



**USER
MANUAL**

2023 HELPDESK

**PT. INDONESIA MOROWALI
INDUSTRIAL PARK**

PRESENTED BY

Information Technology Division

Version: 0.1

Creation Date April 2023

A. PENDAHULUAN

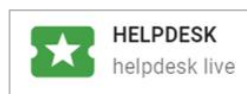
Helpdesk merupakan sistem manajemen untuk membantu menangani kebutuhan user terkait dengan pertanyaan, pelayanan, support teknis, atau komplain terhadap produk dan jasa tertentu dengan memanfaatkan sistem penomoran (request ticket) untuk memudahkan penelusuran terhadap tindakan penyelesaian yang dikoordinasi oleh dispatcher IT. Dispatcher ini terdiri dari satu atau beberapa orang yang bertugas untuk menampung, mengklasifikasikan dan memberikan prioritas terhadap request ticket. Melakukan penugasan request ticket kepada engineer yang bertanggung jawab dan memiliki kapabilitas untuk menyelesaikan permasalahan tersebut.

B. MEMULAI APLIKASI

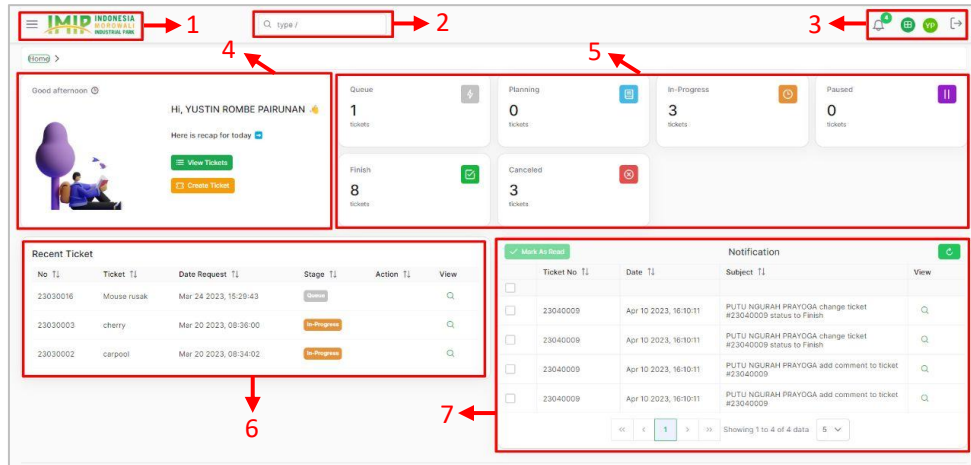
1. Silahkan login ke e-portal menggunakan alamat ip berikut **<http://192.168.234.94/>**. Untuk username dan password menggunakan account cherry.



2. Setelah berhasil login, maka akan masuk ke dashboard e-portal IMIP yang akan menampilkan daftar aplikasi yang dapat di akses oleh user. Kemudian pilih aplikasi **HELPDESK**.



3. Tampilan dashboard helpdesk.

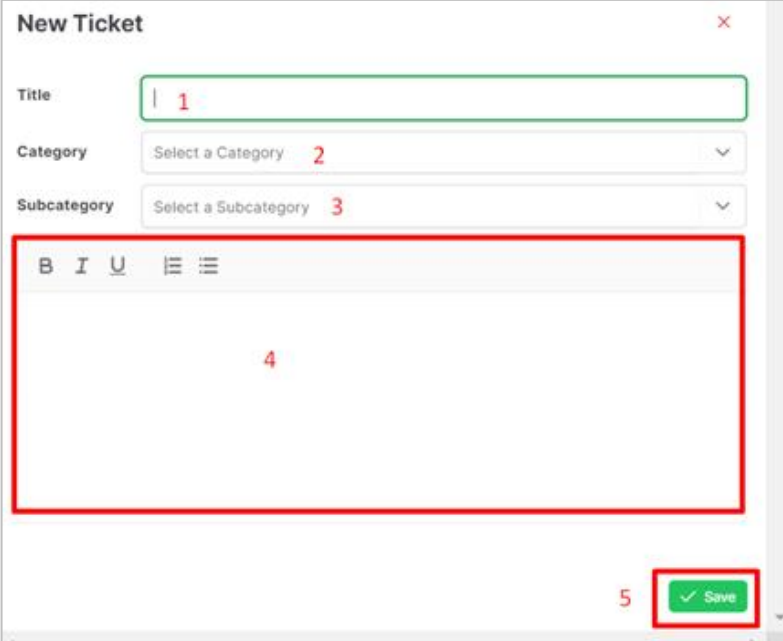


Penjelasan :

Dashboard Helpdesk	
Kolom Isi	Deskripsi
Sidebar dan Logo IMIP [1]	Menampilkan sidebar helpdesk dan logo IMIP sebagai button Home
Search bar [2]	Untuk mencari data tiket
Notification, List Apps, Profile, Logout [3]	<ul style="list-style-type: none"> Notification : menampilkan notifikasi update tiket List Apps : menampilkan daftar aplikasi e-portal Profile : menampilkan profile user Logout : untuk keluar aplikasi helpdesk
View Tickets & Create Ticket [4]	<ul style="list-style-type: none"> View Tickets : menampilkan daftar tiket yang sudah dibuat Create Ticket : menu untuk membuat tiket baru
Stage Ticket [5]	Menampilkan jumlah tiket pada masing-masing stage <ul style="list-style-type: none"> Queue : tiket masih dalam antrian Planning : tiket dalam proses perencanaan dari engineer In-Progress : tiket yang sedang dikerjakan Paused : tiket yang sedang di tunda karena ada kendala dari sisi engineer Finish : tiket yang sudah selesai Canceled : tiket yang di cancel oleh user
Recent Ticket [6]	Menampilkan tiket yang sudah pernah di buat
Detail Notification [7]	Menampilkan notifikasi status tiket, komentar dll

C. CREATE TICKET

Menu ini untuk melakukan request ticket.

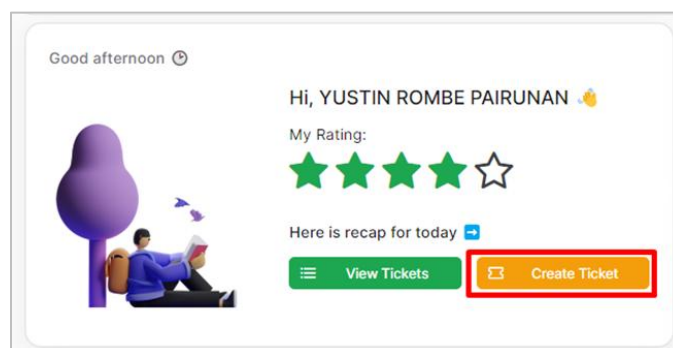


Penjelasan :

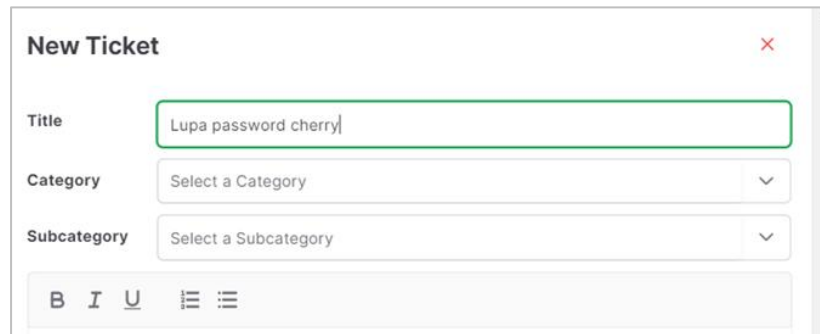
Create Ticket	
Kolom Isi	Deskripsi
Title [1]	Judul pengaduan/pelaporan sesuai case
Category [2]	Pilihan rekomendasi pelaporan tiket
Subcategory [3]	Pilihan detail dari kategori yang dipilih
Description [4]	Penjelasan lebih detail terkait issue yang di laporkan

Berikut langkah - langkah untuk pelaporan issue (create ticket) :

1. Klik menu create ticket.



2. Pada menu new ticket, bagian *title* inputkan judul pelaporan issue. Contoh sebagai berikut :

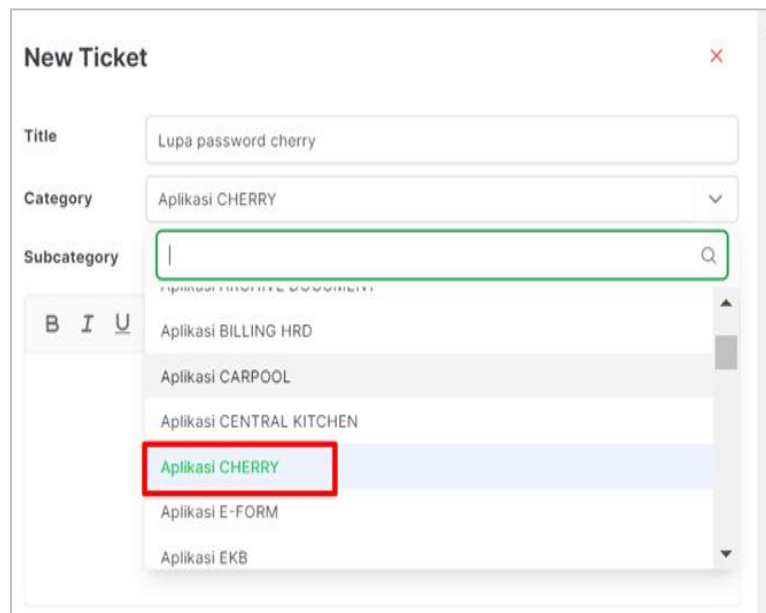


The screenshot shows a 'New Ticket' form with the following fields:

- Title:** Lupa password cherry
- Category:** Select a Category
- Subcategory:** Select a Subcategory

Below the fields is a text area with formatting icons: **B** (Bold), **I** (Italic), **U** (Underline), and list icons.

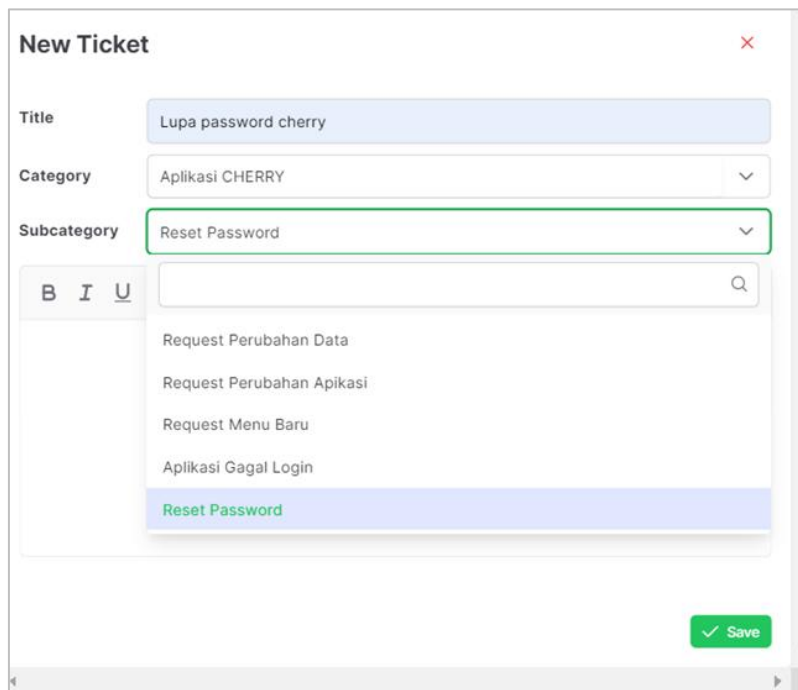
3. Kemudian pilih category sesuai judul tiket yang diinput.



The screenshot shows the 'New Ticket' form with the 'Category' dropdown menu open. The 'Title' field is still 'Lupa password cherry'. The 'Category' dropdown is set to 'Aplikasi CHERRY'. The 'Subcategory' field is empty. The dropdown menu lists the following options:

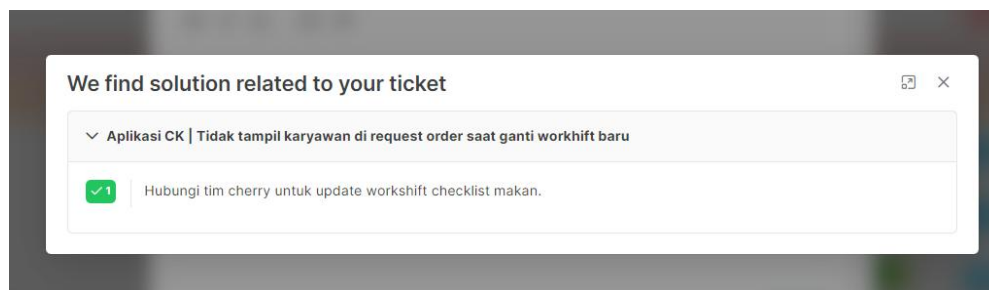
- Aplikasi BILLING HRD
- Aplikasi CARPOOL
- Aplikasi CENTRAL KITCHEN
- Aplikasi CHERRY** (highlighted with a red box)
- Aplikasi E-FORM
- Aplikasi EKB

4. Selanjutnya pilih subcategory sesuai issue yang terjadi.



The screenshot shows a 'New Ticket' form. The 'Title' field contains 'Lupa password cherry'. The 'Category' dropdown is set to 'Aplikasi CHERRY'. The 'Subcategory' dropdown is open, showing a list of options: 'Request Perubahan Data', 'Request Perubahan Aplikasi', 'Request Menu Baru', 'Aplikasi Gagal Login', and 'Reset Password'. The 'Reset Password' option is highlighted in blue. A green 'Save' button is visible at the bottom right of the form.

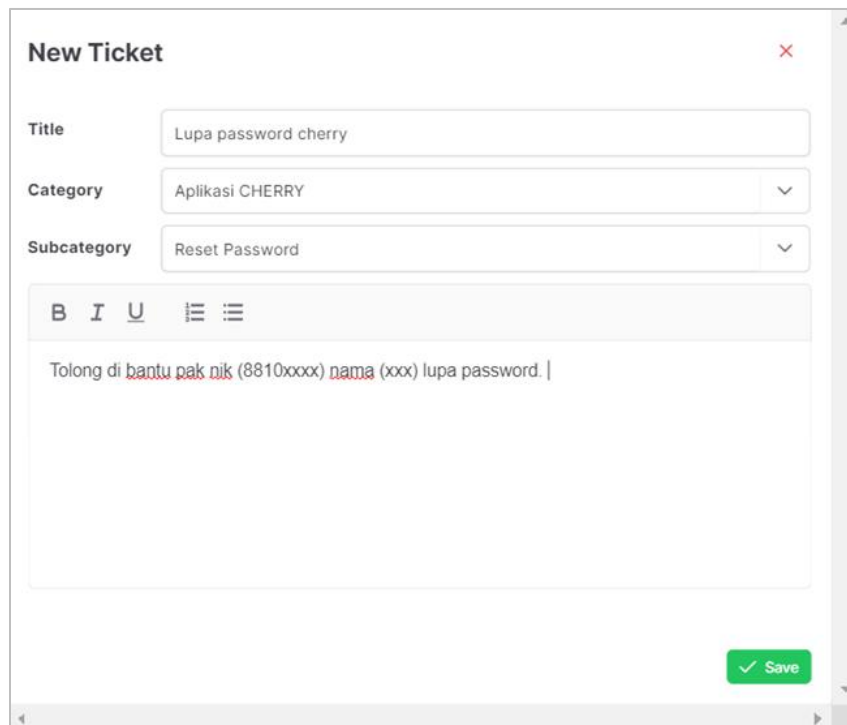
Saat klik subcategory akan muncul pop-up solution penyelesaian ticket, berikut adalah contoh jika subcategory tersebut memiliki solution. Jadi user diarahkan agar mengikuti solusi yang diberikan sebelum create ticket.



The screenshot shows a pop-up window titled 'We find solution related to your ticket'. It contains a dropdown menu with the selected item 'Aplikasi CK | Tidak tampil karyawan di request order saat ganti workshift baru'. Below the dropdown, there is a green checkmark icon and the text 'Hubungi tim cherry untuk update workshift checklist makan.'

Note : Jika user sudah mengikuti solution yang di berikan oleh system, dan tetap msih belum bisa menyelesaikan permasalahan user, silahkan close pop-up solution dan melanjutkan ke tahap berikutnya.

5. Jika pada solution tidak ada muncul pop-up, langkah selanjutnya pada description detail diinput lengkap terkait issue yang di laporkan, contoh sebagai berikut :





New Ticket ✕

Title

Category ▼

Subcategory ▼

Rich Text Editor: B I U  

Tolong di bantu pak nik (8810xxxx) nama (xxx) lupa password. |

✓ Save

6. Kemudian klik tombol save untuk menyimpan tiket.
7. Tiket akan di proses oleh dispatcher, menunggu approved dari dispatcher kemudian tiket akan di proses ke masing-masing engineer. User dapat melakukan diskusi pada section komentar dengan engineer dan dispatcher.

D. VIEW TICKET

Ketika create ticket maka tiket tersebut akan otomatis muncul pada menu “recent tickets” pada dashboard helpdesk. Jika ingin melihat semua ticket yang pernah dibuat silahkan klik menu “View Tickets”. Berikut tampilan view tickets.

Home > ticket

+ New

Refresh

4

Q Search...

No	Description	Request Date	Due Date	Stage	People	Priority	Status	
23040007	komputer tidak bisa konek dengan LAN	Apr 06 2023, 09:43:34		Cancelled			Cancelled	View
23040006	aplikasi cherry tidak bisa diakses	Apr 06 2023, 09:37:43	Apr 06 2023, 08:38:59	Finish		High	Finished	View
23040004	Komputer	Apr 06 2023, 07:42:28		Cancelled			Cancelled	View
23030016	Mouse rusak	Mar 24 2023, 15:29:43		Queue			Waiting	Edit v
23030014	cherry	Mar 24 2023, 14:23:29	Mar 24 2023, 23:02:27	Finish	PP	Low	Finished	View
23030005	test tiket 1	Mar 20 2023, 14:24:44	Mar 22 2023, 06:25:31	Finish	AG	Low	Finished	View
23030004	cherry	Mar 20 2023, 08:37:08	Mar 20 2023, 00:36:06	In-Progress	PK VP	Low	Rejected	View
23030003	cherry	Mar 20 2023, 08:36:00	Mar 20 2023, 00:35:00	In-Progress	PK VP	Low	Approved	Edit v
23030002	carpool	Mar 20 2023, 08:34:02	Mar 20 2023, 00:33:51	In-Progress	HS	Medium	Approved	Edit v
23030001	cherry	Mar 20 2023, 08:24:25	Mar 20 2023, 00:25:58	Cancelled	PP	Medium	Cancelled	View

<<

<

1

2

>

>>



Showing 1 to 10 of 15 data

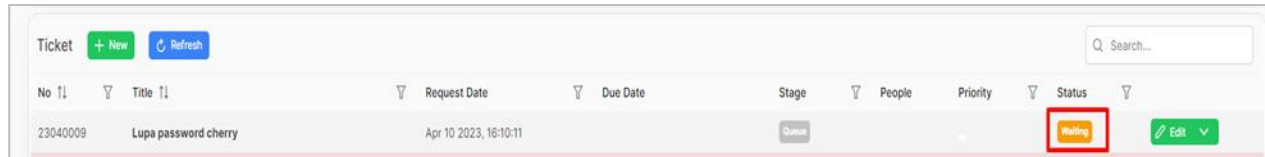
10

Penjelasan :

View Ticket	
Kolom Isi	Deskripsi
New Ticket [1]	Membuat tiket baru
Button Refresh [2]	Refresh tabel view tiket
Search [3]	Kolom pencarian tiket
Header Table [4]	Header tabel detail tiket <ul style="list-style-type: none">No : Menampilkan no tiketTitle : Menampilkan Judul tiketRequest Date : tanggal pembuatan tiketStage : menampilkan status pengerjaan tiket dari engineerPriority : status priority pengerjaan tiket oleh dispatcherPeople : menampilkan engineer yang menangani tiketRequest By : menampilkan user yang membuat tiketStatus : menampilkan status tiket

Terdapat tiga button action untuk proses tiket yaitu :

1. Button  Edit  untuk merubah data tiket.
 - Tampilan menu edit berbeda sesuai status tiket, jika status tiket masih “Waiting” tampilannya seperti berikut :



Edit Ticket #23040009

Title

Lupa password cherry



Category

Aplikasi CHERRY

Subcategory

Reset Password

B I U



Tolong di bantu pak nik (8810xxxx) nama (xxx) lupa password.

Update

- Tampilan edit jika status tiket sudah approved seperti berikut :

New Ticket #23040009

Title: Lupa password cherry

Approval: Approved Status: In-Progress

People: SATRIO SETIAWAN I LINTANG

Category: Aplikasi CHERRY

Subcategory: Reset Password

Due Date: Priority: -

Tolong di bantu pak nik (8810xxxx) nama (xxx) lupa password.

PUTU NGURAH PRAYOGA add SATRIO SETIAWAN I LINTANG to ticket member Mon, Apr 10, 2023 4:22 PM

PUTU NGURAH PRAYOGA change ticket #23040009 status to In-Progress Mon, Apr 10, 2023 4:22 PM

PUTU NGURAH PRAYOGA approved ticket #23040009 Mon, Apr 10, 2023 4:22 PM

YUSTIN ROMBE PAIRUNAN create ticket Mon, Apr 10, 2023 4:10 PM

Pada section komentar, user bisa diskusi dengan dispatcher/engineer terkait issue tiket, user bisa chat realtime dan upload attachment.


Halo pak apakah sudah bisa?

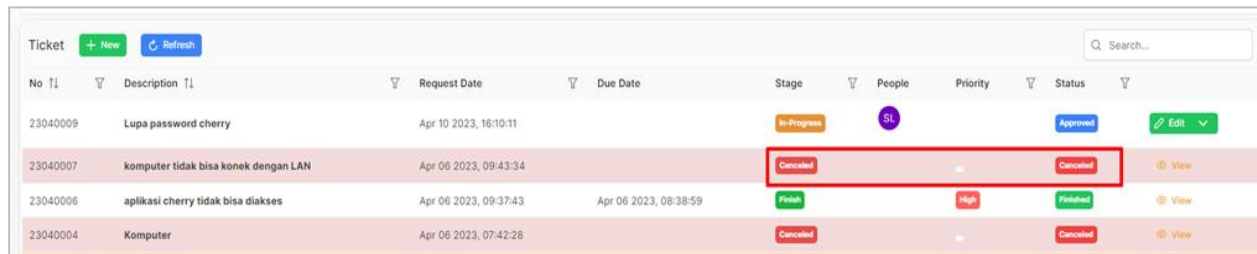
PUTU NGURAH PRAYOGA add SATRIO SETIAWAN I LINTANG to ticket member Mon, Apr 10, 2023 4:22 PM

PUTU NGURAH PRAYOGA change ticket #23040009 status to In-Progress Mon, Apr 10, 2023 4:22 PM


PUTU NGURAH PRAYOGA approved ticket #23040009 Mon, Apr 10, 2023 4:22 PM

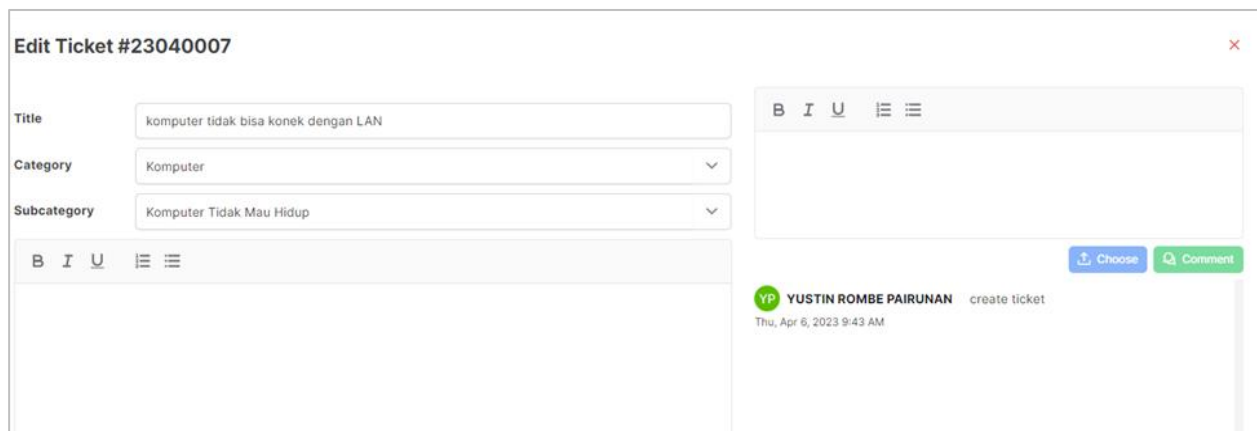
YUSTIN ROMBE PAIRUNAN create ticket Mon, Apr 10, 2023 4:10 PM

2. Button  untuk membatalkan tiket.



No	Description	Request Date	Due Date	Stage	People	Priority	Status	
23040009	Lupa password cherry	Apr 10 2023, 16:10:11		In-Progress	SL		Approved	Edit
23040007	komputer tidak bisa konek dengan LAN	Apr 06 2023, 09:43:34		Cancelled			Cancelled	View
23040006	aplikasi cherry tidak bisa diakses	Apr 06 2023, 09:37:43	Apr 06 2023, 08:38:59	Finish		High	Finished	View
23040004	Komputer	Apr 06 2023, 07:42:28		Cancelled			Cancelled	View

3. Button  untuk melihat detail tiket dengan status finished & canceled.



Edit Ticket #23040007

Title: komputer tidak bisa konek dengan LAN

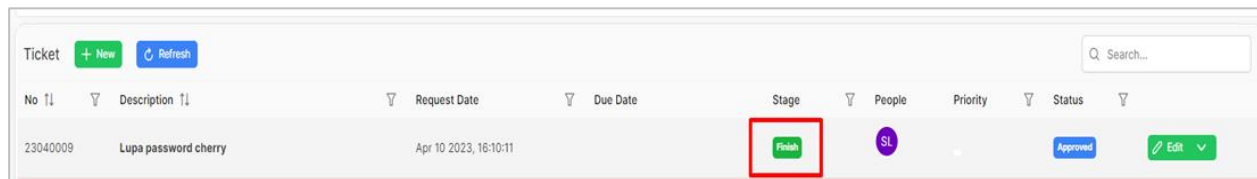
Category: Komputer

Subcategory: Komputer Tidak Mau Hidup

Choose Comment

YP YUSTIN ROMBE PAIRUNAN create ticket
Thu, Apr 6, 2023 9:43 AM

Jika tiket sudah selesai di kerjakan oleh engineer, maka statusnya akan berubah menjadi “Finish”.



No	Description	Request Date	Due Date	Stage	People	Priority	Status	
23040009	Lupa password cherry	Apr 10 2023, 16:10:11		Finish	SL		Approved	Edit

Kemudian klik button edit dan centang check box “is the ticket finished?” dan klik *update*.

Finish ☐ Is the ticket finished?

Title: Lupa password cherry

Approval: Approved Status: Finish

People: SATRIO SETIAWAN I LINTANG

Category: Aplikasi CHERRY

Subcategory: Reset Password

Due Date: Priority: -

Tolong di bantu pak nik (8810xxxx) nama (xxx) lupa password.

Choose Comment

PUTU NGURAH PRAYOGA change ticket #23040009 status to Finish Mon, Apr 10, 2023 4:56 PM

YUSTIN ROMBE PAIRUNAN change ticket #23040009 status to In-Progress Mon, Apr 10, 2023 4:55 PM

PUTU NGURAH PRAYOGA change ticket #23040009 status to Finish Mon, Apr 10, 2023 4:55 PM

YUSTIN ROMBE PAIRUNAN Mon, Apr 10, 2023 4:54 PM

Baik sudah bang, terimakasih pak

Edit Delete

PUTU NGURAH PRAYOGA Mon, Apr 10, 2023 4:54 PM

silahkan di coba lagi

PUTU NGURAH PRAYOGA Mon, Apr 10, 2023 4:54 PM

Curtah bu

Update

Langkah terakhir setelah klik update, maka akan muncul pop-up rating sebagai penilaian penyelesaian tiket helpdesk, sebagai evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kami.

Please give feedback about our service!

Rating

★★★★★

Notes

Terimakasih bantuannya.

Submit response

Klik submit response untuk mengirim rating, terimakasih.

E. PENUTUP

Demikian user manual ini disusun dengan harapan implementasi helpdesk akan mempermudah user untuk pelayanan terkait issue IT. Aplikasi helpdesk akan terus berkembang dan menambahkan fitur-fitur terbaru, jadi kami mengharapkan masukan dan saran agar aplikasi dan implementasi helpdesk semakin efektif.