

2019

MANUAL BOOK

SISTEM INFORMASI HELPDESK ITERA



Institut Teknologi Sumatera

UPT TIK

5/22/2019

1. Definisi

Helpdesk merupakan suatu sistem pelayanan yang menampung saran dan keluhan dari Sivitas Akademik ITERA terkait penggunaan sistem dan teknologi yang ada di ITERA. Sistem ini terintegrasi dengan SSO sehingga dapat diakses dengan mudah oleh mahasiswa, dosen, maupun staff ITERA. Keluhan dan saran yang diterima kemudian diproses lebih lanjut oleh teknisi yang berkompeten dibidangnya. Helpdesk juga memiliki fitur chat online yang memungkinkan para user untuk berkomunikasi langsung dengan admin Helpdesk.

2. Cara Akses

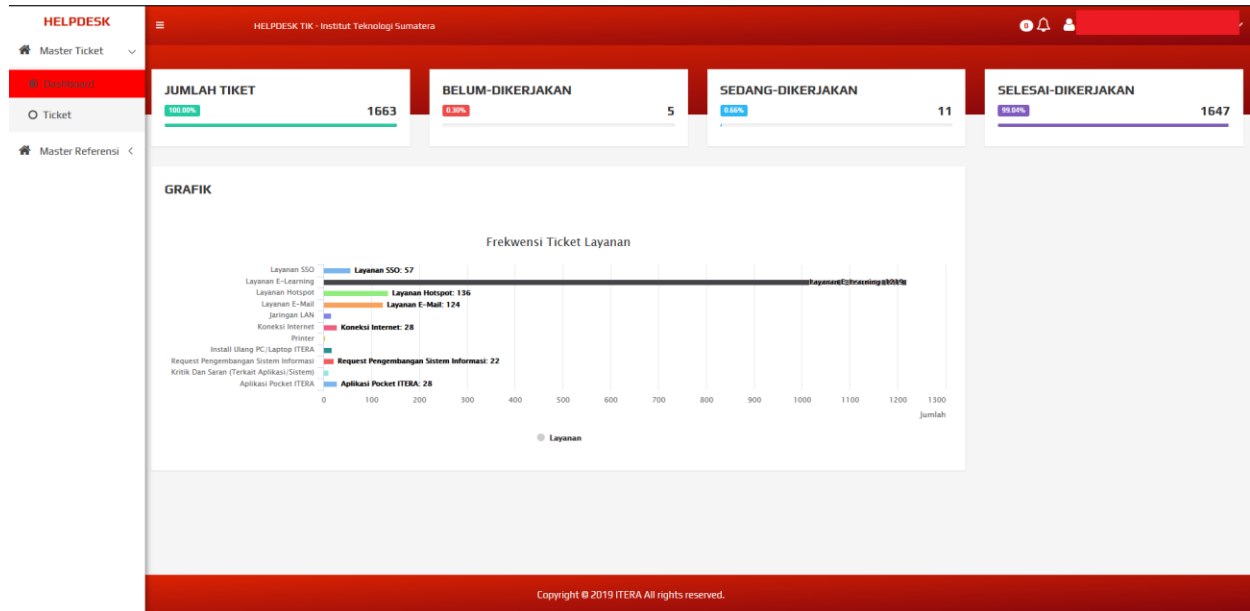
Sistem Informasi Helpdesk dapat diakses melalui browser (disarankan menggunakan *google chrome* dengan membuka alamat <http://helpdesk.tik.itera.ac.id/>

3. Antar Muka Umum

3.1 Halaman Login



3.2. Halaman Dashboard



4. Menu

Menu yang ada di dalam Sistem Informasi Helpdesk adalah sebagai berikut:

4.1. Master Tiket

- Dashboard
- Tiket

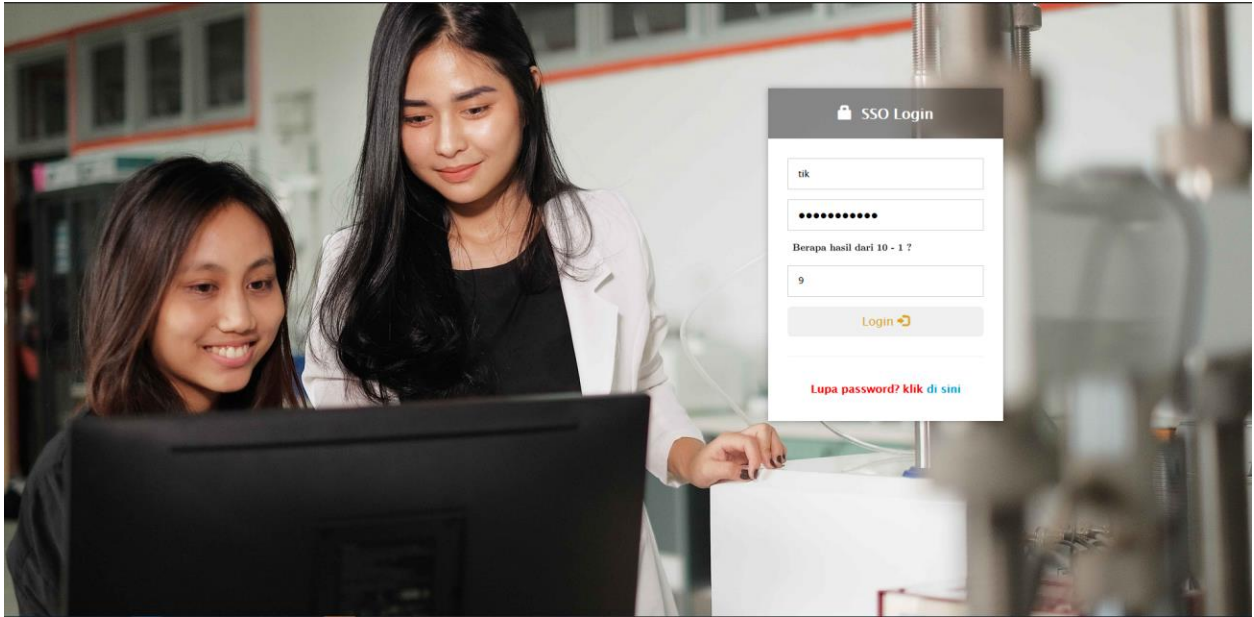
4.2. Master Referensi

- Layanan

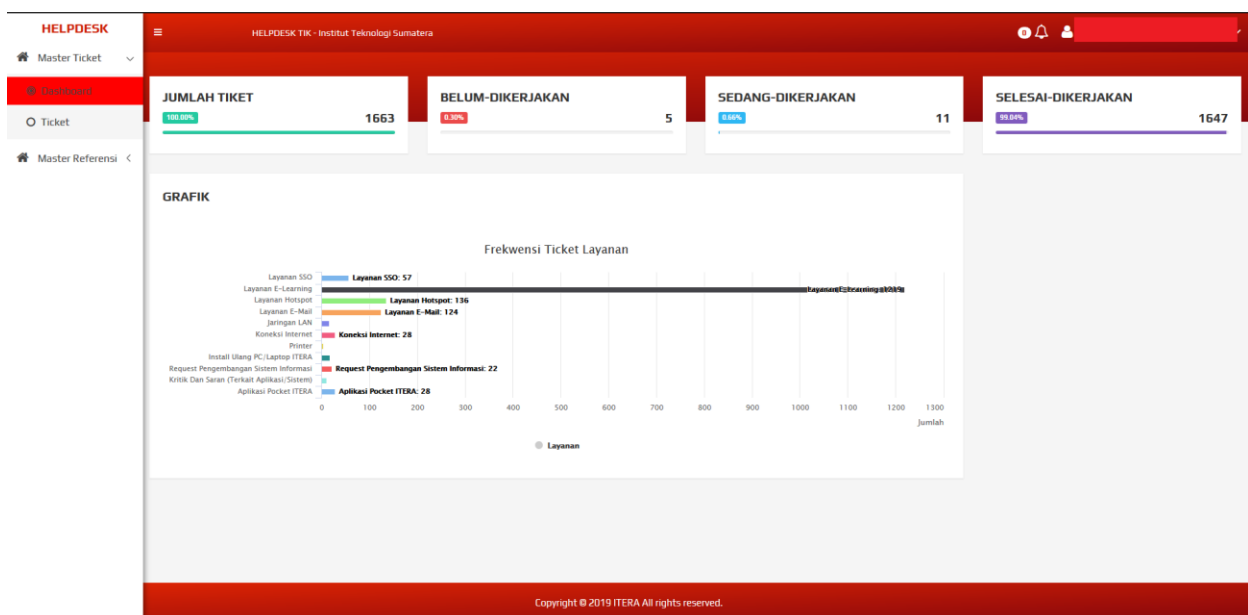
5. Cara Penggunaan

5.1. Login

Untuk masuk ke dalam halaman dashboard Sistem Informasi Helpdesk, user harus memasukkan username dan password yang telah terdaftar yaitu menggunakan login SSO dan menekan tombol login, contoh nya sebagai berikut:



Jika berhasil login maka akan masuk ke halaman dashboard Sistem Informasi Helpdesk, seperti gambar berikut:



pada halaman dashboard ini, user bisa melihat statistik data tiket, meliputi:

1. Jumlah Tiket
2. Tiket yang belum dikerjakan
3. Tiket yang sedang dikerjakan
4. Tiket yang selesai dikerjakan

5.2. Menu Tiket

Didalam menu data Tiket, admin dapat membuat tiket, melihat detail tiket, assign teknisi, ubah tiket, dan hapus tiket, dijelaskan sebagai berikut:

HELPDASK TIK - Institut Teknologi Sumatera

DAFTAR TIKET

Belum-Dikerjakan | Sedang-Dikerjakan | Selesai-Dikerjakan

Search

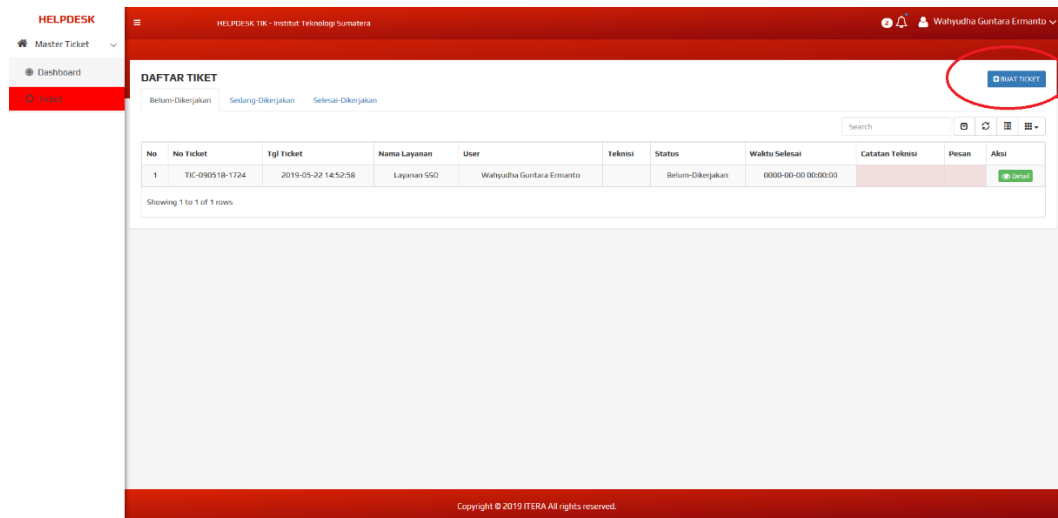
No	No Ticket	Tgl Ticket	Nama Layanan	User	E-mail	Teknisi	Status	Waktu Selesai	Aksi
1	TIC-090518-1878	2019-07-01 11:16:28	Request Pengembangan Sistem Informasi	1 Dwi Hardoyo, S.Kom.	dwi.hardoyo@staff.itera.ac.id		Belum-Dikerjakan	0000-00-00 00:00:00	Ubah, Tambah, Detail, Hapus
2	TIC-090518-1855	2019-06-24 08:53:41	Layanan S50	1 Gabriella Marlifa Putri	gabriella.14117025@student.itera.ac.id	Anief Apriandi, S.T.	Belum-Dikerjakan	0000-00-00 00:00:00	Ubah, Tambah, Detail, Hapus
3	TIC-090518-1570	2019-03-15 11:49:30	Request Pengembangan Sistem Informasi	2 Euis Agustina, S.Kom.	euis.agustina@staff.itera.ac.id	M. Ridho Magnibi, S.Kom.	Belum-Dikerjakan	0000-00-00 00:00:00	Ubah, Tambah, Detail, Hapus
4	TIC-090518-1569	2019-03-15 11:49:20	Kritik Dan Saran (Terkait Aplikasi/Sistem)	2 Euis Agustina, S.Kom.	euis.agustina@staff.itera.ac.id	M. Ridho Magnibi, S.Kom.	Belum-Dikerjakan	0000-00-00 00:00:00	Ubah, Tambah, Detail, Hapus

Showing 1 to 4 of 4 rows

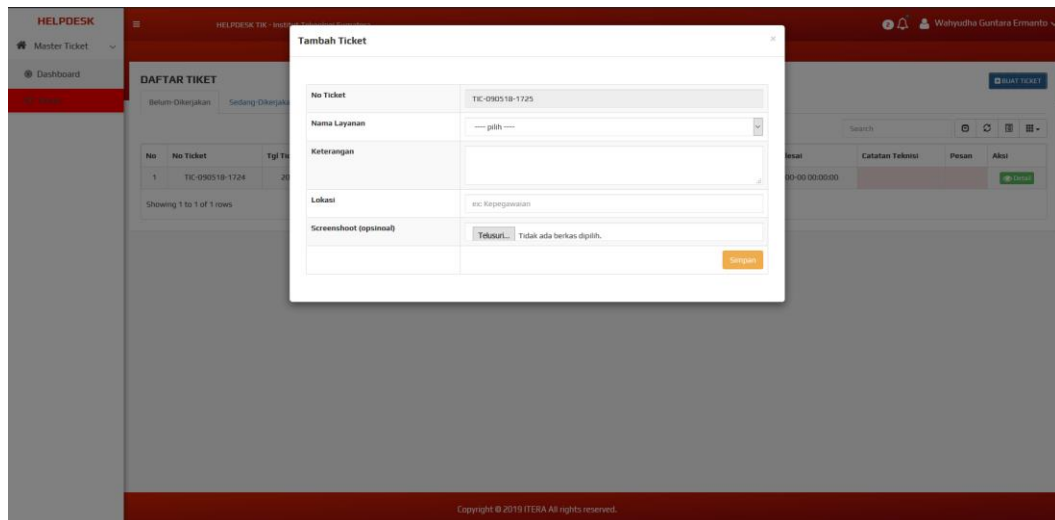
Copyright © 2019 ITERA All rights reserved.

a. Buat Tiket

- Untuk membuat tiket, admin menekan tombol Tambah Data



- Setelah itu akan muncul form tiket yang harus diisi.



- Setelah semua data diisi tekan tombol simpan.
- b. Melihat Detail Tiket
- Untuk melihat detail tiket, admin bisa menekan tombol Detail

HELPODESK

Master Ticket

Dashboard

Tiket

Master Referensi

HELPODESK TIK - Institut Teknologi Sumatera

DAFTAR TIKET

Belum-Dikerjakan Sedang-Dikerjakan Selesai-Dikerjakan

TAMBAH DATA

Search

No	No Ticket	Tgl Ticket	Nama Layanan	User	E-mail	Teknisi	Status	Waktu Selesai	Aksi
1	TIC-090518-1882	2019-07-01 21:51:54	Layanan SSO	Ahmad Luky Ramdani, S.Komp., M.Kom.	ahmadluky@itf.itera.ac.id		Belum-Dikerjakan	0000-00-00 00:00:00	Ubah, Tambah, Detail, Hapus
2	TIC-090518-1878	2019-07-01 11:15:28	Request Pengembangan Sistem Informasi	Dwi Hardoyo, S.I.Kom.	dwi.hardoyo@staff.itera.ac.id		Belum-Dikerjakan	0000-00-00 00:00:00	Ubah, Tambah, Detail, Hapus
3	TIC-090518-1855	2019-06-24 08:53:41	Layanan SSO	Gabrella Marika Putri	gabrella.14117025@student.itera.ac.id	Anief Apriandi, S.T.	Belum-Dikerjakan	0000-00-00 00:00:00	Ubah, Tambah, Detail, Hapus
4	TIC-090518-1570	2019-03-15 11:49:30	Request Pengembangan Sistem Informasi	Euis Agustina, S.Kom.	euis.agustina@staff.itera.ac.id	M. Ridho Magribi, S.Kom.	Belum-Dikerjakan	0000-00-00 00:00:00	Ubah, Tambah, Detail, Hapus
5	TIC-090518-1569	2019-03-15 11:49:20	Kritik Dan Saran (Terkait Aplikasi/Sistem)	Euis Agustina, S.Kom.	euis.agustina@staff.itera.ac.id	M. Ridho Magribi, S.Kom.	Belum-Dikerjakan	0000-00-00 00:00:00	Ubah, Tambah, Detail, Hapus

Showing 1 to 5 of 5 rows

Copyright © 2019 ITERA All rights reserved.

- Setelah itu akan muncul form Detail Tiket

HELPODESK

Master Ticket

Dashboard

Tiket

Master Referensi

HELPODESK TIK - Institut Teknologi Sumatera

DETAIL TIKET

KEMBALI

No. Ticket: TIC-090518-1855

Tgl. Ticket: 2019-06-24 08:53:41

User: Gabrella Marika Putri

Tanggal Lahir: 1999-05-10

E-mail: gabrella.14117025@student.itera.ac.id

Layanan: Layanan SSO

Status:

Keterangan: Mata kuliah di transkrip ada yang hilang

Lokasi: TIC-090518-1855

Screenshot: tidak ada file

Teknisi: Anief Apriandi, S.T.

Catatan Teknisi:

Simpan

Pesan

Gabrella Marika Putri (User)

Selamat malam.. jadi begini ditranskrip milik saya ada yang tidak ada mata kuliahnya yaitu mata kuliah Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan (KKU2000) yang telah saya ambil di semester 3, di KRS serta KHS semester 3 saya sudah ada dan tertera nilainya yaitu A namun setelah saya lihat ditranskrip tidak ada mata kuliah tersebut. Hal ini berpengaruh pada IP serta jumlah SKS yang telah saya ambil yang seharusnya 76 SKS sekarang menjadi 74 SKS karena ini.. Terimakasih

Masukkan Pesan...

Telusuri...

Tidak ada berkas dipilih.

Kirim

Copyright © 2019 ITERA All rights reserved.

c. Assign Teknisi

- Untuk memilih teknisi, admin bisa menekan tombol Teknisi

HELPOESK

Master Ticket

Dashboard

Tiket

Master Referensi

HELPOESK TIK - Institut Teknologi Sumatera

DAFTAR TIKET

Belum-Dikerjakan Sedang-Dikerjakan Selesai-Dikerjakan

TAMBAH DATA

No	No Ticket	Tgl Ticket	Nama Layanan	User	E-mail	Teknisi	Status	Waktu Selesai	Aksi
1	TIC-090518-1882	2019-07-01 21:51:54	Layanan SSO	Ahmad Luky Ramdani, S.Komp., M.Kom.	ahmadluky@itf.itera.ac.id		Belum-Dikerjakan	0000-00-00 00:00:00	Ubah, Teknis, Detail, Hapus
2	TIC-090518-1878	2019-07-01 11:16:28	Request Pengembangan Sistem Informasi	Dwi Hardoyo, S.I.Kom.	dwi.hardoyo@staff.itera.ac.id		Belum-Dikerjakan	0000-00-00 00:00:00	Ubah, Teknis, Detail, Hapus
3	TIC-090518-1855	2019-06-24 08:53:41	Layanan SSO	Gabrella Marika Putri	gabrella.14117025@student.itera.ac.id	Anief Apriandi, S.T.	Belum-Dikerjakan	0000-00-00 00:00:00	Ubah, Teknis, Detail, Hapus
4	TIC-090518-1570	2019-03-15 11:49:30	Request Pengembangan Sistem Informasi	Euis Agustina, S.Kom	euis.agustina@staff.itera.ac.id	M. Ridho Magribi, S.Kom.	Belum-Dikerjakan	0000-00-00 00:00:00	Ubah, Teknis, Detail, Hapus
5	TIC-090518-1569	2019-03-15 11:49:20	Kritik Dan Saran (Terkait Aplikasi/Sistem)	Euis Agustina, S.Kom	euis.agustina@staff.itera.ac.id	M. Ridho Magribi, S.Kom.	Belum-Dikerjakan	0000-00-00 00:00:00	Ubah, Teknis, Detail, Hapus

Showing 1 to 5 of 5 rows

Copyright © 2019 ITERA All rights reserved.

- Setelah itu akan muncul form Teknisi

HELPOESK

Master Ticket

Dashboard

Tiket

Master Referensi

HELPOESK TIK - Institut Teknologi Sumatera

DAFTAR TIKET

Belum-Dikerjakan Sedang-Dikerjakan Selesai-Dikerjakan

TAMBAH DATA

Tambah Teknisi

Nama Teknisi

----- pilih -----

----- pilih -----

M. Ridho Magribi, S.Kom.
Okta Plopa, A. Md., S. Pd. I
Erga Syaffri, S.Farm., M.Si, Apt.
Danzon Hangga Permana S.Kom
Arief Apriandi, S.T.
Edi Saputro Amd
Heru Ruwandar, S.T.
Arief Setiawan, S.Kom.
Adam Japal, S.Kom.
Ega Budman, S.Kom.
Aliza Noprian

No	No Ticket	Tgl Ticket	Nama Layanan	User	E-mail	Teknisi	Status	Waktu Selesai	Aksi
1	TIC-090518-1882	2019-07-01 21:51:54	Layanan SSO	Ahmad Luky Ramdani, S.Komp., M.Kom.	ahmadluky@itf.itera.ac.id		Belum-Dikerjakan	0000-00-00 00:00:00	Ubah, Teknis, Detail, Hapus
2	TIC-090518-1878	2019-07-01 11:16:28	Request Pengembangan Sistem Informasi	Dwi Hardoyo, S.I.Kom.	dwi.hardoyo@staff.itera.ac.id		Belum-Dikerjakan	0000-00-00 00:00:00	Ubah, Teknis, Detail, Hapus
3	TIC-090518-1855	2019-06-24 08:53:41	Layanan SSO	Gabrella Marika Putri	gabrella.14117025@student.itera.ac.id	Anief Apriandi, S.T.	Belum-Dikerjakan	0000-00-00 00:00:00	Ubah, Teknis, Detail, Hapus
4	TIC-090518-1570	2019-03-15 11:49:30	Request Pengembangan Sistem Informasi	Euis Agustina, S.Kom	euis.agustina@staff.itera.ac.id	M. Ridho Magribi, S.Kom.	Belum-Dikerjakan	0000-00-00 00:00:00	Ubah, Teknis, Detail, Hapus
5	TIC-090518-1569	2019-03-15 11:49:20	Kritik Dan Saran (Terkait Aplikasi/Sistem)	Euis Agustina, S.Kom	euis.agustina@staff.itera.ac.id	M. Ridho Magribi, S.Kom.	Belum-Dikerjakan	0000-00-00 00:00:00	Ubah, Teknis, Detail, Hapus

Showing 1 to 5 of 5 rows

Copyright © 2019 ITERA All rights reserved.

d. Ubah Tiket

- Untuk mengubah tiket, admin bisa menekan tombol Ubah Tiket

HELPOESK HELPOESK TIK - Institut Teknologi Sumatera

Master Ticket Dashboard **Tiket** Master Referensi

DAFTAR TIKET TAMBAH DATA

Belum-Dikerjakan Sedang-Dikerjakan Selesai-Dikerjakan

Search

No	No Ticket	Tgl Ticket	Nama Layanan	User	E-mail	Teknisi	Status	Waktu Selesai	Aksi
1	TIC-090518-1882	2019-07-01 21:51:54	Layanan SSO	Ahmad Luky Ramdani, S.Komp., M.Kom.	ahmadluky@inf.itera.ac.id		Belum-Dikerjakan	0000-00-00 00:00:00	Ubah, Tindakan, Detail, Hapus
2	TIC-090518-1878	2019-07-01 11:16:28	Request Pengembangan Sistem Informasi	Dwi Hardoyo, S.Kom.	dwi.hardoyo@staff.itera.ac.id		Belum-Dikerjakan	0000-00-00 00:00:00	Ubah, Tindakan, Detail, Hapus
3	TIC-090518-1855	2019-06-24 08:33:41	Layanan SSO	Gabrella Marlita Putri	gabrella.14117025@student.itera.ac.id	Anief Apriandi, S.T.	Belum-Dikerjakan	0000-00-00 00:00:00	Ubah, Tindakan, Detail, Hapus
4	TIC-090518-1570	2019-03-15 11:49:30	Request Pengembangan Sistem Informasi	Euis Agustina, S.Kom	euis.agustina@staff.itera.ac.id	M. Ridho Magribi, S.Kom.	Belum-Dikerjakan	0000-00-00 00:00:00	Ubah, Tindakan, Detail, Hapus
5	TIC-090518-1569	2019-03-15 11:49:20	Kritik Dan Saran (Terkait Aplikasi/Sistem)	Euis Agustina, S.Kom	euis.agustina@staff.itera.ac.id	M. Ridho Magribi, S.Kom.	Belum-Dikerjakan	0000-00-00 00:00:00	Ubah, Tindakan, Detail, Hapus

Showing 1 to 5 of 5 rows

Copyright © 2019 ITERA All rights reserved.

- Setelah itu akan muncul form Ubah Tiket

HELPOESK HELPOESK TIK - Institut Teknologi Sumatera

Master Ticket Dashboard **Tiket** Master Referensi

DAFTAR TIKET TAMBAH DATA

Belum-Dikerjakan Sedang-Dikerjakan Selesai-Dikerjakan

Search

Tambah Ticket

Waktu Selesai: 0000-00-00 00:00:00

Catatan Teknisi:

Status: Belum-Dikerjakan

Simpan

No	No Ticket	Tgl Ticket	Nama Layanan	User	E-mail	Teknisi	Status	Waktu Selesai	Aksi
1	TIC-090518-1882	2019-07-01 21:51:54	Layanan SSO	Ahmad Luky Ramdani, S.Komp., M.Kom.	ahmadluky@inf.itera.ac.id		Belum-Dikerjakan	0000-00-00 00:00:00	Ubah, Tindakan, Detail, Hapus
2	TIC-090518-1878	2019-07-01 11:16:28	Request Pengembangan Sistem Informasi	Dwi Hardoyo, S.Kom.	dwi.hardoyo@staff.itera.ac.id		Belum-Dikerjakan	0000-00-00 00:00:00	Ubah, Tindakan, Detail, Hapus
3	TIC-090518-1855	2019-06-24 08:33:41	Layanan SSO	Gabrella Marlita Putri	gabrella.14117025@student.itera.ac.id	Anief Apriandi, S.T.	Belum-Dikerjakan	0000-00-00 00:00:00	Ubah, Tindakan, Detail, Hapus
4	TIC-090518-1570	2019-03-15 11:49:30	Request Pengembangan Sistem Informasi	Euis Agustina, S.Kom	euis.agustina@staff.itera.ac.id	M. Ridho Magribi, S.Kom.	Belum-Dikerjakan	0000-00-00 00:00:00	Ubah, Tindakan, Detail, Hapus
5	TIC-090518-1569	2019-03-15 11:49:20	Kritik Dan Saran (Terkait Aplikasi/Sistem)	Euis Agustina, S.Kom	euis.agustina@staff.itera.ac.id	M. Ridho Magribi, S.Kom.	Belum-Dikerjakan	0000-00-00 00:00:00	Ubah, Tindakan, Detail, Hapus

Showing 1 to 5 of 5 rows

Copyright © 2019 ITERA All rights reserved.

- e. Hapus Tiket
 - Untuk menghapus tiket, admin bisa menekan tombol Hapus

HELPODESK HELPODESK TIC - Institut Teknologi Sumatera

Master Ticket Dashboard **Tiket** Master Referensi

DAFTAR TIKET TAMBAH DATA

Belum-Dikerjakan Sedang-Dikerjakan Selesai-Dikerjakan

Search

No	No Ticket	Tgl Ticket	Nama Layanan	User	E-mail	Teknisi	Status	Waktu Selesai	Aksi
1	TIC-090518-1882	2019-07-01 21:51:54	Layanan SSO	Ahmad Luky Ramdani, S.Komp., M.Kom.	ahmadluky@itf.itera.ac.id		Belum-Dikerjakan	0000-00-00 00:00:00	Ubah, Teknis, Detail, Hapus
2	TIC-090518-1878	2019-07-01 11:16:28	Request Pengembangan Sistem Informasi	Dwi Hardoyo, S.Kom.	dwi.hardoyo@staff.itera.ac.id		Belum-Dikerjakan	0000-00-00 00:00:00	Ubah, Teknis, Detail, Hapus
3	TIC-090518-1855	2019-06-24 08:53:41	Layanan SSO	Gabrella Marlita Putri	gabrella.14117025@student.itera.ac.id	Anief Apriandi, S.T.	Belum-Dikerjakan	0000-00-00 00:00:00	Ubah, Teknis, Detail, Hapus
4	TIC-090518-1570	2019-03-15 11:49:30	Request Pengembangan Sistem Informasi	Euis Agustina, S.Kom	euis.agustina@staff.itera.ac.id	M. Ridho Magribi, S.Kom.	Belum-Dikerjakan	0000-00-00 00:00:00	Ubah, Teknis, Detail, Hapus
5	TIC-090518-1569	2019-03-15 11:49:20	Kritik Dan Saran (Terkait Aplikasi/Sistem)	Euis Agustina, S.Kom	euis.agustina@staff.itera.ac.id	M. Ridho Magribi, S.Kom.	Belum-Dikerjakan	0000-00-00 00:00:00	Ubah, Teknis, Detail, Hapus

Showing 1 to 5 of 5 rows

Copyright © 2019 ITERA All rights reserved.

- Setelah itu akan muncul form Hapus Tiket

HELPODESK HELPODESK TIC - Institut Teknologi Sumatera

Master Ticket Dashboard **Tiket** Master Referensi

DAFTAR TIKET TAMBAH DATA

Belum-Dikerjakan Sedang-Dikerjakan Selesai-Dikerjakan

Search

Hapus Data

Anda yakin menghapus data ini ?

Tidak Hapus

No	No Ticket	Tgl Ticket	Nama Layanan	User	E-mail	Teknisi	Status	Waktu Selesai	Aksi
1	TIC-090518-1882	2019-07-01 21:51:54	Layanan SSO	Ahmad Luky Ramdani, S.Komp., M.Kom.	ahmadluky@itf.itera.ac.id		Belum-Dikerjakan	0000-00-00 00:00:00	Ubah, Teknis, Detail, Hapus
2	TIC-090518-1878	2019-07-01 11:16:28	Request Pengembangan Sistem Informasi	Dwi Hardoyo, S.Kom.	dwi.hardoyo@staff.itera.ac.id		Belum-Dikerjakan	0000-00-00 00:00:00	Ubah, Teknis, Detail, Hapus
3	TIC-090518-1855	2019-06-24 08:53:41	Layanan SSO	Gabrella Marlita Putri	gabrella.14117025@student.itera.ac.id	Anief Apriandi, S.T.	Belum-Dikerjakan	0000-00-00 00:00:00	Ubah, Teknis, Detail, Hapus
4	TIC-090518-1570	2019-03-15 11:49:30	Request Pengembangan Sistem Informasi	Euis Agustina, S.Kom	euis.agustina@staff.itera.ac.id	M. Ridho Magribi, S.Kom.	Belum-Dikerjakan	0000-00-00 00:00:00	Ubah, Teknis, Detail, Hapus
5	TIC-090518-1569	2019-03-15 11:49:20	Kritik Dan Saran (Terkait Aplikasi/Sistem)	Euis Agustina, S.Kom	euis.agustina@staff.itera.ac.id	M. Ridho Magribi, S.Kom.	Belum-Dikerjakan	0000-00-00 00:00:00	Ubah, Teknis, Detail, Hapus

Showing 1 to 5 of 5 rows

Copyright © 2019 ITERA All rights reserved.

- f. Daftar Tiket yang belum dikerjakan
- g. Daftar Tiket yang sedang dikerjakan
- h. Daftar Tiket yang selesai dikerjakan

5.3 Menu Master Referensi

Menu ini merupakan master data referensi dari database terkait. Admin bisa menambahkan layanan dan merubah prioritas layanan.

HELPEDESK

Master Ticket

Master Referensi

Layanan

HELPEDESK TIK - Institut Teknologi Sumatera

1

DAFTAR LAYANAN

TAMBAH DATA

Search

No

Nama Layanan

Prioritas

Aksi

1	Layanan SSO	Biasa	Ubah Hapus
2	Layanan E-Learning	Sedang	Ubah Hapus
3	Layanan Hotspot	Biasa	Ubah Hapus
4	Layanan E-Mail	Sedang	Ubah Hapus
5	Jaringan LAN	Sedang	Ubah Hapus
6	Koneksi Internet	Penting	Ubah Hapus
7	Printer	Biasa	Ubah Hapus
8	Install Ulang PC/Laptop ITERA	Biasa	Ubah Hapus
9	Request Pengembangan Sistem Informasi	Penting	Ubah Hapus
10	Krtik Dan Saran (Terkait Aplikasi/Sistem)	Biasa	Ubah Hapus

Showing 1 to 10 of 11 rows 10 rows per page

1

2

Copyright © 2019 ITERA All rights reserved.