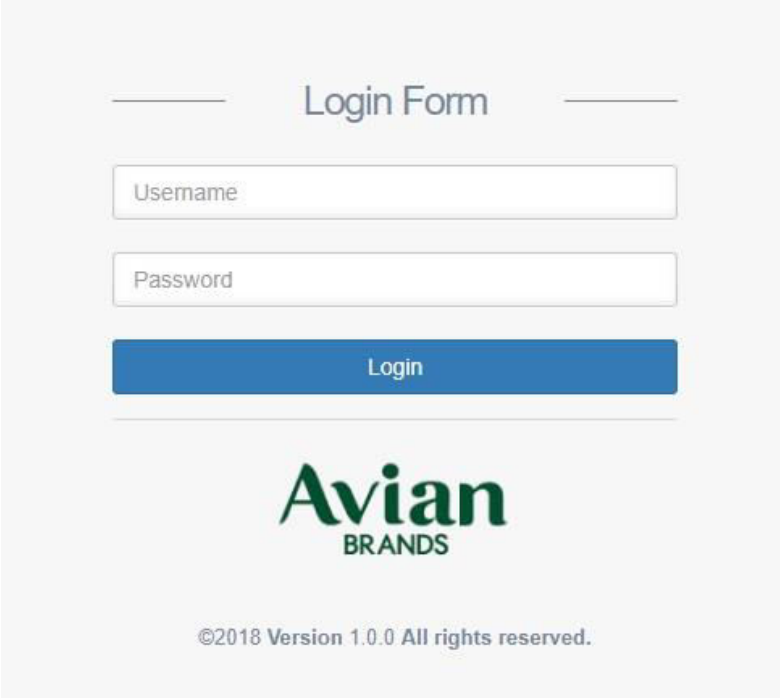


SOP Avia Ticket

1. **Buka browser** (Mozilla atau Google Chrome)
2. **Jika terhubung dengan jaringan internet AVIAN** ketikkan alamat url berikut :
<http://192.168.110.152/aviaticket>
Jika menggunakan koneksi internet pribadi maka ketikkan alamat url berikut :
<http://117.102.78.227/aviaticket>
3. **Muncul halaman login dengan 2 inputan yaitu username dan password**



The image shows a login form titled "Login Form" centered on a light gray background. Below the title are two input fields: "Username" and "Password". Below these fields is a blue button labeled "Login". At the bottom of the form is the "Avian BRANDS" logo, with "Avian" in a large, dark green serif font and "BRANDS" in a smaller, dark green sans-serif font. Below the logo is the copyright notice "©2018 Version 1.0.0 All rights reserved.".

Username dan Password yang digunakan sesuai dengan username dan password untuk masuk ke server.

4. Setelah berhasil login akan muncul halaman ticket seperti gambar di bawah

The screenshot shows the Avian Brands Ticket Management System interface. The sidebar on the left contains navigation options: Ticket, User Guide, and Report. The main area displays a list of tickets with columns for Status, Action, Ticket No, Subject, Requester, and Req. The tickets are filtered by Status (All), Category (All), Assignee (All), User (Agen) (All), and Tanggal (01-01-2020 to 29-01-2020). The tickets are sorted by date, showing 1 to 10 of 22 entries.

Status	Action	Ticket No	Subject	Requester	Req
Open	Action	donny-2001-00006	Test ticket SLS	Donny	27-0
Assign	Action	donny-2001-00005	[WEB] - Enhancement AVIA Ticket	Donny	22-0
Request to Close	Action	18B01010001-2001-00001	MENGHIDUPKAN FAKTUR	PT. Sah Saka Sasana Bima	21-0
Request to Close	Action	14F01020002-2001-00001	EROR SFA SEMARANG	PT. Artatama Asasta Abadi Semarang	21-0
Close	Action	14B02010003-2001-00002	SFA tidak bisa Unduh	PT. Artatama Asasta Abadi Purwokerto	20-0
Close	Action	14B02010003-2001-00001	Revisi Kilometer Driver Mujiurun di DFA bersangkutan	PT. Artatama Asasta Abadi Purwokerto	17-0
Close	Action	20A01010001-2001-00003	MINTA EDIT NOTA RMN-202001-0122P	PT. Modern Decor Asri Pontianak	17-0
Close	Action	16C02030006-2001-00001	Import Faktur Pajak Keuaran di DUTA ke E-Faktur GAGAL	CV. Sinar Utama Tekindo Surabaya	16-0
Open	Action	18A01010001-2001-00005	FAKTUR PAJAK TIDAK URUT SEPERTI SI FAKTUR AVIAN	PT. Sah Saka Sasana Lombok	16-0
Assign	Action	18A01010001-2001-00004	JUMLAH SO TIDAK SAMA SAAT DITARIK PENJUALAN BARANG	PT. Sah Saka Sasana Lombok	16-0

Secara default, program akan menampilkan ticket dengan range tanggal mulai dari tanggal 1 bulan ini sampai dengan tanggal hari ini. Untuk menampilkan semua ticket, centang **Show all** kemudian tekan tombol **Submit**.

Secara default, program juga akan menampilkan keseluruhan ticket tanpa filter apapun. Gunakan fitur filter yang sudah disediakan (Status, Category, Assignee, User(Agen), dan Tanggal) untuk menampilkan ticket sesuai dengan filter yang diinginkan.

Keterangan **Status**

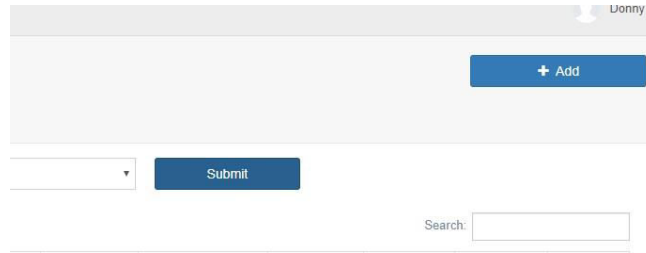
- **Open** : Status Ticket saat pertama kali dibuat dan belum dikerjakan oleh tim IT
- **Assign** : Status Ticket saat dalam pengerjaan oleh tim IT
- **Request to Close** : Status Ticket saat tim IT mengajukan penutupan Ticket (jika dalam 2 hari tidak ditutup oleh pembuat ticket, ticket akan tertutup secara otomatis oleh sistem)
- **Close** : Status ticket saat ticket sudah selesai dikerjakan

Keterangan Kolom :

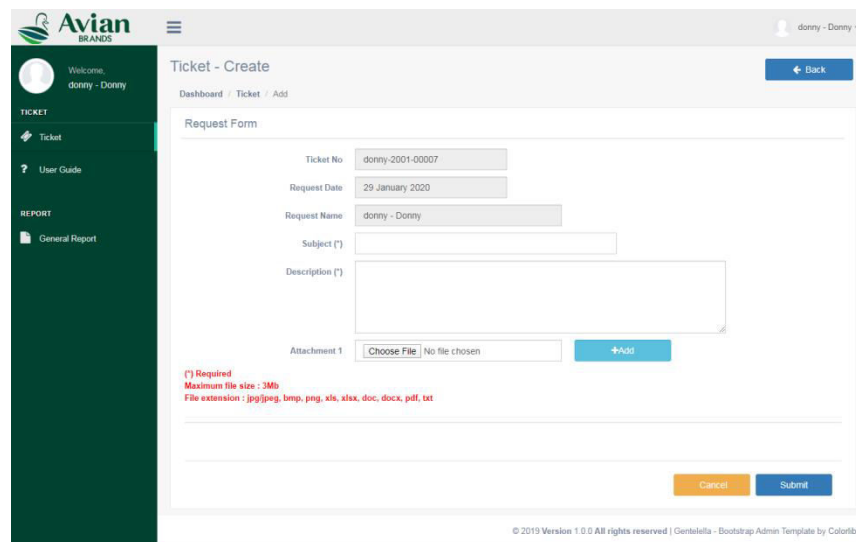
- **Status** : Status Ticket seperti pada keterangan sebelumnya
- **Action** : Berisi tombol **Edit** untuk memberikan pesan / komentar atau menutup ticket pada ticket yang sudah dibuat
- **Ticket No** : Nomor Ticket
- **Subject** : Judul Ticket
- **Requester** : User pembuat Ticket
- **Request Date** : Tanggal pembuatan Ticket
- **Start Date** : Tanggal mulai pengerjaan
- **Category** : Kategori Ticket
- **Assignee** : User yang bertugas untuk mengerjakan Ticket
- **Priority** : Prioritas Ticket (Minor / Major)

5. Cara membuat Ticket baru

Untuk membuat Ticket baru adalah dengan menekan tombol **Add** yang terletak di sebelah kanan atas dari tampilan awal halaman ticket seperti pada no 3 sebelumnya.



Kemudian akan muncul tampilan halaman seperti gambar di bawah ini



Keterangan kolom :

- **Ticket No** : Nomor Ticket (terbuat secara otomatis)
- **Request Date** : Tanggal pembuatan Ticket (akan terisi tanggal hari itu secara otomatis)
- **Request Name** : User dan Nama dari pembuat Ticket (terisi secara otomatis)
- **Subject** : Judul dari Ticket
- **Description** : Penjelasan / Keterangan dari Ticket yang dibuat
- **Attachment 1** : File attachment sebagai penunjang Ticket jika diperlukan

Ukuran file maksimal **3Mb**

Tipe file yang diperbolehkan adalah **.jpg, .jpeg, .bmp, .png, .xls, .xlsx, .doc, .docx, .pdf, .txt**



Jika file attachment yang dibutuhkan lebih dari 1, dapat menekan tombol **Add** yang terletak disebelah kanan dari kolom Attachment. (Jumlah maksimum file attachment adalah **3** buah).

Setelah semua kolom yang diperlukan terisi, tekan tombol **Submit** di kanan bawah.

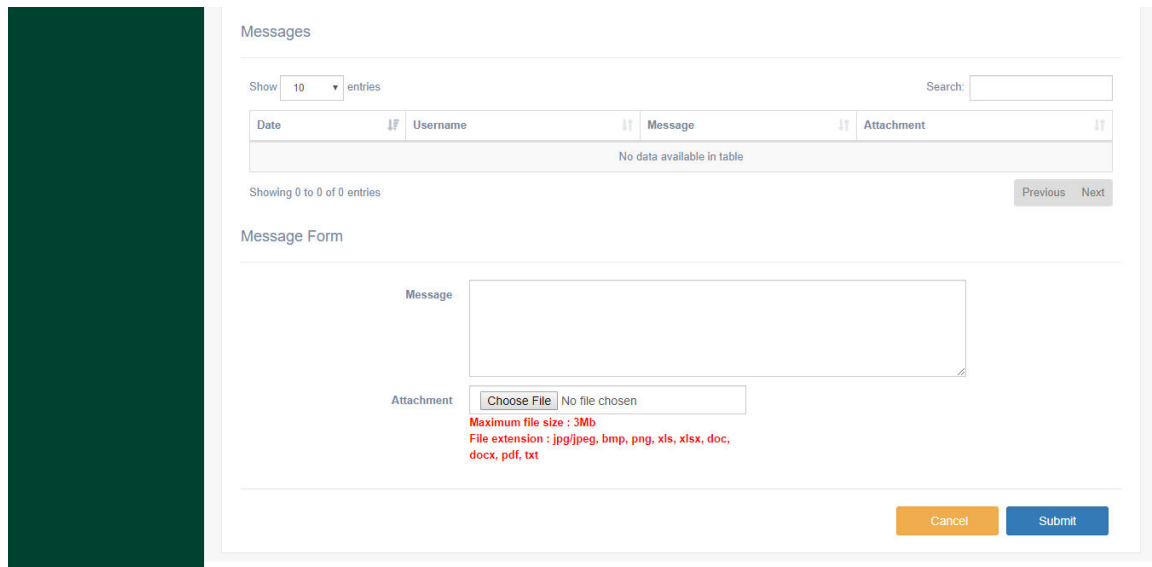
6. Membuat Pesan / Komentar

Tekan tombol **Edit** (pada kolom Action) di halaman awal Ticket untuk membuat pesan baru pada Ticket bersangkutan.

Show 10 entries Search

Status	Action	Ticket No	Subject	Requester	Request Date	Start Date	Category
Assign		donny-1909-00004	Tes Ticket	donny	03-09-2019 11:11:13	04-09-2019	Report Macro
Close		donny-1909-00003	Ngetes Email 2	donny	02-09-2019 13:46:51	02-09-2019	Hardware

Pada halaman tersebut scroll sampai ke bawah sampai menemukan tampilan seperti gambar di bawah ini



Messages

Show 10 entries Search

Date	Username	Message	Attachment
No data available in table			

Showing 0 to 0 of 0 entries Previous Next

Message Form

Message

Attachment No file chosen

Maximum file size : 3Mb
File extension : .jpg/.jpeg, .bmp, .png, .xls, .xlsx, .doc, .docx, .pdf, .txt

Keterangan kolom :

- **Message** : Pesan yang ingin disampaikan
- **Attachment** : File penunjang (jika diperlukan)

Ukuran file maksimal **3Mb**


Tipe file yang diperbolehkan adalah **.jpg, .jpeg, .bmp, .png, .xls, .xlsx, .doc, .docx, .pdf, .txt**

Setelah semua kolom yang diperlukan terisi, tekan tombol **Submit** di kanan bawah.

7. Menutup Ticket

Cara untuk menutup Ticket adalah dengan menekan tombol **Edit** (kolom Action) pada halaman awal Ticket sesuai dengan nomor Ticket yang akan ditutup

Show 10 entries Search

Status	Action	Ticket No	Subject	Requester	Request Date	Start Date	Category
Assign		donny-1909-00004	Tes Ticket	donny	03-09-2019 11:11:13	04-09-2019	Report Macro
Close		donny-1909-00003	Ngetes Email 2	donny	02-09-2019 13:46:51	02-09-2019	Hardware

Untuk menutup Ticket adalah dengan menekan tombol **Close** yang terletak di sebelah kanan atas seperti contoh gambar di bawah ini

Ticket - Edit

[← Back](#) [Close](#)

Dashboard / Ticket / Edit

Request Form

Ticket No

donny-1909-00004

8. Laporan

Avian BRANDS

Welcome, donny - Donny

TICKET

Ticket

User Guide

REPORT

General Report

General Report

Dashboard / General Report

Status: All Category: All

Assignee: All User (Agent): All

Tanggal: 01-01-2020 29-01-2020 Show all Submit Export Excel

• Jika Assignee sudah mengajukan 'Request to Close' ticket dan Requester tidak melakukan penutupan ticket (close ticket) selama 2 jam, maka status ticket tersebut akan secara otomatis menjadi 'Close by system'

Show: 10 entries Search:

Status	Ticket No.	Requester	Title	Request Date
Open	donny-2001-00006	Donny	Test ticket SLS	27-01-2020 0
Assign	donny-2001-00005	Donny	[WEB] - Enhancement AVIA Ticket	22-01-2020 1
Request to Close	19B01010001-2001-00001	PT. Sah Saka Sasana Bima	MENGHIDUPKAN FAKTUR	21-01-2020 0
Request to Close	14F01020002-2001-00001	PT. Artatama Asasta Abadi Semarang	EROR SFA SEMARANG	21-01-2020 0
Close	14B02010003-2001-00002	PT. Artatama Asasta Abadi Purwokerto	SFA tidak bisa Unduh	20-01-2020 0
Close	14B02010003-2001-00001	PT. Artatama Asasta Abadi Purwokerto	Revisi Kilometer Driver Multijurn di DFA bersangkutan	17-01-2020 1
Close	20A01010001-2001-00003	PT. Modern Decor Aeri Pontianak	MINI EDIT NOTA RMN-202001-0122P	17-01-2020 0
Close	16C02030006-2001-00001	CV. Sinar Utama Tekindo Surabaya	Import Faktur Pajak Keuangan di DUTAK E-Faktur GAGAL	16-01-2020 1
Open	19A01010001-2001-00005	PT. Sah Saka Sasana Lombok	FAKTUR PAJAK TIDAK URUT SEPERTI SI FAKTUR AWAN	16-01-2020 1
Assign	19A01010001-2001-00004	PT. Sah Saka Sasana Lombok	JUMLAH SO TIDAK SAMA SAAT DITARIK PENJUALAN BARANG	16-01-2020 0

Showing 1 to 10 of 22 entries Previous 2 3 Next

© 2019 Version 1.0.0 All rights reserved | Gentleella - Bootstrap Admin Template by Colorlib

Halaman Laporan dapat diakses pada menu **General Report**.

Pada halaman ini akan ditampilkan semua ticket sesuai dengan filter yang dipilih.

Keterangan Kolom :

- **Status** : Status Ticket seperti pada keterangan sebelumnya pada no 4
- **Ticket No** : Nomor Ticket
- **Subject** : Judul Ticket
- **Requester** : User pembuat Ticket
- **Request Date** : Tanggal pembuatan Ticket
- **Category** : Kategori Ticket
- **Priority** : Prioritas Ticket (Minor / Major)
- **Start Date** : Tanggal mulai pengerjaan
- **Assignee** : User yang bertugas untuk mengerjakan Ticket
- **Answer by** : User yang menjawab Ticket
- **Request Close** : Tanggal saat Assignee mengajukan penutupan Ticket
- **Request Close by** : User yang mengajukan penutupan Ticket
- **Close** : Tanggal penutupan Ticket
- **Close by** : User yang menutup Ticket
- **Comment** : Kumpulan komentar antara Requester dan Assignee

Untuk melakukan export data ke excel, klik tombol **Export Excel** yang terletak di sebelah kanan tombol Submit.