

# STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENANGANAN TICKET HELPDESK SISFO








## INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM SURABAYA

Jl. Gayungan PTT No. 17-19 Surabaya

Revisi Ke	: 1
Tanggal Revisi	: 15 Mei 2019
Tanggal Berlaku	: 15 Mei 2019
Kode Dokumen	: WR2-ITS-PR-08


### PENGESAHAN

Disusun Oleh:  Rokhmatul Insani Staff IT Support	Diperiksa oleh:  Ubaidillah Umar Kabag IT Support	Disetujui oleh:  Yupit Sudioanto Kabag SPMIA	Disahkan oleh:  Dwi S. Purnomo Rektor
--	---	--	--

 <b>IT Telkom Surabaya</b> <i>Solution for The Nation</i>	<b>PROSEDUR PENANGANAN TICKET HELPDESK SISFO</b>	Revisi Ke : 1
		Tanggal Berlaku : 15 Mei 2019
		Kode. Dokumen : WR2-ITS-PR-08

### RIWAYAT PERUBAHAN DOKUMEN

NO. REVISI	TANGGAL REVISI	URAIAN PERUBAHAN

 <b>IT Telkom Surabaya</b> <i>Solution For The Nation</i>	<b>PROSEDUR PENANGANAN TICKET HELPDESK SISFO</b>	Revisi Ke : 1
		Tanggal Berlaku : 15 Mei 2019
		Kode. Dokumen : WR2-ITS-PR-08

## 1. TUJUAN


Tujuan dari prosedur ini adalah untuk melakukan penanganan ticketing helpdesk yang ada di Institut Teknologi Telkom Surabaya (IT Telkom Surabaya) oleh bagian IT Support. Melalui aplikasi ticketing helpdesk sistem informasi, seluruh civitas academica yang ada di IT Telkom Surabaya dapat menyampaikan pertanyaan dan keluhan mengenai layanan IT Support, dan bagian IT Support harus memberikan respon atas pertanyaan dan keluhan tersebut.

## 2. REFERENSI

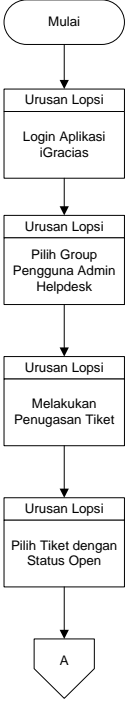
-


## 3. DEFINISI

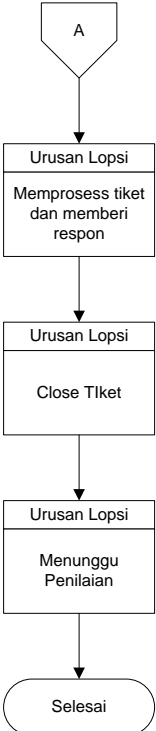
- Civitas academica adalah masyarakat akademik yang terdiri atas rektor beserta jajarannya, para dosen, para mahasiswa dan pegawai institusi.
- User adalah pengguna layanan IT Support yang dalam hal ini adalah civitas academica di IT Telkom Surabaya.
- iGracias adalah sebuah aplikasi sistem informasi untuk melayani semua kebutuhan perkuliahan yang digunakan di seluruh lembaga pendidikan perguruan tinggi dibawah Yayasan Pendidikan Telkom.
- Helpdesk sisfo adalah sebuah menu / modul aplikasi di iGracias yang dapat digunakan oleh civitas academica untuk menyampaikan pertanyaan atau keluhan mengenai layanan IT Support di IT Telkom Surabaya.
- Tiket adalah pertanyaan atau keluhan yang diinputkan oleh user ke helpdesk sisfo.


 <b>IT Telkom Surabaya</b> <i>Solution for The Nation</i>	<b>PROSEDUR PENANGANAN TICKET HELPDESK SISFO</b>	Revisi Ke : 1
		Tanggal Berlaku : 15 Mei 2019
		Kode. Dokumen : WR2-ITS-PR-08

#### 4. DESKRIPSI PROSES

ALUR PROSES	DESKRIPSI PROSES	SYARAT	WAKTU	OUTPUT	
 <pre> graph TD     Start([Mulai]) --&gt; U1[Urusan Lopsi]     U1 --&gt; L1[Login Aplikasi iGracias]     L1 --&gt; U2[Urusan Lopsi]     U2 --&gt; P1[Pilih Group Pengguna Admin Helpdesk]     P1 --&gt; U3[Urusan Lopsi]     U3 --&gt; M1[Melakukan Penugasan Tiket]     M1 --&gt; U4[Urusan Lopsi]     U4 --&gt; P2[Pilih Tiket dengan Status Open]     P2 --&gt; End[/A/] </pre>	<b>Awal Proses</b>				
	1. Urusan Layanan dan Operasional melakukan login ke aplikasi iGracias.	Urusan Layanan dan Operasional yang memiliki tanggung jawab untuk mengelola permintaan dan komplain.	-	-	-
	2. Pilih grup pengguna Admin Helpdesk.	-	-	-	-
	3. Urusan Layanan dan Operasional melakukan penugasan tiket dan menentukan prioritas tiket yang masuk ke igracias	-	-	-	-
	4. Urusan Layanan dan Operasional, memilih tiket dengan status open berdasarkan penugasan tiket yang diberikan.	-	Maksimal 1 hari kerja setelah tiket dibuat.	-	-

 <b>IT Telkom Surabaya</b> <i>Solution for The Nation</i>	<b>PROSEDUR PENANGANAN TICKET HELPDESK SISFO</b>	Revisi Ke : 1
		Tanggal Berlaku : 15 Mei 2019
		Kode. Dokumen : WR2-ITS-PR-08

	5. Urusan Layanan dan Operasional memproses penyelesaian tiket dan memberikan respon terhadap tiket.	-	Disesuaikan dengan tingkat kesulitan penyelesaian.	-
	6. Urusan Layanan dan Operasional melakukan close tiket jika permintaan maupun komplain telah selesai dikerjakan.	-	-	-
	7. Menunggu user memberikan penilaian terhadap layanan IT Support dalam menyelesaikan komplain.	-	Bergantung kepada user yang melakuakn komplain	Rating terhadap performasi pelayanan.
	<b>Akhir Proses</b>			

 <b>IT Telkom Surabaya</b> <i>Solution For The Nation</i>	<b>PROSEDUR PENANGANAN TICKET HELPDESK SISFO</b>	Revisi Ke : 1
		Tanggal Berlaku : 15 Mei 2019
		Kode. Dokumen : WR2-ITS-PR-08

## 5. REKAMAN TERKAIT

Tiketing helpdesk sisfo di menu iGracias.

## 6. DOKUMEN TERKAIT

-