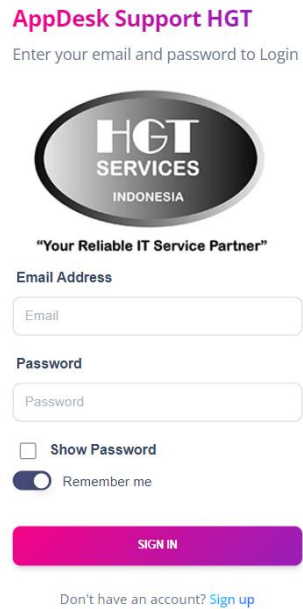


1. Cara Akses Aplikasi Ticketing

Bukalah aplikasi melalui web browser dengan alamat url sebagai berikut : <https://helpdesk.hgt-services.com>, lalu akan muncul tampilan halaman login aplikasi AppDesk



The login form for AppDesk Support HGT. It features the HGT Services Indonesia logo and the tagline "Your Reliable IT Service Partner". The form includes fields for Email Address and Password, a "Show Password" checkbox, and a "Remember me" toggle. A prominent "SIGN IN" button is at the bottom, with a link to "Sign up" for new users.

AppDesk Support HGT
Enter your email and password to Login

HGT SERVICES
INDONESIA
"Your Reliable IT Service Partner"

Email Address
Email

Password
Password

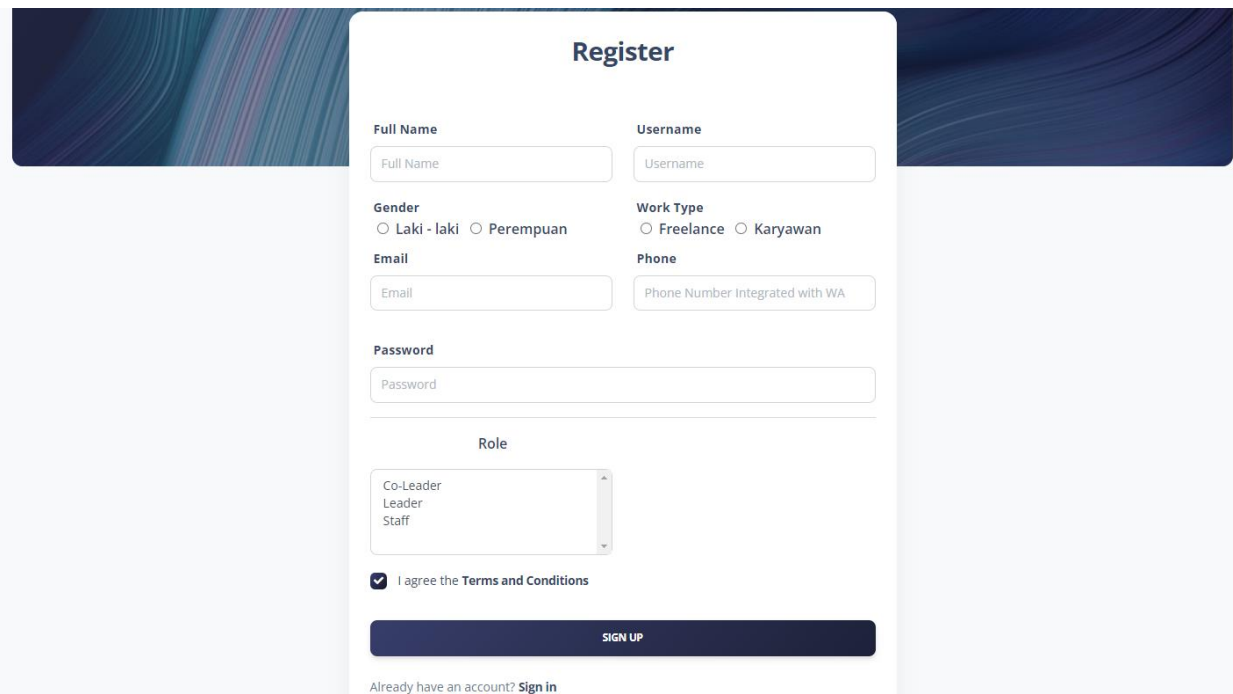
☐ Show Password
☒ Remember me

SIGN IN

Don't have an account? [Sign up](#)



- sebelum masuk ke dalam aplikasi jika sudah memiliki account silahkan login, jika belum memiliki account silahkan "Sign Up" untuk membuat akun, isi form registrasi sesuai dengan data yang dimiliki



The registration form titled "Register". It contains fields for Full Name, Username, Gender (radio buttons for Laki-laki and Perempuan), Work Type (radio buttons for Freelance and Karyawan), Email, and Phone (labeled as Phone Number Integrated with WA). There is a Password field and a Role dropdown menu with options: Co-Leader, Leader, and Staff. A checkbox for "I agree the Terms and Conditions" is present. A "SIGN UP" button is at the bottom, with a link to "Sign in" for existing users.

Register

Full Name
Full Name

Username
Username

Gender
☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Work Type
☐ Freelance ☐ Karyawan

Email
Email

Phone
Phone Number Integrated with WA

Password
Password

Role
Co-Leader
Leader
Staff

☒ I agree the Terms and Conditions

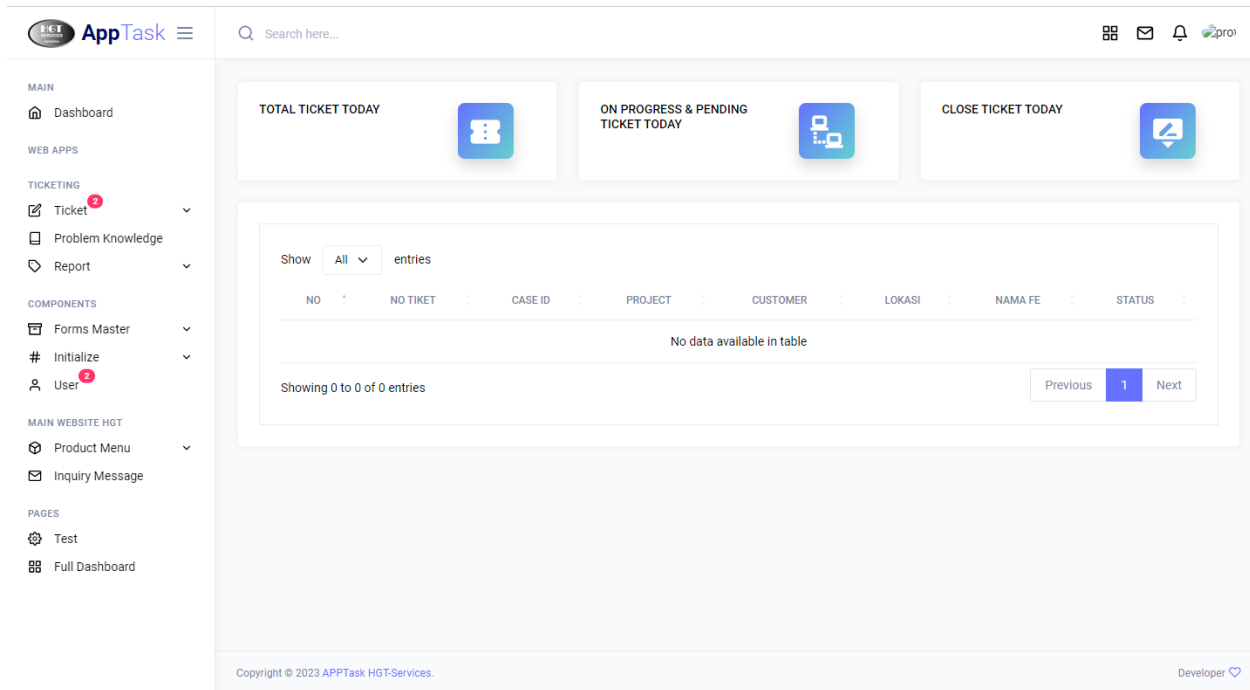
SIGN UP

Already have an account? [Sign in](#)

- setelah membuat akun perlu melakukan aktivasi account dengan menghubungi IT dari pengembang aplikasi untuk dilakukannya aktivasi supaya dapat masuk ke dalam aplikasi

2. Halaman Aplikasi setelah login

- Setelah berhasil login mengarah ke tampilan utama yaitu dashboard dan akan terlihat menu menu dropdown pada bagian kiri yang bisa di sebut sebagai sidebar



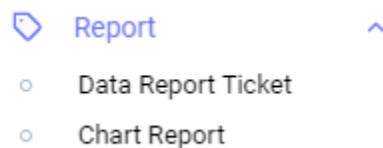
Menu Utama

- Menu Ticket



menu Manage ticket ini untuk melihat list ticket yang sudah di buat dan membuat ticket baru


- Menu Report (Helpdesk & Sales)



Data ticketing yang sudah selesai akan di olah dan dikumpulkan datanya untuk di jadikan report harian hingga tahunan dalam bentuk halaman di dalam aplikasi maupun yang di export dengan format excel

- Form Master (Helpdesk & Sales)

COMPONENTS

-  **Forms Master** ^
 - Source
 - Service Point
 - Severity
 - Partner
 - Part Type
 - Category
 - Merk
 - Office Type
 - Unit Type
 - Ticket Type
 - Category Part

Data master bertujuan untuk melengkapi data yang kurang lengkap atau tidak ada dalam pembuatan ticketing, dan jika data tidak ada / tidak sesuai maka master dari semua data bisa di edit, hapus dan di tambahkan di dalam menu “Form Master”

- Selanjutnya langkah langkah penggunaan aplikasi di tiap Department diantaranya :

Proses Department Helpdesk

Penggunaan Aplikasi

1. Proses Pertama

- Membuat Ticket

Masuk ke dalam menu Manage Ticket dengan meng klik menu manage ticket disamping lalu akan beralih ke halaman di bawah ini

[Home](#) / [Manage Ticket](#)

Filter

New Ticket

Show

10

entries

Search

NO	SCHEDULE	PROJECT	COMPLETENESS	INTERVAL	TIMEOUT	STATUS	OPTION
1	2023-04-12 16:00:00	300cities	CT NULL di part GT 1030	0 Hari	<div> <div>25%</div> <div></div> </div>	Stop Working (Solved)	<div>✓</div> <div>🗑</div> <div>🔍</div>
2	2023-04-12 16:06:00	300cities	NO PART IN LIST/NO PART REQUEST	0 Hari	<div> <div>25%</div> <div></div> </div>	Stop Working (Solved)	<div>✓</div> <div>🗑</div> <div>🔍</div>

Showing 1 to 2 of 2 entries

Previous

1

Next

Klik pada button New Ticket untuk membuat ticket baru, lalu akan muncul form input ticketing seperti di bawah ini :

PAGE MANAGE TICKET

TICKET INFO

Type Ticket: - Choose -
Reference ID: Type Reference ID
Incoming Ticket: Select Date
Time Picker: Select time
Source: - Choose -
SLA: - Choose -

PROBLEM INFO

Merk Unit: - Choose -
Category Unit: - Choose -
Unit Type: - Choose Type -
Serial Number: Type Serial Number
Part Number: Type Product Number
Warranty: Yes No
Part Request: Yes No
Problem: Type Problem
Action Plan: Type Solution
Choose Files: No file chosen

PROJECT INFO

Partner: - Choose -
Project Name: Choose Project
User Detail: Add Detail
Engineer: - Choose Option -
Schedule: Select date
Time Picker Schedule: Select time

Isi form sesuaikan dengan kebutuhan informasi yang di dapat untuk di masukan ke dalam aplikasi.

❖ Case

1. Data yang perlu di isi yaitu Type Ticket, Incoming Ticket (Date & Time), Source, dan SLA, Part Request (Choose Yes or No), Partner, dan Project Name, sisanya disesuaikan dengan kebutuhan dalam arti bisa di isi langsung atau bisa di kosongkan
2. Jika memilih Part Request yes, maka ada pop up form otomatis muncul yang perlu di isi dengan detail informasi part yang dibutuhkan di bawah ini

Part Detail

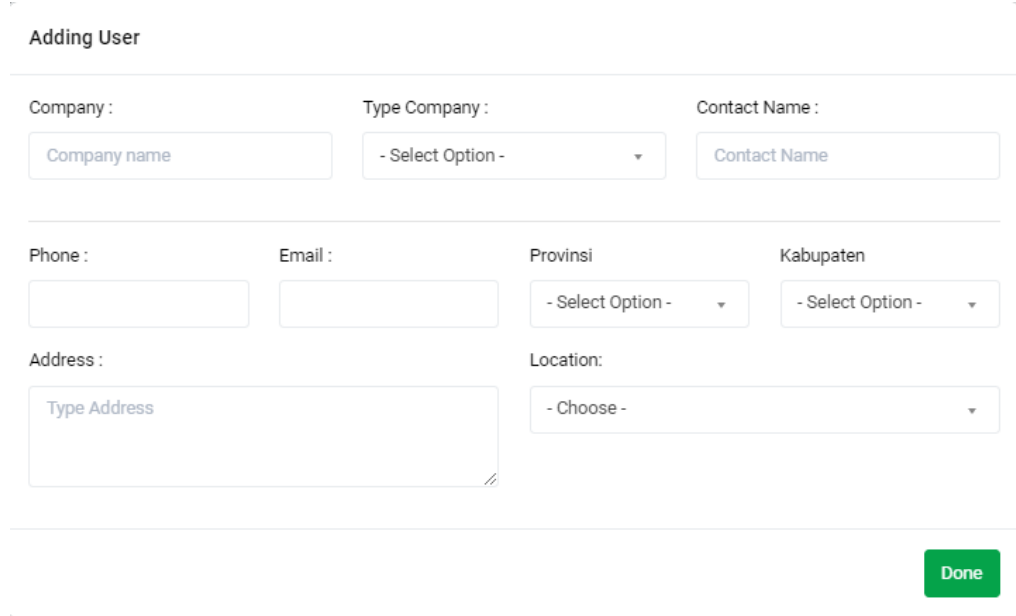
Status: - Select Status -
Category Part: - Choose -
Part Name: Type Unit
SO Number: SO Number
RMA: Type RMA Number
Part Number: Sparepart Number
CT Number: CT Number
Done

Note :

- a) Status, category, dan part name perlu di isi dengan data yang valid

b) SO Number, RMA, Part Number, dan CT Number yaitu Optional bisa di isi langsung atau dikosongkan, bila di kosongkan dapat di update/disi meski ticket sudah dibuat (ada pada langkah Point 2 (Proses Kedua) -> Detil Ticket -> Information -> Tab Ticket -> Part Request)

3. Untuk mengisi Form User Detail ada pada button Add Detail lalu muncul pop up form detail informasi user seperti di bawah ini



Adding User

Company : Type Company : Contact Name :

Company name - Select Option - Contact Name

Phone : Email : Provinsi Kabupaten

- Select Option - - Select Option -

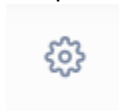
Address : Location:

Type Address - Choose -

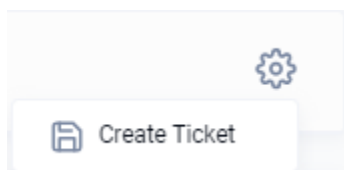
Done

di keadaan tertentu dengan kondisi user detail perlu di kosongkan itu dapat dilakukan dengan mengkosongkan saja form user di atas, jika keadaan berubah masih dapat di edit/ditambahkan user detailnya (ada pada langkah Point 2 (Proses Kedua) -> Detil Ticket -> Information -> Tab Ticket -> Contact Person)

jika informasi sudah lengkap lalu simpan data tersebut dengan cara :
Klik pada icon di pojok kanan atas,



Lalu klik Create Ticket



Maka data ticket yang sudah di simpan akan muncul di halaman pada manage ticket dengan cara klik manage ticket di menu sidebar. Maka langkah pembuatan ticket sudah selesai

2. Proses Kedua

- Manage Ticket

Ticket yang sudah dibuat sebelumnya masih perlu di pastikan kembali bahwa ticket sudah di isi dengan data yang valid, sementara status ticket akan menjadi Ticket Not Ready, dengan contoh di bawah ini :

								Filter	New Ticket +
Show 10 entries								Search	
NO	SCHEDULE	PROJECT	COMPLETENESS	INTERVAL	TIMEOUT	STATUS	OPTION		
1	2023-04-12 16:00:00	300cities	CT NULL di part GT 1030	0 Hari	50%	Stop Working (Solved)	✓ 🗑 🔍		
2	2023-04-12 16:06:00	300cities	NO PART IN LIST/NO PART REQUEST	0 Hari	50%	Stop Working (Solved)	✓ 🗑 🔍		
3	2023-04-13 16:00:00	300cities	CT NULL di part Monitor 32"	0 Hari	20%	Ticket Not Ready	🗑 🔍		
Showing 1 to 3 of 3 entries								Previous	1 Next

❖ Information

1. Pada kolom Completeness menunjukan informasi part detail sebagai berikut,
 - a. Jika pada saat input part request No maka akan menunjukan informasi :

NO PART IN LIST/NO PART REQUEST

- b. Jika Ada part dengan informasi yang lengkap maka akan menunjukan informasi :

Desc Part GT 1030 is Complete

- c. Jika Ada Part dan beberapa informasi belum lengkap, maka informasinya (Contoh salah satu) :

SO NULL di part Monitor 32"

2. Kolom interval yaitu menunjukan sudah berapa lama ticket pada awal dibuat hingga saat ini, bertujuan untuk reminder bahwa ticket yang terlampau lama perlu diprioritaskan agar segera selesai
3. Kolom Timeout menunjukan tenggat waktu berdasarkan SLA dari waktu ticket awal dibuat,
Note*jika 100% makan sudah melewati batas SLA
4. Kolom status adalah tahap perkembangan ticket

➤ Detil Ticket

Untuk melihat/mengecek detil ticket ada pada kolom Option button icon 'Search', klik pada button maka akan beralih ke halama detil ticket seperti di bawah ini :

Home / Manage Ticket / Detil

2023/IV/13/HGT/001
Detail Tiket

Ticket

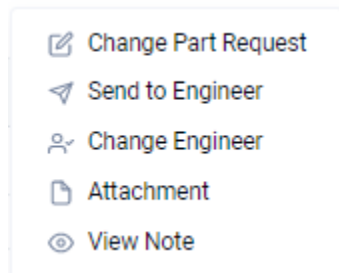
Problem

Type Ticket	: Staging	Contact Person	: adfasd (Q)
Case ID	: TEST1	Engineer	: Recha ~ SP JAKARTA (X)
Entry Date	: 2023-04-13 15:44:28	Schedule	: 2023-04-13 16:00:00 (B)
Source	: Email's	SLA	: 3 Hari
Project	: 300cities ~ Lenovo	Part Request	: Yes (Q)
Contact Name	: Anwar		

pada button pojok kanan atas ini :



Terdapat beberapa Event Berikut



➤ Attachment

list lampiran file yang di upload pada saat awal pembuatan ticket dapat di download/dilihat dengan klik 'Attachment'.

➤ View Note

melihat activity yang di tambahkan secara manual atau by sistem, untuk menambahkan informasi activity dapat di masukan ke dalam note, berikut hal yang perlu di lakukan :

Klik pada View Note lalu akan muncul pop up seperti di bawah ini

Log Note Detil
Add Note
X

Show
10
entries
Search

NO	NOTE	USER	CREATED AT
1	Data Ticket Entry	Ciska	2023-04-13 15:44:28
2	Action Change on PART Monitor 32"	Ciska	2023-04-13 16:24:57
3	Update Status From Yes PART to No	Ciska	2023-04-14 09:28:45
4	Update Status From No PART to Yes	Ciska	2023-04-14 09:33:31
5	Added part to list detail part	Ciska	2023-04-14 09:35:22

Showing 1 to 5 of 5 entries
Previous
1
Next

Cancel

lalu klik pada button 'Add Note' dan masukan informasi yang ingin di masukan lalu simpan, maka informasi yang di input pada note akan muncul dilist di atas.

➤ **Send to Engineer**

Jika semua informasi sudah dilengkapi maka ticket yang baru dibuat / dengan status Ticket Not Ready dapat di kirim ke engineer untuk di jalankan.

❖ **Information**

a) **Tab Ticket**

Yaitu mengenai informasi ticket yang di inputkan sebelumnya pada pembuatan ticket, pengecekan yang di lakukan dengan memerhatikan data Contact Person yang dituju, engineer yang ditugaskan, jadwal tugas engineer, dan part request, dengan list yang disebutkan tadi ada beberapa event sebagai berikut :

- **Contact Person**

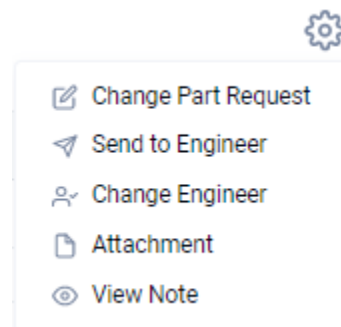
untuk memunculkan detil person klik pada icon lalu akan muncul pop up dengan form detil person, seperti di bawah ini

The screenshot shows a form titled 'End User' with a close button (X) in the top right corner. The form is divided into two main sections. The left section contains fields for 'Company Name' (L'Oreal), 'Contact Person' (adfasd), 'Phone' ((+62) 816-2836-1628), and 'Email' (kasd@gmail.com). The right section contains fields for 'Type Company' (Head Office), 'Provinsi' (DKI JAKARTA), 'Kabupaten' (KOTA ADM. JAKARTA..r), 'Address' (aldjfkajslkjdfik), and 'Location' (Severity 1). At the bottom right of the form, there are two buttons: 'Back' and 'Edit'.

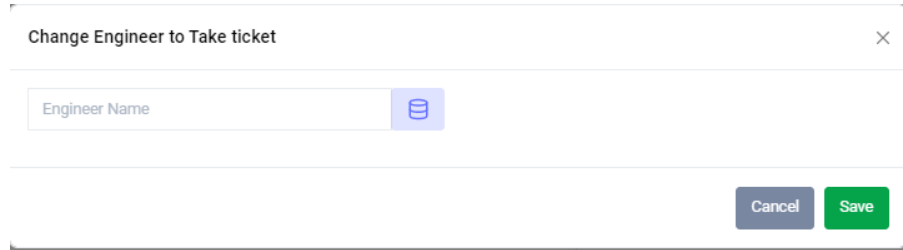
Contact person dapat edit dengan langsung mengisi form yang terdapat pada pop up yang muncul, dan yang di input data valid, jika sudah maka klik edit untuk menyimpan data.

- **Engineer & Schedule**

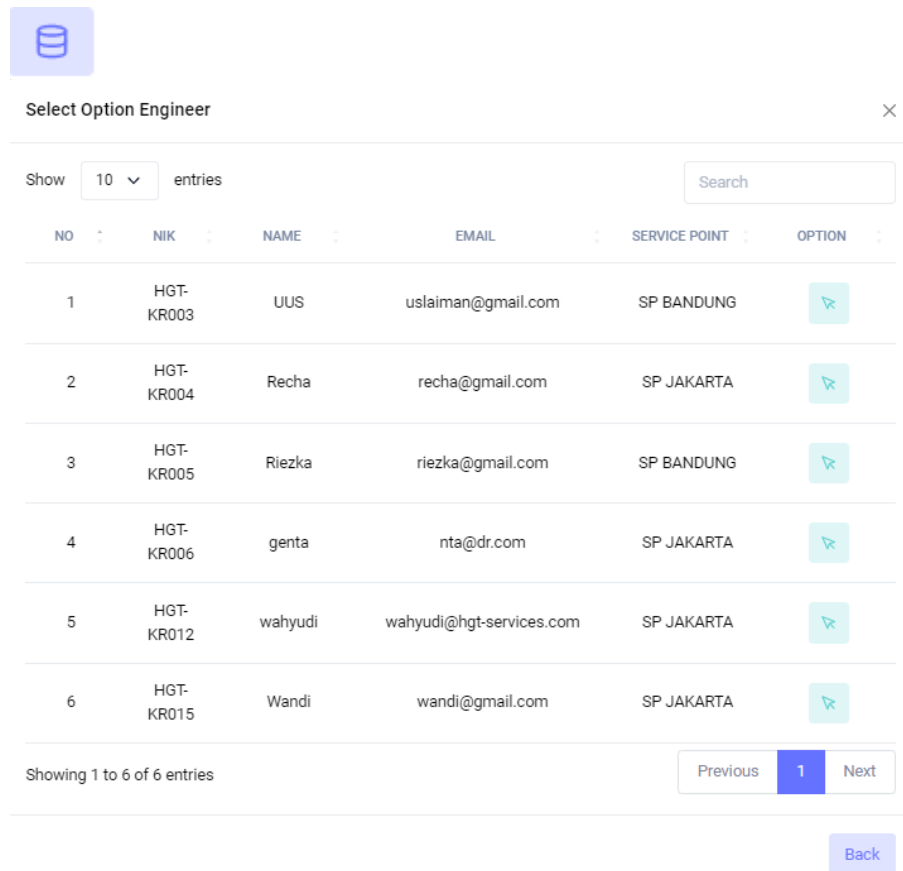
Ikun button 'X' untuk menghapus engineer yang menangani ticket, dan untuk merubah engineer ada pada icon pojok kanan atas seperti di bawah ini :



lalu pilih 'Change Engineer' maka akan muncul pop Up :



klik pada button sebelah form input lalu akan muncul pop up untuk memilih engineer :



NO	NIK	NAME	EMAIL	SERVICE POINT	OPTION
1	HGT-KR003	UUS	uslaiman@gmail.com	SP BANDUNG	
2	HGT-KR004	Recha	recha@gmail.com	SP JAKARTA	
3	HGT-KR005	Riezka	riezka@gmail.com	SP BANDUNG	
4	HGT-KR006	genta	nta@dr.com	SP JAKARTA	
5	HGT-KR012	wahyudi	wahyudi@hgt-services.com	SP JAKARTA	
6	HGT-KR015	Wandi	wandi@gmail.com	SP JAKARTA	

Pilih salah satu engineer untuk mengganti penanganan ticket dari engineer sebelumnya, lalu tekan save.

Jika ada perubahan jadwal on site maka Schedule engineer perlu di rubah dengan cara klik pada ikon :



Lalu akan muncul form untuk merubah tanggal dan waktu penjadwalan

Update Schedule Engineer

×

2023-04-13

📅

16:00

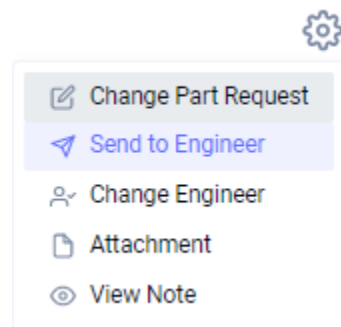
🕒

Back

Save

jika sudah tekan save, maka data engineer dan schedule akan diperbarui.

- Part Request
informasi 'Yes' diartikan bahwa ticket ini terdapat part yang sudah diinputkan pada tahap awal pembuatan ticket, jika ada perubahan bahwa part tidak jadi di perlukan maka ubah Part request dengan click ikon pojok kanan atas seperti di bawah ini :



lalu pilih 'Change Part Request', dan tekan 'yes' pada alert yang muncul maka data part akan terhapus dan status akan berubah menjadi 'No', seperti di bawah ini :

Part Request	:	No
---------------------	---	-----------

dapat dirubah lagi ke 'Yes' jika ternyata kembali membutuhkan part dengan cara proses yang sama seperti sebelumnya di atas.

untuk menambah, update dan delete pada part dapat klik pada button ikon search, maka akan muncul pop up list detail Part seperti di bawah ini :

Detail Part

ADD Part +
Update

Show 10 entries
Search

NO	PART	CATEGORY	PART NUMBER	SO NUMBER	RMA	TYPE	ETA	OPTION	STATUS
1	Pocari	VGA Graphic	PN871283	SO182378	RMA81238	New Part			BELUM DIKIRIM

Showing 1 to 1 of 1 entries
Previous 1 Next

Cancel

❖ Information

- mengupdate semua data informasi terdapat pada button kiri atas bertuliskan 'Update', klik pada button lalu akan beralih ke halaman lain seperti di bawah ini :

Back

Part Detail

NO. TICKET
2023/IV/13/HGT/001

10 entries per page
Search...

NO	PART	CATEGORY PART	PART NUMBER	CT NUMBER	SO NUMBER	RMA	ETA	STATUS	OPTION
1	Pocari	VGA Graphic	PN871283		SO182378	RMA81238		New Part	UPDATE DELETE

Showing 1 to 1 of 1 entries

- klik button update untuk merubah informasi
- klik button delete untuk menghapus part

- pada kolom Option adanya button untuk merubah status part Sudah Dikirim dan Sudah Diterima, sesuaikan update status berdasarkan informasi yang di dapatkan.
- Jika ingin menambahkan data part lebih dari satu ada pada button 'Add Part', lalu akan muncul pop up form lalu di isi dan save seperti di bawah ini :

Adding Part

×

Type Part

Category Part

Part Name

- Select Status -

- Choose -

Type Unit

SO Number

RMA

Sparepart Number

CT Number

SO Number

Type RMA Number

Product Number

Serial Number

Back

Save

b) Tab Problem

Pada tab problem tidak ada event dan hanya menampilkan informasi problem yang terjadi di ticket :

2023/IV/13/HGT/001

Detail Tiket

⚙

① Ticket

① Problem

Problem	: Rusak	Action Plan	: Benerin
Category	: Notebook		
Merk	: HP		
Type	: ELITEBOOK Aspire		
SN/PN	: SN817238/PN1823878		

❖ Case

- a) Jika ticket sudah di jalan kan oleh engineer, dan pada saat yang sama ticket langsung di selesaikan maka status ticket akan berubah ke Solved dan harus di closed dengan cara :

Masuk ke dalama halaman manage ticket, dan jika ada salah satu di antara list dengan status solved maka klik button ikon check

STATUS

OPTION

Stop Working (Solved)	✓	🗑	🔍
Stop Working (Solved)	✓	🗑	🔍

?

Close Ticket?

Ticket will be closed!

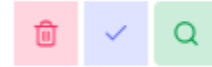
Next

Cancel

akan muncul alert, dan pilih 'next'

- b) Jika engineer memerlukan datang kembali maka langkah langkahnya sebagai berikut :
di list manage ticket dengan deskripsi seperti ini

Engineer need another part, Note: Reschedule karena butuh part MBO Zeinbook



maka perlu di proses request dari engineer, note sudah di cantumkan oleh engineer dengan note 'Reschedule karena butuh part MBO Zeinbook', untuk memprosesnya adalah dengan menambahkan part di dalam detil ticket :

Masuk ke dalam detil ticket




Lalu ke bagian Part Request dan klik pada ikon 'search'

Part Request : Yes (Q)

ketika di klik akan membuat pop up list part detil

ADD Part +

Update 

Show

10

entries

Search

NO	PART	CATEGORY	PART NUMBER	SO NUMBER	RMA	TYPE	ETA	OPTION	STATUS
1	Pocari	VGA Graphic	PN871283	SO182378	RMA81238	New Part	2023-04-14	No Action Needed	PART SUDAH TIBA

Showing 1 to 1 of 1 entries

Previous

1

Next

Cancel

lalu klik pada button 'Add Part' pojok kiri atas, dan langkah langkah menambahkan part seperti di langkah sebelumnya.

Jika sudah request sudah di penuh, kembali ke manage ticket untuk merubah status agar bisa dijalankan kembali oleh engineer, lalu klik button 'check'



dan lalu pilih complete untuk selesai



Part Its ready?

please check the part list again, is it the part requested by the engineer?

Complete Cancel

Dengan ini Proses bagian Helpdesk sudah selesai

Proses Department Engineer

Penggunaan Aplikasi

1. Proses Pertama

- Manage Ticket

Home / Manage Ticket

Show

10

entries

Search

NO	SCHEDULE	DEADLINE	STATUS	OPTION
1	2023-04-14 16:00:00	2023-04-16 15:44:28	Need to Receive	<div><div></div><div></div></div>

Showing 1 to 1 of 1 entries


Previous



1

Next

pada manage ticket di dashboard engineer berbeda dengan helpdesk, disini terdapat ticket yang baru di kirim oleh helpdesk, dan ticket sudah dipastikan complete / telah di selesaikan semua persoalan kekurangan pada ticket, untuk melihat detil ticket klik pada button 'search' dan akan beralih ke halaman detil ticket seperti di bawah ini :

2023/IV/13/HGT/001
Detail Tiket

 Ticket

Contact Person	: adfasd 	Problem	: Rusak
Schedule	: 2023-04-14 16:00:00	Category	: Notebook
SLA	: 3 Hari	Merk	: HP
Part Request	: Yes 	Type	: ELITEBOOK Aspire
		SN/PN	: SN817238/PN1823878
		Action Plan	: Benerin

dan pada manage ticket engineer hanya perlu menerima ticket yang ada, dengan klik pada button 'update' di kolom option, jika sudah maka button akan berubah menjadi seperti ini :

Show

10

entries

Search

NO	SCHEDULE	DEADLINE	STATUS	OPTION
1	2023-04-14 16:00:00	2023-04-16 15:44:28	Progress Activity	<div><div></div><div></div></div>

Showing 1 to 1 of 1 entries

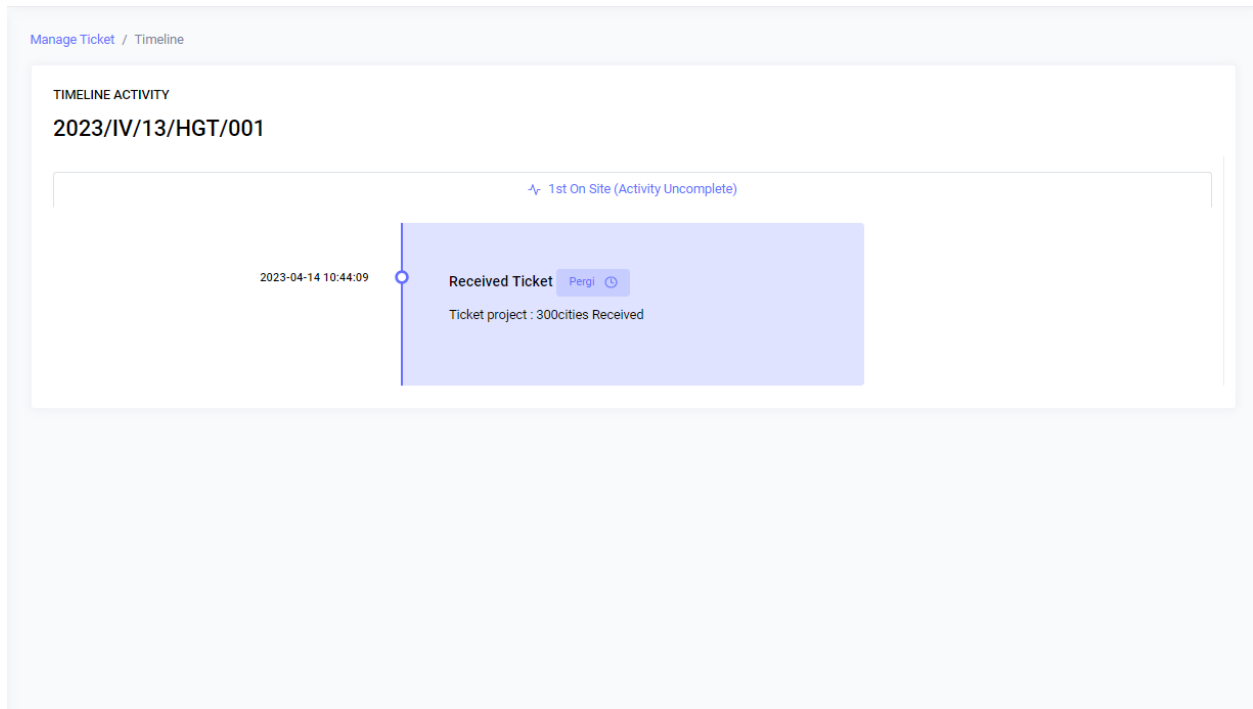
Previous

1

Next

status akan berubah menjadi 'Progress Activity'.

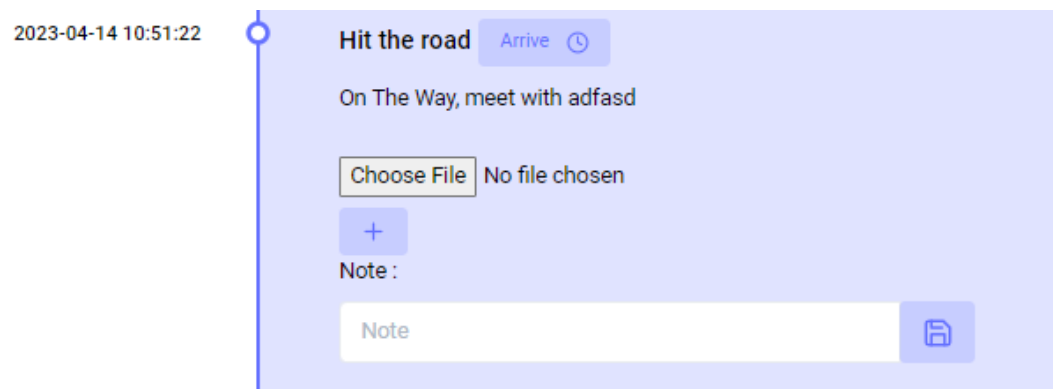
Progress perlu di lanjutkan dengan cara klik pada button 'activity', maka akan beralih ke halaman timeline seperti ini :



Update progress activity dalam penyelesaian ticket, klik pada button 'Pergi', maka status akan berlanjut ke langkah selanjutnya, berikut adalah langkah langkah nya :

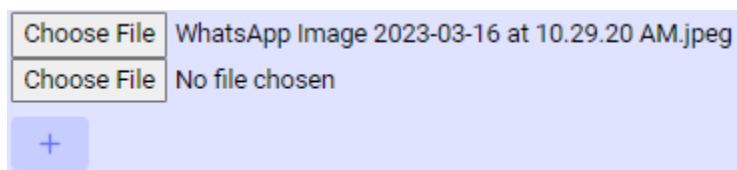
Pergi -> Arrive -> Work Start -> Work Stop -> Leave Site -> Travel Stop

dalam setiap langkah (Kecuali Received Ticket) memiliki deskripsi seperti ini, Contoh :



a) Choose File :

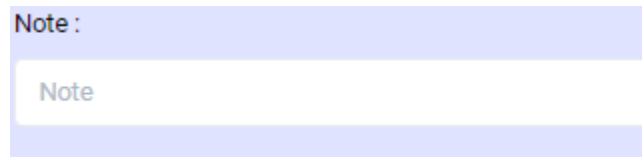
lampiran file sudah di set default mengambil dari capture camera (Via Handphone), maka untuk melampirkan file tekan choose file lalu capture kamera dan 'Ok', jika ingin menambahkan lebih dari 1 file, tekan tombol '+' seperti berikut :



akan muncul choose file yang baru, silahkan ulangi langkah yang di atas untuk melampirkan file.

b) Form Note

isi deskripsi yang ingin di masukan untuk menjelaskan activity yang sedang terjadi pada form input berikut :



c) Save



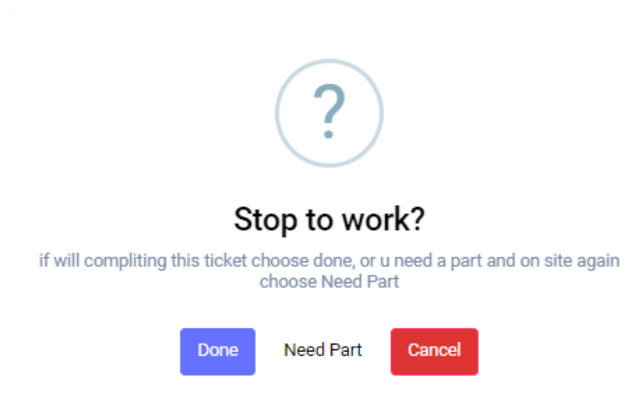
Jika semua sudah tekan tombol save untuk menyimpan lampiran dan note yang ingin di masukan ke dalam activity tersebut.

tiap tiap activitiy meiliki lampiran file dan note, dan sesuaikan dengan kebutuhan pada setiap status activity.

Lanjutkan progress activity hingga selesai

❖ Case

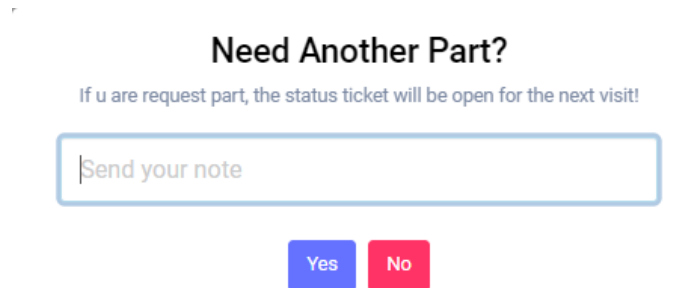
a) Pada activity work stop terdapat perbedaan ketika melanjutkan activity selanjutnya yaitu sebagai berikut :



terdapat 'Done' & 'Need Part'

- Done
button 'Done' maka diartikan bahwa ticket sudah di selesaikan pada saat itu, dan ticket hanya tinggal menunggu di close oleh helpdesk
- Need Part
Button ini akan memberitahukan helpdesk bahwa ticket tidak terselesaikan hari ini, dan helpdesk akan mengatur ulang schedule untuk kedatangan on

site di kemudian hari nya, terdapat note jika kendala memerlukan part dalam pendingan ticket dapat menuliskan ke dalam note tersebut kebutuhan/kendala yang di alami agar helpdesk dapat menyiapkan request yang di minta oleh engineer, note akan muncul jika button 'Need Part' di klik seperti di bawah ini :



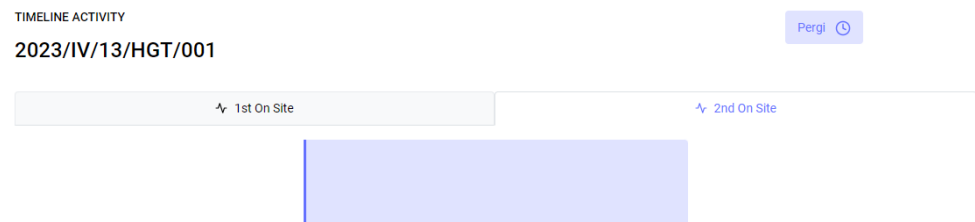
Need Another Part?

If u are request part, the status ticket will be open for the next visit!

Yes **No**

jika sudah memasukan note, simpan maka status ticket akan masuk ke dalam kategori pending, dan akan di proses oleh helpdesk.

- b) bila ticket sudah di proses oleh helpdesk maka melakukan kembali hal sama ketika menjalankan activity onsite yang sebelumnya, dan tampilan sedikit berubah seperti di bawah ini :



TIMELINE ACTIVITY

2023/IV/13/HGT/001

1st On Site **2nd On Site**

Pergi ⌚

Klik pada button 'Pergi' untuk melanjutkan activity, proses sama persis seperti penjelasan activity yang sebelumnya.





Jika sudah selesai/solve di ticket tersebut, maka bagian Engineer selesai.

Proses Department Logistik

Penggunaan Aplikasi

1. Proses AWB dari ticket yang perlu di retur/ditarik
Masuk ke dalam manage ticket di sidebar, dan menampilkan data di bawah ini :

Showing 11 to 12 of 12 entries

NO	REFERENCE ID	CONTACT PERSON	ADDRESS	NO HP	USER NAME	STATUS	OPTION
11	Rev3213	Rizki	Jlasjdkljaskdj, KOTA ADM. JAKARTA PUSAT, DKI JAKARTA	(+62) 816-2387-6182	lajsd@gmail.com	Need progress Updating AWB	 
12	REV12322	asdfadsf	lajsdal alsj la lajs lkjalkj sd, KOTA ADM. JAKARTA PUSAT, DKI JAKARTA	(+62) 861-2837-6817	kasd@gmail.com	Need progress Updating AWB	 

Showing 11 to 12 of 12 entries

Previous 1 2 Next



tertera di kolom status bawah beberapa ticket yang sudah di closed oleh helpdesk perlu di buat kan AWB part nya, berikut langkah langkah untuk menyelesaikan status ticket yang belum selesai AWB nya :

a) Klik pada button dengan ikon 'file', lalu akan beralih ke halaman di bawah ini :

Ticket / AWB

SPAREPART DATA

Showing 1 to 1 of 1 entries

NO	SO NUMBER	PART	PRODUCT NUMBER	SERIAL NUMBER	WARRANTY	TYPE PART	STATUS	AWB NUMBER	OPTION
1	8863194583	939353-001, SPS-Pnl w/Touch 14in500nits Engage One, (84.43)	939353-001		No	An Used	Need update AWB	Not Available	 

Showing 1 to 1 of 1 entries



Previous 1 Next

list ini adalah part dengan status 'an used', 'bad part' dan sebagainya, informasi lengkap dari part sudah tercantumkan di beberapa kolom.

b) button dengan ikon '+'



button tersebut untuk memasukan terlebih dahulu kedalam list jika ingin sekaligus beberapa part untuk di buat kan awb. bila sudah di masukan beberapa part untuk di buat kan awb tampilan akan jadi seperti di bawah ini :

Search

STATUS	AWB NUMBER	OPTION
Already In List	Not Available	No Action Needed

Previous

1

Next

terdapat ikon 'list' di pojok kanan atas, klik pada button tersebut lalu akan muncul pop up seperti di bawah ini :


List Part to Update AWB ×

Show

10 ▾

 entries

Search

NO	PART	PART NUMBER	CT	OPTION
1	939353-001, SPS-Pnl w/Touch 14in500nits Engage One, (84.43)	939353-001		

Showing 1 to 1 of 1 entries

Previous

1

Next

Next

Cancel

pada kolom Option terdapat button untuk menghapus part di dalam list.

jika part yang sudah di masukkan benar maka tinggal next lalu buatkan AWB pada form yang muncul setelah klik next seperti berikut :

Submit no AWB!

After this the part will be finish of created AWB

Input the AWB number

Save

Back

Lalu Save.

Bila Button dengan ikon 'Edit'

itu membuat langsung awb per part satu persatu, jika klik button tersebut tidak masuk ke dalam list, tetapi langsung membuat AWB dengan memasukan ke dalam form input di atas barusan.

- button dengan ikon 'eye' di pojok kanan atas untuk melihat detil end user/ contact person, seperti di bawah ini :

Information

Company

PT KAHAR DUTA SARANA HELPDESK

Contact Name

PT KAHAR DUTA SARANA HELPDESK

Phone

(+62) 811-7157-643_

Email

helpdesk@kahar.co.id

Address

Kompleks Kawasan Mega Mas, Jl.
Piere Tendean, Wenang Selatan,
Manado, 95234, Sulawesi Utara, KOTA
MANADO, SULAWESI UTARA

Back

Jika semua part sudah di buatkan AWB langkah selanjutnya adalah, mengupdate ticket untuk menandakan bahwa ticket sudah selesai dibuatkan AWB, seperti di bawah ini :

SPAREPART DATA									
<div>Show 10 entries</div> <div><div>Search</div></div>									
NO	SO NUMBER	PART	PRODUCT NUMBER	SERIAL NUMBER	WARRANTY	TYPE PART	STATUS	AWB NUMBER	OPTION
1	8863194583	939353-001, SPS-Pnl w/Touch 14in500nits Engage One, (84.43)	939353-001		No	An Used	AWB Added	adsf324234	No Action Needed
<div>Showing 1 to 1 of 1 entries</div> <div><div>Previous</div><div>1</div><div>Next</div></div>									

Klik pada button ikon 'save' pada pojok kanan atas, lalu finish :



Finish AWB from this ticket?

Finish Cancel

Maka Proses pada bagian logistik sudah selesai.

Proses Department Admin

Penggunaan Aplikasi

1. Update sudah menerima document dari ticket yang sudah selesai

untuk download file yang lampirkan oleh engineer yaitu masuk ke dalam manage ticket, buka detail ticket, lalu klik button 'gear' pojok kanan atas dan klik 'file Documents'

2023/III/30/HGT/001
Detail Tiket

Ticket

Problem

File Documents

Type Ticket	: Staging	Contact Person	: Daniel (Q)
Case ID	: 5102145149	Engineer	: wahyudi ~ SP JAKARTA (X)
Entry Date	: 2023-03-30 11:11:09	Schedule	: 2023-04-03 04:11:00
Source	: Phone's	SLA	: 4 Jam
Project	: CSR ~ HP	Part Request	: Yes
Contact Name	: Setiawan		

lalu akan muncul pop up list file yang di upload oleh engineer, dan dapat download file tersebut, jika documents sudah di terima sepenuhnya lalu tinggal update ticket untuk menandakan bahwa document sudah diterima sepenuhnya dari ticket tersebut, dengan cara :

kembali ke manage ticket, pada kolom Option klik button dengan ikon 'check'

NO	NOTIKET	PROJECT	STATUS	OPTION
1	2023/III/27/HGT/001	300 Cities	Docements isn't received	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Lalu 'Next' untuk di simpan,



Documents its received?

This ticket will be updated the docs its received!

Next

Cancel

jika sudah, maka bagian Admin sudah selesai.