



PANDUAN CARA MENGGUNAKAN SERVICEDESK



INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER
TAHUN 2017

DESKRIPSI

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

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 2 User Client 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” .

III. Memasukkan keluhan/request :

A. CIVITAS AKADEMIKA ITS

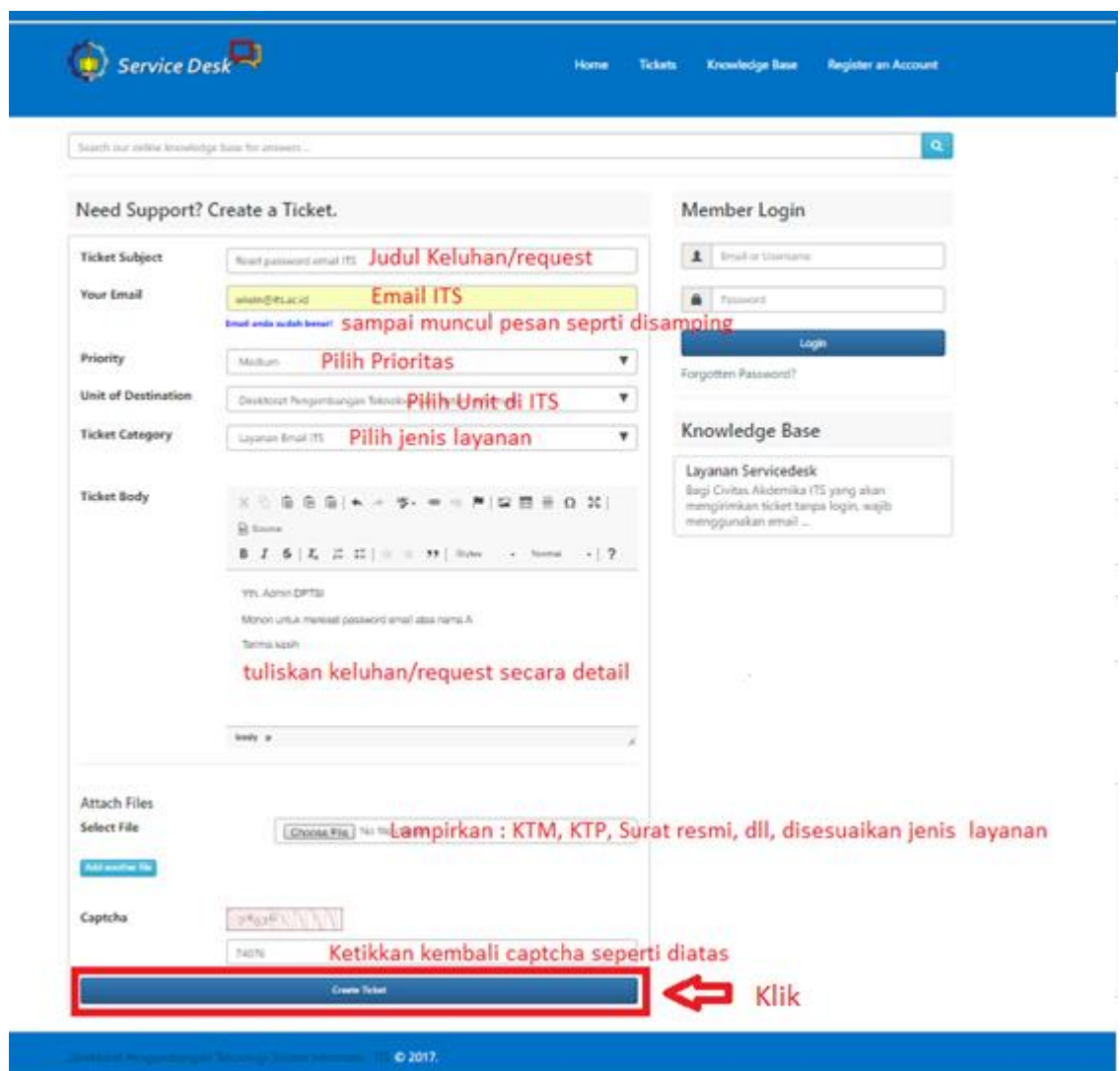
Bagi Civitas Akademika ITS yang akan menyampaikan keluhan/request bisa langsung mengisi ticket tanpa login tetapi harus menggunakan email ITS. Dengan langkah – langkah sebagai berikut :

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

Cara mengisi :

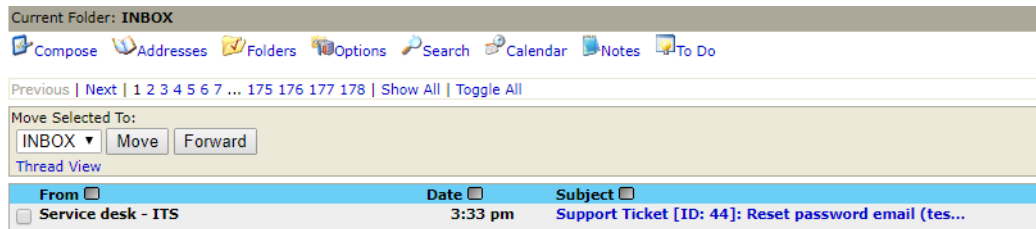
- a. Ticket Subject : isikan keluhan/request Anda
- b. Your Email : isikan **Email ITS** Anda (sampai keluar tulisan “**Email anda sudah benar!**”

- 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



Gambar 1. Cara pengisian ticket tanpa login

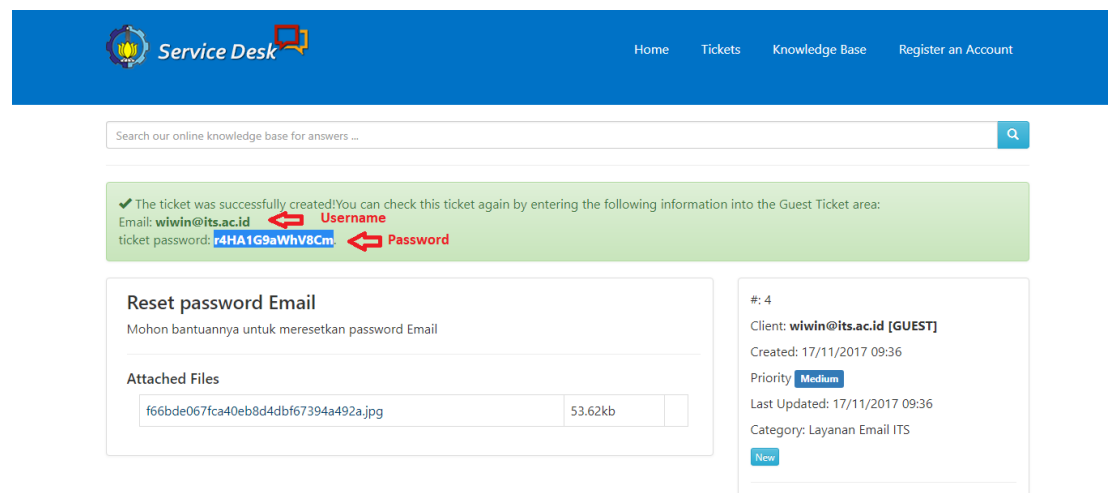
- Setelah “Create Ticket” berhasil, maka Anda akan memperoleh Username dan Password (untuk satu keluhan/request), yang akan digunakan untuk chatting terkait proses keluhan/request yang di ajukan sampai dengan permasalahan terselesaikan. Notifikasi ini juga akan dikirim lewat Email Anda.



Gambar 2. Notifikasi lewat email

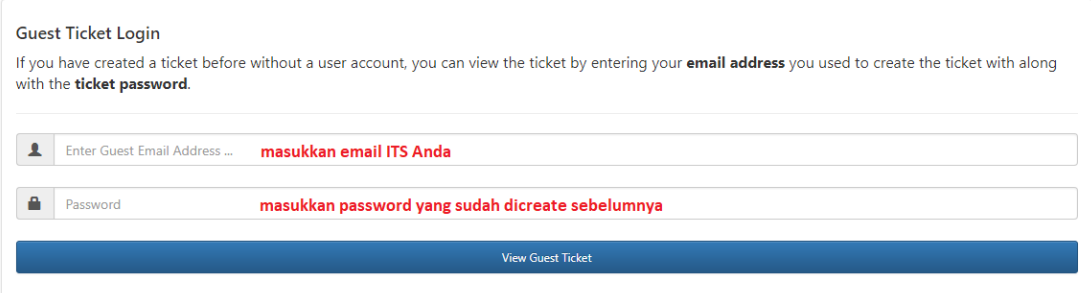


Gambar 3. Notifikasi lewat email



Gambar 4. Username dan password ticket yang di create tanpa login

- 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**

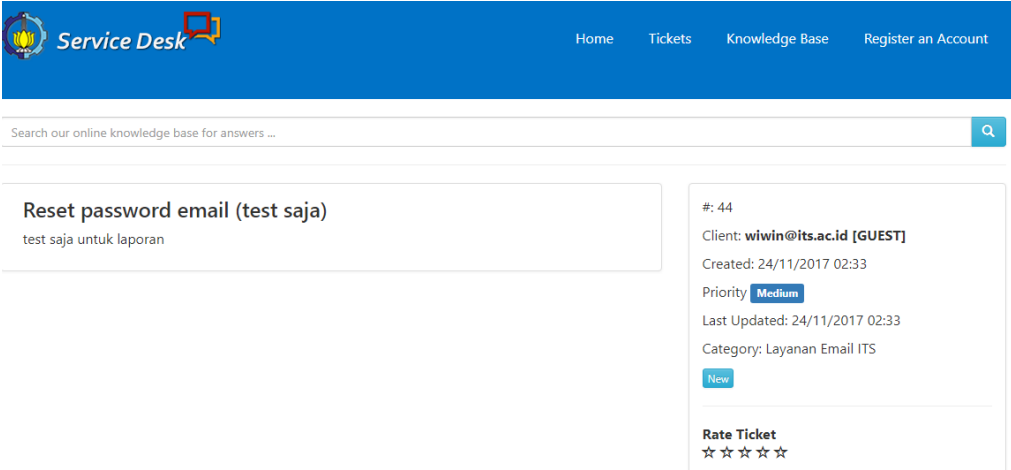
Password **masukkan password yang sudah dicreate sebelumnya**

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



Service Desk Home Tickets Knowledge Base Register an Account

Search our online knowledge base for answers ...

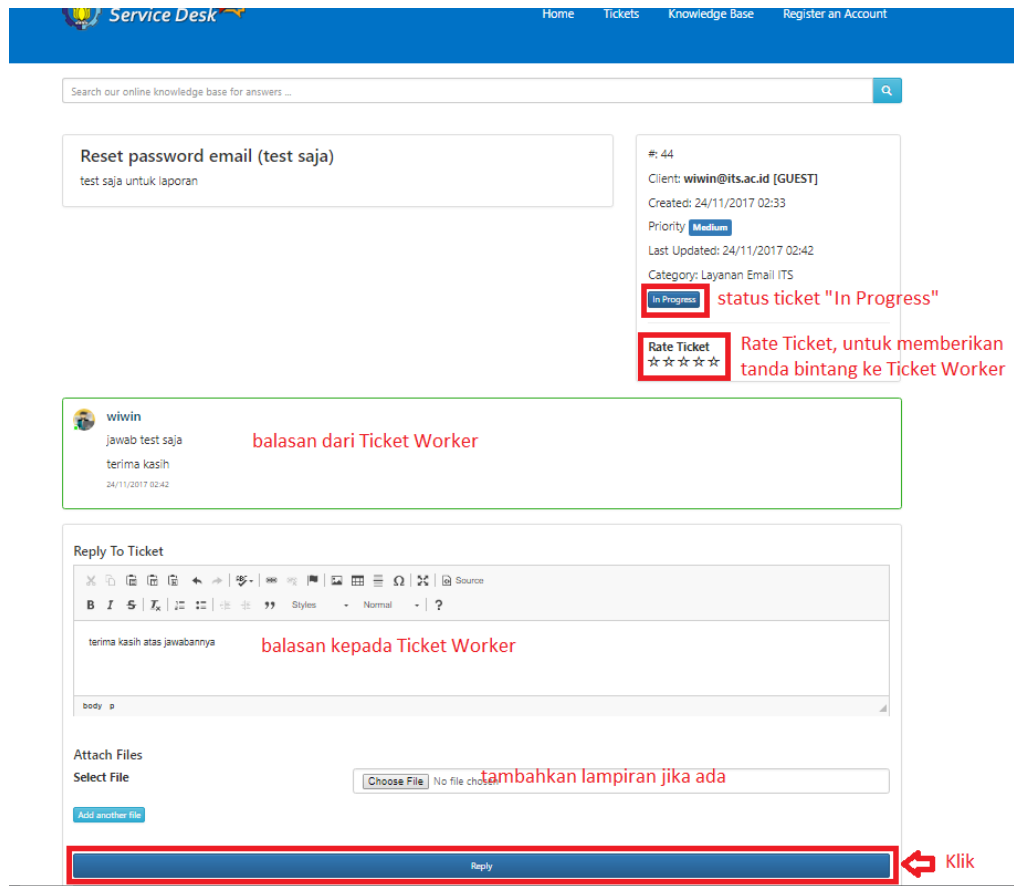
Reset password email (test saja)
test saja untuk laporan

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

New

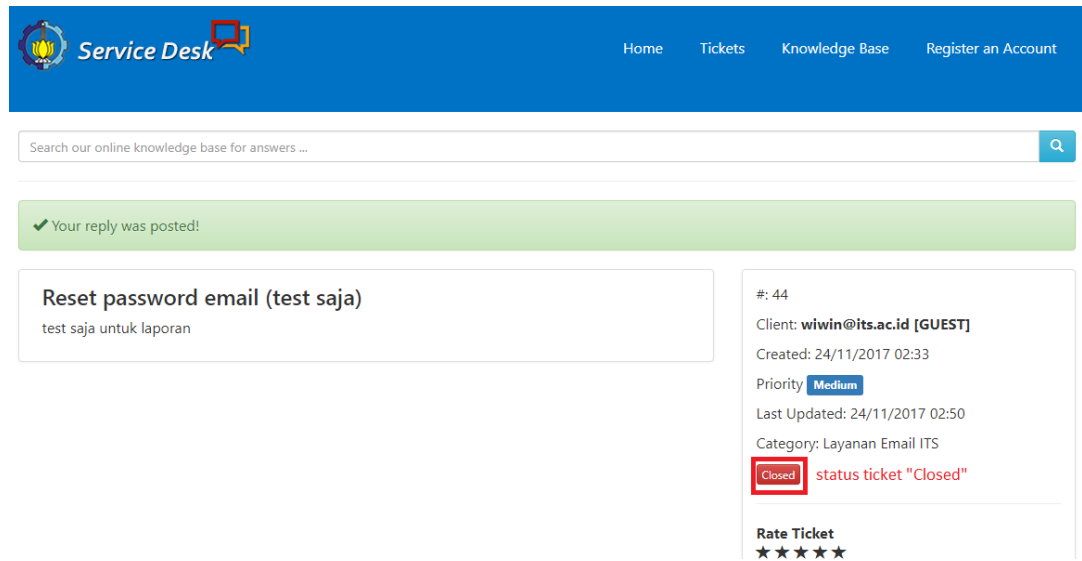
Rate Ticket
☆☆☆☆☆

Gambar 6. Tampilan isi ticket



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”

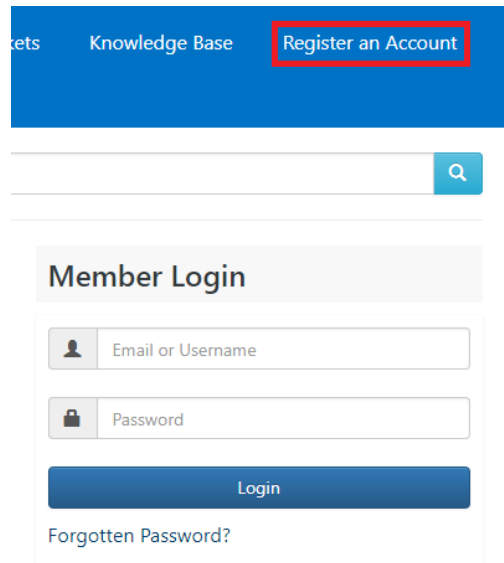


Gambar 8. Tampilan Form dan cara membalas ticket antara Civitas Akademika ITS dengan Ticket Worker

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**” .



Gambar 9. Menubar “Register an Account”

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

Register an account at Service desk - ITS

Email Masukkan email Anda

Username ketikkan Username Available! untuk mengecek Username apakah sama

Password ketikkan Password

Confirm Password ketikkan ulang password

First Name ketikkan nama depan Anda

Last Name ketikkan nama belakang Anda

* = Required.

Klik

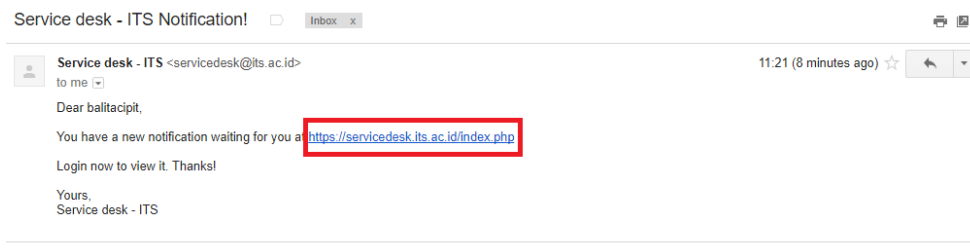
Already have an account?

Gambar 10. Tampilan dari menubar “Register an Account”

4. Notifikasi juga disampaikan lewat email.

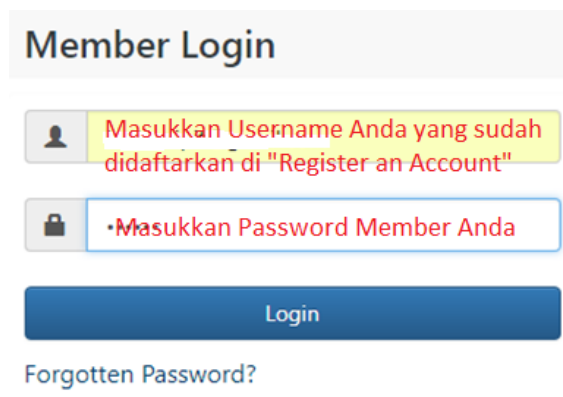


Gambar 11. Notifikasi ticket lewat email client member



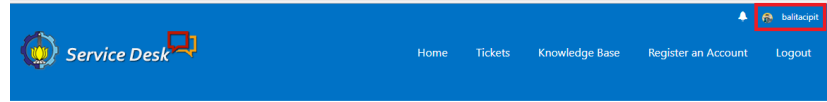
Gambar 12. Notifikasi ticket lewat email client member

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

ketikkan keluhan/request
 Anda secara detail

Attach Files
 Select File No file chosen
 Add another file

Captcha
 88385
 ketikkan kembali Captcha seperti contoh di atas

Klik

Gambar 15. Mengisi ticket melalui login

8. Tampilan ticket jika berhasil masuk.

Service Desk

Home Tickets Knowledge Base Register an Account Logout

Search our online knowledge base for answers ...

✓ The ticket was successfully created!

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 10:33
 Category: Layanan Domain & Hosting

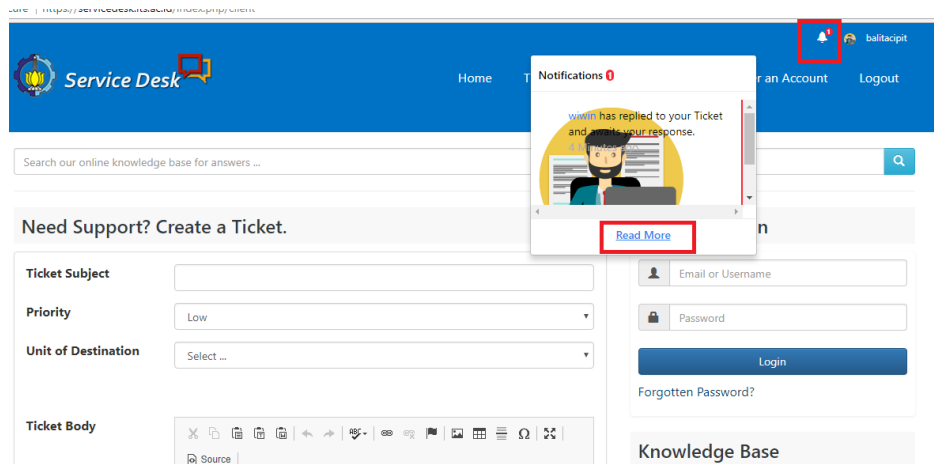
Rate Ticket
 ☆☆☆☆☆

Reply To Ticket

B I S |

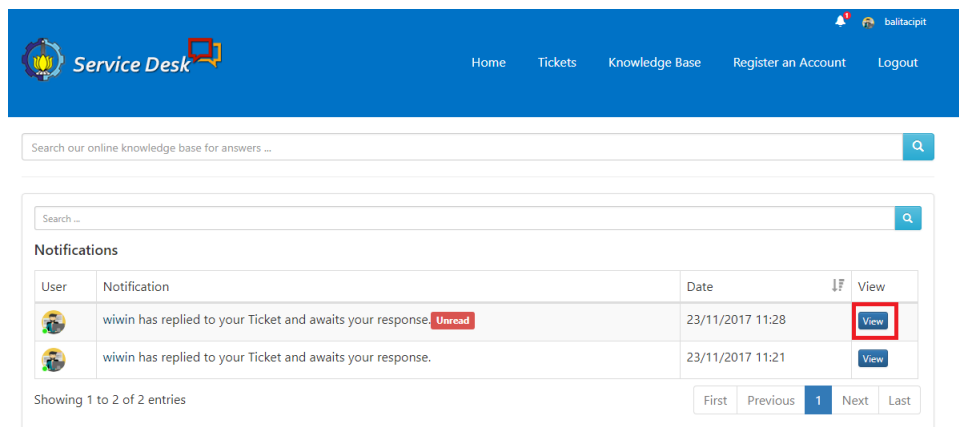
Gambar 16. Tampilan isi keluhan/request

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



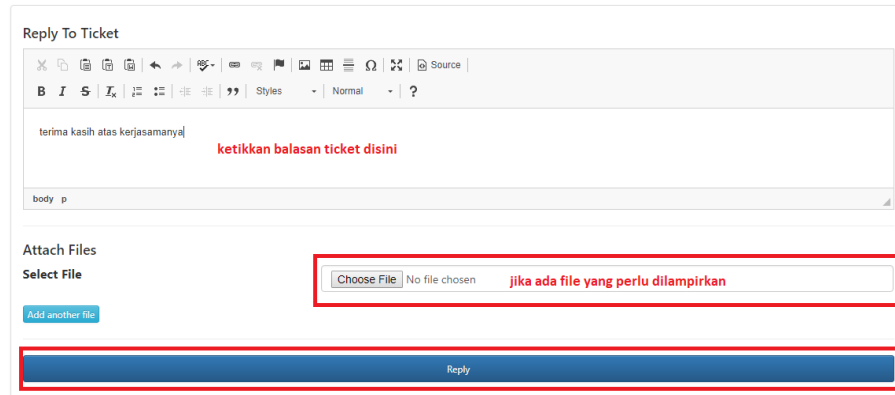
Gambar 17. Melihat Notifikasi ticket

- Melihat notifikasi klik tombol “View” .



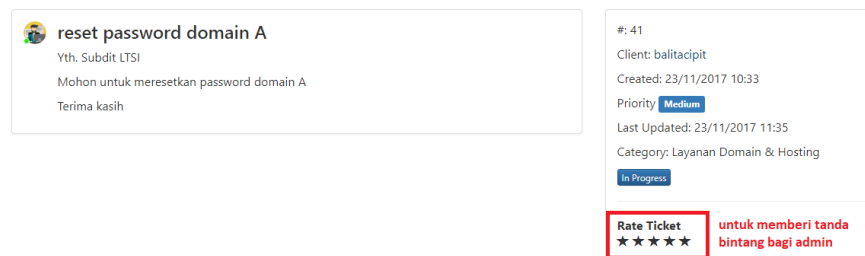
Gambar 18. Tampilan Notifikasi ticket

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



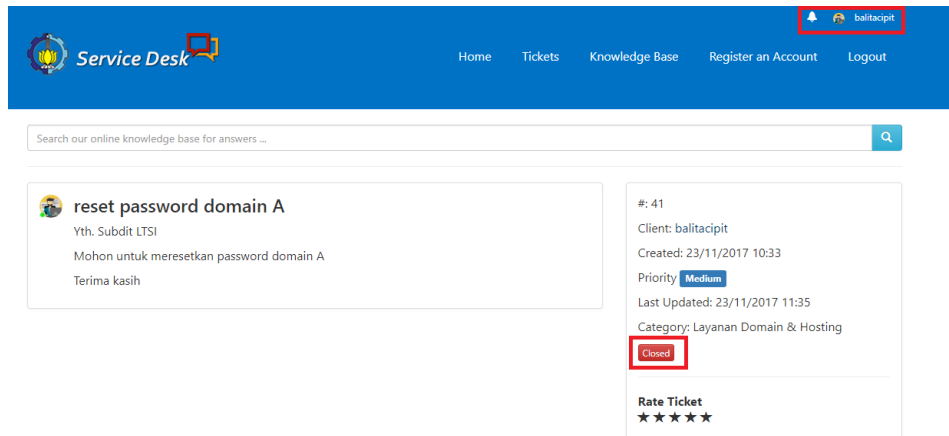
Gambar 19. Membalas ticket

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



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”.

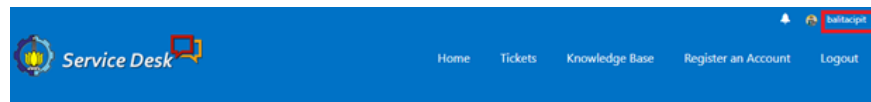


Gambar 21. Status ticket Closed

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” .

SETTINGS

You can update your settings below.

[Change Password](#)

Username balitacipit

Premium Time Your current balance is: 0.00. Add Funds
View our Premium Plans.

Avatar

Choose File DSCN0005.JPG **untuk mengganti foto profile**

Email balitacipit@gmail.com

First Name Wiwini

Last Name Rochmawati

About Me

* = Required.

Site Settings

Enable Email Notifications

[Update Settings](#)

Gambar 54. Tampilan form mengedit profil

B. GANTI PASSWORD

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

Service Desk

Home Tickets Knowledge Base Register an Account Logout

balitacipit

Search our online knowledge base for answers ...

SETTINGS

You can update your settings below.

[Change Password](#)

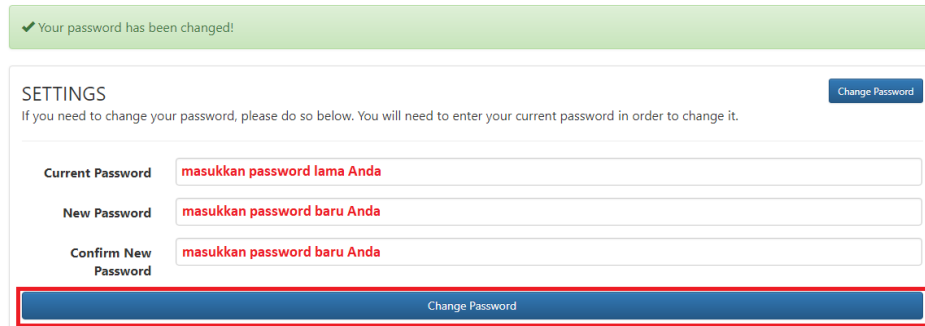
Username balitacipit

Premium Time Your current balance is: 0.00. Add Funds
View our Premium Plans.

Avatar

Gambar 55. Cara ganti password

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



The image shows a 'SETTINGS' panel for password management. At the top, a green notification bar states 'Your password has been changed!'. Below this, the 'SETTINGS' section includes a 'Change Password' button in the top right corner. A sub-instruction reads: 'If you need to change your password, please do so below. You will need to enter your current password in order to change it.' There are three input fields: 'Current Password' with the placeholder 'masukkan password lama Anda', 'New Password' with 'masukkan password baru Anda', and 'Confirm New Password' with 'masukkan password baru Anda'. A blue 'Change Password' button is located at the bottom of the form, highlighted with a red border.

Gambar 56. Tampilan form ganti password

C. KNOWLEDGE BASE

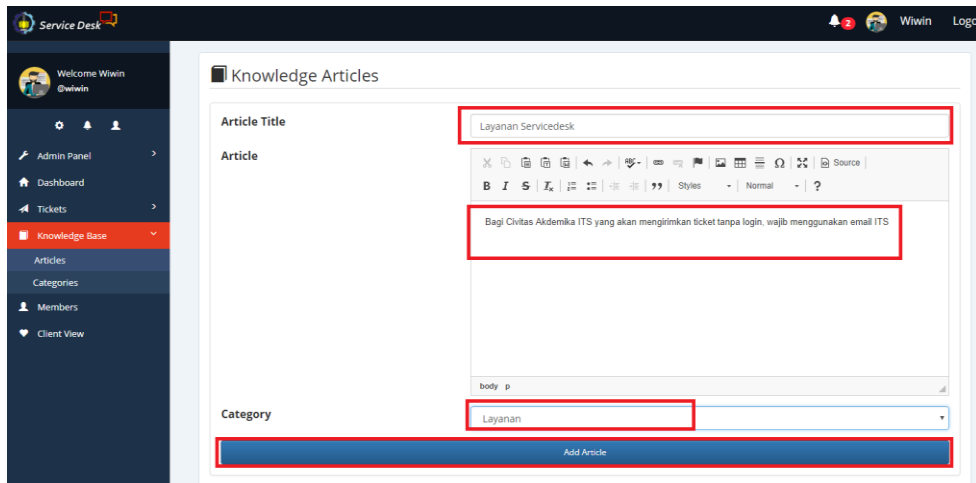
Mengisi menu Knowledge Base bagi Ticket Worket yang diberi hak akses dari Admin Manager Unit untuk menu Knowledge Base.

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

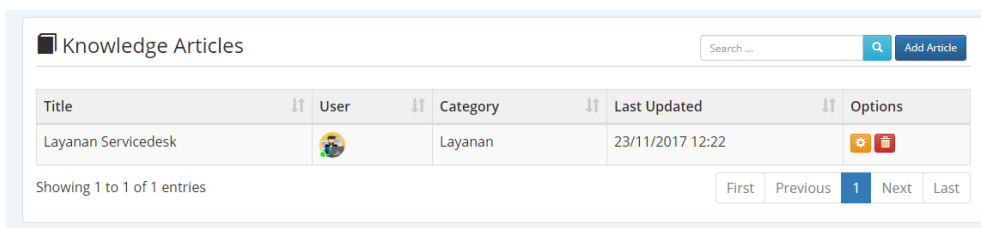


Gambar 57. Tampilan menu add article

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

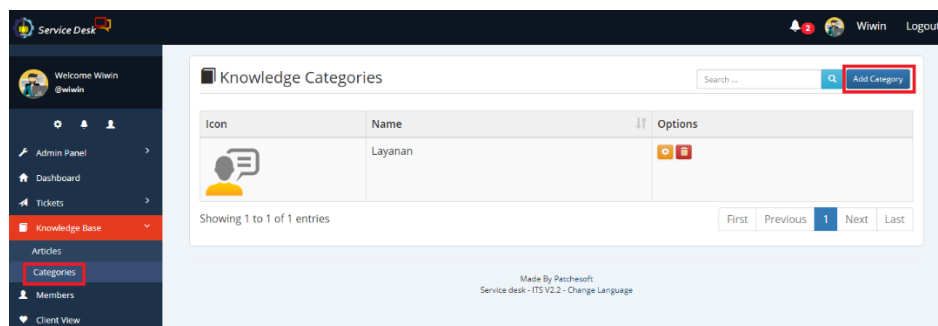


Gambar 58. Tampilan form add article



Gambar 59. Tabel artikel yang sudah ditambahkan

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



Gambar 60. Tampilan menu add category

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

Add Category

Category Name Layanan Email

Category Description
Informasi yang berkaitan dengan Layanan Email di ITS

Category Icon Choose File | No file chosen
If no file is selected, the default icon will be used. Recommended size: 80x80.

Category Parent Layanan

If you want this category to be a sub-category, select its parent here.

Close Add Category

Gambar 61. Tampilan form add category

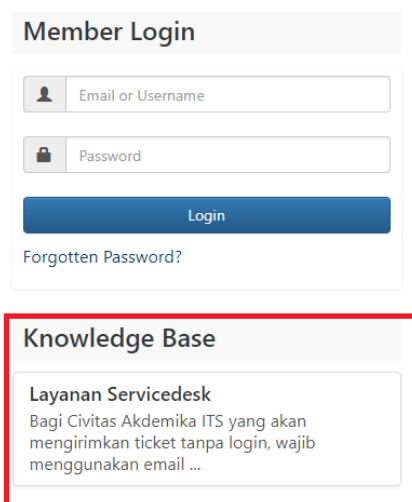
Icon	Name	Options
	Layanan	
	Layanan Domain dan Hosting	
	Layanan Email	
	Layanan Integra	

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.



The image shows a web interface with two main sections. The top section is titled "Member Login" and contains a form with two input fields: "Email or Username" and "Password". Below the fields is a blue "Login" button and a link for "Forgotten Password?". The bottom section is titled "Knowledge Base" and is highlighted with a red border. It contains the following text:

Layanan Servicedesk
Bagi Civitas Akademika ITS yang akan mengirimkan ticket tanpa login, wajib menggunakan email ...

Gambar 63. Tampilan Knowledge Base di halaman beranda

D. SELESAI