DIREKTORAT
PENGEMBANGAN TEKNOLOGI
DAN SISTEM INFORMASI

PANDUAN

Service Desk & Zoom Contact Center

(Ticket Manager & Ticket Worker)

©2026

Direktorat Pengembangan Teknologi dan Sistem Informasi

itsdptsi

DPTSI ITS

its.ac.id/dptsi

servicedesk.its.ac.id

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI i

SERVICE DESK 1

Apa itu Service Desk? 1

Hak Akses Pengguna Service Desk 1

Panduan Memproses Tiket Keluhan/Permintaan di Service Desk 1

A. Ticket Manager 4

B. Ticket Worker 6

ZOOM CONTACT CENTER 9

Apa itu Zoom Contact Center? 9

Kategori Pengguna Zoom Contact Center 9

Panduan menggunakan Zoom Contact Center 10

A. Sisi Client 10

B. Sisi Agent 13

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.

Hak Akses Pengguna Service Desk

Terdapat 2 kategori hak akses pengguna pada Service Desk ITS:

1. **Ticket Manager**

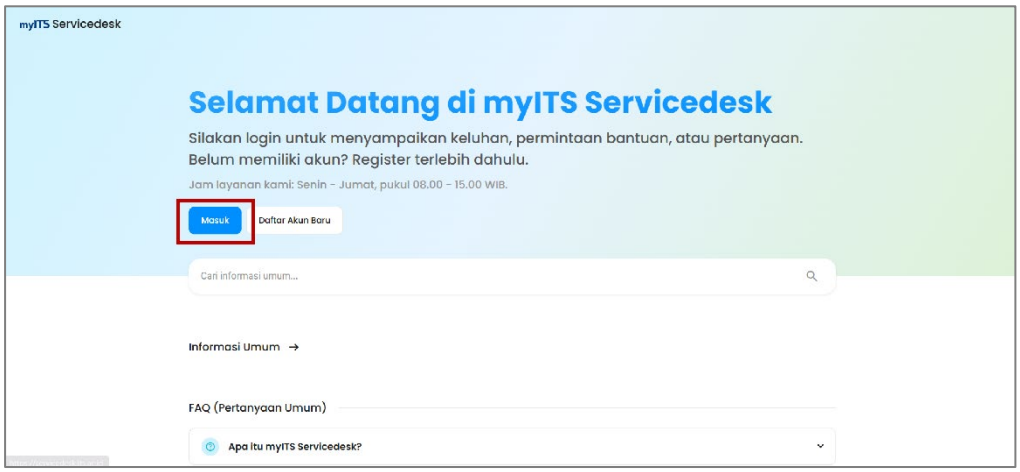
   Bertanggung jawab penuh dalam mengawasi seluruh siklus penyelesaian tiket serta mengalokasikan tiket secara tepat sesuai dengan bidang spesialisasi Ticket Worker.

2. **Ticket Worker**

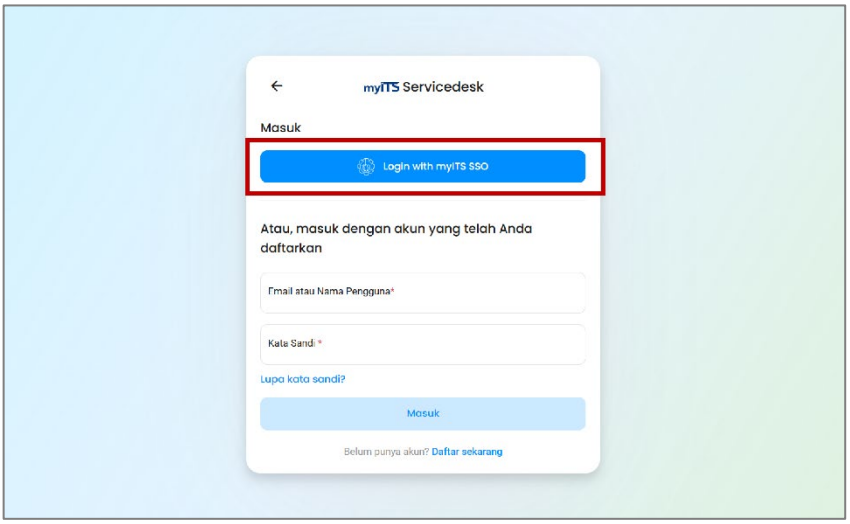
   Bertanggung jawab sebagai eksekutor teknis yang menangani tiket secara langsung, mulai dari tahap identifikasi dan analisis permintaan/keluhan pengguna hingga memberikan solusi yang efektif dan tuntas kepada pengguna.

Panduan Memproses Tiket Keluhan/Permintaan di Service Desk

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

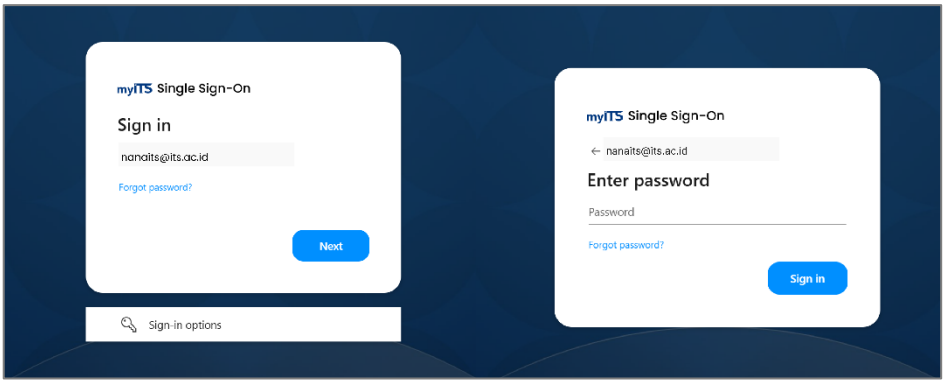


3. Pilih **Login with myITS SSO**

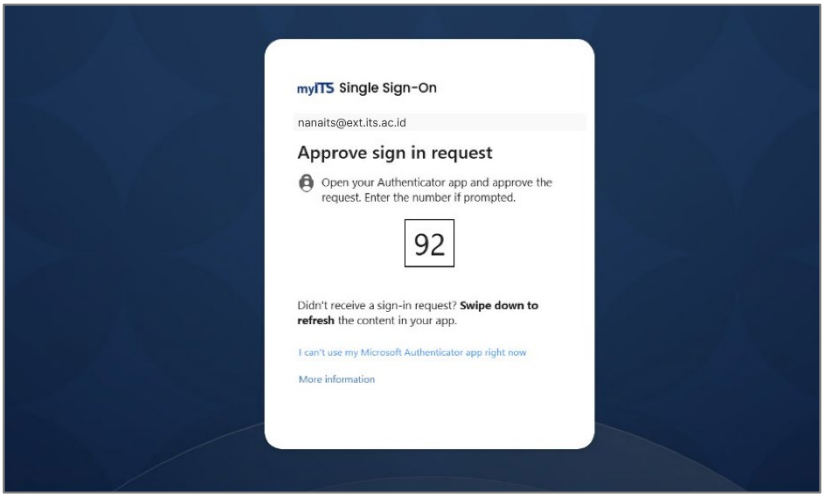


Pengguna dengan akun/email ITS akan **login secara otomatis** ke Service Desk tanpa perlu memasukkan email dan password ITS. Namun, bagi pengguna yang perlu login secara manual, silakan mengikuti langkah-langkah di bawah ini:

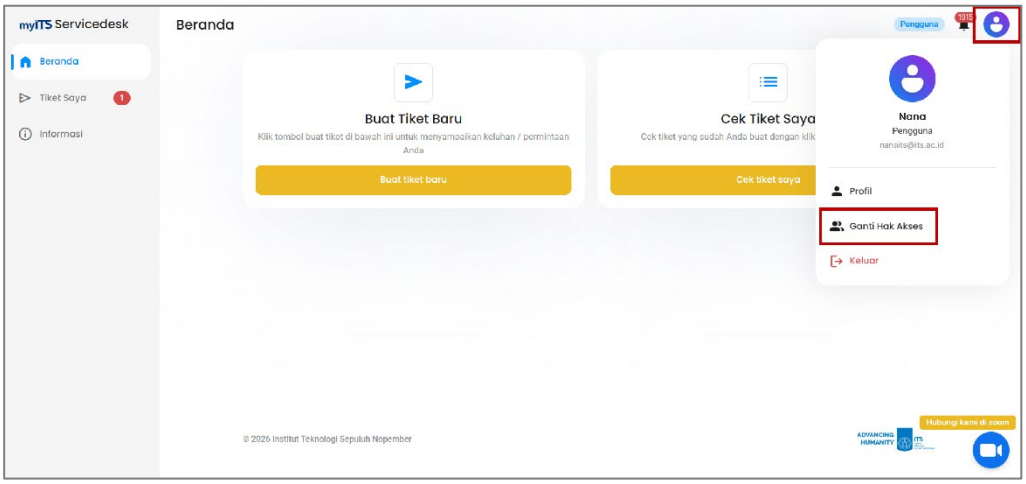
a. Masukkan email dan password ITS.



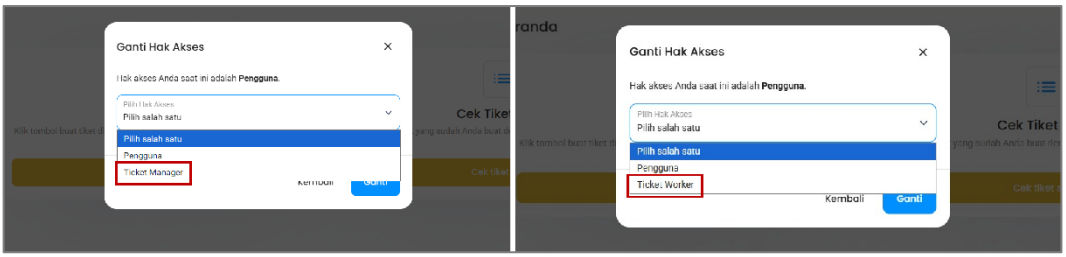
b. Masukkan kode verifikasi yang muncul di layar ke aplikasi Microsoft Authenticator pada perangkat Anda.



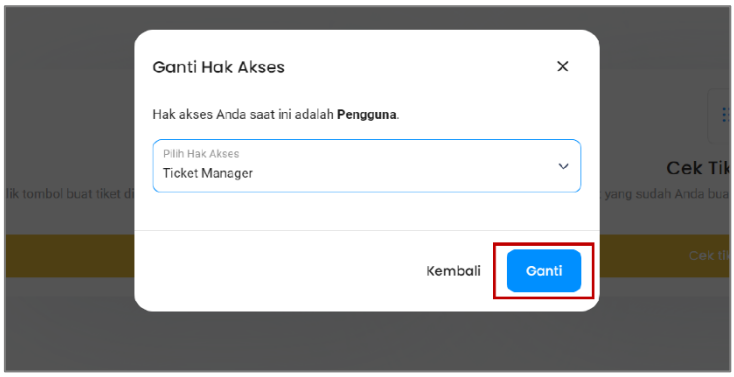
4. Setelah berhasil login, klik **foto profil** di pojok kanan atas. Lalu, pilih **Ganti Hak Akses**.



5. Pilih hak akses sesuai dengan role Anda (**Ticket Manager** atau **Ticket Worker**).

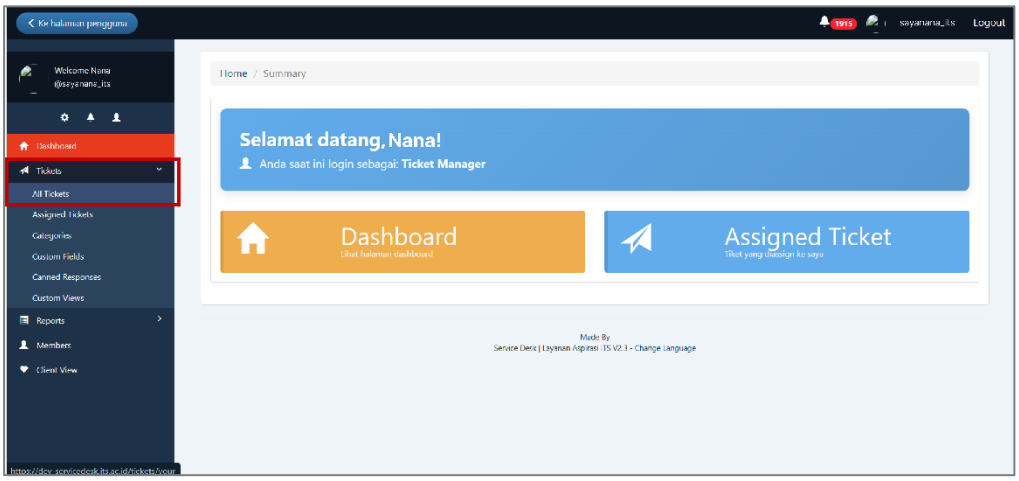


6. Kemudian klik **Ganti**. Pengguna akan diarahkan ke halaman Dashboard.

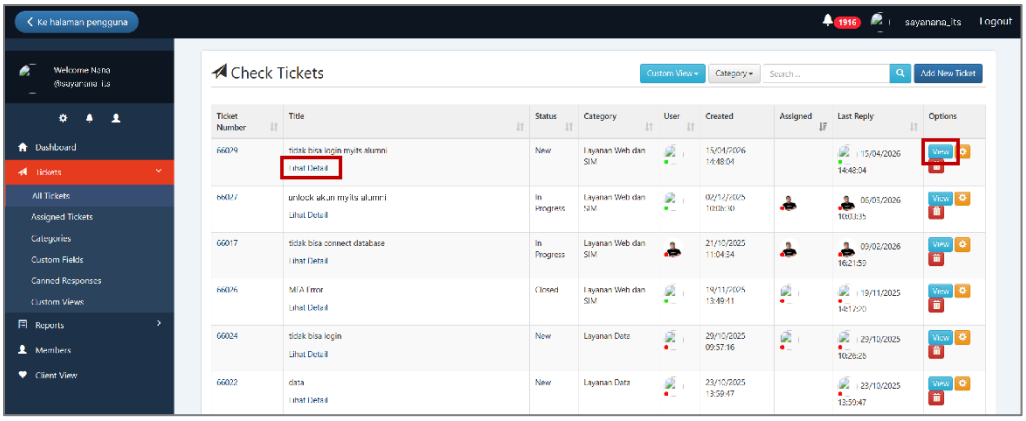


A. Ticket Manager

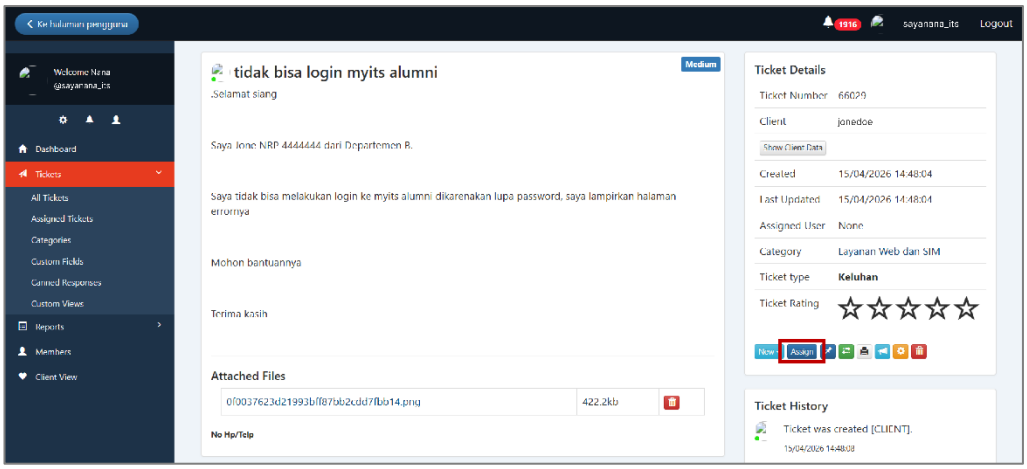
7. Klik menu **Tickets** di daftar menu sebelah kiri layar, lalu pilih **All Tickets**.



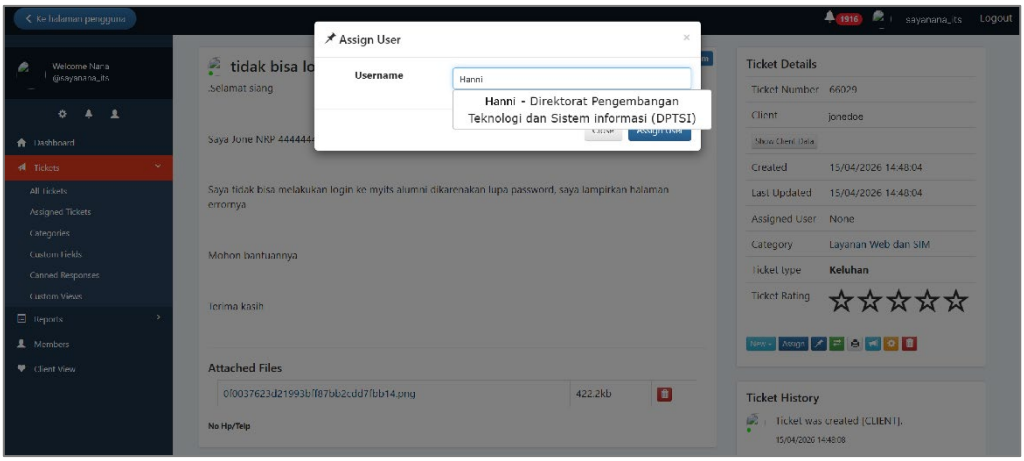
8. Pilih tiket yang ingin di-*assign* ke Ticket Worker dengan klik **View** atau **Lihat Detail**.



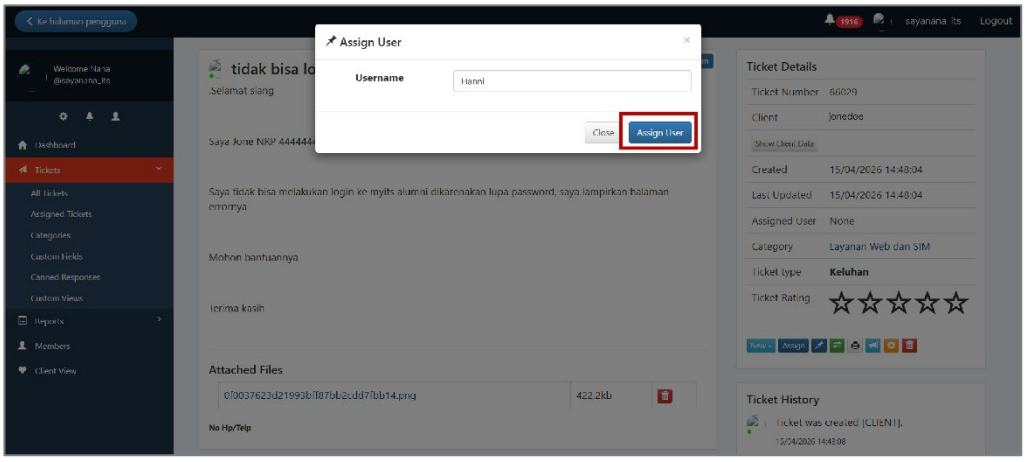
9. Pada halaman detail tiket, klik **Assign**.



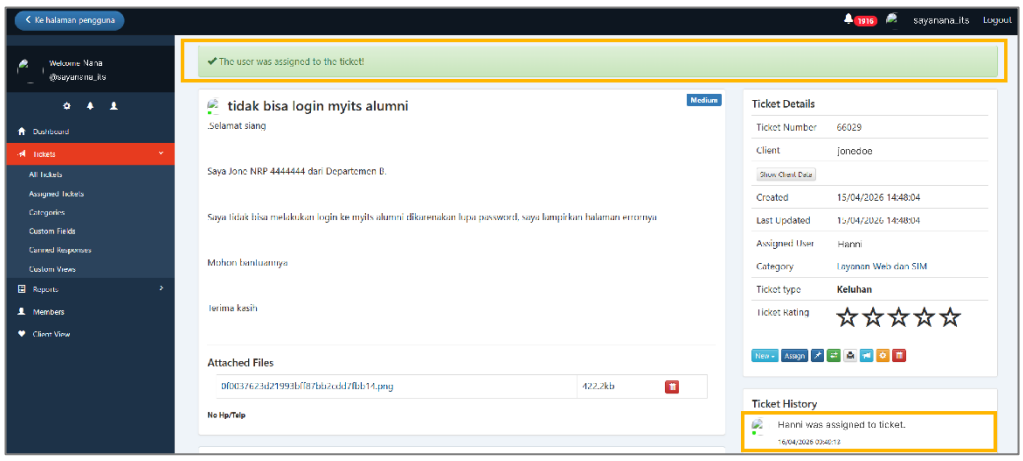
10. Cari dan pilih **nama/username Ticket Worker** yang dituju. Pastikan username dan unit pengguna yang dipilih sudah sesuai.



11. Klik **Assign User**.

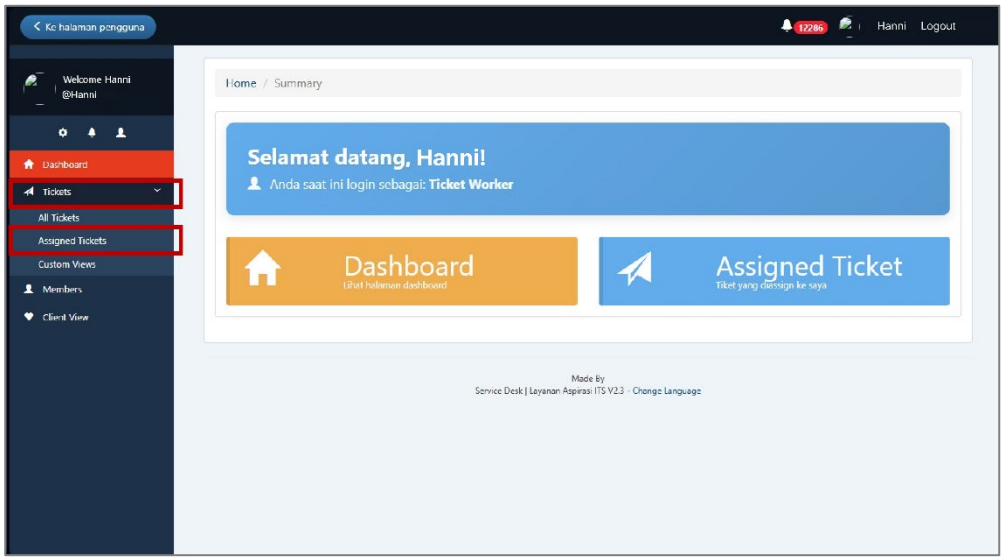


12. Status dan notifikasi akan muncul seperti tampilan dibawah ini jika proses *assign* tiket berhasil dilakukan.

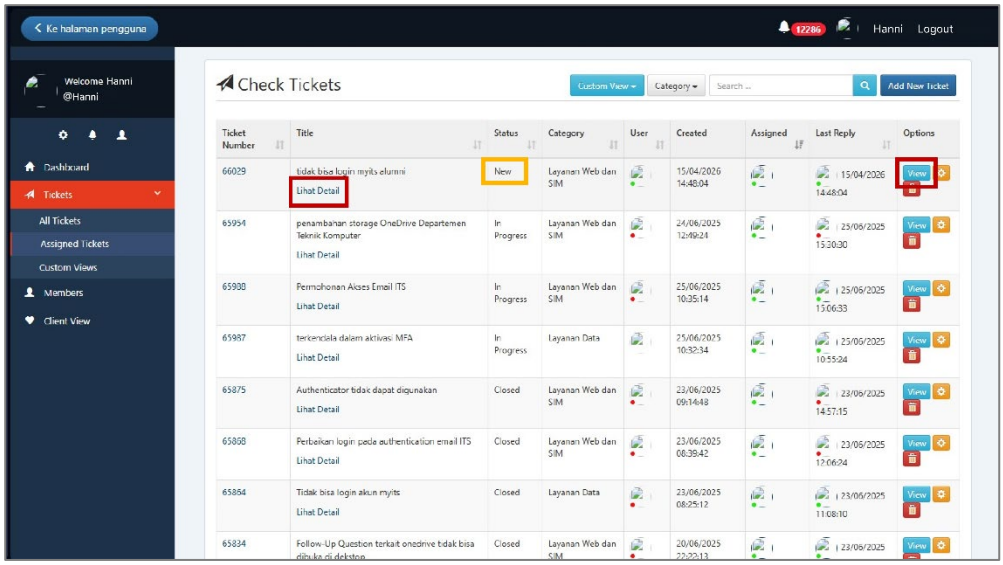


B. Ticket Worker

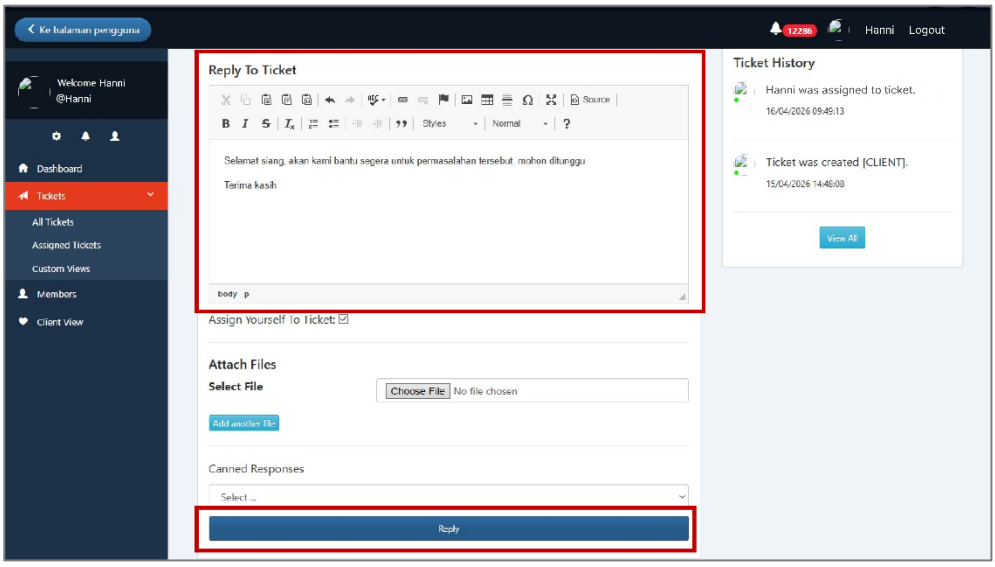
13. Klik menu **Tickets**, lalu pilih **Assigned Ticket**.



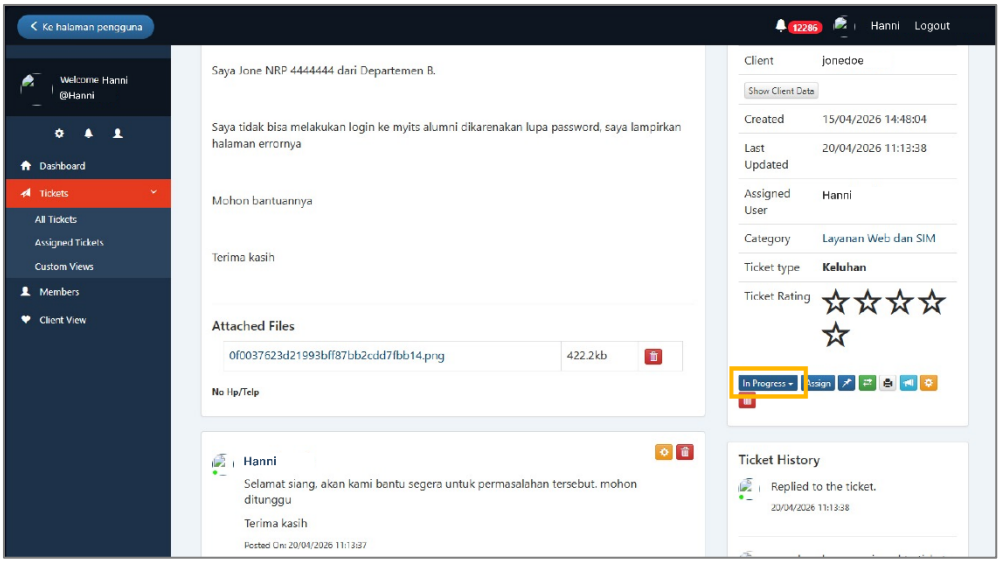
14. Pilih tiket yang belum terselesaikan atau baru saja di-*assign* dengan klik **View** atau **Lihat Detail**.



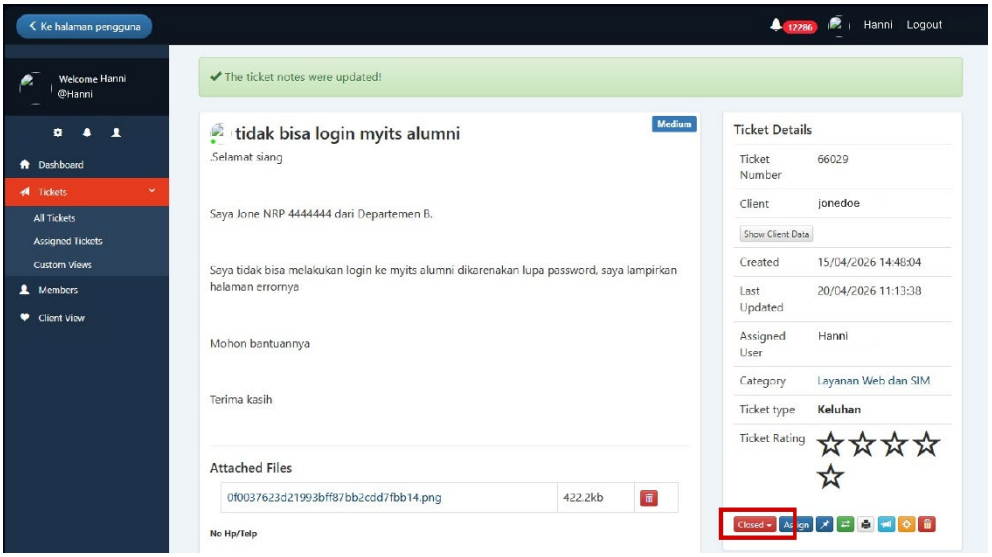
15. Tulis jawaban pada kolom **Replay To ticket**, kemudian klik **Replay**.



16. Status tiket akan otomatis berubah menjadi **In Progress**, yang menandakan tiket sedang diproses.



17. Jika tiket telah terselesaikan, ubah status tiket dari **In Progress** menjadi **Closed** dengan mengklik bagian status lalu pilih **Closed**.



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).

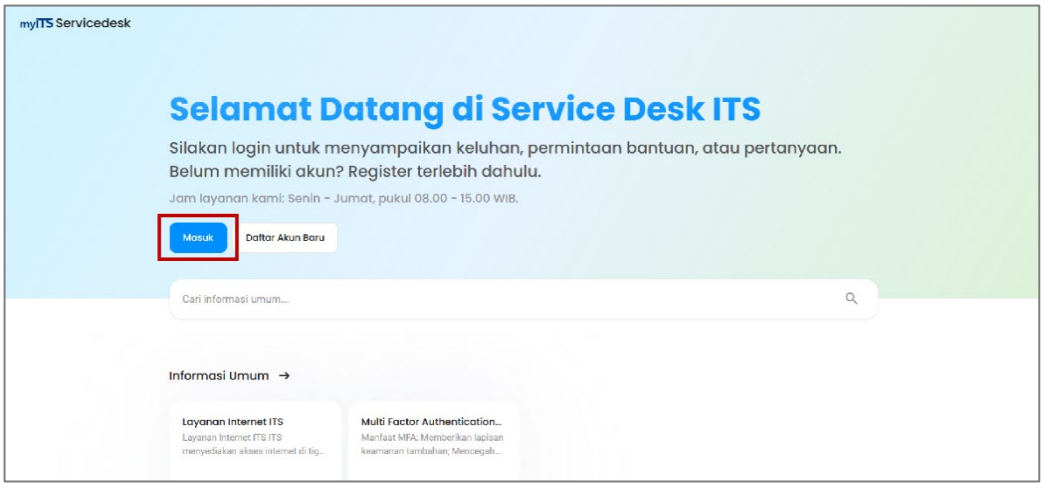
2. **Pengguna-Agent**

   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.

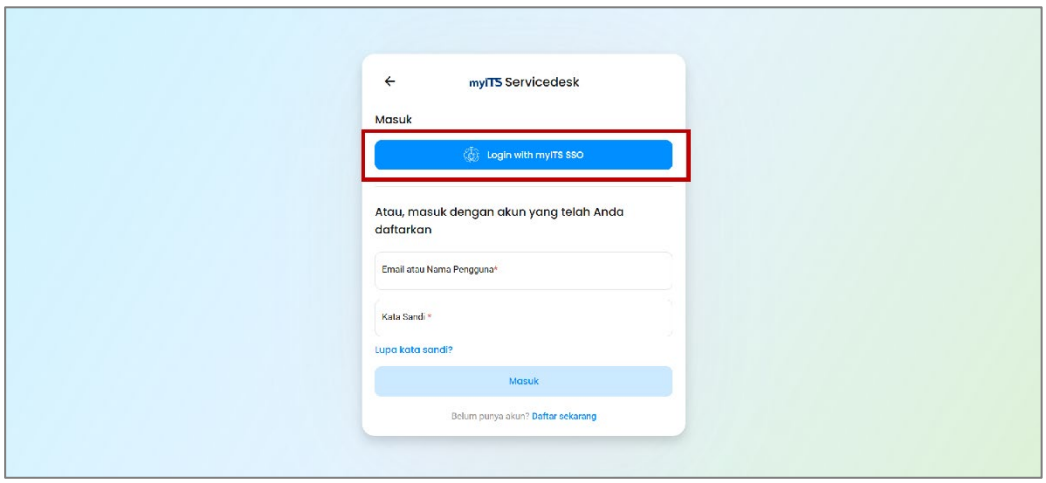
Panduan menggunakan Zoom Contact Center

A. Sisi Client

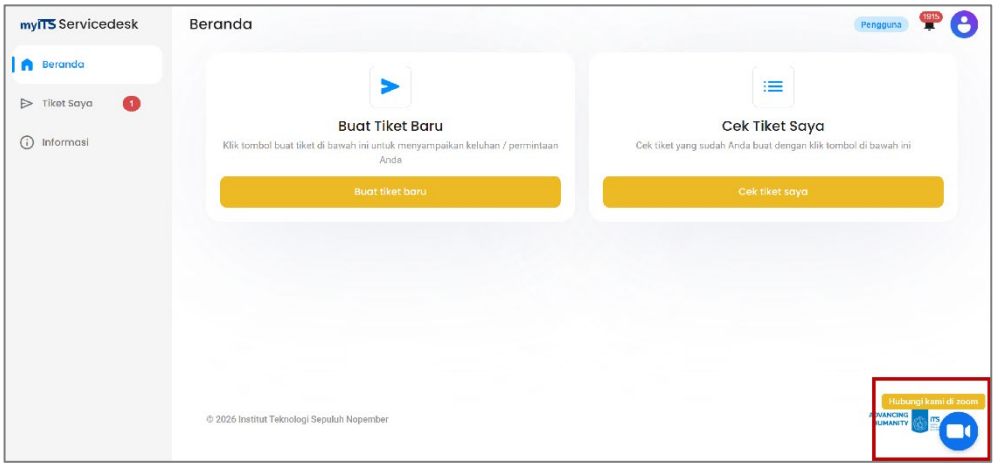
1. Akses laman Service Desk: **servicedesk.its.ac.id**



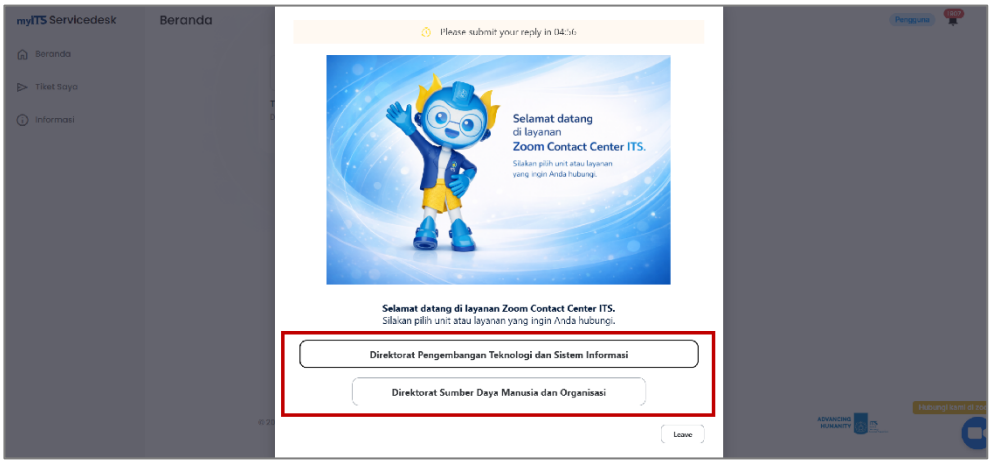
2. **Login** menggunakan akun Anda.
   Untuk panduan login atau register, Anda dapat melihatnya **disini**.



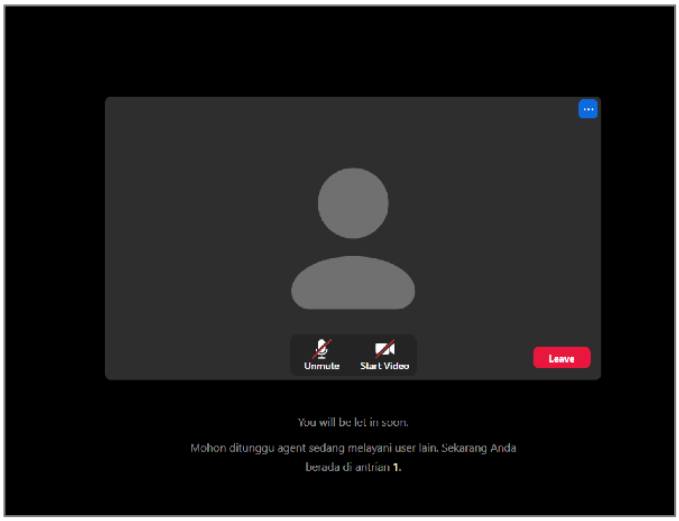
3. Setelah berhasil login, klik **icon Zoom** (Hubungi kami di zoom) di pojok kanan bawah.



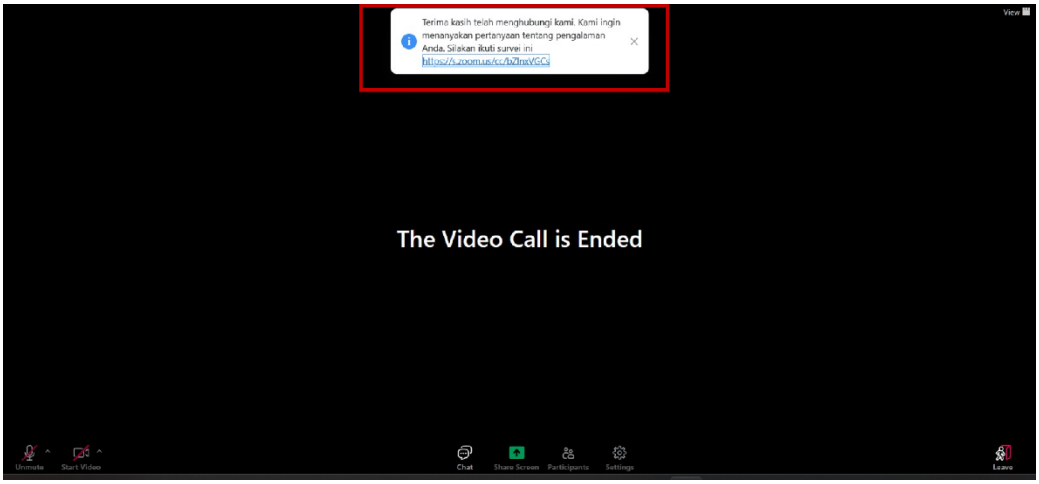
4. Pilih **Unit Tujuan** sesuai dengan keluhan atau permintaan Anda.



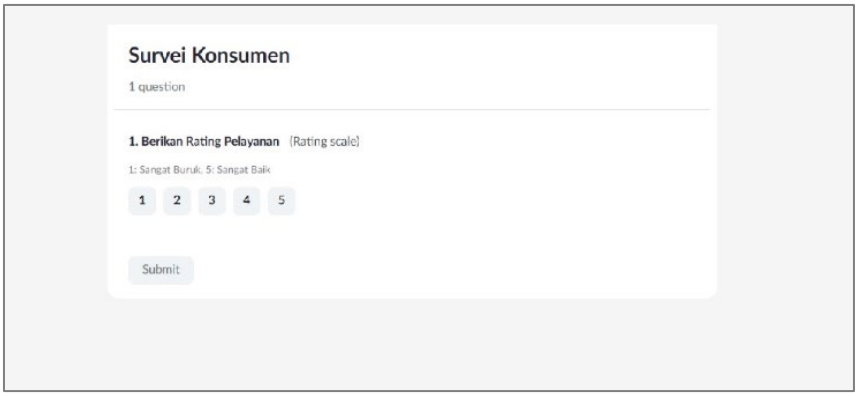
5. Anda akan diarahkan ke halaman tunggu Zoom. Agent akan mengizinkan Anda masuk ke ruang Zoom saat sudah tersedia atau tidak sedang melayani pengguna lain.



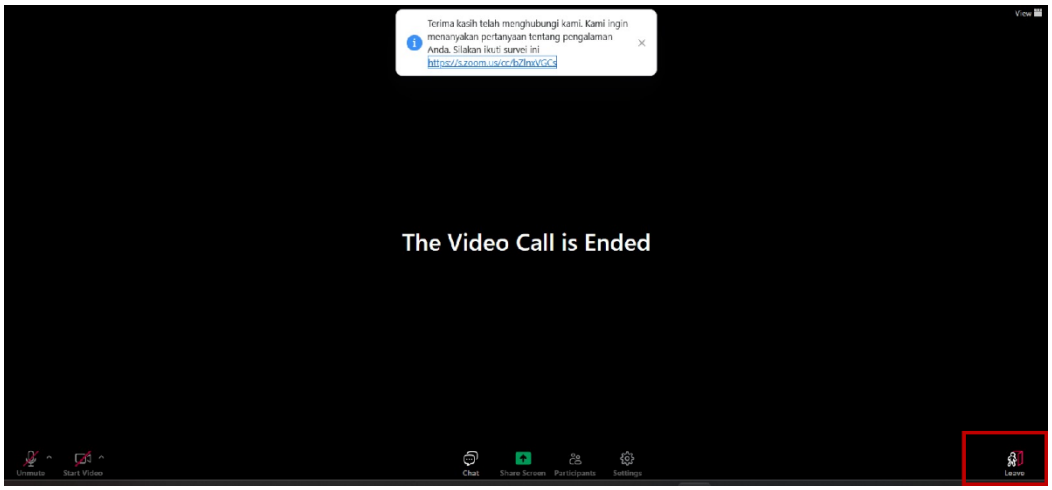
6. Setelah diizinkan masuk, silahkan melakukan konsultasi dengan Agent.
7. Jika sudah selesai, tunggu Agent untuk mengakhiri sesi Zoom (end meeting).
8. Akan muncul pop-up survei konsumen, **klik tautan** yang tersedia **pada pop-up** tersebut.



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

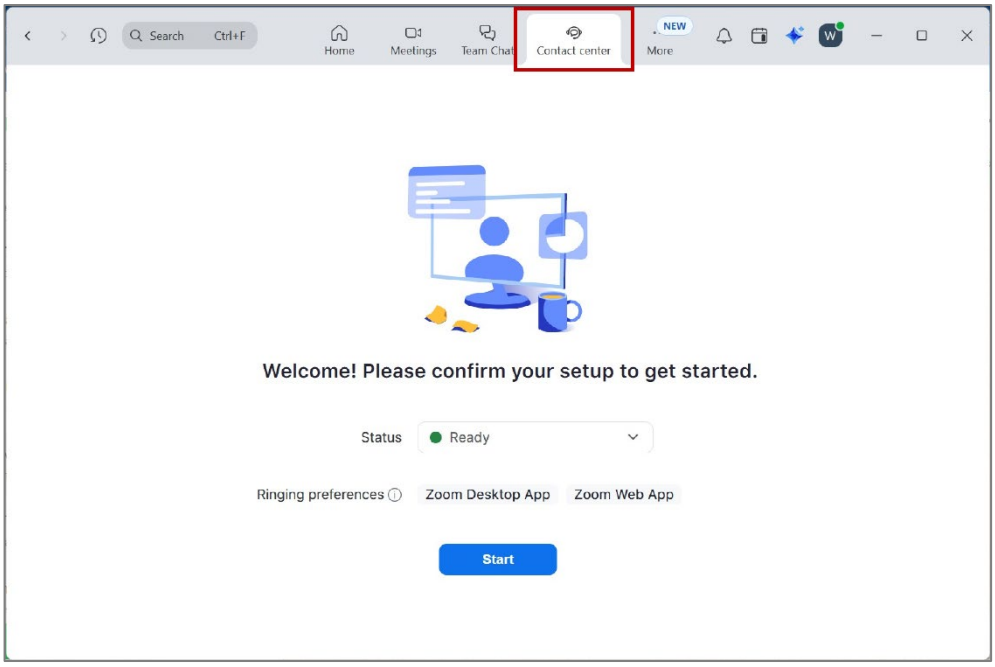


10. Setelah selesai, kembali ke tab Zoom dan **klik Leave** di pojok kanan bawah.

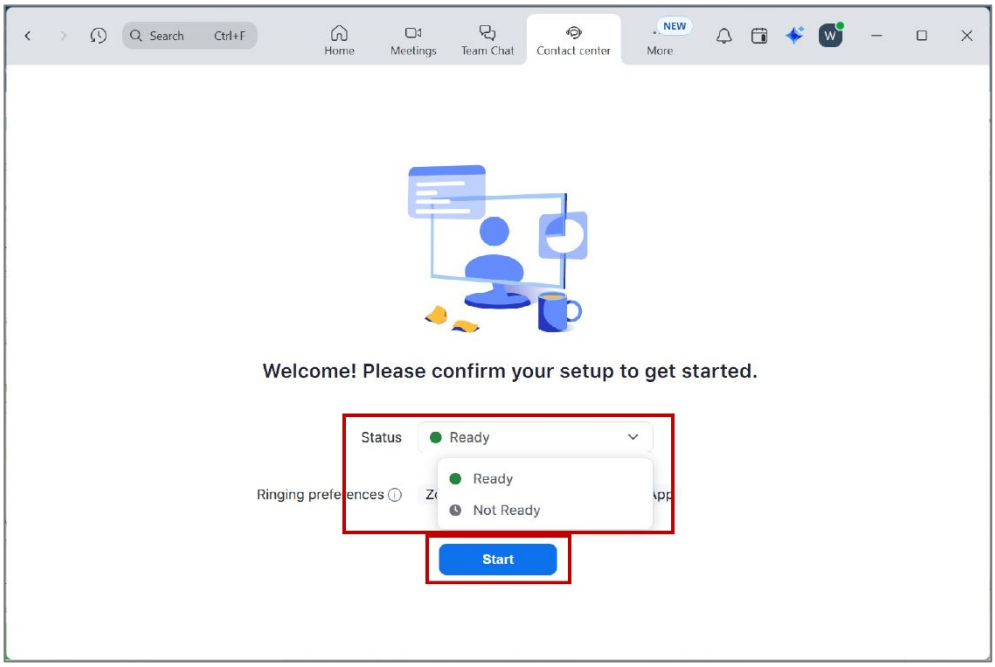


B. Sisi Agent

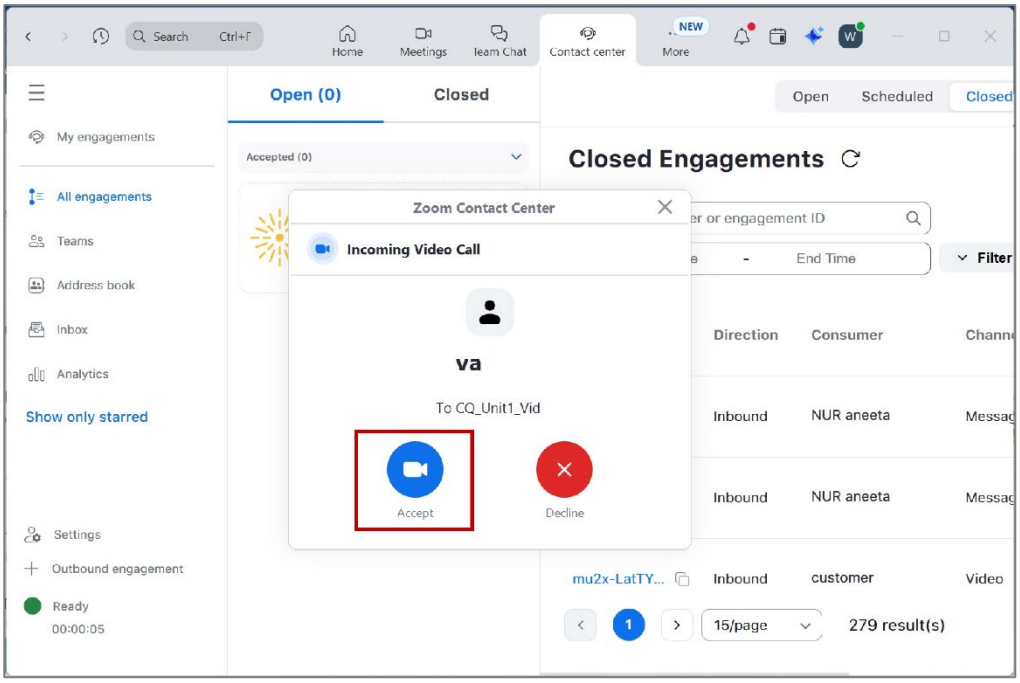
1. Buka **aplikasi Zoom versi desktop**.
2. Pilih **Tab Agent**.



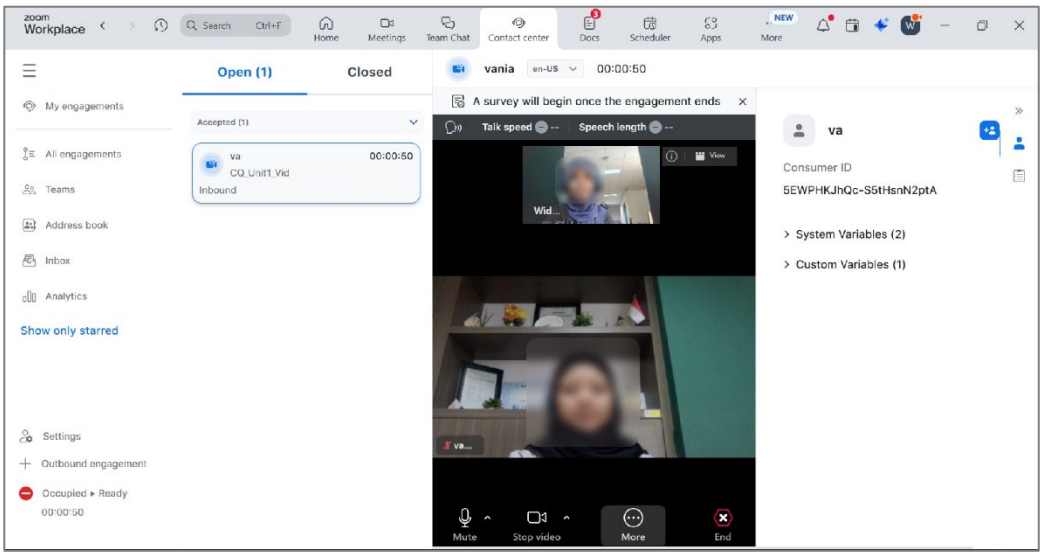
3. Ubah status menjadi **Ready**, kemudian klik t**ombol Start**.



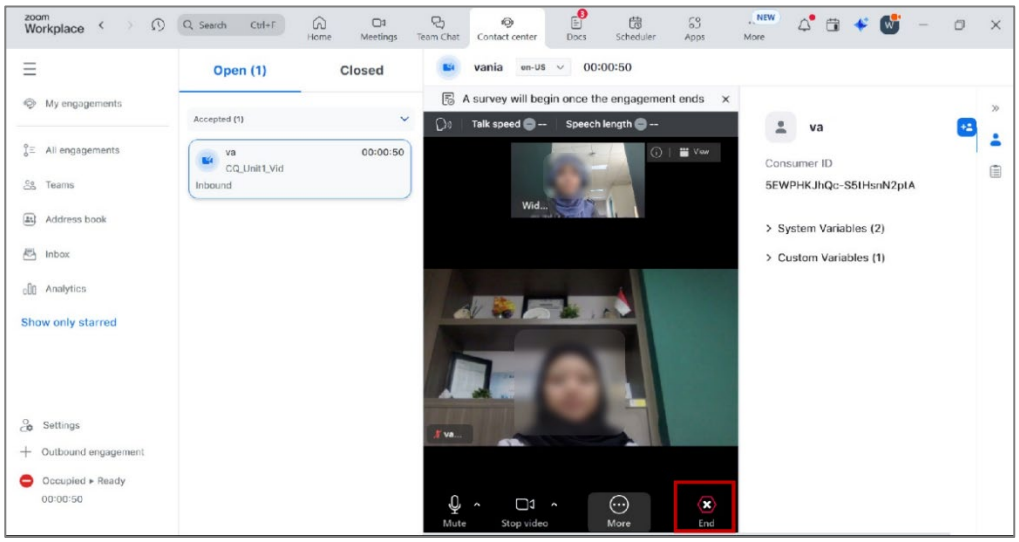
4. Saat ada pengguna yang masuk zoom, akan muncul pop-up seperti gambar di bawah ini. Kemudian, klik **tombol Accept**.



5. Silahkan melakukan konsultasi dengan pengguna.



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



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

