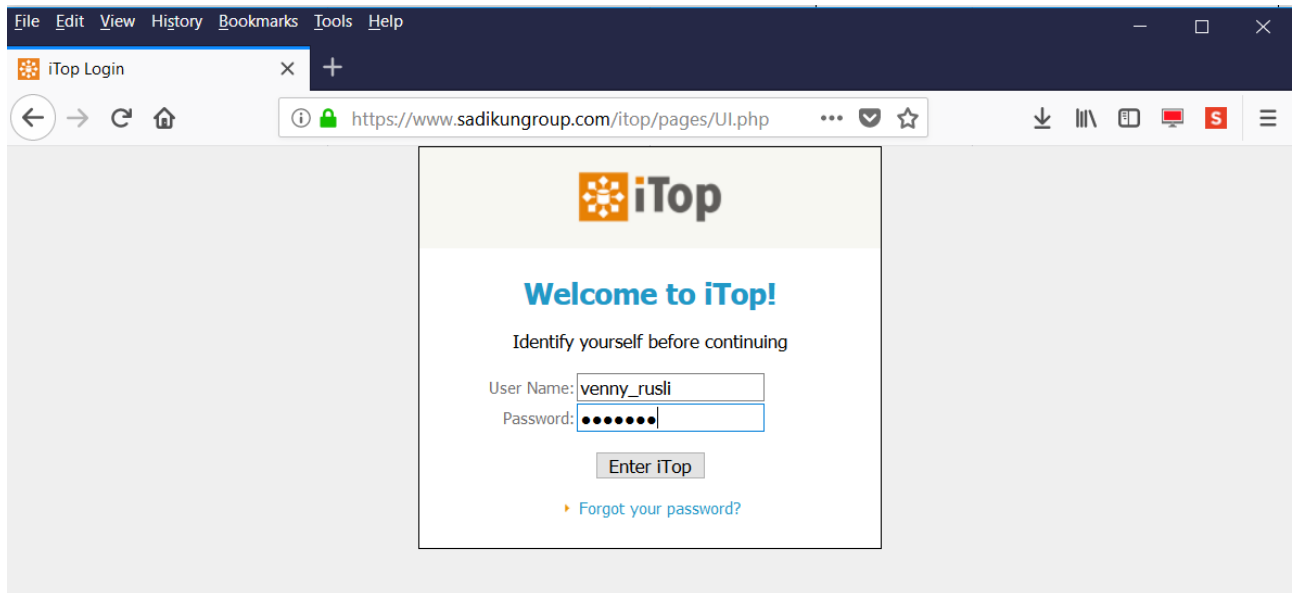


Panduan Penggunaan iTop (Sistem Ticketing Helpdesk IT)

1. Akses ke laman **iTop** atau copas link <https://www.sadikungroup.com/itop/pages/Ui.php> pada browser dan jadikan bookmark.

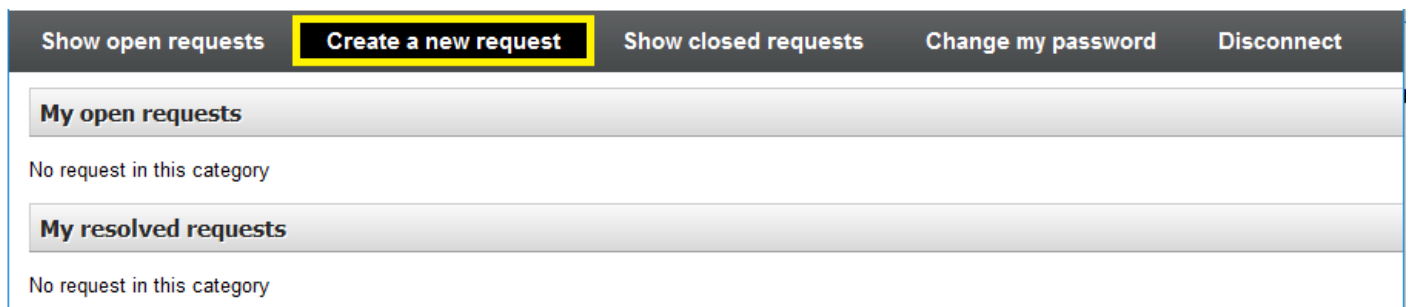


2. Pada layar login, User Name dan Password diisi sama seperti username dan password proxy, yang Anda gunakan setiap akan mengakses internet. Username berupa potongan alamat email Anda sebelum @namapt.com, sedangkan password sama seperti password email / password Pidgin. Klik tombol Enter iTop untuk login.

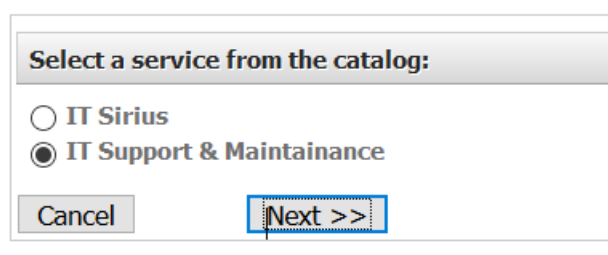
Catatan :

Bagi Anda yang memiliki lebih dari 1 alamat email dengan awalan username yang persis sama, mohon menghubungi tim Support. Contoh : dewi_sri@sadikun.com dan dewi_sri@mutiaraepc.com memiliki username yang sama, yaitu dewi_sri, akibatnya user ini tidak dapat login ke iTop. Jika Anda termasuk dalam kategori seperti ini, mohon hubungi tim Support untuk dibuatkan username baru yang berbeda, agar tetap bisa login.

3. Pilih menu Create a new request untuk membuat permintaan baru.



4. Pada opsi Service, pilih layanan IT Support & Maintenance (layanan IT Sirius sementara belum dapat digunakan). Klik tombol Next untuk melanjutkan.



5. Pada opsi sub-category, pilih gangguan apa yang sedang Anda alami atau permintaan bantuan apa yang Anda inginkan. Klik tombol Next untuk melanjutkan.

Select a sub-category for the service IT Support & Maintenance:

- Backup Data
- Gangguan Internet
- Gangguan Jaringan
- Gangguan Komputer
- Gangguan OS
- Gangguan Printer
- Gangguan Software
- Inisiasi
- Lain-Lain
- Re-Inisiasi
- Re-Setting
- Serangan Virus
- Setting
- Training Hardware
- Training Software

Cancel << Back Next >>

6. Lanjut pada tampilan layar berikutnya, kolom

Title : isikan judul masalah yang dihadapi

Description : jelaskan detail masalah atau cantumkan pesan kesalahan yang muncul

Impact : imbas masalah ada 3 tingkatan, apakah berefek hanya ke user pribadi, mengganggu pelayanan atau hingga ke satu departemen

Urgency : ada 4 tingkatan urgensi dari rendah, sedang, tinggi atau kritis

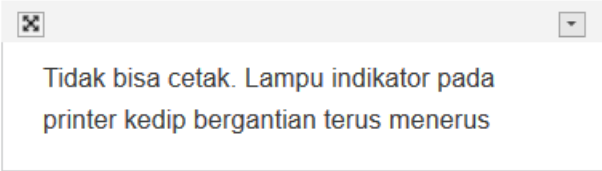
Anda juga dapat menekan tombol Browse untuk melampirkan hasil screenshot / capture tampilan layar, foto, video atau dokumen lain, agar mempermudah tim Support dalam mengidentifikasi / menganalisa masalah. Klik tombol Finish untuk menyimpan.

Enter the description of your request:

Service IT Support & Maintenance

Service subcategory Gangguan Printer


Title Indikator printer kedip bergantian

Description  Tidak bisa cetak. Lampu indikator pada printer kedip bergantian terus menerus

Impact A department

Urgency medium

Attachments

 03 service.png

Add attachment: No file selected. (Maximum file size: 32.00 Mo)

Cancel << Back **Finish**

Catatan : Tanda  menandakan kolom tersebut harus diisi / harus dipilih (tidak boleh kosong).

7. Tiket permintaan Anda akan tampil pada list My open requests. Sampai tahap ini permintaan Anda sudah diterima oleh tim IT dan masuk dalam antrian. Mohon bersabar menunggu. Pada gilirannya, personel IT akan mendatangi Anda atau mungkin juga ditangani secara remote dari jauh.

[Show open requests](#) [Create a new request](#) [Show closed requests](#) [Disconnect](#)

R-001747 - User Request created.

My open requests

Total: 1 objects.

User Request	Title	Organization	Caller	Start date	Agent
R-001747	Indikator printer kedip bergantian	Sadikun Niagamas Raya	Venny Rusli	2020-03-05 11:03:10	undefined

My resolved requests

No request in this category

8. Anda dapat melacak progres dan status tiket Anda. Jika permasalahan sudah berhasil teratasi atau permintaan Anda sudah dipenuhi, posisi permintaan Anda akan pindah dari My open requests menjadi My resolved requests.

[Show open requests](#) [Create a new request](#) [Show closed requests](#) [Disconnect](#)

My open requests

No request in this category

My resolved requests

Total: 1 objects.

User Request	Title	Organization	Caller	Start date	Agent
R-001747	Indikator printer kedip bergantian	Sadikun Niagamas Raya	Venny Rusli	2020-03-05 11:03:10	Poetra Mahendra

9. Klik ID User Request untuk melihat detail tindakan / penanganan apa saja yang sudah dilakukan oleh tim IT. Klik tombol Close this ticket, beri rating terhadap kepuasan layanan yang Anda dapatkan, silahkan tambahkan komentar jika perlu dan tekan tombol Ok untuk menandai masalah sudah selesai dan tiket permintaan ditutup.

Details for request R-001748:

Ref	R-001748	Status	Resolved
Caller	Venny Rusli	Priority	high
Service subcategory	Gangguan Pri	Start date	2020-03-05 14:57:56
Title	Indikator print	ion date	2020-03-05 15:16:44
Description	Tidak bisa cet bergantian ter	t update	2020-03-05 15:16:44
Solution	- Reset waste Epson L1300 - Indikator pa	Agent	Poetra Mahendra

Attachments

03 service.png

Reopen this ticket...

Close this ticket...

Close this ticket

User satisfaction

Very satisfied

User comment

Sipp sudah normal

Ok Cancel

Tiket permintaan yang sudah ditutup dapat Anda lihat pada menu Show closed requests.

Navigation bar: Show open requests | Create a new request | **Show closed requests** | Disconnect

Search filters: Ref: Start date: Close date: Service: * Any *

My closed requests

Total: 1 objects.

User Request	Title	Organization	Caller	Start date	Agent
R-001747	Indikator printer kedip bergantian	Sadikun Niagamas Raya	Venny Rusli	2020-03-05 11:03:10	Poetra Mahendra

Sebaliknya jika permasalahan masih berlanjut, klik tombol Reopen this ticket beserta penjelasan masalahnya, agar tiket Anda masuk kembali dalam antrian permintaan.

Details for request R-001748:

Ref R-001748 **Status** Resolved

Caller Venny Rusli **Priority** high

Service subcategory Gangguan Printer **Start date** 2020-03-05 14:57:56

Title Indikator printer kedip bergantian **Resolution date** 2020-03-06 16:21:34

Description Tidak bisa cetak. Lain bergantian terus me... -06 16:21:35

Solution - Reset waste ink pa Epson L1300
- Indikator pada prin... lahendra

Attachments

- 03 service.png

Public log

Pk 15:00 timbul kembali masalah yang sama

Buttons: Reopen this ticket (highlighted), Close this ticket...

Alur tiket Anda akan diproses kembali ke No.7 di atas sampai tuntas.

10. Untuk logout dari sistem, pilih Disconnect.

Navigation bar: Show open requests | Create a new request | Show closed requests | Change my password | **Disconnect**

iTop

Thank you for using iTop

Click here to login again...

Selamat Mencoba. Terima kasih atas peran aktif dan kerja samanya dalam proses implementasi sistem ini.