



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

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

APLIKASI SERVICE DESK

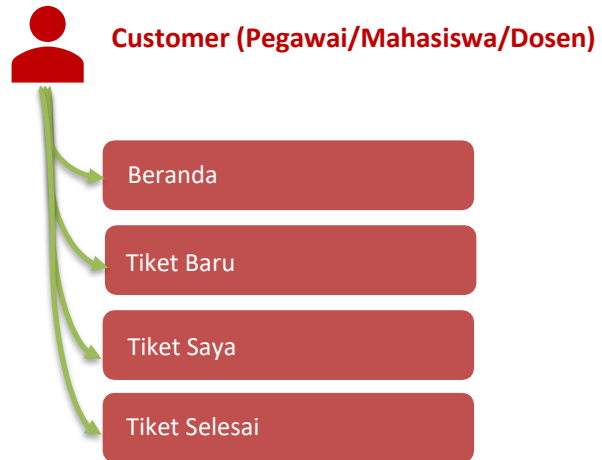
Helpdesk Pusat Teknologi Informasi (PUTI) Telkom University mempunyai Aplikasi Helpdesk untuk membantu merespon keluhan, *feedback*, komentar, permasalahan atau pertanyaan teknis pengguna dengan menyediakan informasi yang diperlukan dari berbagai media. Sebagai seorang admin atau agen helpdesk dituntut 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:

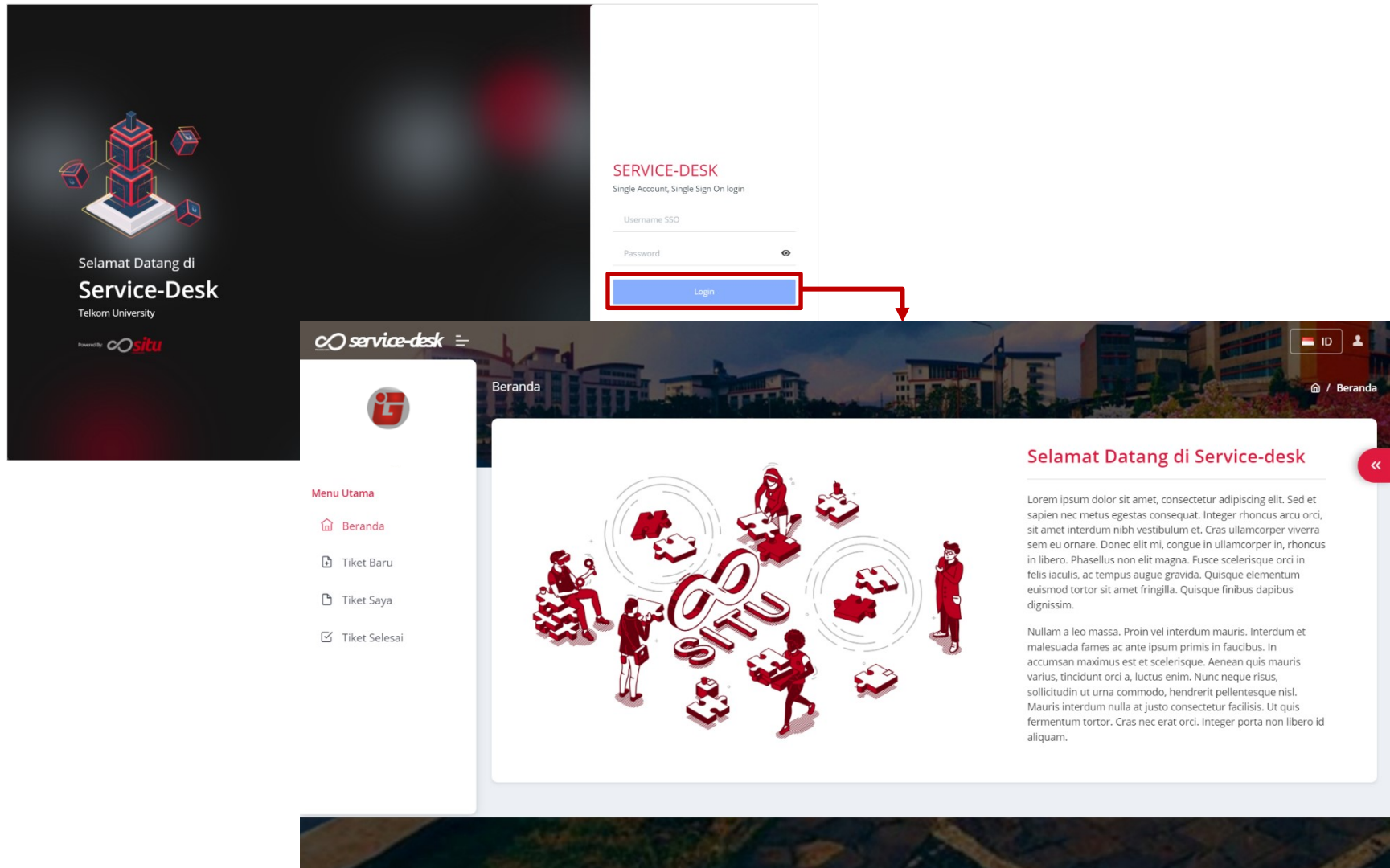
- Tiket Baru, pada menu ini *customer* dapat mengajukan keluhan layanan TI.
- Tiket Saya, pada menu ini *customer* dapat melihat daftar tiket yang sudah diajukan.
- Tiket Selesai, pada menu ini *customer* dapat melihat daftar tiket yang dinyatakan sudah selesai.



Langkah 1

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

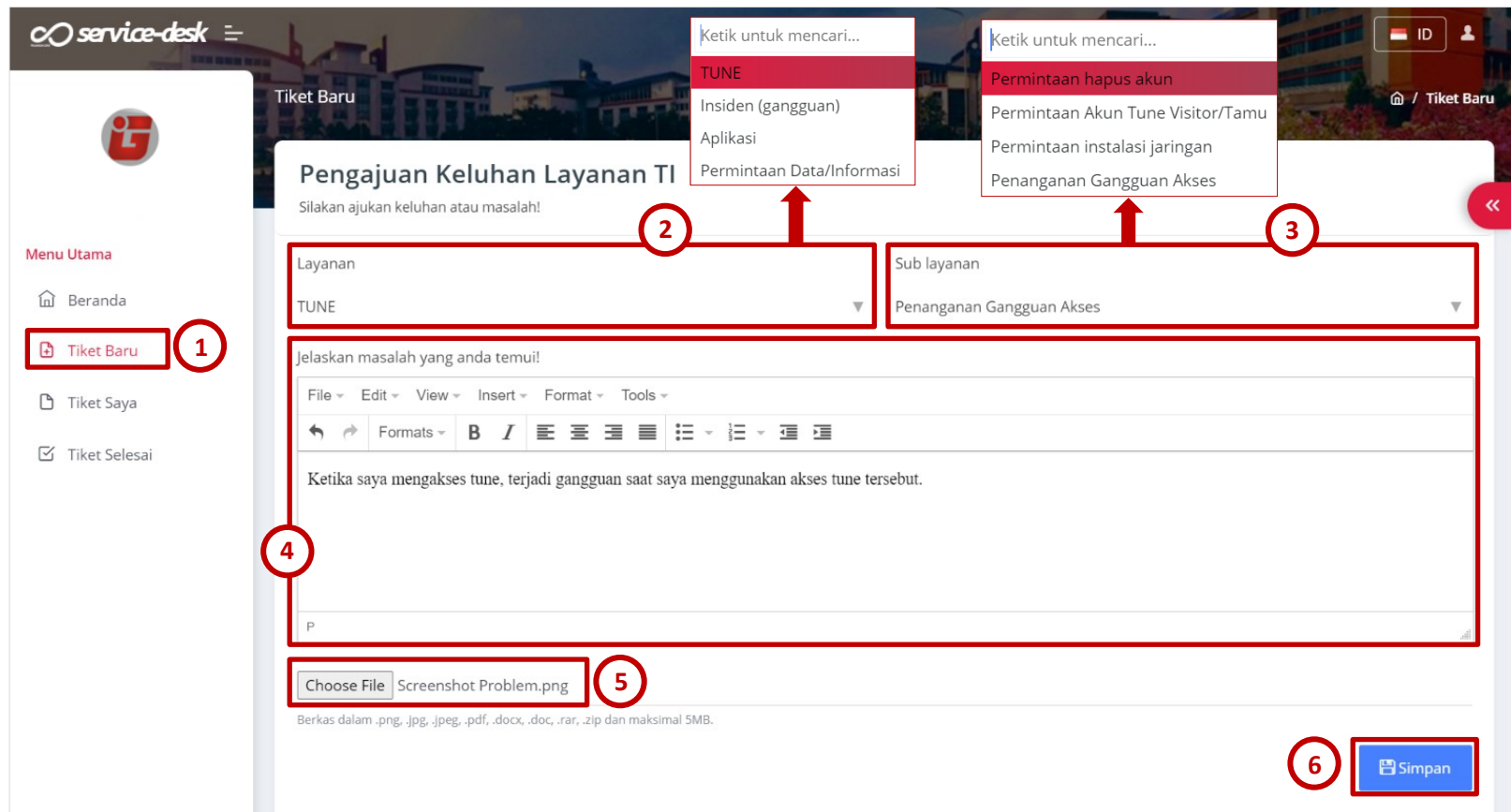
<https://situ-sis.telkomuniversity.ac.id/service-desk/auth/login>



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.



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.

The screenshot shows the 'Tiket Saya' (My Tickets) interface. On the left is a navigation menu with 'Tiket Saya' highlighted. The main area displays a table of tickets. A dropdown menu is open over the 'Status' column, listing options: On Hold, Re-open, In Progres, Resolve, Confirmation, Assigned, and New Ticket. A red box highlights the 'Status' dropdown, and another red box highlights the first row of the ticket table. Red arrows indicate the flow from the dropdown to the 'Detail' button and from the 'Detail' button to the chat interface below.

#	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	NEW TICKET	Detail Obrolan

Informasi Tiket Saya

This screenshot shows the details for ticket #82. It includes the user's profile, the ticket description, and a 'Start messaging' button. A red box highlights the 'Start messaging' button, with an arrow pointing to the chat interface below.

Memulai obrolan chat dengan pusat bantuan

This screenshot shows the chat window with a message from 'ZALINA FATIMA AZZAHRA'. Below the message is a 'Browse...' button for file upload and a 'Tulis pesan' (Write message) input field. Red arrows point from these elements to their respective labels below.

Melampirkan file

Menulis pesan

Tombol kirim pesan

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' (Main Menu) with the following items: Beranda, Tiket Baru, Tiket Saya, and **Tiket Selesai** (highlighted with a red box). The main content area displays a table of completed tickets. The table has the following columns: #, LAYANAN, DESKRIPSI, TANGGAL BUAT, STATUS, and AKSI. The table contains one row with the following data:

#	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

Below the table, there is a pagination control showing 'Show 1 to 1 from 1 data' and navigation buttons: First, Previous, 1, Next, Last. A blue callout box labeled 'Informasi Tiket Selesai' points to the ticket entry.

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 under 'Menu Utama' includes 'Beranda', 'Tiket Baru', 'Tiket Saya', and 'Tiket Selesai' (highlighted with a red box). The main content area shows a ticket history with a 'Kembali' button and a 'Tombol untuk kembali ke daftar tiket selesai' button. The detailed view of a ticket (#83) shows the user's description: 'Ketika saya mengakses tune, terjadi gangguan saat saya mengakses tune tersebut.' Below this, there is a rating section 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 'Nilai' button (labeled '3'). A callout box on the right shows the ticket history with various status updates: 'CLOSE - Rabu, 29 Desember 2021, 14:06 WIB', 'CONFIRMATION - Rabu, 29 Desember 2021, 14:02 WIB', 'RESOLVE - Rabu, 29 Desember 2021, 14:01 WIB', 'RESOLVE - Rabu, 29 Desember 2021, 13:53 WIB', 'IN PROGRES - Rabu, 29 Desember 2021, 13:51 WIB', 'ASSIGNED - Rabu, 29 Desember 2021, 13:43 WIB', and 'NEW TICKET - Rabu, 29 Desember 2021, 11:05 WIB'.