

Buku Petunjuk Aplikasi Penggunaan Aplikasi
(User Manual)



Andro**DESK**

PT. Andromedia
2021

1. PENDAHULUAN

1.1 Tujuan Pembuatan Dokumen

Dokumen *user manual* aplikasi AndroDesk dibuat dengan tujuan sebagai berikut:

1. Memberikan instruksi dalam penggunaan aplikasi AndroDesk
2. Menjelaskan fungsi-fungsi dari fitur yang dimiliki oleh aplikasi AndroDesk
3. Panduan dalam penggunaan aplikasi AndroDesk

1.2 Deskripsi Umum Sistem

1.2.1 Deskripsi Umum Aplikasi

Sistem yang dibuat adalah sistem *helpdesk & ticketing* yang bernama AndroDesk. Aplikasi Androdesk diharapkan dapat membantu perusahaan dalam memberikan pelayanan serta membantu menyelesaikan masalah yang dialami oleh pelanggan. Aplikasi ini dapat memudahkan perusahaan untuk mengintegrasikan pelanggan dengan karyawan perusahaan untuk menjawab keluhan yang dialami pelanggan dengan sistem ticket dan melakukan dokumentasi terhadap keluhan yang dialami pelanggan. Pada dokumen ini, aplikasi yang dibuat membahas tentang AndroDesk.

1.3 Deskripsi Dokumen

Dokumen ini dibuat untuk memberikan panduan penggunaan aplikasi AndroDesk kepada pengguna. Dokumen ini berisikan informasi sebagai berikut:

1. **BAB I:** Berisi informasi umum yang merupakan bagian pendahuluan, yang meliputi tujuan pembuatan dokumen, deskripsi umum sistem serta deskripsi dokumen.
2. **BAB II:** Berisi perangkat yang dibutuhkan untuk penggunaan aplikasi AndroDesk meliputi perangkat lunak (*software*) dan perangkat keras (*hardware*).
3. **BAB III:** Berisi *user manual* dari aplikasi AndroDesk.

2. PERANGKAT YANG DIBUTUHKAN

2.1 Perangkat Lunak

Perangkat lunak yang dapat digunakan dalam menjalankan aplikasi AndroDesk adalah:

1. *Operating System* yang digunakan adalah Windows, Linux, dan Mac
2. RDBMS Server yang digunakan adalah Postgresql.
3. Google Chrome dan Firefox sebagai Tools Penjelajah (*Web Browser*)
4. Tools pengembangan aplikasi yang digunakan adalah Visual Studio Code

2.2 Perangkat Keras

Perangkat Keras yang dapat digunakan untuk menjalankan aplikasi AndroDesk adalah:

1. Laptop atau Komputer
2. Mouse
3. Keyboard

2.3 Pengguna Aplikasi

Pengguna yang dapat mengakses aplikasi dari Androdesk adalah:

1. Pengguna yang terdaftar pada aplikasi yaitu:
 - a. Client dari Vendor
2. Pengguna yang memiliki pemahaman terhadap antar muka komputer
3. Pengguna yang memiliki pemahaman terhadap alur bisnis proses dari aplikasi

3. MENU DAN CARA PENGGUNAAN

3.1 Struktur Menu

Berikut merupakan struktur menu dari aplikasi AndroDesk:

1. Menu *Landing Page*
2. Menu Dashboard
3. Menu Profil
 - Sunting Profil
 - Mengganti Password
 - Mengganti Foto Profil
4. Menu Ticket
 - Pengajuan Tiket

3.2 Pengguna

Bagian ini akan menjelaskan menu-menu yang ada di aplikasi Androdesk serta penggunaan dari aplikasi AndroDesk.

3.2.1 Cara Mengakses Website

1. Membuka aplikasi AndroDesk melalui web browser (Google Chrome, Mozilla Firefox) dengan link website.
2. Kemudian tekan Enter pada tombol keyboard atau klik tombol Go pada browser
3. Akan muncul tampilan halaman depan (*Landing Page*) dari aplikasi AndroDesk
4. Untuk mengakses AndroDesk anda perlu terdaftar terlebih dahulu oleh perusahaan

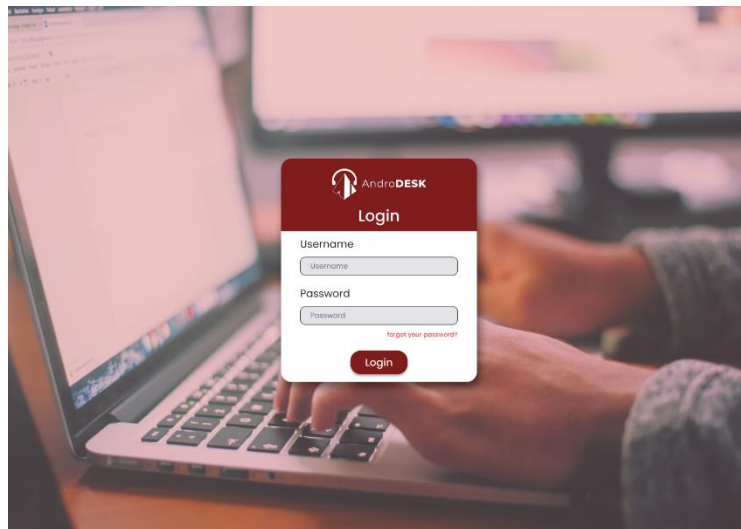


3.2.2 Cara Mengakses Website

1. Memasukkan *username* dan *password*
2. Menekan tombol **Login**

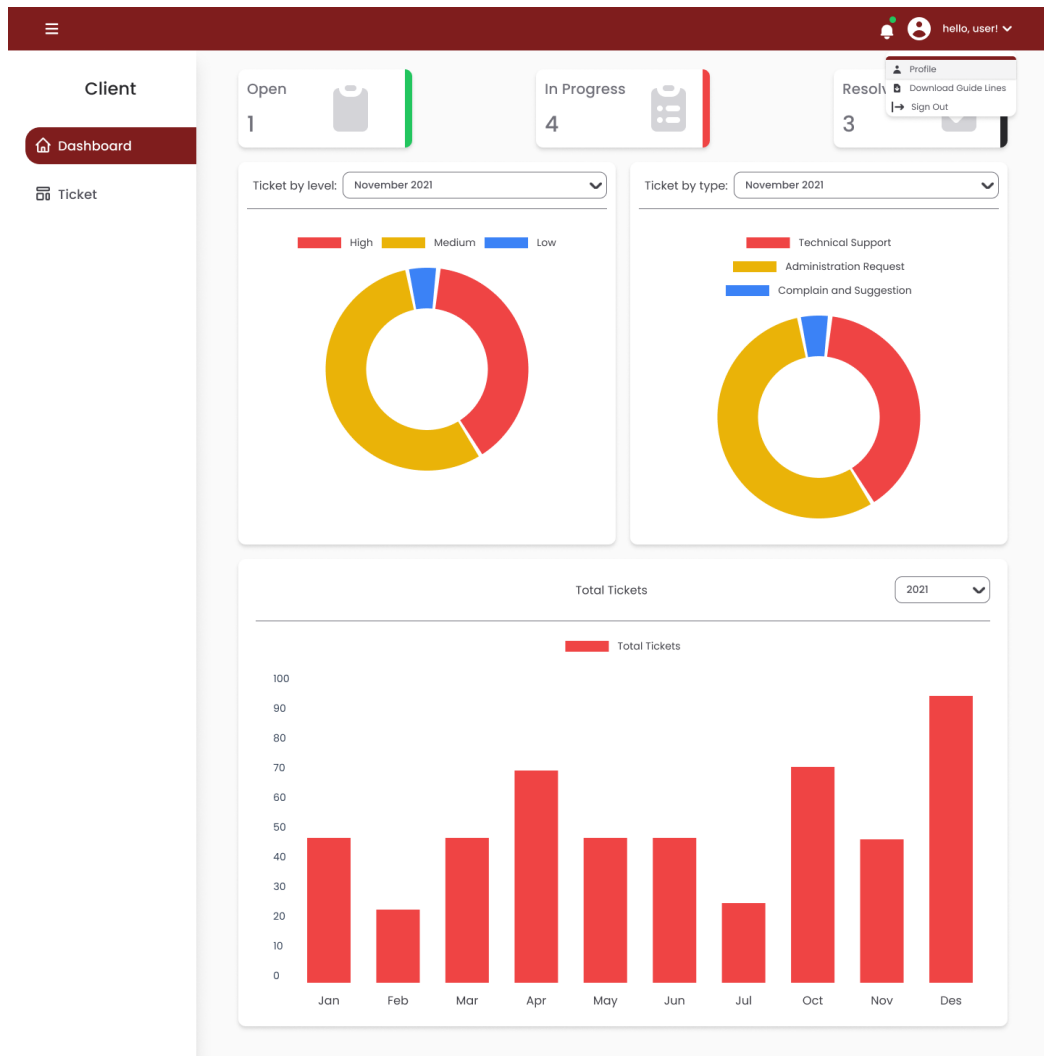


3. Jika *username* atau *password* yang diinput benar maka anda akan masuk ke aplikasi Androdesk. Jika *username* dan *password* yang diinput salah atau tidak terdaftar maka akan muncul tulisan notifikasi bahwa *username* dan *password* salah atau tidak terdaftar.



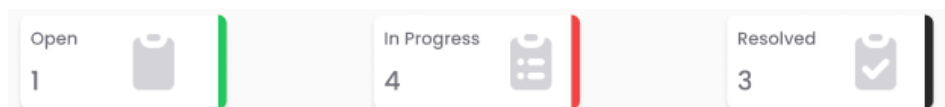
3.2.3 Halaman Dashboard

Pada halaman dashboard akan menampilkan grafik, data, serta status dari ticket yang masuk dan diajukan.



a. Status Ticket

Status ticket menunjukkan progress dari ticket yang diajukan. Pada status ticket user dapat melihat jumlah ticket berdasarkan dari statusnya.



1. **Open:** Tiket masuk kedalam sistem dan belum ditugaskan kepada *employee*
2. **In Progress:** Tiket sudah sedang dalam proses penyelesaian masalah
3. **Resolved:** Tiket sudah terselesaikan

b. Grafik

Untuk grafik terdapat beberapa grafik yang dapat dilihat oleh user pada dashboard. Terdapat 3 grafik yang dapat dilihat yaitu:

1. Grafik ticket berdasarkan level (Ticket by Level)

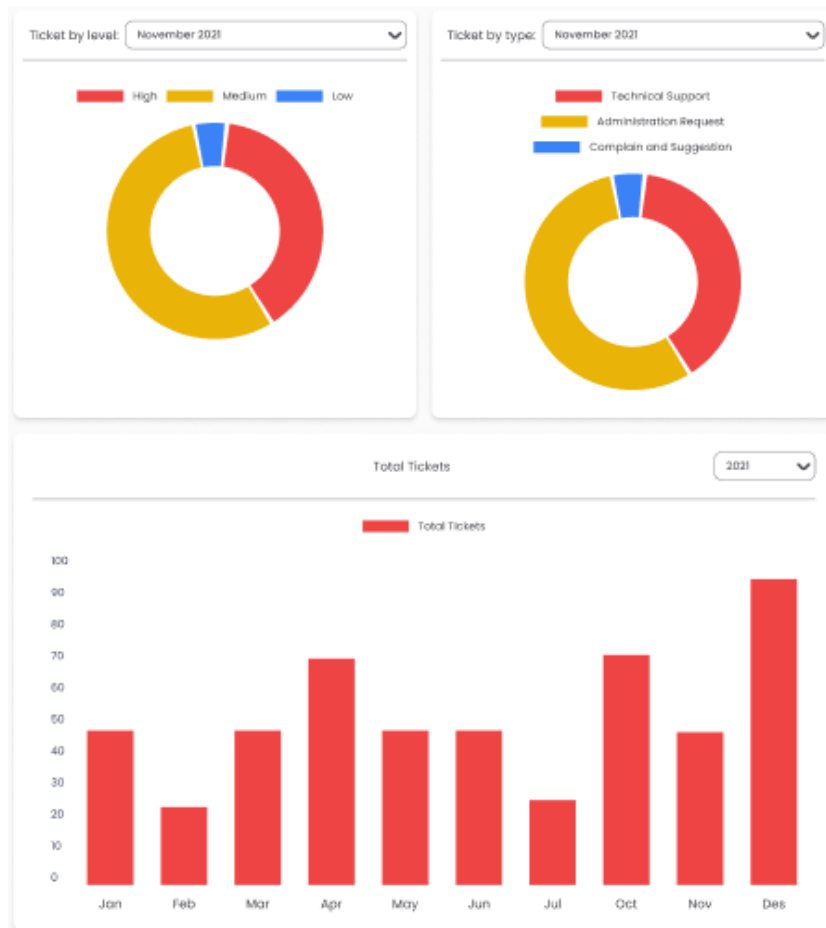
Pada grafik ticket berdasarkan level, user dapat melihat jumlah ticket untuk tiket berdasarkan level untuk tiap bulannya

2. Grafik ticket berdasarkan jenis (Ticket by Type)

Pada grafik ticket berdasarkan jenis, user dapat melihat jumlah ticket untuk tiket berdasarkan jenis untuk tiap bulannya

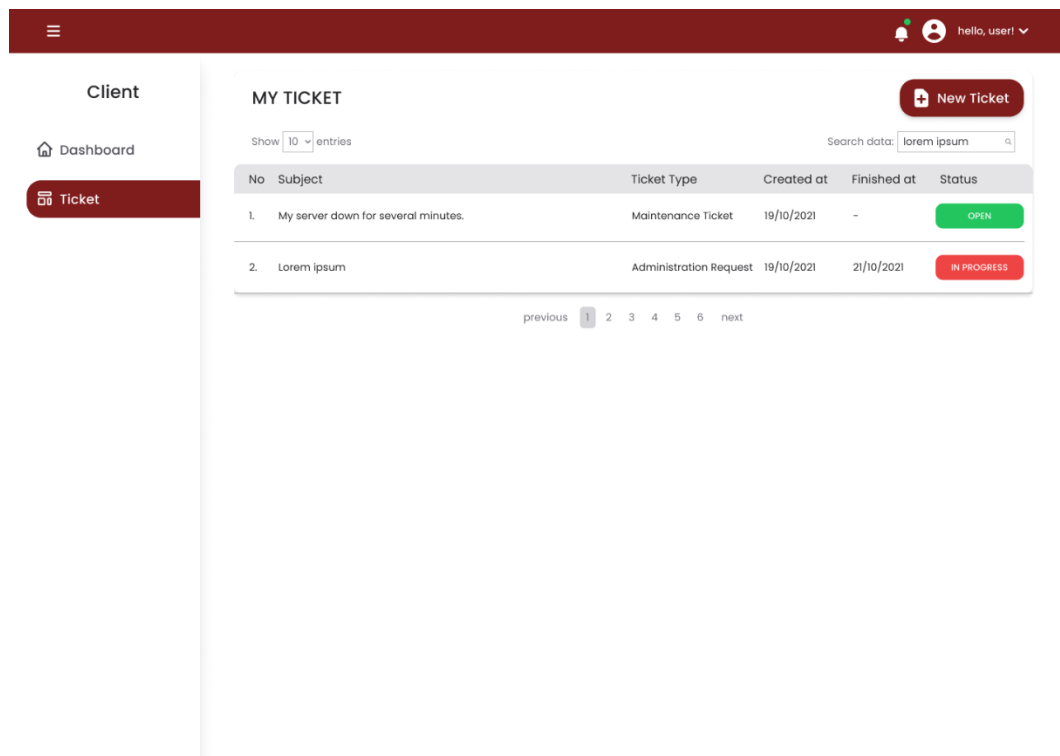
3. Total Ticket yang diajukan (Total Ticket)

Pada grafik ticket berdasarkan jenis, user dapat melihat jumlah ticket untuk tiket berdasarkan jenis untuk tiap bulannya dalam satu tahun



3.2.4 Halaman Ticket

Tekan menu ticket dan akan muncul tampilan sebagai berikut:



Pada halaman ini akan muncul list ticket dan juga tombol **new ticket**.

a. List Ticket

Pada list ticket user akan melihat detail dari ticket yang diajukan, yaitu judul ticket (*subject ticket*), jenis ticket (*ticket type*), tanggal berapa ticket dibuat (*created at*), tanggal berapa ticket ditutup (*finished at*), dan status dari ticket yang diajukan (*status*)

No	Subject	Ticket Type	Created at	Finished at	Status
1.	My server down for several minutes.	Maintenance Ticket	19/10/2021	-	OPEN
2.	Lorem ipsum	Administration Request	19/10/2021	21/10/2021	IN PROGRESS

b. Tombol List Ticket

Tombol tersebut digunakan agar user dapat membuat ticket baru.



c. Mencari Data

User dapat mencari ticket yang diinginkan pada list ticket dengan mengisi kata kunci pada kolom pencarian (*search data*). User juga dapat mengatur jumlah ticket yang dapat dilihat dalam satu halaman.

Show 10 entries

Search data: lorem ipsum

3.2.5 Halaman New Ticket

Pada halaman new ticket akan muncul form seperti pada dibawah:

Client

Dashboard

Ticket

MY TICKET - OPEN TICKET

Ticket Information

Name: Han Solo

Ticket Type: Maintenance Ticket

Message

Subject: lorem ipsum

Message: Enter your text here

Attachments

Subject: Select File No File Selected

Allowed File Extensions: jpg, gif, jpeg, png, pdf, zip, csv, sql, tar, gz

cancel create ticket

3.2.5.1 Cara Mengajukan Ticket

1. Menekan tombol **new ticket** pada menu ticket.
2. Tampilan form pengajuan ticket akan muncul
3. Mengisi data pada form ticket:
 - a. Nama (*Name*)
 - b. Mengubah jenis ticket sesuai dengan ticket yang diajukan
 - c. Mengisi judul ticket (*Subject*)
 - d. Mengisi kolom message dengan detail atau penjelasan dari ticket permasalahan atau keluhan yang dialami
 - e. User dapat mengunggah lampiran agar dapat membantu perusahaan mengetahui lebih detail permasalahan yang dialami. Lampiran dapat diunggah dalam bentuk: jpg, gif, jpeg, png, pdf, zip, csv, sql, tar, gz. User dapat mengunggah lampiran dengan mengklik tombol **Add**



- Setelah selesai mengisi detail ticket yang akan diajukan pada form. User dapat mengklik tombol **create ticket**

create ticket

- Jika ticket berhasil diajukan maka akan muncul tampilan awal pada menu ticket dan ticket yang diajukan muncul di list ticket

3.2.5.2 Alur Percakapan dengan Perusahaan

Jika user telah selesai mengajukan ticket, perusahaan akan melakukan penyelesaian pada ticket. Jika user ingin melakukan percakapan dengan perusahaan atau perusahaan ingin melakukan percakapan dengan user lebih lanjut maka keduanya dapat mengklik ticket yang diajukan pada list ticket kemudian memulai percakapan. Berikut merupakan cara untuk melakukan percakapan:

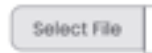
- User dapat mengklik ticket yang dipilih pada list ticket
- Kemudian akan muncul tampilan seperti dibawah:

The screenshot displays a web application interface for viewing a ticket. The top navigation bar is dark red with a hamburger menu icon, a notification bell, a user profile icon, and the text 'hello, user!'. The left sidebar is also dark red and contains a 'Client' section with 'Dashboard' and 'Ticket' (highlighted). The main content area is titled 'MY TICKET - VIEW TICKET' and includes a 'Status: OPEN' indicator. Below this, the ticket details for 'Han Solo' (han.solo@startrek.com) are shown, including the subject 'My server down for several minutes.' and the description 'Something happen with my website hosting, please fix it.' A screenshot of an 'Error 521' message is attached. At the bottom, there is a text input field with 'Lorem ipsum.', a file upload section with 'No File Selected', and a 'send' button. The allowed file extensions are listed as jpg, gif, jpeg, png, pdf, zip, caw, aqi, tar, gz.

- User dapat mengisi kolom dibawah untuk memulai percakapan

A text input field with the placeholder text 'Lorem ipsum.'

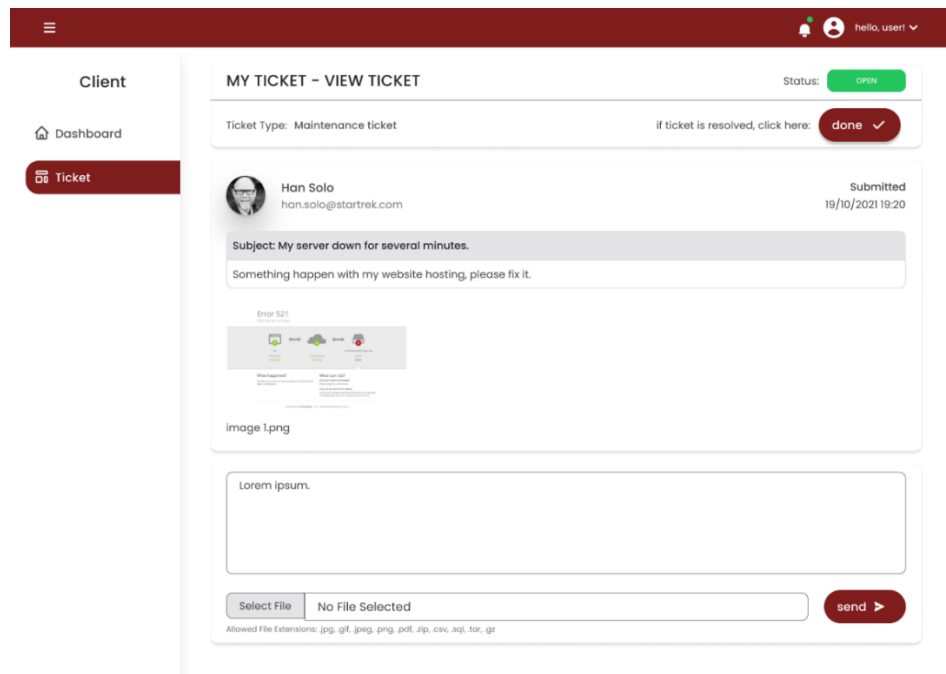
4. kemudian user dapat mengunggah dokumen tambahan dengan mengklik tombol select file



5. Setelah selesai user dapat mengirim percakapan dengan menekan tombol **Send**



3.2.5.3 Alur Penutupan Ticket

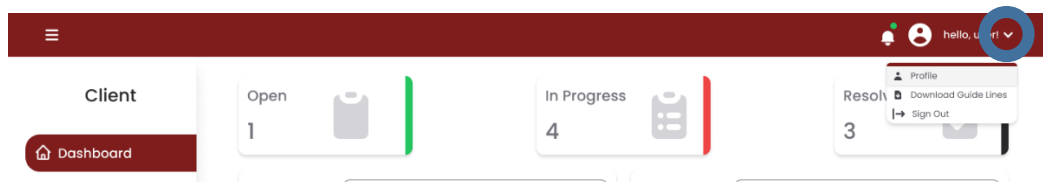


1. Jika user sudah selesai menyelesaikan ticket maka, user dapat mengklik tombol **done**
2. Jika user tidak mengklik done maka karyawan akan mengklik tombol done jika masalah sudah selesai, dan jika user tidak membalas kembali maka ticket akan 'tertutup otomatis' dalam waktu 3 hari.
3. User dapat mengajukan kembali ticket jika masih ada keluhan atau pengaduan jika masih belum terselesaikan setelah ticket ditutup atau jika ada pengaduan atau keluhan baru.

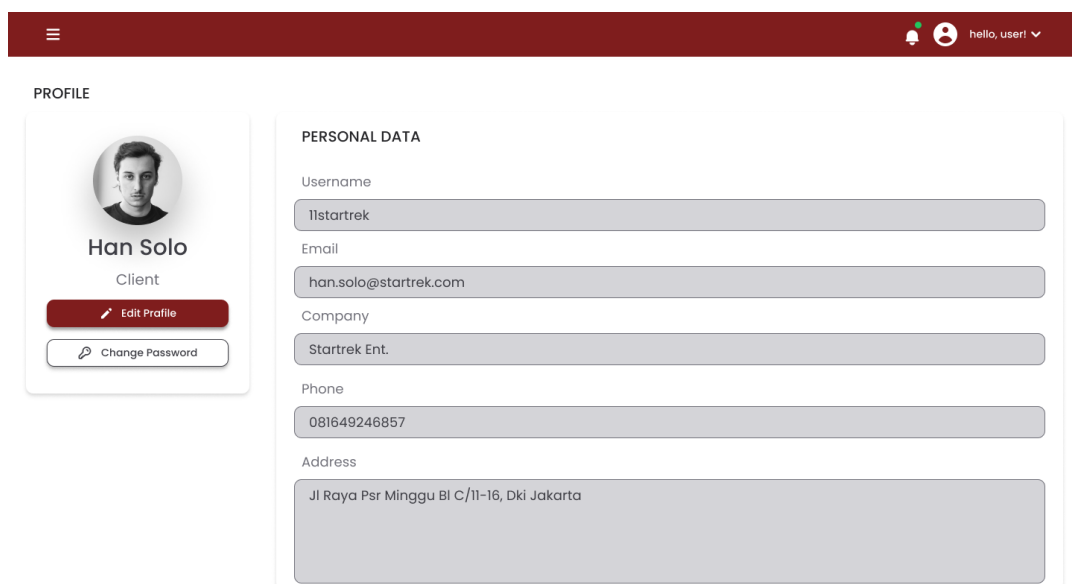
3.2.6 Halaman Profile

Halaman profile merupakan halaman yang dapat digunakan untuk melihat tampilan dari profile user. Berikut langkah-langkah untuk membuat menu profile:

1. Untuk membuka halaman profile user dapat menekan tombol dropdown dipojok kanan atas.
2. Kemudian user menekan tombol profile



3. Tampilan dari profile akan muncul, terdapat menu edit profil dan ganti password (*change password*). Data yang dapat dilihat adalah username, email, nama perusahaan (*company*), nomor telfon (*phone*), dan alamat (*address*).



© 2021. Crafted by ANDROMEDIA INTERNSHIP TEAM - 2

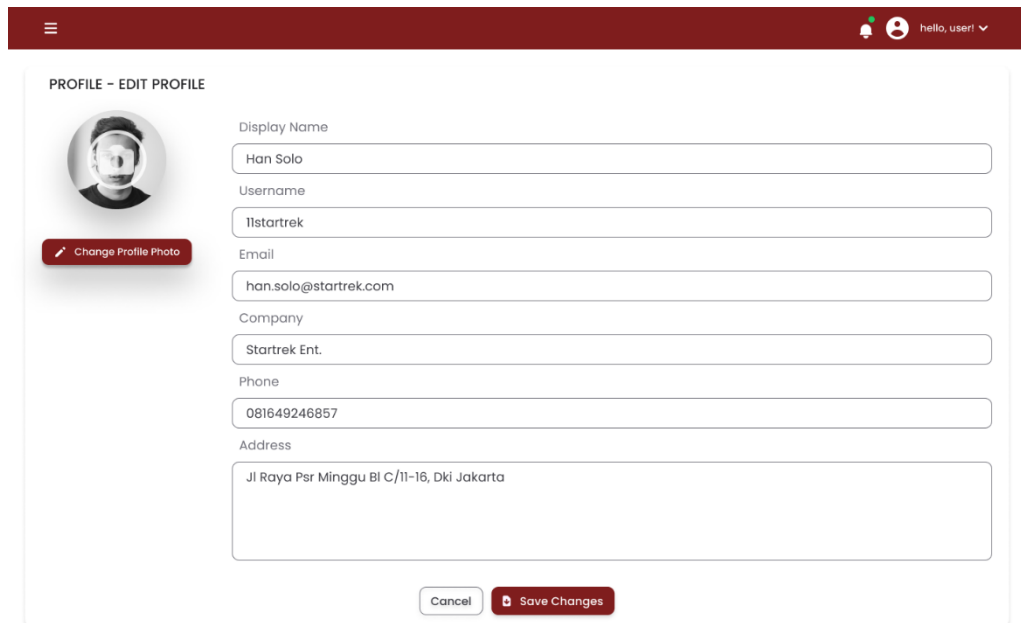
3.2.6.1 Menyunting Data pada Profile

Halaman ini digunakan untuk menyunting atau mengedit data diri pada user. Berikut langkah-langkahnya:

1. User mengklik tombol edit profile



2. Akan muncul tampilan edit profile seperti gambar dibawah



PROFILE - EDIT PROFILE

Display Name
Han Solo

Username
Istartrek

Email
han.solo@startrek.com

Company
Startrek Ent.

Phone
081649246857

Address
Jl Raya Psr Minggu Bl C/11-16, Dki Jakarta

Change Profile Photo

Cancel Save Changes

© 2021. Crafted by ANDROMEDIA INTERNSHIP TEAM - 2

3. User dapat mengisi form data yang ingin diedit
4. Kemudian tekan tombol **save changes**

Save Changes

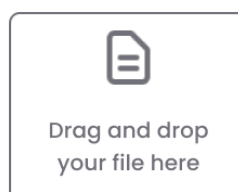
5. Jika ingin kembali ke halaman selanjutnya tekan tombol **cancel**

3.2.6.2 Mengganti Foto Profil

1. Setelah membuka halaman edit profil, tekan tombol **Change Profile Photo**

Change Profile Photo

2. Kemudian tekan tulisan **drag and drop your file** here untuk membuka tempat file anda menyimpan foto profil yang akan digunakan atau mendrag file tersebut ke kotak **drag and drop your file**.



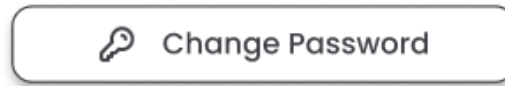
Cancel

Upload

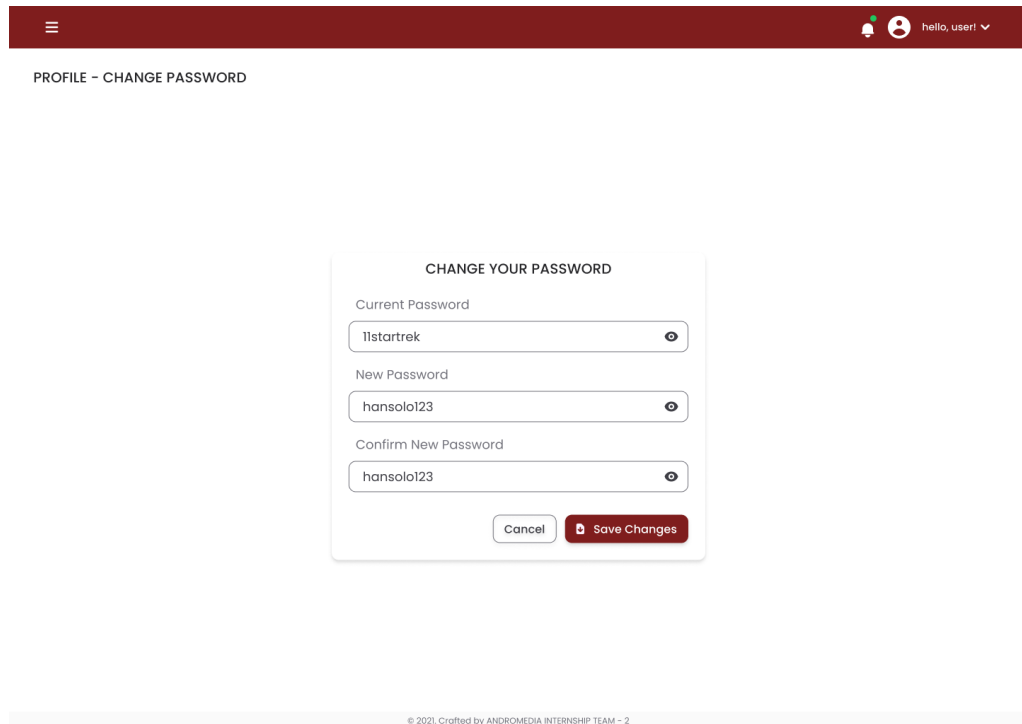
3. Setelah itu tekan tombol **upload**

3.2.6.3 Mengganti Password

1. Tekan tombol *change password* pada halaman edit profil



2. Tampilan *change password* akan muncul

A screenshot of a web application showing the "CHANGE YOUR PASSWORD" form. The form is titled "CHANGE YOUR PASSWORD" and contains three input fields: "Current Password" with the value "11startrek", "New Password" with the value "hansolo123", and "Confirm New Password" with the value "hansolo123". Below the fields are two buttons: "Cancel" and "Save Changes". The form is displayed on a page with a dark red header and a light gray footer. The header contains a menu icon, a notification icon, a user profile icon, and the text "hello, user!". The footer contains the text "© 2021. Crafted by ANDROMEDIA INTERNSHIP TEAM - 2".

3. Isi form untuk mengganti password
Current password : Password terdahulu
New password : Password terbaru
Confirm new password : Ulang password terbaru
4. Kemudian tekan tombol *save changes*



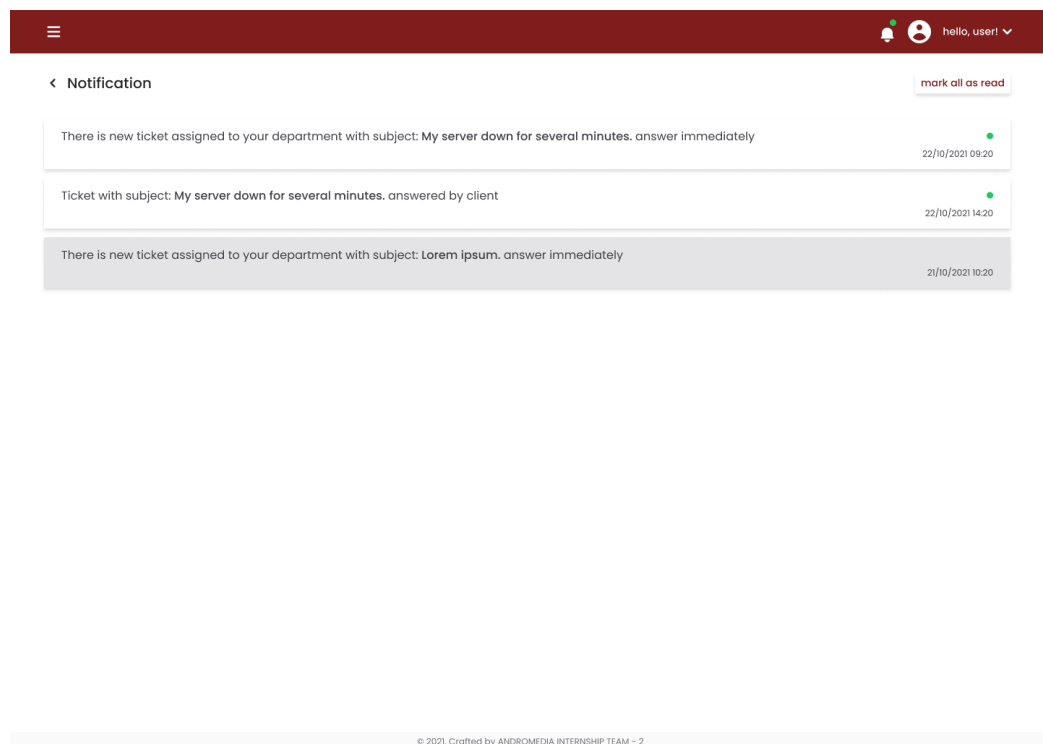
3.2.7 Halaman Notifikasi

Pada halaman ini user dapat melihat notifikasi dari aktivitas yang ada di aplikasi AndroDesk. Berikut caranya:

1. User mengklik tombol lonceng yang ada di pojok kanan atas tampilan dari AndroDesk



2. Tampilan dari notifikasi akan muncul seperti tampilan dibawah



3. Tekan salah satu notifikasi yang masuk dan anda akan pindah ke halaman yang dituju