 Bakmi GM	Manual: Aplikasi Service Desk (Technician Login)			Hal.: 1 / 17
	Sifat: Classified	Tgl.: 6 Juni '17	Ver.: 01	No.: MNL-HRS-KMS-02
	Dibuat oleh:	Ditinjau oleh:	Disetujui oleh:	
PT. GRIYA MIESEJATI	<u>Johan Mohammad</u> KM Supervisor	<u>Aditya Wardiman</u> Asst. HR Support Manager	<u>Cynthia Fellicianne</u> GM HRD	

Diterapkan dan Disetujui oleh:

Departemen	Disetujui	Tanda Tangan
Recruitment	Rita Raesita	
HI & Personnel Admin	Hanggulan Kiting	
Compensation & Benefit	Daniel Ibnu Sidharta	
HR Support	Aditya Wardiman	
Engineering Store	Adhiguna Natadimadja	
Quality Control	Bobby Santosa	

Tanggal Efektif : _____
 No. Copy Dokumen : _____
 Distribusi ke : _____

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>	4
6.3.	Tampilan Halaman <i>Dashboard</i>	5
6.4.	Tampilan Halaman <i>Requests</i>	7
6.5.	Langkah – Langkah Menindaklanjuti Request.....	10
6.6.	Mengganti <i>Password Akun Service Desk</i>	16
6.7.	Keluar / <i>Log Out</i> dari Aplikasi <i>Service Desk</i>	17
7.	KONDISI KHUSUS	17
8.	LAMPIRAN.....	17

	Manual: Aplikasi Service Desk (<i>Technician Login</i>)	No.: MNL-HRS-KMS-02 Tgl.: 6 Juni '17	Ver.: 01 Hal.: 2 / 17
---	--	---	--------------------------

1. TUJUAN

1. Menjadi alat untuk mengkomunikasikan *request* antara Tim Operasional (*Store*) kepada Tim *Support* (Divisi/Departemen terkait).
2. Menjadi acuan bagi *technician* untuk mengetahui status dari *request* yang diterima.
3. Menjadi alat komunikasi yang teroganisir dan terstruktur antara *requester* dan *technician* terkait suatu *request*.
4. Menjadi media repositori atas *request* yang telah diajukan.
5. Menjadi panduan bagi *technician* untuk menyelesaikan *request* berdasarkan solusi dari *request* serupa sebelumnya.

2. RUANG LINGKUP

1. 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*.
2. *Store Operation*.
 - Store Melawai (MLW), Jakarta Selatan.
 - Store Melawai (MLW), Jakarta Selatan.
 - Store GFM (Graha Family), Surabaya.
 - Store SPI (Supermall Pakuan Indah), Surabaya.
 - Store TP6 (Tunjungan Plaza 6), Surabaya.
 - DC - KSB (Kantor Surabaya), Surabaya.

3. DEFINISI

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

4. REFERENSI

-

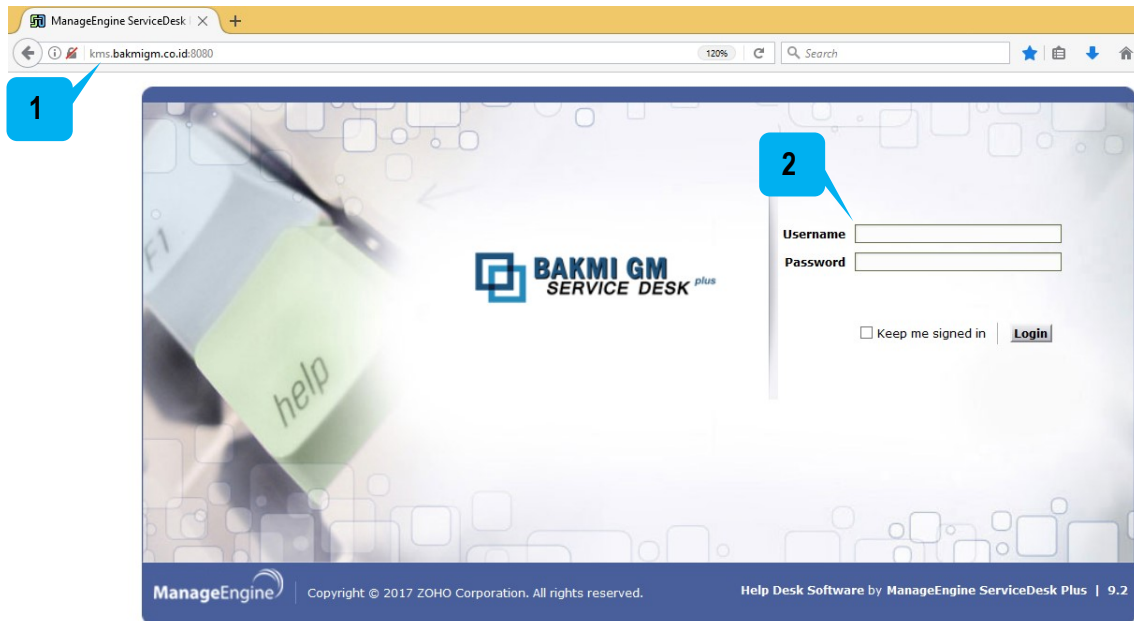
5. DOKUMEN PENUNJANG

-

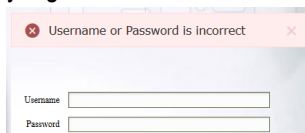
	Manual: Aplikasi Service Desk (<i>Technician Login</i>)	No.: MNL-HRS-KMS-02 Tgl.: 6 Juni '17	Ver.: 01 Hal.: 3 / 17
---	--	---	--------------------------

6. PROSEDUR

6.1. Akses ke Aplikasi Service Desk

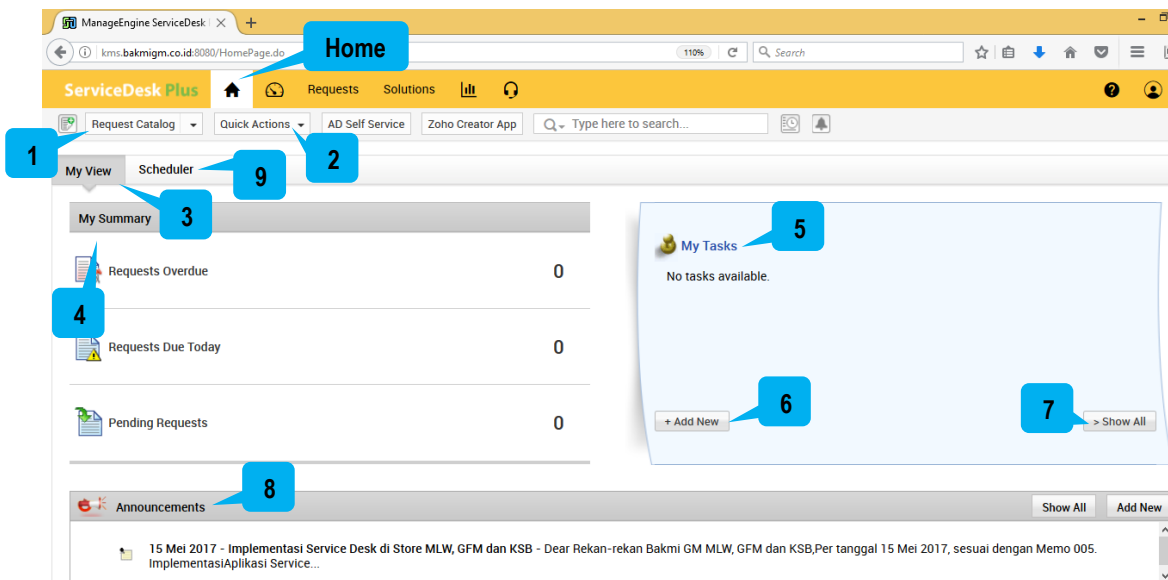


- 1) Buka aplikasi browser (Mozilla Firefox, Chrome, dll.) pada desktop/laptop. Ketik alamat web berikut <http://kms.bakmigm.co.id:8080/>.
- 2) Pada layar Login masukan **username dan password**, lalu klik **Login**.
- 3) Jika muncul peringatan "*Username or Password is Incorrect*" hal tersebut disebabkan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

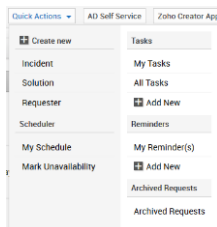


Jika lupa *username* atau *password*, maka dapat menghubungi admin untuk mendapatkan *username* & *password* melalui email ke kms@bakmigm.co.id atau telepon ke ext.416 (HR Support / KM Project Team). Permintaan *username* & *password* akan dipenuhi dalam kurun waktu maksimal 24 jam (hari kerja).

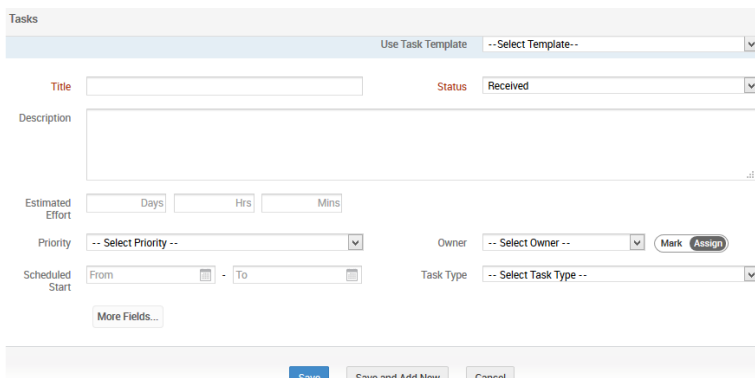
6.2. Tampilan Halaman *Home*



- 1) *Request Catalog*: Menu untuk **membuat request baru** (menu untuk *Requesters*) ;
- 2) *Quick Actions*: Menu yang menampilkan beberapa pilihan untuk melakukan *quick action* pada aplikasi *Service Desk* meliputi, pembuatan *incident request*, *solution*, *my schedule*, *mark unavailability*, *new task*, dan *new reminder(s)*. Serta menampilkan *my task*, *all task*, *my reminder(s)*, atau *archived request*. Tampilan menu *quick actions* ditampilkan seperti gambar dibawah ini.

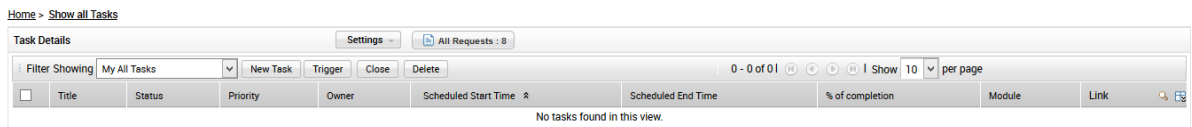


- 3) *My View*: Menampilkan *my summary*, *my task* dan *announcements* sesuai lingkup **technician** pemilik akun.
- 4) *My Summary*: Menampilkan **status requests dalam jumlah**, meliputi *request* yang tenggat waktu penyelesaiannya telah lewat (*requests overdue*), *requests* yang tenggat waktu penyelesaiannya adalah hari ini (*requests due today*), dan *requests* yang belum ditanggapi / di-follow up oleh *technician* (*pending requests*);
- 5) *My Tasks*: Menampilkan **daftar tasks (tugas / proses) yang perlu diselesaikan** oleh *technician* terkait suatu *requests*. *Tasks* yang ada ditampilkan dapat berasal dari *request* yang memang dialamatkan kepada *technician* pemilik akun, dan atau berasal dari *request* milik *technician* lain dimana salah satu/beberapa *tasks*-nya merupakan tugas /proses kerja yang perlu diselesaikan oleh *technician* pemilik akun. Hal tersebut ditentukan berdasarkan proses kerja dalam penyelesaian masing-masing *template requests*.
- 6) + *Add new (tasks)*: Menu untuk menambah tugas/proses baru untuk diselesaikan oleh *technician*, diluar dari *task* dari *requests*. Halaman *add new tasks* ditampilkan seperti gambar dibawah ini.

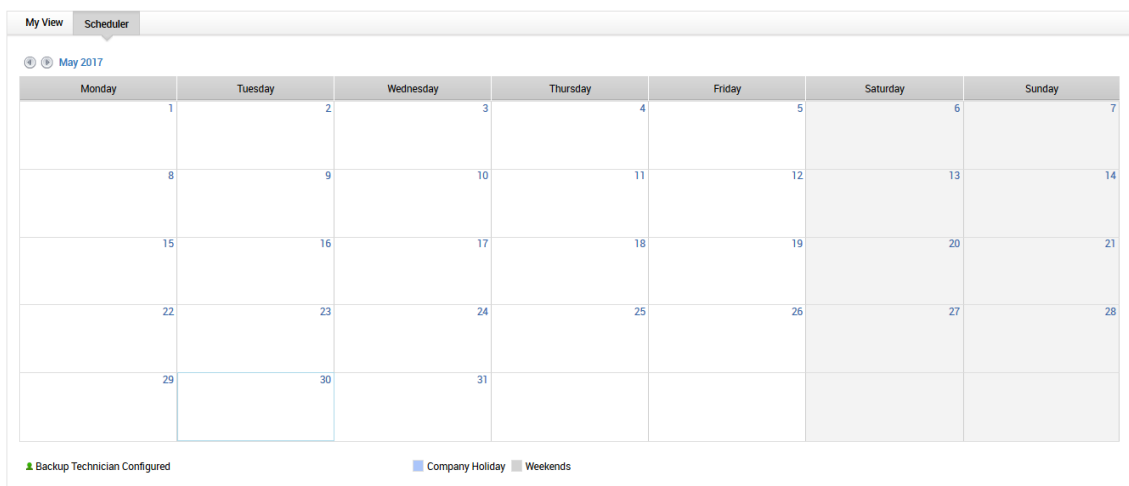


	Manual: Aplikasi Service Desk (Technician Login)	No.: MNL-HRS-KMS-02 Tgl.: 6 Juni '17	Ver.: 01 Hal.: 5 / 17
---	---	---	--------------------------

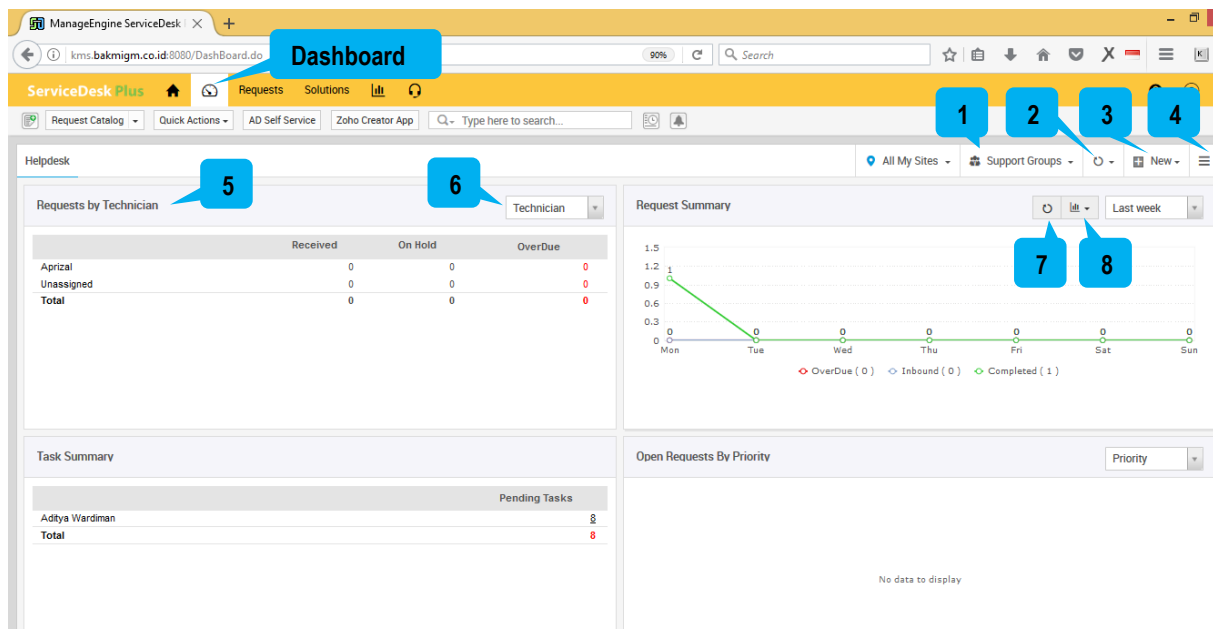
- 7) > Show all (tasks): Menu untuk **menampilkan seluruh tasks** terkait lingkup / penugasan yang dialamatkan kepada *technician* pemilik akun. Daftar *tasks* yang ditampilkan dapat diatur sesuai kebutuhan. Halaman *show all tasks* ditampilkan seperti gambar dibawah ini.



- 8) *Announcements*: Menampilkan **berita / informasi** yang diinput oleh *technicians*. Technican dapat membuat *announcements* baru dengan membuka menu “add new (announcements)”. Serta menampilkan seluruh daftar *announcements* dengan membuka menu “show all (announcements)”.
- 9) *Scheduler*: Menu untuk menampilkan **kalender schedule** bulanan yang terdiri dari *mark unavailability*, *tasks*, dan *reminders* dari *technician* pemilik akun serta jadwal libur kantor dan *weekend*. Menu ini dapat dikonfigurasi sesuai kebutuhan masing-masing *technician* pemilik akun dan di-back up. Halaman *scheduler* ditampilkan seperti contoh gambar dibawah ini.

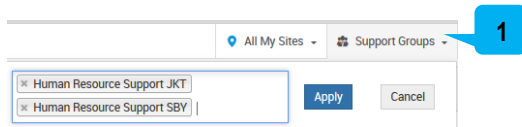


6.3. Tampilan Halaman *Dashboard*

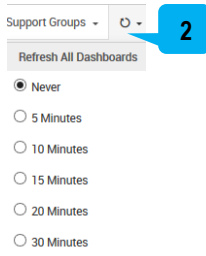


	Manual: Aplikasi Service Desk (Technician Login)	No.: MNL-HRS-KMS-02 Tgl.: 6 Juni '17	Ver.: 01 Hal.: 6 / 17
---	---	---	--------------------------

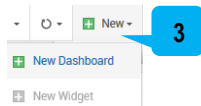
- 1) **Support Groups:** Menu untuk memilih *support group* yang datanya akan ditampilkan pada halaman *dashboard*. *User* dapat memilih satu atau lebih *support group* untuk ditampilkan. Klik “*Apply*” setelah pilihan ditentukan. Tampilan menu *support groups* ditampilkan seperti gambar dibawah ini.



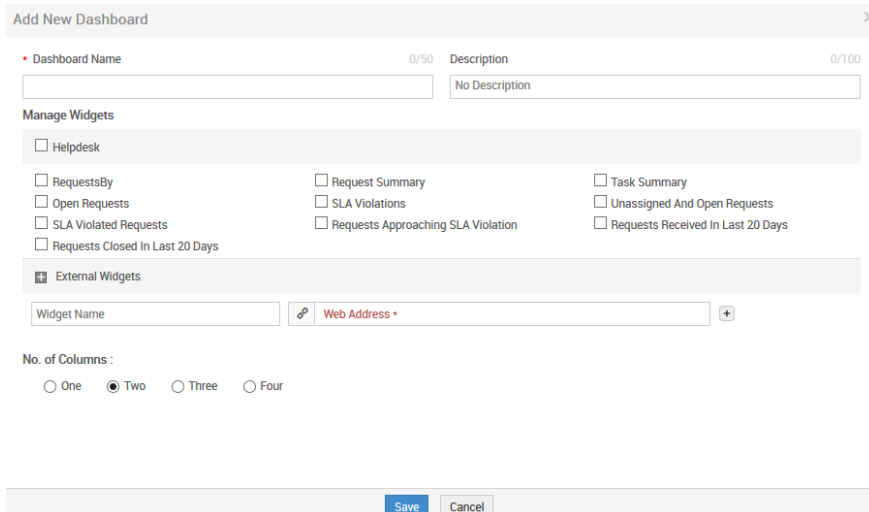
- 2) **Refresh:** Menu untuk memilih selang waktu *refresh* halaman *dashboard* secara otomatis. Pilihan waktu *refresh* terdiri dari *never*, 5, 10, 15, 20, atau 30 minutes. Tampilan menu *refresh* ditampilkan seperti gambar dibawah ini.



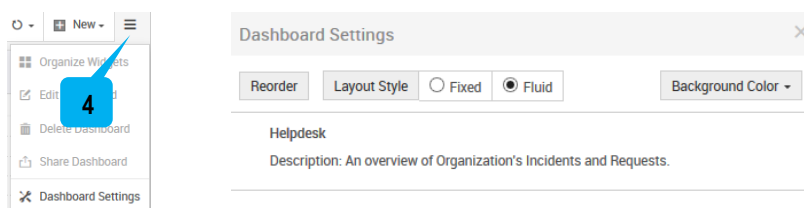
- 3) **New Dashboard:** Menu untuk menambah *dashboard* baru pada halaman *dashboard*. Untuk menambah *dashboard* baru, klik ikon “+ New” lalu klik “+ New Dashboard” seperti gambar dibawah ini.



Dashboard baru dapat dibuat sesuai kebutuhan *user* dengan cara mengisi *field-field* yang tersedia pada halaman “*Add New Dashboard*” seperti gambar dibawah ini. Klik “*save*” untuk menyimpan dan menambahkan *dashboard* baru.



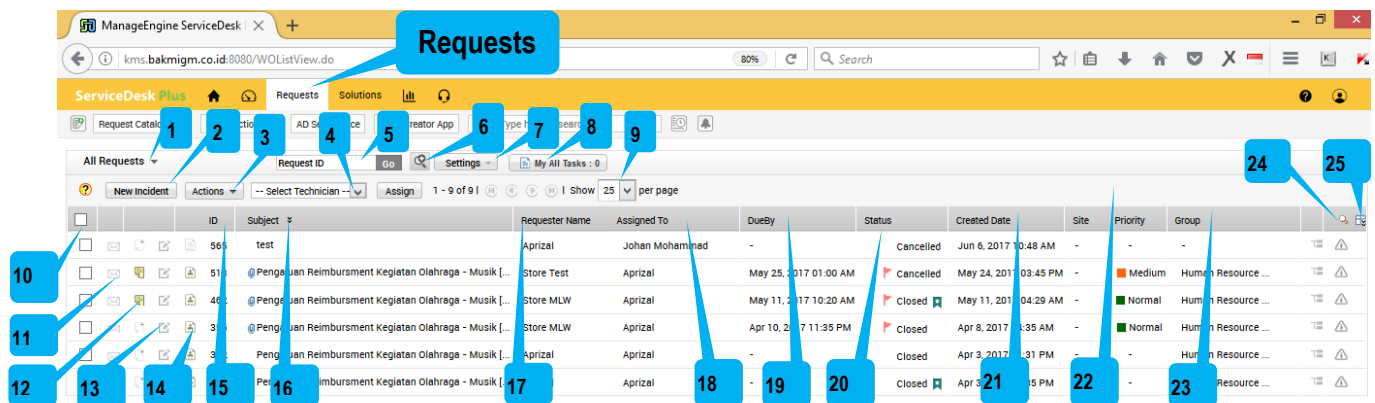
- 4) **Dashboard Setting:** Menu untuk melakukan *setting* pada tampilan *dashsboard*. *Setting dashboard* yang dapat dilakukan adalah *setting layout style* dan *background color*. Tampilan menu *dashboard setting* ditampilkan seperti gambar dibawah ini.



	Manual:	No.: MNL-HRS-KMS-02	Ver.: 01
	Aplikasi Service Desk (<i>Technician Login</i>)	Tgl.: 6 Juni '17	Hal.: 7 / 17

- Judul *dashboard* menjelaskan data atau informasi terkait hal-hal yang ditampilkan pada *dashboard* tersebut, berdasarkan support groups yang dipilih user. Secara *default*, terdapat 10 (sepuluh) judul *dashboard* yang tampil pada halaman *dashboard* yaitu; *Request by*, *Request Summary*, *Task Summary*, *Open Request by*, *SLA Violation by*, *Unassigned and Open Request*, *SLA Violated Request*, *Request Approaching SLA Violation*, *Request Received in last 20 days*, dan *Request closed in last 20 days*.
- Menu *filter dashboard* digunakan untuk menampilkan data dan informasi pada *dashboard* berdasarkan menu *filter* yang dipilih oleh user. Setiap judul *dashboard* memiliki menu *filter* yang berbeda-beda. Misalnya *request by technician*, *request by category*, *request summary last week*, *request summary last month*, *open requests by priority*, *open requests by level*, dan sebagainya.
- Menu *refresh dashboard* digunakan untuk me-refresh suatu *dashboard* secara langsung. Menu ini akan muncul pada *dashboard* yang dituju oleh kursor *mouse*.
- Menu *dashboard graphic* digunakan untuk mengatur tampilan grafik suatu *dashsboard* sesuai kebutuhan user. Pilihan menu grafik setiap *dashboard* berbeda-beda. Menu ini akan muncul pada *dashboard* yang dituju oleh kursor *mouse*.

6.4. Tampilan Halaman *Requests*

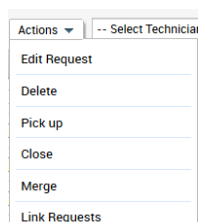


- Pilih menu *Request* dengan pilihan *All Requests*, untuk **menampilkan seluruh request** dari pihak *requester* untuk di-follow up oleh pihak *technician* (user).

Catatan:

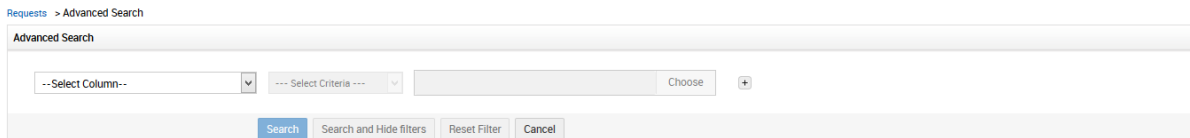
Pilihan menu lain pada *Request* merupakan menu untuk **menampilkan / mensortir request** berdasarkan status *request*-nya. Misalnya *My Completed Request*, untuk menampilkan *request – request* yang statusnya sudah *complete*.

- New Incident*: Menu untuk **membuat request baru** yang belum terakomodasi di dalam pilihan *incident templates* pada *request catalog* (dilakukan oleh *requesters*).
- Actions*: Menu yang dapat digunakan oleh *technician* untuk mem-follow up suatu *request*. Pilih *request* yang akan di follow-up dengan cara memberi tanda pada kotak pilihan pada daftar *request* (no. 10), lalu pilih alternatif follow-up pada menu *actions*. Pilihan pada menu *actions* terdiri dari: *edit request*, *delete*, *pick up*, *close*, *merge*, dan *link requests*. Contoh pilih menu *pick up* untuk mem-follow up *request* secara langsung oleh *technician* pemilik akun. Tampilan menu *actions* ditampilkan seperti gambar dibawah ini.

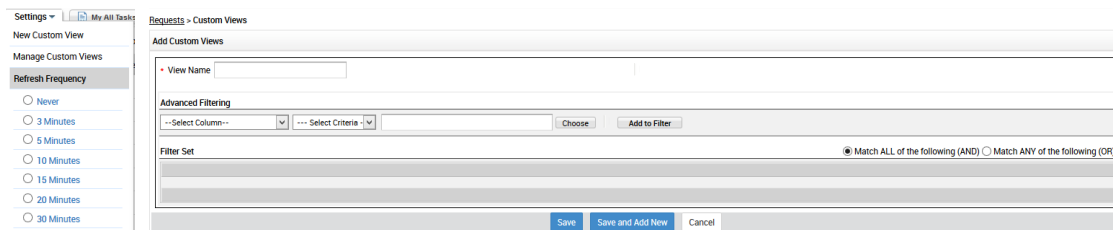


	Manual: Aplikasi Service Desk (<i>Technician Login</i>)	No.: MNL-HRS-KMS-02 Tgl.: 6 Juni '17	Ver.: 01 Hal.: 8 / 17
---	--	---	--------------------------




- 4) *Select technician & Assign*: Menu untuk memilih *technician* yang akan mem-*pick up* atau mem-*follow up request(s)* yang dipilih. Memilih *request* dilakukan dengan cara memberi tanda pada kotak pilihan pada daftar *request* (no. 10). Kemudian klik *select technician* untuk memilih nama *technician*, lalu klik “assign”.
- 5) *Request ID*: Menu untuk mencari dan masuk ke halaman suatu *request* dengan menuliskan **nomer ID request**.
- 6) *Advance Search*: Menu untuk mencari *request* secara *custom*. Tampilan *advance search* ditampilkan seperti gambar dibawah ini.




- 7) *Setting*: Menampilkan menu pilihan untuk membuat *custom view* dan mengatur *custom view* daftar *request*, serta menampilkan pilihan frekuensi waktu *refresh*. Tampilan *menu setting* dan *custom view* ditampilkan seperti gambar dibawah ini.



- 8) *All Tasks*: Lihat. Sub Bab. 6.2 . point 7.
- 9) *Show per Page*: Menu untuk mengatur jumlah daftar request per halaman.
- 10) *Cheks Box*: Kotak untuk memberi tanda (v) pada *request-request* yang dipilih.
- 11) *Conversation Envelope*: Lambang penanda status *conversation* / percakapan antara *requester* dan *technician*. Makna dari lambang *conversation* ditampilkan pada gambar dibawah ini.

-  Indicates that no reply has been sent to the requester.
-  Indicates that last reply is from technician to requester.
-  Indicates that last reply is from the requester.

- 12) *Notes*: Lambang penanda status ada-tidaknya *notes* komunikasi antara *requester* dan *technician*. Makna dari lambang *notes* ditampilkan pada gambar dibawah ini.

-  Notes present for the request.

- 13) *Edit Request*: Menu untuk melakukan *edit / update* pada suatu *request*.
- 14) *Task List*: Menu untuk menampilkan jumlah *tasks* (*total tasks*) secara keseluruhan dan *tasks* yang belum di-*follow up* (*pending tasks*) pada suatu *request*.
- 15) *ID*: menampilkan **nomer identitas** suatu *request*;
- 16) *Subject*: Menampilkan **judul-judul request** yang telah dibuat oleh *requester*;
- 17) *Requester Name*: Menampilkan **nama/pihak requester** yang mengajukan *request*;
- 18) *Assigned To*: Menampilkan **nama/pihak technician** yang manangani (*pick-up*) masing-masing *request*;

	Manual: Aplikasi Service Desk (Technician Login)	No.: MNL-HRS-KMS-02	Ver.: 01
		Tgl.: 6 Juni '17	Hal.: 9 / 17

19) *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*.

20) *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* 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 sedang **menunggu proses approval**. Dalam hal ini SLA tidak berhenti karena proses *approval* merupakan bagian dari proses kerja.
- *On Vendor Process*: Status *request* yang prosesnya sedang dalam tahap penyelesaian 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*.

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

22) *Priority*: Menampilkan status prioritas suatu *request*. Setiap status *request* memiliki batasan waktu SLA (*service level agreement*).

23) *Group*: Menampilkan nama *support group* dari suatu *request*.

24) *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.

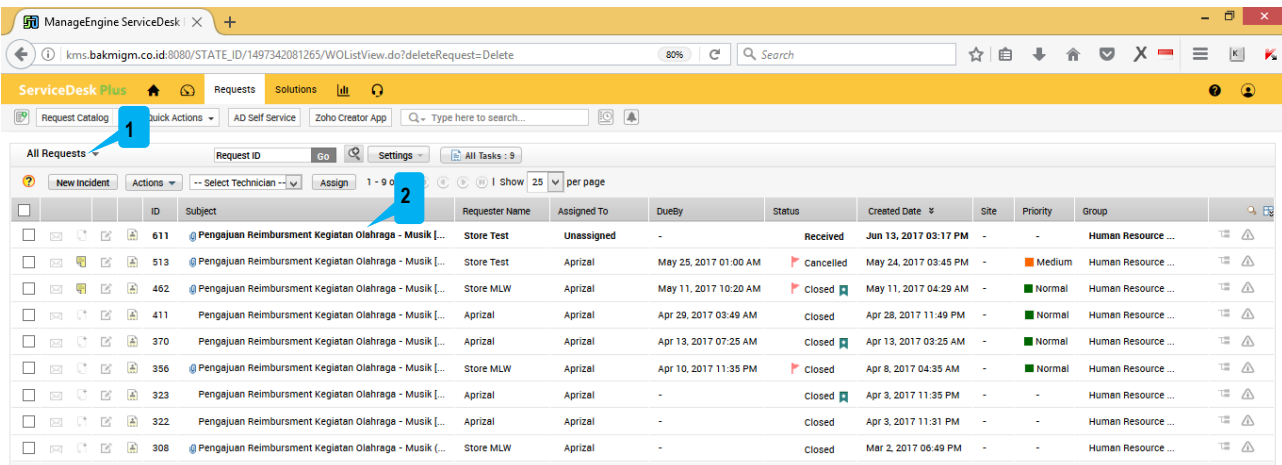
25) *Pengatur columns*: Menu untuk memilih *columns* yang akan **di tampilkan** serta **mengatur urutan** *columns*.

Catatan:

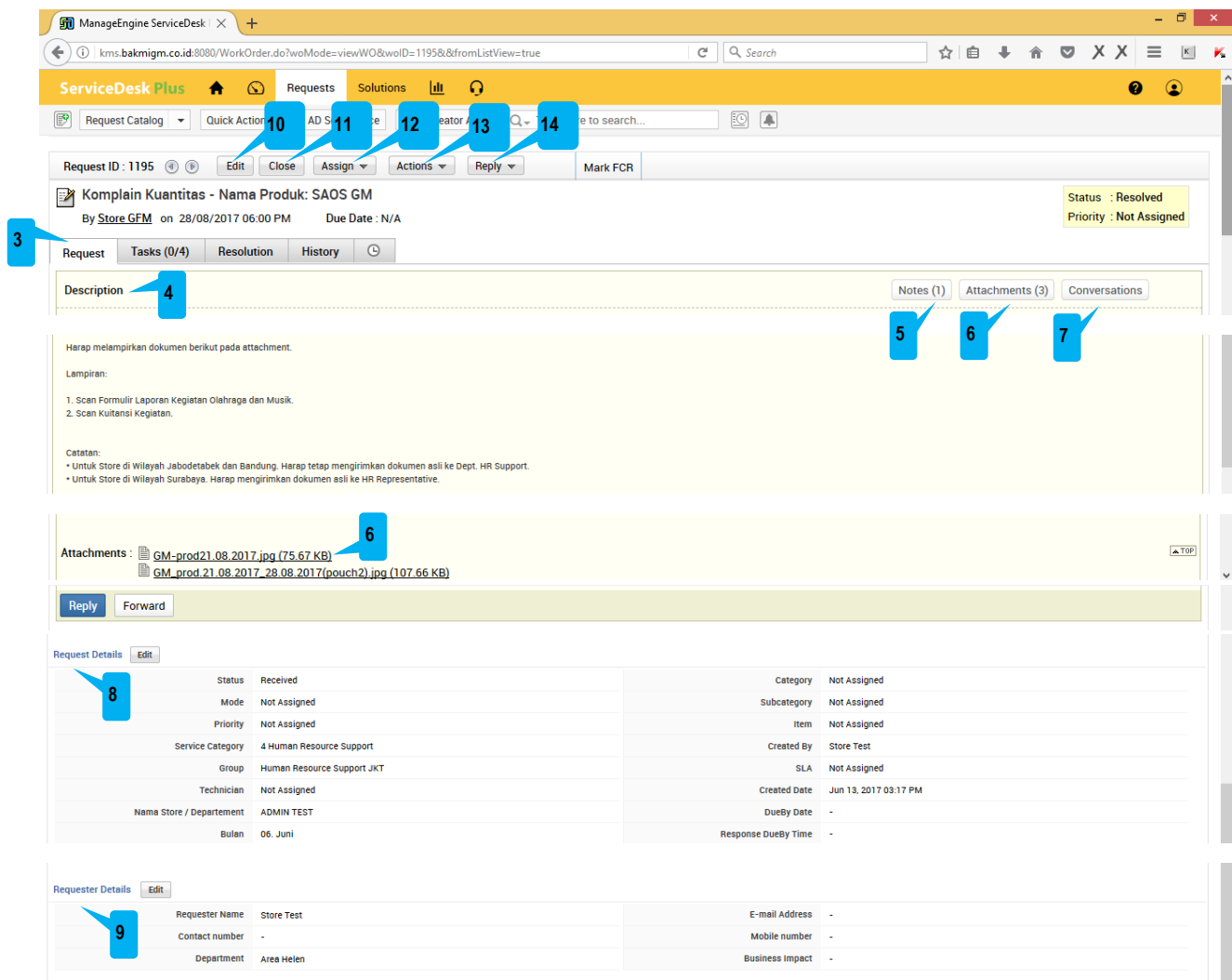
Untuk memilih *columns* yang akan ditampilkan dilakukan dengan **men-checklist** menu *columns* yang akan ditampilkan. Lalu klik *save*.

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*.

6.5. Langkah – Langkah Menindaklanjuti Request



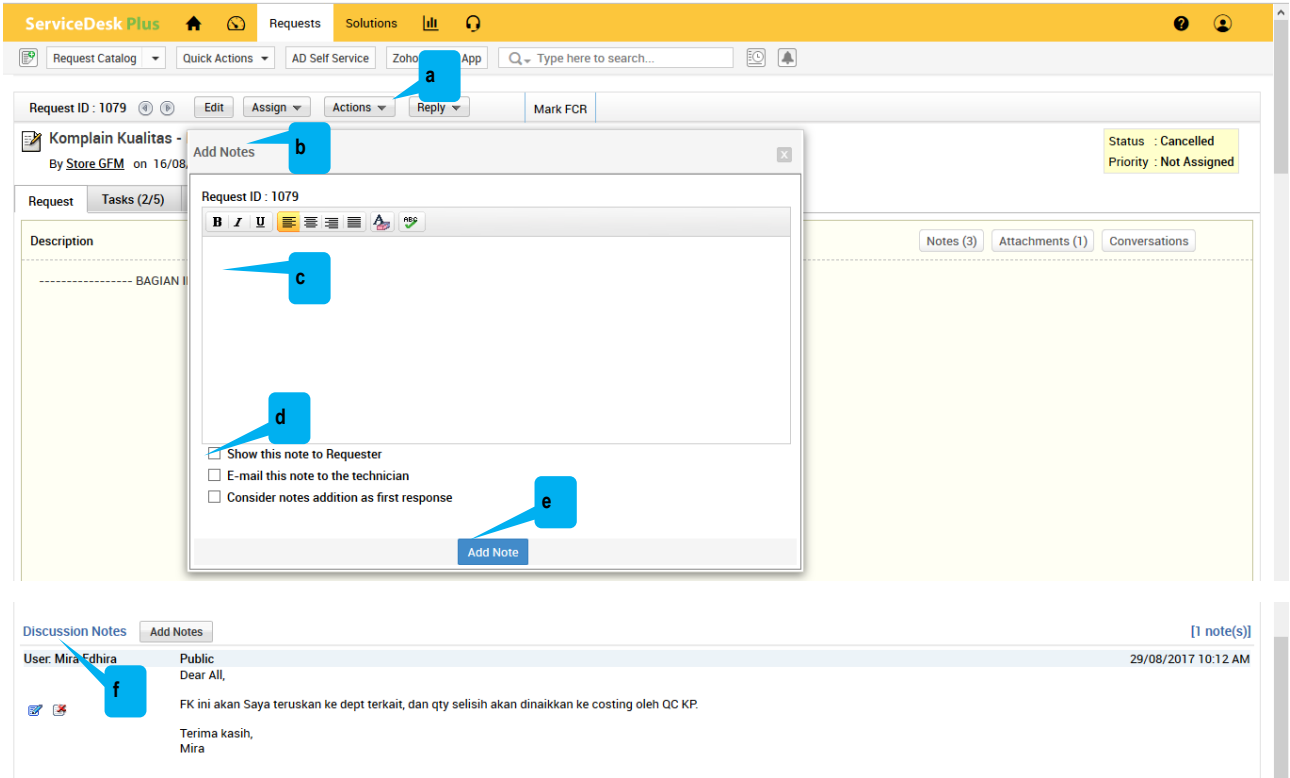
- 1) Pastikan menu filter *request* yang dipilih adalah “All Requests” untuk menampilkan seluruh *requests*.
- 2) *Subject* dengan tulisan cetak tebal (**Bold**) berarti *request* tersebut belum dibuka/dibaca. Klik *subject request* yang dipilih untuk membukanya.



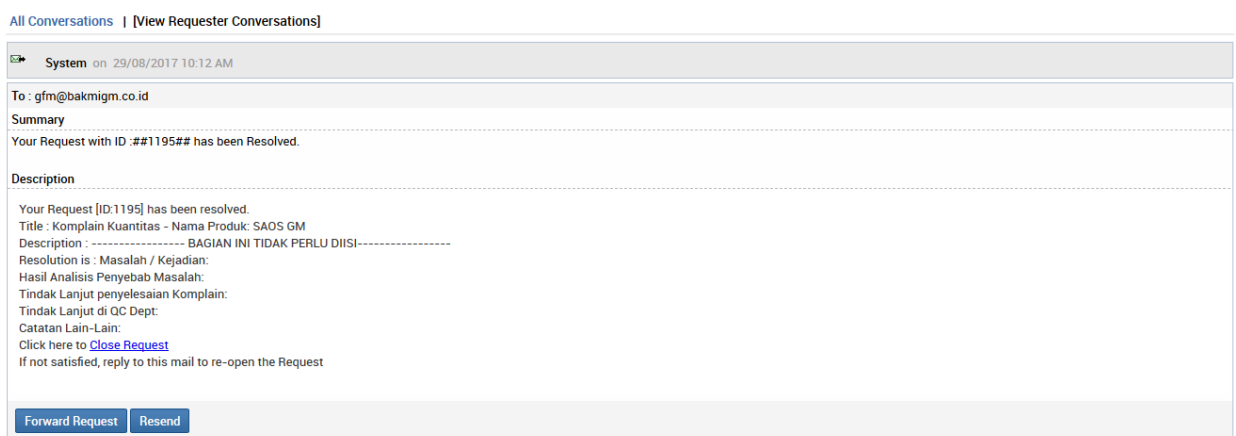
- 3) Arahkan kursor ke “Request” untuk melihat “Description” (4) “Notes” (5) “Attachments” (6) “Conversation” (7) “Request Details” (8) dan “Requester Details” (9).

	Manual: Aplikasi Service Desk (<i>Technician Login</i>)	No.: MNL-HRS-KMS-02 Tgl.: 6 Juni '17	Ver.: 01 Hal.: 11 / 17
---	--	---	-------------------------------

- 4) *Description* menampilkan deskripsi, informasi dan petunjuk terkait *request* yang diajukan.
- 5) *Notes* merupakan fitur komunikasi antara *requester* dengan *technician*. Tampilan angka menandakan jumlah *notes* yang ada. Berikut adalah langkah-langkah membuat *notes*.

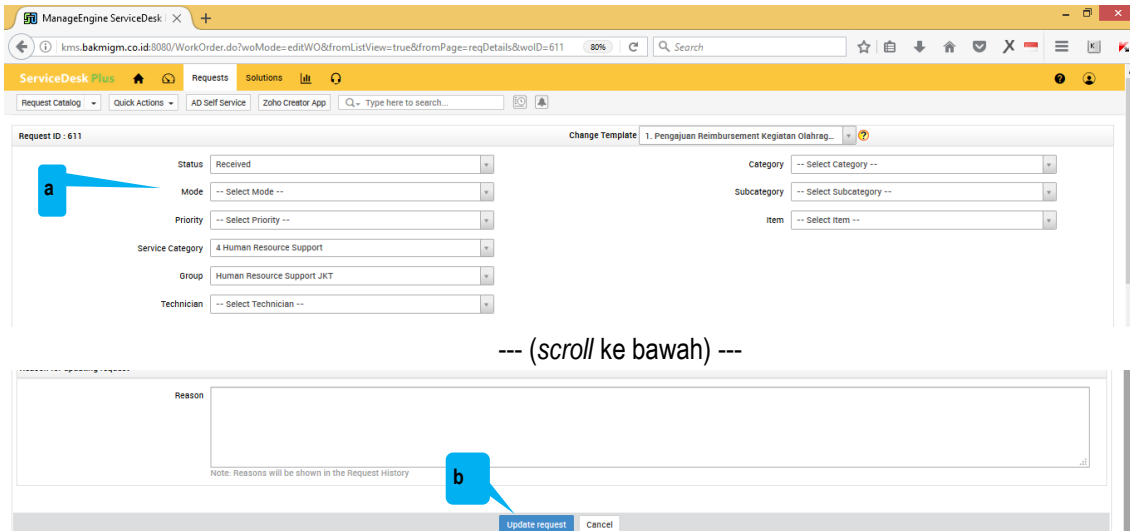


- a) Pilih menu Action lalu pilih menu *Add notes*.
 - b) Kemudian akan muncul menu tampilan *Add Notes*.
 - c) Kemudian tulis *notes* yang akan dikomunikasikan kepada pihak *requester* pada tempat yang tersedia.
 - d) Setelah itu tandai bagian "*show this note to requester*".
 - e) Kemudian klik *add note* untuk mengirim *note*.
 - f) Perhatikan "*Discussion Notes*" untuk melihat catatan komunikasi antara pihak *requester* dan pihak *technician* (*scroll* kebawah).
- 6) *Attachments* berisi tentang file yang menjadi bagian lampiran dari *request* yang diajukan.
 - 7) *Conversations* menampilkan komunikasi antara *technician* dan *requester* yang dikirim dengan format email. Tampilan conversation adalah sebagai berikut.



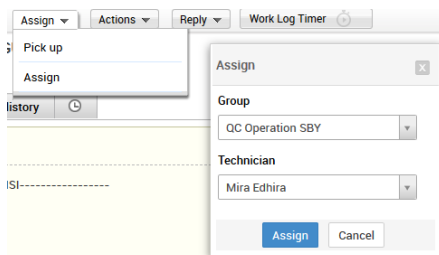
	Manual:	No.: MNL-HRS-KMS-02	Ver.: 01
	Aplikasi Service Desk (<i>Technician Login</i>)	Tgl.: 6 Juni '17	Hal.: 12 / 17

- 8) *Request Details* menampilkan detail informasi terkait *request* yang diajukan. Setiap *request template* memiliki *field* yang berbeda-beda. *Technician* dapat mengubah isi *request details* dengan meng-klik *edit*, lalu mengubah isi *request details* dan diakhiri dengan mengklik tombol *update* pada bagian bawah *request details*.
- 9) *Requester Details* menampilkan informasi terkait *requesters* yang mengajukan *request*. *Technician* dapat mengubah isi *requester details* dengan meng-klik *edit*, lalu mengubah isi *requester details* dan diakhiri dengan mengklik tombol *update* pada bagian bawah *requester details*.
- 10) *Edit request* merupakan menu untuk menindaklanjuti *request* yang masuk. Tampilan *edit* menu *request* adalah sebagai berikut:



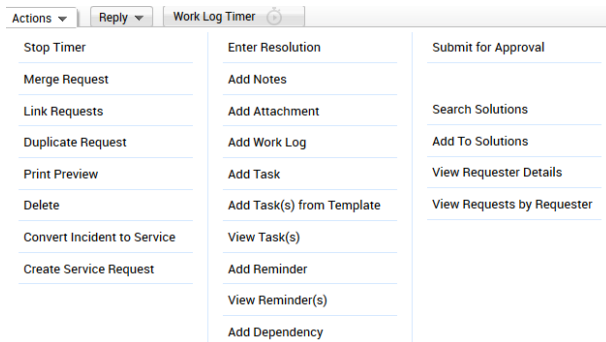
--- (scroll ke bawah) ---

- a) Lengkapi *field – field* seperti, *status*, *priority*, *technician*, *sub category*, *category*, dan *item*.
Catatan: Pilihan menu pada *field priority* berbeda-beda setiap *service category*. Untuk *request* terkait *Engineering Store* pilihan *priority* terdiri dari “*High*, *Medium*, dan *Low*” disesuaikan dengan definisi kondisi kerusakan yang terjadi. Selain *request* terkait *Engineering Store* yang lain pilihan *priority*-nya adalah “*Normal*”. Ubah *status request* sesuai tindak lanjut yang telah dilakukan. Misalnya pilih “*In Progress*” saat pertama kali *pick up request* atau “*resolved*” saat menyelesaikan tindak lanjut suatu “*request*”.
 - b) Tekan tombol “*Update Request*” pada bagian bawah (*scroll* ke bawah) untuk menyimpan data *request* yang sudah dilengkapi.
- 11) *Close request* merupakan fitur untuk mengubah *status request* menjadi *close*.
 - 12) *Assign* merupakan fitur untuk memilih *Technician* yang ditunjuk untuk menindaklanjuti sebuah *request*. Tampilan menu *Assign* adalah sebagai berikut.

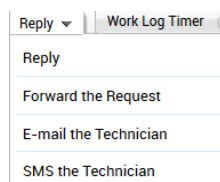
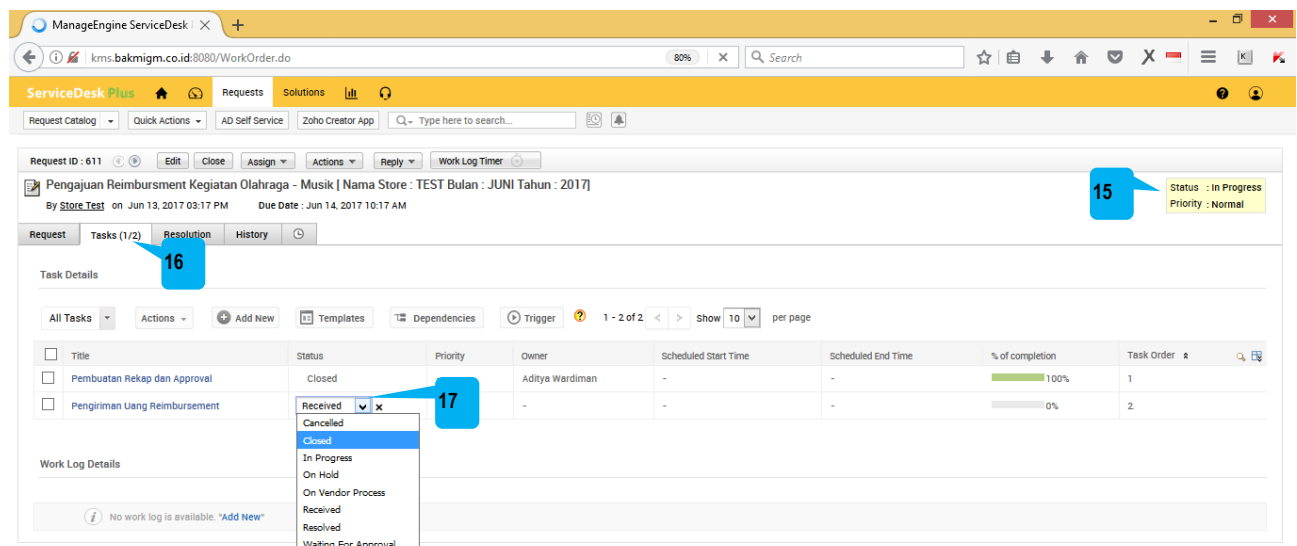


	Manual: Aplikasi Service Desk (<i>Technician Login</i>)	No.: MNL-HRS-KMS-02 Tgl.: 6 Juni '17	Ver.: 01 Hal.: 13 / 17
---	--	---	---------------------------

13) *Actions* merupakan fitur yang menampilkan tindakan-tindakan (*actions*) yang dapat dilakukan Technician terhadap sebuah *request*. Tampilan menu *Actions* adalah sebagai berikut.



14) *Reply* merupakan fitur untuk menjawab *request* yang masuk. Pilihan jawaban yang tersedia meliputi;

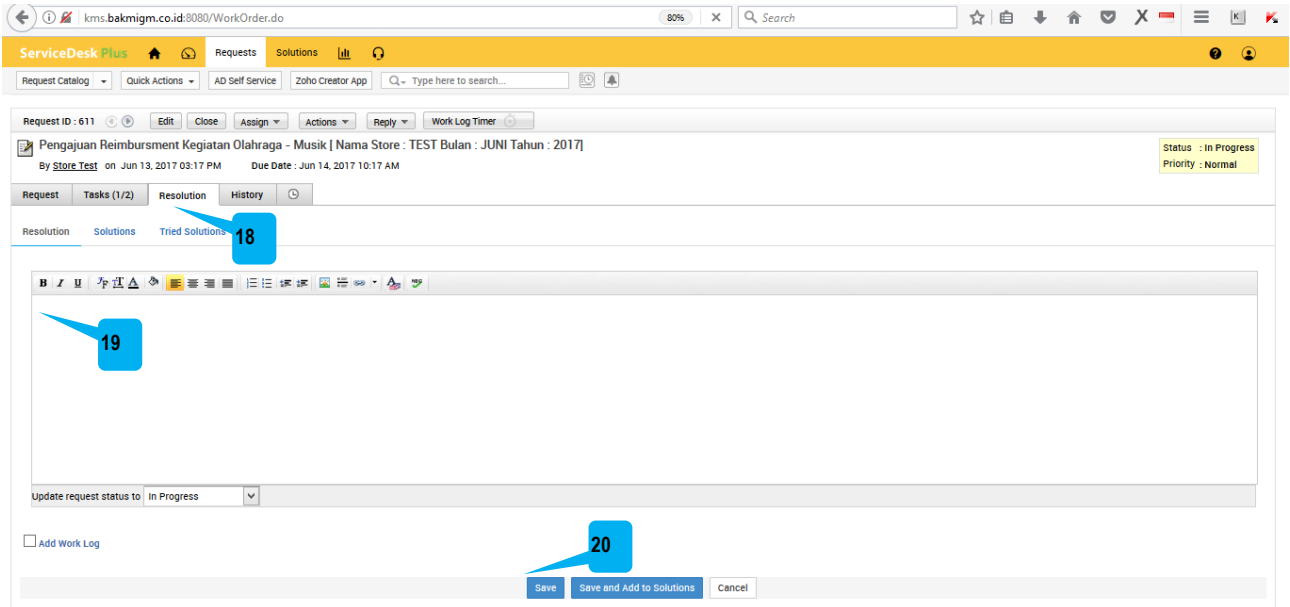



15) Perhatikan perubahan status dan priority setelah *request* di edit (*pick up*).

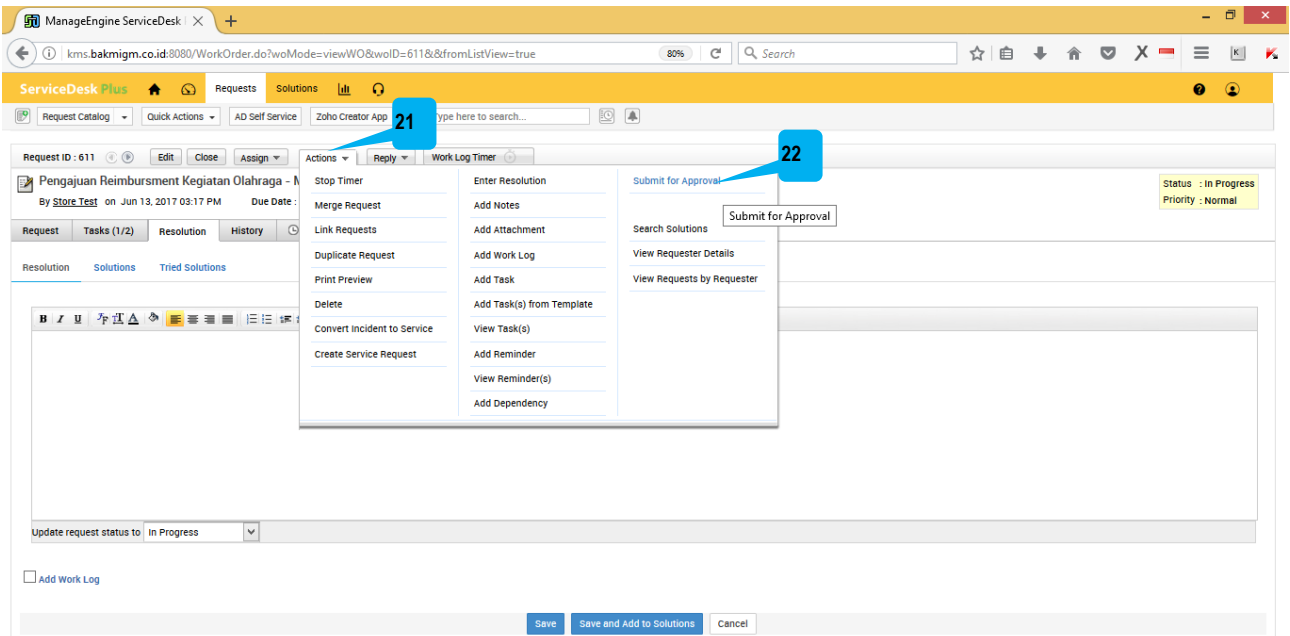
16) Masuk ke menu “*Task*” dan ikuti urutan task.

17) Lalu update status menjadi “*closed*” bila *task* sudah dilaksanakan. *Task* yang tidak terpakai bisa dihapus dengan memberikan tanda centang pada pilihan *task*, kemudian pilih “*Actions*” – “*Delete*”.

	Manual: Aplikasi Service Desk (<i>Technician Login</i>)	No.: MNL-HRS-KMS-02 Tgl.: 6 Juni '17	Ver.: 01 Hal.: 14 / 17
---	--	---	---------------------------



- 18) Selanjutnya pilih menu “Resolution” untuk menginput analisa serta rencana perbaikan.
- 19) Isi *resolution* (tindak lanjut) dari *request* yang telah dikerjakan pada kolom yang tersedia.
- 20) Tekan tombol “Save” untuk menyimpan data.



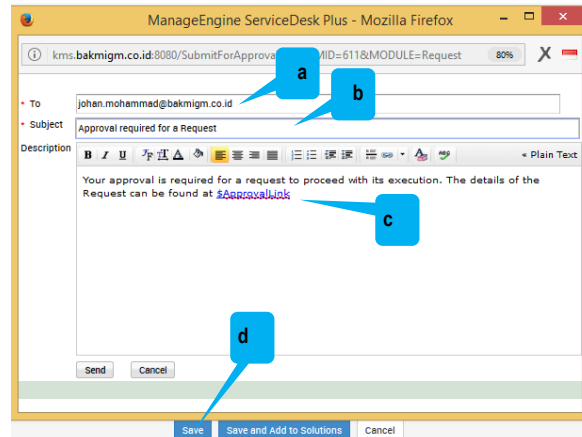
- 21) Bila penyelesaian/tindak lanjut *request* dan membutuhkan persetujuan (*approval*) dari pejabat yang berwenang, maka klik “Actions”
- 22) Kemudian pilih “Submit for Approval”. Berikut adalah langkah-langkah untuk mengajukan approval request kepada pejabat berwenang:
 - a) **To:** Ketik alamat email dari pejabat yang akan diminta persetujuannya (Misal Manager, GM dan/atau Direktur).
 - b) **Subject:** Tuliskan judul request yang akan diminta persetujuannya (*approval*) dengan mengubah kalimat “Approval required for a request” yang telah tersedia pada *field subject*.
 - c) **Description:** Tuliskan rangkuman deskripsi yang diperlukan untuk mendukung proses pengajuan persetujuan (*approval*) yang diminta. Lengkapi pula dengan nama *technician* yang mengajukan *approval* pada *field Description*.

	Manual: Aplikasi Service Desk (<i>Technician Login</i>)	No.: MNL-HRS-KMS-02 Tgl.: 6 Juni '17	Ver.: 01 Hal.: 15 / 17
---	--	---	-------------------------------

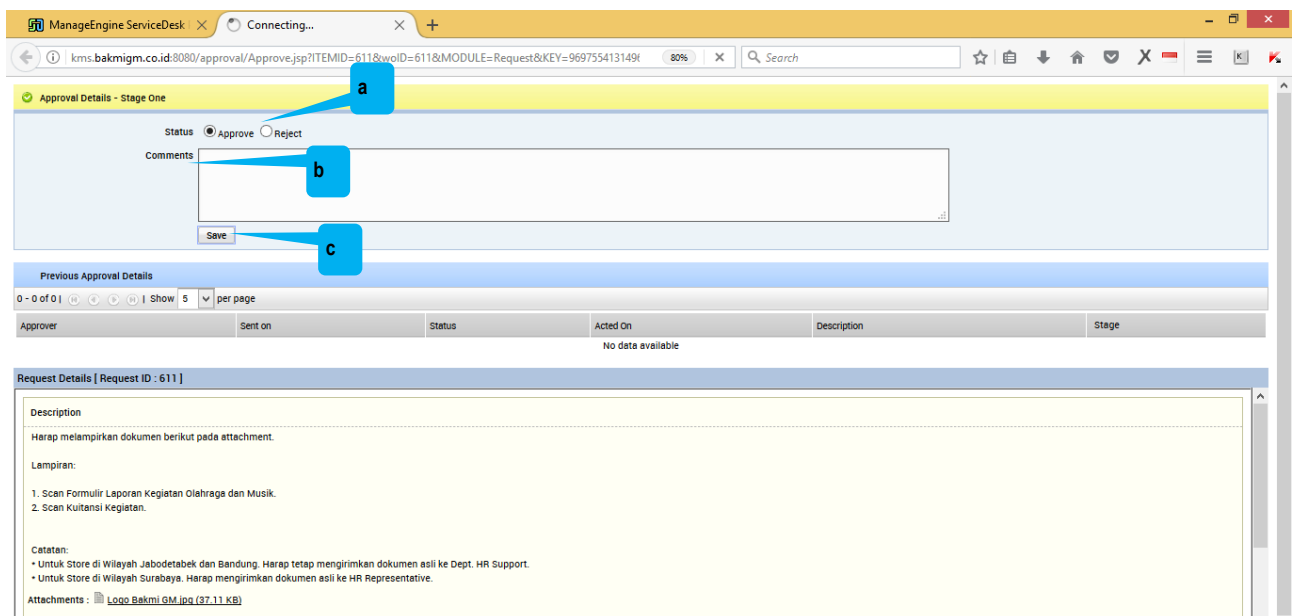
Catatan: Jangan menghapus tulisan *link* yang sudah tersedia → “Your approval is required for a request to proceed with its execution. The details of the request can be found at [\\$ApprovalLink](#)”.

Penambahan deskripsi dapat dilakukan sebelum atau sesudah tulisan *link* yang telah tersedia.

- d) Tekan tombol “Send” untuk mengirimkan email.

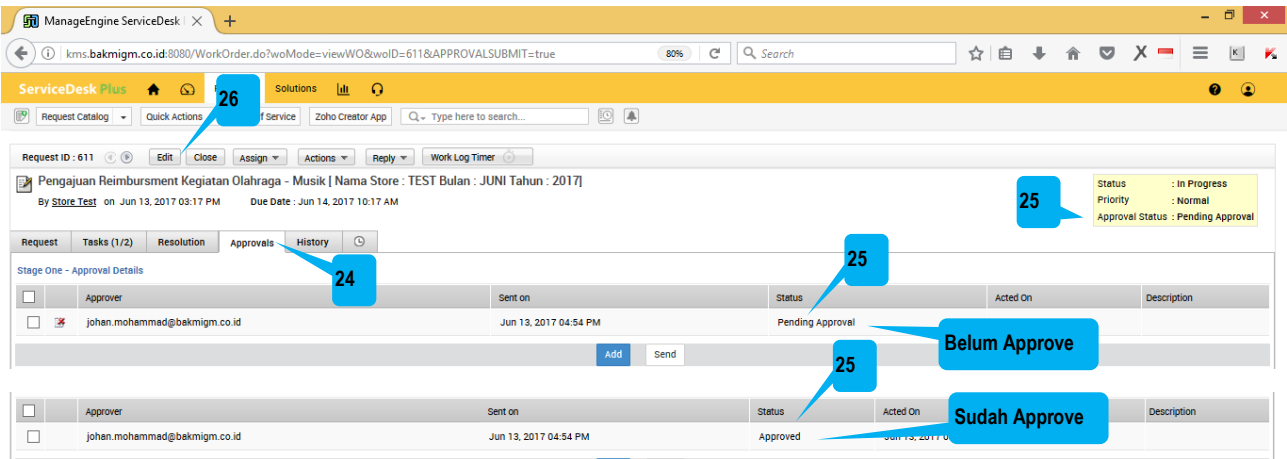


- 23) Email terkait *approval* akan dikirim ke email pejabat yang dituju. Saat tautan (*link*) *approval* pada email di klik oleh pejabat yang dituju, maka akan muncul gambar tampilan seperti berikut pada layar email pejabat tersebut. Langkah-langkah *approval* yang dilakukan oleh pejabat yang berwenang adalah sebagai berikut:



- Pilih status *approval*, berupa pilihan “*approve*” atau “*reject*”.
- Tulis penjelasan terkait status *approval* pada bagian *comment*.
- Klik save untuk mengubah status *approval*.

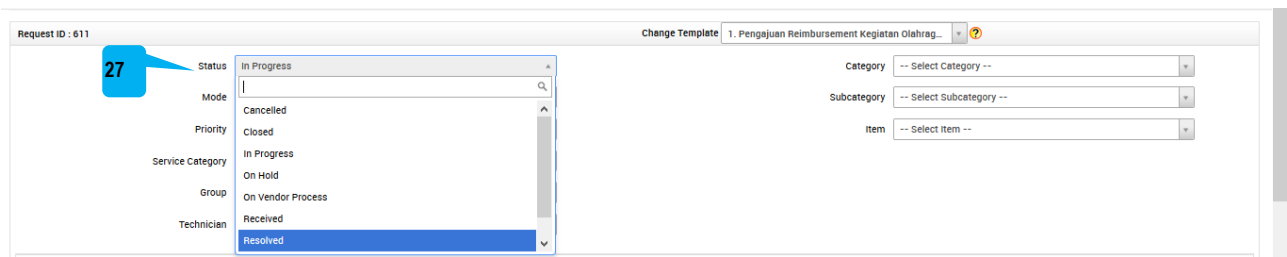
	Manual: Aplikasi Service Desk (Technician Login)	No.: MNL-HRS-KMS-02 Tgl.: 6 Juni '17	Ver.: 01 Hal.: 16 / 17
---	---	---	---------------------------



24) Untuk melihat progres *approval*, lihat pada buka menu *approval*.

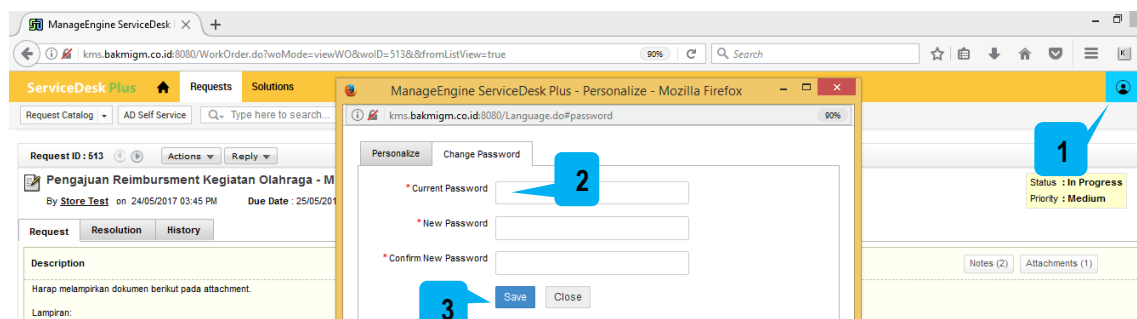
25) Lihat status *approval*.

26) Setelah menyelesaikan rangkaian tindak lanjut *request*, kembalilah ke menu edit.



27) Ubah status menjadi “resolved” untuk tindak lanjut *request* yang sudah selesai dilakukan. Kemudian informasikan kepada Requester bahwa *request* telah selesai di selesaikan dengan menggunakan menu “Add Notes” pada menu “actions” (lihat langkah No.5). Kemudian pihak *requesters* akan memberikan konfirmasi atas perbaikan yang sudah dilakukan. Setelah itu *Technician*/Staf Admin dapat melakukan verifikasi dan mengubah status request menjadi “closed”. Lalu klik “update request” pada bagian bawah.

6.6. Mengganti Password Akun Service Desk



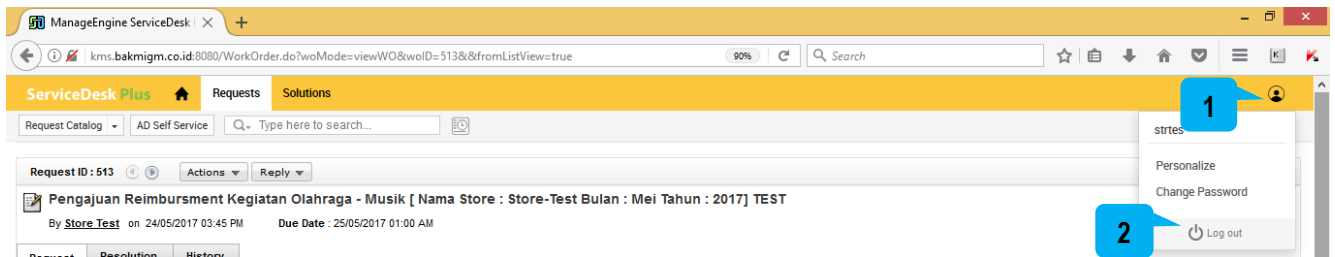
1) Klik gambar lingkaran di ujung kanan atas layar *Service Desk* lalu klik *Change Password*.

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.

	Manual: Aplikasi Service Desk (<i>Technician Login</i>)	No.: MNL-HRS-KMS-02 Tgl.: 6 Juni '17	Ver.: 01 Hal.: 17 / 17
---	--	---	-------------------------------

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

-