

Tanggal Efektif : 1 April 2018
No. Copy Dokumen : _____
Distribusi ke : All Store, All Distribution Center, Dept. Channel Sales, Dept. L & D, & Food Truck

DAFTAR ISI

1. TUJUAN.....	2
2. RUANG LINGKUP	2
3. DEFINISI.....	2
4. REFERENSI.....	2
5. DOKUMEN PENUNJANG	2
6. PROSEDUR	3
6.1. Akses ke Aplikasi <i>Service Desk</i>	3
6.2. Tampilan Halaman <i>Home</i>	3
6.3. Tampilan Halaman <i>Requests</i>	4
6.4. Langkah – Langkah Membuat <i>Request</i>	5
6.5. Langkah – Langkah Memantau <i>Request</i>	7
6.6. Mengganti <i>Password Akun Service Desk</i>	9
6.7. Keluar / <i>Log Out</i> dari Aplikasi <i>Service Desk</i>	9
7. KONDISI KHUSUS.....	9
8. LAMPIRAN	9

	Manual:		
	Aplikasi Service Desk (<i>Requester Login</i>)		Hal.: 2 / 9

1. TUJUAN

1. Menjadi alat untuk mengajukan/mengkomunikasikan *request* antara Tim Operasional (*Store*) dengan Tim *Support* (Divisi/Departemen terkait).
2. Menjadi acuan bagi *requester* untuk mengetahui status dari *request* yang telah diajukan.
3. Menjadi alat komunikasi yang terorganisir dan terstruktur antara *requester* dan *technician* terkait suatu *request*.
4. Menjadi media repositori atas *request* yang telah diajukan.

2. RUANG LINGKUP

1. Requester
 - Seluruh Store Bakmi GM, (Wilayah Jabodetabek, Karawang, Bandung, Surabaya dan lokasi pengembangan store lainnya);
 - Store Distribution Center (DC) Bakmi GM;
 - Food Truck;
 - Dept. Channel Sales;
 - Dept. Learning & Development.
2. Seluruh Divisi dan Departemen terkait pelayanan/support melalui aplikasi Service Desk.
 - Dept. *Compensation & Benefit*;
 - Dept. *HR Support*;
 - Dept. *Personnel Administration*;
 - Dept. *Recruitment*;
 - Dept. *Engineering Store*;
 - Dept. *Quality Control*.

3. DEFINISI

1. *Request* adalah informasi atau komplain yang diajukan oleh seseorang/pihak melalui aplikasi *Service Desk*.
2. *Requester* adalah orang/pihak yang mengajukan *request* melalui aplikasi *Service Desk*.
3. *Technician* adalah orang/pihak yang menindaklanjuti suatu *request* dari aplikasi *Service Desk*.

4. REFERENSI

-

5. DOKUMEN PENUNJANG

-

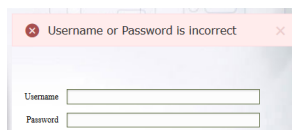
	Manual: Aplikasi Service Desk (Requester Login)	Hal.: 3 / 9
--	---	-------------

6. PROSEDUR

6.1. Akses ke Aplikasi Service Desk

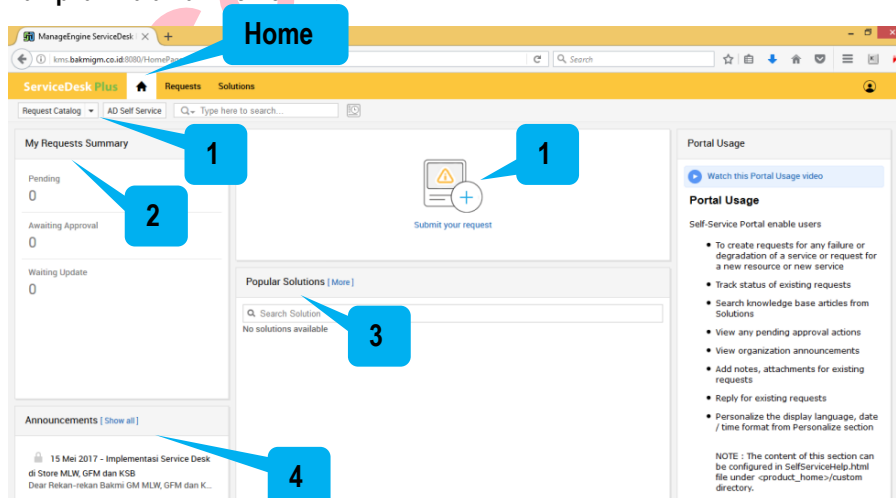


- 1) Buka aplikasi browser (Google Chrome, Mozilla Firefox, dll.) pada desktop / laptop. Ketik alamat web berikut <http://kms.bakmigm.co.id:8080>
- 2) Pada layar Login masukan **username** dan **password**, lalu klik **Login**.
- 3) Jika muncul peringatan "Username or Password is Incorrect" hal tersebut disebabkan Username dan/atau Password yang dimasukkan salah.



Jika lupa *username* atau *password*, maka dapat menghubungi admin untuk mendapatkan *username* & *password* melalui email ke kms@bakmigm.co.id atau telepon ke ext.416 (HR Support / KM Project Team). Permintaan *username* & *password* akan dipenuhi dalam kurun waktu maksimal 24 jam (hari kerja).

6.2. Tampilan Halaman Home



- 1) *Request Catalog*: Menu untuk **membuat request baru**;
- 2) *My Request Summary*: Menampilkan **status request** dalam **jumlah**, meliputi yang belum terbaca (*pending*), menunggu persetujuan (*waiting approval*), dan menunggu update (*waiting update*);

	Manual:	
	Aplikasi Service Desk (Requester Login)	Hal.: 4 / 9

- 3) *Popular Solutions*: Menampilkan **daftar solusi** yang diinput oleh tim Departemen / *Expert* berdasarkan rangkuman atau *best practice* dari *request-request* sebelumnya;
- 4) *Announcements*: Menampilkan **berita / informasi** yang diinput oleh *technicians*. Technican dapat membuat *announcements* baru dengan membuka menu “*add new (annoucements)*”. Serta menampilkan seluruh daftar *announcements* dengan membuka menu “*show all (announcements)*”.

6.3. Tampilan Halaman Requests

- 1) Pilih menu *My Request* dengan pilihan *All My Requests*, untuk **menampilkan seluruh request** yang telah diajukan oleh pihak *requester (user)*.

Catatan:

Pilihan menu lain pada *My Request* merupakan menu untuk **menampilkan / mensortir request** berdasarkan status *request*-nya. Misalnya *My Closed Request*, untuk menampilkan *request – request* yang statusnya sudah *closed*.

- 2) *New Issue*: Menu untuk **membuat request baru** yang belum terakomodasi di dalam pilihan *incident templates* pada *request catalog*.
- 3) *Request ID*: Menu untuk mencari dan masuk ke halaman suatu *request* dengan menuliskan **nomer ID request**;
- 4) *ID*: Menampilkan **nomer identitas** suatu *request*;
- 5) *Subject*: Menampilkan **judul-judul request** yang telah dibuat oleh *user*;
- 6) *Requester Name*: Menampilkan **nama/pihak requester** yang mengajukan *request*;
- 7) *Assigned To*: Menampilkan **nama/pihak technician** yang menangani masing-masing *request*;
- 8) *Due By*: Menampilkan tanggal **batas waktu** penyelesaian masing-masing *request*;

Catatan:

Due By ditentukan berdasarkan standar SLA (*Service Level Agreement*) dari masing-masing *request (incident / service templates)*.

Standar waktu SLA dari masing-masing *incident / service templates* dibedakan berdasarkan *priority*-nya.

Priority suatu *request* ditentukan oleh pihak *technician*.

- 9) *Status*: Menampilkan **status penyelesaian** suatu *request*.

Catatan:

Terdapat beberapa jenis status yang berlaku di Aplikasi Service Desk.

- *Received*: Status yang dimiliki suatu *request*, setiap sebuah *request* setelah **diajukan**. Dalam hal ini SLA sudah mulai berjalan.
- *In Progress*: Status *request* yang sedang **ditangani / dikerjakan** oleh pihak *technician*. Dalam hal ini SLA berjalan.
- *On Hold*: Status *request* saat prosesnya **dihentikan sementara** oleh pihak *technician* karena **tidak lengkapnya** kelengkapan suatu *request*. Misalnya pihak *technician* menerima *request* yang belum dilengkapi *attachment*

	Manual: Aplikasi Service Desk (Requester Login)	Hal.: 5 / 9
--	---	-------------

dokumen kelengkapan, maka *technician* dapat merubah status *request* menjadi *on hold*. Dalam hal ini SLA akan berhenti, dimana *technician* akan berkomunikasi kepada *requester* untuk melakukan perbaikan *request*. Jika kelengkapan *request* sudah dilengkapi maka status diganti kembali menjadi *In Progress* dan SLA berjalan lagi.

- **Waiting for Approval:** Status *request* yang prosesnya **dihentikan sementara** oleh pihak *technician* karena sedang **menunggu proses approval**. Dalam hal ini waktu approval merupakan bagian dari waktu SLA.
- **On Vendor Process:** Status *request* yang prosesnya **dihentikan sementara** oleh pihak *technician* karena proses penyelesaian *request* perlu dilakukan oleh **pihak ketiga / vendor**. Dalam hal ini waktu proses di *vendor* merupakan bagian dari waktu SLA.
- **Resolved:** Status *request* yang sudah **selesai ditangani** oleh pihak *technician* dan sedang menunggu konfirmasi dari pihak *requester*. Dalam hal ini SLA sudah berhenti.
- **Closed:** Status *request* yang **sudah selesai** ditangani.
- **Cancelled:** Status *request* yang tidak dapat ditangani / diproses sehingga **ditolak** oleh tim *technician*.

10) **Created date:** Menampilkan **waktu pengajuan** masing-masing *request*.

11) **Search column:** Menu untuk mencari *request* berdasarkan kata kunci (*keywords*) yang ada **pada columns**.

Catatan:

Klik logo *search column* (**lup**) kemudian akan muncul kolom *search* **di bawah** masing-masing *header columns*.

Ketik *keyword* pada salah satu atau lebih kolom *search*. Lalu **klik "Go"** pada **bagian ujung kiri** untuk menampilkan *request* yang dicari.

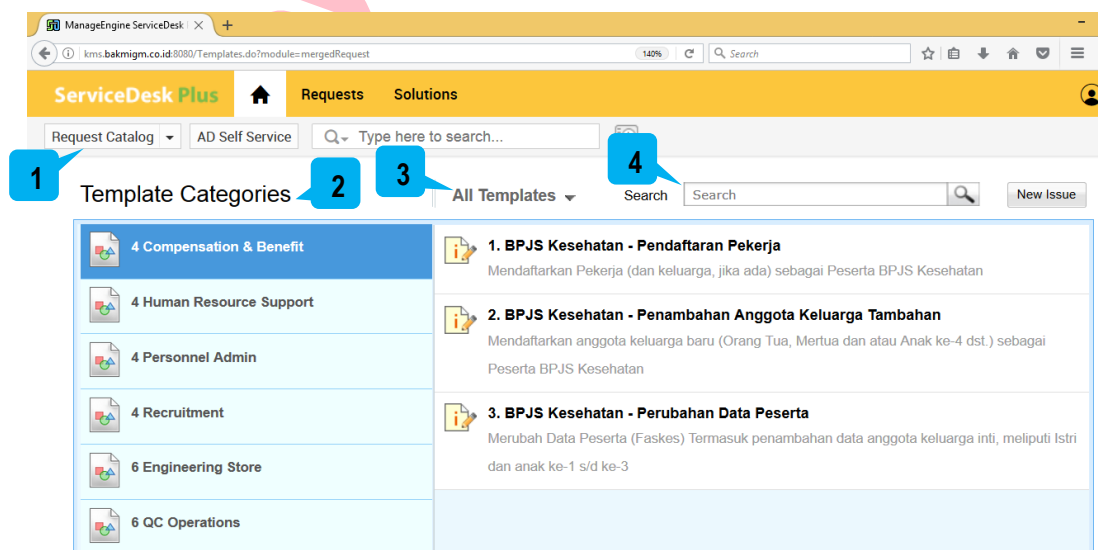
12) **Pengatur columns:** Menu untuk memilih *columns* yang akan **di tampilkan** serta **mengatur urutan columns**.

Catatan:

Untuk memilih *columns* yang akan ditampilkan dilakukan dengan **men-checklist** menu *columns* yang akan ditampilkan. Lalu klik *save*.

Untuk mengatur urutan *columns* dilakukan dengan **men-select** menu *columns* yang akan dipindahkan, lalu arahkan *columns* tersebut ke atas atau kebawah dengan menggunakan **tombol arah panah** menuju urutan yang diinginkan. Lalu klik *save*.

6.4. Langkah – Langkah Membuat Request



1) Klik menu *Request Catalog*.

Request Catalog merupakan halaman untuk **memilih request templates** yang akan diajukan / dibuat.

2) Klik menu *Template Categories*.

	Manual: Aplikasi Service Desk (Requester Login)	Hal.: 6 / 9
--	--	-------------

Template Categories merupakan menu **pilihan nama Departemen** terkait *request templates* yang akan dipilih. Setiap menu nama Departemen memiliki pilihan *request templates* yang berbeda-beda.

Contoh:

Template Categories: 4. Compensation & Benefit, memiliki 3 (tiga) *request templates*, yaitu:

- 1. BPJS Kesehatan – Pendaftaran Pekerja.
- 2. BPJS Kesehatan – Penambahan Anggota Keluarga Tambahan.
- 3. BPJS Kesehatan – Perubahan Data Pekerja.

Template Categories: 6. QC Operations, memiliki 3 (tiga) *request templates*, yaitu:

- 1. Komplain – Kualitas.
- 2. Komplain – Kuantitas.
- 3. Komplain – FYI.

3) Klik menu *Templates*.

Menu *templates* merupakan **pilihan jenis request template** yang akan diajukan.

4) *Search* merupakan menu untuk menemukan *request templates* secara langsung dengan cara **menulis kata kunci** (*key word*) dari *request templates* yang ingin dipilih.

Contoh: Jika ingin memilih / mengajukan *request* terkait komplain bahan baku, maka *requesters* dapat mengetik kata "komplain" pada menu *search*. Selanjutnya akan ditampilkan seluruh menu *request* yang mengandung kata kunci "komplain".

The screenshot shows the 'New Issue' form in the ManageEngine ServiceDesk Plus interface. The form has several fields with red asterisks indicating required fields. The fields are: Name (Store Test), Subject (Submit Jadwal Kerja Bulanan (JKB) - [Nama Store: ... / Bulan: ... Tahun: ...]), Nama Store / Departement (Select Nama Store / Departement --), Bulan (Select Bulan --), Tahun (Select Tahun --), and E-mail Id(s) To Notify. The Description field contains the text: 'Harap melampirkan dokumen berikut pada attachment. Lampiran: 1. Jadwal Kerja Bulanan (JKB) - File Ms. Excel (.xls)'. A red watermark 'Bakmi GM' is visible across the image.

5) Setelah masuk ke halaman *request template*, **pastikan nama template sesuai** dengan *request* yang akan diajukan.

6) **Isi seluruh field / kolom** yang tersedia pada halaman *request*. Seluruh kolom dengan tanda bintang (*) harus terisi.

7) Pada bagian *description* terdapat beberapa **petunjuk / keterangan** tentang hal-hal yang perlu dilampirkan atau dilakukan terkait *request* yang diajukan.

The screenshot shows the 'Attach file' dialog box and the 'File Upload' window. The 'Attach file' dialog has a 'Browse...' button and a file named 'KM BAKMI GM.JPG' with a size of 5 MB. The 'File Upload' window shows the file being uploaded to the 'Pictures' folder. A red watermark 'Bakmi GM' is visible across the image.

8) Klik "Attach File" untuk **melampirkan file dokumen** yang diperlukan (file edit / hasil scan).

	Manual: Aplikasi Service Desk (<i>Requester Login</i>)	Hal.: 7 / 9
--	---	-------------

- a) Klik "*Browse*" untuk mencari file yang akan dilampirkan.
- b) Kemudian akan muncul folder "*File Upload*".
- c) Cari dan pilih file yang akan di attach, lalu tekan "*open*".
- d) Pastikan nama file yang dipilih tersebut muncul di sebelah menu *browse*.
- e) Klik "*Attach file*" untuk melampirkan dokumen.

Ulangi langkah-langkah tersebut diatas (8a - 8e) jika ingin meng-attach file lainnya.

9) Selanjutnya pastikan file **attachment** terlampir pada halaman request (*scroll* kebawah).

10) Klik tombol "*Add Request*" untuk **mengirimkan request** tersebut (*scroll* kebawah).

6.5. Langkah – Langkah Memantau Request

1) Klik menu *requests* untuk melihat daftar *requests*.

2) Klik *subject request* yang telah diajukan.

3) Perhatikan "*status*" dan "*priority*" dari *request* yang diajukan. Perubahan status terjadi setiap pihak *technician* melakukan *update* terhadap *request* yang diajukan.

4) Perhatikan "*notes*" sebagai fitur komunikasi antara *requester* dengan *technician*. Perubahan angka terjadi setiap pihak *technician* atau *requester* menambah *note*.

5) Klik "*Action*" untuk mengirim "*notes*" (berkomunikasi dengan *technician*) atau menambah "*attachment*" (lampiran).

6) Klik "*Resolution*" untuk melihat langkah-langkah *follow up* terhadap *request* yang dituliskan oleh *technician* (jika ada).

7) Klik "*History*" untuk melihat rekaman / catatan perubahan dan *update* yang terjadi pada *request*.

Request ID : 513 Actions Reply

Request Details

Status	In Progress	Category	Not Assigned
Mode	Not Assigned	Subcategory	Not Assigned
Priority	Medium	Item	Not Assigned
Service Category	4 Human Resource Support	Created By	Store Test
Group	Human Resource Support JKT	Template	1. Pengajuan Reimbursement Kegiatan Olahraga - Musk
Technician	Aprizal		
Nama Store / Departement	ADMIN TEST		
Bulan	05 Mei		
Tahun	2017		
Site	Not associated to any site		
Department	Area Helen		
Created Date	24/05/2017 03:45 PM		
DueBy Date	25/05/2017 01:00 AM		
Last Update Time	24/05/2017 04:12 PM		

Requester Details

Requester Name	Store Test	E-mail Address	-
Contact number	-	Mobile number	-
Department	Area Helen	Business Impact	-

- 8) Perhatikan *Request Details* dan *Requesters Details* untuk melihat data dan informasi terkait *request* yang diajukan (*scroll* kebawah).

ServiceDesk Requests Solutions

Request Catalog Self Service Type here to search...

Request ID : 513 Actions Reply

Pengajuan Reimbursement Kegiatan Olahraga
By Store Test on 24/05/2017 03:45 PM Due Date

Status : In Progress
Priority : Medium

Add Notes

Request ID : 513

Description

Harap melampirkan dokumen berikut pada attachment.

Lampiran:

1. Scan Formulir Laporan Kegiatan Olahraga dan Musik.

2. Scan Kuitansi Kegiatan.

Catatan:

* Untuk Store di Wilayah Jabodetabek dan Bandung, Harap

* Untuk Store di Wilayah Surabaya, Harap mengirimkan dok

Test.

☒ E-mail this note to the technician

Add Note

- 9) Menu “Add notes” digunakan sebagai media komunikasi antara pihak *requester* dengan pihak *technician*. Menu “add notes” dapat ditemukan pada dengan meng-klik menu “Actions” (lihat no. 5).
- 10) Tandai kotak “e-mail this note to the technician” agar *note* yang dikirim dapat dibaca oleh pihak *technician*.
- 11) Klik “Add Note” untuk mengirim *note* tersebut.

Discussion Notes Add Notes

[1 note(s)] 24/05/2017 04:00 PM

User: Aprizal

Dear Pak Johan,

Terlampir Form Beserta Kwitansi

Terima Kasih.

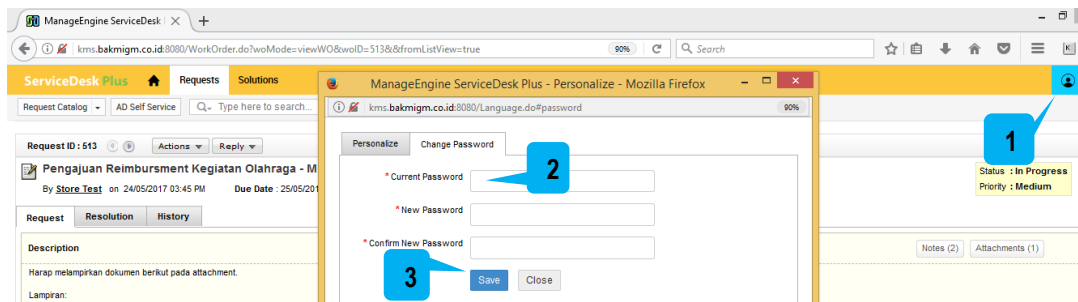
Regards,

Aprizal

- 12) Perhatikan “Discussion Notes” untuk melihat catatan komunikasi antara pihak *requester* dan pihak *technician* (*scroll* kebawah).

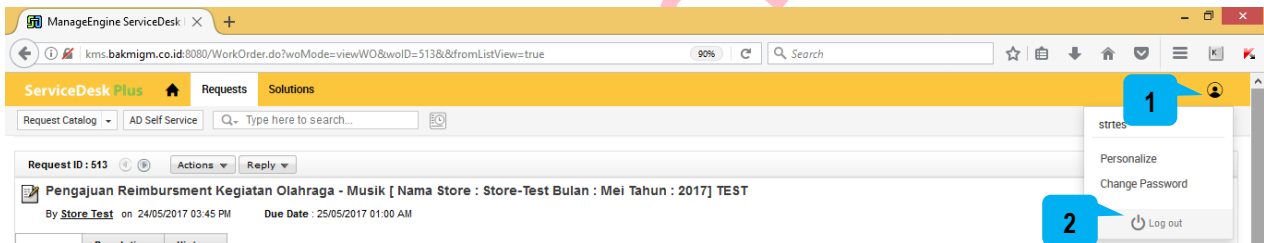
	Manual: Aplikasi Service Desk (Requester Login)	Hal.: 9 / 9
--	--	-------------

6.6. Mengganti Password Akun Service Desk



- 1) Klik gambar lingkaran di ujung kanan atas layar Service Desk lalu klik *Change Password*.
- 2) Isi password lama pada kolom *current password*. Lalu isi password baru pada kolom *new password* dan *confirm new password*.
- 3) Klik *save* untuk menyimpan password baru.

6.7. Keluar / Log Out dari Aplikasi Service Desk



- 1) Klik gambar lingkaran di ujung kanan atas layar Service Desk.
- 2) Klik *Log Out* untuk keluar dari aplikasi Service Desk.

7. KONDISI KHUSUS

-

8. LAMPIRAN

-