

Manual Book Work Order System

1. Work Order

Pada menu Work Order ini terdapat 4 halaman yang diantaranya **WO Transaction, WO Assignment, Manual Ticket, WO Transfer & Hold** yang dimana beberapa role hanya dapat mendapat permission untuk mengakses halaman tersebut. Pada menu Work Order ini sebagai main business dari system ini, yaitu untuk record ticket dari user ke divisi support.

Pada urutan proses pembuatan tiket dimulai dari Role User membuat tiket yang akan ditujukan ke ICT berdasarkan kategori dan problemnya apa di halaman WO Transaction. Setelah tiket dibuat, maka akan masuk ke proses Assignment yang akan dilakukan oleh Head ICT (Namun system sudah menyiapkan manual Assignment yang dimana jika Head ICT sedang dalam urusan lain dan tidak bisa melakukan assignment). Setelah tiket sudah di assign ke PIC dan telah dikerjakan, user dapat memeriksa apakah tiket sesuai dengan ekspektasi user atau tidak.

A) WO Transaction

Pada halaman ini merupakan halaman untuk pembuatan dan pengoperasian transaksi tiket yang akan dibuat user dan akan dikerjakan oleh support. Pada WO Transaction terdapat 9 status diantara lain :

- **New**
Status ini muncul ketika tiket pertama kali dibuat dan belum diassign ke PIC
- **On Progress**
Status ini muncul ketika tiket sudah di assign oleh Head ICT ke PIC terkait dan sedang dalam pengerjaan
- **Hold Request**
Status ini muncul ketika PIC mengubah status On Progress ke Hold dikarenakan ada tiket lain yang lebih urgent, namun perlu adanya verifikasi dari Head ICT
- **Hold**
Status ini muncul ketika Hold Request di Acc oleh Head ICT
- **Checking**
Status ini muncul ketika PIC sudah mengupdate status tiket dari On Progress ke Done dan user belum memeriksa apakah case nya sudah done apa belum
- **Pending**
Status ini muncul ketika PIC mengupdate status tiket dari On Progress ke Pending dikarenakan harus melibatkan pihak ketiga (Vendor)
- **Done**
Status ini muncul ketika User sudah memeriksa tiket yang telah dikerjakan oleh PIC dan sesuai.
- **Revision**
Status ini muncul ketika User memeriksa tiket yang telah dikerjakan oleh PIC dan tidak sesuai
- **Reject**
Status ini muncul ketika tiket yang di buat oleh User di reject oleh Head ICT atau PIC sudah melakukan revisi sebanyak 3 kali

Request By	Office	Request Code	Priority	Departement	Category	Status	Action
AGUS WIBOWO	Cimanggis	21/RFM/ICT/VI/23	Medium	Accounting	Hardware	On Progress	
AGUS WIBOWO	Cimanggis	20/RFM/ICT/VI/23	Medium	Accounting	Network	On Progress	
AGUS WIBOWO	Cimanggis	18/RFM/ICT/VI/23	Medium	Accounting	Software	On Progress	
AGUS WIBOWO	Cimanggis	17/RFM/ICT/VI/23	Medium	Accounting	Software	On Progress	
AGUS WIBOWO	Cimanggis	15/RFM/ICT/VI/23	Medium	Accounting	Software	On Progress	
AGUS WIBOWO	Cimanggis	13/RFM/ICT/VI/23	Medium	Accounting	Software	On Progress	
AGUS WIBOWO	Cimanggis	1/RFM/ICT/VI/23	Medium	Accounting	Hardware	TAKE OUT	

Gambar 10.1 Tampilan Halaman WO Transaction

Pada halaman ini terdapat berbagai custom permission dari masing masing role. Pada gambar diatas merupakan role Developer yang dimana bisa melihat semua permission, serta pada role Developer bisa melihat semua transaction berdasarkan department user tersebut.

Request By	Office	Request Code	Priority	Departement	Category	Status	Action
DEBBY ADRIA LARASANDI	Kantor HO	23/RFM/ICT/VI/23	Medium	Accounting	Software	CHECKING	
AGUS WIBOWO	Cimanggis	22/RFM/ICT/VI/23	Medium	Accounting	Hardware	CHECKING	
AGUS WIBOWO	Cimanggis	4/RFM/ICT/VI/23	Medium	Accounting	Software	CHECKING	
AGUS WIBOWO	Cimanggis	2/RFM/ICT/VI/23	Medium	Accounting	Hardware	CHECKING	
AGUS WIBOWO	Cimanggis	19/RFM/ICT/VI/23	Medium	Accounting	Network	TAKE OUT	
AGUS WIBOWO	Cimanggis	16/RFM/ICT/VI/23	Medium	Accounting	Software	TAKE OUT	
AGUS WIBOWO	Cimanggis	14/RFM/ICT/VI/23	Medium	Accounting	Software	TAKE OUT	

Gambar 10.2 Tampilan Halaman WO Transaction Role Support

Pada gambar diatas merupakan tampilan WO Transaction untuk role support, yang dimana perbedaannya dengan role support adalah di button untuk menambahkan tiket baru, serta pada role Support hanya dapat melihat transaction yang baru dibuat dan transaction yang di assign ke dia.

127.0.0.1:8000/work_order_list

Request By	Office	Request Code	Departement	Category	Status	Action
AGUS WIBOWO	Cimanggis	21/RFM/ICT/VI/23	Accounting	Hardware	On Progress	
AGUS WIBOWO	Cimanggis	20/RFM/ICT/VI/23	Accounting	Network	On Progress	
AGUS WIBOWO	Cimanggis	18/RFM/ICT/VI/23	Accounting	Software	On Progress	
AGUS WIBOWO	Cimanggis	17/RFM/ICT/VI/23	Accounting	Software	On Progress	
AGUS WIBOWO	Cimanggis	15/RFM/ICT/VI/23	Accounting	Software	On Progress	
AGUS WIBOWO	Cimanggis	13/RFM/ICT/VI/23	Accounting	Software	On Progress	
AGUS WIBOWO	Cimanggis	1/RFM/ICT/VI/23	Accounting	Hardware	TAKE OUT	

Showing 1 to 10 of 22 entries

Previous 1 2 3 Next






Gambar 10.3 Tampilan Halaman WO Transaction Role User

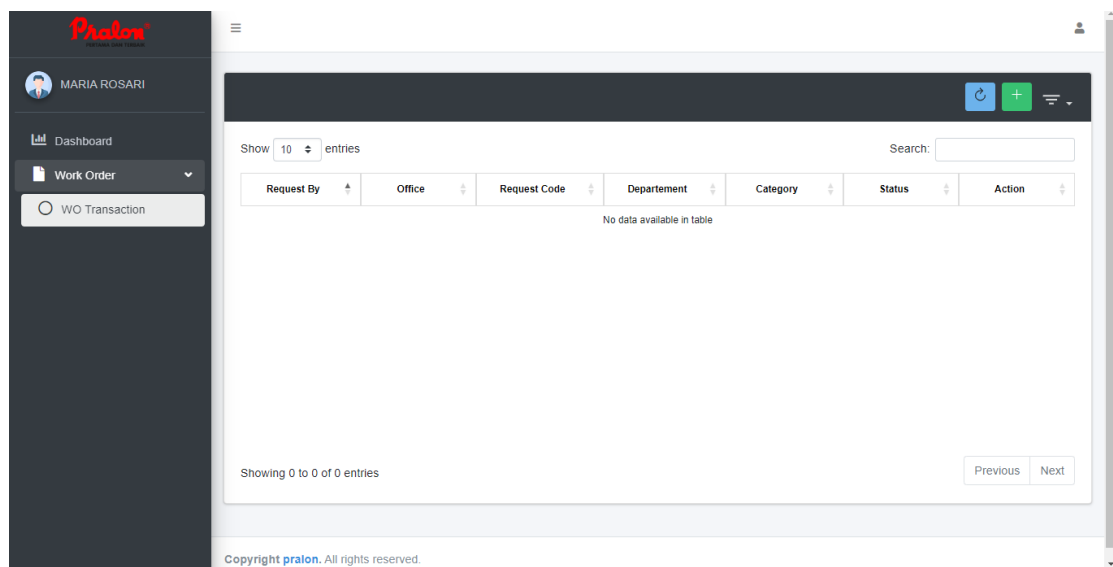
Pada gambar diatas merupakan tampilan WO Transaction untuk role user, yang dimana yang membedakan dengan role support yaitu, role user tidak ada kolom priority dan kolom untuk extend log history RFM, serta pada role user dapat membuat tiket.

Manual Book Work Order Role : USER

A. Intro

Untuk membuat tiket baru, user masuk ke menu **Work Order -> WO Transaction**. Pada halaman ini, user akan melakukan melewati beberapa tahapan proses, mulai dari pembuatan tiket, proses assignment, update progress PIC, hingga sampai proses validasi tiket. Namun sebelum itu, user harus tau mengenai fungsi button yang tersedia pada halaman WO Transaction. Berikut merupakan fungsi button yang tertera pada Role User sebagai berikut:

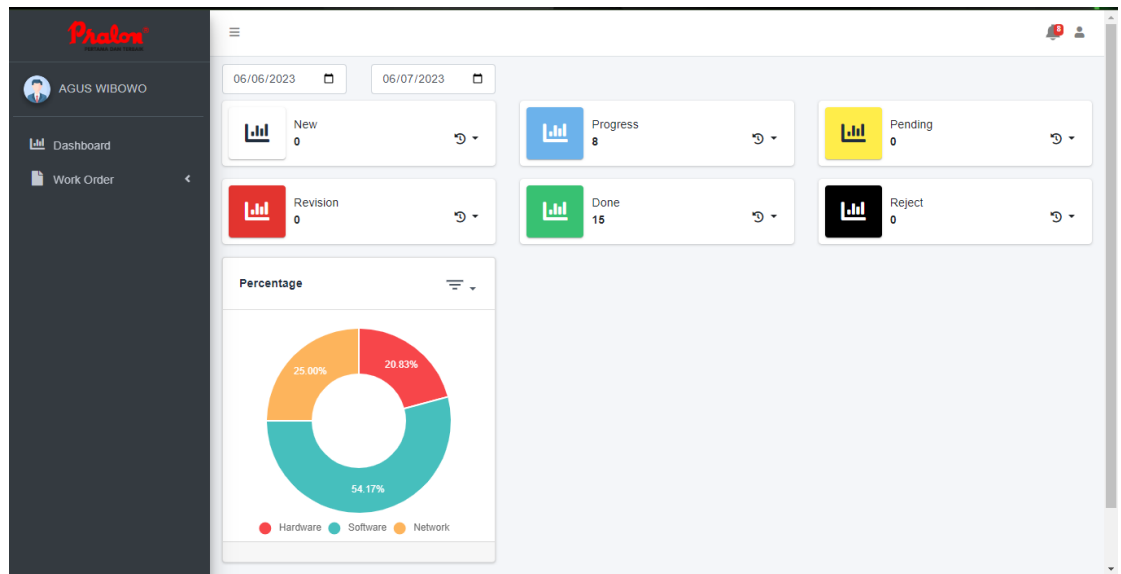
-  **Refresh Button**
Button ini berfungsi untuk memuat ulang data
-  **Add Work Order**
Button ini berfungsi untuk membuat tiket baru
-  **Filter Button**
Button ini berfungsi untuk filter data berdasarkan tanggal dan status
-  **Detail Button**
Button ini berfungsi untuk melihat detail tiket yang user buat dan progressnya sampai mana
-  **Rating Button**
Button ini berfungsi untuk memeriksa tiket yang telah diselesaikan oleh PIC, apakah sesuai apa tidak



Gambar 14 Tampilan Halaman Work Order Transaction

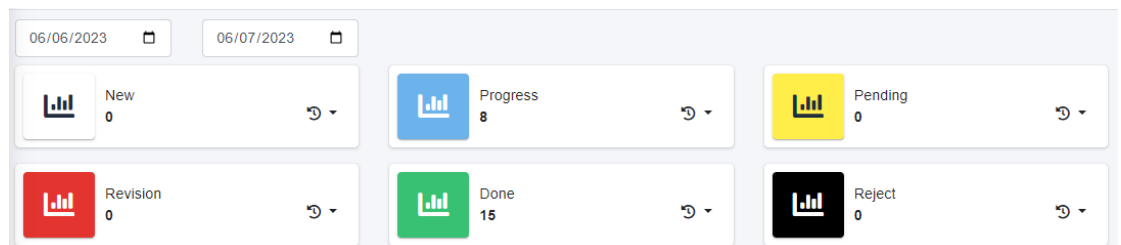
Berikut merupakan tahapan tahapan user dalam membuat tiket sebagai berikut:

1. Dashboard & Update Email / Password
a) Dashboard



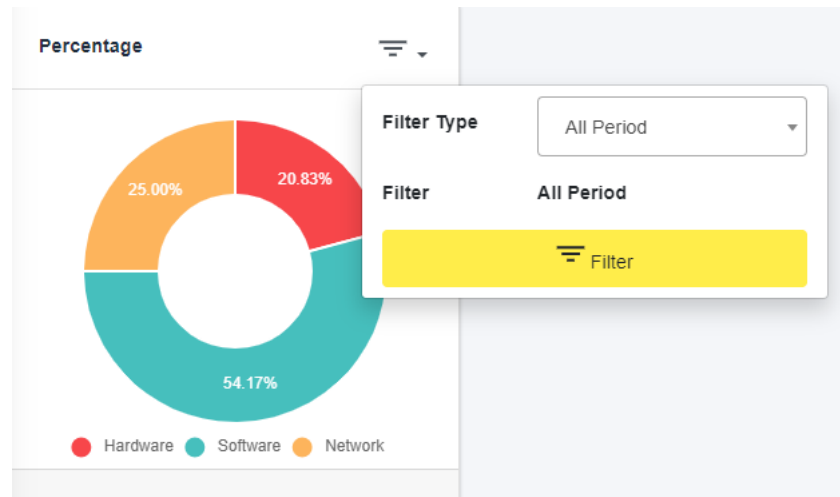
Gambar 14.1.1 Tampilan Halaman Dashboard

Setelah login, user akan diperlihatkan halaman Dashboard seperti gambar diatas, yang dimana terdapat jumlah tiket berdasarkan masing masing status, serta persentase dari jumlah tiket berdasarkan kategori tiket. Berikut merupakan halaman Dashboard pada role user sebagai berikut.



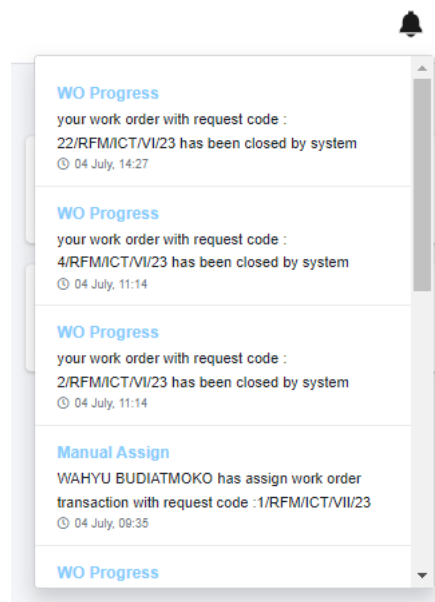
Gambar 14.1.2 Tampilan Jumlah Tiket Berdasarkan Status

Pada gambar diatas merupakan tampilan jumlah tiket berdasarkan status yang dimana data tersebut terfilter berdasarkan tanggal awal dan tanggal akhir yang terdapat di atas status new.



Gambar 14.1.3 Tampilan Percentage Berdasarkan Kategori Tiket

Pada gambar diatas merupakan persentase user selama membuat tiket berdasarkan kategori tiket yang user bikin, pada tombol filter terdapat filter type yang terbagi menjadi 3 yaitu All Periode, month, year yang dimana filter tersebut akan generate berdasarkan filter type nya.

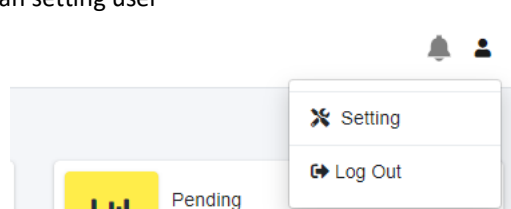


Gambar 14.1.4 Tampilan Notifikasi

Pada icon lonceng diatas merupakan notifikasi dari user. Untuk sementara user hanya menerima notifikasi untuk WO.

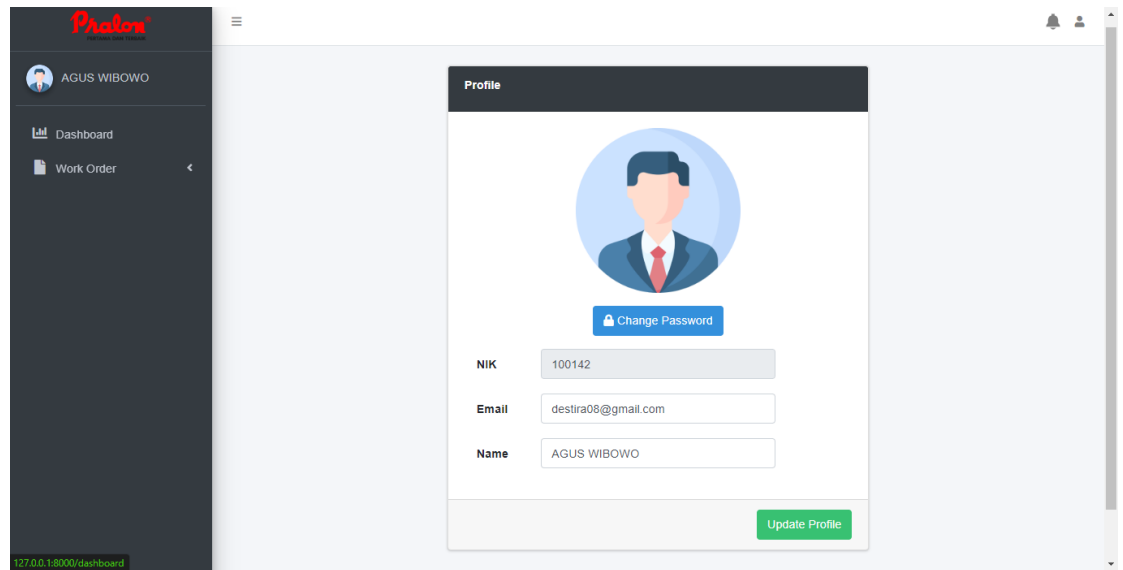
b) Update Email / Password

Untuk update password user klik icon user->setting yang terdapat pada pojok kanan atas untuk masuk ke halaman setting user



Gambar 14.2.5 Tampilan Icon Untuk Masuk Halaman Setting

Setelah klik setting, maka user akan dipindahkan ke halaman Setting Profile yang dimana terdapat field NIK, Email, Name dan button untuk membuka modal untuk ubah password. Berikut merupakan tampilan halaman setting profile sebagai berikut.




Gambar 14.1.6 Tampilan Halaman Setting Profile

Pada halaman ini, user dapat mengubah email dan nama user. Namun untuk email bersifat unique, yang dimana email user tidak boleh sama dengan user yang lain. Untuk ubah password, user klik button change password untuk membuka modal change password.

Gambar 14.1.7 Tampilan Modal Change Password

Setelah terbuka modal change password, maka user akan mengisi 3 field yang harus diisi, yaitu **Current Password**, **New Password**, **Confirm Password**. Untuk Current password, harus sama dengan password yang user pakai sekarang, untuk new password harus minimal 8 karakter, serta untuk change password harus sama dengan new password.

2. Membuat Tiket Baru

Pada tahap ini, user akan membuat tiket baru yang akan ditujukan ke department ICT dengan kategori dan problemnya seperti apa serta dapat melampirkan attachment(opsional). Untuk membuat tiket baru, user menekan button  yang terdapat pada pojok untuk membuka modal untuk membuat tiket. Berikut merupakan tampilan modal tiket untuk membuat tiket baru seperti berikut :

Form Add Ticket

Request Type

Choose Request type

Request For

Choose Departement

Categories

Choose Departement First

Problem Type

Choose Categories First

Subject

Additional Info

Attachment

Pilih File

Tidak ada file yang dipilih

Save

Gambar 14.2.1 Tampilan Modal Menambah Tiket Baru

Setelah user klik button Add Work Order, maka muncul modal seperti gambar diatas. Pada modal tersebut terdapat 6 field yang harus diisi oleh user dan 1 field optional antara lain :

- **Request Type**
Tipe request (Untuk sementara, masih Request For Maintenance)
- **Request For**
Request tersebut ditujukan untuk department apa
- **Categories**
Kategori apa yang akan dipilih user berdasarkan department yang dituju
- **Problem Type**
Problem apa yang akan dipilih user berdsasarkan kategori yang dipilih user sebelumnya
- **Subject**
Subject apa yang user berdasarkan keluhan user
- **Additional Info**
Deskripsi user terkait subject yang telah user isi
- **Attachment**
Field ini bersifat opsional, jika ada file yang perlu dilampirkan

Form Add Ticket

Request Type

Request For Maintenance

Request For

ICT

Categories

Hardware

Problem Type

Maintenance

Subject

Maintenance Server

Additional Info

Dear ICT Department, mohon untuk segera lakukan penjadwalan maintenance server agar tidak lemot lagi

Terima kasih

Attachment

Pilih File

Tidak ada file yang dipilih

Save

Gambar 14.2.2 Contoh Form Pembuatan Tiket Baru

Setelah user mengisi form pembuatan tiket, user akan klik button **Save** untuk menyimpan record yang dimana record tersebut akan diproses oleh Head ICT. Setelah proses penyimpanan berhasil, maka system akan direct ke halaman **WO Transaction** dan memuat record baru yang telah diisi oleh user.

Pralon

MARIA ROSARI

Dashboard

Work Order

WO Transaction

Show 10 entries

Search:

Request By	Office	Request Code	Departement	Category	Status	Action
MARIA ROSARI	Kantor HO	3/RFM/ICT/VII/23	Accounting	Hardware	NEW	

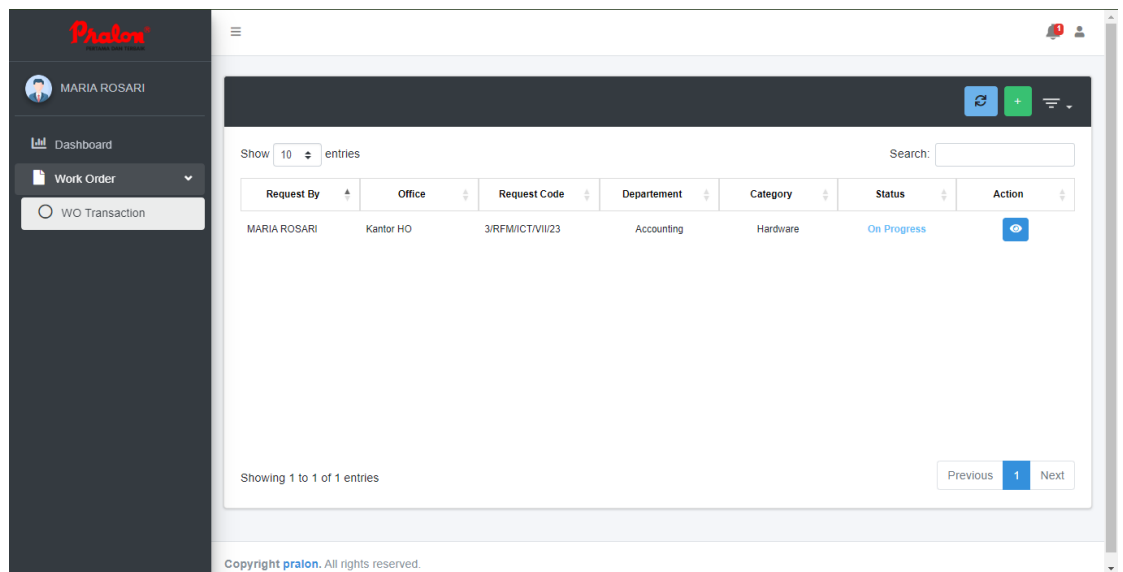
Showing 1 to 1 of 1 entries

Previous 1 Next

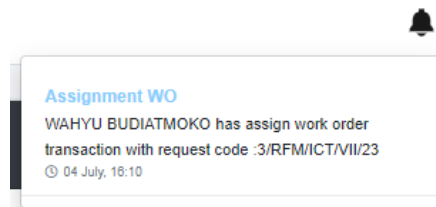
Copyright pralon. All rights reserved.

Gambar 14.2.3 Tampilan Halaman WO Transaction Setelah Record Data


Setelah user membuat tiket baru, maka system akan mengirim Notifikasi ke Head ICT yang dimana Head ICT akan assign tiket tersebut ke PIC terkait. Setelah Head ICT assign tiket, maka system akan mengirim Notifikasi ke user bahwa tiket dengan Request Code tersebut dikerjakan oleh PIC tersebut dan status tiket berubah dari **NEW** ke **On Progress**.



Gambar 14.2.4 Tampilan Halaman Setelah Proses Assignment



Gambar 14.2.5 Tampilan Notifikasi Assignment

User bisa melihat detail tiket serta log comment dari PIC dengan klik button  yang terdapat pada table berdasarkan record tiket terkait. Berikut merupakan modal detail tiket sebagai berikut :

Detail Work Order

Detail

Comment

Detail Ticket

1

2

3

4

Created

Responded

Fixed

Closed

Request By

: MARIA ROSARI

Request Code

: 3/RFM/ICT/VII/23

Request Type

: RFM

Categories

: Hardware

Problem Type

: Maintenance

Subject

: MAINTENANCE SERVER

Status

: ON PROGRESS

PIC

: WAHYU BUDIATMOKO

Additional Info

: Dear ICT Department, mohon untuk segera lakukan penjadwalan maintenance server agar tidak lemot lagi Terima kasih

Attachment User

: -

Attachment PIC

: -

Created By		Responded By		Fixed By		Closed By	
Date	Name	Date	Name	Date	Name	Date	Name
2023-07-04 15:54:28	MARIA ROSARI	2023-07-04 16:10:07	Roger				

Gambar 14.2.6 Tampilan Modal Detail Tiket

Pada modal detail tiket, terdapat 2 tab yaitu tab **Detail** dan tab **Comment**, pada detail tiket terdapat informasi terkait detail tiket serta terdapat stepper bahwa tiket ini telah statusnya apa, yang meresponse siapa dan yang menyelesaikan siapa tertera pada stepper. Pada tab Comment terdapat log comment setiap proses tiket dari masing masing user. Berikut merupakan log comment pada modal detail sebagai berikut :

Detail Work Order

Detail

Comment

MARIA ROSARI

04 Jul 2023, 15:54

Dear ICT Department, mohon untuk segera lakukan penjadwalan maintenance server agar tidak lemot lagi Terima kasih


04 Jul 2023, 16:10

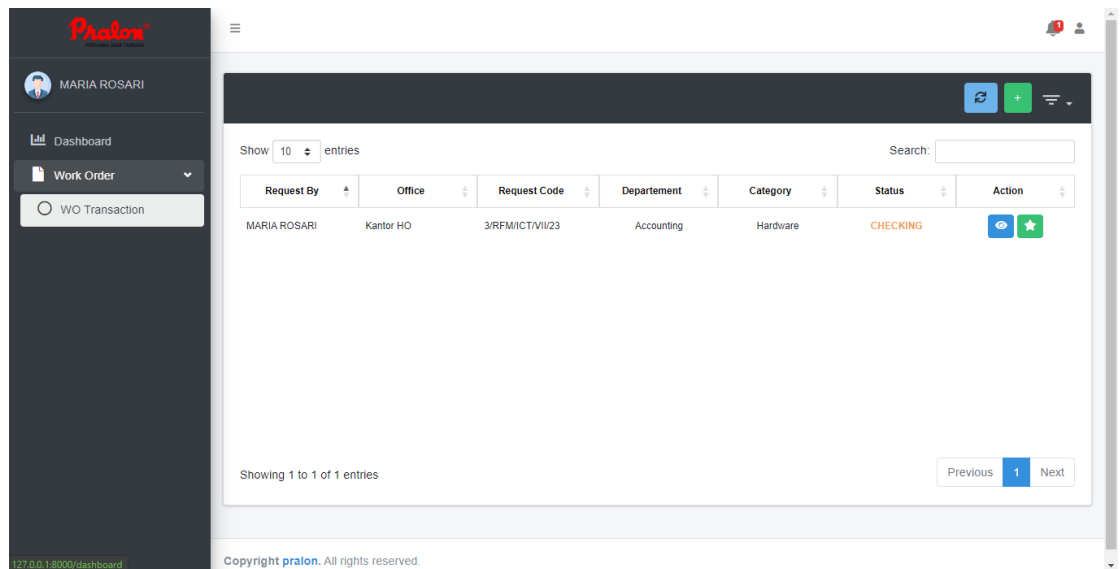
mohon dibantu ya

Roger

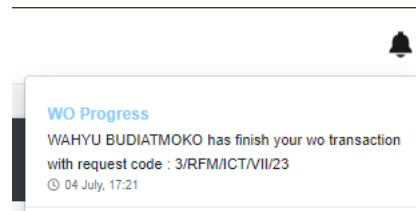
Gambar 14.2.7 Tampilan Tab Comment Pada Modal Detail Tiket

3. Validasi Tiket


Pada tahap validasi tiket ini menandakan bahwa PIC sudah menyelesaikan tiket yang user buat berdasarkan keluhan user bisa dilihat dari notifikasi yang masuk dari system bahwa PIC tersebut sudah menyelesaikan tiket user, dan status tiket tersebut menjadi **Checking**, serta muncul button  pada tiket tersebut. Berikut merupakan contoh record yang menandakan PIC sudah menyelesaikan tiketnya seperti berikut :



Gambar 14.3.1 Tampilan Contoh Record yang bisa divalidasi



Gambar 14.3.2 Tampilan Notifikasi Validasi Tiket

Untuk validasi apakah tiket tersebut sudah sesuai dengan keinginan user, user klik button  untuk membuka modal Validating Ticket. Berikut merupakan modal Validating Ticket sebagai berikut :

Validating Ticket

Request By

: MARIA ROSARI

Request Type

: RFM

Problem Type

: Maintenance

Additional Info

: Dear ICT Department, mohon untuk segera lakukan penjadwalan maintenance server agar tidak lemot lagi Terima kasih

Request Code

: 3/RFM/ICT/VII/23

Categories

: Hardware

Subject

: MAINTENANCE SERVER

Note

WAHYU BUDIATMOKO

ok done, mohon dicek kembali ya



Note PIC

Rating

Doesn't Match

Match

Gambar 14.3.3 Tampilan Modal Validating Ticket

Setelah muncul modal seperti gambar diatas, user akan menentukan apakah tiket sesuai dengan permintaan user atau tidak. Jika tiket tersebut sesuai dengan permintaan user, maka User akan mengisi note, memberi rating, dan klik button . Namun jika tiket tidak sesuai dengan permintaan user maka hanya perlu mengisi note dan klik button .