

Program Ticketing Untuk minta Bantuan SDMS Support

Berdasarkan adanya Program Ticketing SDMS Help Desk, maka bersama ini kami informasikan tata caranya.

Adapun Program ini berfungsi untuk meminta bantuan ke SDMS Support seputar permasalahan yang terjadi di SDMS, sehingga diharapkan semua permasalahan dikirimkan ke program ini, bukan memakai email lagi.

Ticket adalah istilah untuk suatu permasalahan yang dikirimkan ke SDMS Support, setiap masalah akan mendapatkan satu nomor Tiket.

Setiap tiket dapat dimonitor perkembangannya sudah sampai mana? Apakah sudah ditangani atau sudah Tutup?

Untuk kelebihan Program Ticketing SDMS Help Desk

- 1. Program berjalan WEB BASE
- 2. User dapat mengontrol langsung progress dari Ticket yang telah dikirimkan

Untuk masuk ke Program Ticketing, masuk ke Internet Exlporer atau Firefox atau GoogleChrome atau dari browser lainnya adalah

URL: http://dms.suzuki.co.id/osTicket/

Dan syarat Untuk membuat tiket adalah alamat email dan Kode Dealer.

Untuk Kode dealer masing-masing, semua dealer sudah memiliki kode yang diberikan di PT. SIS

Atau di SDMS ada tampilan kode nya



Contoh:

6006406 Untuk Kode BIT (Roda 4)

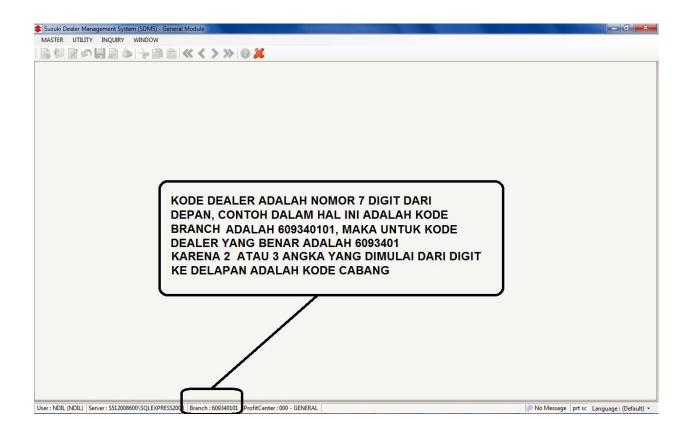
6115204 Untuk Kode IJMG (Roda 2)

Untuk kode dealer bisa diketahui dari SDMS, dari modul apa saja akan kelihatan branch yang tertulisan dibawah. Kode Dealer adalah 7 digit dari depan di Kode Branch, bisa dilihat di SDMS

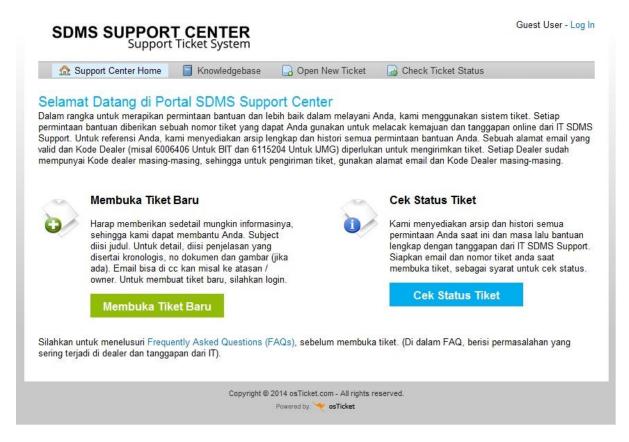
Contoh

Branch adalah 609340101

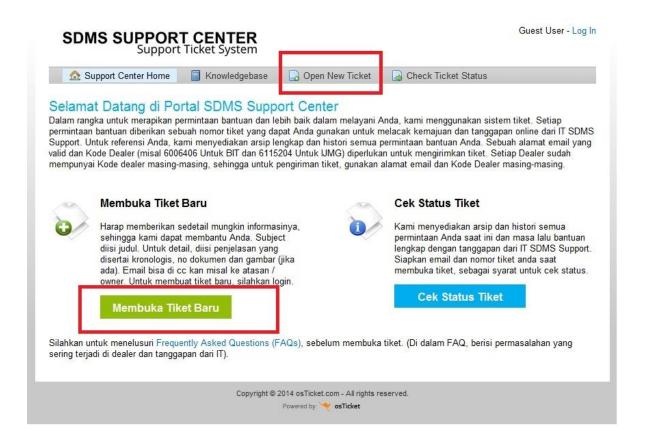
Maka Kode Dealer nya adalah 6093401



3. Tampilan Awal:



- 4. Membuat Ticket
 - 4.1. Klik tombol Open a New Ticket atau klik menu Membuka Tiket Baru pada halaman awal untuk membuat tiket baru.



4.2. Isilah Form secara lengkap.





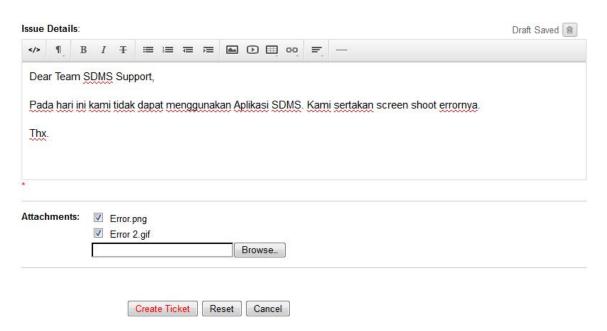
Pada pilihan Help Topic, pilihlah topic yang paling sesuai dengan permasalahan anda.

Your Information		
Email Address:	emailanda@	suzuki.co.id
Full Name:	Nama Anda	
Dealer Code:	6561201	CV. Sumber Agung Motor - Bekasi
Department:	Body repair	*
Phone Number:		Ext:

Pada bagian ini, isilah sesuai dengan data diri anda. Dealer Code adalah kode dealer Anda. Jika kode yang anda masukkan valid, maka akan muncul nama dealer anda. Untuk nomor telpon boleh dikosongkan (tetapi alangkah lebih baiknya jika diisi). Jika ternyata saat entry Dealer Code, saat pindah ke baris Departement tetapi tidak muncul nama dealer nya, harap lapor ke kami, karena Jika dealer baru yang belum terdaftar, maka perlu didaftarkan dulu.

Ticket Details Please Describe Your Issue		
Subject:	SDMS Tidak Berjalan	*
CC Email:		

Pada bagian ini, masukkan Subject Permasalahan. Tambahkan CC jika anda ingin berbagi info tersebut dengan orang lain. CC boleh lebih dari satu dengan menggunakan koma sebagai separator. Contoh: kacabdealer@gmail.com, kakeuangan@yahoo.co.id dan seterusnya, antara email sebelumnya dan email sesudahnya dipisahkan dengan tanda koma dan tidak boleh ada spasi. Khusus untuk team IT Suzuki yang ada di SDMS Support untuk tidak perlu di cc kan email nya, karena dalam SDMS Support terdiri dari 25 orang IT Suzuki, yang selama ini menjawab dan membantu dealer. CC juga boleh dikosongkan.



Pada bagian ini, isi detail permasalahan anda. Mohon dijelaskan detail permasalahan diantaranya adalah sbb (tergantung masalah yang terjadi)

- 1. Kronologis kejadian.
- 2. Nomor dokumen yang bermasalah.
- 3. Nomor Rangka Mesin bermasalah dan Type.
- 4. Nomor account.
- 5. ataupun data pendukung lainnya,

supaya mempermudah dalam analisa data. Anda juga dapat menyertakan beberapa Attachments untuk lebih memudahkan team sdms support menyelesaikan permasalahan Anda.

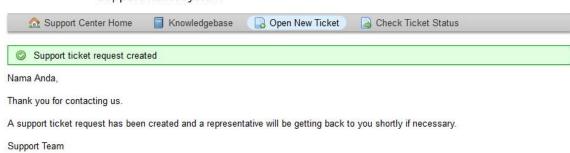
Setelah mengisi form secara lengkap, Klik tombol **Create Ticket**. Jika berhasil, maka akan muncul tampilan seperti dibawah ini dan anda juga akan mendapatkan email pemberitahuan ticket yang telah anda buat beserta nomor ticket yang dikirimkan ke email anda.

Mohon untuk selalu mencantumkan di detail, nama pengirim, bagian dan nama dealer



SDMS SUPPORT CENTER Support Ticket System

Guest User - Log In



4.3. Email Notifikasi / Pemberitahuan

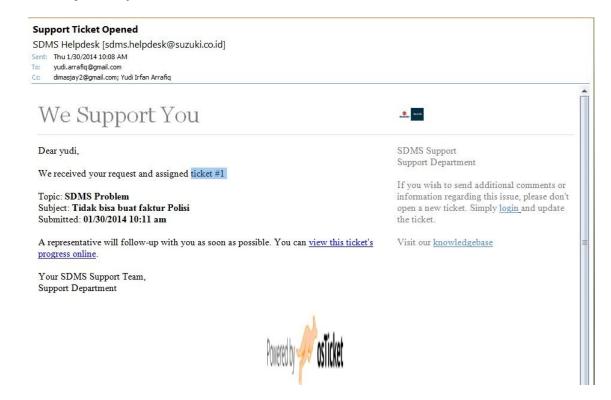
Setiap membuat tiket, maka akan mendapatkan konfirmasi email pemberitahuan dan nomor tiket nya dari SDMS HelpDesk.

Mohon jangan me REPLY email ini, karena ini hanya email pemberitahuan.

Jika akan membalas, maka langsung di program ticket nya.

Harap mencatat nomor tiketnya, karena nomor tiket sebagai kunci untuk langkah selanjutnya.

Contoh gambarnya adalah sbb:

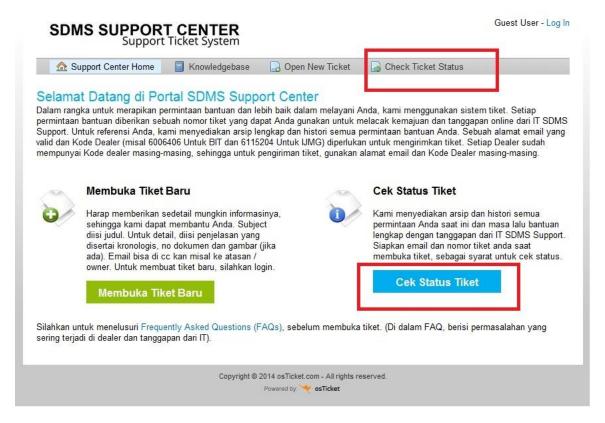




Gambar diatas adalah notifikasi yang akan anda terima. Untuk melihat status ticket anda, klik link <u>view this ticket's progress online</u> yang diberikan pada email diatas, maka browser akan mengarahkan anda ke halaman ticket detail yang anda buat.

5. Cek Status Ticket

5.1. Melalui SDMS SUPPORT CENTER



Pada tampilan awal, klik tombol Check Ticket Status atau klik menu Check Ticket Status. Maka akan muncul halaman seperti dibawah ini.

Pengertian:

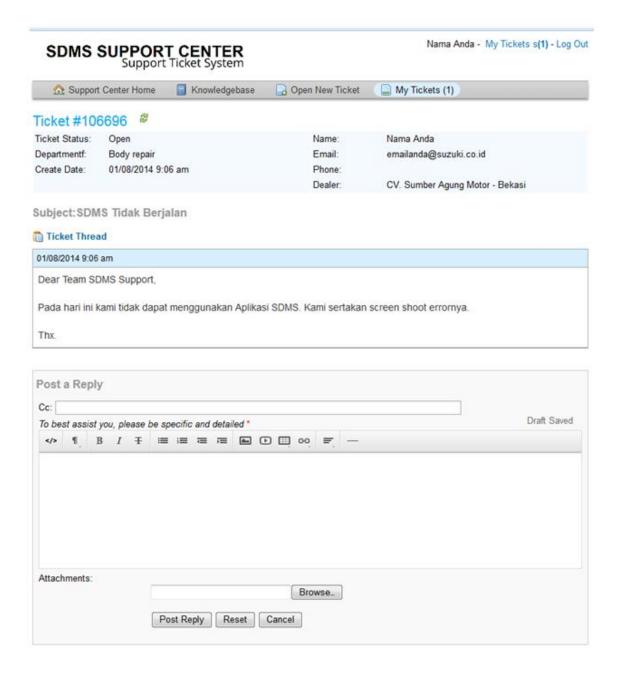
Cek status adalah untuk mengecek status dari tiket yang pernah delaer kirimkan, apakah sudah diperbaiki, apakah on progress, apakah sudah closed? Sehingga dealer akan tau kondisinya dan sudah sejauh mana status tiket nya?

Syarat Untuk cek status adalah Nomor tiket dan alamat email

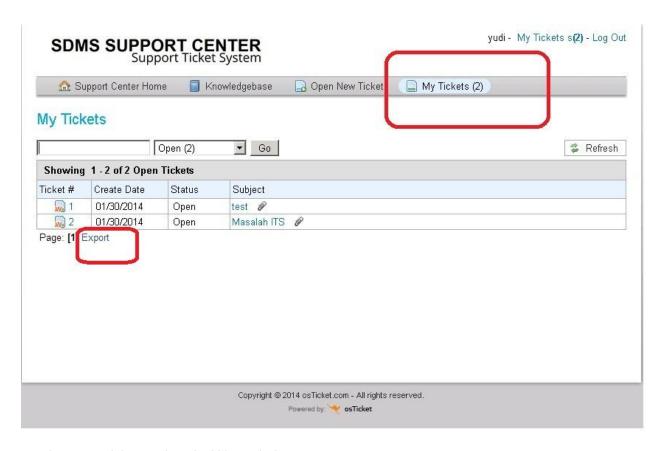


Masukkan Email dan nomor ticket anda. Nomor ticket bisa anda lihat di email notifikasi dari SDMS Helpdesk. Klik View Status. Jika berhasil anda akan diteruskan ke halaman ticket detail seperti gambar di bawah.





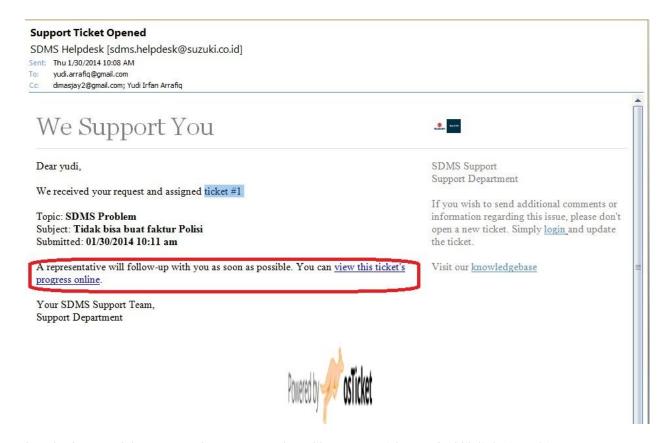
Setelah masuk di salah satu tiket, bisa klik menu My Tiket, maka akan muncul semua tiket yang pernah dibuat. Tampilan gambarnya adalah sbb:



Untuk mencetak ke Excel, maka klik tombol export

Sehingga bisa dilaporkan ke SDMS Support jika banyak tiket yang belum diselesaikan

5.2. Melalui Email



Cara kedua untuk langsung cek status, Untuk melihat status ticket anda, klik link <u>view this</u> <u>ticket's progress online</u> yang diberikan pada email diatas, maka browser akan mengarahkan anda ke halaman ticket detail yang anda buat.

6. Respon dari IT SUZUKI

Untuk setiap tiket yang telah dibuat, maka semuanya akan masuk ke database di IT SUZUKI. Ketika tiket direspon, maka akan ada respon apakah hanya menjawab saja, atau menjawab sekalian menutup tiket, artinya permasalahannya sudah selesai.

Selain di email, maka bisa dibuka di status Tiket.

Jika dibuka Tiket nya maka akan tampil jawaban dari IT SUZUKI

Contoh gambar ad adi langkah 7, disitu tertulisa jawaban dari IT Suzuki, "Terima Kasih telah menghubungi kami, Tim kami sedang berusaha memecahkan masalah tersebut"

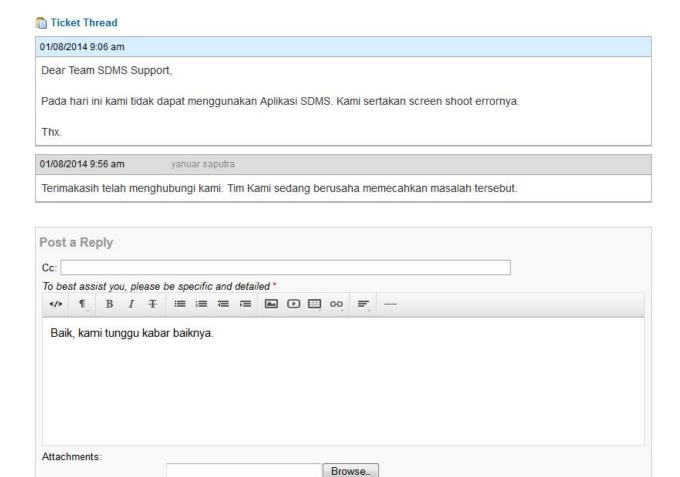


Ketika ada respon dari IT Suzuki, maka dealer akan dikirim email nya dan contoh gambarnya adalah sbb :



7. Membalas / Menambahkan Ticket Detail

Langkah pertama anda harus login terlebih dahulu seperti yang dijelaskan pada langkah sebelumnya (Cek Status Tiket). Setelah masuk ke halaman ticket detail, anda bisa membalas atau menambahkan Ticket Detail dengan mengisi bagian **Post Reply**.

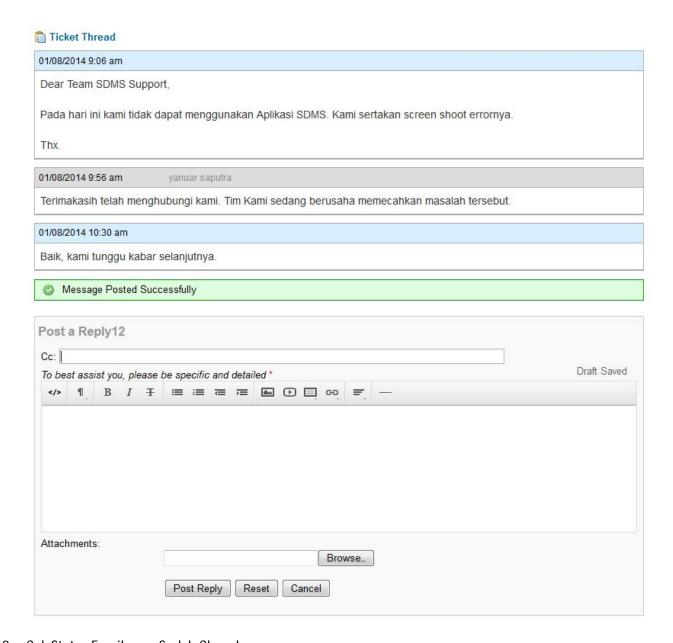


Setelah mengisi form Post Reply, klik Post Reply. Jika berhasil, balasan anda akan ditambahkan di Ticket Thread.

Cancel

Post Reply

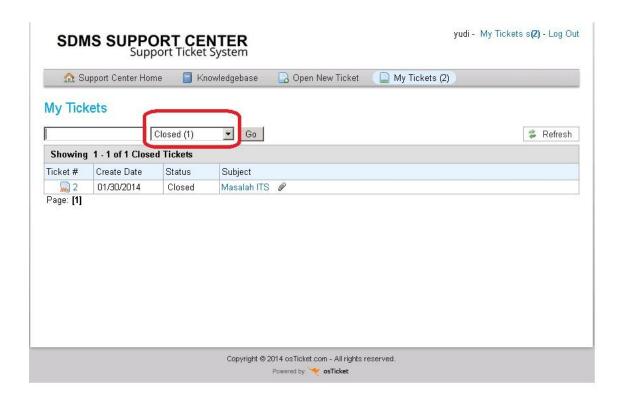
Reset



8. Cek Status Email yang Sudah Closed

Seperti di langkah 5, untuk Cek Status Tiket, juga bisa diketahui Tiket mana saja yang masih Open dan Sudah Closed. Dealer bisa memilih yang Closed.

Untuk tiket yang sudah dijawab IT Suzuki tetapi belum closed, maka statusnya masih Open.



Demikianlah Program Ticketing ini dibuat, diharapkan semua permasalahan sudah menggunakan program ini sehingga mudah dikelola datanya dan lebih optimal dalam pelayanan SDMS. Jika ada kesulitan masih bisa menggunakan email sdms.support@suzuki.co.id

Demikian dari saya, atas perhatian dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih

Hormat saya,

YUDI IRFAN ARRAFIQ

PT. SUZUKI INDOMOBIL MOTOR

IT - SYSTEM

Training Center Lt.2 (TAMBUN 1)

JI. Diponegoro Km 38,2 TAMBUN

BEKASI - 17510

Telephone: (62 21) 8820105 / 8823080 (Direct IT)

(62 21) 88347883 ext # 9056, 9057

Fascimile : (62 21) 88347833