



DPTSI

DIREKTORAT PENGEMBANGAN
TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI

Panduan Cara Menggunakan Servicedesk

DPTSI - 2018



Service Desk



DESKRIPSI

- Nama Panduan : Panduan Cara Menggunakan Servicedesk
- Tujuan Panduan : Memberikan panduan langkah demi langkah bagi Civitas Akademika ITS dan pihak luar ITS untuk menggunakan layanan servicedesk.its.ac.id
- Versi Panduan : Versi 1.0
- Histori Panduan : -Tanggal Penulisan : 27 November 2017
- Versioning : Versi 1.1
- Penulis : Wiwin Rochmawati
- Unit : Direktorat Pengembangan Teknologi dan Sistem Informasi

I. Tentang Servicedesk

Aplikasi Servicedesk adalah sebuah aplikasi yang digunakan untuk menyampaikan keluhan dan request bagi civitas akademika ITS yang ditujukan kepada unit/departemen/fakultas di ITS. Atau merupakan bagian struktur atau program yang menangani pertanyaan dan keluhan baik itu dari civitas akademika ITS atau pihak eksternal ITS dengan menyediakan informasi atau solusi yang dibutuhkan oleh user client (pengguna)

II. Ada 4 pengguna servicedesk :

1. Civitas Akademika ITS : merupakan pengguna tanpa melakukan login dengan menggunakan email ITS.
2. Client Member : merupakan pengguna dari civitas akademika ITS dan pihak luar ITS yang mendaftar melalui "Register an Account"
3. Admin Manager Unit : merupakan admin yang bertugas untuk menambahkan member baru, menambah grup, memantau ticket masuk, mendisposisikan ticket ke Ticket Worker, memantau progress ticket (apa sudah dikerjakan atau belum oleh ticket worker), dan juga bisa sebagai Ticket Worker.
4. Ticket Worker : merupakan member yang ditambahkan oleh Admin Manager Unit yang bertugas untuk menyelesaikan permasalahan dari ticket yang masuk.

III. Memasukkan keluhan/request :

A. CIVITAS AKADEMIKA ITS

Bagi Civitas Akademika ITS yang akan menyampaikan keluhan/request bisa langsung mengisi ticket tanpa login tetapi harus menggunakan email ITS. Dengan langkah – langkah sebagai berikut :

1. Silakan akses portal <https://servicedesk.its.ac.id>
2. Mengisi keluhan/request pada form yang sudah disediakan

Cara Mengisi :

- | | |
|------------------------|--|
| a. Ticket Subject | : isikan keluhan/request Anda |
| b. Your Email | : isikan Email ITS Anda (sampai keluar tulisan “Email anda sudah benar!” |
| c. Priority | : pilih prioritas keluhan |
| d. Unit of Destination | : pilih unit yang dituju |
| e. Ticket Category | : pilih layanan keluhan |
| f. Ticket Body | : ketikkan penjelasan dari keluhan/request |
| g. Attach File | : melampirkan scan KTM/surat, dsb |
| h. Captcha | : ketikkan captcha |
| i. Create Ticket | : klik tombol create ticket |

Home Tickets Knowledge Base Register an Account

Need Support? Create a Ticket.

Ticket Subject

Report password email ITS

Judul Keluhan/request

Your Email

ahmad@its.ac.id

Email ITS

Email anda sudah benar

sampai muncul pesan seperti disamping

Priority

Medium

Pilih Prioritas

Unit of Destination

Departemen Pengembangan Teknologi

Pilih Unit di ITS

Ticket Category

Layanan Email ITS

Pilih jenis layanan

Ticket Body

Yth. Admin DPTSI

Maaf untuk menasib password email saya hilang.

Terima kasih

tuliskan keluhan/request secara detail

body

Attach Files

Select File

Choose File

No file

Lampirkan : KTM, KTP, Surat resmi, dll, disesuaikan jenis layanan

Add another file

Captcha

gR6yR1W1111

74076

Ketikkan kembali captcha seperti diatas

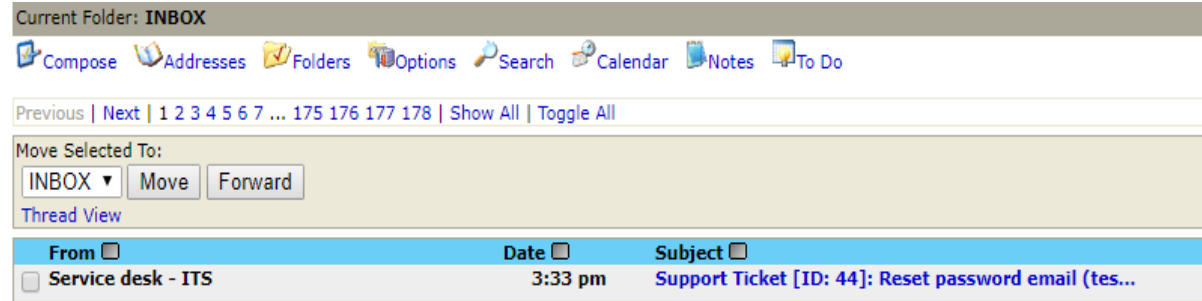
Create Ticket

Klik

Gambar 1. Cara pengisian ticket tanpa login

5

3. Setelah “Create Ticket” berhasil, maka Anda akan memperoleh Username dan Password (untuk satu keluhan/request), yang akan digunakan untuk chatting terkait proses keluhan/request yang di ajukan sampai dengan permasalahan terselesaikan. Notifikasi ini juga akan dikirim lewat Email Anda.



Gambar 2. Notifikasi lewat email



Gambar 3. Notifikasi lewat email

- Username : Menggunakan Email ITS
- Password : Password Ticket (password ticket ini akan digunakan dalam satu kali transaksi keluhan/request tanpa menggunakan login), dengan cara klik menu “Tickets” pada menubar

Guest Ticket Login

If you have created a ticket before without a user account, you can view the ticket by entering your **email address** you used to create the ticket with along with the **ticket password**.



Enter Guest Email Address ...
masukkan email ITS Anda



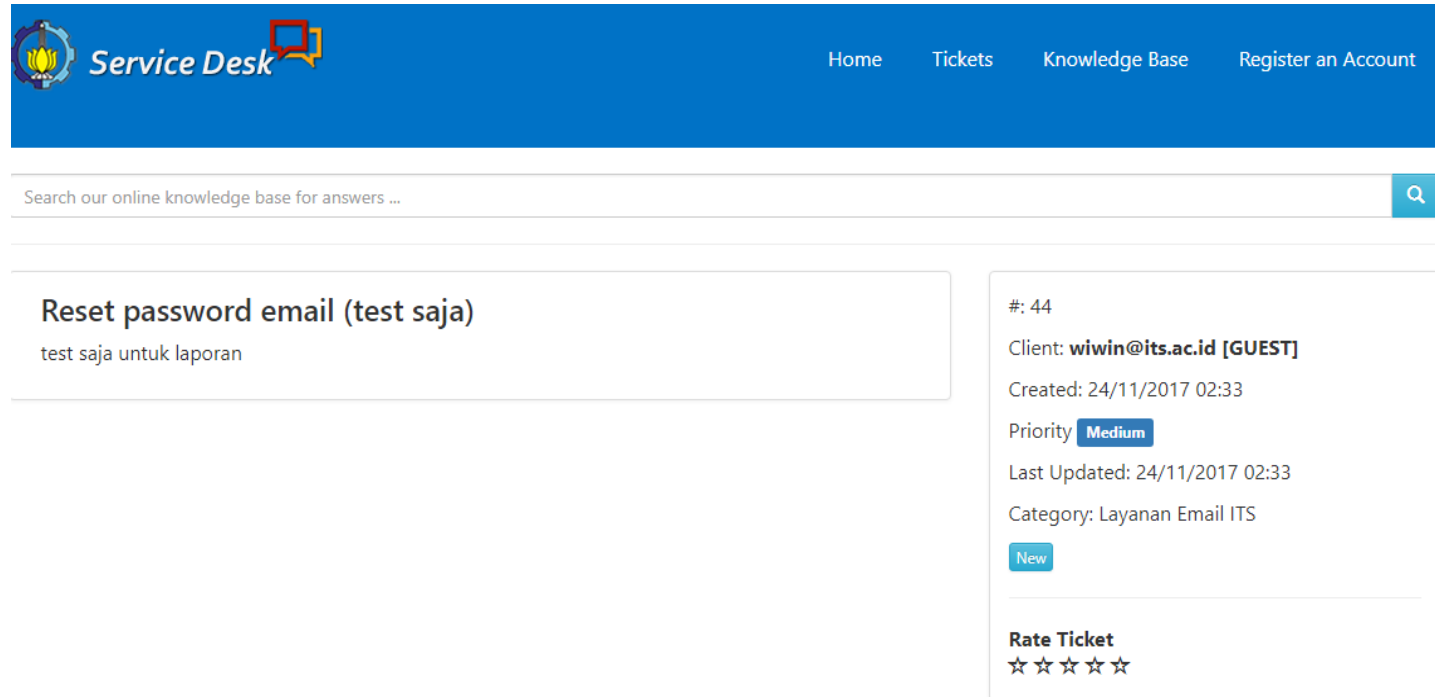
Password
masukkan password yang sudah dicreate sebelumnya

View Guest Ticket

Gambar 5. Tampilan dari menubar “Tickets”

Dan selanjutnya Username dan Password tersebut akan digunakan oleh pengguna dan ticket worker untuk melakukan komunikasi hingga permasalahan dapat diselesaikan dan status ticket menjadi “Closed”

4. Tampilan isi keluhan/request yang dikirim oleh Civitas Akademika ITS



Gambar 6. Tampilan isi ticket

Service Desk Home Tickets Knowledge Base Register an Account

Search our online knowledge base for answers ...

Reset password email (test saja)
test saja untuk laporan

#: 44
Client: **wiwin@its.ac.id** [GUEST]
Created: 24/11/2017 02:33
Priority: **Medium**
Last Updated: 24/11/2017 02:42
Category: Layanan Email ITS

In Progress status ticket "In Progress"

Rate Ticket
☆☆☆☆☆ Rate Ticket, untuk memberikan
tanda bintang ke Ticket Worker

wiwin
jawab test saja
terima kasih
24/11/2017 02:42 balasan dari Ticket Worker

Reply To Ticket

terima kasih atas jawabannya balasan kepada Ticket Worker

body p

Attach Files
Select File No file chosen tambahkan lampiran jika ada

Klik

Gambar 7. Tampilan Form dan cara membalas ticket antara Civitas Akademika ITS dengan Ticket Worker

5. Jika keluhan/request dari Civitas Akademika ITS sudah selesai, maka Ticket Worker akan merubah status ticket dari “In Progress” menjadi “Closed”, dan Civitas Akademika ITS dapat memberikan tanda bintang kepada Ticket Worker dengan cara klik gambar bintang sesuai jumlah yang diinginkan pada “Rate Ticket”

The screenshot displays the ITS Service Desk web interface. At the top is a blue navigation bar with the 'Service Desk' logo and links for Home, Tickets, Knowledge Base, and Register an Account. Below the navigation bar is a search bar with the placeholder text 'Search our online knowledge base for answers ...'. A green notification banner states '✓ Your reply was posted!'. The main content area is divided into two columns. The left column contains a card titled 'Reset password email (test saja)' with the subtitle 'test saja untuk laporan'. The right column displays ticket details for ticket #44, including the client 'wiwin@its.ac.id [GUEST]', creation date '24/11/2017 02:33', priority 'Medium', last updated date '24/11/2017 02:50', and category 'Layanan Email ITS'. The ticket status is shown as 'Closed' in a red box, with the text 'status ticket "Closed"' next to it. At the bottom of the right column is a 'Rate Ticket' section with five stars.

Service Desk

Home Tickets Knowledge Base Register an Account

Search our online knowledge base for answers ...

✓ Your reply was posted!

Reset password email (test saja)
test saja untuk laporan

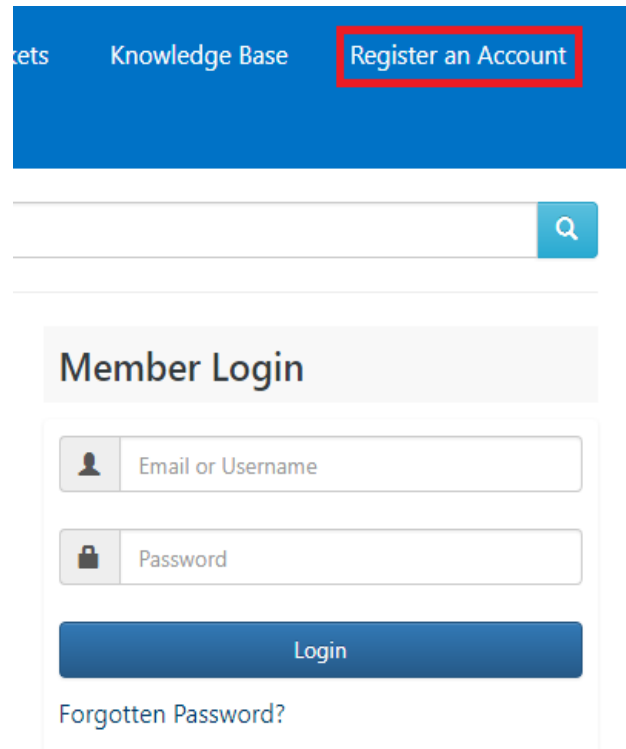
#: 44
Client: **wiwin@its.ac.id [GUEST]**
Created: 24/11/2017 02:33
Priority **Medium**
Last Updated: 24/11/2017 02:50
Category: Layanan Email ITS
Closed status ticket "Closed"
Rate Ticket
★★★★★

Gambar 8. Tampilan Form dan cara membalas ticket antara Civitas Akdemika ITS dengan Ticket Worker

B. CLIENT MEMBER

Bagi Civitas Akademika ITS dan pihak dari luar ITS juga bisa menjadi member melalui Member Login dengan mendaftar pada menu “Register an Account” dipojok kanan atas, untuk mengirimkan keluhan/request. Dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Silahkan akses portal **<https://servicedesk.its.ac.id>**
2. Mendaftar sebagai member dengan cara klik menubar “Register an Account”.



The screenshot displays the top navigation bar of the ITS Service Desk portal. The 'Register an Account' link is highlighted with a red rectangular box. Below the navigation bar, there is a search bar and a 'Member Login' section. The 'Member Login' section contains two input fields: 'Email or Username' and 'Password', followed by a 'Login' button and a 'Forgotten Password?' link.

Gambar 9. Menubar “Register an Account”

3. Setelah klik menu “Register an Account”, kemudian mengisi form berikut ini :

The screenshot shows a registration form titled "Register an account at Service desk - ITS". The form contains the following fields and annotations:

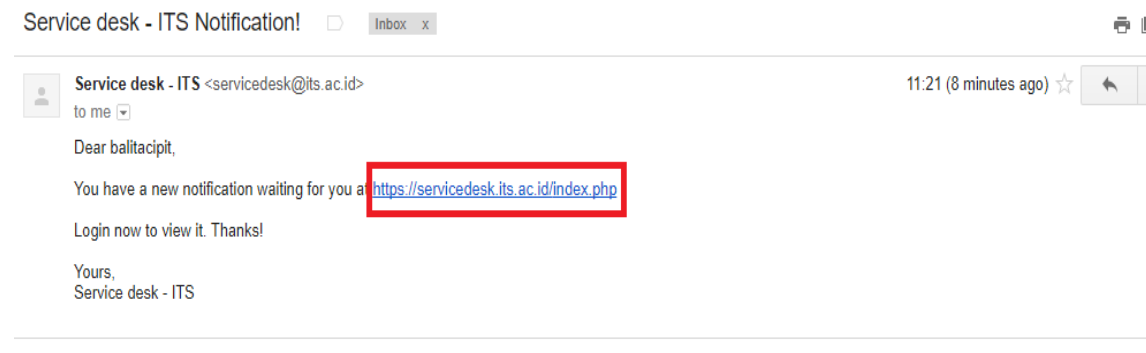
- Email:** A text input field with the placeholder "t@gmail.com". A red annotation "Masukkan email Anda" points to the field.
- Username:** A text input field with the placeholder "ip". A red annotation "ketikkan Username" points to the field. A red box highlights a "Check" button next to the field, with a red arrow pointing to it and the text "untuk mengecek Username apakah sama".
- Password:** A password input field with the placeholder ".....". A red annotation "ketikkan Password" points to the field.
- Confirm Password:** A password input field with the placeholder ".....". A red annotation "ketikkan ulang password" points to the field.
- First Name:** A text input field with the placeholder "V.". A red annotation "ketikkan nama depan Anda" points to the field.
- Last Name:** A text input field with the placeholder "V.". A red annotation "ketikkan nama belakang Anda" points to the field.
- * = Required.** A note indicating that fields marked with an asterisk are required.
- Register:** A blue button with the text "Register". A red box highlights the button, and a red arrow points to it with the text "Klik".
- Already have an account?:** A link or text below the "Register" button.
- Login:** A green button with the text "Login".

Gambar 10. Tampilan dari menubar “Register an Account”

4. Notifikasi juga disampaikan lewat email.

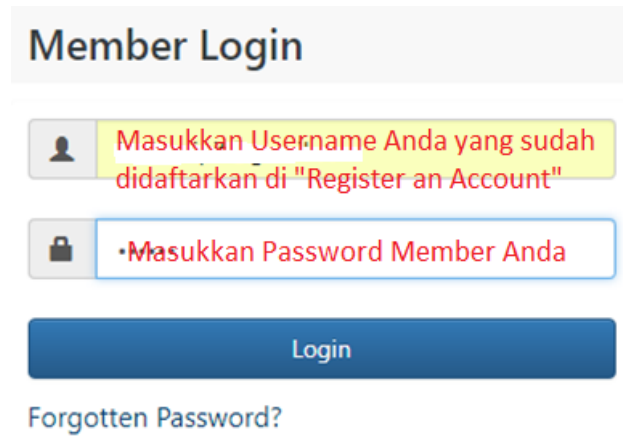


Gambar 11. Notifikasi ticket lewat email client member



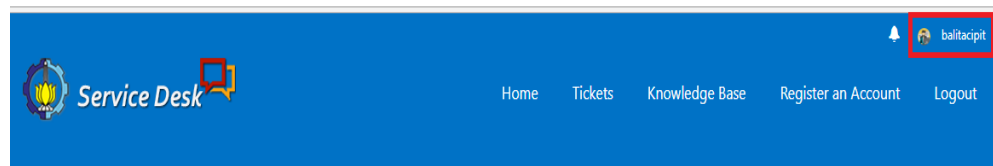
Gambar 12. Notifikasi ticket lewat email client member

5. Login sebagai member, masukkan email dan password yang sudah didaftarkan.



Gambar 13. Tampilan login member

6. Anda sudah masuk sebagai member,



Gambar 14. Tampilan berhasil login

7. Isikan keluhan/request Anda kemudian klik “Create Ticket”

Need Support? Create a Ticket.

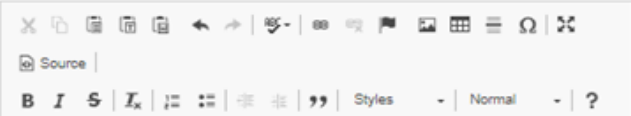
Ticket Subject Judul keluhan/Request

Priority pilih Prioritas

Unit of Destination pilih Unit di ITS

Ticket Category pilih Layanan pada unit di ITS

Ticket Body



Yth. Subdit LTSI

Mohon untuk meresetkan password domain A

Terima kasih

body p

Attach Files

Select File No file chosen

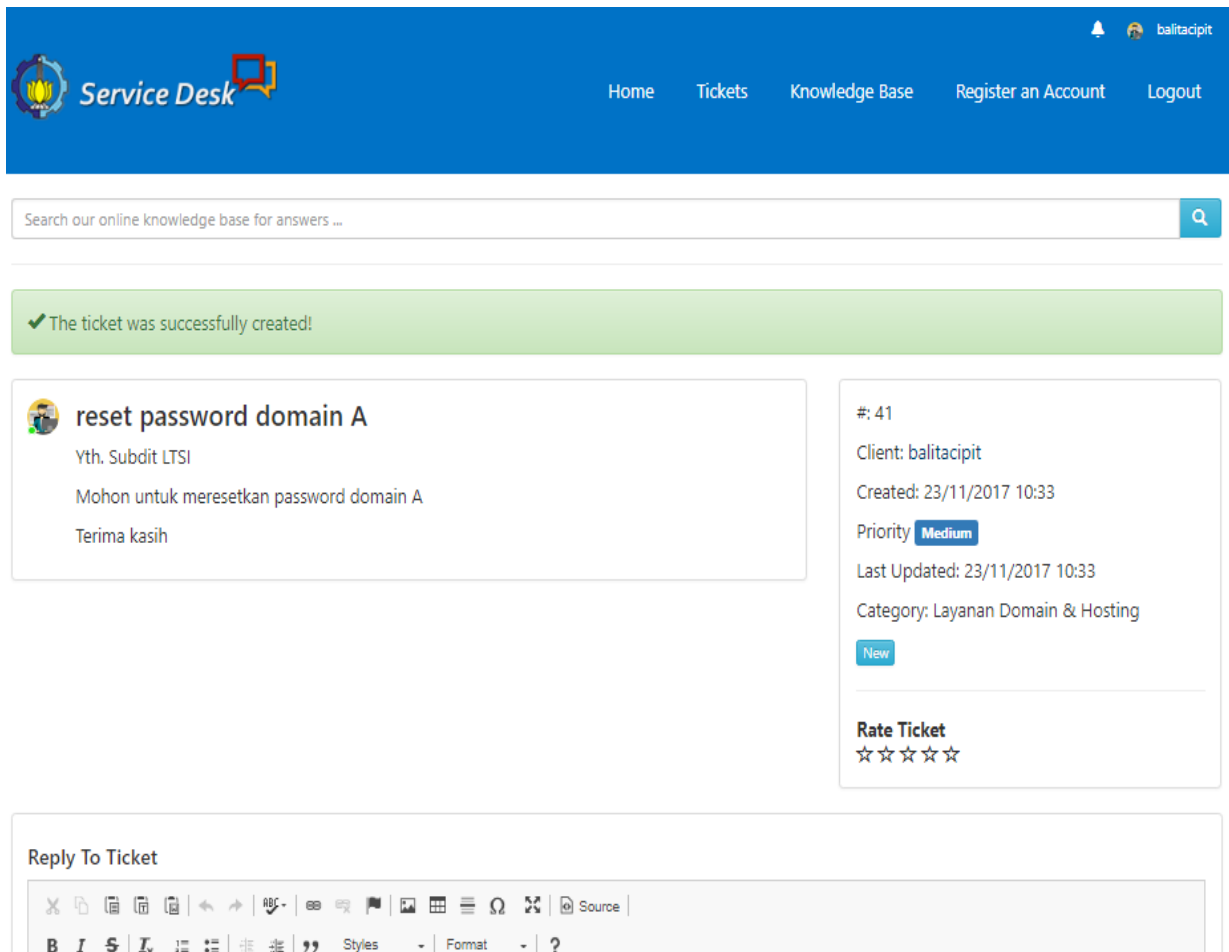
Captcha  8385

ketikkan kembali Captcha seperti contoh di atas

Klik

Gambar 15. Mengisi ticket melalui login

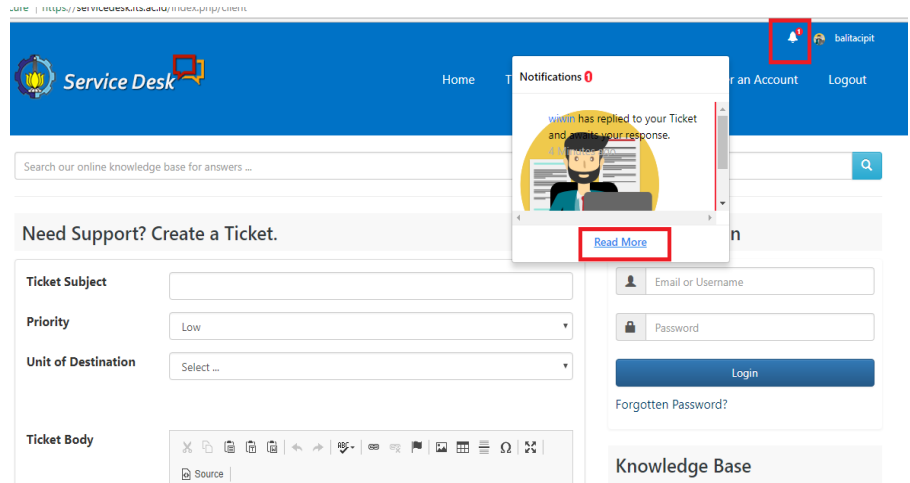
8. Tampilan ticket jika berhasil masuk.



The screenshot displays a web interface for a Service Desk. At the top, a blue header bar contains the 'Service Desk' logo on the left and navigation links (Home, Tickets, Knowledge Base, Register an Account, Logout) on the right. A user profile icon and the name 'balitacipit' are visible in the top right corner. Below the header is a search bar with the placeholder text 'Search our online knowledge base for answers ...'. A green success message banner states '✓ The ticket was successfully created!'. The main content area is divided into two columns. The left column shows the ticket title 'reset password domain A' with a user icon, followed by the text 'Yth. Subdit LTSI', 'Mohon untuk meresetkan password domain A', and 'Terima kasih'. The right column displays ticket metadata: '#: 41', 'Client: balitacipit', 'Created: 23/11/2017 10:33', 'Priority: Medium' (in a blue box), 'Last Updated: 23/11/2017 10:33', and 'Category: Layanan Domain & Hosting'. Below this is a 'New' button and a 'Rate Ticket' section with five stars. At the bottom, a 'Reply To Ticket' section features a rich text editor with various formatting icons and a 'Source' button.

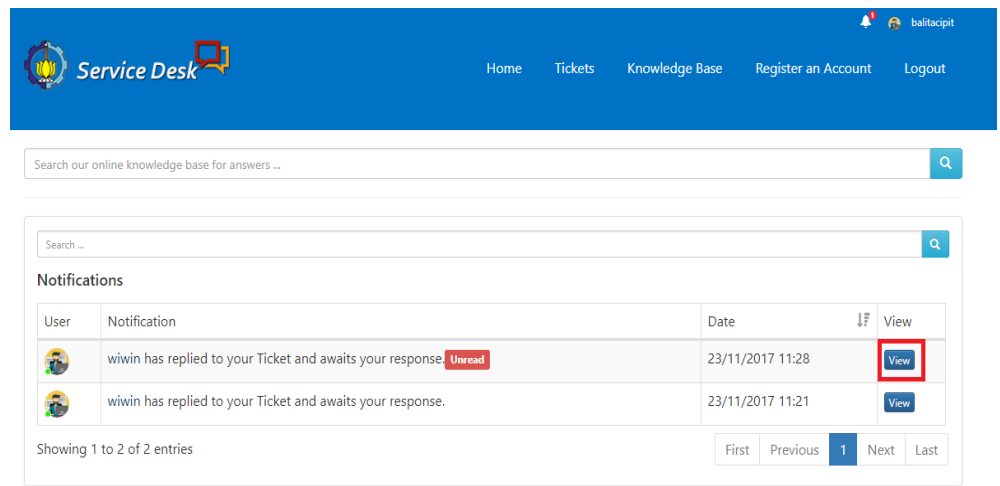
Gambar 16. Tampilan isi keluhan/request

9. Melihat notifikasi balasan dari ticket worker, Klik icon lonceng pada pojok kanan atas dan klik “Read More”.



Gambar 17. Melihat Notifikasi ticket

10. Melihat notifikasi klik tombol “View”.



Gambar 18. Tampilan Notifikasi ticket

11. Membalas notifikasi ke Ticket Worker, mengisi balasan pada tempat yang sudah disediakan, lampirkan file jika ada, kemudian tekan tombol “Reply”

Reply To Ticket

terima kasih atas kerjasamanya

ketikkan balasan ticket disini

body p

Attach Files

Select File

Choose File No file chosen jika ada file yang perlu dilampirkan

Add another file

Reply

Gambar 19. Membalas ticket

12. Memberi tanda bintang kepada Ticket Worker jika permasalahan sudah terselesaikan, Klik gambar bintang pada “Rate Ticket” sesuai jumlah yang diinginkan.

reset password domain A

Yth. Subdit LTSI

Mohon untuk meresetkan password domain A

Terima kasih

#: 41

Client: balitacipit

Created: 23/11/2017 10:33

Priority: Medium

Last Updated: 23/11/2017 11:35

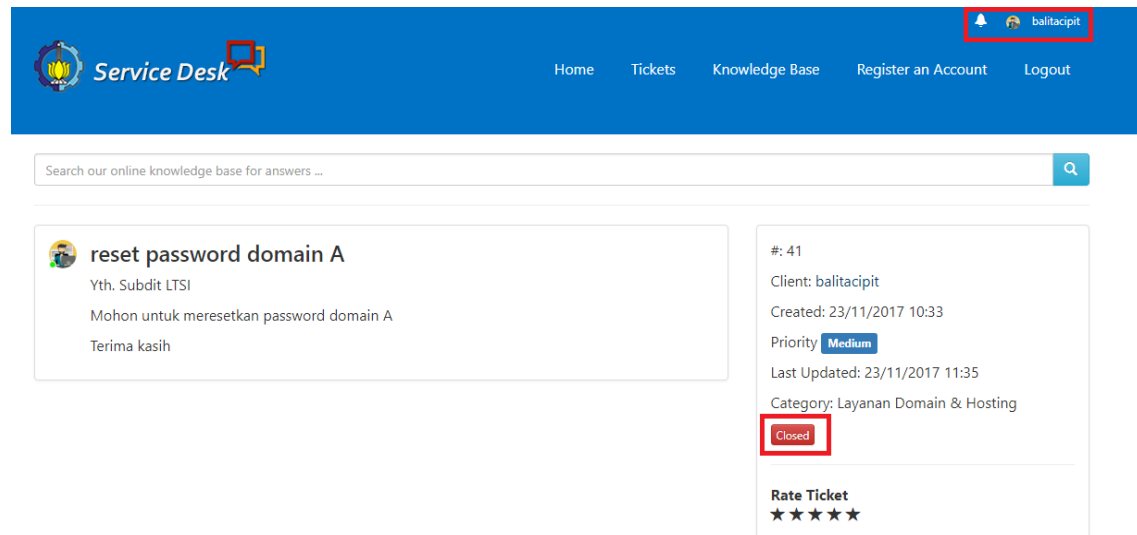
Category: Layanan Domain & Hosting

In Progress

Rate Ticket ★★★★★ untuk memberi tanda bintang bagi admin

Gambar 20. Memberi tanda bintang

13. Jika permasalahan sudah terselesaikan, maka Ticket Worker akan menutup ticket dengan status dari “In Progress” menjadi “Closed”, maka Client member juga akan menerima status “Closed”

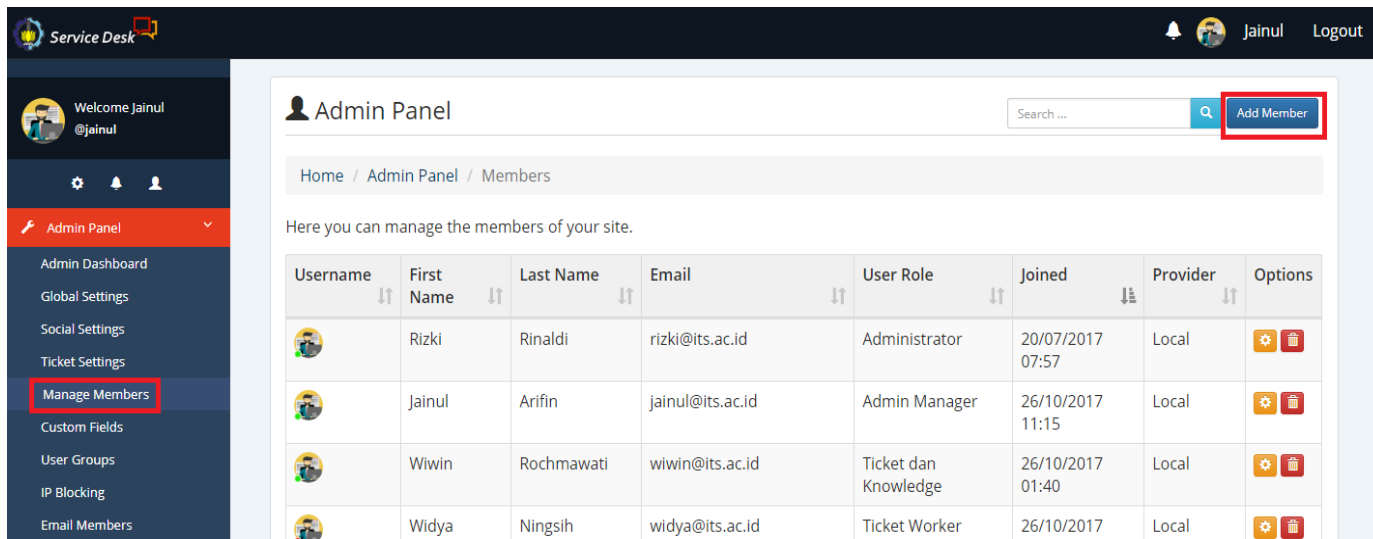


Gambar 21. Status ticket Closed

C. ADMIN MANAGER UNIT

Langkah – langkah sebagai Admin Manager Unit di Servicedesk adalah sebagai berikut:

1. Silahkan akses portal <https://servicedesk.its.ac.id>
2. Login sebagai Admin Manager Unit
3. Menambah Member baru → pilih menu “Manage Members” disebelah kiri, kemudian Klik “Add Member” di pojok kanan atas.

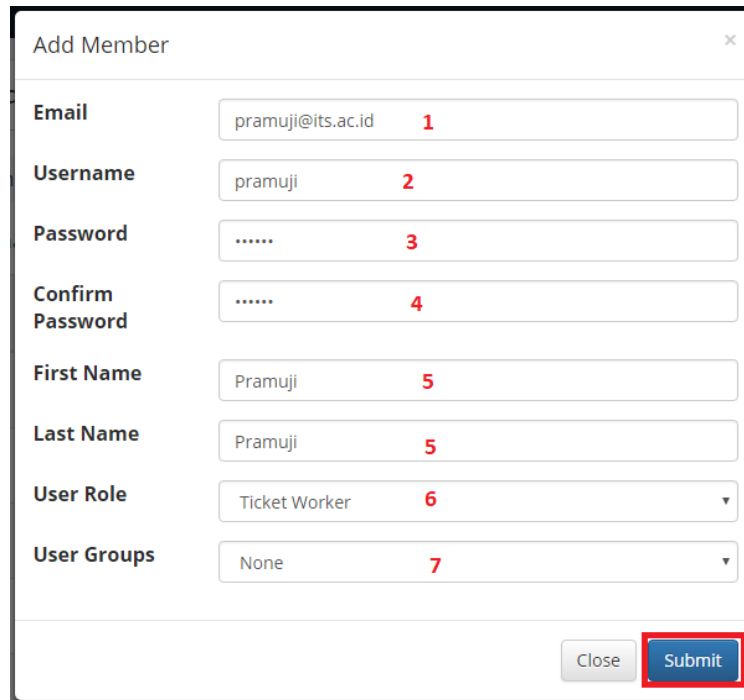


Gambar 22. Tampilan menu menambah member baru oleh Admin Manager Unit

4. Mengisi Form “Add Member” berikut ini :

1. Email : Masukkan Email member
2. Username : ketikkan username untuk login
3. Password : ketikkan Password
4. Confirm Password : ketikkan password lagi
5. First Name : ketikkan nama depan dari member
6. Last Name : ketikkan nama belakang dari member
7. User Role : pilih sesuai hak dan kewajiban
8. User Groups : dikosongkan

Dan klik “Submit”

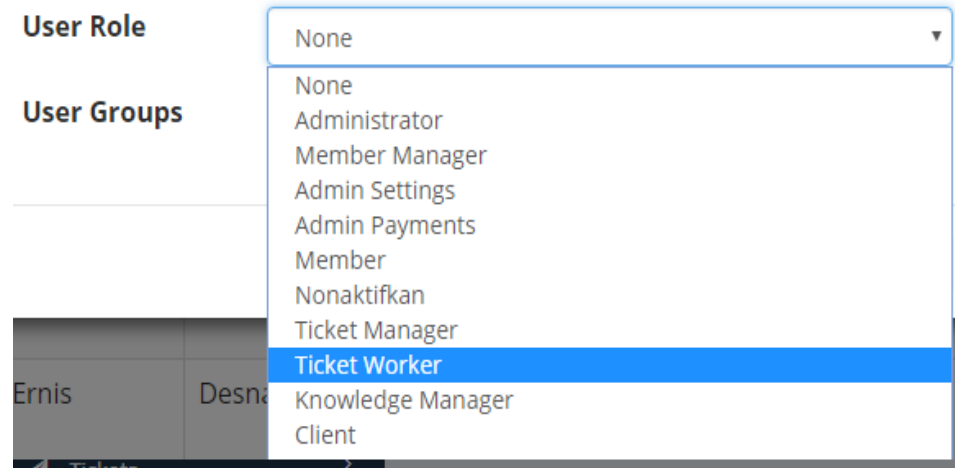


The screenshot shows a web form titled "Add Member" with a close button (X) in the top right corner. The form contains the following fields and values:

Field	Value	Annotation
Email	pramuji@its.ac.id	1
Username	pramuji	2
Password		3
Confirm Password		4
First Name	Pramuji	5
Last Name	Pramuji	5
User Role	Ticket Worker	6
User Groups	None	7

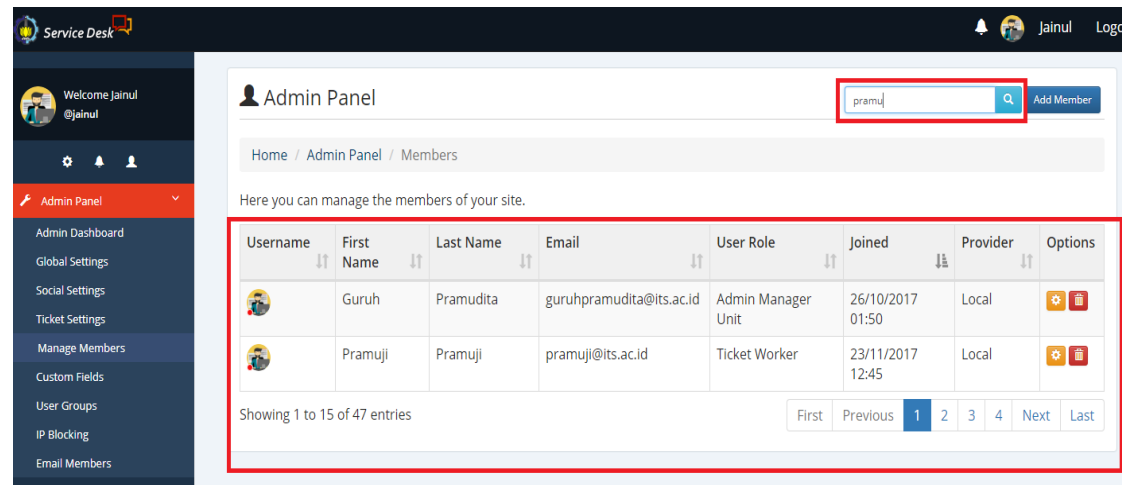
At the bottom right of the form, there are two buttons: "Close" and "Submit". The "Submit" button is highlighted with a red rectangular box.

Gambar 23. Tampilan form add member



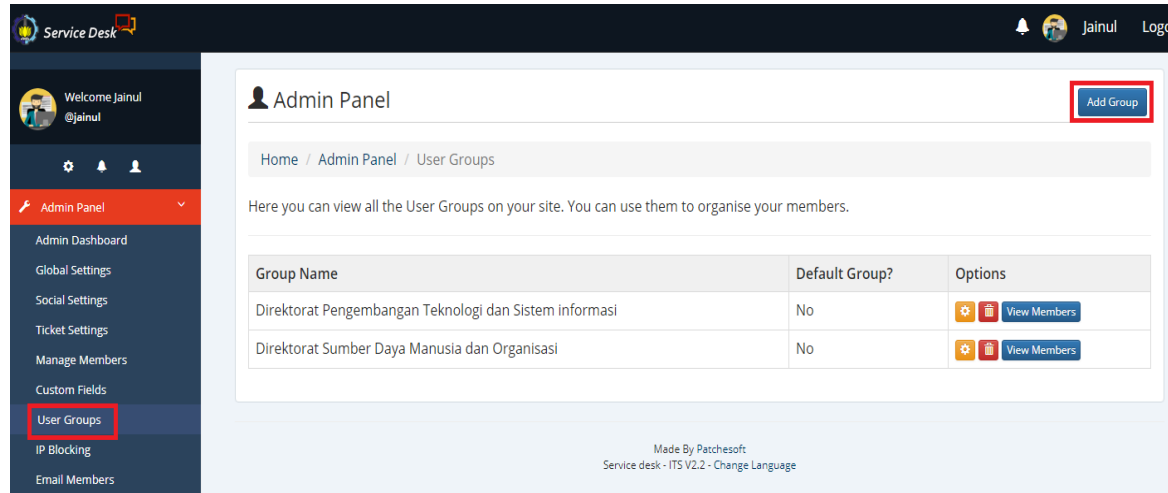
Gambar 24. Memilih User Role

5. Mencari nama member yang baru saja tambahkan dengan cara ketikkan nama pada kolom “Searching”



Gambar 25. Mencari nama member yang baru ditambahkan

6. Menambah Grup baru : untuk menambahkan Unit di ITS → pilih menu “User Groups” disebelah kiri, dan Klik “Add Group” di pojok kanan atas.



Gambar 26. Tampilan menu menambah user group oleh Admin Manager Unit

7. Isikan nama unit yang akan ditambahkan dan pada “Default Group” beri tanda centang (v), kemudian klik tombol “Submit”.
8. Melihat ticket yang baru masuk dan mendisposisikan ticket ke Ticket Worker → Klik icon lonceng pada pojok kanan atas dan klik “Read More”, dan untuk melihat notifikasi klik tombol “View”.

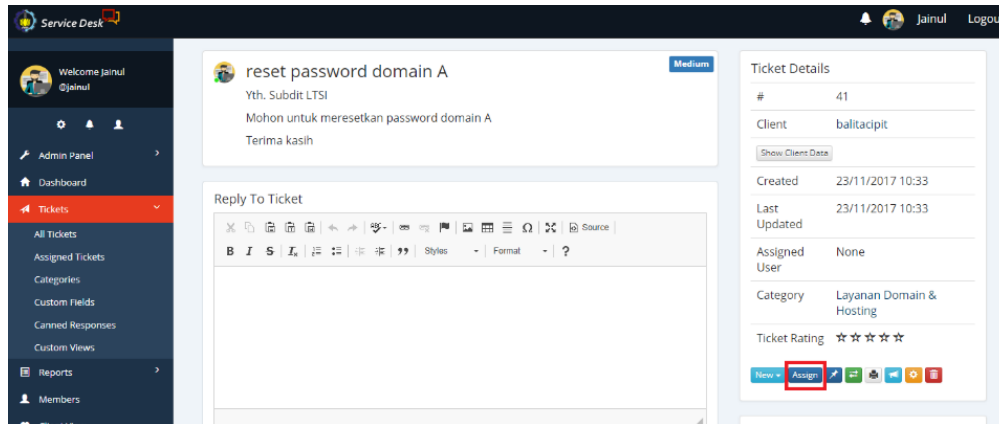
Gambar 27. Tampilan form add group

Gambar 28. Melihat notifikasi ticket yang masuk

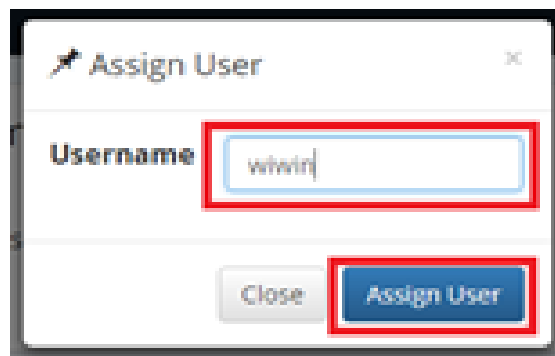
User	Notification	Date	View
balitacipit	balitacipit has created a new ticket in one of your assigned categories.	23/11/2017 10:33	View
	A Guest has created a new ticket in one of your assigned categories.	23/11/2017 10:26	View
	A Guest has created a new ticket in one of your assigned categories.	23/11/2017 09:14	View
	A Guest has created a new ticket in one of your assigned categories.	23/11/2017 08:59	View
	A Guest has created a new ticket in one of your assigned categories.	23/11/2017 08:03	View
	A Guest has created a new ticket in one of your assigned categories.	22/11/2017 02:41	View
yani	yani has created a new ticket in one of your assigned categories.	22/11/2017 12:31	View
	A Guest has created a new ticket in one of your assigned categories.	22/11/2017 10:35	View

Gambar 29. Tampilan notifikasi ticket yang masuk

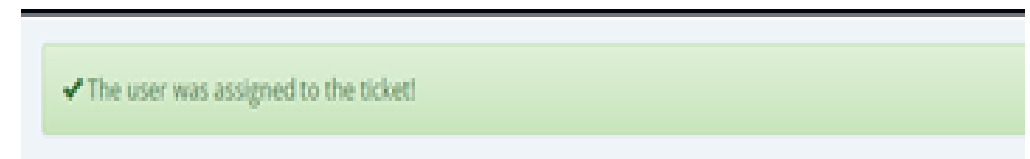
9. Klik tombol “Assign” untuk mendisposisikan ticket, dan isikan username Ticket Worker yang dituju berdasarkan layanan ticket yang masuk dan klik tombol “Assign User”



Gambar 30. Mendisposisikan ticket

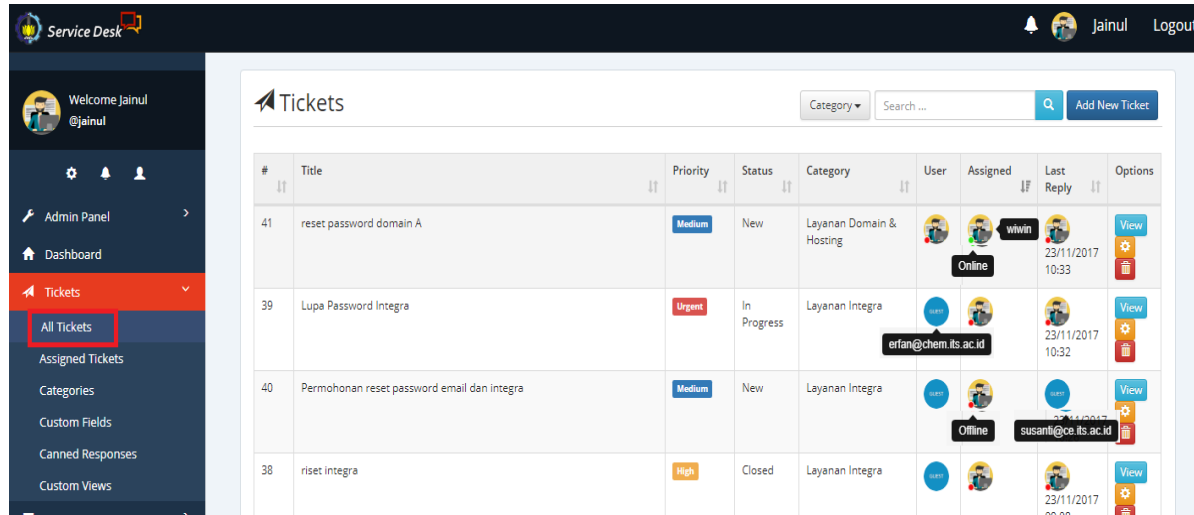


Gambar 31. Memasukkan username yang akan di disposisi ticket



Gambar 32. Pesan berhasil disposisi ticket

10. Melihat jumlah tiket yang masuk dan ticket yang sudah didisposisikan pada Menu “All Tickets”



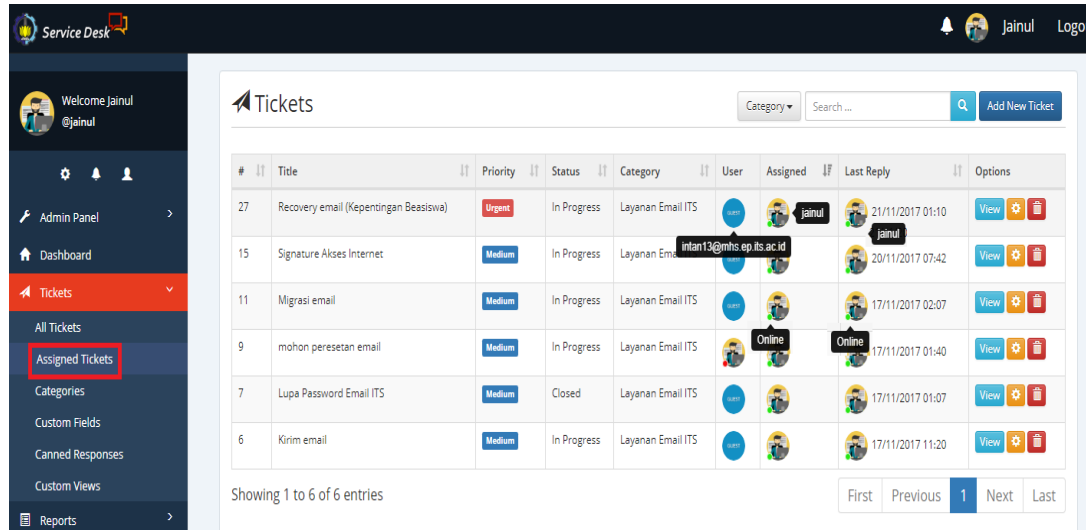
Gambar 33. Tampilan menu “All Tickets”

- User : adalah pengirim keluhan
- Assigned : yang mendapat disposisi dari Admin Manager Unit untuk menyelesaikan permasalahan
- Last Reply : yang membalas terakhir kali permasalahan tersebut hingga selesai
- Tanda bulatan merah pada gambar icon, artinya bahwa yang bersangkutan sedang offline
- Tanda bulatan hijau pada gambar icon, artinya bahwa yang bersangkutan sedang online

User	Assigned	Last Reply	Options
		 23/11/2017 12:33	View

Gambar 34. Penjelasan kolom menu “All Tickets”

11. Pada menu “Assigned Tickets”



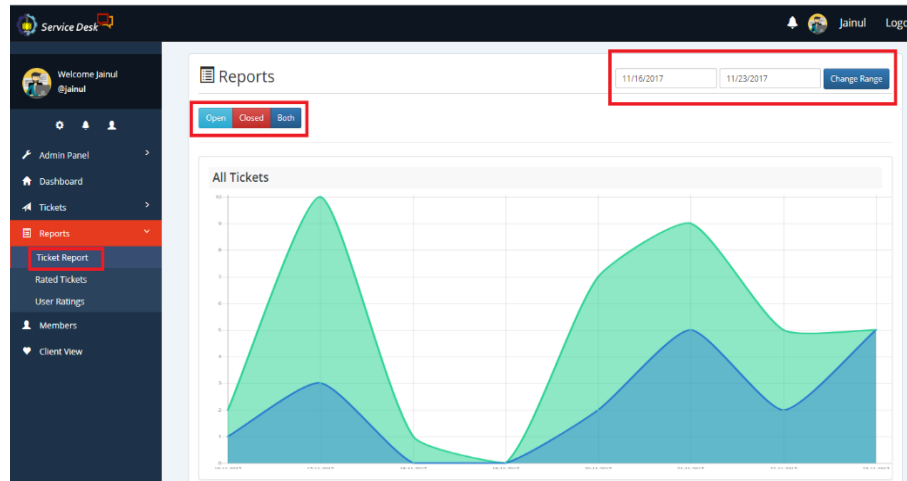
Gambar 35. Tampilan menu “Assigned Tickets”

- User : adalah pengirim keluhan
- Assigned : yang memberi disposisi yaitu Admin Manager Unit
- Last Reply : yang membalas terakhir kali yang memberi disposisi yaitu Admin Manager Unit
- Tanda bulatan merah pada gambar icon, artinya bahwa yang bersangkutan sedang offline
- Tanda bulatan hijau pada gambar icon, artinya bahwa yang bersangkutan sedang online

User	Assigned ↓	Last Reply ↑	Options
		 23/11/2017 12:33	View

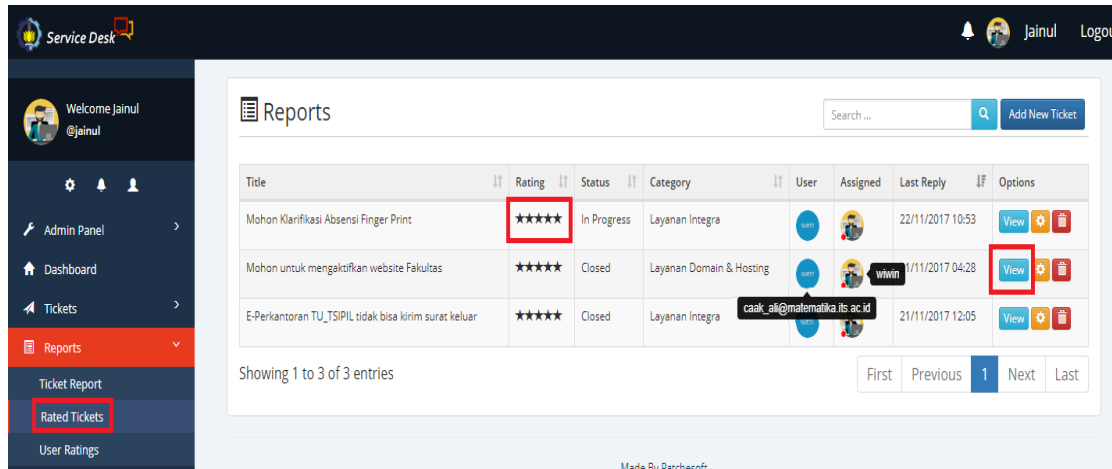
Gambar 36. Penjelasan kolom menu “Assigned Tickets”

12. Melihat Report Tickets→ pada menu “Ticket report” untuk melihat grafik yang menggambarkan jumlah ticket yang masih Open, Close, dan gabungan keduanya.



Gambar 37. Tampilan menu “Ticket Report”

13. Pada menu “Rated Tickets” dan melihat rating yaitu pemberian tanda bintang dari user yang mengisi ticket kepada Ticket Worker dan status dari ticket tersebut masih “In Progress” atau “Closed”.

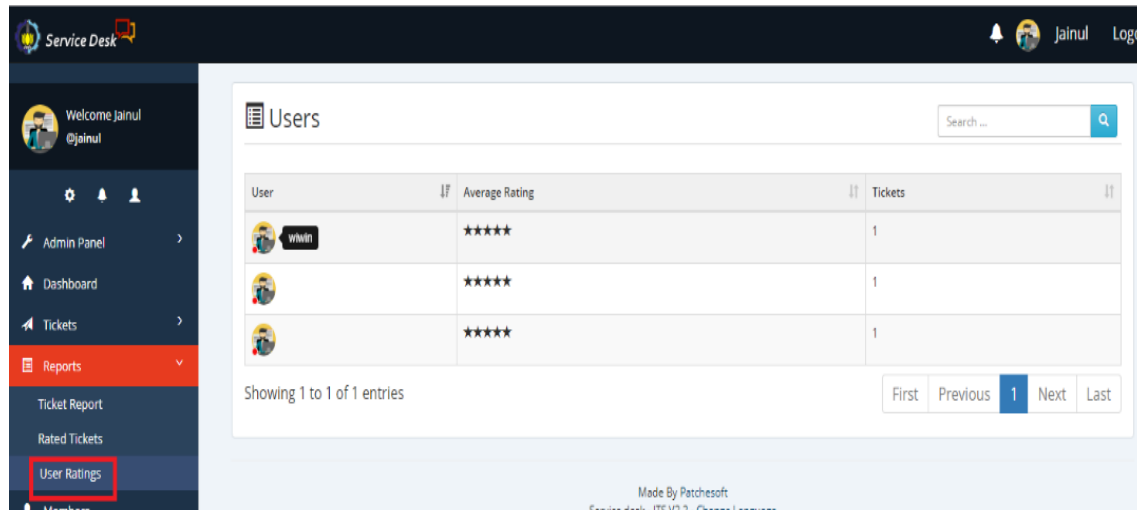


Gambar 38. Tampilan menu “Rated Tickets”

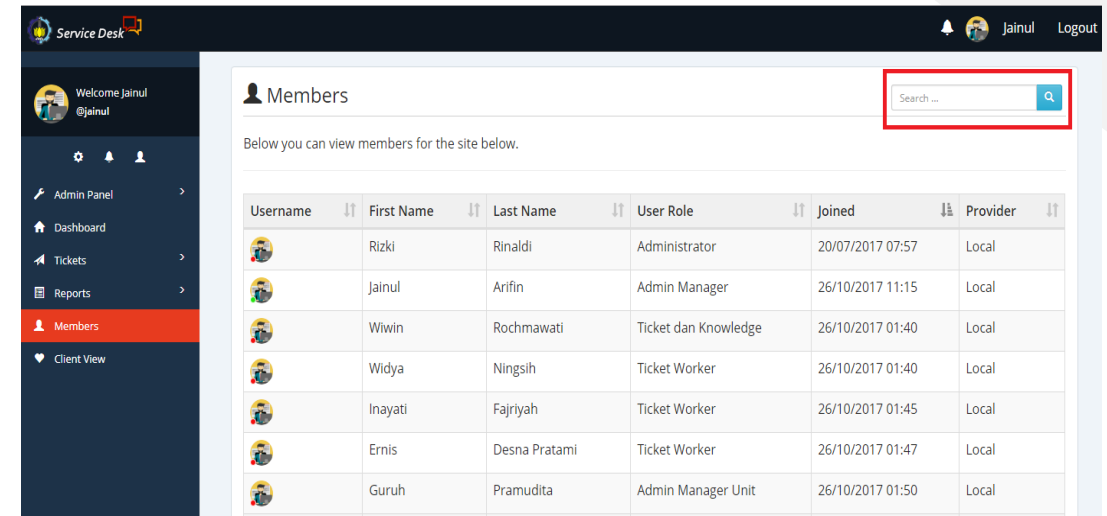


Gambar 39. Tampilan Ticket Rating dan Status ticket

14. Pada menu “User Ratings” untuk menampilkan jumlah bintang yang di dapat oleh Ticket Worker dari jumlah ticket yang masuk
15. Melihat menu “Members” untuk menampilkan jumlah member yang sudah terdaftar di servicedesk.



Gambar 40. Tampilan menu “User Ratings”

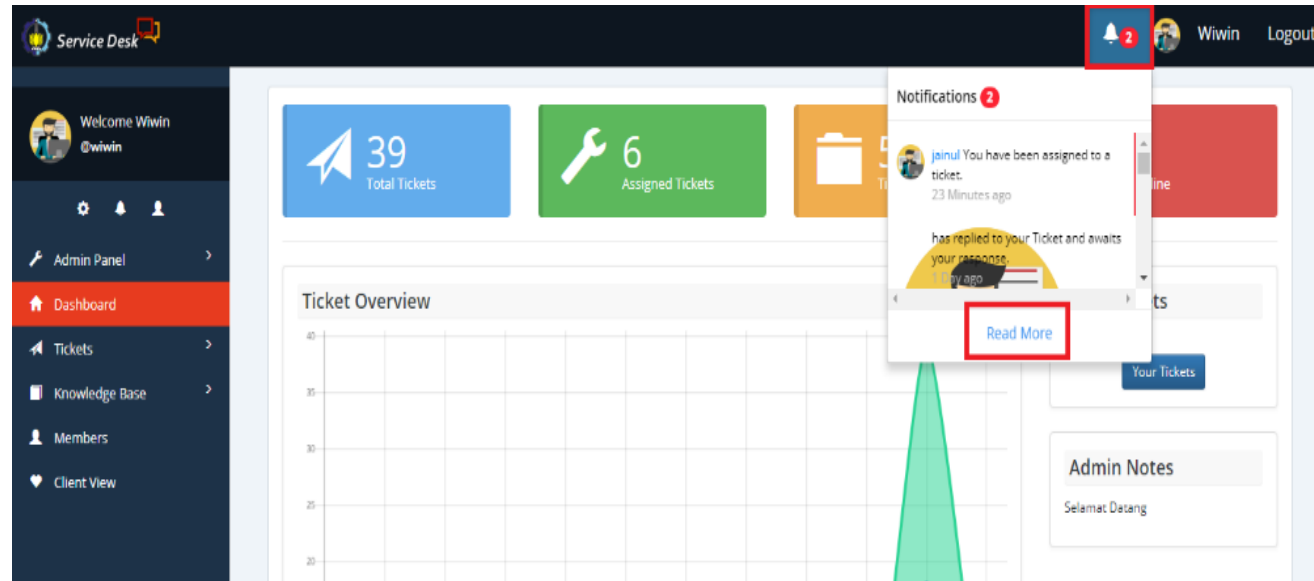


Gambar 41. Tampilan menu “Members”

D. TICKET WORKER

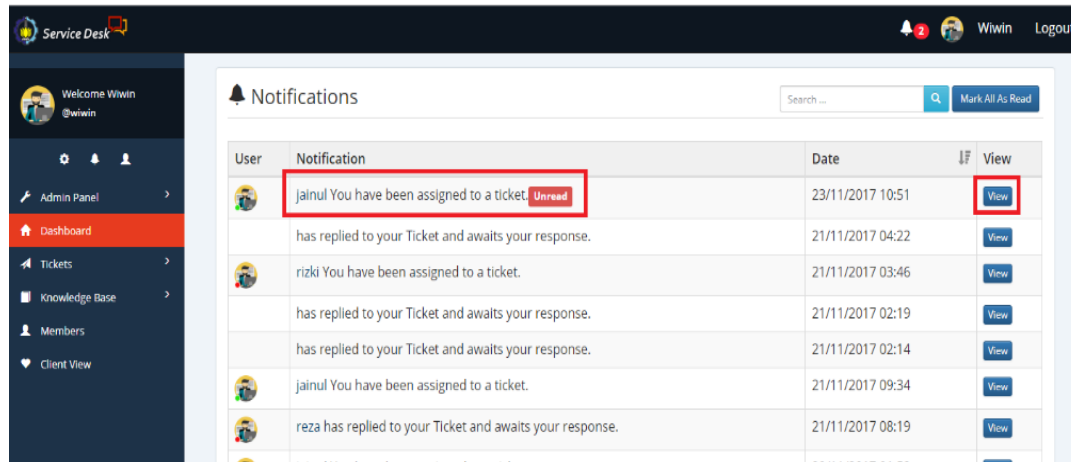
Langkah – langkah sebagai Ticket Worker di Servicedesk adalah sebagai berikut :

1. Silakan akses portal <https://servicedesk.its.ac.id>
2. Login sebagai Ticket Worker
3. Melihat notifikasi yang didisposisikan oleh Admin Manager Unit, klik icon lonceng pada pojok kanan atas dan klik “Read More”.



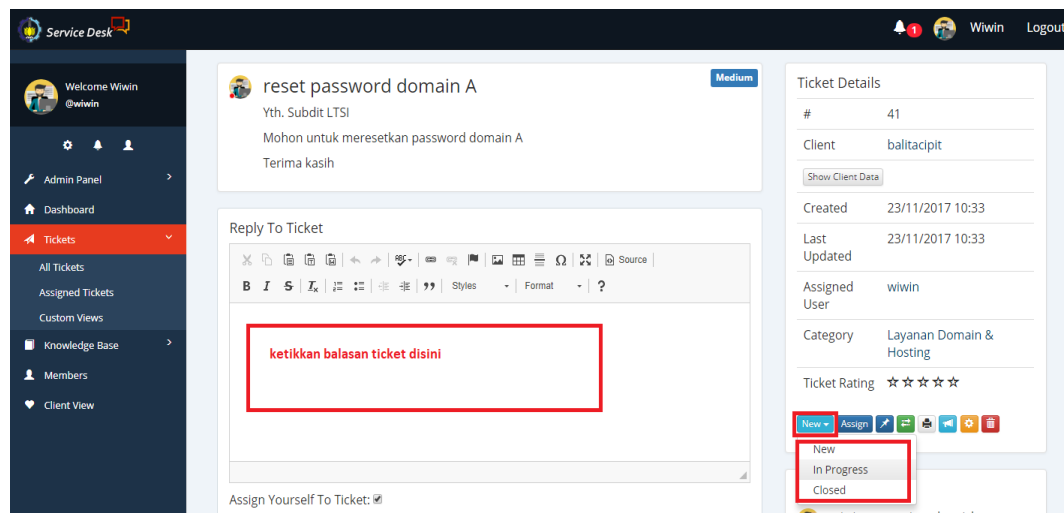
Gambar 42. Melihat notifikasi ticket yang masuk

4. Melihat notifikasi klik tombol “View”.



Gambar 43. Tampilan notifikasi ticket yang masuk

5. Membalas Ticket dari user client, yaitu mengisi balasan pada tempat yang disediakan, pada tombol “New” yang letaknya dekat tombol “Assign” ganti menjadi “In Progress”, lampirkan file bila ada dan klik tombol “Reply”



Gambar 44. Membalas ticket yang masuk dan mengubah status ticket

Attach Files

Select File

Choose File No file chosen

Add another file

Reply

Gambar 45. Membalas ticket yang masuk dan mengubah status ticket

✓ Your reply was posted!

 reset password domain A

Yth. Subdit LTSI

Mohon untuk meresetkan password domain A

Terima kasih

Medium

 wiwin

permohonan akan segera kami proses

Terima kasih

Posted On: 23/11/2017 11:21

 wiwin

Permohonan sudah kami proses password baru : passwordbaru juga

Terima kasih

Posted On: 23/11/2017 11:28

Ticket Details

#	41
Client	balitacipit
Show Client Data	
Created	23/11/2017 10:33
Last Updated	23/11/2017 11:28
Assigned User	wiwin
Category	Layanan Domain & Hosting
Ticket Rating	☆☆☆☆☆
In Progress Assign Close Print Comment Settings Delete	

Ticket History

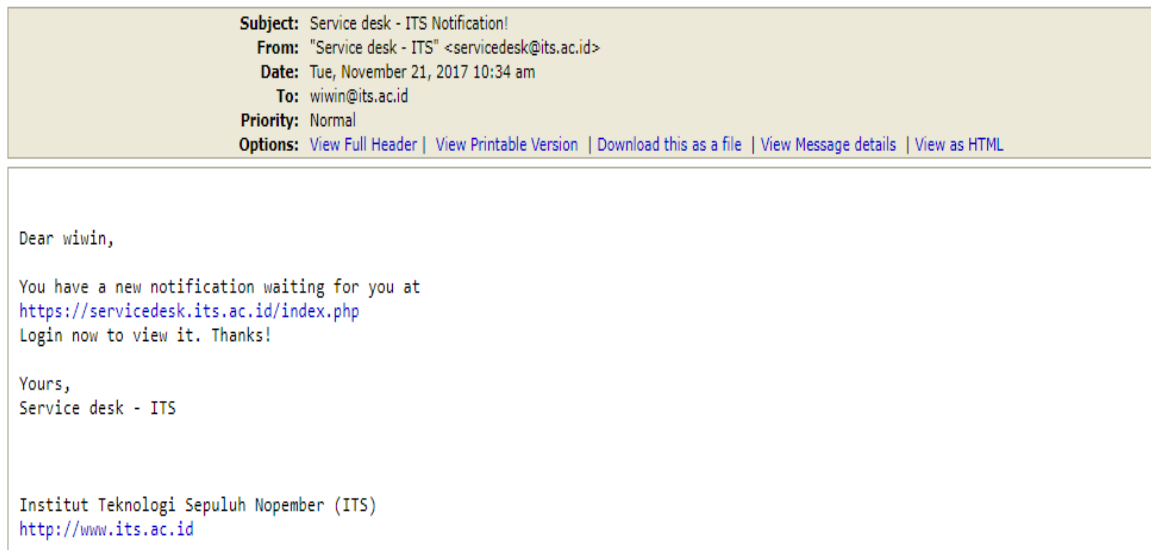
 Replied to the ticket.

Gambar 46. Tampilan balasan ticket

6. Notifikasi juga akan disampaikan lewat email.

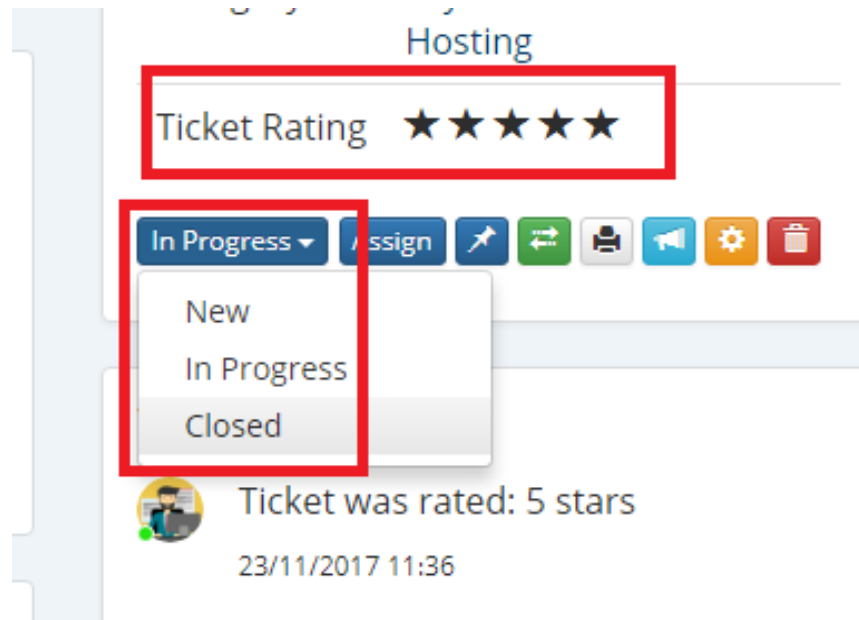


Gambar 47. Notifikasi lewat email



Gambar 48. Notifikasi lewat email

7. Menutup atau mengakhiri notifikasi antara user client dan ticket worker jika permasalahan sudah terselesaikan → Klik mengganti tombol “In Progress” menjadi “Closed” dan pada “Ticket Rating” kita dapat melihat jumlah tanda bintang yang di berikan oleh user client.



Gambar 49. Mengubah status ticket

8. Ketikkan kalimat dan klik tombol “Update Ticket”.

Ticket Notes

Ticket sudah kami proses
Terima kasih

body p

Close Update Ticket

Gambar 50. Menutup ticket

✓ The ticket notes were updated!

reset password domain A Medium

Yth. Subdit LTSI
Mohon untuk meresetkan password domain A
Terima kasih

Admin Notes
Ticket sudah kami proses
Terima kasih

wiwin

permohonan akan segera kami proses
Terima kasih
Posted On: 23/11/2017 11:21

Ticket Details

41
Client balitacipit
Show Client Data
Created 23/11/2017 10:33
Last Updated 23/11/2017 11:35
Assigned User wiwin
Category Layanan Domain & Hosting
Ticket Rating ★★★★★

Closed Assign Add Comment Add Note Add Attachment Add Tag Add Label

Gambar 51. Tampilan ticket dengan status Closed

9. Tampilan menu “Assigned Tickets” pada Ticket Worker”, yaitu menampilkan jumlah ticket yang di disposisikan oleh Admin Manager Unit kepada Ticket Worker, sekaligus menampilkan status dari ticket tersebut (In Progress atau Closed).

Service Desk

Welcome Wiwin
@wiwin

Admin Panel
Dashboard
Tickets
All Tickets
Assigned Tickets
Custom Views
Knowledge Base
Members
Client View

Tickets

Category Search Add New Ticket

#	Title	Priority	Status	Category	User	Assigned	Last Reply	Options
41	reset password domain A	Medium	Closed	Layanan Domain & Hosting	Online	23/11/2017 12:03	View	
23	Mohon untuk mengaktifkan website Fakultas	High	Closed	Layanan Domain & Hosting	Online	21/11/2017 04:28	View	
21	Domain dan hosting lab. otomasi industri Teknik Mesin ITS	High	Closed	Layanan Domain & Hosting	Online	21/11/2017 02:07	View	
22	syrrill@me.its.ac.id	Medium	Closed	Layanan Domain & Hosting	Online	21/11/2017 08:31	View	
5	akses (despro.its.ac.id)	Medium	Closed	Layanan Domain & Hosting	Offline	17/11/2017 11:25	View	

Showing 1 to 5 of 5 entries

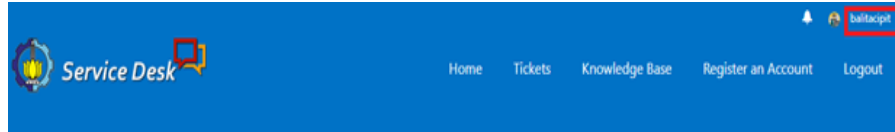
First Previous 1 Next Last

Gambar 52. Tampilan menu “Assigned Tickets” pada Ticket Worker

IV. Lain - lain

A. EDIT PROFIL

1. Klik nama pada pojok kanan atas



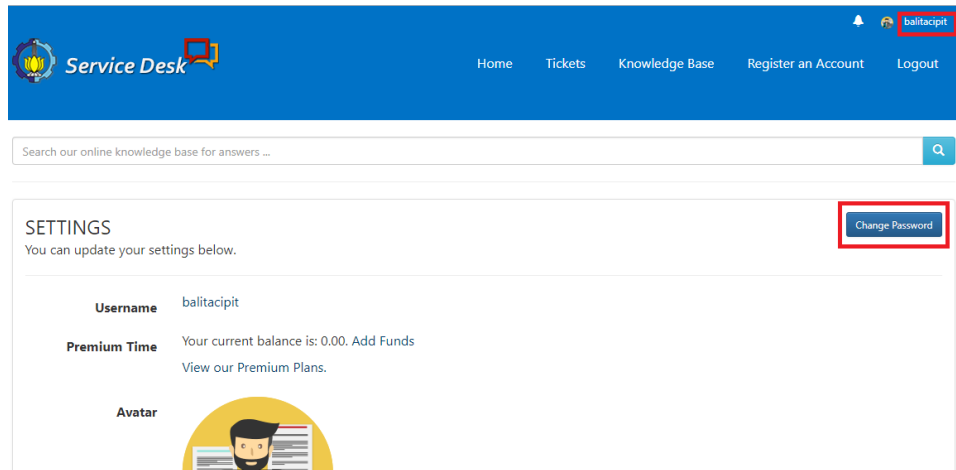
Gambar 53. Cara mengedit profil

2. Edit Profil pada form berikut ini, kemudian klik “Update Settings”.

Gambar 54. Tampilan form mengedit profil

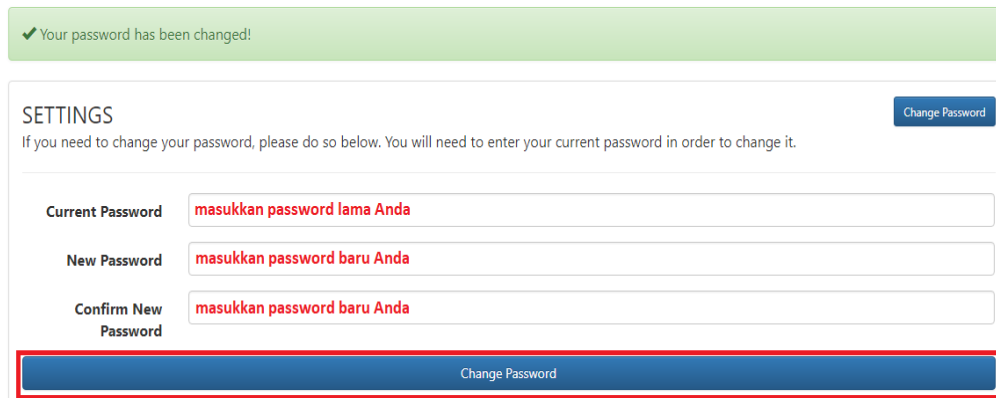
B. GANTI PASSWORD

1. Klik nama pada pojok kanan atas dan klik tombol “Change Password”



Gambar 55. Cara ganti password

2. Isikan ganti password pada form berikut ini, dan klik “Change Password”

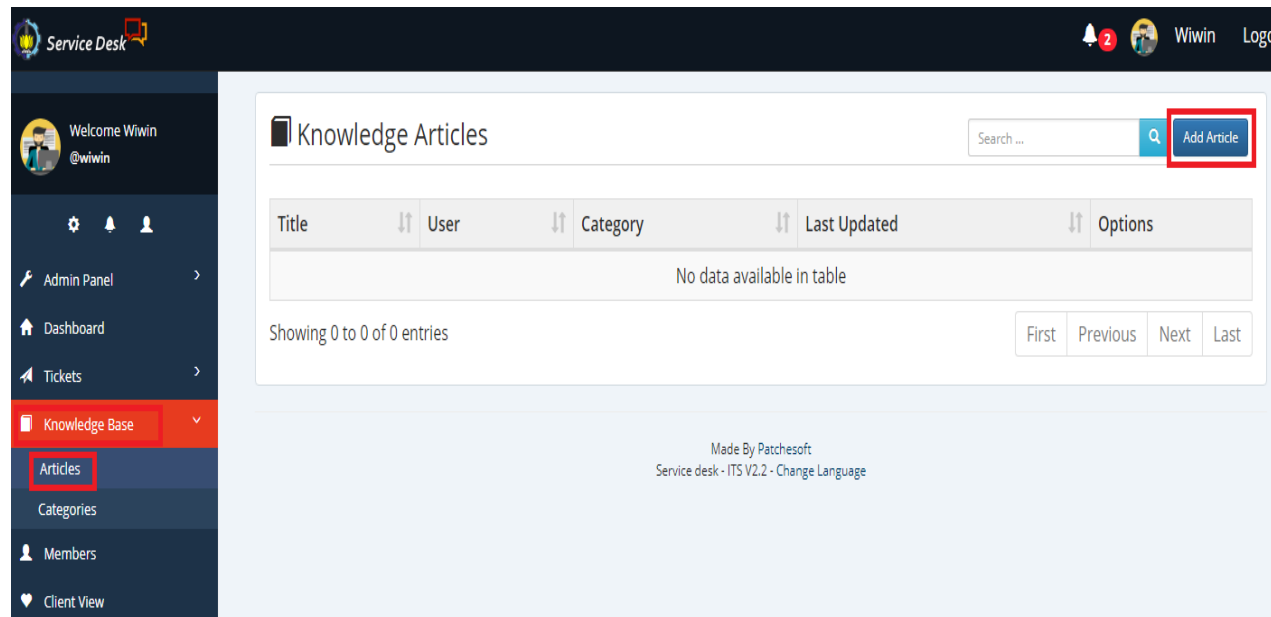
The image shows a password change form. At the top, a green message bar says '✓ Your password has been changed!'. Below it, the 'SETTINGS' section has a sub-header: 'If you need to change your password, please do so below. You will need to enter your current password in order to change it.' The form contains three input fields: 'Current Password' with placeholder text 'masukkan password lama Anda', 'New Password' with placeholder text 'masukkan password baru Anda', and 'Confirm New Password' with placeholder text 'masukkan password baru Anda'. A 'Change Password' button is located at the bottom right of the form, highlighted with a red box.

Gambar 56. Tampilan form ganti password

C. KNOWLEDGE BASE

Mengisi menu Knowledge Base bagi Ticket Worket yang diberi hak akses dari Admin Manager Unit untuk menu Knowledge Base.

1. Menambah Artikel Knowledge Base → Klik menu Knowledge Base, Pilih menu Articles, dan Klik tombol “Add Article”



Gambar 57. Tampilan menu add article

2. Mengisi Artikel yang ingin ditambahkan pada form yang sudah disediakan, dan klik tombol “Add Article”

The screenshot shows the 'Knowledge Articles' form. The 'Article Title' field is filled with 'Layanan Servicedesk'. The 'Article' field contains a rich text editor with the text 'Bagi Civitas Akademika ITS yang akan mengirimkan ticket tanpa login, wajib menggunakan email ITS'. The 'Category' dropdown is set to 'Layanan'. A red box highlights the 'Add Article' button at the bottom of the form.

Gambar 58. Tampilan form add article

The screenshot shows the 'Knowledge Articles' table. The table has columns: Title, User, Category, Last Updated, and Options. The first row contains the article 'Layanan Servicedesk' added by user 'Wiwin' on 23/11/2017 12:22. A red box highlights the 'Add Article' button at the top right of the table.

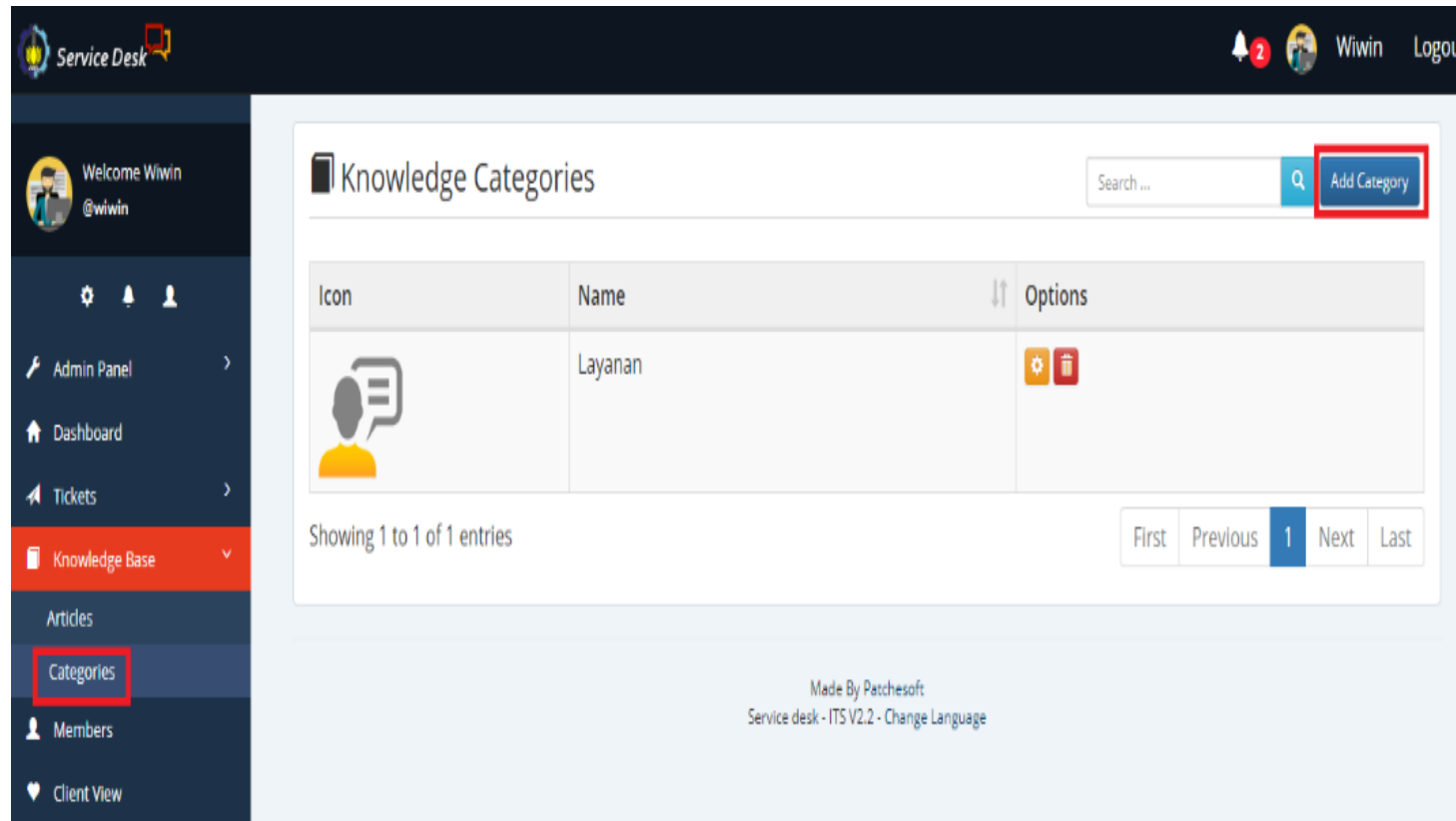
Title	User	Category	Last Updated	Options
Layanan Servicedesk	Wiwin	Layanan	23/11/2017 12:22	 

Showing 1 to 1 of 1 entries

First Previous 1 Next Last

Gambar 59. Tabel artikel yang sudah ditambahkan

3. Menambah Kategori Knowledge Base → Klik menu Knowledge Base, pilih menu Categories, dan klik tombol “Add Category”



Gambar 60. Tampilan menu add category

4. Mengisi Kategori yang ingin ditambahkan pada form yang sudah disediakan, dan klik tombol “Add Category”

The screenshot shows a form titled "Add Category" with the following fields and elements:

- Category Name:** A text input field containing "Layanan Email".
- Category Description:** A rich text editor containing the text "Informasi yang berkaitan dengan Layanan Email di ITS".
- Category Icon:** A file selection area with a "Choose File" button and the text "No file chosen". Below it, a note states: "If no file is selected, the default icon will be used. Recommended size: 80x80."
- Category Parent:** A dropdown menu with "Layanan" selected.
- Buttons:** "Close" and "Add Category" buttons at the bottom right.

Gambar 61. Tampilan form add category

The screenshot shows a table titled "Knowledge Categories" with a search bar and an "Add Category" button. The table contains four entries, each with a default icon (a person with a speech bubble).

Icon	Name	Options
	Layanan	
	Layanan Domain dan Hosting	
	Layanan Email	
	Layanan Integra	

Showing 1 to 4 of 4 entries

First Previous 1 Next Last

Gambar 62. Tabel kategori yang sudah ditambahkan

5. Tampilan informasi pada Knowledge Base.

Member Login

 Email or Username

 Password

Login

[Forgotten Password?](#)

Knowledge Base

Layanan Servicedesk

Bagi Civitas Akdemika ITS yang akan mengirimkan ticket tanpa login, wajib menggunakan email ...

Gambar 63. Tampilan Knowledge Base di halaman beranda

D. SELESAI



DPTSI

DIREKTORAT PENGEMBANGAN
TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI

Terimakasih.



Direktorat pengembangan Teknologi Sistem Informasi



031 5947270



Servicedesk.its.ac.id



dptsi.its.ac.id