



Helpdesk TI

Manual Guide




Helpdesk TI

Helpdesk TI adalah sebuah sistem yang disediakan untuk memberikan layanan informasi dan dukungan terkait masalah teknis dalam bentuk *request* ataupun *insiden* teknis yang dialami oleh karyawan Perseroan. Helpdesk IT dirancang untuk mencatat dan menyelesaikan masalah teknis, menangani akun pengguna hingga membuat rekapitulasi untuk mendukung kegiatan operasional didalam Perseroan.

Manual Guide

Manual Guide Helpdesk TI ini disusun dengan tujuan memberikan panduan dan arahan yang jelas dalam pelaksanaan pembuatan tiket laporan dalam kategori *request* ataupun *insiden*. Lingkupnya mencakup kegiatan pembuatan tiket laporan kepada layanan teknologi informasi (TI), penerimaan tiket laporan, pencatatan, hingga pemberian informasi kepada pelapor serta penyelesaian tiket laporan.

Login



Welcome to Helpdesk-It! 🙌
Please sign-in to your account and start the adventure

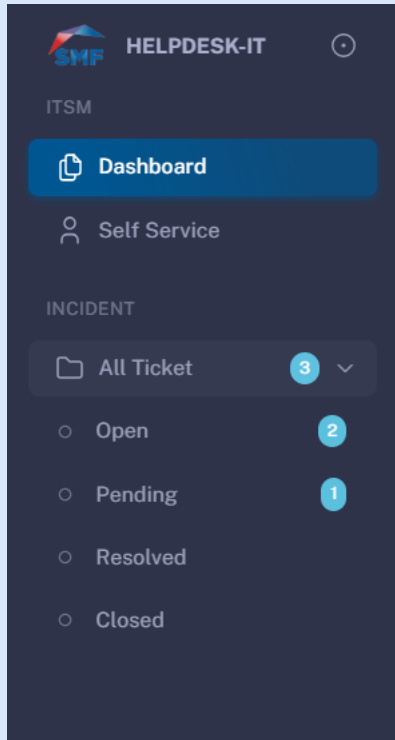
Username

Password

Login

Karyawan Perseroan Login menggunakan username dan password **SSO** yang sudah terdaftar

Modul Helpdesk TI



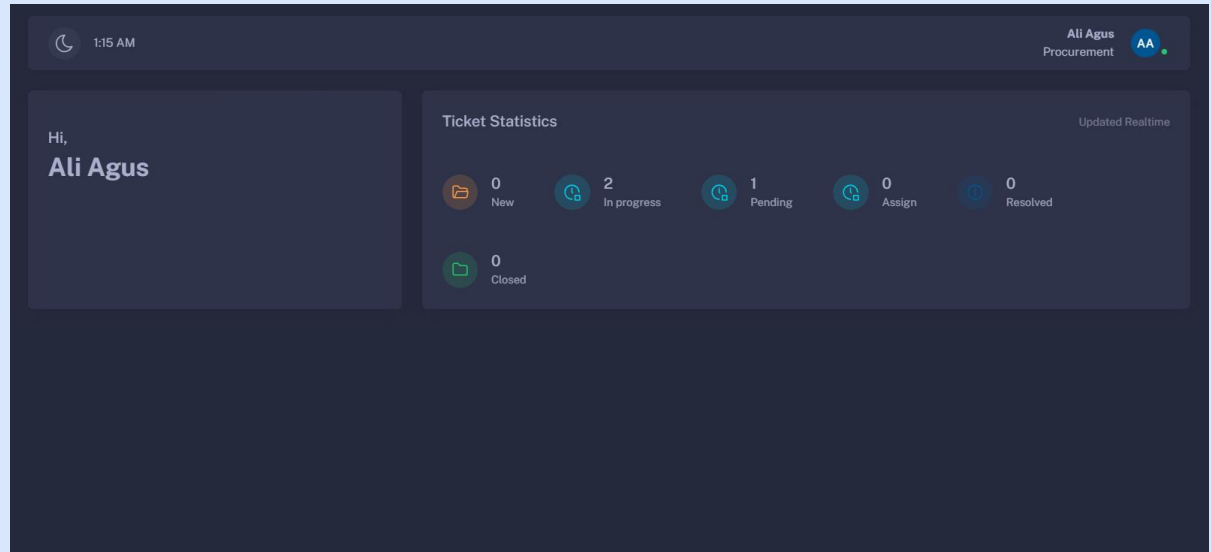
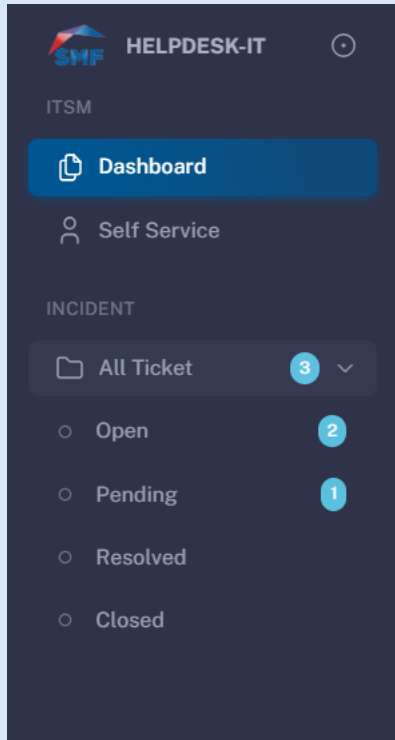
Pada Modul ***Dashboard*** berisikan keterangan kuantiti tiket yang dimiliki oleh User

Modul ***Self Service*** adalah modul untuk User membuat ticket laporan *insiden* ataupun *request* yang nantinya akan terkirim kepada Admin Helpdesk untuk mendapatkan penyelesaian

Pada Modul ***All Ticket*** berisikan kuantiti terhadap tiket laporan berdasarkan status ticket, Berikut penjelasan dari tiap status ticket:

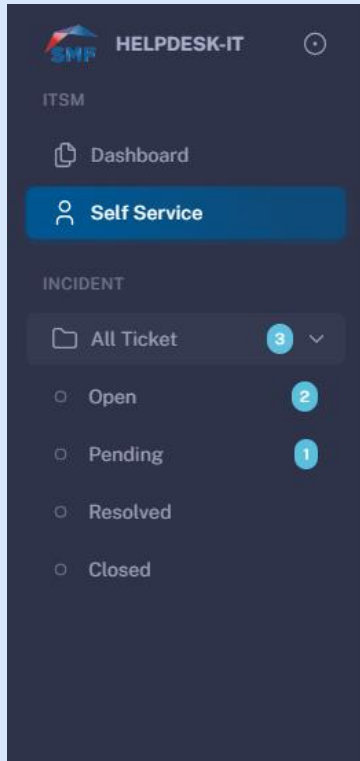
1. **Open:** Ticket yang baru dibuat User yang akan mendapatkan penanganan oleh Admin Helpdesk
2. **Pending:** Ticket yang sudah dalam penanganan Admin Helpdesk
3. **Resolved:** Ticket yang sudah diselesaikan oleh Admin Helpdesk dan membutuhkan validasi dari User untuk pernyataan selesai
4. **Closed:** Ticket yang sudah mendapatkan validasi oleh User dan dinyatakan selesai

Menu Dashboard Helpdesk TI



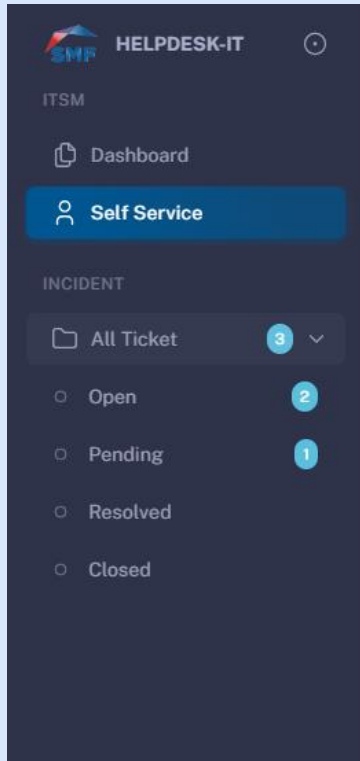
Dashboard TI menampilkan *Ticket Statistics* yang diharapkan sebagai monitoring User terhadap Semua tiket pelaporan yang dibuat dengan statusnya masing-masing

Menu Self Service

A screenshot of the 'Create Ticket' form in a dark-themed application. The top bar shows the time '1:15 AM' and the user 'Ali Agus Procurement' with a profile icon. The form has a 'Submit' button in the top right. The fields include: 'Reporter Name' (with a dropdown menu showing 'Ali Agus'), 'Email' (with a dropdown menu showing 'admin.proc@smf-indonesia.co.id'), 'Organization' (with a dropdown menu showing 'Procurement'), 'Ticket Summary' (with a text input field containing 'Ticket Summary'), 'Ticket Description' (with a large text area containing a placeholder icon), and 'Attachment' (with a 'File input' button). A note at the bottom states: '*File only accept: .jpg, .jpeg, .png, .doc, .docx, .xls, .xlsx, .pdf and max size 10MB.'.

Dalam pembuatan tiket laporan pada Modul *Self Service*, User diwajibkan melengkapi kolom *Ticket Summary* yang berisikan judul laporan dan *Ticket Description* yang berisikan keterangan detail laporan, terdapat fitur upload file apabila dibutuhkan User untuk melengkapi keterangan tiket laporan

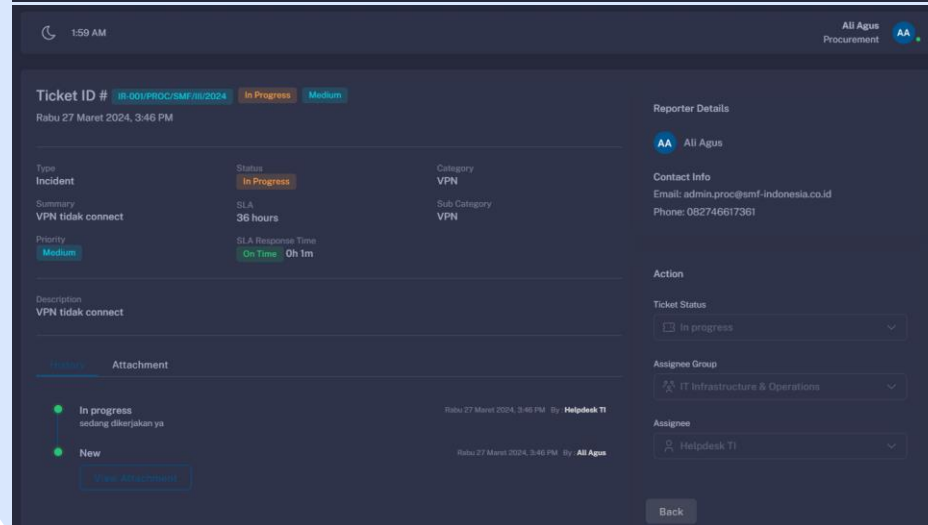
Menu All Ticket (Status: Open – In Progress)



The screenshot shows the 'All Ticket' list view. At the top, there is a search bar and a '+ Create New Ticket' button. Below the search bar is a table with the following columns: NO, TICKET ID, REQUESTED BY, REQUEST TYPE, ASSIGNEE, DATE, and STATUS. The table contains two entries, both with a status of 'In Progress'.

NO	TICKET ID	REQUESTED BY	REQUEST TYPE	ASSIGNEE	DATE	STATUS
1	IR-002/PROC/SMF/III/2024	Ali Agus	Incident Request	IT Infrastructure & Operations Helpdesk TI	27/03/24, 15:47	In Progress
2	IR-001/PROC/SMF/III/2024	Ali Agus	Incident Request	IT Infrastructure & Operations Helpdesk TI	27/03/24, 15:46	In Progress

Showing 1 to 2 of 2 entries

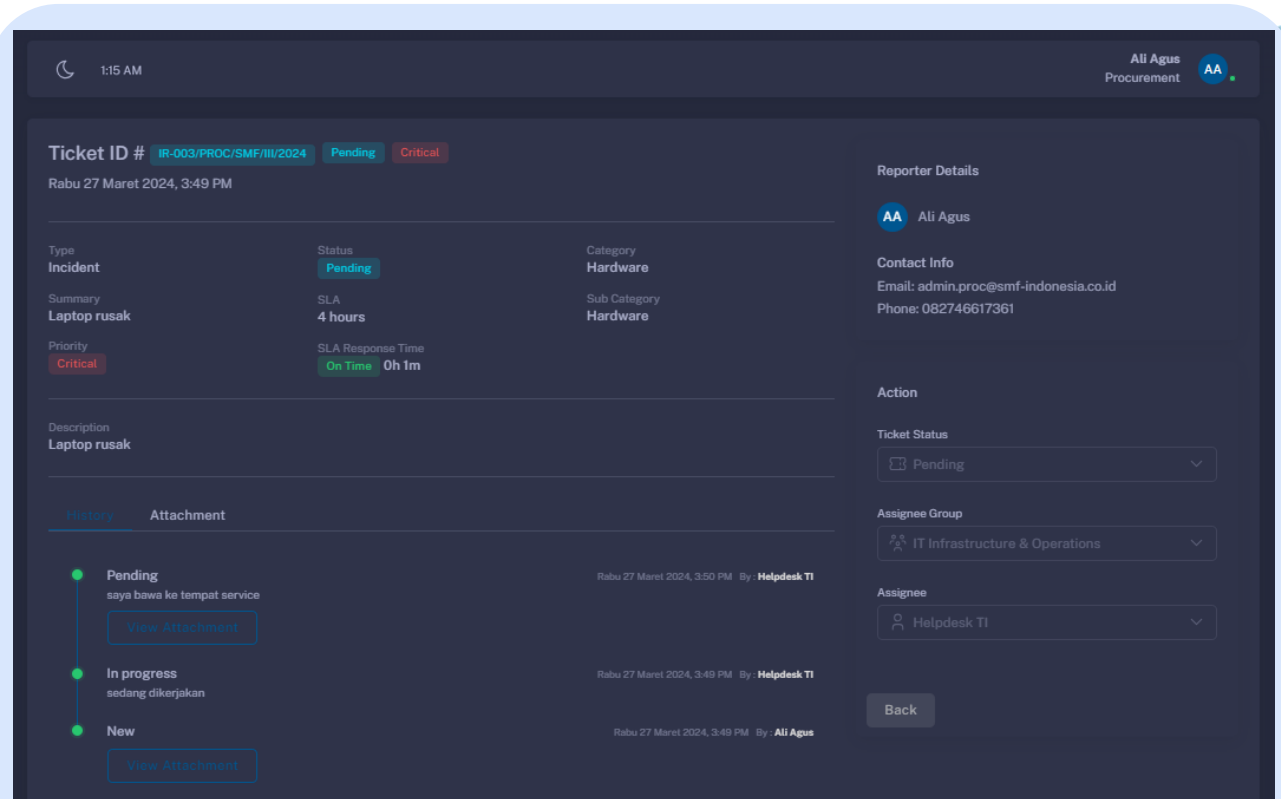
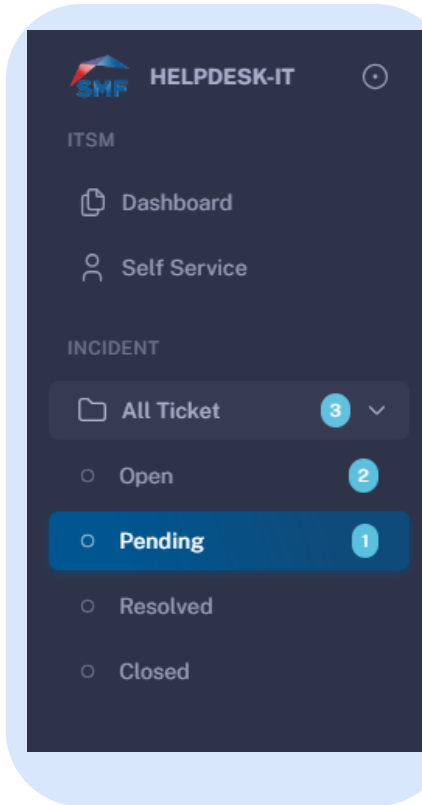


Tampilan *List Ticket* dan *Detail Ticket* pada menu “All Ticket”

Terdapat kolom yang menjelaskan status tiket laporan dan respon/catatan penanganan dari Admin Helpdesk

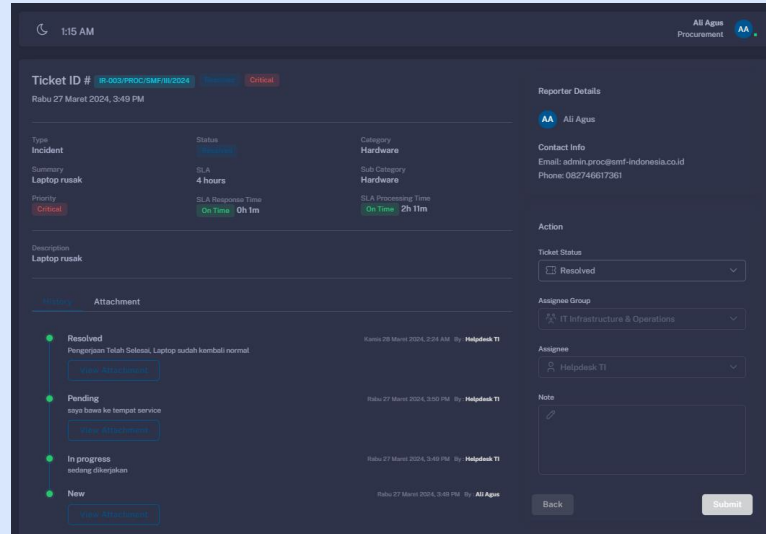
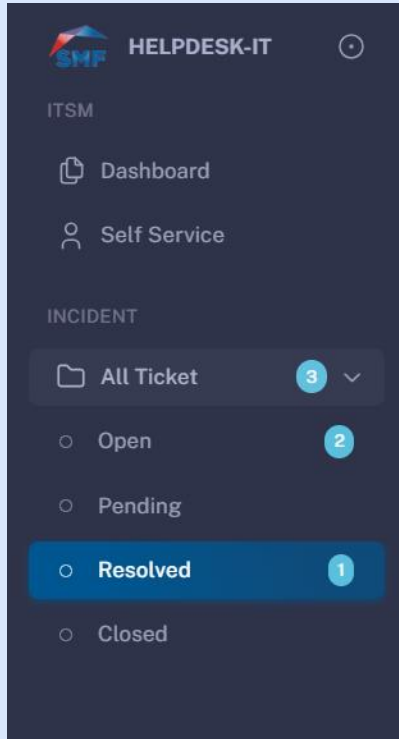
Setiap tiket yang mengalami *Update Status*, Sistem Helpdesk TI akan melakukan pengiriman notifikasi berupa Email kepada Email User

Menu All Ticket (Status: Pending)



Detail tiket dengan status Pending, Admin Helpdesk akan terus memberikan pesan agar User mengetahui status tiket lebih detail

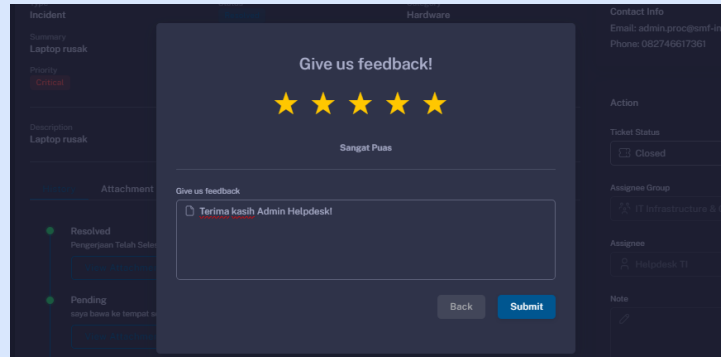
Menu All Ticket (Status: Resolved)



Tampilan *Detail Ticket* yang membutuhkan **Rating** atau pernyataan dari User bahwa ticket sudah selesai dikerjakan oleh Admin Helpdesk

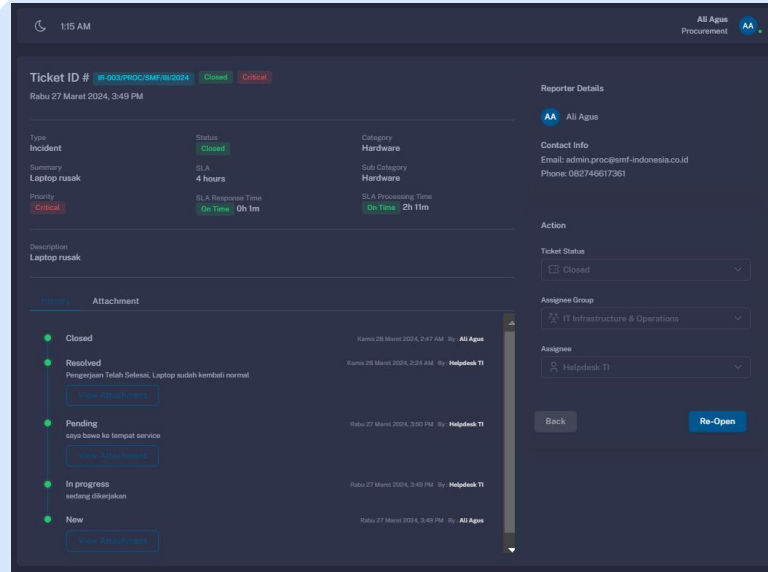
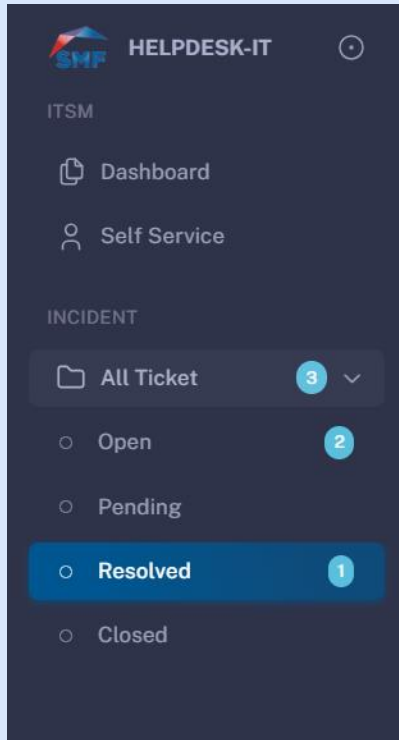
Pada Ticket yang berstatus **Resolved**, User dapat merubah status tiket menjadi **Closed** sehingga system akan menampilkan kolom rating

Ketika rating telah diisi dan di **Submit** oleh User, maka ticket akan berstatus **Closed** dan akan pindah ke menu **Closed**



Apabila User tidak memberikan rating kepada tiket yang berstatus **Resolved**, maka dalam 1 jam tiket akan otomatis berstatus **Closed**

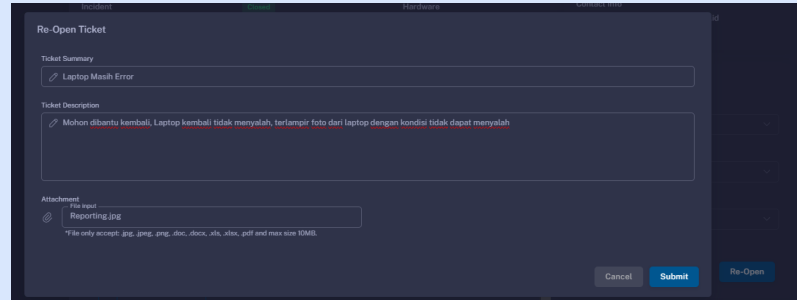
Menu All Ticket (Status: Closed)



Tampilan *Detail Ticket* yang berstatus **Closed**

Terdapat tombol **Re-Open** yang merupakan fitur untuk User apabila sudah mendapatkan penyelesaian ticket, namun masih mendapatkan permasalahan yang sama.

User dapat klik tombol **Re-Open** untuk membuat ticket berstatus **Closed** menjadi berstatus **Open** kembali



Tombol **Re-Open** akan aktif/muncul selama 1 jam



Terima Kasih! 