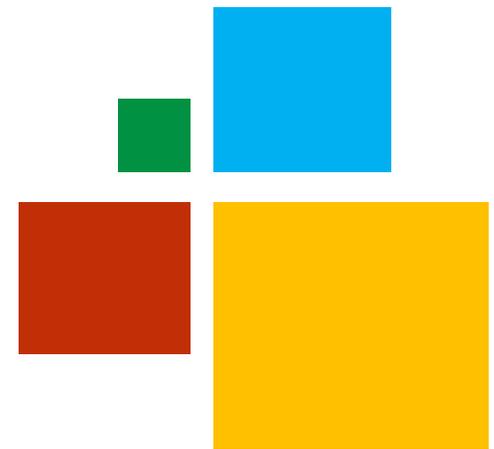




# USER MANUAL

## Aplikasi Service Desk

For CUSTOMER (PEGAWAI/MAHASIWA/DOSEN)



### Panduan Pengguna Aplikasi Service Desk Untuk Customer (Pegawai/Mahasiswa/Dosen)

Versi 1.0 (Desember 2021)

<https://situ-sis.telkomuniversity.ac.id/service-desk/>

Kampus Universitas Telkom Jl.Telekomunikasi, Dayeuhkolot, Bandung, Indonesia 40257

Telp. 62-22-756, Fax.62-22 756 5200

Copyright © 2018 – Direktorat Sistem Informasi

## DAFTAR PERUBAHAN

---

<b>Tanggal</b> <i>Date</i>	<b>Versi</b> <i>Version</i>	<b>Deskripsi Perubahan</b> <i>Description of Changes</i>	<b>Pembuat</b> <i>Author</i>
<b>Desember 2021</b>	<b>1.0</b>	Inisialisasi Dokumen	Zalina Fatima Azzahra

## APLIKASI SERVICE DESK

---

Helpdesk Pusat Teknologi Informasi (PUTI) Telkom University mempunyai Aplikasi Helpdesk untuk membantu merespon keluhan, *feedback*, komentar, permasalahan atau pertanyaan teknis pengguna dengan menyediakan informasi yang diperlukan dari berbagai media. Sebagai seorang admin atau agen helpdesk dituntut untuk merespon pertanyaan dari *customer* dengan cepat. Oleh karena itu aplikasi helpdesk dilengkapi dengan fitur *ticketing*.

Oleh karena itu, Layanan Pusat Teknologi Informasi (PUTI) Telkom University sebagai unit kerja yang bertanggung jawab dalam proses informasi terkait Helpdesk untuk skala Universitas memerlukan dukungan adanya sistem informasi Aplikasi Service Desk yang dapat membantu pengguna dengan menu lebih detail pada iGracias. Aplikasi Service Desk ini menyediakan fitur untuk mempermudah setiap proses *ticketing* di Telkom University.

## PENGGUNA: CUSTOMER (Pegawai/Mahasiswa/Dosen)

---

Pada aplikasi Service Desk, *Customer* yang terdiri dari Pegawai, Mahasiswa dan Dosen di lingkungan Telkom University dapat mengajukan keluhan layanan TI. *Customer* dapat menggunakan menu aplikasi service desk dengan layanan sebagai berikut:

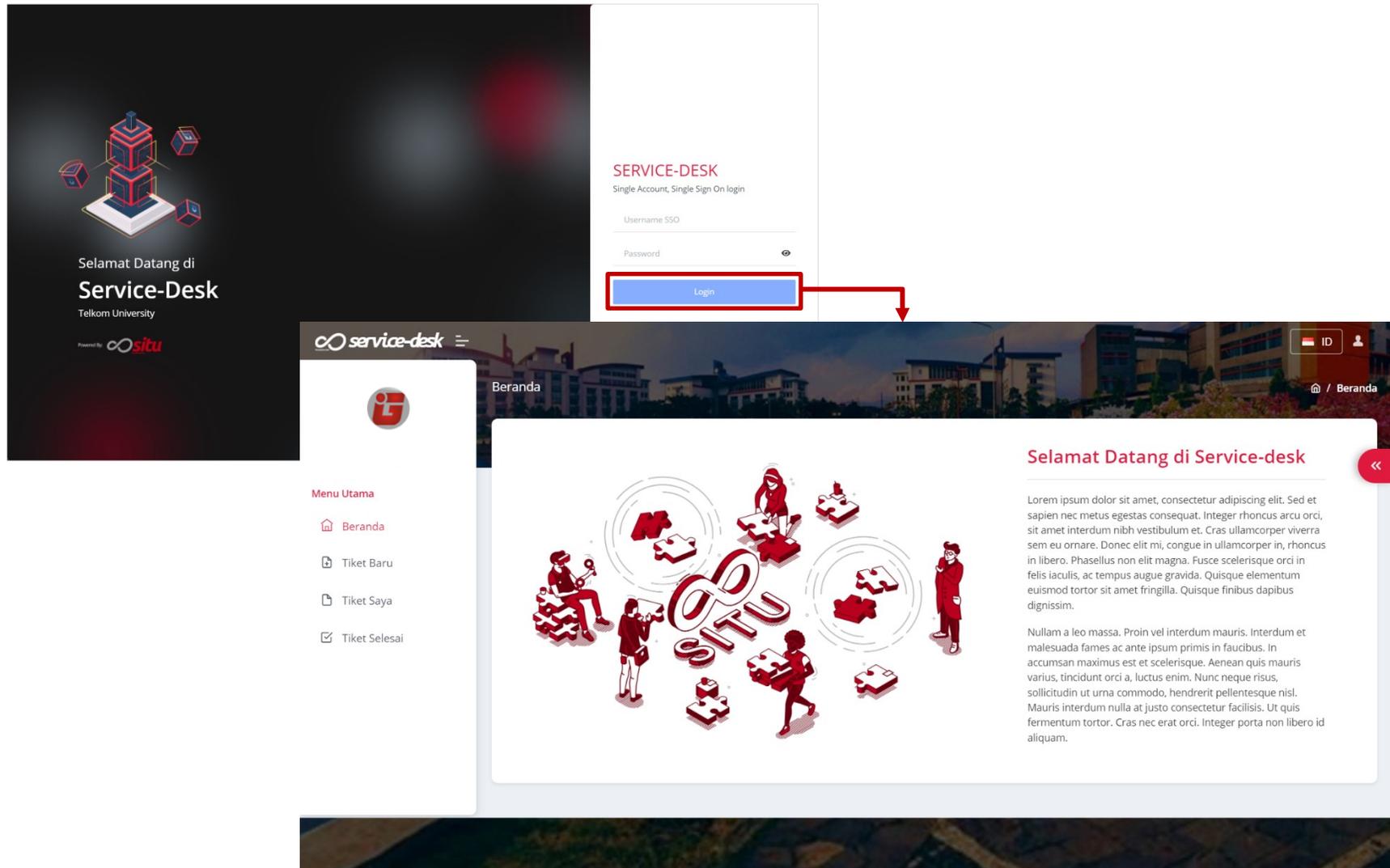
- a. Tiket Baru, pada menu ini *customer* dapat mengajukan keluhan layanan TI.
- b. Tiket Saya, pada menu ini *customer* dapat melihat daftar tiket yang sudah diajukan.
- c. Tiket Selesai, pada menu ini *customer* dapat melihat daftar tiket yang dinyatakan sudah selesai.



# Langkah 1

Customer dapat melakukan login menggunakan *username* dan *password* akun SSO Anda pada link:

<https://situ-sis.telkomuniversity.ac.id/service-desk/auth/login>



## Langkah 2

Customer dapat mengajukan keluhan layanan TI dengan cara mengisi *form* yang telah disediakan oleh Aplikasi Service Desk. Berikut langkah-langkah pengajuan keluhan layanan TI:

1. Pilih menu “Tiket Baru” pada Menu Utama
2. Lalu, pilih layanan sesuai keluhan yang diajukan.
3. Kemudian, pilih sub layanan sesuai keluhan yang diajukan.
4. Selanjutnya, tuliskan deskripsi masalah yang dihadapi.
5. Setelah itu, tekan tombol “Choose file” jika ingin melampirkan berkas keluhan yang diajukan.
6. Kemudian, tekan tombol “Simpan”, maka pengajuan keluhan layanan TI berhasil dilakukan.

The screenshot displays the 'Pengajuan Keluhan Layanan TI' (Service Request) form in the Service Desk application. The interface includes a sidebar menu with 'Tiket Baru' highlighted (1). The main form has a search bar (2) and a dropdown menu for selecting a service (3). Below this is a text area for describing the problem (4), which contains the text: 'Ketika saya mengakses tune, terjadi gangguan saat saya menggunakan akses tune tersebut.' At the bottom, there is a 'Choose File' button (5) and a 'Simpan' (Save) button (6). The form also includes a 'Layanan' dropdown set to 'TUNE' and a 'Sub layanan' dropdown set to 'Penanganan Gangguan Akses'.

## Langkah 3

---

Untuk dapat melihat tiket yang sudah diajukan, dapat dilakukan langkah-langkah berikut:

1. *Customer* memilih “Tiket Saya” pada Menu Utama.
2. *Customer* dapat melihat semua tiket yang sudah diajukan.
3. Jika *Customer* ingin melihat tiket berdasarkan status, *Customer* dapat memilih “Status” tiket. Berikut penjelasan status tiket:
  - a. New Tiket → Status untuk tiket baru yang diajukan oleh Customer (Pegawai/Mahasiswa/Dosen)
  - b. Assigned → Status untuk tiket yang sudah ditugaskan oleh Admin Service Desk
  - c. In Progres → Status untuk tiket yang sedang dikerjakan oleh Pegawai(PuTi)
  - d. Resolve → Status untuk tiket yang sudah selesai dikerjakan oleh Pegawai(PuTi)
  - e. Confirmation → Status untuk tiket “Resolve” yang membutuhkan konfirmasi oleh Admin Service Desk
  - f. On Hold → Status untuk tiket yang ditunda
  - g. Re-Open → Status untuk tiket yang dibuka kembali oleh Admin Service Desk setelah tiket ditutup
4. *Customer* dapat melihat daftar tiket yang sudah diajukan berdasarkan status yang dipilih.



## Langkah 4

Ketika tiket sudah selesai ditangani, *Customer* dapat melihat daftar tiket selesai dengan cara mengklik menu “Tiket Selesai” pada Menu Utama.

The screenshot shows the 'Tiket Selesai' page in the Service Desk application. The left sidebar contains the 'Menu Utama' with options: Beranda, Tiket Baru, Tiket Saya, and **Tiket Selesai** (highlighted with a red box). The main content area shows a table of completed tickets. The table has columns: #, LAYANAN, DESKRIPSI, TANGGAL BUAT, STATUS, and AKSI. One ticket is listed with ID #83, service 'Penanganan Gangguan Akses', and description 'Ketika saya mengakses tune, terjadi gangguan saat saya mengakses tune tersebut.' The ticket was created on Wednesday, December 29, 2021, at 11:05 WIB. The status is 'CLOSE' and there is a 'Detil' button. A blue callout box labeled 'Informasi Tiket Selesai' points to the ticket entry.

#	LAYANAN	DESKRIPSI	TANGGAL BUAT	STATUS	AKSI
#83	Penanganan Gangguan Akses	Ketika saya mengakses tune, terjadi gangguan saat saya mengakses tune tersebut.	Rabu, 29 Desember 2021 11:05 WIB	CLOSE	Detil

## Langkah 5

Untuk melihat rincian tiket selesai, *Customer* dapat mengklik tombol “Detail” pada Menu “Tiket Selesai”. Selanjutnya, *Customer* dapat memberikan penilaian terhadap pelayanan yang telah dilakukan dengan cara:

1. *Customer* dapat memberikan *rating* dari 1 hingga 5.
2. *Customer* menuliskan deskripsi penilaian pada *form* yang sudah disediakan.
3. Lalu, *Customer* mengklik tombol “Nilai”, maka penilaian sudah berhasil tersimpan.

The screenshot displays the Service Desk application interface. On the left, a sidebar menu titled "Menu Utama" contains options: Beranda, Tiket Baru, Tiket Saya, and "Tiket Selesai" (highlighted with a red box). The main content area shows a ticket history and a "Tiket Selesai" section. In the "Tiket Selesai" section, there is a rating form with five stars (the first star is highlighted with a red box and labeled '1'), a text input field containing "Bagus" (labeled '2'), and a blue button labeled "Nilai" (labeled '3'). A blue callout box points to a "Kembali" button and a "Tombol untuk kembali ke daftar tiket selesai". A separate window titled "Riwayat Tiket #83" shows a list of ticket updates: CLOSE (14:06 WIB), CONFIRMATION (14:02 WIB), RESOLVE (14:01 WIB), RESOLVE (13:53 WIB), IN PROGRES (13:51 WIB), ASSIGNED (13:43 WIB), and NEW TICKET (11:05 WIB). A "CLOSE" button is visible in the top right of the main content area. A "Tunjukkan Obrolan" button and a "Riwayat" button are also present.