

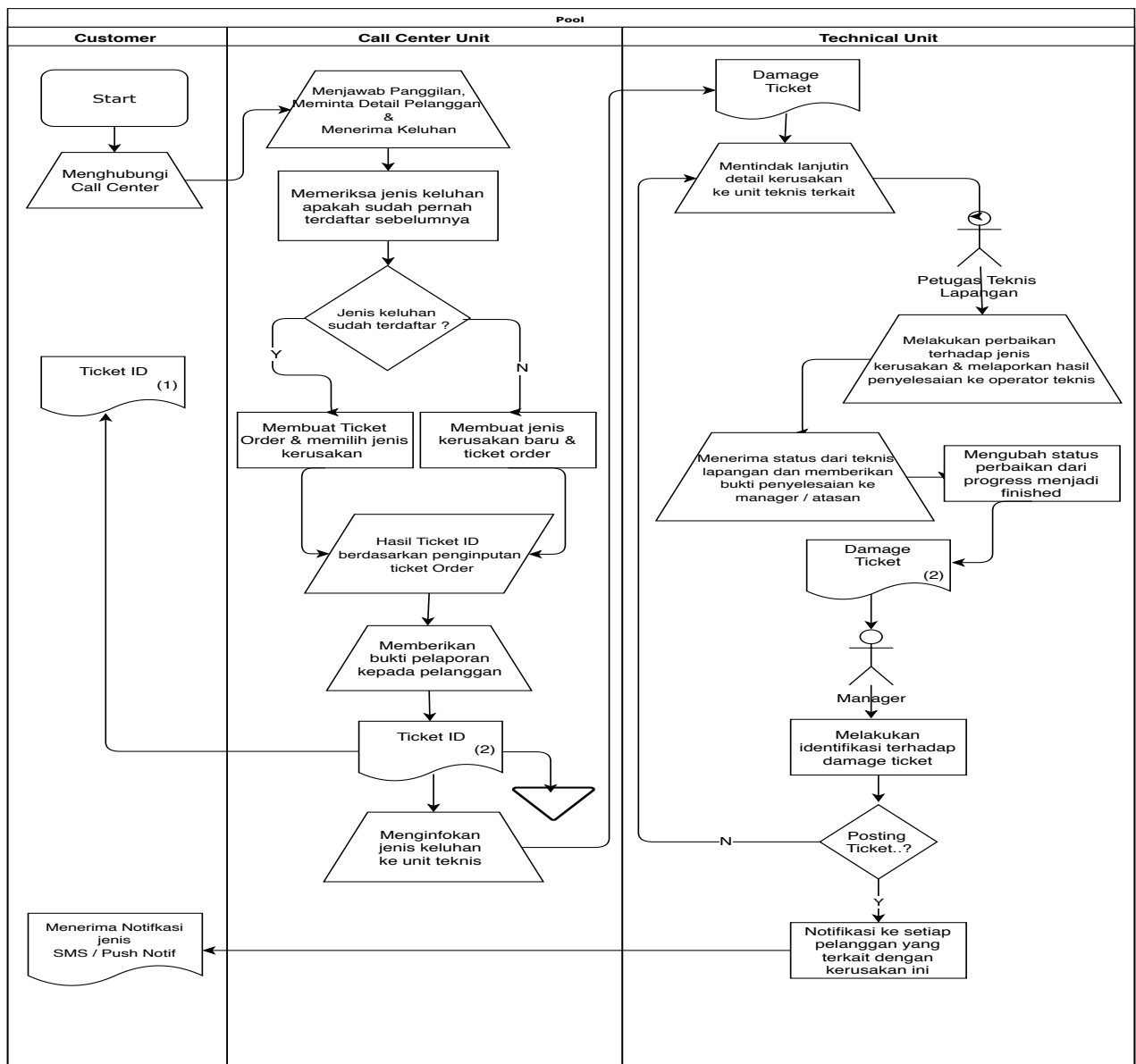
Flowchart & User Guide



Flowchart Process

STANDARD OPERATING PROCEDURE

* Keluhan Masalah Berdasarkan Pelanggan *



Penjelasan Alur Flowchart

1. Customer / Pelanggan menghubungi callcenter perihal pengaduan gangguan / kerusakan teknis di meter terkait.
2. Callcenter unit menjawab & menerima keluhan dan memeriksa jenis keluhan sudah pernah terdaftar sebelumnya :
 - Jika sudah terdaftar : Membuat Ticket Order & memilih jenis kerusakan.
 - *Jika belum terdaftar* : Membuat jenis kerusakan (damage) baru & Ticket Order
 - Memberikan bukti pelaporan kepada pelanggan berupa no **Ticket ID / Receipt**
 - Mengarsip Receipt Ticket ID (* jika diperlukan)
 - Menginfokan jenis keluhan (**Damage-Code**) ke unit teknis (via call, wa, etc)
3. Technical Unit operator menerima Damage Receipt dan bertindak lanjut detail kerusakan / keluhan ke petugas teknis lapangan (via call, wa, sms, etc).
4. Petugas lapangan mengidentifikasi jenis kerusakan dan melaporkan detail kerusakan berupa (**jenis material, alamat, koordinat, nama petugas terkait, estimasi selesai**) ke pihak operator teknis.
5. Operator menginput detail kerusakan yang berasal dari petugas lapangan terkait dan mencetak bukti kerusakan :
 - *Mencetak receipt kerusakan terkait.*
 - *Memberikan receipt kerusakan ke Manager / Atasan Teknis*
6. Manager teknis melakukan identifikasi, memastikan dan menyetujui detail transaksi terkait (**Approval transaksi DM di system dan di receipt**).
7. Petugas lapangan mengatasi perbaikan atas jenis kerusakan yang terjadi dan menginformasikan operator kembali perihal penyelesaian.
8. Operator teknis menerima laporan penyelesaian masalah kerusakan berdasarkan DM Code dari petugas lapangan :
 - Meminta ttd dari petugas lapangan terkait berdasarkan DM Code perihal pertanggung jawaban
 - Melakukan konfirmasi penyelesaian masalah di system bertujuan untuk memberikan konfirmasi ke pelanggan yang terkait

Job Description setiap Entitas:

1. Customer / Pelanggan :

- Menghubungi callcenter dan melaporkan perihal kendala / permasalahan teknis.
 - Pelanggan wajib menginfokan identitas berupa: id pelanggan, no pelanggan, no meter, nama pelanggan
 - Pelanggan wajib mencatat no ticket id yang d beritahukan oleh pihak callcenter
-

2. Bagian CallCenter Unit :

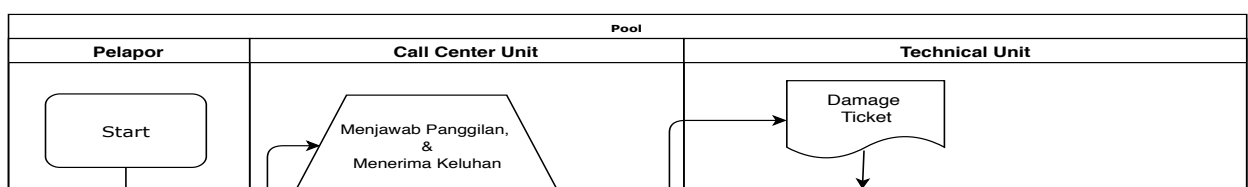
- Menjawab panggilan dan meminta identitas dari pada pelanggan
 - Menerima perihal keluhan dari pelanggan
 - Memeriksa jenis keluhan apakah sudah pernah terdaftar sebelumnya atau tidak
 - Membuat Ticket Order sesuai dengan jenis kerusakan : DM-Code
 - Memberikan no Ticket ID ke pihak pelanggan
 - Menginfokan jenis keluhan ke unit teknis (via call, wa, sms, etc) : DM-Code
 - Mencetak laporan ticket support berdasarkan periode yang di tentukan (**harian, mingguan, bulanan**)
-

3. Bagian Technical Unit :

- Menerima DM Ticket dari CallCenter unit
- Menindak lanjutin detail dari kerusakan / keluhan ke petugas teknis terkait
- Menerima & mengidentifikasi jenis kerusakan dan melaporkan detail kerusakan berupa (**jenis material, alama, kordinat, nama petugas terkait, estimasi selesai**) dari petugas teknis.
- Mencetak Receipt / Bukti Kerusakan dan memberikan ke atasan / manager
- Melakukan konfirmasi penyelesaian DM yang sudah selesai
- Mengarsip bukti damage receipt yang sudah di ttd oleh manager dan petugas lapangan.
- Mencetak laporan jenis kerusakan (damage list) berdasarkan periode yang di tentukan (**harian, mingguan, bulanan**)

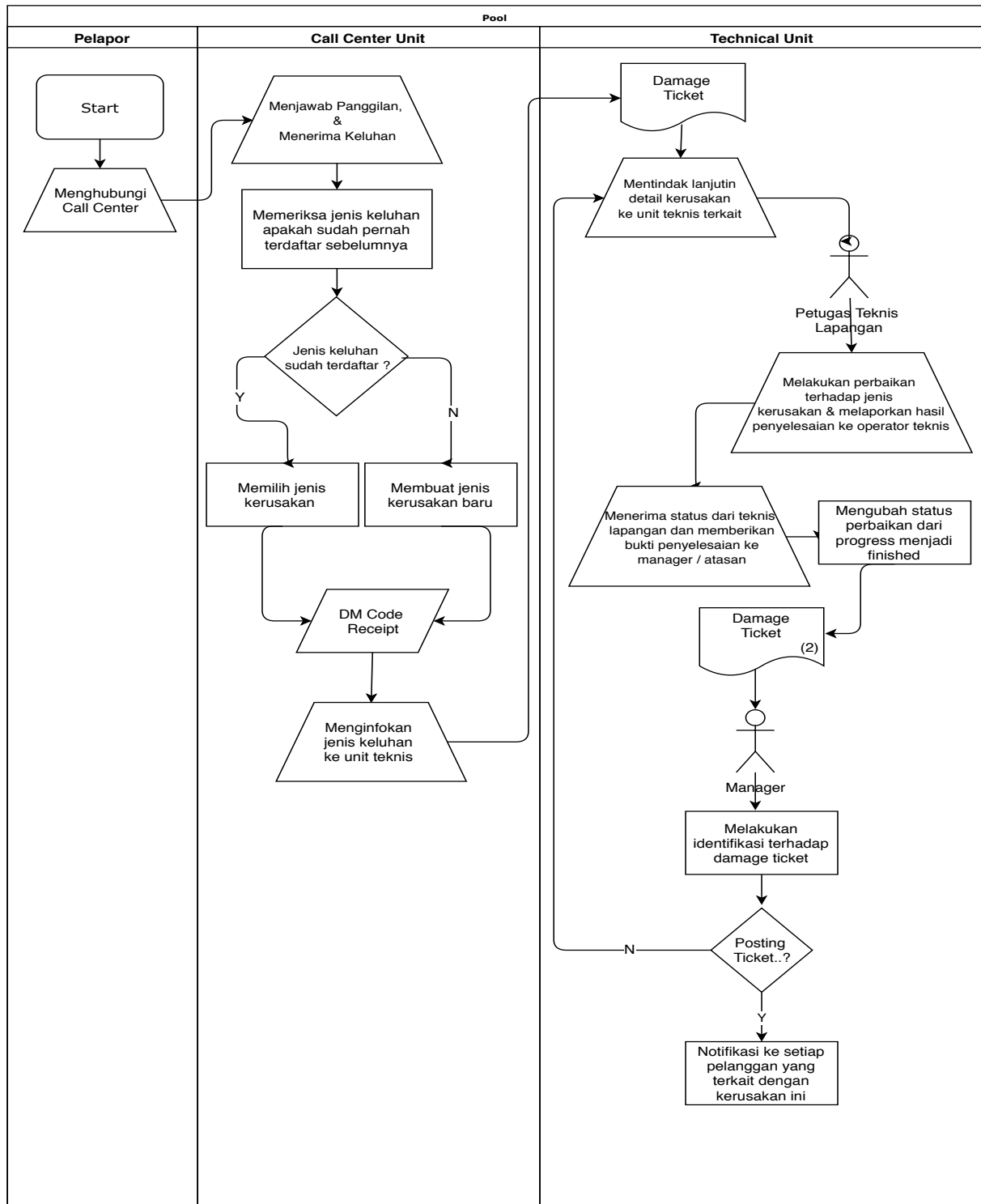
4. Manajer :

- Menerima Bukti Receipt DM dari operator teknis.
- Memeriksa / Menyetujui Bukti Receipt DM untuk ditindak lanjuti oleh petugas lapangan
- Menerima Laporan jenis kerusakan (damage list) berdasarkan periode yang tentukan.



STANDARD OPERATING PROCEDURE

Keluhan Masalah Berdasarkan Non Pelanggan



Penjelasan Alur Flowchart

1. Pelapor menghubungi callcenter perihal pengaduan gangguan / kerusakan teknis di meter terkait.
2. Callcenter unit menjawab & menerima keluhan dan memeriksa jenis keluhan sudah pernah terdaftar sebelumnya :
 - Jika sudah terdaftar : Membuat Ticket Order & memilih jenis kerusakan.
 - *Jika belum terdaftar* : Membuat jenis kerusakan (damage) baru & Ticket Order
 - Menginfokan jenis keluhan (**Damage-Code**) keunit teknis (via call, wa, etc)
3. Technical Unit operator menerima Damage Receipt dan bertindak lanjuti detail kerusakan / keluhan ke petugas teknis lapangan (via call, wa, sms, etc).
4. Petugas lapangan mengidentifikasi jenis kerusakan dan melaporkan detail kerusakan berupa (**jenis material, alama, kordinat, nama petugas terkait, estimasi selesai**) ke pihak operator teknis.
5. Operator menginput detail kerusakan yang berasal dari petugas lapangan terkait dan mencetak bukti kerusakan :
 - *Mencetak receipt kerusakan terkait.*
 - *Memberikan receipt kerusakan ke Manager / Atasan Teknis*
6. Manager teknis melakukan identifikasi, memastikan dan meyetujui detail transaksi terkait (**Approval transaksi DM di system dan di receipt**).
7. Petugas lapangan mengatasi perbaikan atas jenis kerusakan yang terjadi dan menginfo operator kembali perihal penyelesaian.
8. Operator teknis menerima laporan penyelesaian masalah kerusakan berdasarkan DM Code dari petugas lapangan :
 - Meminta ttd dari petugas lapangan terkait berdasarkan DM Code perihal pertanggung jawaban
 - Melakukan konfirmasi penyelesaian masalah di system bertujuan untuk memberikan konfrimasi ke pelanggan yang terkait

Job Description setiap Entitas:

1. Pelapor :

- Menghubungi callcenter dan melaporkan perihal kendala / permasalahan teknis.
-

2. Bagian CallCenter Unit :

- Menerima perihal keluhan dari pelapor keluhan
 - Memeriksa jenis keluhan apakah sudah pernah terdaftar sebelumnya atau tidak
 - Menginfokan jenis keluhan ke unit teknis (via call, wa, sms, etc) : DM-Code
 - Mencetak laporan ticket support berdasarkan periode yang di tentukan (harian, mingguan, bulanan)
-

3. Bagian Technical Unit :

- Menerima DM Ticket dari CallCenter unit
 - Menindak lanjutin detail dari kerusakan / keluhan ke petugas teknis terkait
 - Menerima & mengidentifikasi jenis kerusakan dan melaporkan detail kerusakan berupa (**jenis material, alama, kordinat, nama petugas terkait, estimasi selesai**) dari petugas teknis.
 - Mencetak Receipt / Bukti Kerusakan dan memberikan ke atasan / manager
 - Melakukan konfirmasi penyelesaian DM yang sudah selesai
 - Mengarsip bukti damage receipt yang sudah di ttd oleh manager dan petugas lapangan.
 - Mencetak laporan jenis kerusakan (damage list) berdasarkan periode yang di tentukan (**harian, mingguan, bulanan**)
-

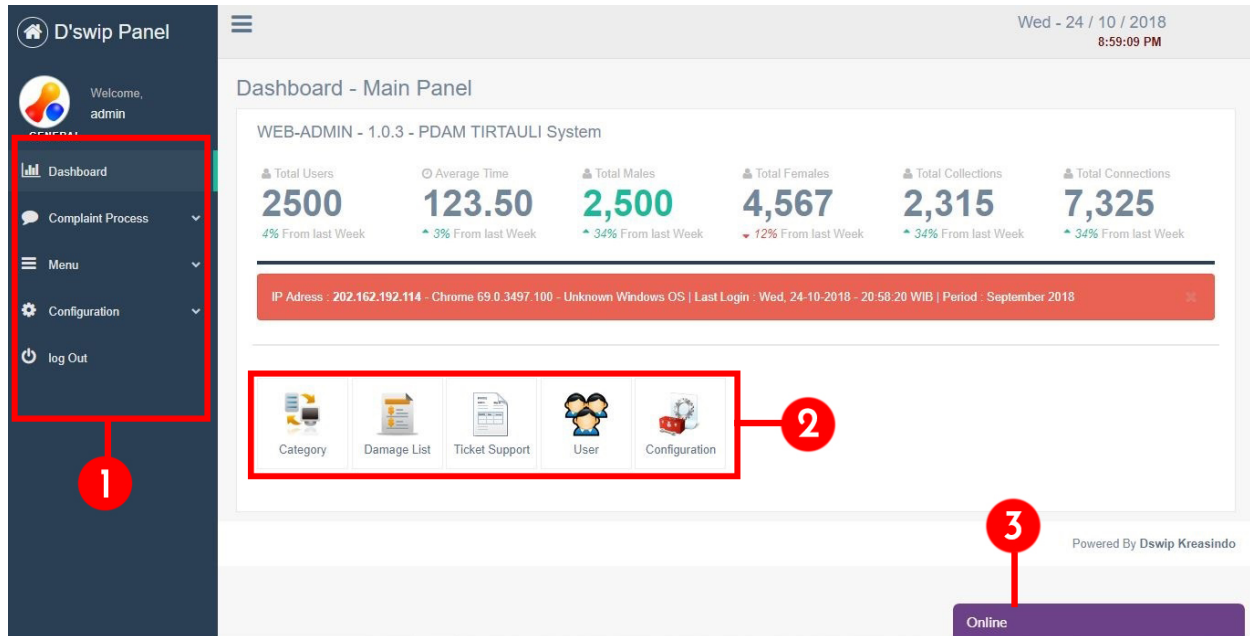
5. Manajer :

- Menerima Bukti Receipt DM dari operator teknis.
- Memeriksa / Menyetujui Bukti Receipt DM untuk ditindak lanjuti oleh petugas lapangan
- Menerima Laporan jenis kerusakan (damage list) berdasarkan periode yang ditentukan.



User guide

Dashboard



1. Menu-menu yang terdapat pada panel admin.
2. Menu untuk menuju ke halaman Category, Damage List, Ticket Support, User, dan Configuration.
3. Fitur Live Chat.

Complaint Process

1. Service Category

Modul untuk manajemen jenis keluhan pelanggan.

D'swip Panel

Welcome, admin

GENERAL

Dashboard

Complaint Process

Service Category

Damage List

Ticket Orders

Menu





Configuration

log Out

Dashboard - Service Category

Wed - 24 / 10 / 2018 9:01:09 PM

Show 10 entries

#	No	Name	Parent	Order	Action
1	1	1	kerusakan	Top	 
2	2	2	pasang baru	Top	 

Showing 1 to 2 of 2 entries

Check All: ☐

Previous 1 Next

+Add New Back

Print

Powered By D'swip, Kreasindo

1. Banyaknya data yang ditampilkan di table.

2. Tombol

- Add New : Menambahkan data baru

Add New Category

Name: Category Name

Parent *: Top

Order *: 0

Image: Choose File No file chosen

Save Close Reset

1. Field untuk mengisi data baru.
2. Tombol
 - Save : Menyimpan data baru
 - Close : Menutup tampilan.
 - Reset : Mengosongkan field.
- Back : Kembali ke halaman sebelumnya.
3. Tombol untuk mencetak data pada table.
4. Field untuk melakukan pencarian data.
5. Tombol
 - Hijau : Tombol untuk mengganti status
 - Biru : Tombol untuk melakukan update

The screenshot shows a web form titled "Category - Update". It has four main input fields: "Name" with the value "kerusakan", "Parent *" with a dropdown menu showing "Top", "Order *" with the value "0", and "Image" with a "Choose File" button and the text "No file chosen". A red rectangular box labeled with a large red "1" encloses the "Name", "Parent", and "Order" fields. Below the form, there are two buttons: "Save" (blue) and "Close" (orange). A red rectangular box labeled with a large red "2" encloses these two buttons.

1. Field untuk meng-update data.
2. Tombol
 - Save : Menyimpan data.
 - Close : Menutup tampilan.
- Merah : Menghapus data
6. Tombol
 - Previous : Tombol untuk melihat data sebelumnya.
 - Next : Tombol untuk melihat data selanjutnya.
7. Tombol untuk menghapus semua data pada table.

2. Damage List

Modul untuk manajemen jenis kerusakan

The screenshot shows the 'Damage List' dashboard in the D'swip Panel. The interface includes a sidebar menu on the left with options like 'Complaint Process', 'Service Category', 'Damage List', 'Ticket Orders', 'Menu', 'Configuration', and 'log Out'. The main content area is titled 'Dashboard - Damage Type' and features a filter section at the top. The filter section has two dropdown menus: 'Category' (set to 'Kerusakan') and 'Status' (set to 'Progress'). Below these are three buttons: 'Filter' (blue), 'Clear' (green), and 'Reset' (red). To the right of the filter section is a search bar and a 'Print' button. Below the filter section is a table with 3 entries. The table has columns: #, No, Code, Category, Date, Due, Description, Status, #, and Action. The first entry is for 'Kerusakan' with code 'DM-04' and date '08-10-2018'. The second entry is for 'Kerusakan' with code 'DM-06' and date '10-10-2018'. The third entry is for 'Kerusakan' with code 'DM-07' and date '23-10-2018'. Below the table is a pagination bar with 'Previous' and 'Next' buttons. At the bottom of the dashboard are three buttons: '+ Add New' (blue), 'Report' (green), and 'Back' (red). Red numbered callouts (1-7) point to specific elements: 1 points to the filter section, 2 points to the Filter/Reset buttons, 3 points to the Print button, 4 points to the search bar, 5 points to the Action buttons (Hijau, Kuning, and others), 6 points to the Previous/Next pagination buttons, and 7 points to the + Add New/Report/Back buttons.

#	No	Code	Category	Date	Due	Description	Status	#	Action
1	1	DM-04	KERUSAKAN	08-10-2018 12:00:00	31-10-2018 12:00:00	Pecah Pipa	Progress	0	[Hijau] [Kuning] [Other]
2	2	DM-06	KERUSAKAN	10-10-2018 12:00:00		Kerusakan Keran Pecah	Progress	0	[Hijau] [Kuning] [Other]
3	3	DM-07	KERUSAKAN	23-10-2018 08:26:00	30-11-0001 00:00:00	Pipa Terminal Rusak	Progress	0	[Hijau] [Kuning] [Other]

1. Field untuk menampilkan data yang akan di filter.

2. Tombol

- Filter : Tombol untuk memfilter data
- Clear : Tombol untuk membersihkan field
- Reset : Tombol untuk me-reset

3. Tombol untuk mencetak data pada table

4. Field untuk melakukan pencarian data

5. Tombol

- Hijau : Tombol untuk mengganti status
- Kuning : Tombol untuk menampilkan kwitansi

Damage Receipt - Google Chrome

Not secure | cc.wamenak.com/index.php/damage/invoice/4

Damage Receipt

Code : DM-04
 Category : KERUSAKAN
 Period : 08-10-2018 12:00:00 - 31-10-2018 12:00:00
 Status : Progress

Description	Address	Coordinate	Staff
Pecah Pipa	Jl. Rajawali No.100 B, Sipinggol-Pinggol, Siantar Bar., Kota Pematang Siantar, Sumatera Utara 21116, Indonesia	2.947421511088548, 99.04937666209253	andri-

Approved By :
 Manager

Reviewed By :
 (admin)

- Putih : Tombol untuk menampilkan informasi konfirmasi kerusakan

Edit - Damage Confirmation

Due Date

In Charge

Save Close Reset

1. Field untuk mengisi data.
2. Tombol
 - Save : Menyimpan data.
 - Close : Menutup tampilan.
 - Reset : Membersihkan field
- Biru : Tombol untuk melakukan update

Edit - Damage ×

Trans Date 2018-10-08 12:00:00

Due Date 2018-10-31 12:00:00


Category Kerusakan ▼

Coordinate 2.947421511088548,99.04937666209253

Pecah Pipa

Jl. Rajawali No.100 B, Sipinggol-Pinggol, Siantar Bar., Kota Pematang Siantar, Sumatera Utara 21116, Indonesia

Map **Satellite**



1. Field untuk mengisi data

- Merah : Menghapus data

6. Tombol

- Previous : Tombol untuk melihat data sebelumnya.
- Next : Tombol untuk melihat data selanjutnya.

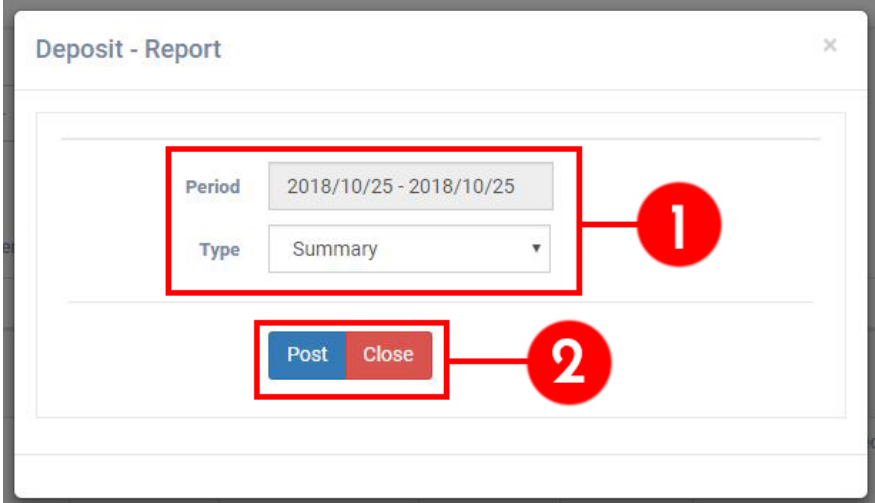
7. Tombol

- Add New : Menambahkan data baru pada table

The screenshot shows a web form titled "Add - Damage Problem" with a close button (X) in the top right corner. A red circle with the number "1" points to a large red rectangular box that encloses the main input fields. These fields include "Trans Date" (with the value "2018-10-25 12:00 AM"), "Category" (a dropdown menu showing "Kerusakan"), "Coordinate" (an empty text field), "Description" (a large text area), and "Address" (another large text area). A second red circle with the number "2" points to a red rectangular box at the bottom of the form containing three buttons: "Save" (blue), "Close" (red), and "Reset" (yellow).

1. Field untuk mengisi data.
2. Tombol
 - Save : Menyimpan data.
 - Close : Menutup tampilan.
 - Reset : Membersihkan field

- Report : Menampilkan laporan



The screenshot shows a window titled "Deposit - Report" with a close button (X) in the top right corner. Inside the window, there are two main sections. The first section, labeled "1" in a red circle, contains two input fields: "Period" with the value "2018/10/25 - 2018/10/25" and "Type" with the value "Summary". The second section, labeled "2" in a red circle, contains two buttons: "Post" (blue) and "Close" (red).

1. Field untuk mengisi data.
 2. Tombol
 - Post : Memposting data.
 - Close : Menutup tampilan.
- Back : Kembali ke halaman sebelumnya

3. Ticket Order

Modul untuk melakukan transaksi keluhan dari pelanggan

The screenshot shows the 'Dashboard - Complain Order' interface. On the left is a sidebar with 'D'swip Panel' and navigation links like 'Dashboard', 'Complaint Process', 'Service Category', 'Damage List', 'Ticket Orders', 'Menu', 'Configuration', and 'log Out'. The main area has an 'Order Filter' section with fields for 'Damage' (set to 'Top'), 'Ticket No', and 'Customer'. Below these are 'Filter', 'Clear', and 'Reset' buttons. A table lists one entry with columns: #, No, Ticket No, Date, Customer, Damage, Description, Status, and Action. The table shows one row with Ticket No '0110102007' and Description 'descerer'. Below the table are 'Show 10 entries', a search bar, and pagination controls ('Previous', 'Next'). At the bottom are '+ Add New', 'Report', and 'Back' buttons. Numbered callouts point to: 1. Filter fields, 2. Filter/Reset buttons, 3. Print button, 4. Search bar, 5. Invoice icon in Action column, 6. Previous/Next buttons, 7. Add New/Report/Back buttons, and 8. Table header area.

1. Field untuk menampilkan data yang akan di filter.
2. Tombol
 - Filter : Tombol untuk memfilter data
 - Clear : Tombol untuk membersihkan field
 - Reset : Tombol untuk me-reset
3. Tombol untuk mencetak data pada table
4. Field untuk melakukan pencarian data
5. Tombol
 - Hijau : Tombol untuk mencetak invoice

The screenshot shows a 'TICKET COMPLAIN RECEIPT' form. It includes the logo of 'PDAM TIRTADILI KOTAMADYA MEDAN' and contact information: 'Jl. Besar Panettongah, Naga Huta, Siantar Marimbun, Kotamadya Medan - 21129 Telp. 0624-0000000, E-Mail : info@pdamtirtauli.com, Website : www.pdamtirtauli.com'. The receipt details are: 'No : 0110102007', 'Medan, 10-10-2018 20:07:38', 'To, 01.01.050.286 PAUAN SIBARANI - 039863 JLN. SEJAHTERA --'. A table shows the complaint details: Category 'kerusakan', Damage 'DM-04 : Pecah Pipa', and Description 'descerer'. At the bottom, it says 'Log : 370 / admin', 'Prepared By, Review By, (admin) C-Center Dept'.

- Merah : Tombol untuk menghapus data

6. Tombol

- Previous : Tombol untuk melihat data sebelumnya.
- Next : Tombol untuk melihat data selanjutnya.

7. Tombol

- Add New : Menambahkan data baru pada table

The screenshot shows the 'D'swip Panel' interface for creating a new support ticket. The sidebar on the left contains navigation links like 'GENERAL', 'Dashboard', 'Complaint Process', 'Menu', and 'Configuration'. The main area is titled 'Dashboard - Create New Ticket Support'. It features a 'Pelanggan' (Customer) section with fields for 'No Pelanggan', 'ID Pelanggan', and 'Nama Pelanggan'. Below this is a 'Jenis Keluhan' (Complaint Type) dropdown menu and a 'New Damage' button. A 'Description' text area is located below the dropdown. At the bottom right, there are 'Save', 'Cancel', and 'New Transaction' buttons. Red annotations (circles and boxes) are used to highlight these key elements for the user.

1. Field untuk mengisi data pelanggan

2. Tombol

- Get : Tombol untuk menyimpan data
- Reset : Tombol untuk membersihkan field

3. Field untuk mengisi jenis keluhan

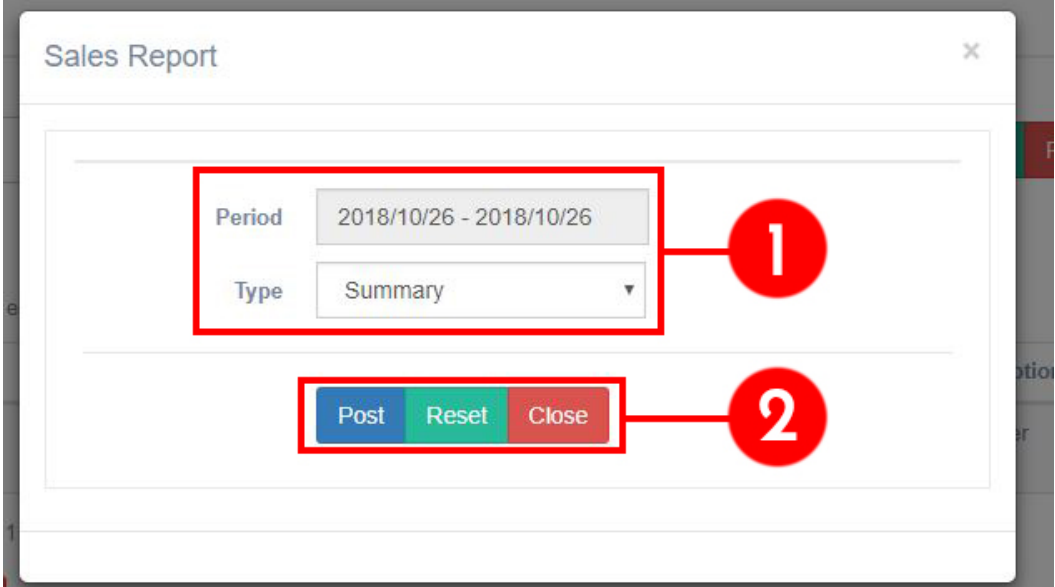
4. Tombol untuk menambahkan jenis keluhan

5. Field untuk menuliskan deskripsi

6. Tombol

- Save : Tombol untuk menyimpan data
- Cancel : Tombol untuk membatalkan pengisian data
- New Transaction : Tombol untuk melakukan transaksi selanjutnya

- Report : Menampilkan laporan



The image shows a 'Sales Report' dialog box. It has a title bar with the text 'Sales Report' and a close button (X). The main content area contains two sections. The first section, labeled '1' in a red circle, contains two fields: 'Period' with the value '2018/10/26 - 2018/10/26' and 'Type' with the value 'Summary'. The second section, labeled '2' in a red circle, contains three buttons: 'Post' (blue), 'Reset' (green), and 'Close' (red). Both sections are enclosed in red rectangular boxes.

Field	Value
Period	2018/10/26 - 2018/10/26
Type	Summary

Buttons: Post, Reset, Close

- Back : Kembali ke halaman sebelumnya