

## Helpdesk Imigrasi V2

Aplikasi helpdesk V2 merupakan pengembangan lebih lanjut aplikasi helpdesk yang telah berjalan. Aplikasi helpdesk V2 ini memiliki fitur yang disesuaikan dengan kebutuhan dalam issue ticket support atau layanan problem solving dari vendor kepada client.

1. Bahasa pemrograman dan tools

Aplikasi helpdesk V2 ini dibangun menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan versi 7++ dan menggunakan framework php 'Codeigniter'.

2. Database

Menggunakan database MYSQL

3. Server

Server yang akan digunakan berbasis Linux dengan distro CentOS.

4. Outline

Aplikasi helpdesk V2 ini terbagi atas 3 modul utama, yaitu backend, helpdesk/frontend, vendor.

- Modul backend berisi keseluruhan pengaturan aktivitas data di dalam aplikasi helpdesk V2. Seperti sub-modul pengaturan user (create, read, update, delete), pengaturan grup access dan permission access. Serta pengaturan lainnya seperti kategori, global config atau data penggunaan variabel dan lain sebagainya.
- Modul helpdesk/frontend berisi fitur insert atau create ticket dan pengaturan data yang terbatas seperti user profile, mengirim pesan kepada ticket handler dan lainnya.
- Modul vendor merupakan halaman dashboard yang disediakan untuk vendor sebagai pihak yang menerima ticket dan menyelesaikan issue yang telah dibuat oleh employee/pengguna/user. Sama halnya dengan modul helpdesk/frontend user dapat merubah profile, membalas atau mengirim pesan dan menutup atau mengembalikan ticket. Khusus untuk pengembalian ticket yang telah dibuat oleh employee/pengguna/user kepada vendor, berlaku syarat jika tiket kategori atau problem yang diminta tidak sesuai atau tidak ada dasar kontrak yang telah ada.

1. Modul Backend

Di dalam modul backend terdapat sub – modul yang akan digunakan, yaitu :

- Sub modul user
- Sub modul employee/pengguna
- Sub modul group
- Sub modul group permission
- Sub modul user profile (update name, email, address, password etc).
- Sub modul config website
- Sub modul global variabel
- Sub modul layout
- Sub modul menu
- Sub modul cms
- Sub modul messaging
- Sub modul master tiket

- Sub modul master pinalti
- Sub modul master kategori tiket
- Sub modul master kantor imigrasi
- Sub modul master status tiket
- Sub modul master vendors
- Sub modul master vendor user
- Sub modul master tiket prioritas
- Sub modul master logs

## 2. Modul Helpdesk/Frontend

Untuk modul helpdesk/frontend terdapat sub modul :

- Sub modul user profile (update name, email, address, password etc).
- Sub modul create ticket
- Sub modul report
- Sub modul activities

## 3. Modul Vendor

- Sub modul user profile (update name, email, address, password etc).
- Sub modul accept ticket
- Sub modul report
- Sub modul activities

### A. Proses Issue tiket baru

Employee/pengguna/user dapat membuat tiket support jika telah teregistrasi didalam aplikasi helpdesk V2. Untuk pendaftaran user baru bisa di lakukan oleh pihak yang telah memegang group user dengan hak akses tertinggi yaitu 'SUPERUSER'. Pendaftaran user baru hanya dibatasi dengan dua grup akses yaitu employee/pengguna/user dan vendor.

Grup akses employee/pengguna/user hanya dapat melakukan pembuatan tiket baru dan mengikuti mekanisme problem solving yang telah diatur di dalam sistem atau yang tertera pada ticket yang telah di kirim kepada vendor untuk menyelesaikan issue atau problem sesuai dengan permintaan atau pengaduan didalam tiket yang sudah tersimpan di aplikasi helpdesk V2.

Dan untuk grup akses vendor hanya dapat menerima tiket yang masuk kepada vendor tersebut dan menyelesaikan permasalahannya dengan batasan waktu yang telah di tentukan, karena jika tidak di selesaikan sebelum waktunya habis maka vendor tersebut akan menerima hukuman berupa pinalti atau terkena denda dengan penggantian oleh uang.

## B. Desain database