

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENGUNAAN HELPDESK SISFO




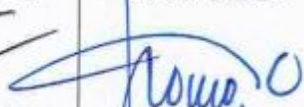



INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM SURABAYA

Jl. Gayungan PTT No. 17-19 Surabaya

Revisi Ke	: 00
Tanggal Revisi	: -
Tanggal Berlaku	: 1 Mei 2019
Kode Dokumen	: WR2 - ITS - PR - 03




Disusun Oleh:  Merry Dwi Haryani Staff IT Support	Diperiksa oleh:  Ubaidillah Umbar Kabag IT Support	Disetujui oleh:  Yupit Sudianto Kabag SPMIA	Disahkan oleh:  Dwi S. Purnomo Rektor
---	--	---	--

 IT Telkom Surabaya <i>Solution for The Nation</i>	PROSEDUR PENGUNAAN HELPDESK SISFO	Revisi Ke : 00
		Tanggal Berlaku : 1 Mei 2019
		Kode. Dokumen : WR2-ITS-PR-03

RIWAYAT PERUBAHAN DOKUMEN

NO. REVISI	TANGGAL REVISI	URAIAN PERUBAHAN

 IT Telkom Surabaya <i>Solution For The Nation</i>	PROSEDUR PENGGUNAAN HELPDESK SISFO	Revisi Ke : 00
		Tanggal Berlaku : 1 Mei 2019
		Kode. Dokumen : WR2-ITS-PR-03

1. TUJUAN


Tujuan dari prosedur ini adalah untuk mengatur teknis penggunaan helpdesk sistem informasi yang ada di Institut Teknologi Telkom Surabaya (IT Telkom Surabaya). Melalui helpdesk sistem informasi seluruh civitas academica yang ada di IT Telkom Surabaya dapat menyampaikan pertanyaan dan keluhan mengenai layanan IT Support. Melalui helpdesk ini diharapkan layanan IT Support dapat menjadi lebih baik karena keluhan dapat ditangani oleh bagian yang tepat dan cepat.

2. REFERENSI

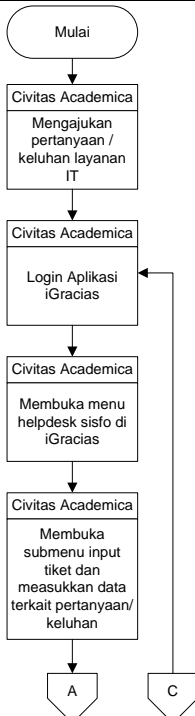
- Dokumen Standar Sistem Informasi IT Support.
- Klausul 8 ISO 21001:2018


3. DEFINISI

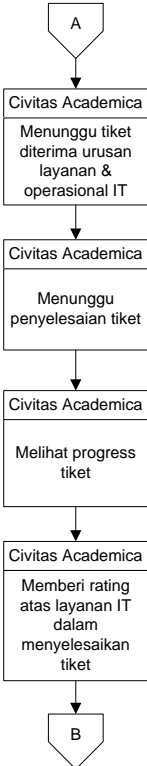
- Civitas academica adalah masyarakat akademik yang terdiri atas rektor beserta jajarannya, para dosen, para mahasiswa dan pegawai institusi.
- User adalah pengguna layanan IT Support yang dalam hal ini adalah civitas academica di IT Telkom Surabaya.
- iGracias adalah sebuah aplikasi sistem informasi untuk melayani semua kebutuhan perkuliahan yang digunakan di seluruh lembaga pendidikan 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.


 IT Telkom Surabaya <i>Solution for The Nation</i>	PROSEDUR PENGGUNAAN HELPDESK SISFO	Revisi Ke : 00
		Tanggal Berlaku : 1 Mei 2019
		Kode. Dokumen : WR2-ITS-PR-03

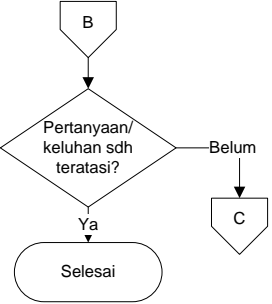
4. DESKRIPSI PROSES


ALUR PROSES	DESKRIPSI PROSES	SYARAT	WAKTU	OUTPUT
 <pre> graph TD Start([Mulai]) --> Step1[Civitas Academica Mengajukan pertanyaan / keluhan layanan IT] Step1 --> Step2[Civitas Academica Login Aplikasi iGracias] Step2 --> Step3[Civitas Academica Membuka menu helpdesk sisfo di iGracias] Step3 --> Step4[Civitas Academica Membuka submenu input tiket dan memasukkan data terkait pertanyaan/ keluhan] Step4 --> A{A} Step4 --> C{C} </pre>	Awal Proses			
	1. Setiap civitas academica (user) dapat mengajukan pertanyaan atau keluhan mengenai layanan IT Support dengan menginputkannya ke aplikasi helpdesk sisfo (ticketing).	Merupakan civitas academica yang ditandai dengan kepemilikan akun login di iGracias.	Sesuai kebutuhan user.	Daftar tiket yang diinputkan oleh user tersebut ke helpdesk sisfo di iGracias.
	2. User melakukan login ke aplikasi iGracias.			
	3. Membuka menu “Helpdesk Sisfo” di iGracias.	Telah login ke aplikasi iGracias menggunakan akun user tersebut.		
4. Memilih submenu “input tiket” dan memasukkan data-data terkait pertanyaan ataupun keluhan yang diajukan.	-	-	-	

 IT Telkom Surabaya <i>Solution for The Nation</i>	PROSEDUR PENGUNAAN HELPDESK SISFO	Revisi Ke : 00
		Tanggal Berlaku : 1 Mei 2019
		Kode. Dokumen : WR2-ITS-PR-03

	5. User menunggu tiket diterima oleh urusan layanan & operasional IT Support.	-	Disesuaikan dengan tingkat kesulitan penyelesaian.	-
	6. User menunggu penyelesaian tiket.	Tiket telah diapprove oleh urusan layanan & operasional IT Support.		-
	7. User melihat progress tiket.	-	-	-
	8. Saat tiket sudah di-close oleh urusan IT Support maka user dapat melihat daftar tiketnya sudah berubah dari submenu “Lihat Progress Tiket” ke submenu “Lihat Tiket yang Sudah Ditutup”	-	-	-
	9. User memberikan rating terhadap layanan IT Support dalam penyelesaian tiket.	Apabila status tiket sudah close	Maksimal sampai user mengisi tiket untuk pertanyaan atau keluhan berikutnya.	Penilaian user.

 IT Telkom Surabaya <i>Solution for The Nation</i>	PROSEDUR PENGGUNAAN HELPDESK SISFO	Revisi Ke : 00
		Tanggal Berlaku : 1 Mei 2019
		Kode. Dokumen : WR2-ITS-PR-03

	<p>10. Apabila masalah belum teratasi dengan baik maka user kembali ke proses no 1.</p>	<p>Apabila keluhan yang disampaikan sebelumnya belum terselesaikan dengan baik dan status tiket yang diajukan sebelumnya sudah "close".</p>	<p>-</p>	<p>-</p>
Akhir Proses				

 IT Telkom Surabaya <i>Solution For The Nation</i>	PROSEDUR PENGUNAAN HELPDESK SISFO	Revisi Ke : 00
		Tanggal Berlaku : 1 Mei 2019
		Kode. Dokumen : WR2-ITS-PR-03

5. REKAMAN TERKAIT

Tiketing helpdesk sisfo di menu iGracias.

6. DOKUMEN TERKAIT