

# **PANDUAN MENGGUNAKAN HELP DESK – TI**

### 1. Tentang Help Desk – TI

Help Desk Teknologi Informasi PT Pupuk Sriwidjaja adalah sebuah aplikasi yang digunakan untuk menerima dan menangani keluhan serta permintaan dari pengguna internal departemen teknologi informasi di PT Pupuk Sriwidjaja. Aplikasi ini bertujuan untuk memberikan solusi dan informasi yang diperlukan oleh para pengguna terkait dengan masalah teknis dan layanan yang disediakan oleh departemen.

### 2. Memasukkan Keluhan/Permintaan

Bagi client yang akan menyampaikan keluhan/request **DIWAJIBKAN UNTUK MELAKUKAN REGISTER**. Dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Akses Web Help Desk – TI
2. Silakan melakukan REGISTER terlebih dahulu apabila belum pernah mendaftarkan akun Anda.
3. Kemudian akses menu ‘CREATE TICKET’
4. Isi keluhan/permintaan pada form yang sudah disediakan  
Cara mengisi :
  - a. Ticket Subject : isikan keluhan/permintaan Anda
  - b. Your Email : isikan email yang anda gunakan
  - c. Priority : pilih prioritas keluhan
  - d. Type : pilih layanan keluhan/permintaan
  - e. Destination : pilih unit yang dituju
  - f. Ticket Body : ketikkan penjelasan dari keluhan/permintaan
  - g. Image : lampirkan foto
  - h. Submit : klik tombol SUBMIT
5. Setelah ‘Create Ticket’ berhasil, maka Anda dapat memantau progress Ticket Anda di Menu CHECK TICKET. Tunggu beberapa saat hingga PIC membalas keluhan/permintaan Anda.
6. Anda akan memperoleh pesan bahwa Tiket anda telah dibalas PIC yang bersangkutan.
7. Apabila keluhan Anda telah selesai, maka kliklah tombol Close.

### 3. SELESAI