 Bakmi GM	Manual:			Hal.: 1 / 17
	Aplikasi Service Desk (<i>Technician Login</i>)			
	Sifat: Classified	Tgl.: 6 Juni '17	Ver.: 01	No.: MNL-HRS-KMS-02
PT. GRIYA MIESEJATI	Dibuat oleh:	Ditinjau oleh:		Disetujui oleh:
	<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	Ver.: 01
		Tgl.: 6 Juni '17	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 terorganisir 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

-

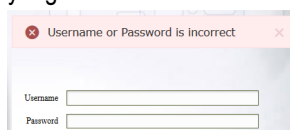


6. PROSEDUR

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).



Manual:

Aplikasi Service Desk (*Technician Login*)

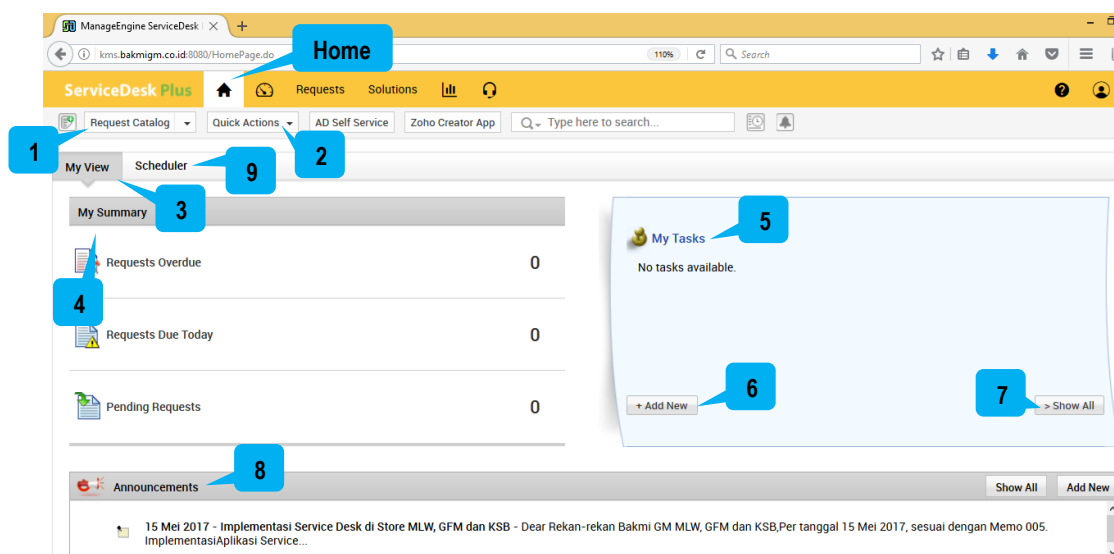
No.: MNL-HRS-KMS-02

Ver.: 01

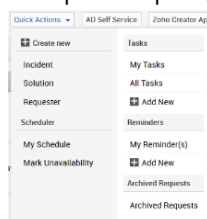
Tgl.: 6 Juni '17

Hal.: 4 / 17

6.2. Tampilan Halaman *Home*



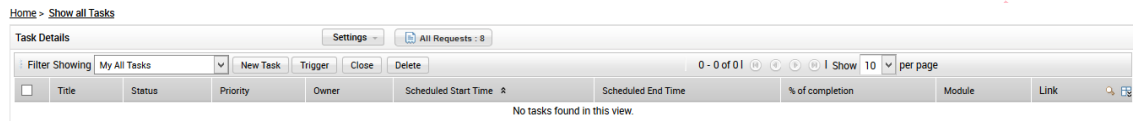
- 1) *Request Catalog*: Menu untuk **membuat request baru** (menu untuk *Requesters*) ;
- 2) *Quick Actions*: Menu yang menampilkan beberapa pilihan untuk melakukan *quick action* pada aplikasi *Service Desk* meliputi, pembuatan *incident request*, *solution*, *my schedule*, *mark unavailability*, *new 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.



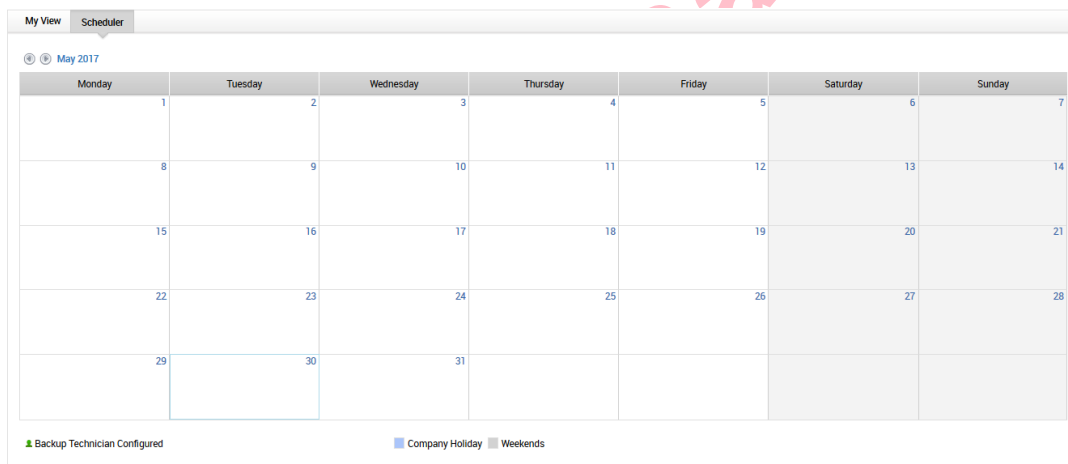
- 3) *My View*: Menampilkan *my summary*, *my task* dan *announcements* sesuai lingkup **technician** pemilik akun.
- 4) *My Summary*: Menampilkan **status requests dalam jumlah**, meliputi *request* yang tenggat waktu penyelesaiannya telah lewat (*requests overdue*), *requests* yang tenggat waktu penyelesaiannya 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:	No.: MNL-HRS-KMS-02	Ver.: 01
	Aplikasi Service Desk (<i>Technician Login</i>)	Tgl: 6 Juni '17	Hal.: 5 / 17

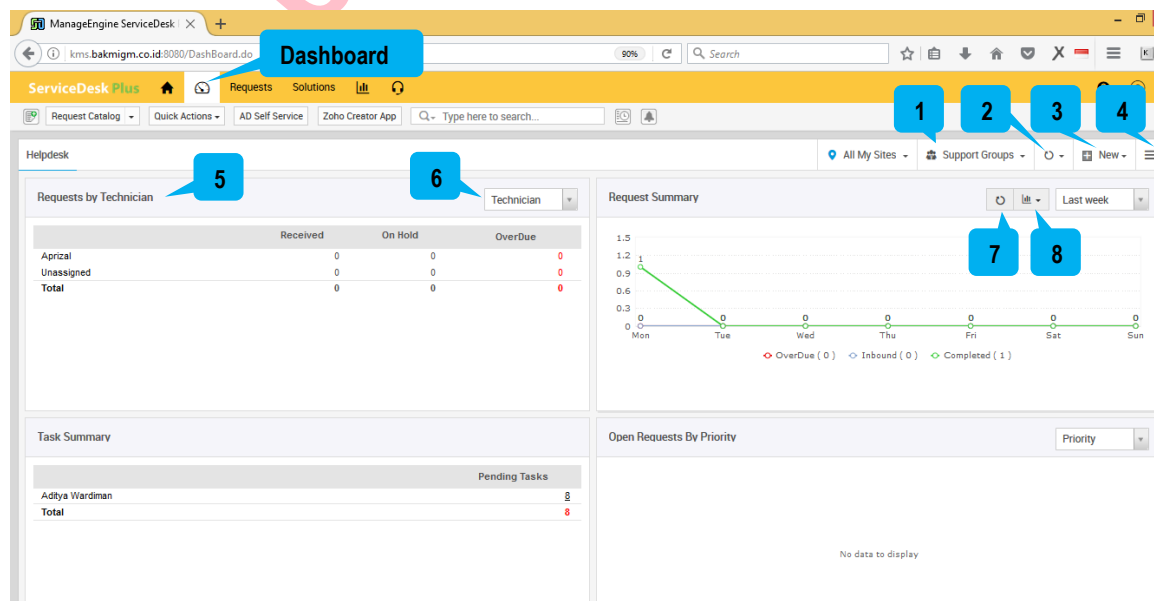
- 7) > Show all (tasks): Menu untuk **menampilkan seluruh tasks** terkait lingkup / penugasan yang dialamatkan kepada *technician* pemilik akun. Daftar *tasks* yang ditampilkan dapat diatur sesuai kebutuhan. Halaman *show all tasks* ditampilkan seperti gambar dibawah ini.



- 8) *Announcements*: Menampilkan **berita / informasi** yang diinput oleh *technicians*. *Technician* 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.

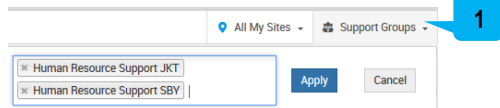


6.3. Tampilan Halaman *Dashboard*

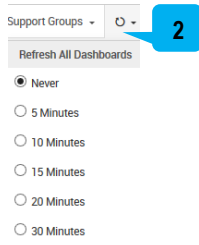


	Manual: Aplikasi Service Desk (<i>Technician Login</i>)	No.: MNL-HRS-KMS-02	Ver.: 01
		Tgl.: 6 Juni '17	Hal.: 6 / 17

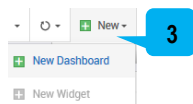
- 1) *Support Groups*: Menu untuk memilih *support group* yang datanya akan ditampilkan pada halaman *dashboard*. User dapat memilih satu atau lebih *support group* untuk ditampilkan. Klik “*Apply*” setelah pilihan ditentukan. Tampilan menu *support groups* ditampilkan seperti gambar dibawah ini.



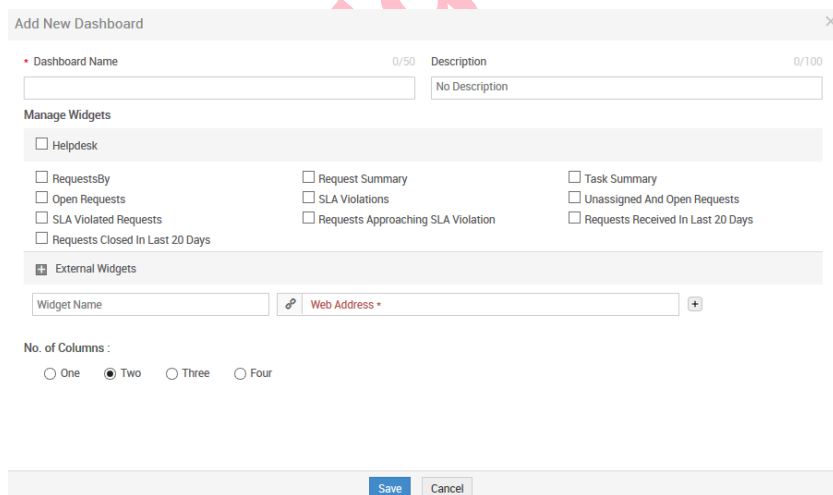
- 2) *Refresh*: Menu untuk memilih selang waktu *refresh* halaman *dashboard* secara otomatis. Pilihan waktu *refresh* terdiri dari *never*, 5,10,15, 20, atau 30 minutes. Tampilan menu *refresh* ditampilkan seperti gambar dibawah ini.



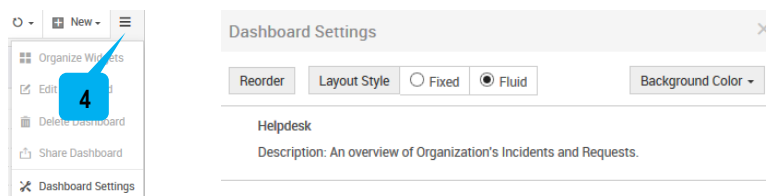
- 3) *New Dashboard*: Menu untuk menambah *dashboard* baru pada halaman *dashboard*. Untuk menambah *dashboard* baru, klik ikon “+ New” lalu klik “+ New Dashboard” seperti gambar dibawah ini.



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.



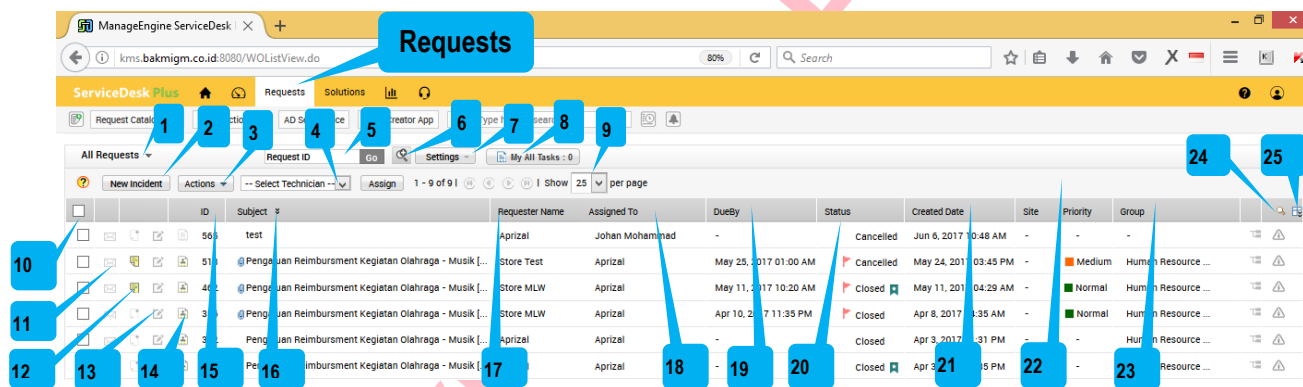
- 4) *Dashboard Setting*: Menu untuk melakukan *setting* pada tampilan *dashsboard*. *Setting dashboard* yang dapat dilakukan adalah *setting layout style* dan *background color*. Tampilan menu *dashboard setting* ditampilkan seperti gambar dibawah ini.



	Manual: Aplikasi Service Desk (Technician Login)	No.: MNL-HRS-KMS-02	Ver.: 01
		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 *dashboard* 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

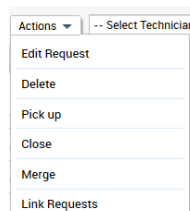


- Pilih menu *Request* dengan pilihan *All Requests*, untuk **menampilkan seluruh request** dari pihak *requester* untuk di-*follow up* oleh pihak *technician* (user).

Catatan:

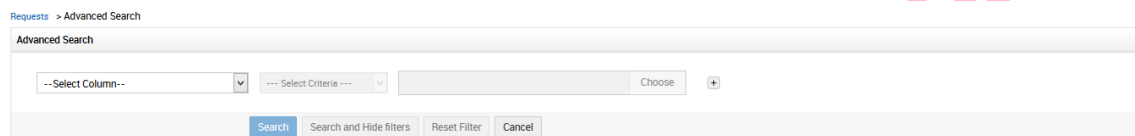
Pilihan menu lain pada *Request* merupakan menu untuk **menampilkan / mensortir request** berdasarkan status *request*-nya. Misalnya *My Completed Request*, untuk menampilkan *request* – *request* yang statusnya sudah *complete*.

- 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.

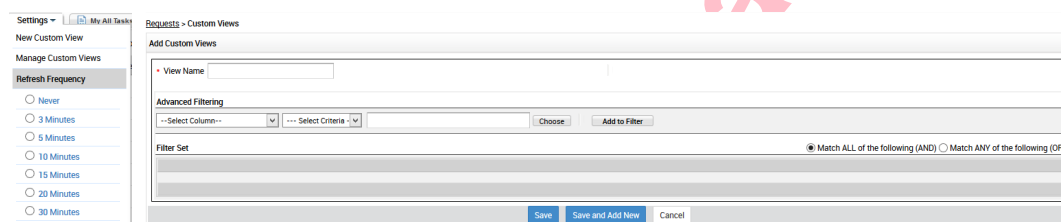


	Manual: Aplikasi Service Desk (<i>Technician Login</i>)	No.: MNL-HRS-KMS-02	Ver.: 01
		Tgl.: 6 Juni '17	Hal.: 8 / 17




- 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 menangani (pick-up) masing-masing request;

	Manual: Aplikasi Service Desk (<i>Technician Login</i>)	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*.

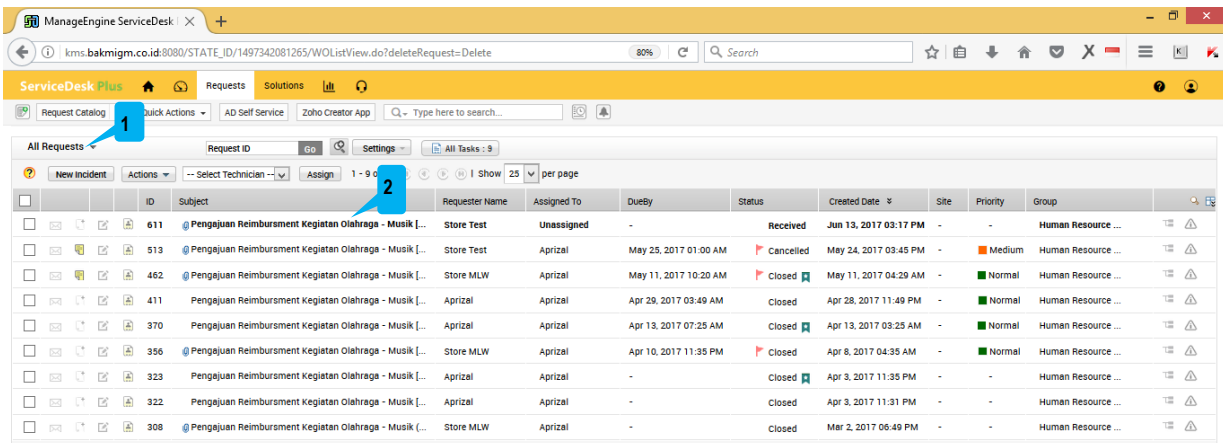
Catatan:

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

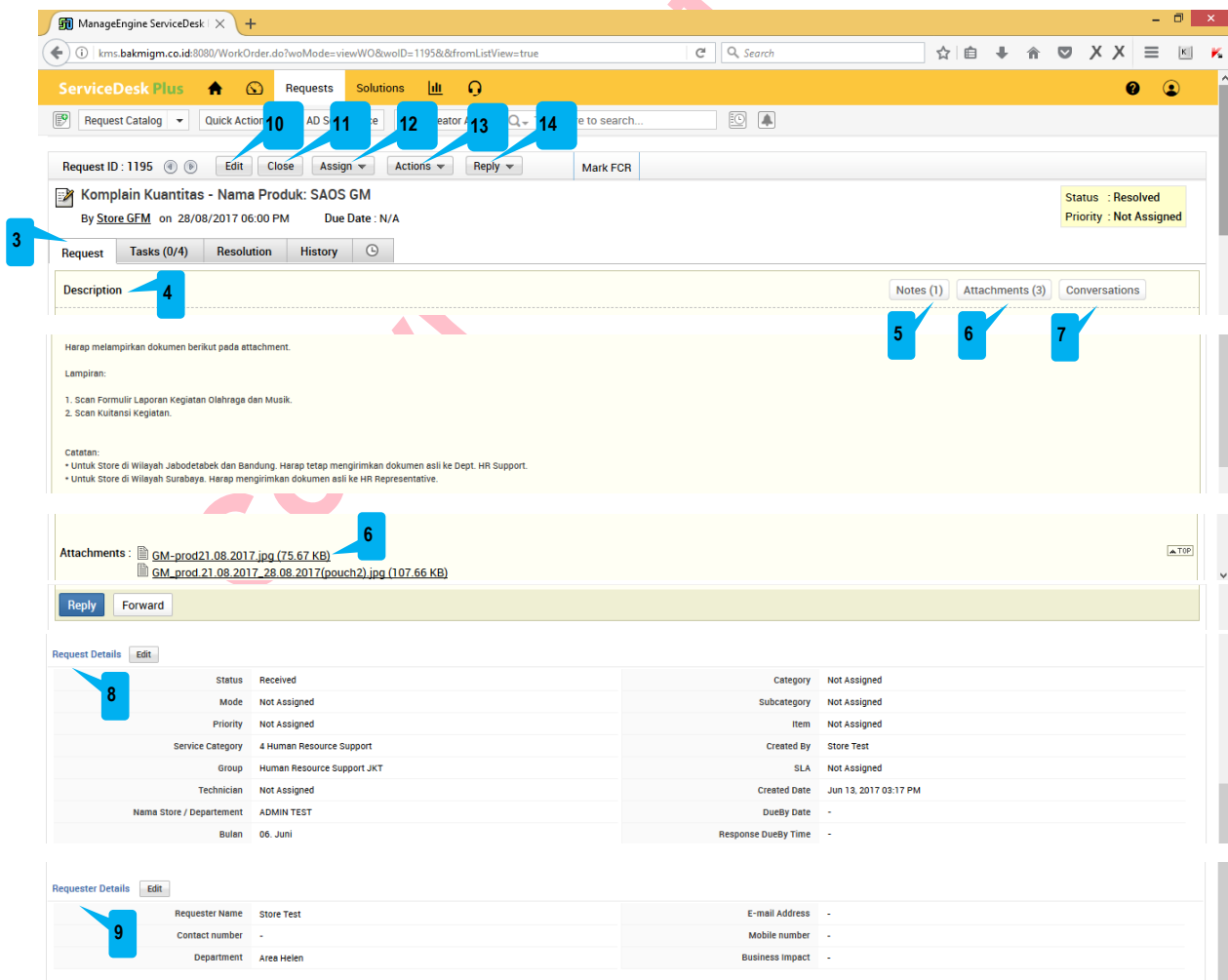
Untuk mengatur urutan *columns* dilakukan dengan **men-select** menu *columns* yang akan dipindahkan, lalu arahkan *columns* tersebut ke atas atau kebawah dengan menggunakan **tombol arah panah** menuju urutan yang diinginkan. Lalu klik *save*.

	Manual: Aplikasi Service Desk (Technician Login)	No.: MNL-HRS-KMS-02 Tgl.: 6 Juni '17	Ver.: 01 Hal.: 10 / 17
---	---	---	---------------------------

6.5. Langkah – Langkah Menindaklanjuti Request



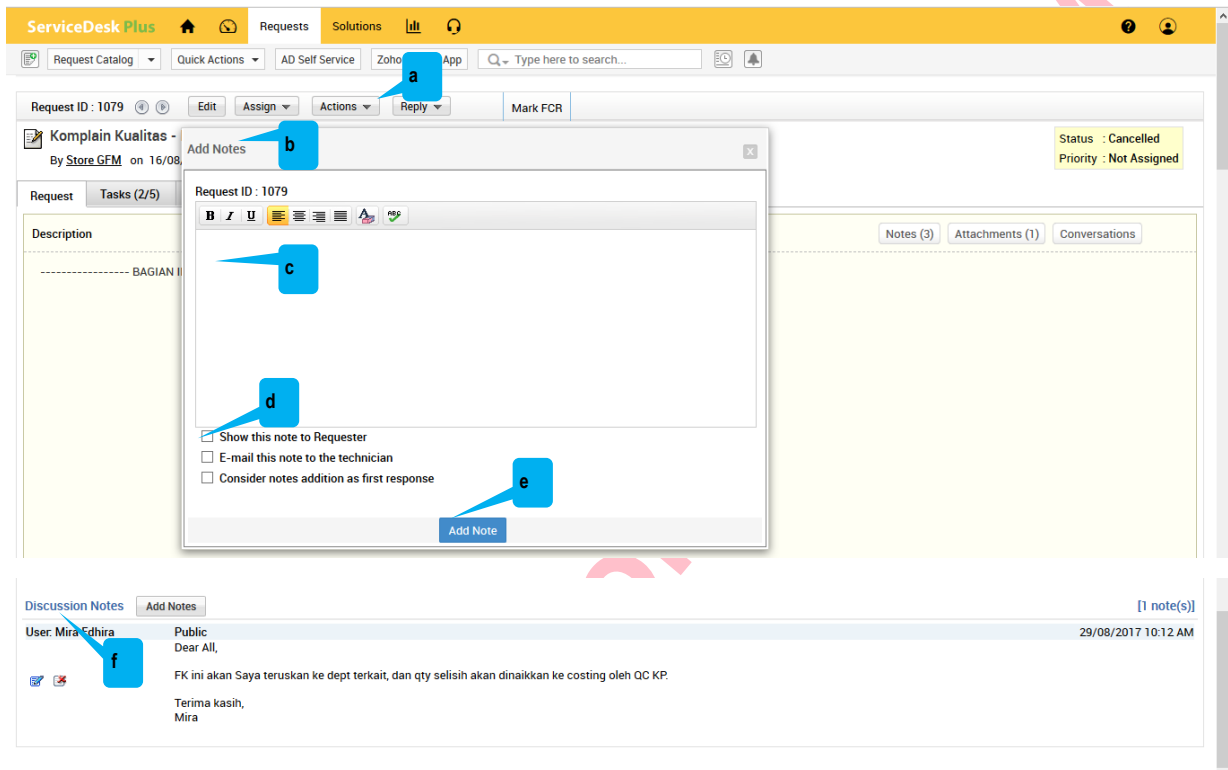
- 1) Pastikan menu filter *request* yang dipilih adalah “All Requests” untuk menampilkan seluruh *requests*.
- 2) *Subject* dengan tulisan cetak tebal (**Bold**) berarti *request* tersebut belum dibuka/dibaca. Klik *subject request* yang dipilih untuk membukanya.



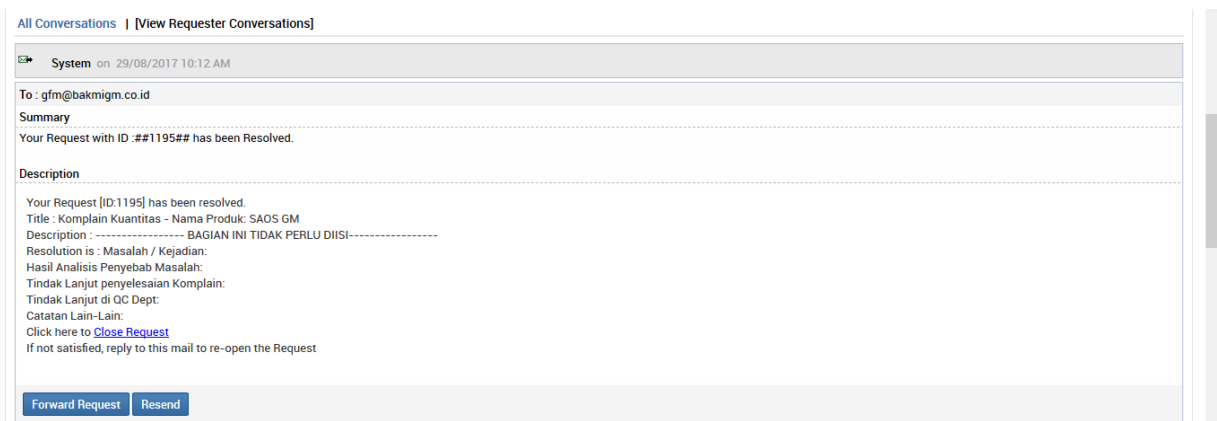
- 3) Arahkan kursor ke “Request” untuk melihat “Description” (4) “Notes” (5) “Attachments” (6) “Conversation” (7) “Request Details” (8) dan “Requester Details” (9).

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

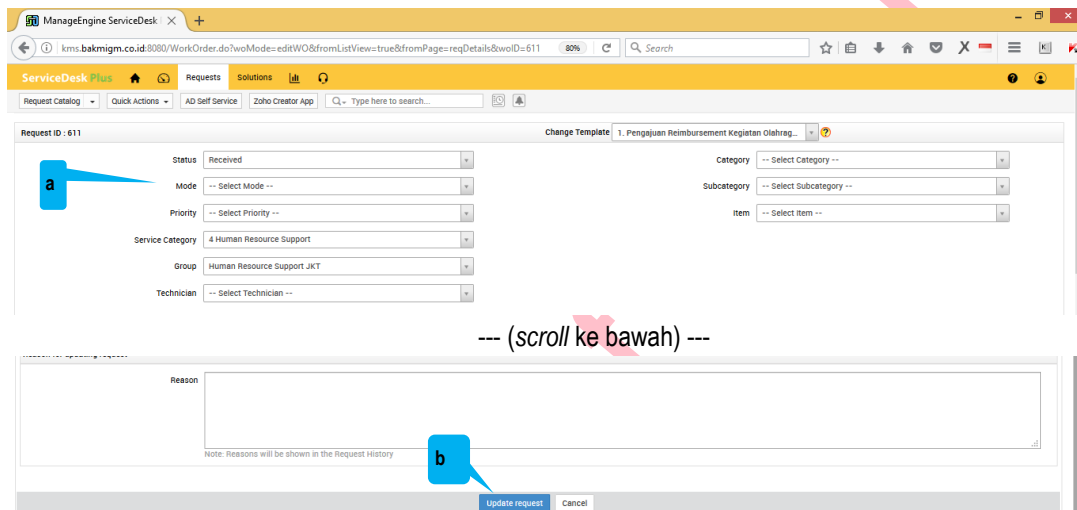


- a) Pilih menu Action lalu pilih menu *Add notes*.
 - b) Kemudian akan muncul menu tampilan *Add Notes*.
 - c) Kemudian tulis *notes* yang akan dikomunikasikan kepada pihak *requester* pada tempat yang tersedia.
 - d) Setelah itu tandai bagian "*show this note to requester*".
 - e) Kemudian klik *add 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.



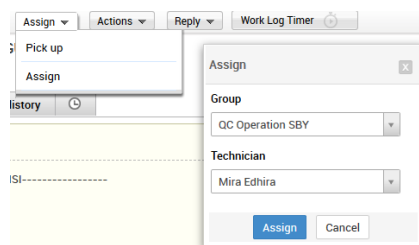
	Manual: Aplikasi Service Desk (<i>Technician Login</i>)	No.: MNL-HRS-KMS-02	Ver.: 01
		Tgl.: 6 Juni '17	Hal.: 12 / 17

- 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:



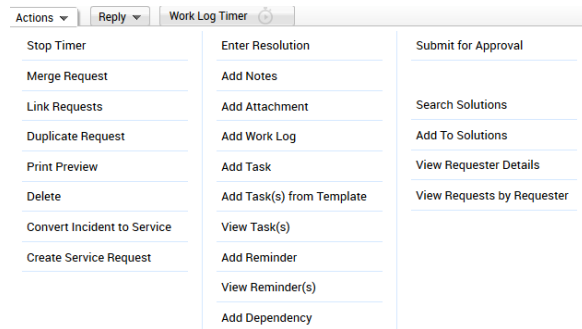
--- (scroll ke bawah) ---

- 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.

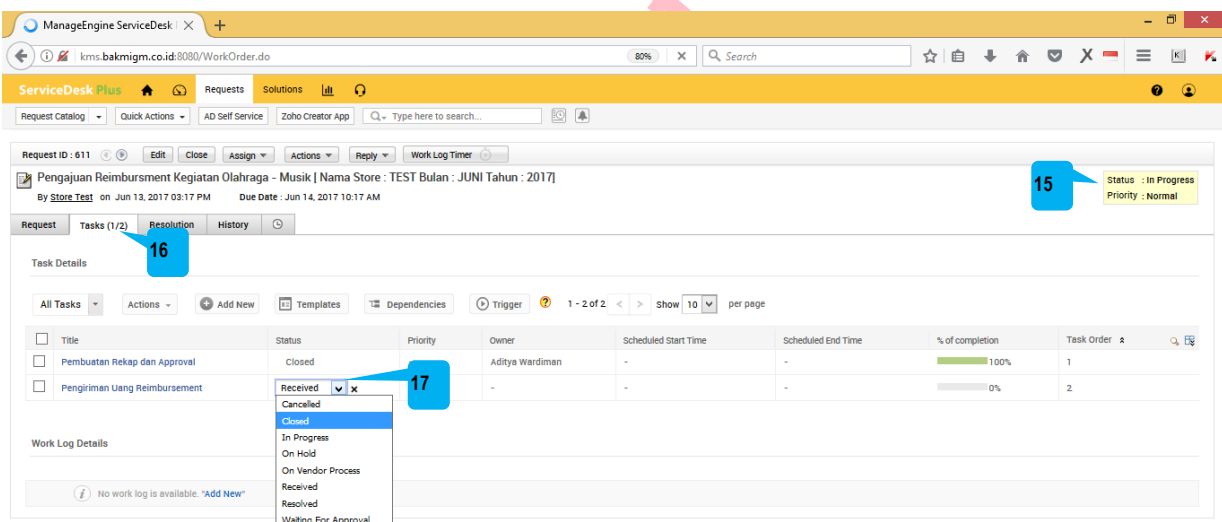
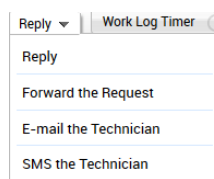


	Manual: Aplikasi Service Desk (<i>Technician Login</i>)	No.: MNL-HRS-KMS-02	Ver.: 01
		Tgl.: 6 Juni '17	Hal.: 13 / 17

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:

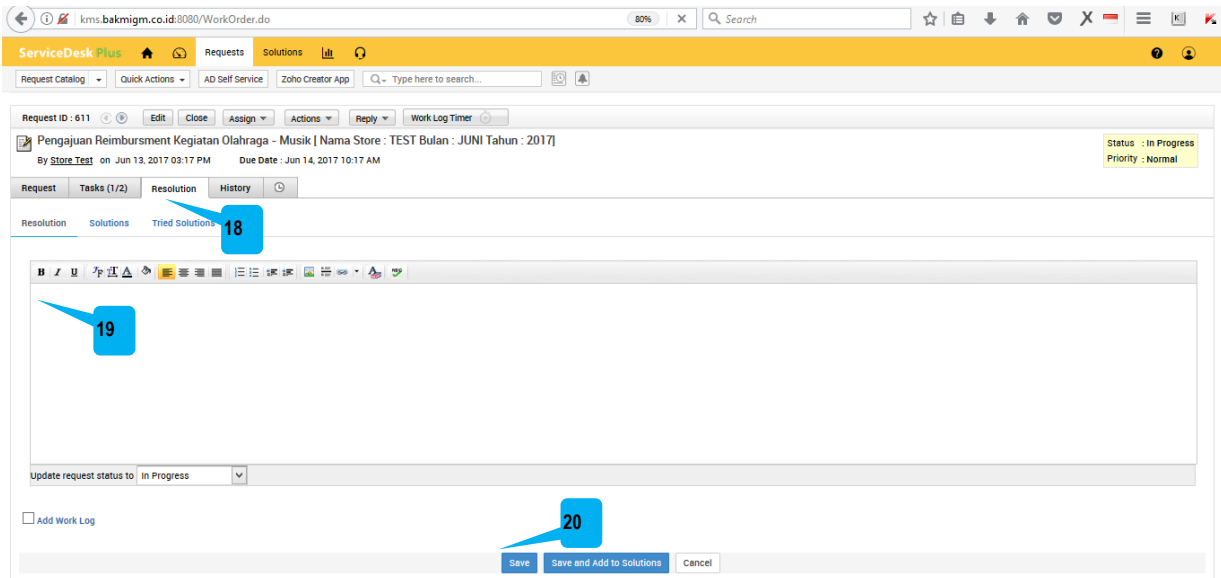


15) Perhatikan perubahan status dan priority setelah *request* di edit (*pick up*).

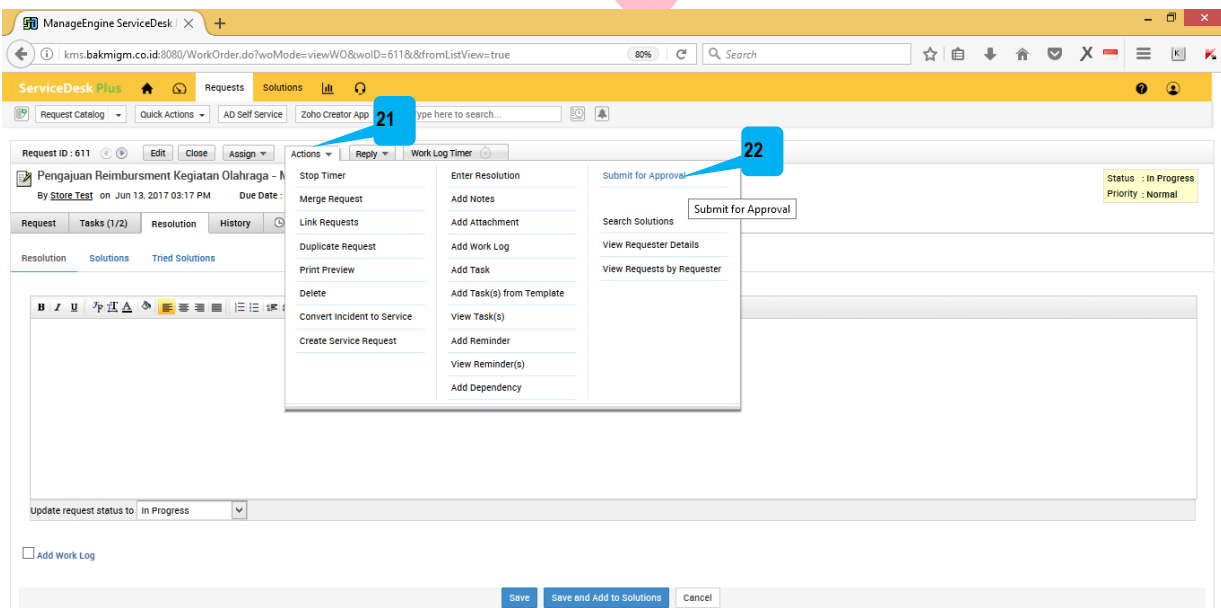
16) Masuk ke menu "*Task*" dan ikuti urutan task.

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	Ver.: 01
		Tgl.: 6 Juni '17	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.



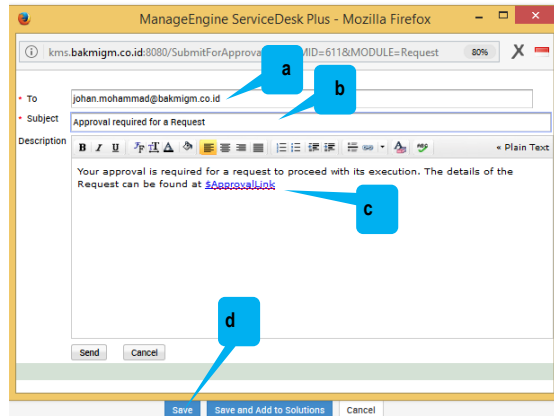
- 21) Bila penyelesaian/tindak lanjut *request* dan membutuhkan persetujuan (*approval*) dari pejabat yang berwenang, maka klik "*Actions*"
- 22) Kemudian pilih "*Submit for Approval*". Berikut adalah langkah-langkah untuk mengajukan approval request kepada pejabat berwenang:
 - a) *To:* **Ketik alamat 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	Ver.: 01
		Tgl.: 6 Juni '17	Hal.: 15 / 17

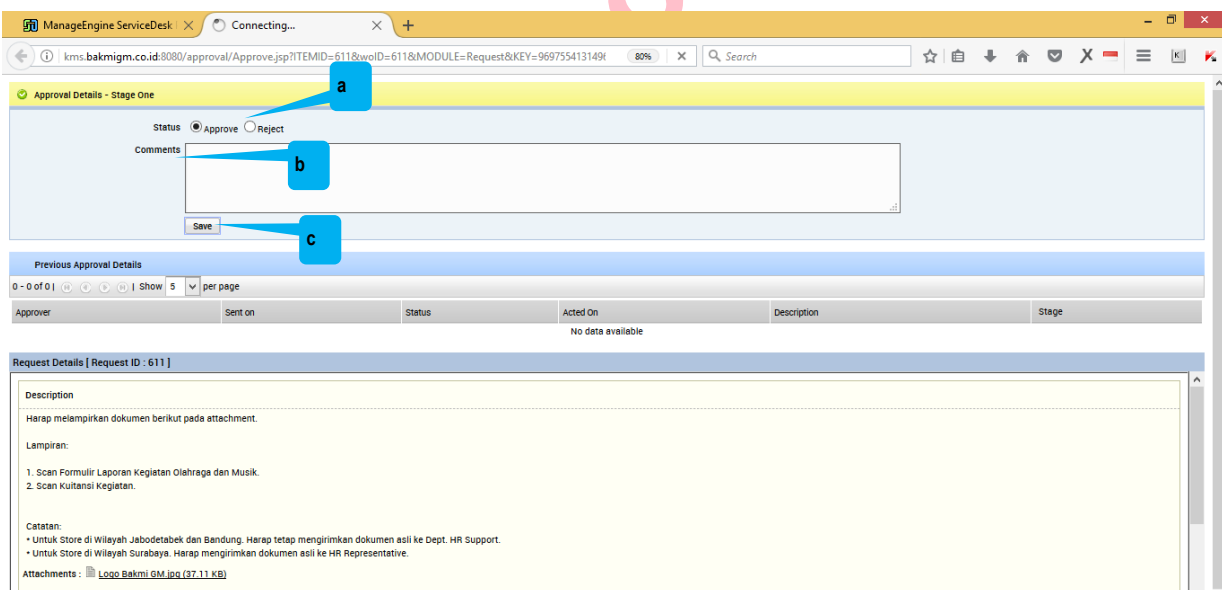
Catatan: Jangan menghapus tulisan *link* yang sudah tersedia → “Your approval is required for a request to proceed with its execution. The details of the request can be found at [\\$ApprovalLink](#)”.

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

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

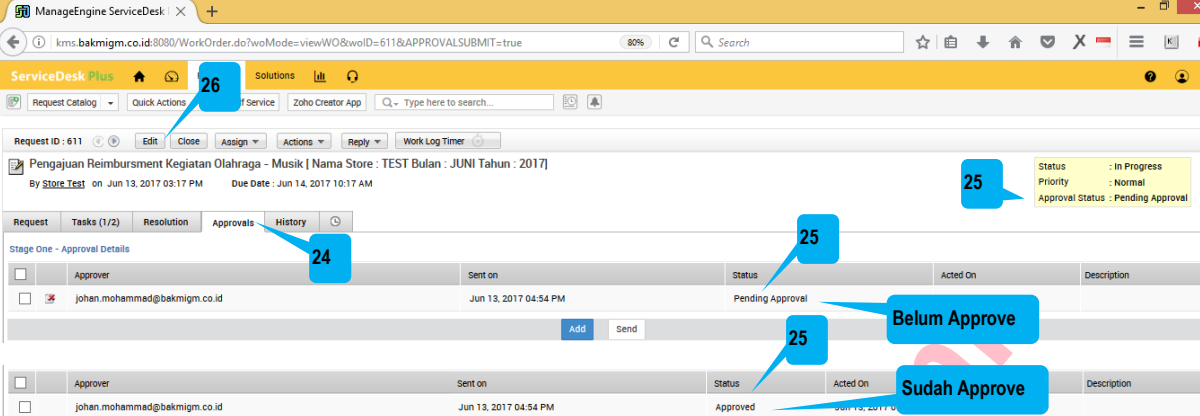


- 23) Email terkait *approval* akan dikirim ke email pejabat yang dituju. Saat tautan (*link*) *approval* pada email di klik oleh pejabat yang dituju, maka akan muncul gambar tampilan seperti berikut pada layar email pejabat tersebut. Langkah-langkah *approval* yang dilakukan oleh pejabat yang berwenang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

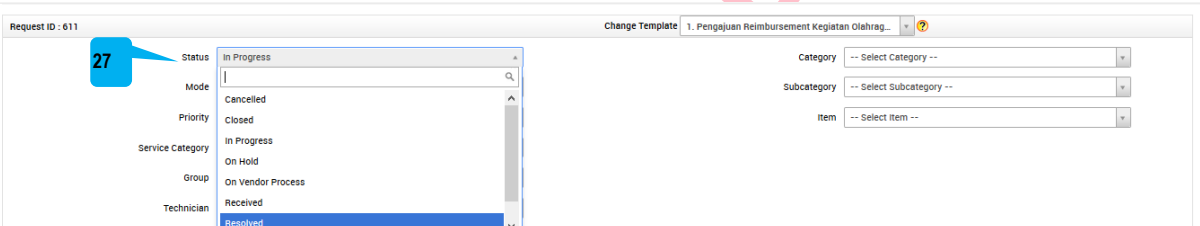
	Manual: Aplikasi Service Desk (<i>Technician Login</i>)	No.: MNL-HRS-KMS-02 Tgl.: 6 Juni '17	Ver.: 01 Hal.: 16 / 17
---	--	---	---------------------------



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

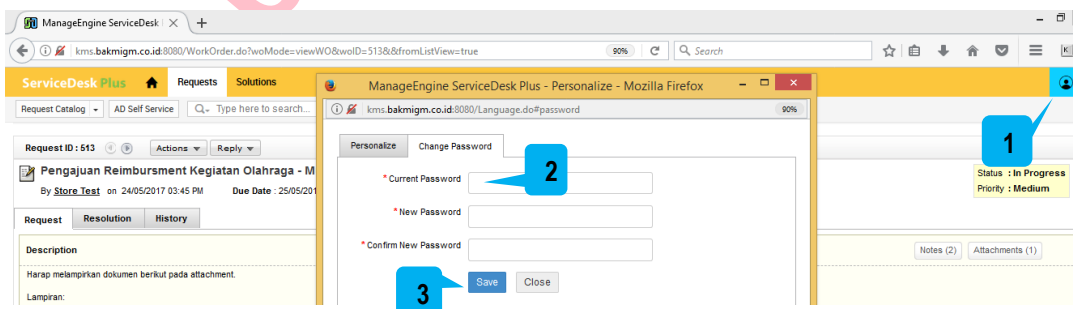
25) Lihat status *approval*.

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*



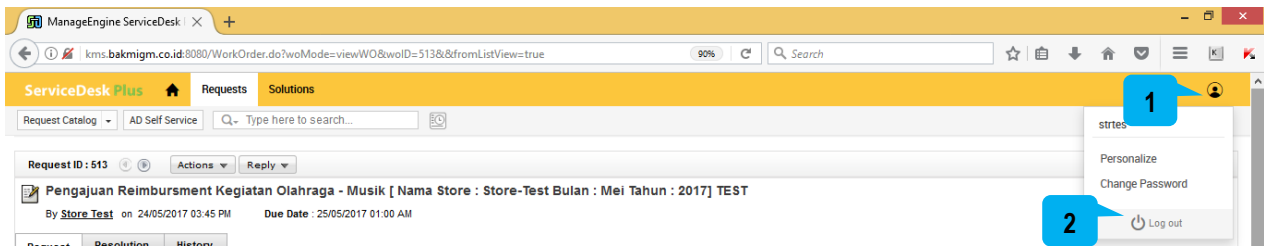
1) Klik gambar lingkaran di ujung kanan atas layar *Service Desk* lalu klik *Change Password*.

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	Ver.: 01
		Tgl.: 6 Juni '17	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

-