

SOLUTION DESIGN

APPLICATION NAME :

Web Service Desk Human Capital

Document Classification: Medium

Revision History

Revision Number	Revision Date	Summary of Changes	Changes marked
V.1.0	06 Sept 2019	Created	

PERSETUJUAN DOKUMEN

Dokumen ini dibuat sebagai dasar pengembangan aplikasi. Jika ada perubahan permintaan maka waktu pelaksanaan project yang telah disepakati sebelumnya, akan ditinjau ulang sesuai dengan kesepakatan antara tim pengembangan dan konsumen.

Rencana Kegiatan Pengembangan System :

Task Name	Start	Finish
User Gathering		
Solution Design		
Development		
Testing		
Perbaikan Testing		
Go Live		

Solution Design Signoff	
<hr/> Manager [Perwakilan Konsumen]	<hr/> <i>Date</i>
<hr/> Mashudi ICT & DM Manager [Perwakilan Tim Pengembang]	<hr/> <i>Date</i>

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN DOKUMEN	2
DAFTAR ISI.....	3
1. Gambaran Umum.....	4
2. Spesification System	4
3. Fitur Aplikasi.....	5
4. Design Integrasi.....	16

1. Gambaran Umum

Pengguna aplikasi ini adalah para pekerja pepc dalam melaporkan atau membutuhkan layanan dari Human Capital terkait kebutuhan Personalia data karyawan.

Pengembangan Aplikasi Digital meliputi modul :

A. MASTER DATA		
Menampilkan dan melakukan konfigurasi master data untuk kebutuhan sistem		
a.1	Kategori Layanan	Manage data kategori layanan yang terdapat di Human Capital PEPC , antara lain : <ul style="list-style-type: none"> • Organisasi & Planning • Learning & Talent Management • Business Partner • Payroll • Industrial Relation • Medical • HR Services • * Konsultasi
a.2	Data Pekerja	Data pekerja adalah pekerja organik yang terdaftar di system HR PEPC (MySAP) . Data ini dikelola oleh HR PEPC. Sumber data ini dari system HRIS pekerja
a.3	Data Mitra Kerja	Fitur ini adalah untuk data semua pekerja mitra pepc.
B. TICKETING		
b.1	Request	Form permintaan layanan IT
b.2	Assignment	Modul untuk assignment pekerja di HC Group
b.3	Approval	Modul untuk persetujuan HC Manager bila di perlukan
b.4	All Activity	Menampilkan semua ticket permintaan tergantung akses yang diberikan kepada pekerja tsb.
C. REPORTING		
c.1	Report Claim Per Day	Laporan klaim per hari
c.2	Report Per Category	Laporan per kelompok layanan HC

2. Spesification System

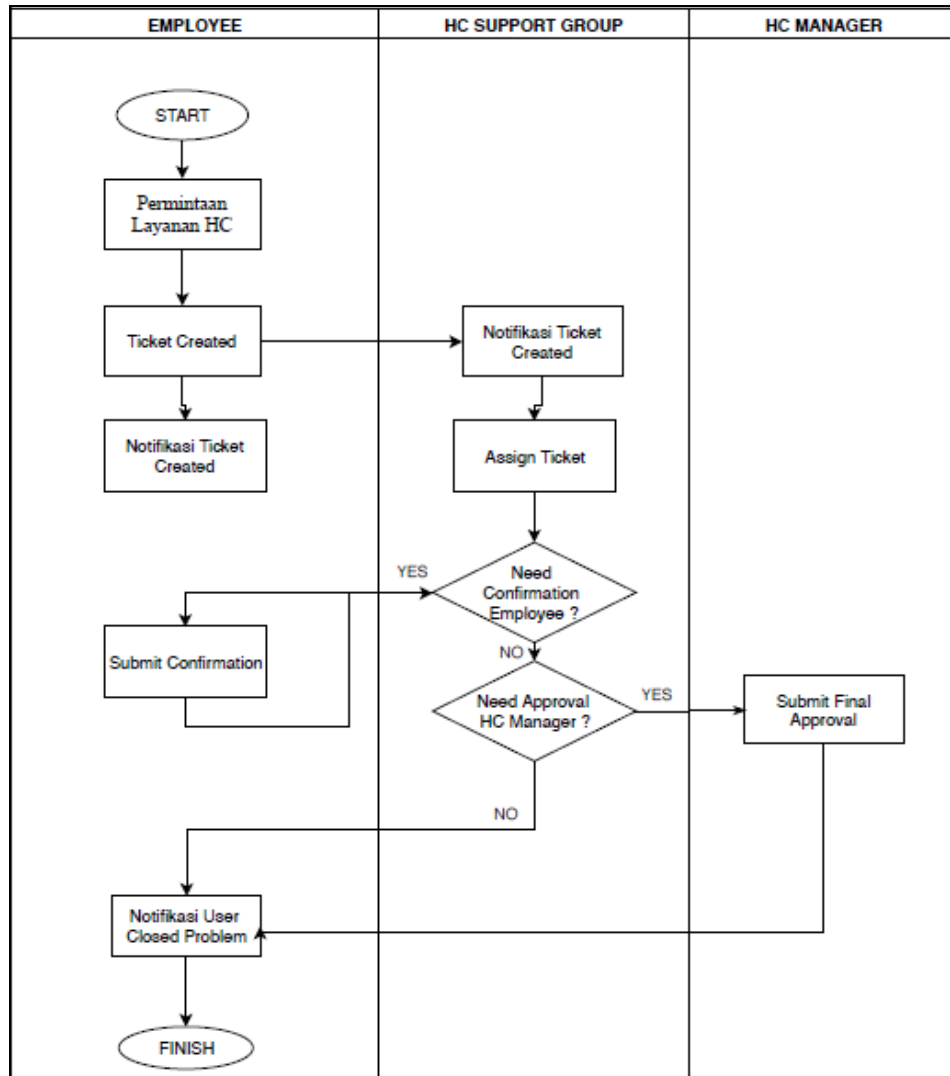
Development Software	: Web Based Platform
Environment	: Internal Area Network PEPC (WAN PEPC)
Database	: MS SQL Server 2014
Server Spesification	: Windows Server 2012 R2 Standard / Higher
Browser Compatibility	: Firefox / Internet Explorer Compatible

3. Fitur Aplikasi

3.1 Functional Requirements

3.1.1 Workflow

a. Workflow Permintaan Layanan



3.1.2 Matrix Role Management

NO.	ROLE GROUP NAME	ROLE GROUP DESCRIPTION	ROLE NAME	ROLE DESCRIPTION
1	HC_Admin	Melakukan manage data master di sistem	md_manage	Mengelola master data
			ticket_view	Melihat Request yang masuk
			vw_datapekerja	View Detail Pekerja
			vw_rekapitulasi	View Rekapitulasi Task

NO.	ROLE GROUP NAME	ROLE GROUP DESCRIPTION	ROLE NAME	ROLE DESCRIPTION
2	HC_Approval	Memberikan persetujuan terhadap permintaan yang dibutuhkan approval HC Manager	ticket_approved	Memberi Persetujuan untuk permintaan yang dibutuhkan persetujuan khusus
			ticket_view	Melihat Request yang masuk
			ticket_assign	Melakukan assignment ticket
			vw_datapekerja	View Detail Pekerja
			vw_rekapitulasi	View Rekapitulasi Task
3	HC_SupportGroup	Melakukan penyelesaian atas ticket permintaan user.	ticket_assign	Melakukan assignment ticket Sesuai support group yang masuk ke kategorinya.
			ticket_edit	Melakukan penyelesaian task / request sesuai dengan support group yang di daftarkan kepada user
			ticket_view	Melihat Request yang masuk sesuai dengan support group yang di daftarkan kepada user
			vw_datapekerja	View Detail Pekerja
			vw_rekapitulasi	<ul style="list-style-type: none"> View Rekapitulasi Task sesuai dengan support group yang di daftarkan kepada user. Filter pada menu ini adalah user dengan role group ini hanya dapat melihat rekapitulasi data sesuai dengan ticket yang diassign sesuai HC Support Group nya . Misalnya HC Group yang di daftarkan adalah HC Payroll maka pekerja HC hanya bisa akses sesuai assignment group .
4	Employee	Melakukan permintaan Layanan HC dan monitor status permintaan	ticket_create	Membuat ticket permintaan layanan HC sesuai dengan nopeknya
			ticket_view	Melakukan monitoring sesuai nopeknya
			vw_rekapitulasi	<ul style="list-style-type: none"> View Rekapitulasi Ticket sesuai dengan Nopeknya saja. Filter pada menu ini adalah user hanya dapat akses melihat rekapitulasi ticket di nopeknya saja

Pengelompokan HC Support Group sebagai berikut :

1. HC Support Group Development (Alias : HC_SG_Development)

- Organisasi & Planning
- Learning & Talent Management
- Business Partner
- Konsultasi

2. HC Support Group Industrial Relation And C&B (Alias_SG_IndustrialRelAndCB)

- Payroll
- Industrial Relation

- c. Konsultasi

3. HC Support Group Medical (*Alias_SG_Medical*)

- a. Medical
- b. Konsultasi

4. HC Support Group Service (*Alias_SG_Service*)

- a. HR Services
- b. Konsultasi

3.1.3 Fitur Application

3.1.3.1 Page Master


- **Login**

- Menggunakan login email , Sinkronisasi dengan LDAP
- Web ini hanya diperuntukan kepada pekerja
- Data Pekerja akan terintegrasi dengan data HR yang sudah di download dan tersentralisasi di 1 database pekerja. Data HR akan di download setiap malam by sistem. Dalam pekerjaan ini tidak ada pembuatan scheduler download data karena data sudah tersedia

3.1.3.2 Master Data

A. Master Data Kelompok Layanan

1. Menu ini untuk mendaftarkan kelompok layanan di HC
2. Dari Daftar Kelompok layanan di sesuaikan dengan support group HC di pengelolaan user.
3. Data Kelompok Layanan antara lain :
 - a. Organisasi & Planning
 - b. Learning & Talent Management
 - c. Business Partner JTB
 - d. Payroll
 - e. Industrial Relation
 - f. Medical
 - g. HR Services
 - h. Konsultasi



NAMA APLIKASI

DASHBOARD
MASTER DATA
Kategori Layanan
Data Pekerja
Data Mitra Kerja
TICKETING
Request
Assign
Approval
All Activity
REPORTING
Report Claim Per Day
Report Per Category

MANAGE GROUPING LAYANAN HC

Kelompok Layanan
Deskripsi Layanan

[diisi]

[diisi]

ADD


CANCEL

LAYANAN	DESCRIPTION	HC SUPPORT GROUP	ACTION
Medical	.assassas	Nama pic layanan yg diassign	

Copyright © 2019 - 2021 PT.Pertamina EP Cepu All rights reserved

B. Master Data Pekerja

Menu ini untuk menampilkan data Pekerja



NAMA APLIKASI

DASHBOARD
MASTER DATA
Kategori Layanan
Data Pekerja
Data Mitra Kerja
TICKETING
Request
Assign
Approval
All Activity
REPORTING
Report Claim Per Day
Report Per Category

DATA PEKERJA

Nama Pekerja
Fungsi

[diisi keyword]

[di pilih]


SEARCH

nopek	ASSIGN	USERNA	email	DOB	GENDER	POSITIONID	POSITION	PARENT	COMPAN	ORGANIZAT	COSTICE	COST	PRIJAB	ADDRESS	KTP ID	LAYER
MENTNO	ME					TEXT	POSITION ID	YCODE	ION TEXT	INTER NAME	CENTER	ATAN				
12130197	12130197	Ferdy Muha mki.ferdy.za	4/11/1993	1	30166723	Analyst Contr	30166716	2046	Contracting	SCMMManaj	H0100007	12				L6
12130198	12130198	Dan Reza dan.reza.m	7/21/1988	1	30166721	Analyst Contr	30166716	2046	Contracting	SCMMManaj	H0100007	13				L6
12130199	12130199	Haikal Ric mki.haikal.r	6/27/1991	1	30166722	Analyst Contr	30166716	2046	Contracting	SCMMManaj	H0100007	13				L6
12130200	12130200	Bowo Wida bowo.wida	16/1/1968	1	30166668	JA Officer BOD	30166669	2046	JA Officer BOD	VP Legal &	H0100002	12				L6
12130201	12130201	Iyanti Bina iyaniti@pet	3/15/1967	2	30166838	Asst Man Com	30166837	2046	Commercial & F	Commercial	H0304001	17				L4
12130202	12130202	Vicalsono vicalsono	16/1/1984	1	30166719	Analyst Procc	30166716	2046	Procurement	SCMMManaj	H0100007	14				L5
12130203	12130203	Dintha Ayu dinta.alam	6/25/1987	2	30166805	Secretary	30166804	2046	Secretary	VP Product	H0202001	10				L7

Copyright © 2019 - 2021 PT.Pertamina EP Cepu All rights reserved

C. Master Data Mitra Kerja

Menu ini untuk menampilkan data mitra kerja



NAMA APLIKASI
DASHBOARD
MASTER DATA
Kategori Layanan
Data Pekerja
Data Mitra Kerja
TICKETING
Request
Assign
Approval
All Activity
REPORTING
Report Claim Per Day
Report Per Category

DATA MITRA KERJA

Nama Pekerja :
Fungsi :

USER NAME	EMAIL	PERUSAHAAN	GENDER	COSTCENTE R NAME	COST CENTER	POSITION	ADDRESS	KTP ID
Rachmat	r@mitrakerja.pertamina.com			1 SCManager	H0100007			
Ilham	i3@mitrakerja.pertamina.com			1 SCManager	H0100007			
Eni	i2@mitrakerja.pertamina.com			1 SCManager	H0100007			

Copyright © 2019 - 2021 PT.Pertamina EP Cepu All rights reserved

3.1.3.3 Ticketing

Dalam ticketing status dibagi menjadi :

STATUSTICKET	KETERANGAN
Request	Awal permintaan
Assigned	Saat di assign
Pending	Di hold
In Progress	Sedang dikerjakan
Resolved	Selesai
Waiting Approval	Menunggu persetujuan

A. Request

- Pekerja melakukan permintaan melalui menu ini .
- Pekerja dapat melakukan upload attachment hanya 1 file , max upload 100 Mb
- Sesudah submit Pekerja dan HC Support group sesuai grouping layanannya akan mendapatkan notifikasi melalui email

NAMA APLIKASI		REQUEST		
DASHBOARD MASTER DATA Kategori Layanan Data Pekerja Data Mitra Kerja TICKETING Request Assign Approval All Activity REPORTING Report Claim Per Day Report Per Category	Request ID	:	[auto generate]	
	Nama Requestor	:	[based on login]	
	Nomor Pekerja	:	[based on login]	
	Email	:	[based on login]	
	Fungsi	:	[based on login]	
	Status	:	Request	
	Kategori Layanan	:	[dipilih]	
	Permintaan	:	diisi	
				Attachments Attach files <small>Large files (greater than 2MB) may take a long time to upload. Maximum 3 attachments</small>
				Pengelompokan layanan HC antara lain : * Organisasi & Planning * Learning & Talent Management * Business Partner * Payroll * Industrial Relation * Medical * HR Services * Konsultasi
SUBMIT CANCEL			Sesudah SUBMIT, Request ID akan otomatis keluar, tampilkan notifikasi berhasil save Kembali ke halaman rekapitulasi	

2. [REQUESTOR] : MENERIMA NOTIFIKASI EMAIL ATAS TICKET YANG TELAH DI BUAT USER

Mon 1/7/2019 4:20 PM
 Pertamina
[PEPC-Nama Aplikasi] Information Request Ticket No : [no id ticket]

To Email Requestor

Dengan Hormat,

Ticket anda telah berhasil dibuat dengan nomor : [request id ticket]

Layanan :
 Permintaan :
 Request Date :

Mohon menunggu, ticket anda sedang di proses oleh Human Capital Support Group.

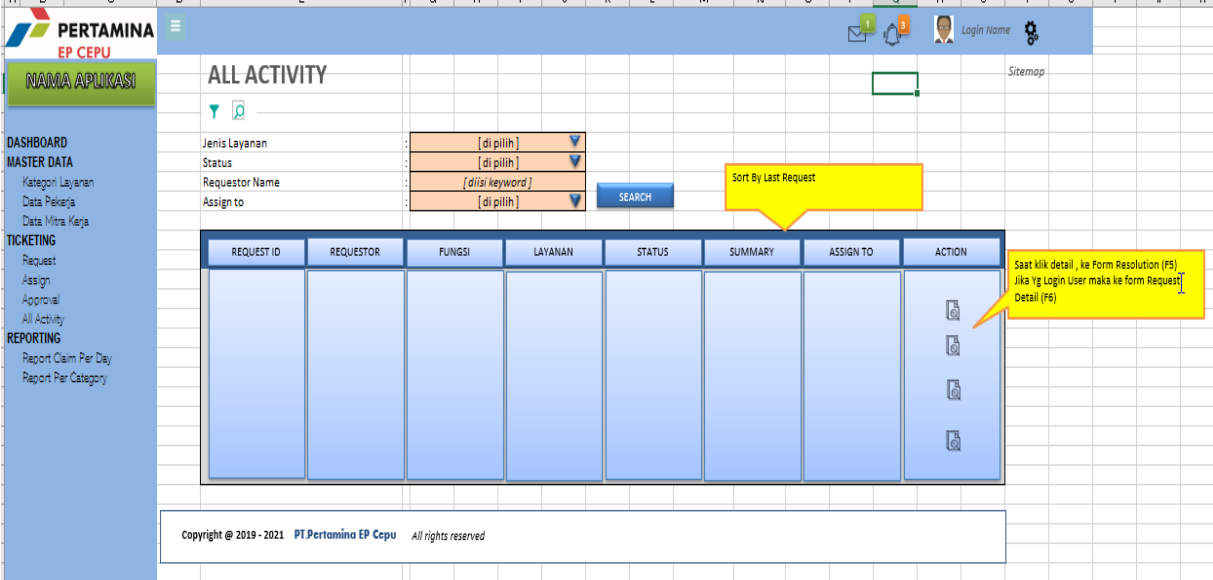
Untuk melihat detail permintaan anda silahkan [LINK](#) ini.

Saat klik ini di klik , akan membuka web dan ke form detail request , sesuai no id nya .

This is an automated generated email message from [nama aplikasi] application, please do not reply to this email.

B. All Activity

- Pekerja melihat data aktifitas sesuai dengan nopeknya
- HC Support group saat membuka menu ini hanya dapat melihat sesuai assignmentny group layananannya
- HC Admin dan HC Manager dapat melihat semua aktifitas ticket ke HR



ALL ACTIVITY

Jenis Layanan : [di pilih]
 Status : [di pilih]
 Requestor Name : [diisi keyword]
 Assign to : [di pilih] **SEARCH** **Sort By Last Request**

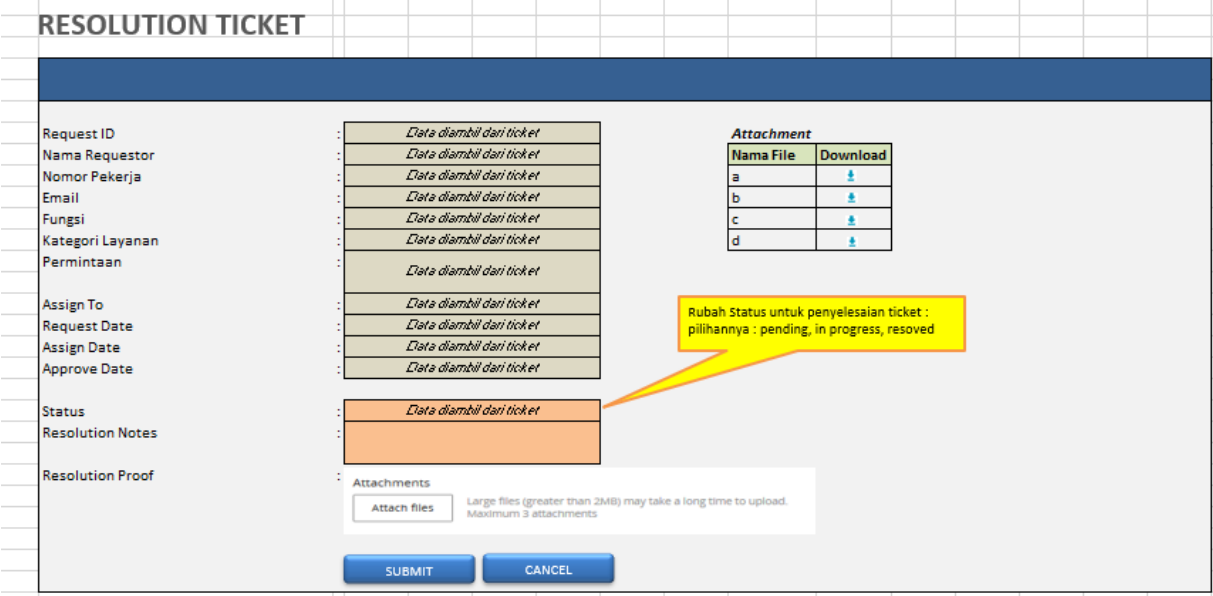
REQUEST ID	REQUESTOR	FUNGSI	LAYANAN	STATUS	SUMMARY	ASSIGN TO	ACTION
							[icon]
							[icon]
							[icon]
							[icon]

Saat klik detail, ke Form Resolution (F5).
 Jika yg Login User maka ke form Request Detail (F6)

Copyright © 2019-2021 PT Pertamina EP Cepu All rights reserved

Dalam tabel all activity terdapat tombol action sbb :

- Detail : Adalah menampilkan isi ticket
- Resolution : Adalah pekerjaan penyelesaian ticket, hal ini sesuai dengan statusnya .
 - Apabila statusnya adalah *Waiting Approval* maka hanya bisa di edit oleh HC Manager
 - Apabila statusnya *Request, Assigned, Pending, In Progress* maka hanya bisa diklik oleh HC Group
 - Apabila statusnya *Resolved* maka tidak bisa diklik oleh karena sudah closed ticket.



RESOLUTION TICKET

Request ID : Data diambil dari ticket
 Nama Requestor : Data diambil dari ticket
 Nomor Pekerja : Data diambil dari ticket
 Email : Data diambil dari ticket
 Fungs : Data diambil dari ticket
 Kategori Layanan : Data diambil dari ticket
 Permintaan : Data diambil dari ticket
 Assign To : Data diambil dari ticket
 Request Date : Data diambil dari ticket
 Assign Date : Data diambil dari ticket
 Approve Date : Data diambil dari ticket
 Status : Data diambil dari ticket
 Resolution Notes :
 Resolution Proof : Attachments

Attachment

Nama File	Download
a	[icon]
b	[icon]
c	[icon]
d	[icon]

Rubah Status untuk penyelesaian ticket :
 pilihannya : pending, in progress, resolved

Attach files Large files (greater than 2MB) may take a long time to upload. Maximum 3 attachments

SUBMIT CANCEL

C. Detail Activity

- Menu ini adalah menampilkan isi dari ticket yang telah dibuat .

NAMA APLIKASI

DASHBOARD

MASTER DATA

- Kategori Layanan
- Data Pekerja
- Data Mitra Kerja

TICKETING

- Request
- Assign
- Approval
- All Activity

REPORTING

- Report Claim Per Day
- Report Per Category

REQUEST DETAIL TICKET

REQUEST ID :...[no id]

Nama Requestor	: Data diambil dari ticket
Nomor Pekerja	: Data diambil dari ticket
Email	: Data diambil dari ticket
Fungsi	: Data diambil dari ticket
Kategori Layanan	: Data diambil dari ticket
Permintaan	: Data diambil dari ticket
Assign To	: Data diambil dari ticket
Request Date	: Data diambil dari ticket
Assign Date	: Data diambil dari ticket
Approve Date	: Data diambil dari ticket
Status	: Data diambil dari ticket
Resolution Notes	
Resolution Proof	: attachment

[BACK TO ACTIVITY](#)

Attachment

Nama File	Download
a	
b	
c	
d	

D. Assign

- HC Support group melihat data yang perlu diassign sebagai ticket dengan **Status : Request**.

NAMA APLIKASI

DASHBOARD

MASTER DATA

- Kategori Layanan
- Data Pekerja
- Data Mitra Kerja

TICKETING

- Request
- Assign
- Approval
- All Activity

REPORTING

- Report Claim Per Day
- Report Per Category

ASSIGNMENT

Jenis Layanan : [di pilih] ▼

Requestor Name : [diisi keyword] ▼

Assign to : [di pilih] ▼

[SEARCH](#)

Sort By Last Request

REQUEST ID	REQUESTOR	FUNGSI	LAYANAN	STATUS	SUMMARY	ASSIGN TO	ACTION

POPUP FORM

Request ID	: <i>Data diambil dari ticket</i>	
Nama Requestor	: <i>Data diambil dari ticket</i>	
Nomor Pekerja	: <i>Data diambil dari ticket</i>	
Email	: <i>Data diambil dari ticket</i>	
Fungsi	: <i>Data diambil dari ticket</i>	
Kategori Layanan	: <i>Data diambil dari ticket</i>	
Status	: Request	
Permintaan		
Apakah dibutuhkan Approval HC Manager	: <input type="radio"/> YES <input type="radio"/> NO	
Assign To	: [di pilih daftar supp group] ▼	
<input type="button" value="SUBMIT"/> <input type="button" value="CANCEL"/>		




D. Approval

- Menu ini hanya tampil pada HC Manager
- Data yang tampil adalah yg statusnya Waiting Approval

APPROVAL REQUEST Sitemap

Jenis Layanan : [di pilih]
 Requestor Name : [diisi keyword]
 Assign to : [di pilih] SEARCH

Sort By Last Approval Request





REQUEST ID	REQUESTOR	FUNGSI	LAYANAN	STATUS	SUMMARY	ASSIGN TO	ACTION
							  

POPUP MENU, AFTER KLIK ACTION

Request ID	: Data diambil dari ticket	
Nama Requestor	: Data diambil dari ticket	
Nomor Pekerja	: Data diambil dari ticket	
Email	: Data diambil dari ticket	
Fungsi	: Data diambil dari ticket	
Kategori Layanan	: Data diambil dari ticket	
Status	: Assigned	
Permintaan	: Data diambil dari ticket	
Assign To	: [nama support group]	
Comment	:	

APPROVE
REJECT
CANCEL

Attachment

Nama File	Download
a	
b	
c	
d	

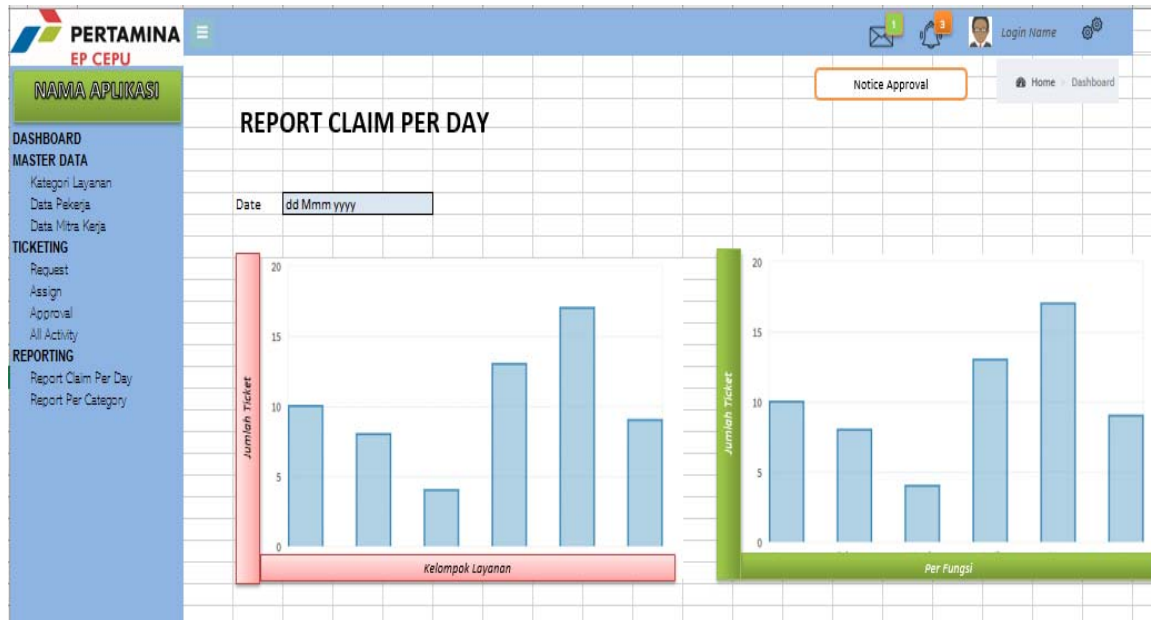
Tombol dalam form pop up ini :

- a. APPROVED : Maka ticket akan resolved tetapi permintaan di terima dan notice email ke user
- b. REJECT : Maka ticket closed tetapi permintaan di tolak dan notice email ke user
- c. CANCEL : Batal melakukan proses

3.1.3.4 Reporting

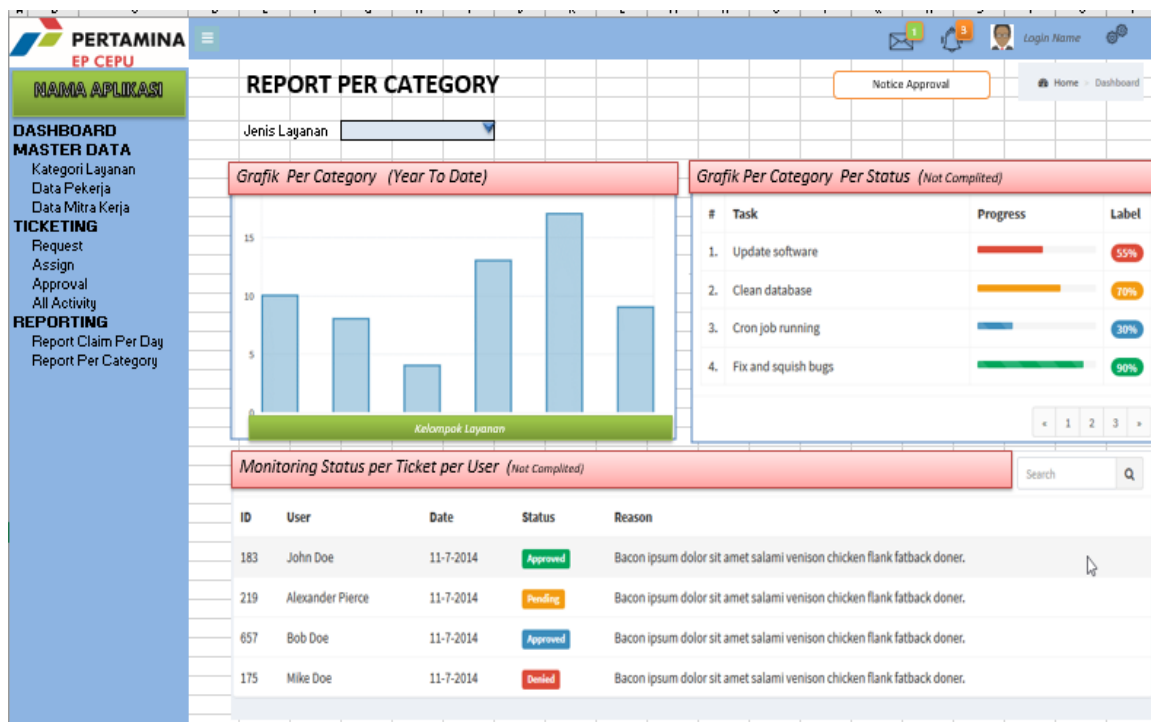
A. Report Claim Per Day

Report ini untuk menampilkan laporan dari pekerja secara per hari.



B. Report Claim Per Category

Report ini untuk menampilkan laporan ticket berdasarkan category layanan
 Halaman ini memiliki 3 grafik yang terdapat filter berdasarkan layanan.



4. Design Integrasi

