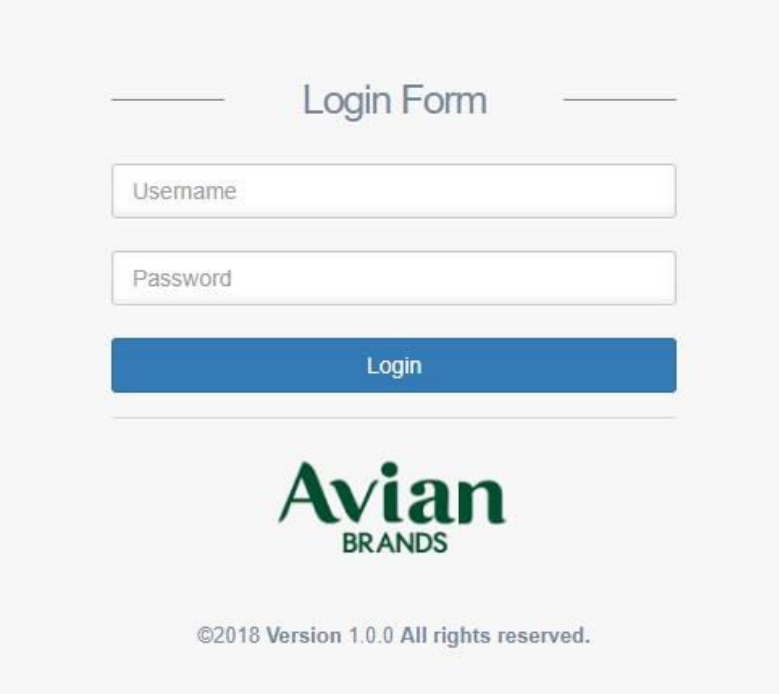


# SOP Avia Ticket

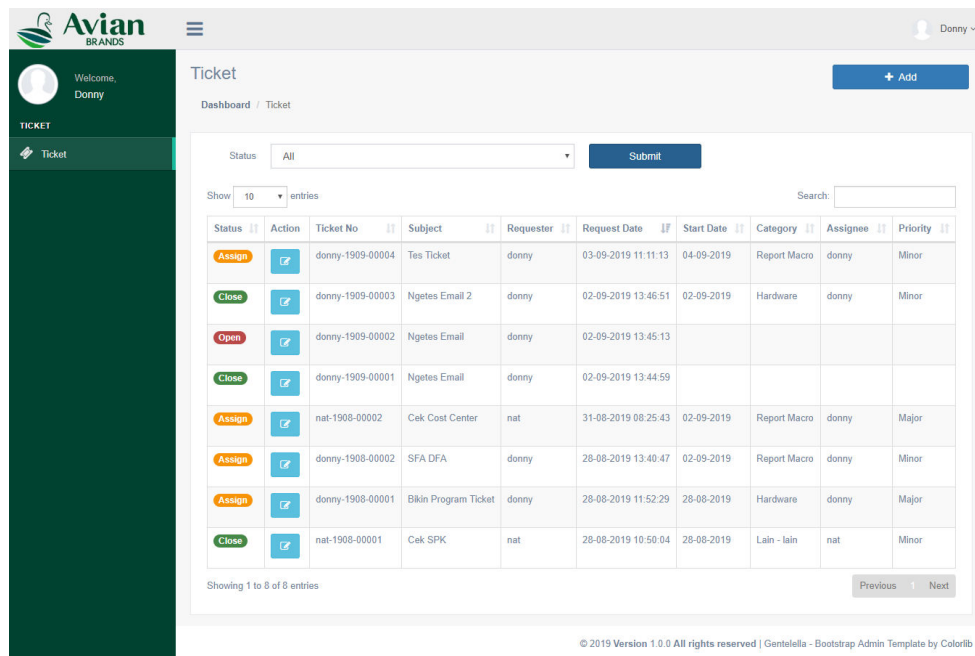
1. Masuk ke server email (192.168.110.106) dan pilih program AVIA Ticket
2. Muncul halaman login dengan 2 inputan yaitu username dan password



The image shows a login interface for Avian Brands. At the top, the text "Login Form" is centered between two horizontal lines. Below this, there are two input fields: the first is labeled "Username" and the second is labeled "Password". Under the password field is a blue button with the text "Login". Below the button is a horizontal line, followed by the "Avian BRANDS" logo, where "Avian" is in a large, bold, green font and "BRANDS" is in a smaller, green font. At the bottom, there is a small copyright notice: "©2018 Version 1.0.0 All rights reserved."

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

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



### Keterangan Status

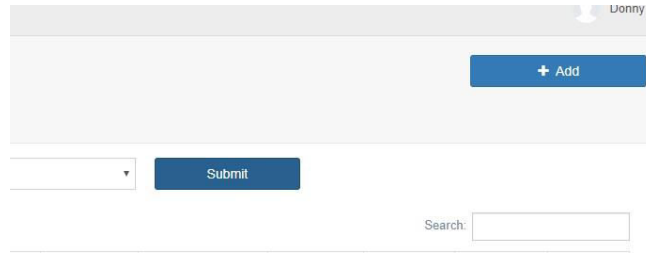
- **Open** : Status Ticket saat pertama kali dibuat dan belum dikerjakan oleh tim IT
- **Assign** : Status Ticket saat dalam pengerjaan oleh tim IT
- **Request to Close** : Status Ticket saat tim IT mengajukan penutupan Ticket (jika dalam 2 hari tidak ditutup oleh pembuat ticket, ticket akan tertutup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

#### 4. 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.

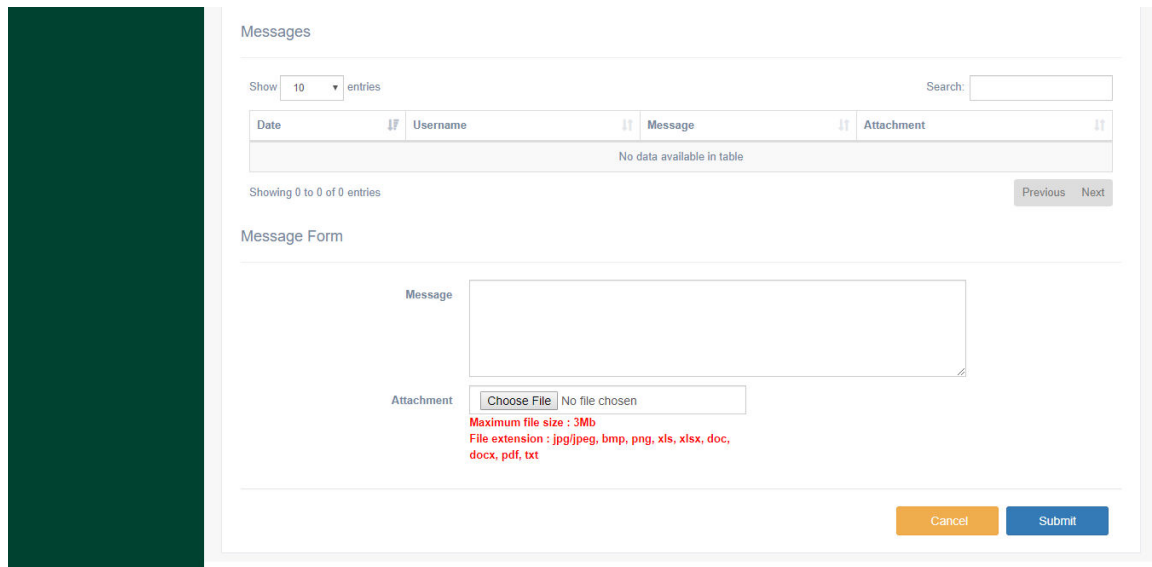
## 5. Membuat Pesan / Komentar

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

Show  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  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.

## 6. 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

Dashboard / Ticket / Edit

Request Form

Ticket No donny-1909-00004