

## PANDUAN PENGGUNAAN MODUL LAYANAN *SERVICE DESK* ITS

Versi 1.0  
Juni 2019

Bantuan dan Informasi:

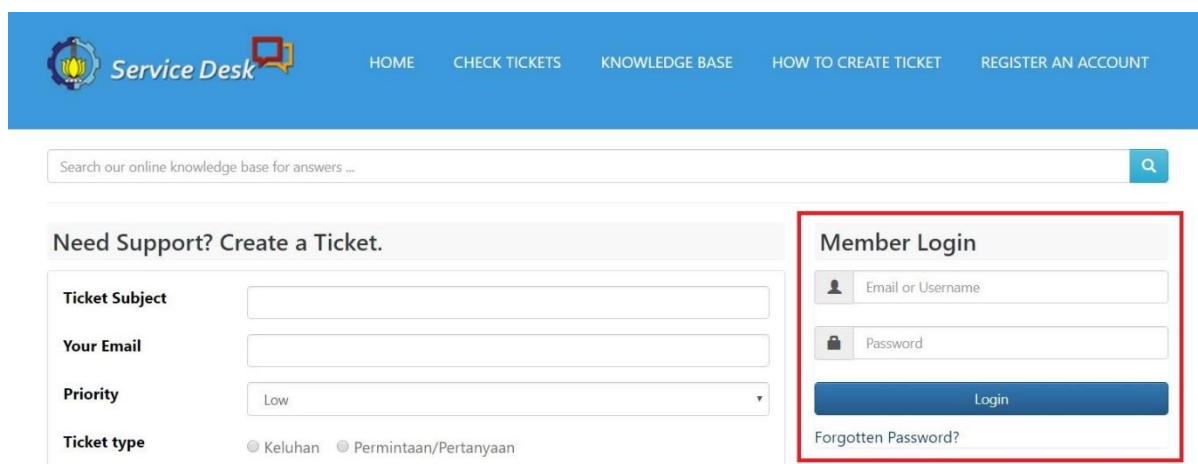
BAPKM

E-mail : [baakcare@its.ac.id](mailto:baakcare@its.ac.id)

Telp. : 031 5994351-53, ext: 1012

### LANGKAH-LANGKAH PENGAJUAN TIKET DI LAYANAN *SERVICE DESK* ITS

1. Silakan buka laman <https://servicedesk.its.ac.id/>.
2. Jika Anda sudah memiliki akun, silakan langsung *login*.



The screenshot shows the ITS Service Desk website interface. The top navigation bar includes links for HOME, CHECK TICKETS, KNOWLEDGE BASE, HOW TO CREATE TICKET, and REGISTER AN ACCOUNT. Below the navigation bar is a search bar with the placeholder text "Search our online knowledge base for answers ...". The main content area is divided into two sections. On the left, there is a "Need Support? Create a Ticket." section with fields for Ticket Subject, Your Email, Priority (set to Low), and Ticket type (radio buttons for Keluhan and Permintaan/Pertanyaan). On the right, there is a "Member Login" section, which is highlighted with a red rectangular box. This section contains fields for Email or Username and Password, a Login button, and a link for Forgotten Password?

3. Jika belum memiliki akun, silakan untuk membuat akun terlebih dahulu dengan memilih menu "*Register an Account*".



The screenshot shows the ITS Service Desk website interface, focusing on the top navigation bar. The navigation bar includes links for HOME, CHECK TICKETS, KNOWLEDGE BASE, HOW TO CREATE TICKET, and REGISTER AN ACCOUNT. The "REGISTER AN ACCOUNT" link is highlighted with a red rectangular box.

4. Kemudian, isi data Anda dan klik tombol “Register”.

Register an account at Service desk - ITS

Email

Username

Check

Password

Confirm Password

First Name

Last Name

Status \*

Dosen

Unit \*

No Hp/Telp \*

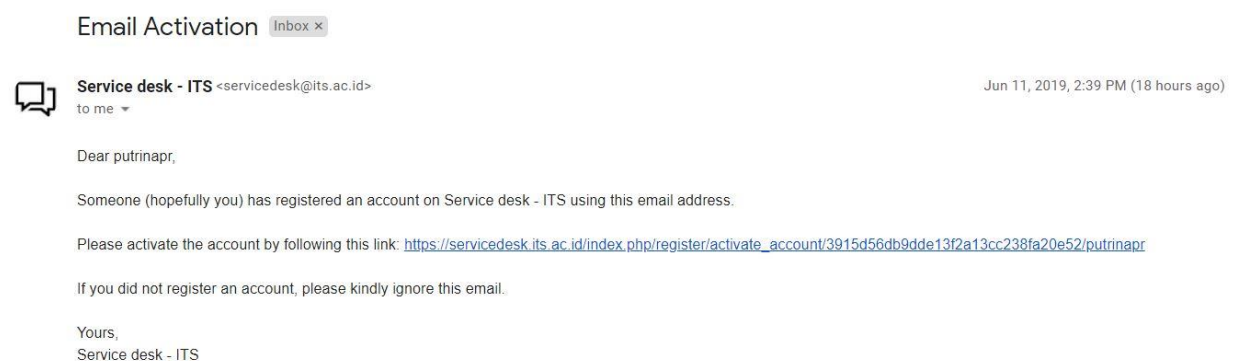
\* = Required.

Register

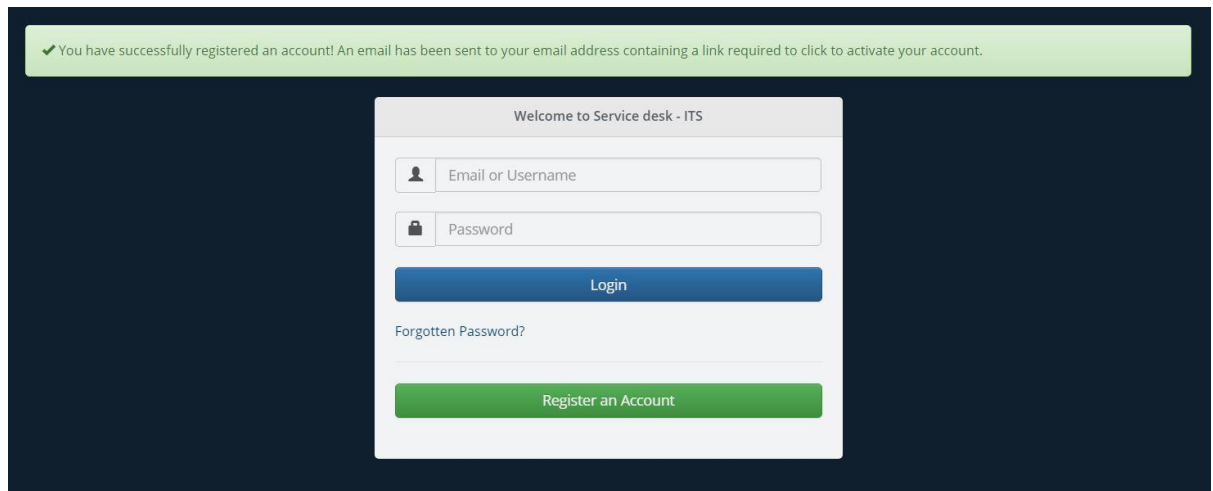
Already have an account?

Login

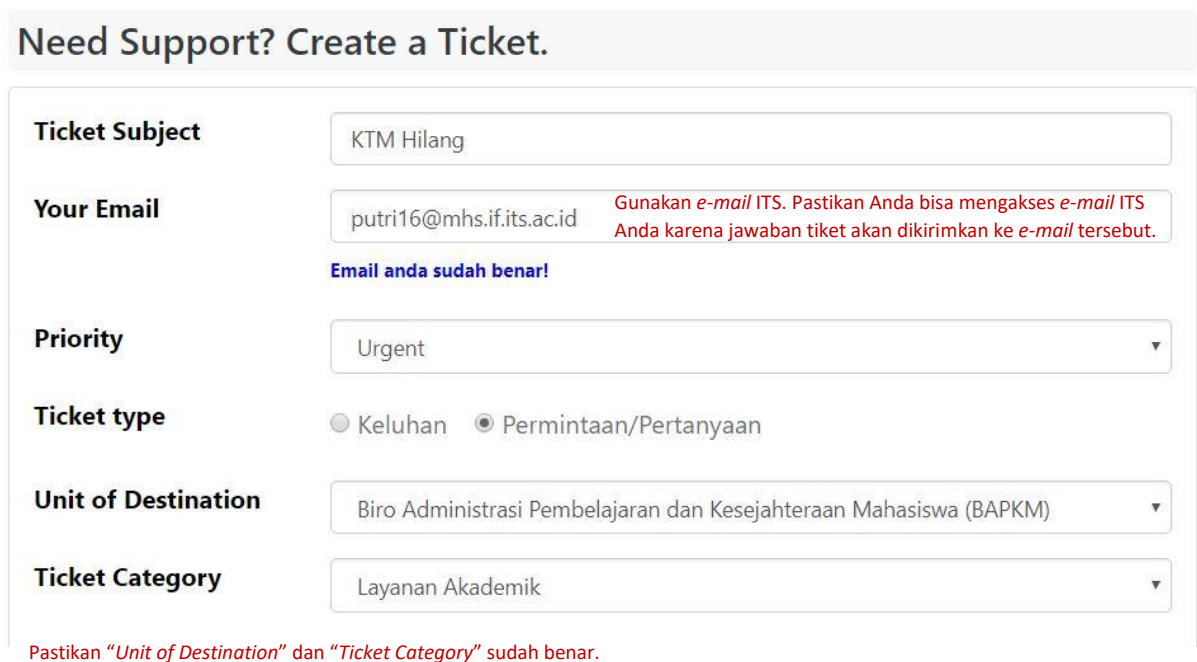
5. Setelah membuat akun, *e-mail* verifikasi akun akan dikirim ke alamat *e-mail* Anda. Silakan cek *inbox e-mail* yang Anda gunakan untuk membuat akun *Service Desk ITS*, buka *e-mail* dari *Service Desk ITS* ([servicedesk@its.ac.id](mailto:servicedesk@its.ac.id)), dan klik *link* yang berada di *e-mail* tersebut. Jika *e-mail* verifikasi tidak ada di *inbox*, mohon untuk cek di bagian *spam*.



6. Selanjutnya, Anda akan diminta untuk *login* kembali dengan akun yang sudah terverifikasi.



7. Setelah Anda *login*, Anda bisa langsung mengajukan tiket. Berikut adalah contoh pengisian tiket *Service Desk ITS*.



**Need Support? Create a Ticket.**

**Ticket Subject** KTM Hilang

**Your Email** putri16@mhs.if.its.ac.id *Gunakan e-mail ITS. Pastikan Anda bisa mengakses e-mail ITS Anda karena jawaban tiket akan dikirimkan ke e-mail tersebut.*

**Email anda sudah benar!**

**Priority** Urgent

**Ticket type** ☐ Keluhan ☒ Permintaan/Pertanyaan


**Unit of Destination** Biro Administrasi Pembelajaran dan Kesejahteraan Mahasiswa (BAPKM)

**Ticket Category** Layanan Akademik

*Pastikan "Unit of Destination" dan "Ticket Category" sudah benar.*

### Ticket Body

Sampaikan pertanyaan Anda dengan jelas. Jangan lupa untuk mencantumkan nama lengkap, NRP, dan departemen Anda.



Source

**B** *I* ~~S~~ T<sub>x</sub> “ ” Styles Normal ?

Nama: Putri Nurul Aprilliandini  
NRP: 05111640000090  
Departemen: Informatika  
Pertanyaan: Bagaimana prosedur untuk mengganti KTM saya yang hilang?

body p

### No Hp/Telp

### Attach Files

#### Select File

Max file size 2 MB Format: Gif, Png, Jpg, Jpeg, Pdf, Docx, Pptx, Xlsx, Csv, Rar, Zip

 KTM.JPG

Jangan lupa untuk mencantumkan KTM Anda.

### Captcha

 Pastikan captcha sudah diisi dengan benar.

Jika semua informasi sudah lengkap dan benar, silakan tekan tombol “Create Ticket”.

Tiket Anda akan dilayani dalam 1x24 jam.