

BUKU PETUNJUK PENGGUNAAN APLIKASI
(BUKU MANUAL)

APLIKASI ICT HELPDESK



ICT DEPARTMENT & RESEARCH DEVELOPMENT
BIAS MANDIRI GROUP
2023

DAFTAR ISI

1. PENDAHULUAN.....	3
1.1. Tujuan Pembuatan Dokumen	3
1.2. Deskripsi Umum Sistem.....	3
1.2.1. Deskripsi umum aplikasi	3
1.2.2. Deskripsi umum kebutuhan aplikasi	3
2. KEBUTUHAN PERANGKAT.....	3
2.1. Perangkat Lunak.....	3
2.2. Perangkat Keras.....	3
2.3. Pengguna	4
3. MENU DAN PENGGUNAAN	4
3.1. Struktur Menu	4
3.2. Penggunaan	4
3.2.1. Cara membuka atau mengakses aplikasi	4
3.2.2. Halaman User	5
3.2.3. Halaman Teknisi / Admin.....	6

1. PENDAHULUAN

1.1. Tujuan Pembuatan Dokumen

Dokumen user manual Aplikasi ICT Helpdesk ini dibuat untuk tujuan sebagai berikut:

1. Menggambarkan dan menjelaskan penggunaan aplikasi ICT Helpdesk untuk User
2. Sebagai panduan penggunaan aplikasi ICT Helpdesk ini.
3. Mendokumentasikan permintaan dan layanan helpdesk dari user dan teknisi (staf ICT)

1.2. Deskripsi Umum Sistem

1.2.1. Deskripsi umum aplikasi

Deskripsi umum aplikasi meliputi deskripsi umum Aplikasi ICT Helpdesk yang dikembangkan, fungsi utama Aplikasi ICT Helpdesk yang akan diberikan kepada pengguna

1.2.2. Deskripsi umum kebutuhan aplikasi

Deskripsi umum kebutuhan aplikasi yang akan diimplementasikan meliputi semua informasi yang bersifat teknis yang menjadi acuan dalam pengembangan aplikasi.

2. KEBUTUHAN PERANGKAT

2.1. Perangkat Lunak

Perangkat lunak yang digunakan adalah:

1. Windows, Linux & Mac sebagai Operating System.
2. Firefox/Google Chrome sebagai Tools Penjelajah (Web Browser).
3. Android & iOS sebagai Operating system yang digunakan di perangkat mobile.

2.2. Perangkat Keras

Perangkat keras yang digunakan adalah :

1. Komputer / Laptop / Handphone / Tablet.
2. Mouse sebagai peralatan antarmuka.
3. Monitor sebagai peralatan antarmuka.
4. Keyboard sebagai peralatan antarmuka.

2.3. Pengguna

Pengguna aplikasi yang akan menggunakan aplikasi adalah sebagai berikut:

1. Memiliki pemahaman tentang antar muka computer.
2. Memiliki pemahaman proses bisnis aplikasi.
3. User sebagai karyawan yang mengajukan helpdesk
4. Teknisi/Admin sebagai operator aplikasi

3. MENU DAN PENGGUNAAN

3.1. Struktur Menu

Adapun struktur menu pada aplikasi ICT Helpdesk sebagai berikut:

1. Menu Input / pemilihan jenis layanan helpdesk
2. Menu tracking ticket / layanan yang didaftarkan
3. Menu Dashboard
4. Menu Troubleshooting
5. Menu Email Request
6. Menu Asset Request
7. Account Page
 - a. Menu Profile
 - b. Menu Change Password
8. Master Data
 - a. Menu Data User

3.2. Penggunaan

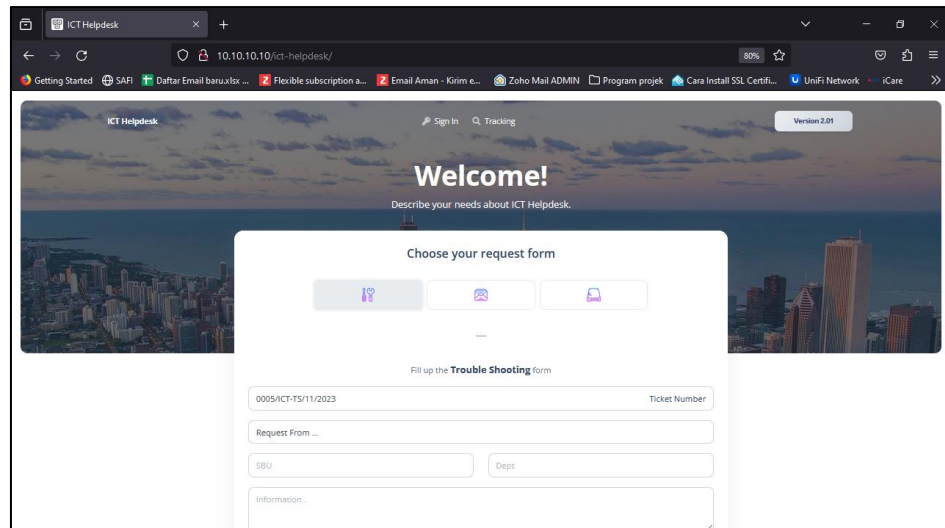
Pada bagian ini dijelaskan tentang tata cara penggunaan aplikasi dan cara untuk mengakses aplikasi.

3.2.1. Cara membuka atau mengakses aplikasi

Untuk memulai akses terhadap aplikasi ICT Helpdesk :

- a. Buka melalui web browser (Firefox, Chrome, dll) dengan alamat <http://10.10.10.10/ict-helpdesk/>
- b. Kemudian tekan Enter pada tombol keyboard atau klik tombol Go pada browser.
- c. Akan muncul tampilan jenis layanan aplikasi ICT helpdesk.

Maka pada layer web browser akan tampak halaman awal aplikasi seperti pada gambar 1 dibawah.



Gambar 1 Tampilan Awal Aplikasi

Halaman ini khusus digunakan untuk memulai menginput data atau informasi terkait layanan ICT Helpdesk (Troubleshooting, Email Request dan Asset Request).

User dapat mengakses halaman ini tanpa melakukan login, tujuannya untuk mempermudah akses layanan ICT Helpdesk.

3.2.2. Halaman User

a. Input Helpdesk

Setelah mengakses url atau alamat aplikasi dari web browser, maka user akan mendapati halaman utama.

Pada halaman utama terdapat 3 layanan Helpdesk yaitu :

- Troubleshooting
Layanan ini memfasilitasi user untuk melaporkan permasalahan - permasalahan terkait problem pada perangkat user.
- Email Request
Layanan ini memfasilitasi user untuk melakukan permintaan pembuatan email dari karyawan, biasanya menu ini digunakan oleh unit HRD.
- Asset Request
Layanan ini memfasilitasi permintaan pergantian/pembelian perangkat ataupun spare part dari perangkat yang digunakan user.

Isi secara detail dari form yang ada, user dapat memilih untuk menerima informasi ticket yang sudah di input dengan men-checklist pilihan bersedia menerima email notifikasi.

b. Tracking Ticket Helpdesk

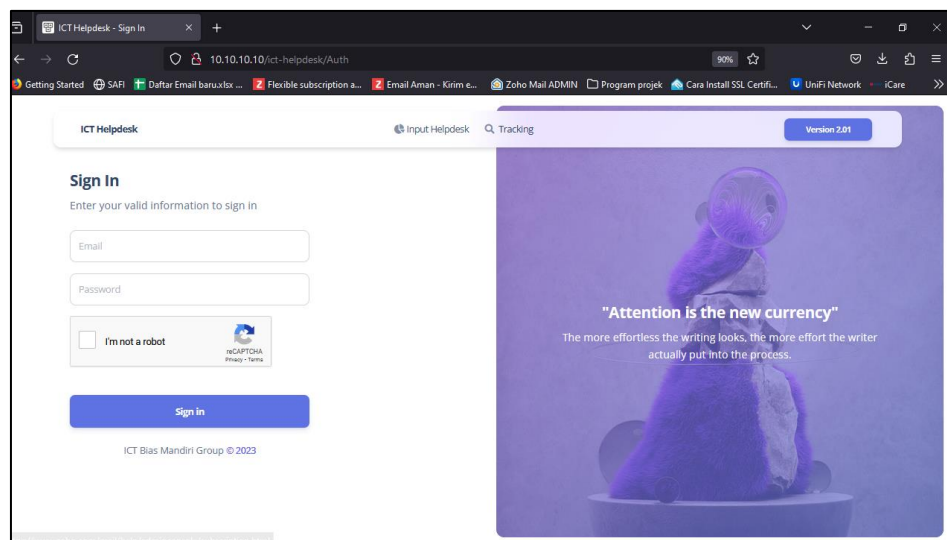
Untuk mengakses halaman ini user dapat memilih **menu Tracking** pada top bar.

Dari ticket yang sudah disubmit, maka user dapat melakukan tracking update atau progress ticket helpdesk. Isikan nomor ticket atau nomor info referensi.

3.2.3. Halaman Teknisi / Admin

a. Login

Untuk memulai masuk / mengakses menu ini Admin harus masuk pada halaman login, dengan cara klik menu **Sign In** pada Top bar halaman utama. Isikan informasi login yang dibutuhkan dan verifikasi “I’m not a robot”. Halaman login dapat dilihat pada gambar 2 dibawah.

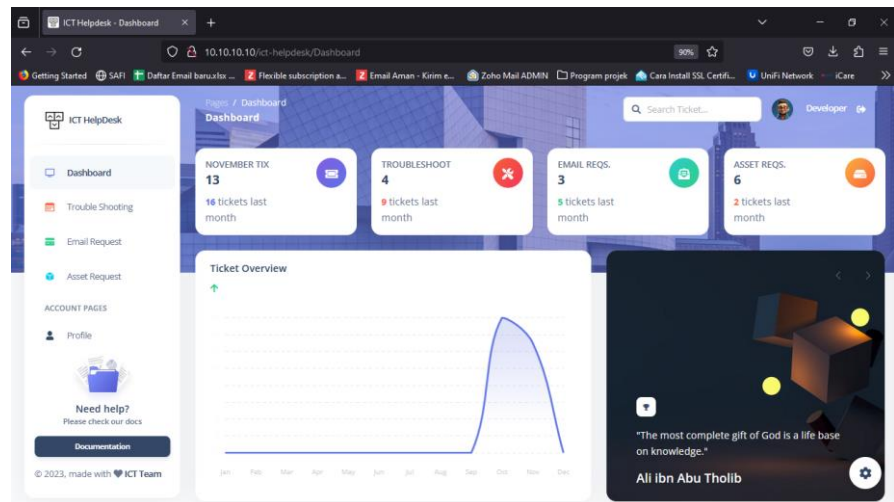


Gambar 2 Halaman Login Aplikasi ICT Helpdesk

b. Dashboard

Pada halaman ini menampilkan informasi terkait jumlah ticket / helpdesk yang masuk pada bulan berjalan.

Menampilkan chart jumlah tiket setiap bulan, serta daftar layanan yang telah masuk di bulan berjalan. Informasi pada halaman dashboard dapat dilihat pada gambar 3 dan gambar 4.



- c. Troubleshooting
- d. Email Request