

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

	<b>Manual:</b> <b>Aplikasi Service Desk (<i>Requester Login</i>)</b>		
			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 teroganisir 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

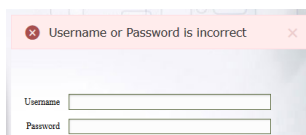
-

## 6. PROSEDUR

### 6.1. Akses ke Aplikasi Service Desk

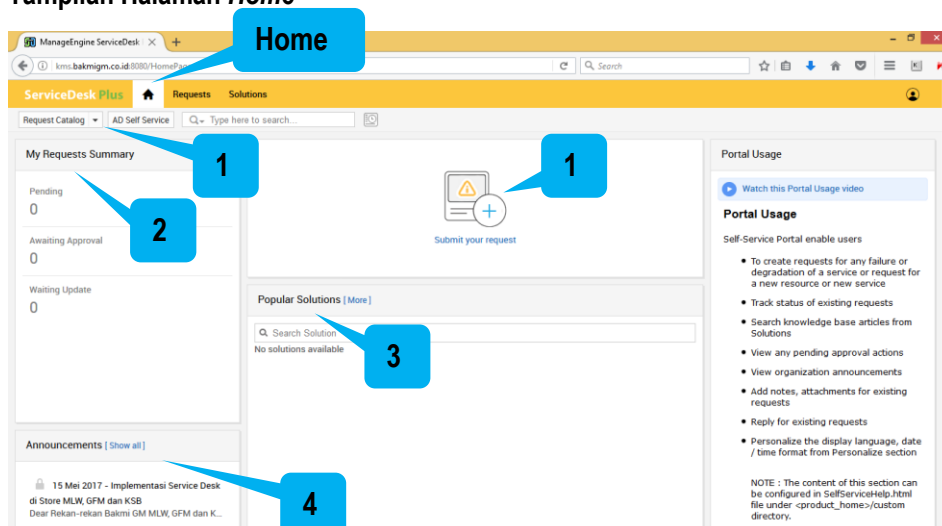


- 1) Buka aplikasi browser (Google Chrome, Mozilla Firefox, dll.) pada desktop / laptop. Ketik alamat web berikut <http://kms.bakmigm.co.id:8080>
- 2) Pada layar Login masukan **username dan password**, lalu klik **Login**.
- 3) Jika muncul peringatan "*Username or Password is Incorrect*" hal tersebut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

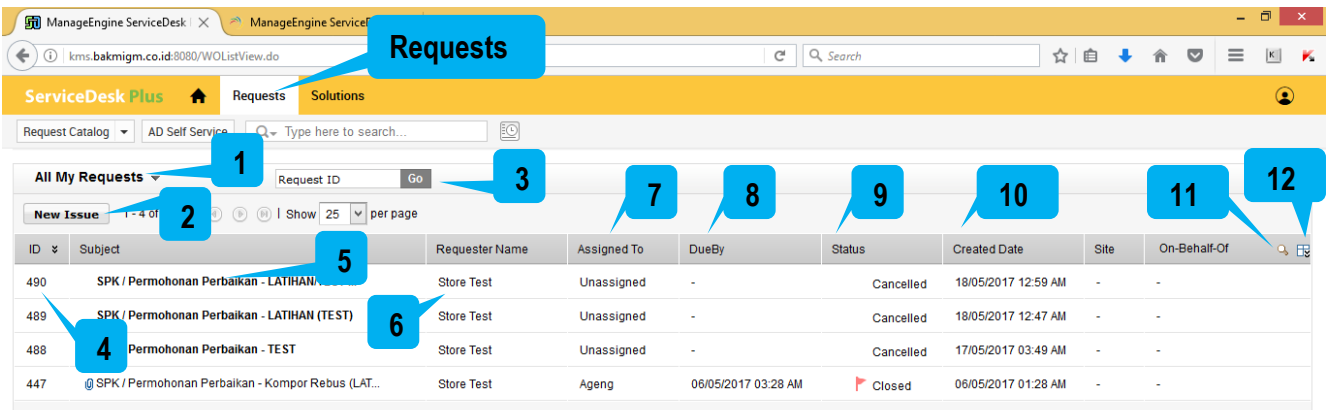


- 1) *Request Catalog*: Menu untuk **membuat request baru**;
- 2) *My Request Summary*: Menampilkan **status request dalam jumlah**, meliputi yang belum terbaca (*pending*), menunggu persetujuan (*waiting approval*), dan menunggu update (*waiting update*);

	<b>Manual:</b> <b>Aplikasi Service Desk (Requester Login)</b>		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*

	<b>Manual:</b> <b>Aplikasi Service Desk (<i>Requester Login</i>)</b>		
			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.

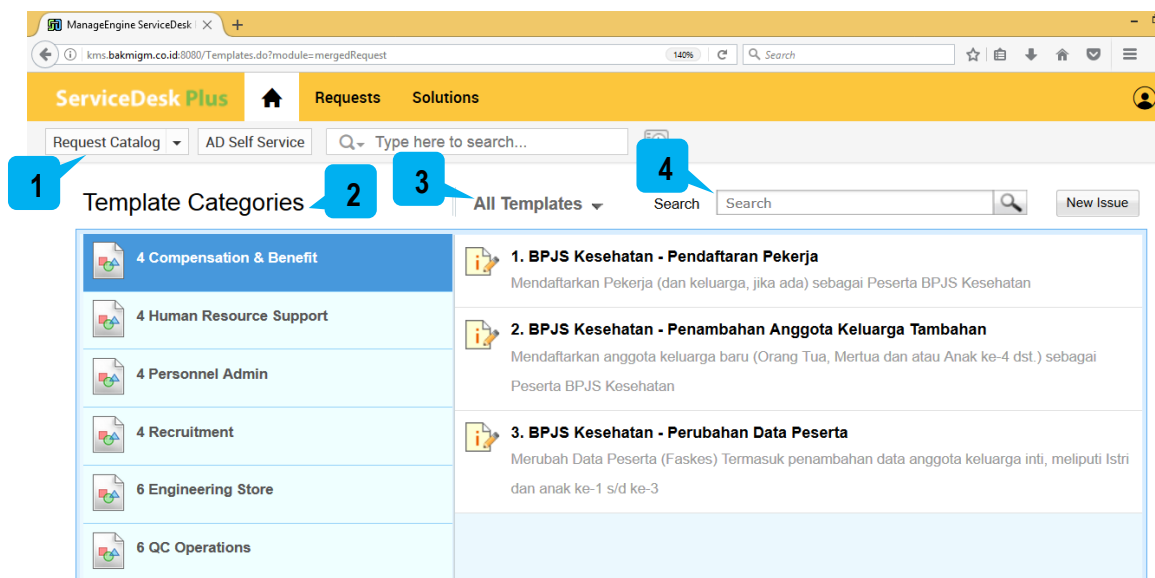
12) *Pengatur columns*: Menu untuk memilih *columns* yang akan **di tampilkan** serta **mengatur urutan columns**.

**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*.

	<b>Manual:</b> <b>Aplikasi Service Desk (Requester Login)</b>		
			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".

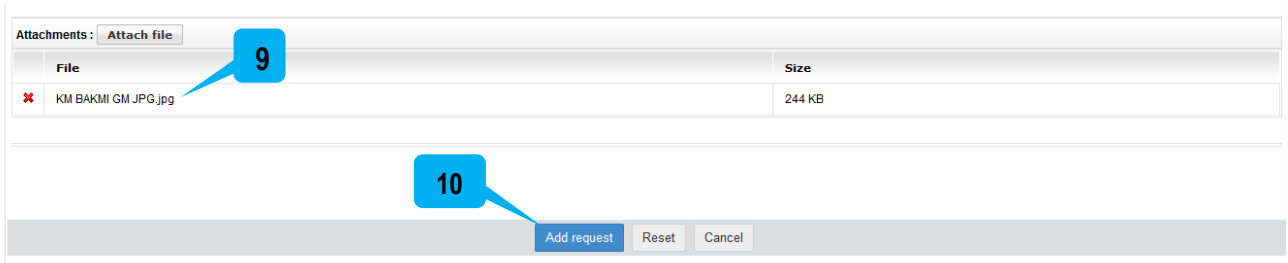
- 5) Setelah masuk ke halaman *request template*, **pastikan nama template** sesuai dengan *request* yang akan diajukan.

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

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

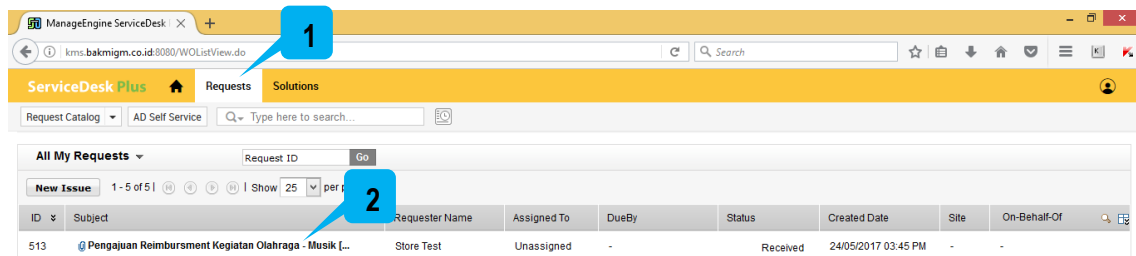
- 8) Klik "Attach File" untuk **melampirkan file dokumen** yang diperlukan (file edit / hasil scan).

- 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.

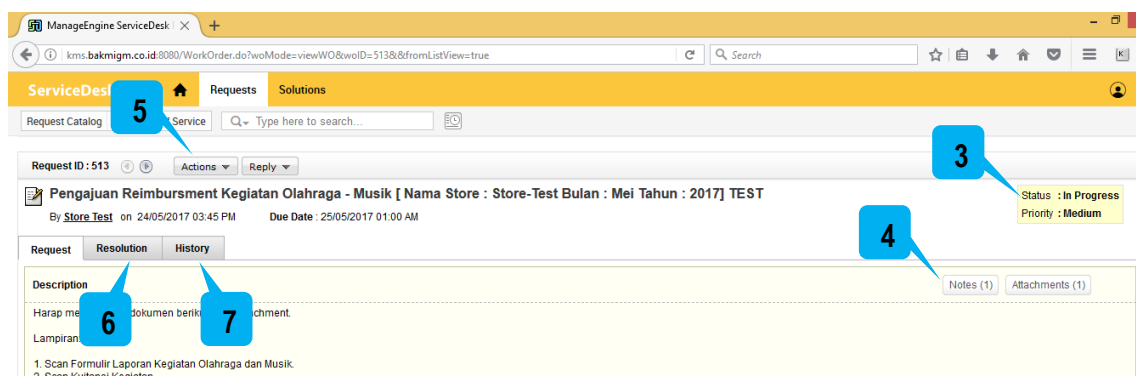


- 9) Selanjutnya pastikan file **attachment** terlampir pada halaman request (*scroll* kebawah).
- 10) Klik tombol "*Add Request*" untuk **mengirimkan request** tersebut (*scroll* kebawah).

## 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 - Musik
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 Plus** Requests Solutions

Request ID : 513 Actions Reply

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

**Add Notes**

Request ID : 513

Test.

☒ E-mail this note to the technician

Add Note

Status : In Progress  
Priority : Medium

Notes (1) Attachments (1)

- 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

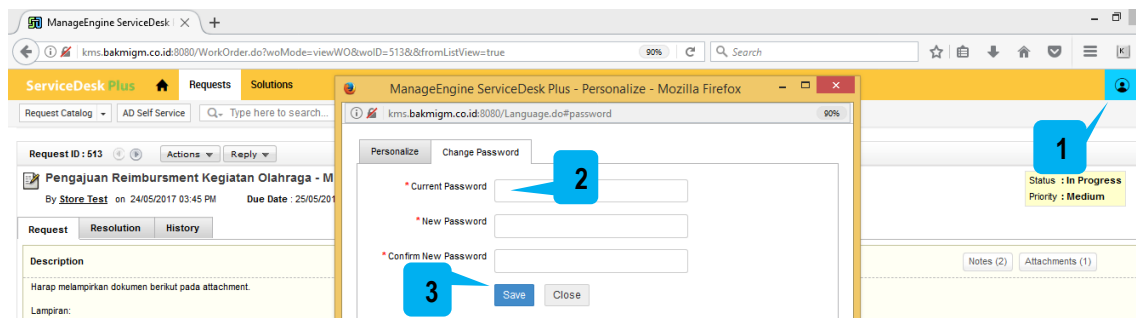
User: Aprizal  
Dear Pak Johan,  
Terlampir Form Beserta Kwitansi  
Terima Kasih.  
Regards,  
Aprizal

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

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

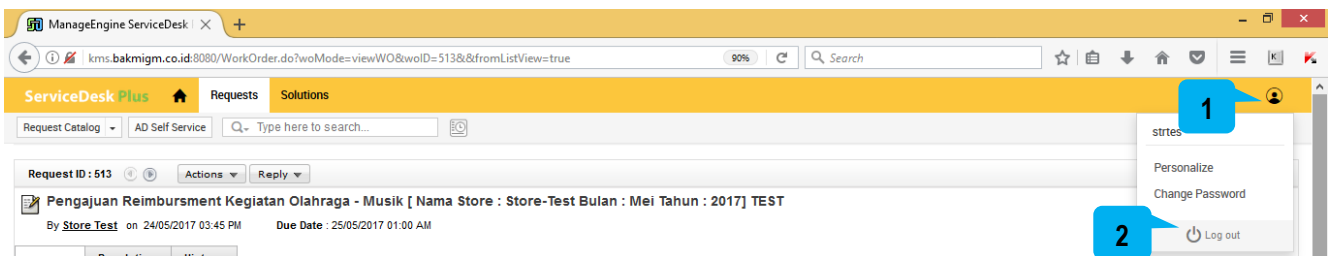


## 6.6. Mengganti *Password* Akun *Service Desk*



- 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

-