DIREKTORAT
PENGEMBANGAN TEKNOLOGI
DAN SISTEM INFORMASI

PANDUAN

Service Desk & Zoom Contact Center

©2026

Direktorat Pengembangan Teknologi dan Sistem Informasi

itsdptsi
DPTSI ITS
its.ac.id/dptsi
servicedesk.its.ac.id

DAFTAR ISI

..... 1
DAFTAR ISI i
SERVICE DESK 1
Apa itu Service Desk? 1
Kategori Pengguna Service Desk 1
Panduan Pengajuan Keluhan/Permintaan di Service Desk 1
A. Login dan Register Service Desk 1
a. Login Service Desk 1
b. Register Service Desk 4
B. Membuat Tiket Keluhan/Permintaan 6
a. Membuat Tiket 6
b. Melihat Tiket 8
ZOOM CONTACT CENTER.....10
Apa itu Zoom Contact Center?.....10
Kategori Pengguna Zoom Contact Center 10
Panduan menggunakan Zoom Contact Center 11
A. Sisi Client.....11
B. Sisi Agent 14

SERVICE DESK

Apa itu Service Desk?

Service Desk adalah sebuah aplikasi yang digunakan untuk menyampaikan pertanyaan, keluhan, dan permintaan bagi pengguna, baik civitas akademika ITS maupun pihak eksternal, yang ditujukan kepada unit/departemen/fakultas di ITS yang mana dapat menyediakan informasi atau solusi yang dibutuhkan oleh pengguna.

Kategori Pengguna Service Desk

Terdapat 2 kategori pengguna Service Desk ITS:

1. **Civitas Akademika ITS**

   Pengguna internal ITS yang mencakup dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa. Pengguna kategori ini dapat login langsung menggunakan SSO akun ITS (email dan password ITS).

   Apabila saat login SSO menggunakan akun ITS mengalami kendala, seperti tidak dapat menerima MFA, lupa password, atau kendala lainnya, pengguna dapat melakukan register menggunakan email pribadi yang masih aktif (gmail, yahoo, atau domain lainnya).

2. **Pihak Eksternal**

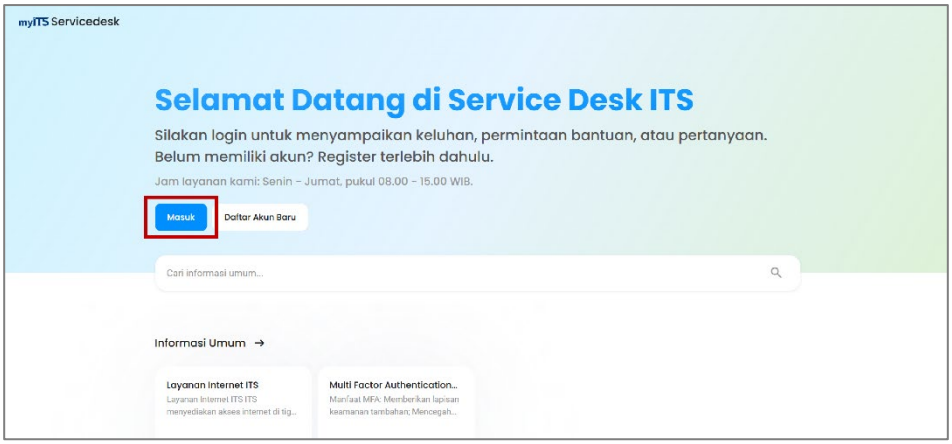
   Pengguna yang tidak memiliki akun ITS, termasuk alumni yang akun ITS nya sudah tidak aktif, sehingga pengguna kategori ini harus melakukan register terlebih dahulu menggunakan email pribadi yang masih aktif (gmail, yahoo, atau domain lainnya). Jika sebelumnya sudah pernah membuat akun di Service Desk, pengguna dapat login langsung menggunakan email pribadi yang telah terdaftar.

Panduan Pengajuan Keluhan/Permintaan di Service Desk

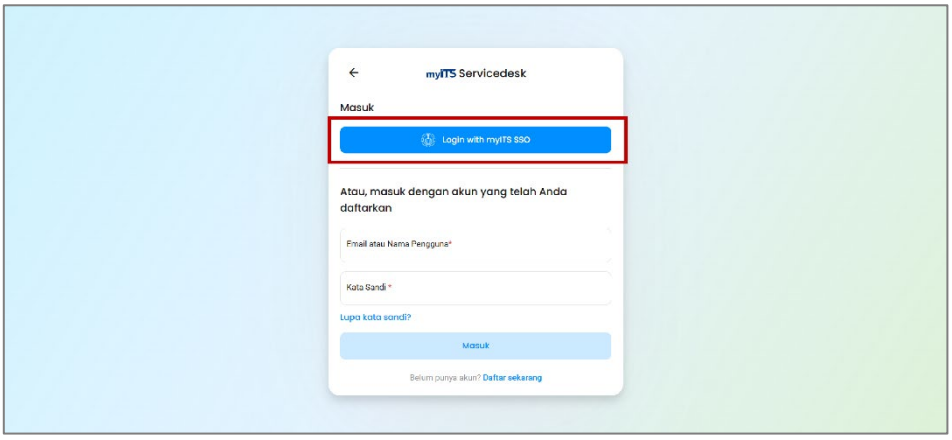
A. Login dan Register Service Desk

a. Login Service Desk

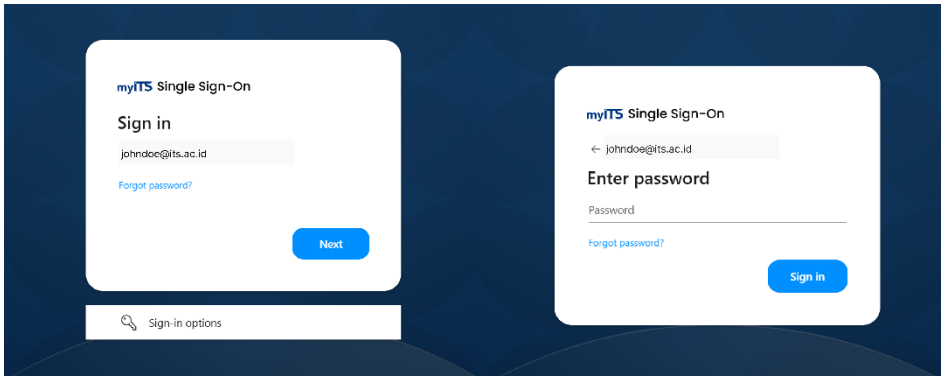
1. Akses laman Service Desk: **servicedesk.its.ac.id**
2. Klik **tombol Masuk.**



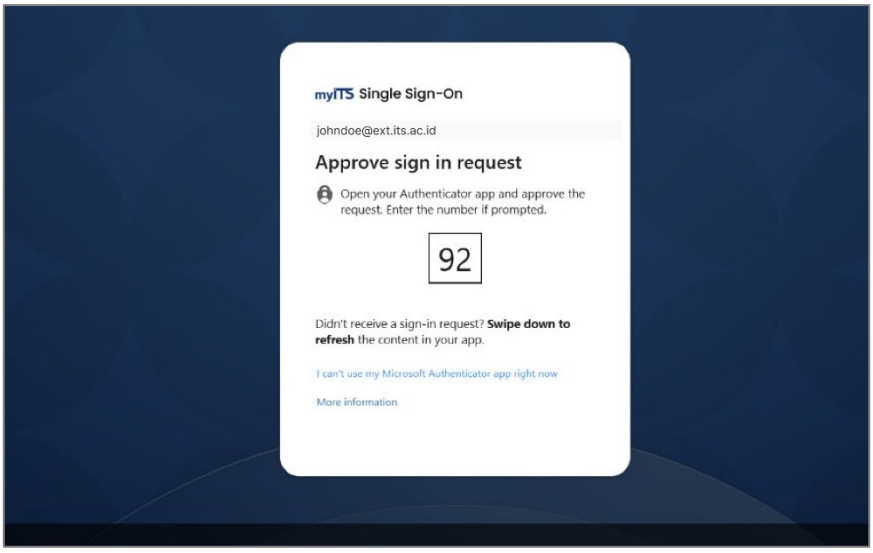
3. Pilih **Login with myITS SSO.**



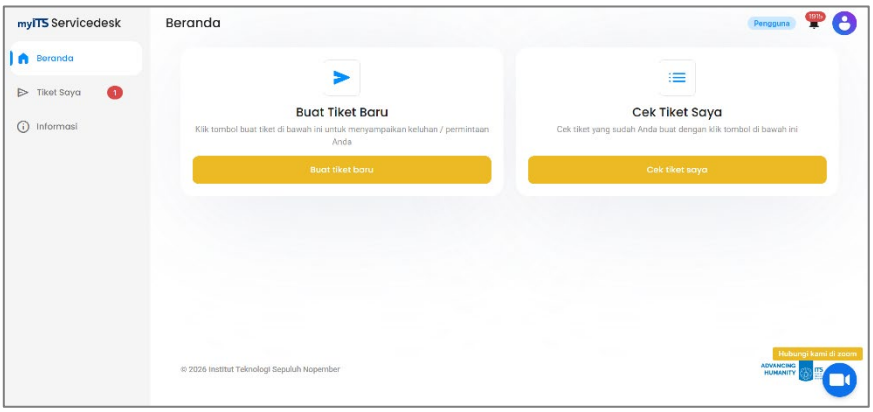
4. Masukkan email dan password ITS.



5. Masukkan kode verifikasi yang muncul di layar ke aplikasi Microsoft Authenticator pada perangkat Anda.



6. Berikut tampilan jika Anda berhasil login.



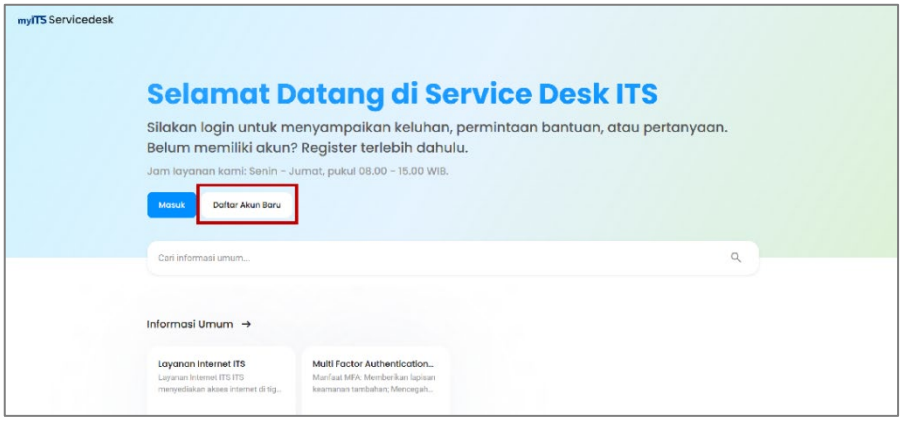
Catatan:

Jika Anda mengalami kendala saat login menggunakan SSO (misalnya tidak menerima MFA, lupa password, atau masalah lainnya), Anda dapat login menggunakan akun Service Desk dengan email pribadi (gmail, yahoo, atau domain lainnya) yang pernah Anda daftarkan sebelumnya.

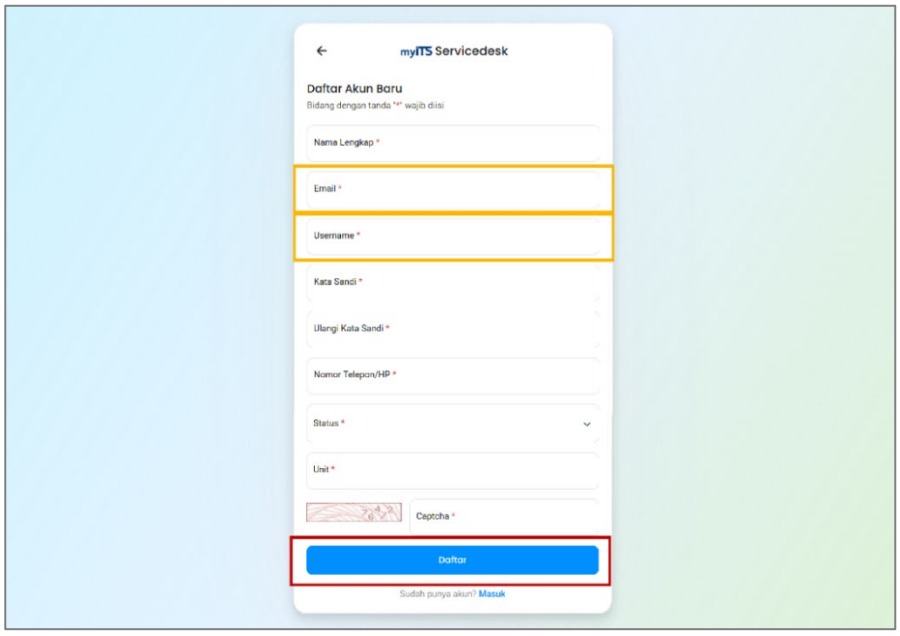
Jika belum memiliki akun, Anda dapat melakukan *register* terlebih dahulu.

b. Register Service Desk

1. Pada halaman utama Service Desk, klik **tombol Daftar Akun Baru**.



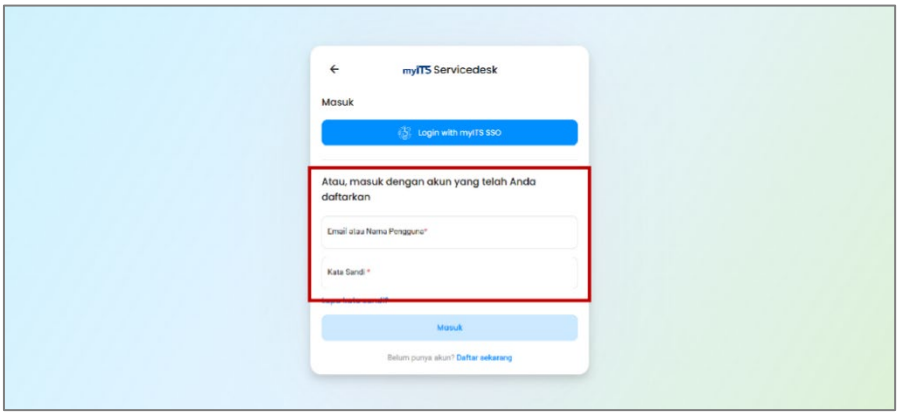
2. **Isi data diri** Anda sesuai form yang tersedia. Setelah itu, klik **tombol Daftar**.
   a. Gunakan **email pribadi yang masih aktif** (gmail, yahoo, atau domain lainnya) agar dapat menerima notifikasi dari Service Desk.
   b. Pastikan **username** yang Anda gunakan **tersedia/available**.



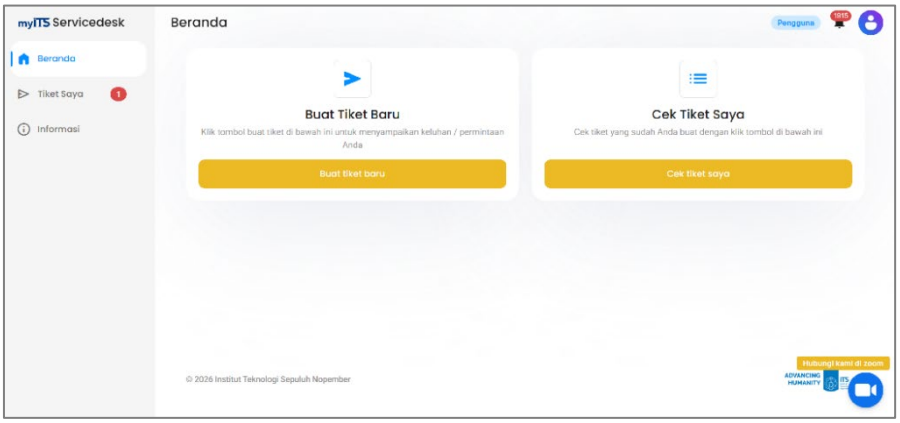
3. Buka email Anda (misalnya Gmail), lalu lakukan **aktivasi akun** melalui tautan yang dikirim oleh Service Desk.



4. Setelah akun aktif, lakukan **login menggunakan email pribadi dan password** yang telah Anda buat.



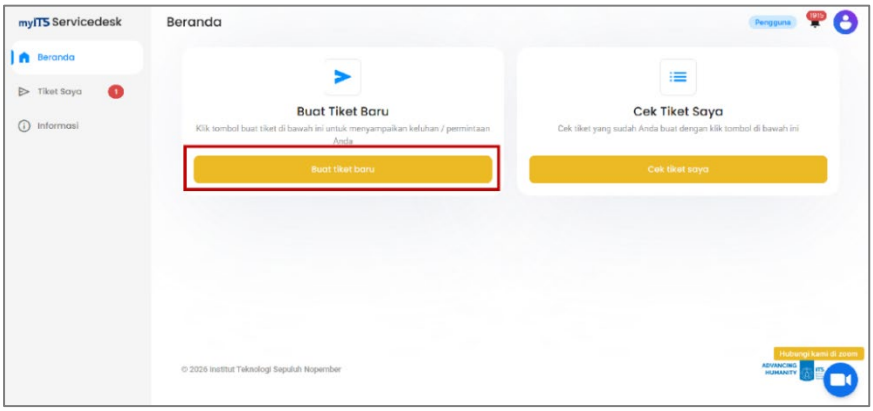
5. Berikut tampilan jika Anda berhasil login.



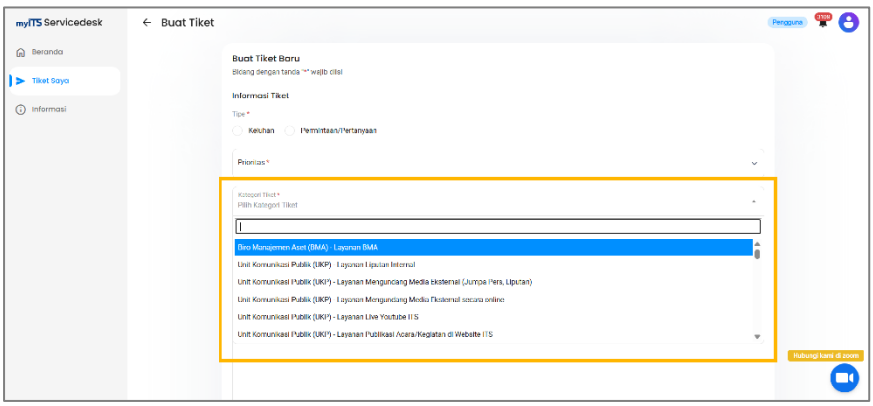
B. Membuat Tiket Keluhan/Permintaan

a. Membuat Tiket

1. Klik **Buat tiket baru.**

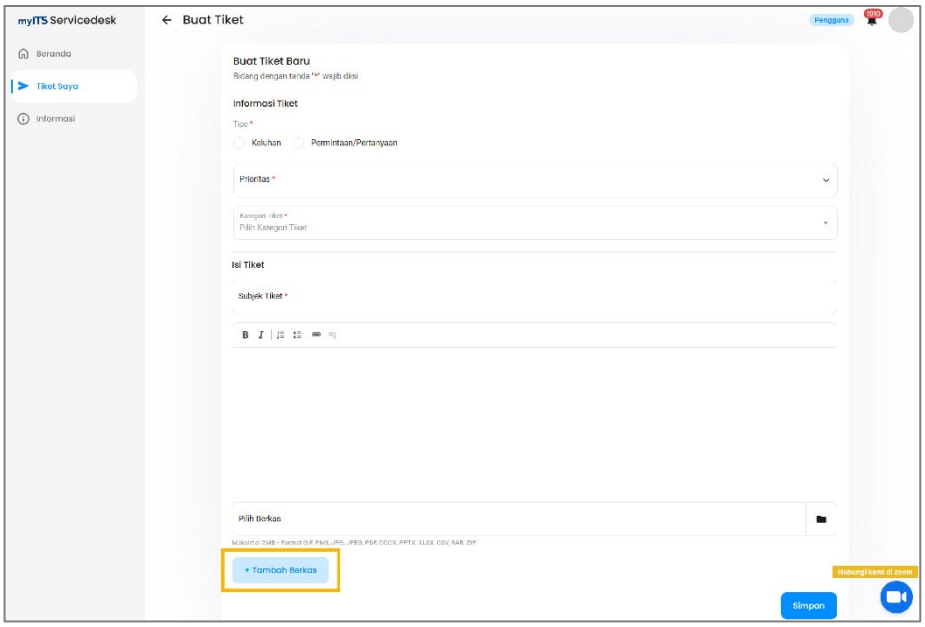


2. Isi **form tiket** yang tersedia:
   a. **Informasi tiket**
      - **Tipe**: Pilih tipe/jenis tiket sesuai dengan kebutuhan Anda, apakah berupa **Keluhan atau Permintaan/Pertanyaan**.
      - **Prioritas**: Pilih tingkat urgensi tiket sesuai dengan kebutuhan Anda, apakah bersifat **Rendah, Sedang, Tinggi, atau Mendesak**.
      - **Kategori Tiket**: Pilih jenis/kategori layanan yang sesuai dengan keluhan atau permintaan Anda.

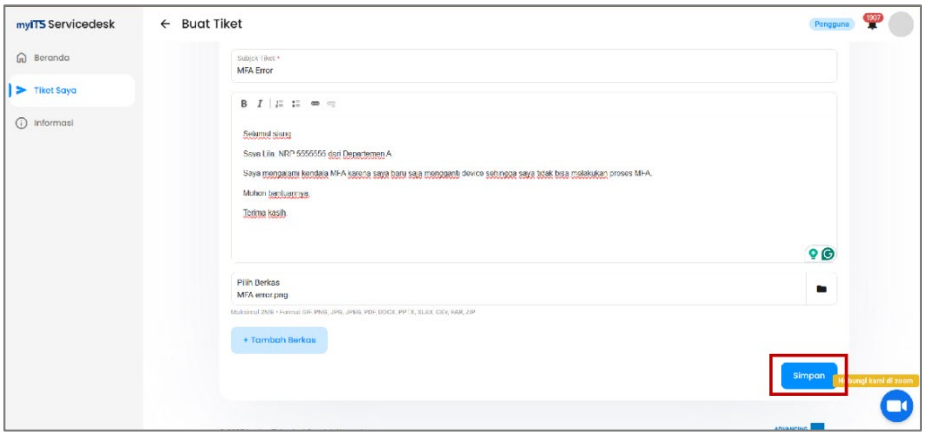


   b. **Isi Tiket**
      - **Subjek Tiket**: Isi dengan judul yang menggambarkan keluhan, permintaan, atau pertanyaan Anda.
      - **Body Tiket**: Tulis penjelasan lengkap terkait keluhan, permintaan, atau pertanyaan tersebut.

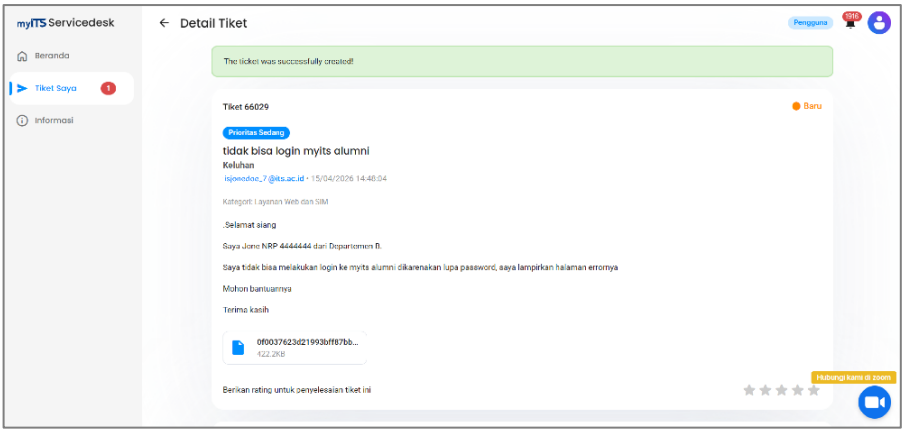
- **Pilih Berkas**: Unggah lampiran yang mendukung. Jika ingin mengunggah lebih dari satu berkas, klik **Tambah Berkas**.



3. Setelah melakukan pengisian form tiket, klik **Simpan**.

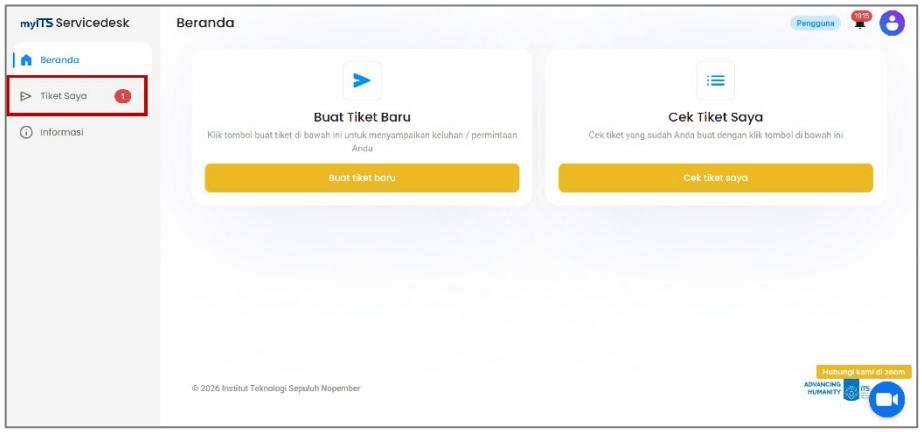


4. Berikut tampilan tiket yang telah berhasil dibuat.

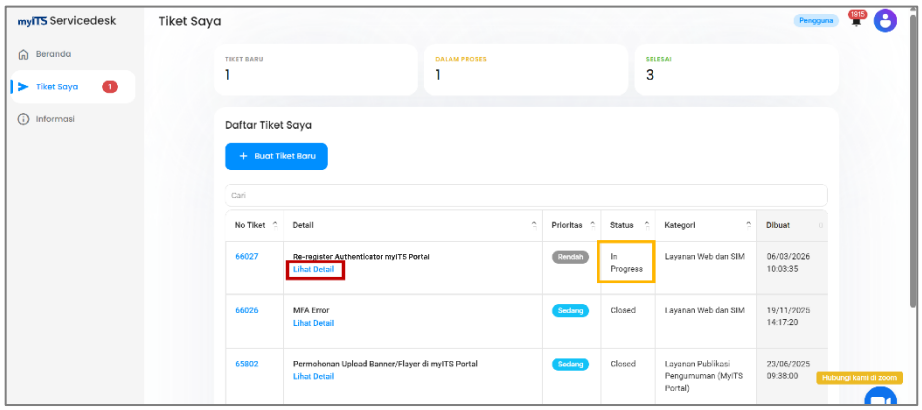


b. Melihat Tiket

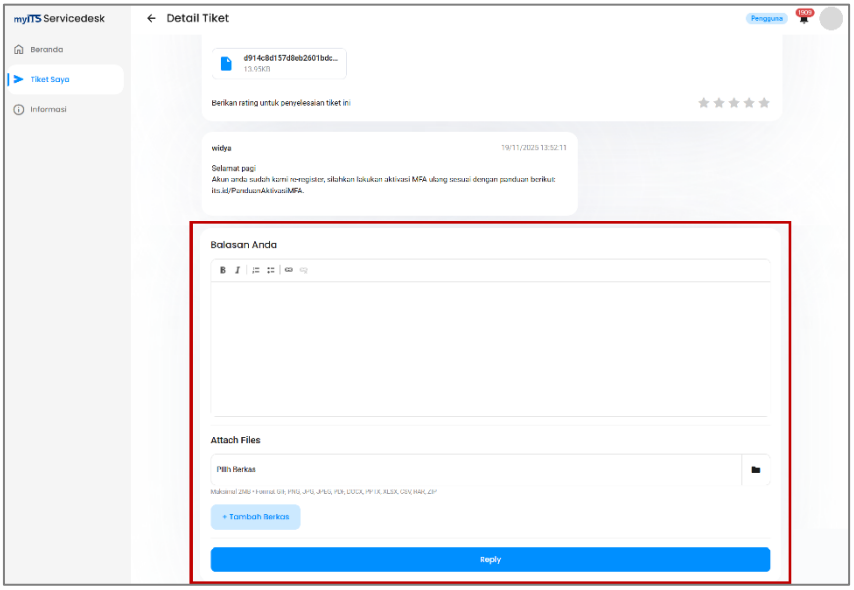
1. Klik **menu Tiket Saya**



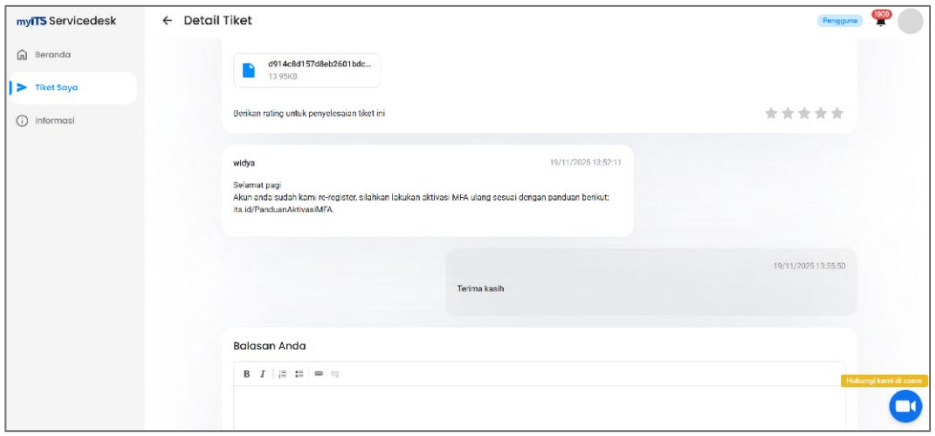
2. Pilih tiket yang ingin Anda lihat perkembangannya dengan klik **Lihat Detail**. Status tiket akan berubah menjadi **Diproses/In Progress**, yang menandakan bahwa tiket Anda sedang diproses oleh Admin.



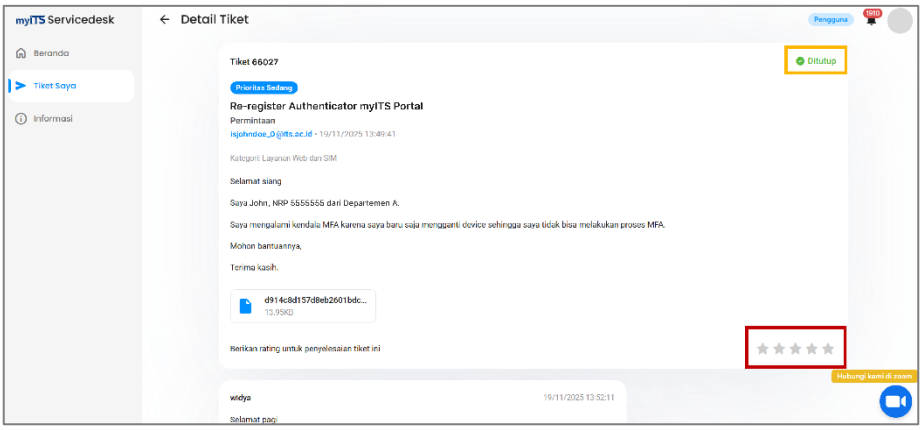
3. Ketikkan balasan Anda pada body tiket, lalu klik **Replay**.



4. Berikut tampilan balasan Anda.



5. Jika pertanyaan, keluhan, atau permintaan Anda sudah terselesaikan, Anda dapat memberikan konfirmasi penyelesaian dan Admin akan menutup tiket tersebut.
6. Jika sudah, Anda dapat memberikan rating pelayanan pada halaman detail tiket Anda.



ZOOM CONTACT CENTER

Apa itu Zoom Contact Center?

Zoom Contact Center adalah layanan pusat bantuan berbasis *video engagement* di Service Desk ITS yang memungkinkan pengguna mendapatkan dukungan secara interaktif. Melalui layanan ini, pengguna dapat terhubung langsung dengan Agent unit yang dituju melalui video call, voice call, atau screen sharing.

Layanan ini tersedia pada **hari kerja (Senin–Jumat)** pukul **09.00–11.00**. Pada rentang waktu tersebut, pengguna dapat terhubung dengan Agent tanpa perlu membuat tiket terlebih dahulu. Layanan ini menggunakan sistem antrian, sehingga meskipun Anda sudah masuk ke ruang Zoom, Anda mungkin perlu menunggu apabilamasih ada pengguna lain yang sedang dilayani oleh Agent.

Kategori Pengguna Zoom Contact Center

Terdapat 2 kategori pengguna Zoom Contact Center:

1. **Pengguna-Client**

   Pihak yang mengajukan keluhan atau permintaan/pertanyaan ke Service Desk atau Zoom Contact Center. Client ini mencakup pengguna internal ITS (dosen, mahasiswa, tenaga kependidikan) dan pihak eksternal (alumni dan non-civitas akademika).

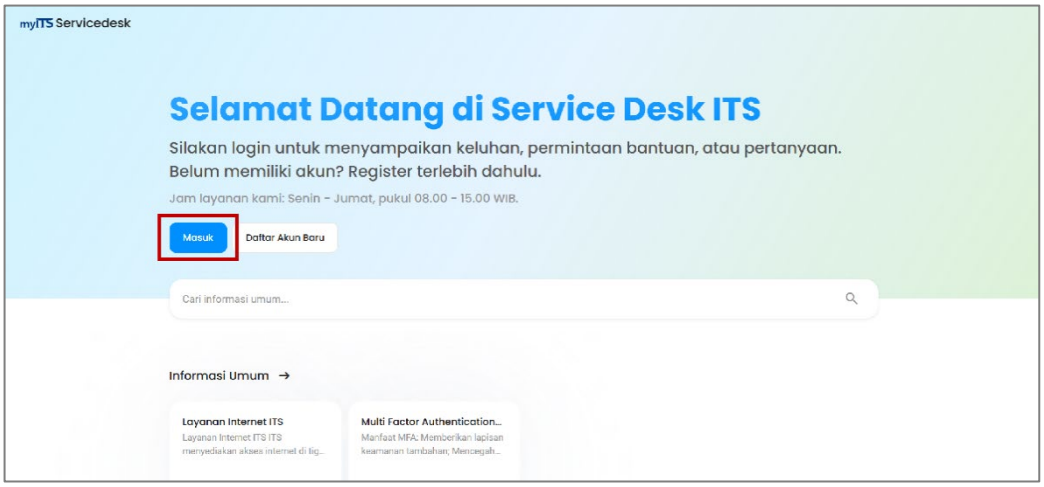
2. **Pengguna-Agent**

   Pihak yang mengelola Zoom Contact Center dan memberikan layanan/konsultasi kepada Client melalui sesi Zoom. Agent ini bertugas menerima, menindaklanjuti, dan menyelesaikan keluhan dan permintaan yang diajukan.

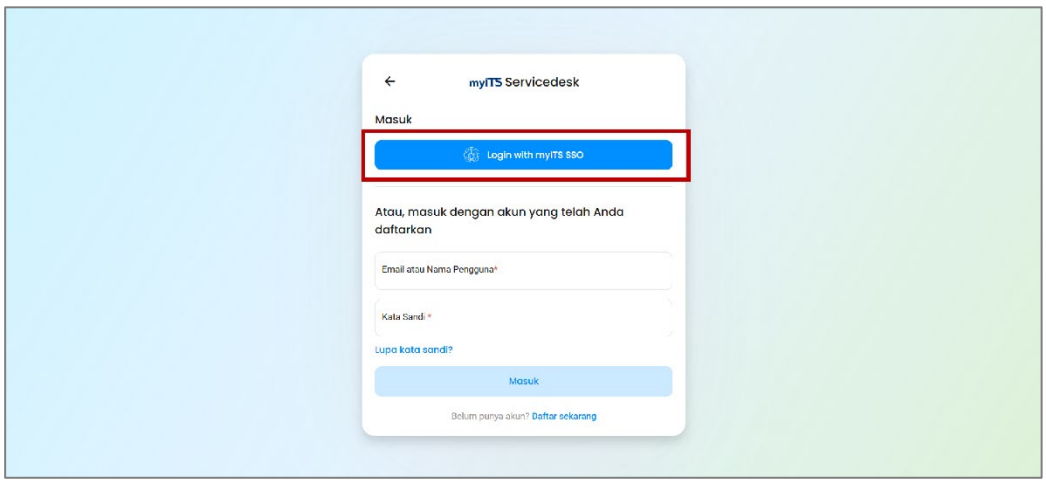
Panduan menggunakan Zoom Contact Center

A. Sisi Client

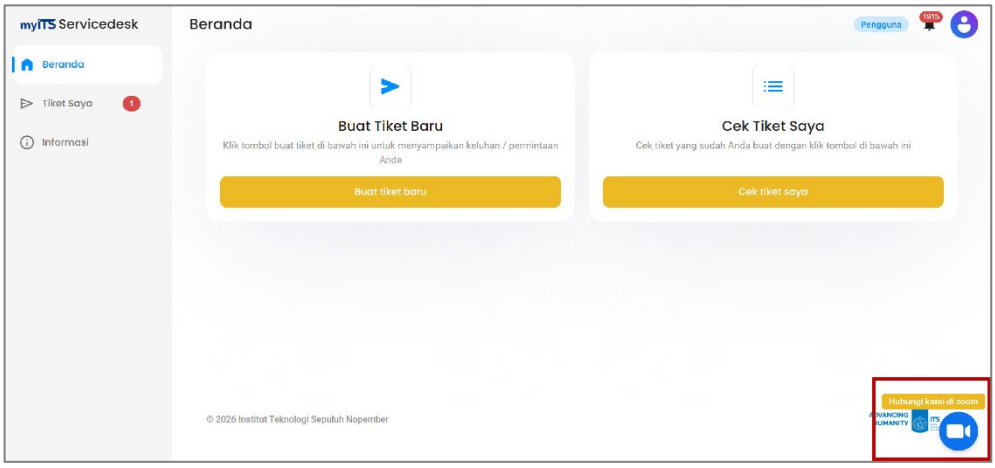
1. Akses laman Service Desk: **servicedesk.its.ac.id**



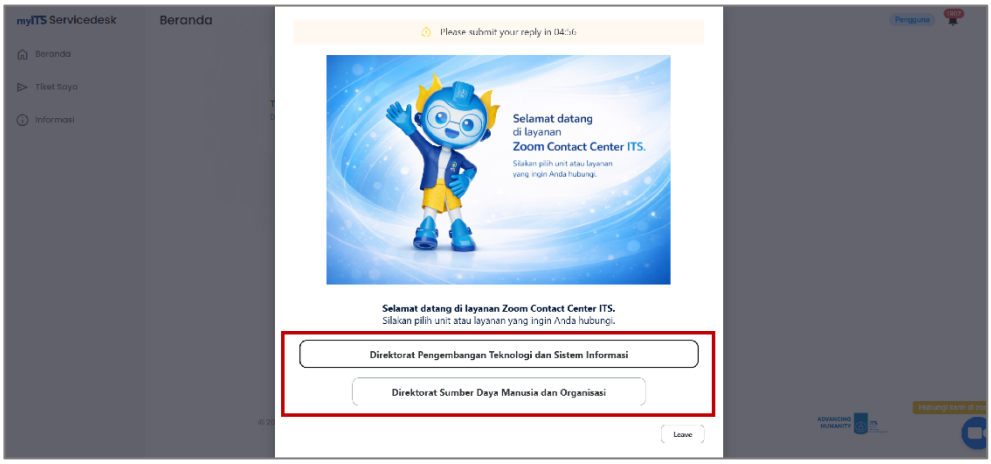
2. **Login** menggunakan akun Anda.
   Untuk panduan login atau register, Anda dapat melihatnya **disini**.



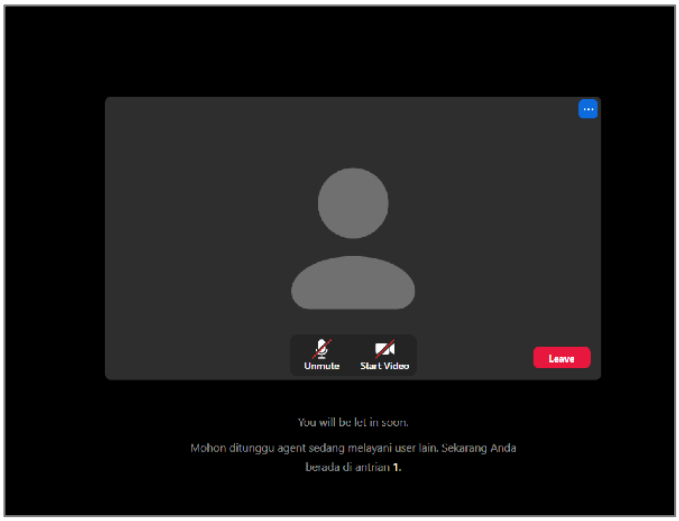
3. Setelah berhasil login, klik **icon Zoom** (Hubungi kami di zoom) di pojok kanan bawah.



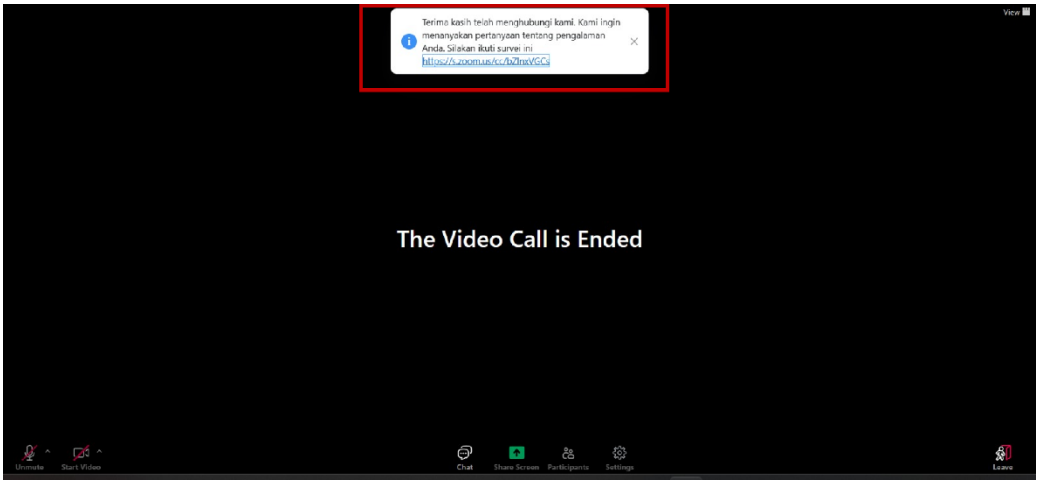
4. Pilih **Unit Tujuan** sesuai dengan keluhan atau permintaan Anda.



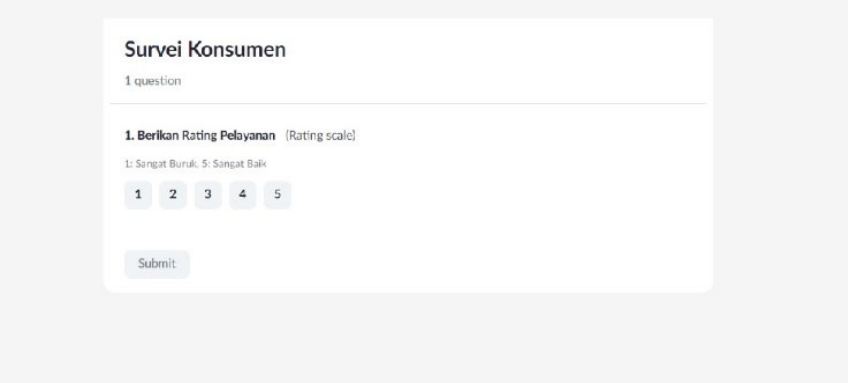
5. Anda akan diarahkan ke halaman tunggu Zoom. Agent akan mengizinkan Anda masuk ke ruang Zoom saat sudah tersedia atau tidak sedang melayani pengguna lain.



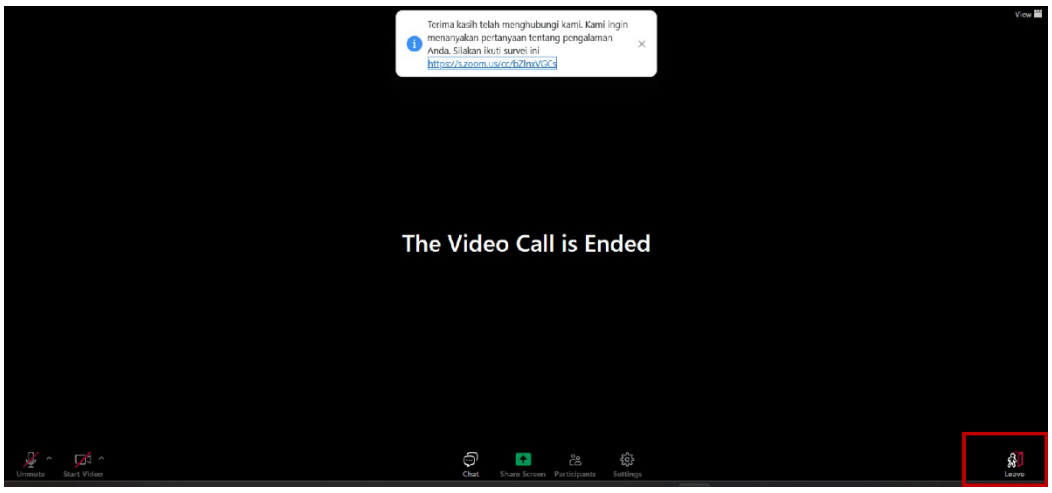
6. Setelah diizinkan masuk, silahkan melakukan konsultasi dengan Agent.
7. Jika sudah selesai, tunggu Agent untuk mengakhiri sesi Zoom (end meeting).
8. Akan muncul pop-up survei konsumen, **klik tautan** yang tersedia **pada pop-up** tersebut.



9. Isi survey konsumen mengenai pelayanan yang telah Anda lakukan dengan Agent.

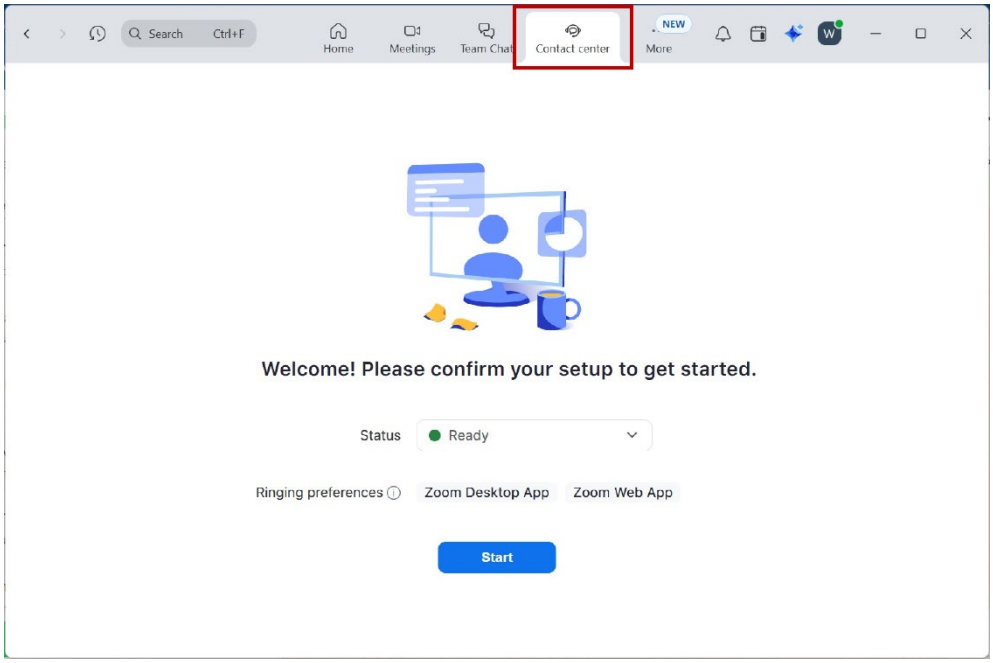


10. Setelah selesai, kembali ke tab Zoom dan **klik Leave** di pojok kanan bawah.

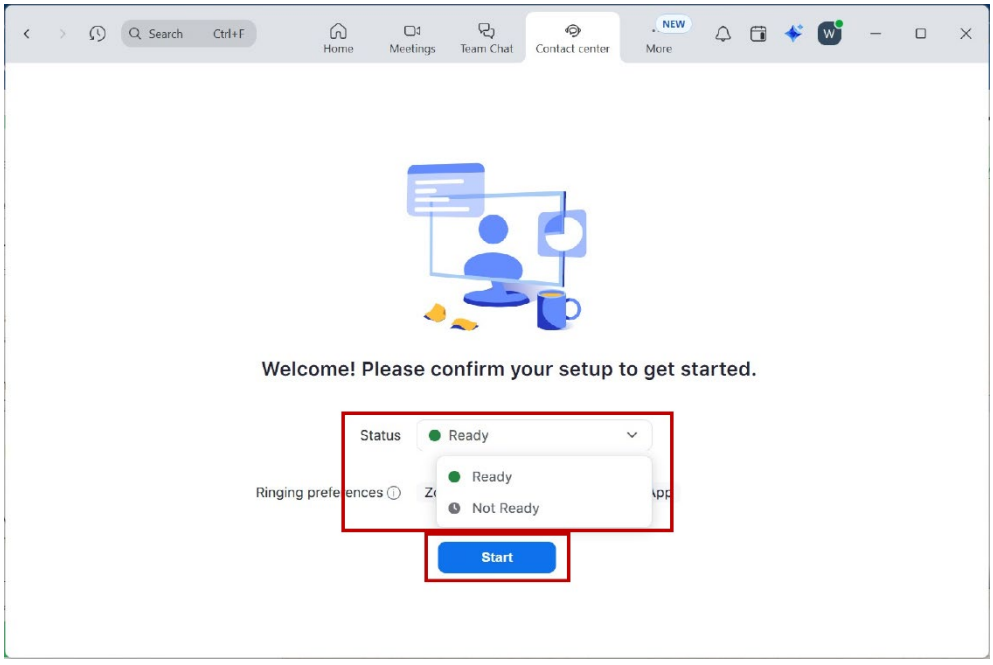


B. Sisi Agent

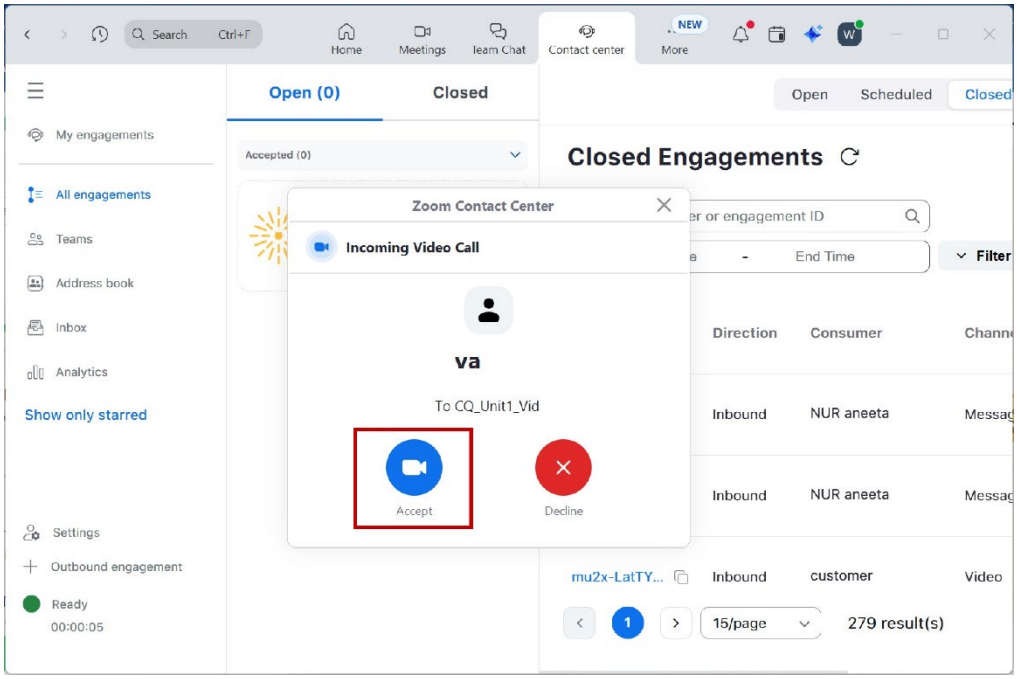
1. Buka **aplikasi Zoom versi desktop**.
2. Pilih **Tab Agent**.



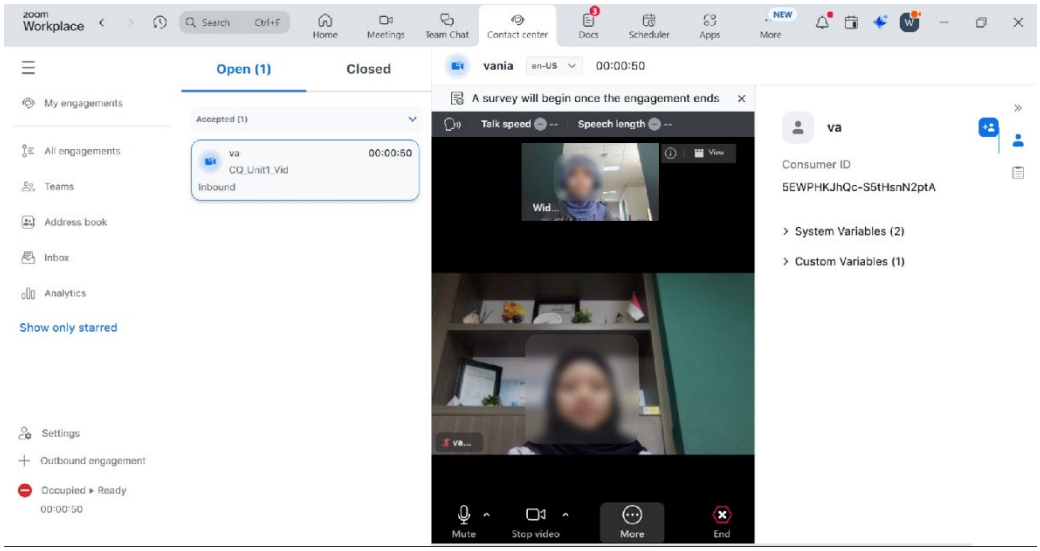
3. Ubah status menjadi **Ready**, kemudian klik t**ombol Start**.



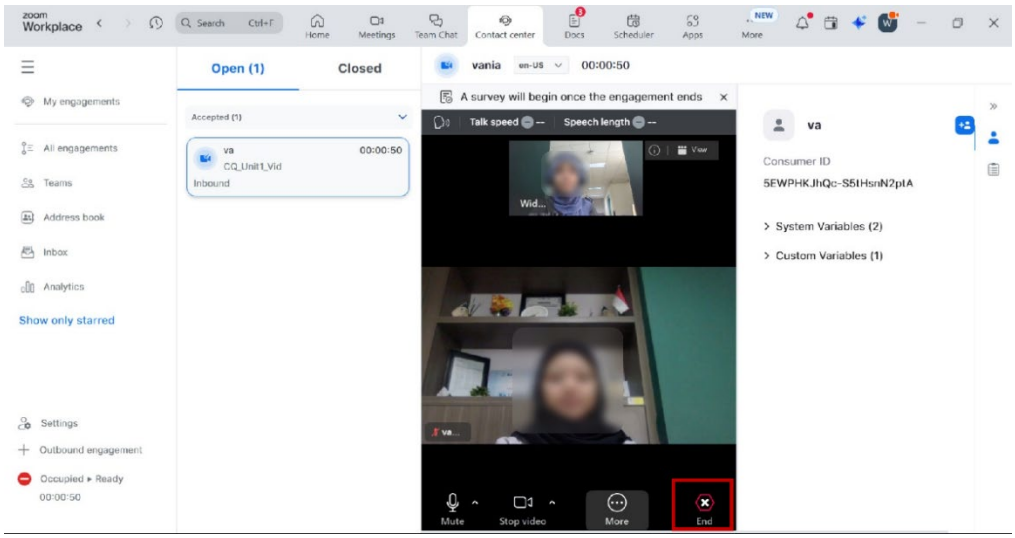
4. Saat ada pengguna yang masuk zoom, akan muncul pop-up seperti gambar di bawah ini. Kemudian, klik **tombol Accept**.



5. Silahkan melakukan konsultasi dengan pengguna.



6. Jika sudah selesai, klik **End** untuk mengakhiri sesi Zoom.



7. Setelah itu, **klik Save** di dashboard Aplikasi Zoom untuk menyimpan sesi pertemuan yang telah dilakukan bersama pengguna.

