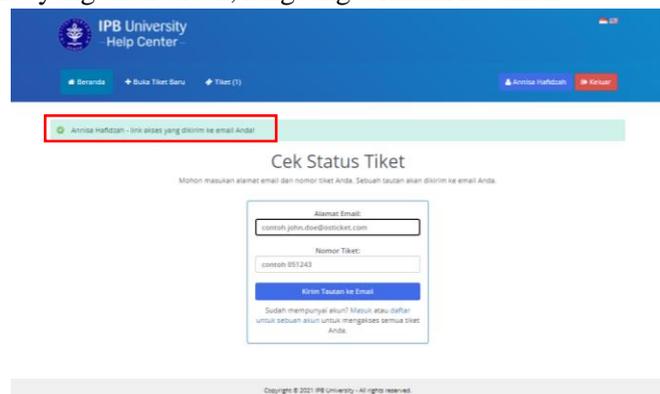
1. Akses URL <https://helpcenter.ipb.ac.id/> pada browser chrome/firefox. Klik **“Cek Status Tiket”**



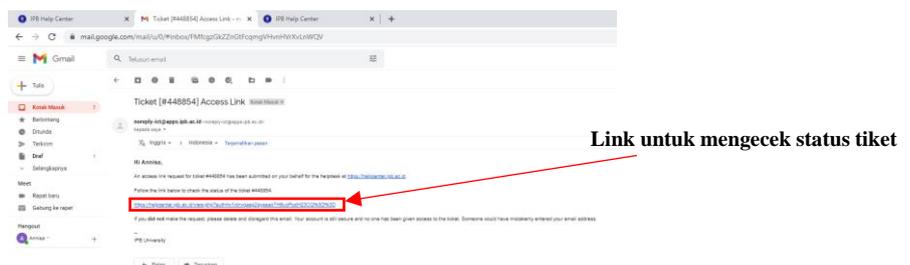
2. Kemudian masukan alamat email dan nomor tiket pada kolom yang telah tersedia, lalu klik **“Kirim Tautan ke Email”**



3. Link akses ke tiket yang akan dicek, langsung terkirim ke email



4. Buka email, kemudian klik link yang telah dibagikan tersebut, untuk mengecek status tiket yang telah tersubmit.



- Berikut tampilan link untuk mengecek status tiket yang telah tersubmit, dan tiket telah direspons oleh Petugas

The screenshot shows the IPB University Help Center interface. At the top, there are navigation links for 'Beranda', 'Buka Tiket Baru', and 'Tiket (1)'. Below this, the ticket details for 'Sertifikat Akreditasi IPB #448854' are displayed, including the status 'Open', department 'Support', and creation date '26/07/21 10:02'. The user information shows the name 'Anissa Hafidzah', email 'mendawun.anissa@gmail.com', and phone number. A response from the staff is shown, starting with 'Yah! Fajarwah telah mengirim 26/07/21 10:06'. The response text is highlighted with a red box and labeled 'Respon Petugas'. Below the response, there is a 'Kirim jawaban' section with a text input field and a 'Kirim jawaban' button.

- Atau bisa langsung mengklik **“Tiket”** di bagian kolom atas untuk cara yang lebih mudah, lalu **klik nomor tiket** pada tabel dibawahnya,

The screenshot shows the IPB University Help Center interface with the 'Tiket (1)' tab selected in the top navigation bar. Below the navigation bar, there is a search bar and a 'Tiket' tab. A table displays a list of tickets, with the first ticket (ID 448854) highlighted. The table has columns for 'Tiket #', 'Tanggal dibuat', 'Status', 'Subjek', and 'Departemen'. Below the table, there is a 'Halaman [1]' link.

Akan muncul status tiket yang akan dicek dan responsnya, hal yang sama juga dapat dilakukan jika ingin mengecek tiket-tiket lain yang telah tersubmit.

This screenshot is identical to the first one, showing the ticket details for 'Sertifikat Akreditasi IPB #448854'. It displays the ticket status, department, creation date, and user information. The response from the staff is also visible, starting with 'Yah! Fajarwah telah mengirim 26/07/21 10:06'. The 'Kirim jawaban' section is also present at the bottom.