

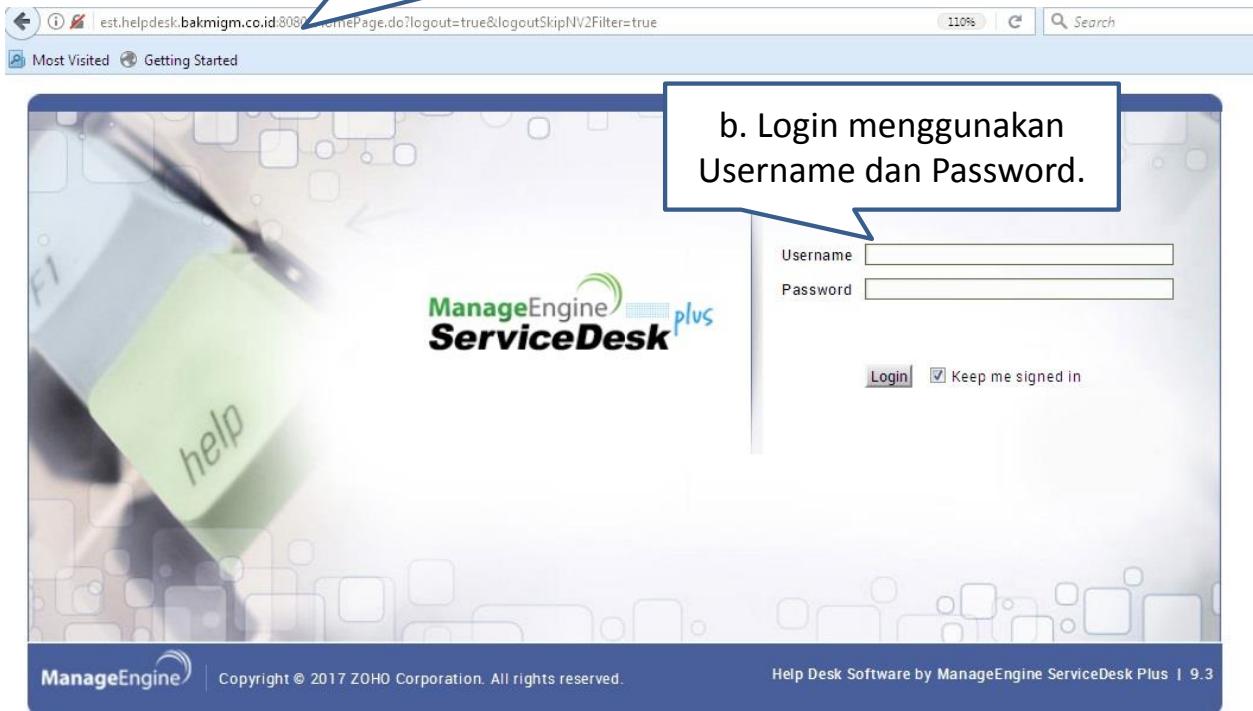
PANDUAN SERVICE DESK TECHNICIAN DEPT. EST

Mei 2017

Copyright

1. Akses ke Aplikasi Service Desk

a. Buka browser, ketik alamat web
kms.bakmigm.co.id:8080



The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying `est.helpdesk.bakmigm.co.id:8080/homePage.do?logout=true&logoutSkipNV2Filter=true`. The browser's address bar also shows a search icon and the text "Search". Below the address bar, there are tabs for "Most Visited" and "Getting Started". The main content area displays the "ManageEngine ServiceDesk plus" logo on the left and a login form on the right. The login form includes fields for "Username" and "Password", a "Login" button, and a checkbox labeled "Keep me signed in". The background of the login page features a keyboard with a green key labeled "help". At the bottom of the page, there is a footer with the "ManageEngine" logo, the text "Copyright © 2017 ZOH0 Corporation. All rights reserved.", and "Help Desk Software by ManageEngine ServiceDesk Plus | 9.3".

b. Login menggunakan Username dan Password.

2. Tampilan Home

Total jumlah request:
Yang lewat waktu penyelesaian, harus
diselesaikan hari ini, request belum terbaca.

ServiceDesk Plus

Incident Catalog Quick Actions Advanced Analytics AD Self Service Zoho Creator App Product Overview

My View Scheduler

My Summary

Requests Overdue	14
Requests Due Today	0
Pending Requests	23

My Tasks

tes com LWM (Nov 18, 2016 12:00 AM)

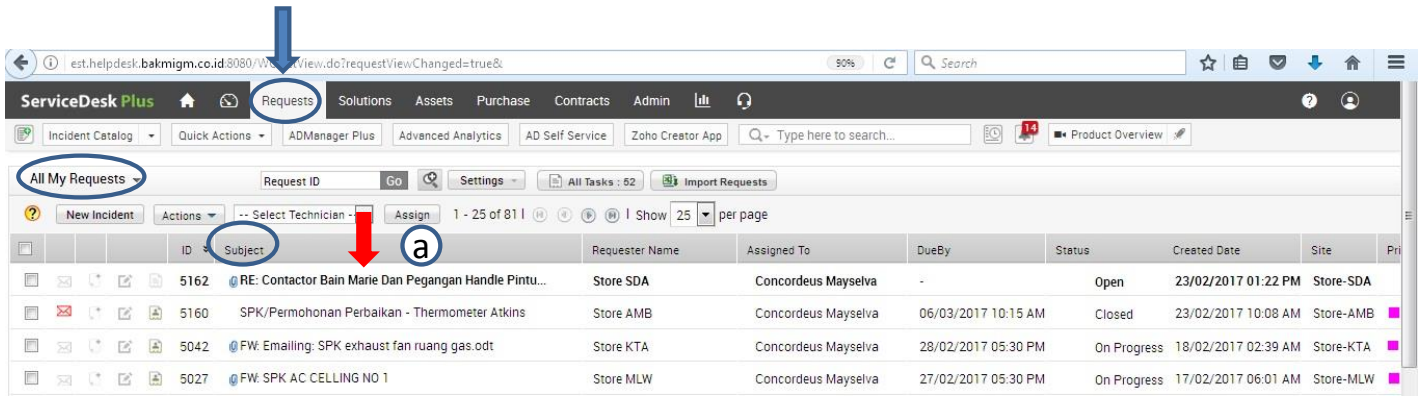
+ Add New > Show All

Announcements

Show All Add New

No announcement exists in the system.

3. Tampilan Halaman Request



Langkah-langkah menindaklanjuti Request:

- Lihat pada Filter “All My Request” / “All My Group”
 - Lihat daftar subject request yang baru masuk (tercetak bold / tebal).
 - Arahkan kursor ke subject yang dipilih, kemudian klik untuk membukanya.

3. Tampilan Halaman Request (lanjutan)

Langkah-langkah menindaklanjuti Request:

- b. Arahkan kursor ke “Description”/“Request Details” (bagian bawah) untuk melihat detil request. Pilih menu Edit untuk melengkapi request yang masuk.

Request ID : 5162

RE: Contactor Bain Marie Dan Pegangan Handle Pintu Chiller (pintu 4)

By Store SDA on 23/02/2017 01:22 PM Due Date : N/A

Status : Open
Priority : Not Assigned

Request Tasks (0/0) Resolution History

To : ess@bakmigm.co.id, sda@bakmigm.co.id
Cc : budipy@bakmigm.co.id, engineering.store@bakmigm.co.id, gema@bakmigm.co.id, nusa@bakmigm.co.id, imma.susanty@bakmigm.co.id, adhiguna@bakmigm.co.id

Description

Dear Pak Selva

Berikut informasi mengenai perbaikan Bain Marie sudah di pasang hari senin, 20 Februari 2017, dan untul Handle Pintu Chiller sudah dipasang hari ini, Kamis 23 Februari 2017

Request Details Edit

Status	Closed	Service Category	Engineering Store
Site	Store-AMB	NO. SPK	-
Technician	Concordeus Mayselva	Category	Perbaikan Kerusakan
Priority	Normal	Subcategory	Proses Pendukung
Name Peralatan, Merk, Tipe	Thermometer Atkins	Item	Thermometer Digital
Kondisi Peralatan	hasil pengukuran tidak akurat	Tanggal Kerusakan	23/02/2017 10:05 AM
Asset(s)	-	Tindakan Maintenance Store	ganti baterai
Department	Mal Ambassador	Created By	Store AMB
Template	SPK/Pemohonan Perbaikan	SLA	Normal
Resolved Date	23/02/2017 10:27 AM	Created Date	23/02/2017 10:08 AM
Time Elapsed	0hrs 18min	DueBy Date	06/03/2017 10:15 AM
Request Closure Code	Not Assigned	Completed Date	23/02/2017 10:33 AM
Last Update Time	23/02/2017 10:33 AM	Response DueBy Time	-
		Request Closure Comments	-

3. Tampilan Halaman Request (lanjutan)

Langkah-langkah menindaklanjuti Request:

c. Dilakukan oleh Staf Admin. EST

- Lengkapi field requester Details pada Nama Requester, Mode, Technician, Priority, Subcategory, dan Item (yang bertanda bintang merah wajib diisi)
- Tekan tombol “Update Request” pada bagian bawah untuk menyimpan data request yang sudah dilengkapi

Request ID : 5160

Change Template: SPK/Permohonan Perbaikan

Status: On Progress

Service Category: Engineering Store

Requester Details

Name: Store-AMB

Job Title: Department: Mal Ambassador Contact number: 57933562

Site: Store-AMB

Technician: Concordeus Mayselva

E-mail Id(s) To Notify:

Priority: Normal

Nama Peralatan, Merk, Tipe: Thermometer, Atkins

Kondisi Peralatan: hasil pengukuran tidak akurat

Asset(s): Search and associate assets here

NO. SPK:

Category: Perbaikan Kerusakan

Subcategory: Proses Pendukung

Item: Thermometer Digital

Tanggal Kerusakan: 23 Feb 2017, 10:05:00

Tindakan Maintenance Store: ganti baterai

Subject: SPK/Permohonan Perbaikan - Thermometer Atkins

Description:

Catatan:

- Penentuan priority (Urgent, Normal, Biasa) disesuaikan dengan definisi kondisi kerusakan yang terjadi.

3. Tampilan Halaman Request (lanjutan)

Langkah-langkah menindaklanjuti Request:

d. Dilakukan oleh Engineer:

- Ubah status menjadi **“in progress”**.
- Tekan tombol **“Update Request”** pada bagian bawah untuk menyimpan data request yang sudah dilengkapi

Resolution :

Note: Only selected tasks will be created for the request. All the dependencies of the unselected task(s) with other task(s) will be removed.

Resolution :

4. Barang Diserahkan Untuk Diperbaiki Tergasal :
Baru Barang Rongrong/Tidak :
5. Pemakalan Barang dan Jasa :
Nama Barang / Jasa :
Spesifikasi :
Jumlah dan Satuan :
Harga Total :
6. Tindakan Pencegahan :

Reason for updating request

Reason :

Note: Reasons will be shown in the Request History

d

Update request Cancel

3. Tampilan Halaman Request (lanjutan)

Langkah-langkah menindaklanjuti Request:

e. Masuk ke menu “Task” dan ikuti urutan task.

Update status menjadi “closed” bila task sudah dilaksanakan.

The screenshot shows the ServiceDesk Plus interface for a request titled "SPK/Permohonan Perbaikan - Thermometer Atkins". The request is assigned to "StoreAMB" and has a due date of "06/03/2017 10:15 AM". The status is "Closed" and the priority is "Normal". The "Tasks" tab is selected, showing a list of 8 tasks. A red arrow points to the "Status" column, and a circled 'e' highlights the first task.

Title	Status	Priority	Owner	Scheduled Start Time	Scheduled End Time	% of completion	Task Order
Periksa kerusakan (telepon / email / datang ke lok...	Closed	-	-	-	-	100%	1
Analisa kelayakan perbaikan terhadap tingkat kepar...	Closed	-	-	-	-	100%	2
Hasil analisa kerusakan: bisa diperbaiki / tidak	Open	-	-	-	-	0%	3
Keputusan perbaikan peralatan oleh internal / vend...	Open	-	-	-	-	0%	4
Panggil vendor dan meminta quotation	Open	-	-	-	-	0%	5
Submit for approval atas quotation ke EST Managet...	Open	-	-	-	-	0%	6
Perbaikan	Open	-	-	-	-	0%	7
Periksa hasil perbaikan dan submit for approval ke...	Open	-	-	-	-	0%	8

Catatan:

- Task yang tidak terpakai bisa dihapus dengan memberikan tanda centang, kemudian pilih “Actions” – “Delete”

3. Tampilan Halaman Request (lanjutan)

Langkah-langkah menindaklanjuti Request:

- f. Pilih menu “Resolution” dan “edit” untuk menginput analisa serta rencana perbaikan.
Beri tanda (-) bila tidak diisi. Tekan tombol “Save” untuk menyimpan data.

Request ID : 5160

SPK/Permohonan Perbaikan - Thermometer Atkins

By Stote AMB on 23/02/2017 10:08 AM Due Date: 06/03/2017 10:16 AM

Status : Closed
Priority : Normal

Request Tasks (2/8) Resolution History

Resolution Tried Solutions

Resolution submitted by: administrator

Submitted on: 23/02/2017 10:33 AM

1. Hasil Pemeriksaan Kerusakan : terjadi kerusakan pada display pecah

Request Tasks (2/8) Resolution History

Resolution Tried Solutions

Use Resolution Template --Select Template--

4. Rencana Diserahkan Untuk Diperbaiki Tanggal :
Rencana Barang/Benda/Tidak : perku

5. Estimasi Biaya Barang dan Jasa : -
Nama Barang / Jasa : -
Spesifikasi : -
Jumlah dan Satuan : -
Harga Total : -

6. Tindakan Benda/Bahan : di lakukan perawatan rutin

Update request status to: closed

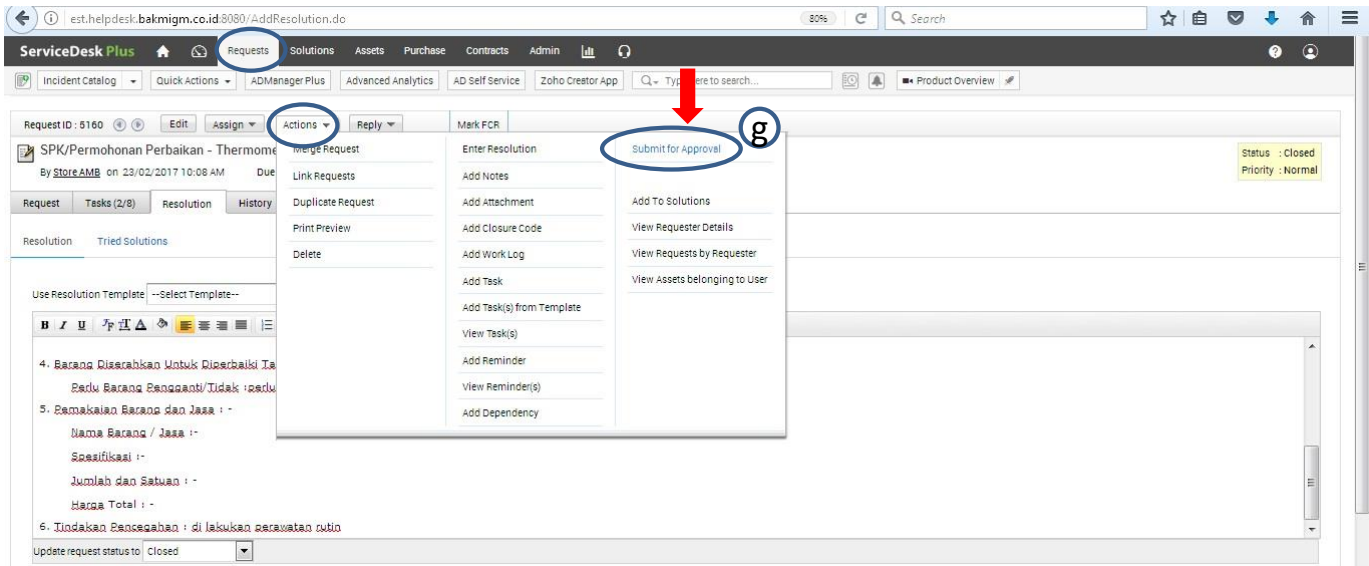
Add Work Log

Save Save and Add to Solutions Cancel

3. Tampilan Halaman Request (lanjutan)

Langkah-langkah menindaklanjuti Request:

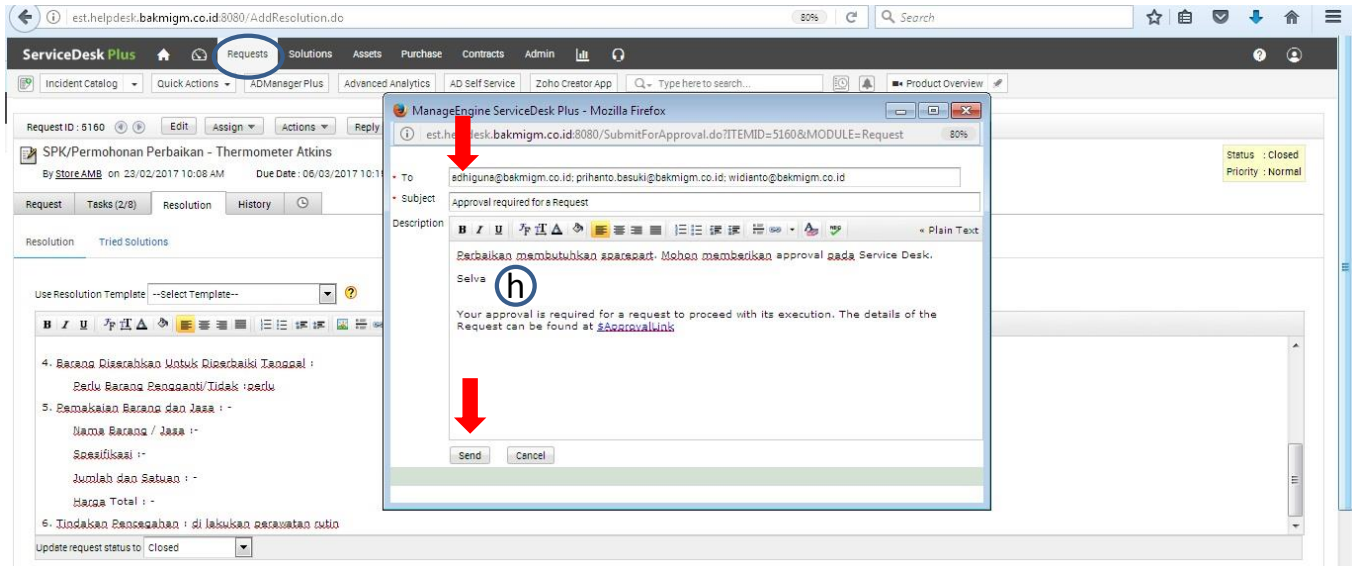
- g. Bila membutuhkan persetujuan dari pejabat yang berwenang, klik “Actions”, pilih “Submit for Approval”.



3. Tampilan Halaman Request (lanjutan)

Langkah-langkah menindaklanjuti Request:

- h. Ketik alamat email dari pejabat yang akan diminta persetujuannya (Manager EST, GM E&S, dan Direktur E&S).
- Tuliskan pada Description mengenai summary pelaksanaan perbaikan yang dilaksanakan dan lengkapi dengan nama technician.
- Tekan tombol “Send” untuk mengirimkan email.



3. Tampilan Halaman Request (lanjutan)

Langkah-langkah menindaklanjuti Request:

- i. Untuk melihat progress approval, lihat pada status approval.

The screenshot shows the ManageEngine ServiceDesk Plus interface. The top navigation bar includes 'Requests', 'Problems', 'Changes', 'Solutions', 'Assets', 'CMDB', 'Purchase', 'Contracts', 'Admin', and 'Help'. The 'Requests' tab is active. Below the navigation bar, there's a search bar and a 'Request Catalog' dropdown. The main content area shows a request titled 'BPJS KESEHATAN - PENDAFTARAN PEKERJA [A/n :]' by 'Store Tes' on Feb 7, 2017 11:21 PM. The 'Due Date' is N/A. The 'Status' is 'Received', 'Priority' is 'Not Assigned', and 'Approval Status' is 'Pending Approval'. The 'Approvals' tab is selected, showing a table with one entry: 'hendra.wijaya@bakmigm.co.id' with a status of 'Pending Approval'. A red arrow points to the 'Status' column, and a callout box says 'Belum approval'.

Request	Tasks (0/5)	Resolution	Approvals	History	Work Log Timer
Stage One - Approval Details					
<input type="checkbox"/>	Approver	Sent on	Status	Acted On	Description
<input type="checkbox"/>	hendra.wijaya@bakmigm.co.id	Feb 7, 2017 11:38 PM	Pending Approval		

3. Tampilan Halaman Request (lanjutan)

Langkah-langkah menindaklanjuti Request:

j. Untuk melihat progress approval, lihat pada status approval.

Request ID : 12

BPJS KESEHATAN - PENDAFTARAN PEKERJA [A/n :]

By **Store Tes** on Feb 7, 2017 11:21 PM Due Date : N/A

Status : Received
Priority : Not Assigned
Approval Status : Approved

Request Tasks (0/5) Resolution Approvals History

Stage One - Approval Details

Approver	Sent on	Status	Acted On	Description
<input type="checkbox"/> hendri.wijaya@bakmigm.co.id	Feb 7, 2017 11:38 PM	Approved	Feb 7, 2017 11:46 PM	silahkan dijalankan.

Add Send

Sudah approval

3. Tampilan Halaman Request (lanjutan)

Langkah-langkah menindaklanjuti Request:

- k. Edit request dan ubah status menjadi **“resolved”** untuk perbaikan yang sudah selesai dilakukan.

The screenshot shows the ServiceDesk Plus interface for editing a request. The top navigation bar includes 'Requests', 'Solutions', 'Assets', 'Purchase', 'Contracts', and 'Admin'. The 'Requests' tab is active. The request details for Request ID 5160 are displayed. The 'Status' dropdown menu is set to 'Resolved', and a red arrow points to it with a circled 'k'. The 'Service Category' is 'Engineering Store'. The 'Requester Details' section shows the requester's name as 'Store AMB', job title as 'Department: Mal Ambassador', and contact number as '57933562'. The 'Site' is 'Store-AMB', the 'Technician' is 'Concordeus Mayselva', and the 'Priority' is 'Normal'. The 'Nama Peralatan, Merk, Tipe' is 'Thermometer, Atkins', and the 'Kondisi Peralatan' is 'hasil pengukuran tidak akurat'. The 'Tindakan Maintenance Store' is 'ganti baterai'. The 'Tanggal Kerusakan' is '23 Feb 2017, 10:05:00'.

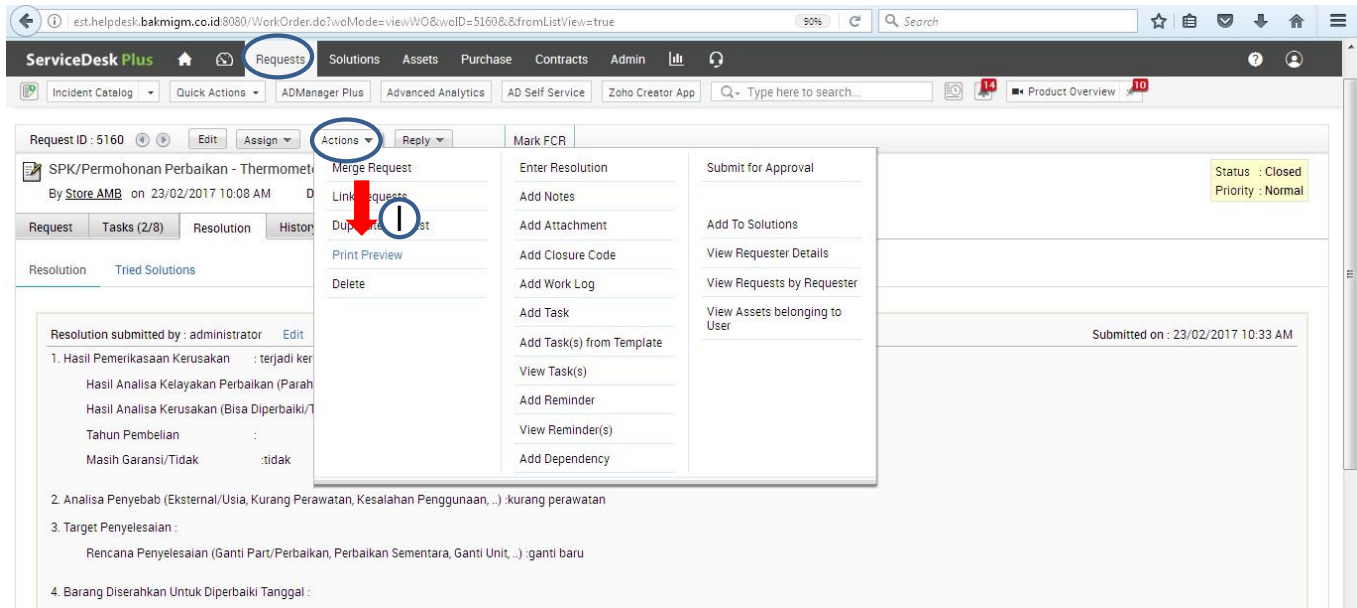
Catatan:

- Requester akan memberikan konfirmasi atas perbaikan yang sudah dilakukan.
- Staf Admin EST melakukan verifikasi dan mengubah status request menjadi **“closed”**.

3. Tampilan Halaman Request (lanjutan)

Langkah-langkah mencetak:

- I. Untuk mencetak request dan penyelesaian SPK ini, pilih menu “Actions” – “Print Preview”.



3. Tampilan Halaman Request (lanjutan)

Langkah-langkah mencetak:

- m. Centang informasi yang dibutuhkan untuk dicetak (terutama untuk Dept. Finance).
Tekan tombol "Print".

est.helpdesk.bakmigm.co.id:8080/workorder/PrintConf.jsp?woID=5160&woh...

Print customizer

Select the required information

☒ Request Details ☐ Requester Details ☒ Resolution ☒ Conversations

☐ Notes ☒ History ☐ Work Log

Print Cancel

Print Preview

Request ID : 5160

Status : Closed
Priority : Normal

SPK/Permohonan Perbaikan - Thermometer Atkins

By Store AMB on 23/02/2017 10:08 AM Due Date : 06/03/2017 10:15 AM

Description

Requester Conversations

Store AMB on 23/02/2017 10:29 AM

Summary

Re: [Request ID :##5160##] : SPK/Permohonan Perbaikan - Thermometer Atkins

Description

Category : Perbaikan Kerusakan

Description :
OK, alat pengganti sudah diterima dan akan dibuatkan PPA