

**User Manual** 

# **Ticketing System**

[ Ticketing System ]



#### **Business Process**

Pada *ticketing system* 2.0 ini memiliki beberapa perbedaan atau pengembangan dari versi sebelumnya, namun secara garis besar masih memiliki *flow process* atau aliran aktivitas yang masih sama dengan *Ticketing System* 1.0 yaitu memiliki fitur utama berupa tiket *support* dan tiket *request*. Berikut akan dijelaskan mengenai *flow process* dari kedua fitur yang telah disebutkan sebelumnya:

A. Tiket support

1	Requestor	2	Requestor		3	Ticket Agent	4	Requestor
	Login		Create Ticket	→		Update Ticket	 (	Closing Ticket

Pada tiket *support* adapun user yang terlibat yaitu *requestor* dan *agent*. Penjelasan dari setiap langkah dari gambar diatas yaitu sebagai berikut:

1. Login

Setiap *user* yang akan menggunakan *ticketing system* tidak perlu mendaftarkan diri ke tim IT cukup input NIK dan password yang sama seperti pada sistem LKH di halaman login ticketing system. Setelah proses login berhasil dan apabila user baru pertama kali melakukan login maka sistem akan meminta user untuk input email dengan domain bbi-apparel.com. Pada waktu yang sama, ketika user baru pertama kali login di sistem hak akses yang didapatkan user bisa berbeda-beda sesuai dengan posisi atau jabatan user yang terdaftar pada sistem HRIS, user dengan posisi supervisor, staff, atau staff ke bawah akan mendapatkan hak akses *requestor* dan user dengan posisi *sub department head* keatas akan mendapatkan hak akses *requestor head*. Apabila pada suatu departemen tidak memiliki atasan *sub department head* atau *department head* atau hal lain-lain dengan posisi supervisor maka user dapat menginformasikan ke tim IT untuk dapat merubah hak aksesnya sebagai *requestor head*.

2. Create Ticket

Pada tahap ini user membuat tiket support menyesuaikan dengan kebutuhan layanan yang disediakan.

3. Update Ticket

Apabila tiket sudah diterbitkan oleh user maka tim yang bersangkutan akan menugaskan *agent* yang akan mengerjakan tiket tersebut, dan apabila tiket sudah dikerjakan *agent* akan merubah status tiket tersebut.

4. Closing Ticket

Proses ini mengkonfirmasi dari sisi *requestor* apakah tiket dapat ditutup atau tidak, dan jika tiket tidak di konfirmasi oleh *requestor* selama 5 hari maka status tiket akan **closed** secara otomatis

B. Tiket request

1 Requestor	]	2	Requestor	]	3	Requestor Head		4	Agent Head	]	5	Ticket Agent	]	6	Requestor
Login	┝		Create Ticket	┝→	1	Ticket Approval	>	ſ	Ficket Approval	┝→		Update Ticket	╞	(	Closing Ticket

Pada tiket *request* adapun user yang terlibat yaitu *requestor, requestor head, agent* dan *agent head.* Penjelasan dari setiap langkah dari gambar diatas yaitu sebagai berikut:

### 1. Login

Setiap *user* yang akan menggunakan *ticketing system* tidak perlu mendaftarkan diri ke tim IT cukup input NIK dan password yang sama seperti pada sistem LKH di halaman login ticketing system. Setelah proses login berhasil dan apabila user baru pertama kali melakukan login maka sistem akan meminta user untuk input email dengan domain bbi-apparel.com. Pada waktu yang sama, ketika user baru pertama kali login di sistem hak akses yang didapatkan user bisa berbeda-beda sesuai dengan posisi atau jabatan user yang terdaftar pada sistem HRIS, user dengan posisi supervisor, staff, atau staff ke bawah akan mendapatkan hak akses *requestor* dan user dengan posisi *sub department head* keatas akan mendapatkan hak akses *requestor head*. Apabila pada suatu departemen tidak memiliki atasan *sub department head* atau *department head* atau hal lain-lain dengan posisi supervisor maka user dapat menginformasikan ke tim IT untuk dapat merubah hak aksesnya sebagai *requestor head*.

2. Create Ticket

Pada tahap ini user membuat tiket *request* menyesuaikan dengan kebutuhan layanan yang disediakan.

3. Ticket Approval

Apabila tiket sudah diterbitkan oleh *requestor* maka tahap ini merupakan persetujuan tiket dari atasan *requestor*.

4. Ticket Approval

Apabila tiket sudah disetujui oleh atasan *requestor* maka tahap ini merupakan persetujuan tiket dari atasan *agent*.

5. Update Ticket

Apabila tiket sudah disetujui oleh atasan *agent* maka tim yang bersangkutan akan menugaskan *agent* yang akan mengerjakan tiket tersebut, dan apabila tiket sudah dikerjakan *agent* akan merubah status tiket tersebut.

6. Closing Ticket

Proses ini mengkonfirmasi dari sisi *requestor* apakah tiket dapat ditutup atau tidak, dan jika tiket tidak di konfirmasi oleh *requestor* selama 5 hari maka status tiket akan **closed** secara otomatis

Selain dari *flow process* yang sudah dijelaskan sebelumnya, adapun hal penting atau istilah penting yang perlu diperhatikan oleh user dalam *ticketing system* 2.0 yaitu mengenai layanan yang disediakan oleh penyedia layanan tiket yaitu *reponse time* dan *resolution time*. Berikut merupakan penjelasan dari dua poin tersebut:

- 1. *Response time* adalah selisih waktu dari tiket yang sudah diterbitkan oleh *requestor* hingga ditugaskan kepada *agent* yang akan mengerjakan tiket tersebut.
- 2. *Resolution time* adalah selisih waktu dari tiket yang sudah ditugaskan kepada *agent* hingga tiket selesai dikerjakan oleh *agent* (dari status *in progress* menjadi *solved*).



## **Tiket Support (Save as Draft)**

Berikut merupakan panduan user atau requestor yang akan menggunakan fitur tiket support:

1. Buka web browser lalu akses <u>http://ticket.bbi-apparel.com</u> dan muncul halaman login seperti di bawah ini lalu input nik dan password (nik dan password sama seperti user login pada sistem LKH, jika gagal login karena password tidak tersedia maka coba untuk menggunakan password dengan nik yang di input secara terbalik)

Login to your account Enter your credentials below	
NIK (@ 1234567890	
Password	
SIGN IN	

2. Apabila login berhasil dan user baru pertama kali login maka akan tampil form untuk meminta user mengisi email resmi kantor dengan domain bbi-apparel.com (input email hanya dilakukan satu kali dan login selanjutnya tidak perlu input email kembali) seperti gambar dibawah ini

A012	Circket Sinabusana		Add Email	<b>USER1</b> Requestor
MAIN	AOI 2 MAIN	HOME	Harap masukkan email Internal Anda! ① Jika tidak memiliki email internal, silahkan isi dengan Email (nik@bbi-apparel.com) Email: Save Email	ing System

3. Selanjutnya untuk membuat tiket buka menu My Ticket

Cicket Sinabusana		Requestor
AOI 2	номе	
MAIN	Selamat Datang di <i>Ticketing System</i>	



4. Klik Crate Ticket untuk membuat tiket baru

<b>C</b> ticket	5		<b>USER1</b> Requestor
AOI 2		My Ticket	+ Create
බ Dashboard		Show 25 rows ¥ Copy Excel CSV Search:	
My Ticket		No 🔶 Ticket 🔿 Created 🔿 Product 🔿 Priority Status Site	<ul> <li>Option</li> </ul>
		No data available in table	
		Showing 0 to 0 of 0 entries	Previous Next

5. Akan muncul jendela form pembuatan tiket lalu isi form sesuai dengan layanan yang dibutuhkan lalu pilih **save as draft** jika belum ingin merilis tiket karena beberapa hal(tiket ini tidak tampil di list tiket agent)

	* Atasan:			• Deskripsi:	tor
	ATASAN1	$\times$	~	mohon <u>bantuan</u> untuk <u>ditarikan</u> report <u>pembelian selama tahun</u> 2022	ר
MAI	* Jenis Layanan: SUPPORT		~		
۵	* Kategori Tiket: SUPPORT ICT	×	~	Nama/Nomor PC (optional): Cara cek PC Name/Number: distri pc number/name	
	Produk Tiket:     ERP	×	~	Alamat IP Anda: 192.168.50.50	-
	Tipe Produk Tiket:     DOWNLOAD REPORT	×	~	Lampiran (xlsx, pdf, docx, jpg, png, csv) Ukuran maksimal: 500KB	
				Choose File No file chosen	
				Close Save as Draft Save as Release	

6. Untuk dapat merilis tiket ubah status tiket dari **draft** menjadi **open** dengan cara klik option di baris tiket yang diinginkan lalu pilih opsi **detail** 

Cinabusana S		Requestor
AOI 2	My Ticket	+ Create
n Dashboard	Show 25 rows 🔻 Copy Excel CSV Search:	
My Ticket	No 🕈 Ticket 🔿 Created 🔿 Product 🔿 Priority Status Site	Option
	1         SUP23020001(0)         2023-02-05 21:10         ERP         -         DRAFT         AOI2           DOWNLOAD REPORT         -	E ∽
	Showing 1 to 1 of 1 entries	Bdit



7. Setelah tampil jendela detail tiket lalu ubah status menjadi **open** lalu klik **save** maka tiket sudah muncul di list tiket agent

	Detail Ticket:	SUP23020001 DRAFT			LISER1 ×	v
MAI G	Detail Category Product	: SUPPORT ICT : ERP			Comment Type comment here and click Send	
¥=)	Product Type Description Attachment IP Address PC Name/Num	: DOWNLOAD REPORT mohon bantuan untuk 2022 : - : 192.168.50.50	ditarikan report	pembelian selama tahun	Lampiran (xlsx, pdf, docx, jpg, png, csv): Choose File No file chosen	
		:-			Status	
-	Log				CHOOSE STATUS SAVE	
	STATUS DRAFT	DESCRIPTION NEW SUPPORT TICKET	USER USER1	CREATED 2023-02-05 21:10:12	CANCEL	

8. Periksa kembali bahwa status tiket sudah menjadi **open**, dan setelah tahap ini requestor menunggu tiket ditugaskan ke agent

AOI 2	My Ticket	+ Create
MAIN		
යි Dashboard	Show 25 rows 🔻 Copy Excel CSV Search:	
My Ticket	No 🖣 Ticket 🔅 Created 🔅 Product 🔅 Priority Status	Site 🔿 Option
	1 SUP23020001(0) 2023-02-05 21:10 ERP - OPEN DOWNLOAD REPORT	A012 = ~
	Showing 1 to 1 of 1 entries	Previous 1 Next

9. Apabila tiket sudah ditugaskan pada agent yang akan mengerjakan periksa pada list tiket yang telah dibuat dan status tiket tersebut berubah menjadi **in progress** 

AOI 2	My Ticket			+ Create
/AllN ஒ Dashboard	Show 25 rows * Copy Excel CSV		Search:	
My Ticket	No 🖣 Ticket 🔿 Created	⊖ Product ⊖	Priority Status	Site Option
	1 <b>SUP23020001(0)</b> 2023-02-05 21:	SUPPORT ICT 10 ERP DOWNLOAD REPORT	MEDIUM WIBOWO IN PROGRESS 2023-02-05	A012 = ~
	Showing 1 to 1 of 1 entries			Previous 1 Next



10. Apabila tiket sudah dikerjakan oleh agent status tiket berubah menjadi solved

AOI 2	My Ticket		+ Create
C Dashboard	Show 25 rows 🔻 Copy Excel CSV	Search:	
D My Ticket	No 🗍 Ticket 🔅 Created 🔅 Product 🔅 Priority	Status	Site 🗘 Option
	SUPPORT ICT MEDIUM		
	1         SUP23020001(i)         2023-02-05 21:10         ERP         WIBOWO           DOWNLOAD REPORT         2023-02-05	SOLVED	A012 = ~

11. Selanjutnya requestor melakukan konfirmasi bahwa tiket sudah dapat ditutup dengan cara update status dari **solved** menjadi **closed** dengan cara klik option di baris tiket yang diinginkan lalu pilih opsi **detail** 

AOI 2	My Ticket	+ Create
MAIN		
යි Dashboard	Show 25 rows * Copy Excel CSV	Search:
My Ticket	No 🖣 Ticket 🔿 Created 🔿 Product 🔿 Priority	Status Site Option
	1         SUP23020001(0)         2023-02-05 21:10         ERP         WIBOWO           DOWNLOAD REPORT         2023-02-05         2023-02-05	SOLVED ADIZ

12. Setelah tampil jendela detail tiket lalu ubah status menjadi **closed** lalu klik **save** maka status tiket sudah berganti menjadi **closed** 

	tickot					ISER1	
	Detail Ticket: <b>SU</b>	P23020001 SOLVED				×	tor
MAI	Detail				Comment		J
۵ ۹	Category Product Product Type Description	: SUPPORT ICT : ERP : DOWNLOAD REPORT mohon bantuan untuk ditarikan : 2022	report pembelia	an selama tahun	Type comment here and click Send		
	Attachment IP Address	: - : 192.168.50.50			Lampiran (xisx, par, aocx, jpg, png, csv): Choose File No file chosen		
	PC Name/Number	;-			Status		
	Log				SAVE		
	STATUS	DESCRIPTION	USER	CREATED	OPEN CLOSED		
	SOLVED	TICKET STATUS HAS BEEN	WIBOWO	2023-02-05 21-28-09			



#### 13. Periksa kembali bahwa status tiket sudah menjadi closed

AOI 2	My Ticket	+ Create
Dashboard	Show 25 rows V Copy Excel CSV Search:	
My Ticket	No 🕈 Ticket Created Product Priority Status	Site Option
	SUP23020001(0)         2023-02-05 21:10         ERP         WIBOWO         CLOSED           DOWNLOAD REPORT         2023-02-05         2000000000000000000000000000000000000	A012 = ~
	Showing 1 to 1 of 1 entries	Previous 1 Nex

# Tiket Support (Save as Release)

Berikut merupakan panduan user atau requestor yang akan menggunakan fitur tiket support:

 Buka web browser lalu akses <u>http://ticket.bbi-apparel.com</u> dan tampil halaman login seperti di bawah ini lalu input nik dan password (nik dan password sama seperti user login pada sistem LKH, jika gagal login karena password tidak tersedia maka coba untuk menggunakan password dengan nik yang di input secara terbalik)

Login to your account Enter your credentials below NIK (2) 1234567890 Password	<b>C</b> ticket	
NIK	Login to your account Enter your credentials below	
Password	NIK (@ 1234567890	
	Password	
SIGN IN	SIGN IN	

2. Apabila login berhasil dan user baru pertama kali login maka akan muncul form untuk meminta user mengisi email resmi kantor dengan domain bbi-apparel.com (input email hanya dilakukan satu kali dan login selanjutnya tidak perlu input email kembali) seperti gambar dibawah ini

<b>Oticket</b>			
Sinabusana Sinabusana		Add Email	Requestor
AOI 2	НОМЕ	Harap masukkan email Internal Anda!	
MAIN		<ul> <li>Jika tidak memiliki email internal, silahkan isi dengan Email (nik@bbi-apparel.com)</li> </ul>	
යි Dashboard		Email	
🗐 My Ticket		######@bbi-apparel.com	ing System
		Save Email	



3. Selanjutnya untuk membuat tiket buka menu My Ticket

Cicket Sinabusana		<b>USER1</b> Requestor
AOI 2	НОМЕ	
MAIN Dashboard     My Ticket	Selamat Datang di <i>Ticketing System</i>	

4. Klik Crate Ticket untuk membuat tiket baru

	ţ						USER1 Requestor
AOI 2		My Ticket					+ Create
ධි Dashboard		Show 25 rows 🔻 Copy Excel CSV			Se	arch:	
My Ticket		No 🔶 Ticket 🔿 Created	O Product	Priority	Status	Site	Option
			No data av	vailable in table			
		Showing 0 to 0 of 0 entries					Previous Next

5. Akan muncul jendela form pembuatan tiket lalu isi form sesuai dengan layanan yang dibutuhkan lalu pilih **save as release** maka tiket sudah tampil di list tiket agent

		* Deskrinsi:	tor
$\times$	~	mohon <u>bantuan</u> untuk <u>ditarikan</u> report <u>pembelian selama tahun</u> 2022	
	~		J
		Nama/Nomor PC (optional):	
$\times$	~	pc number/name	_
		Alamat IP Anda:	-
$\times$	~	192.168.50.50	
		Lampiran (xlsx, pdf, docx, jpg, png, csv)	
$\times$	~	Ukuran maksimal: 500KB	
		Close Save as Draft Save as Release	
	×	× • • × • × •	• Deskripsi:     mohon <u>bantuan</u> untuk <u>ditarikan</u> report <u>pembelian selama tahun</u> 2022     Mama/Nomor PC (optional):     Cara cek PC Name/Number:      Cara cek PC Name/Number:      Cara cek PC Name/Number:      Po number/name     Alamat IP Anda:     192.168.50.50     Lampiran (xlsx, pdf, docx, jpg, png, csv)     Vkuran maksimat: 500KB     Choose File No file chosen     Close Save as Draft Save as Release



6. Periksa kembali bahwa status tiket sudah menjadi **open**, dan setelah tahap ini requestor menunggu tiket ditugaskan ke agent

AOI 2	My Ticket	+ Create
n Dashboard	Show 25 rows 🔻 Copy Excel CSV	Search:
My Ticket	No 🖣 Ticket O Created O Product O Priority	Status Site Option
	1         SUP23020001(0)         2023-02-05 21:10         ERP         -           DOWNLOAD REPORT         -         -         -	OPEN A012 = ~
	Showing 1 to 1 of 1 entries	Previous 1 Next

7. Apabila tiket sudah ditugaskan pada agent yang akan mengerjakan periksa pada list tiket yang telah dibuat dan status tiket tersebut berubah menjadi **in progress** 

AOI 2	My Ticket	+ Create
Dashboard	Show 25 rows V Copy Excel CSV Search:	
My Ticket	No 🗍 Ticket 🔿 Created 🔿 Product 🔿 Priority Status	Site Option
	SUPPORT ICT         MEDIUM           1         SUP23020001(0)         2023-02-05 21:10         ERP         WIBOWO         IN PROGRESS           DOWNLOAD REPORT         2023-02-05         COUNT         2023-02-05         COUNT         COUNT	A012 = ~
	Showing 1 to 1 of 1 entries	Previous 1 Next

8. Apabila tiket sudah dikerjakan oleh agent status tiket berubah menjadi solved

AOI 2	My Ticket	+ Create
යි Dashboard	Show 25 rows 🔻 Copy Excel CSV	Search:
My Ticket	No 🗍 Ticket O Created O Product O Priority Sta	atus Site Option
	SUP23020001(0)         2023-02-05 21:10         ERP         WIBOWO         SUP2302:0001(0)         SUP23:02:0001(0)         SUP23:02:	
	Showing 1 to 1 of 1 entries	Previous 1 Next



9. Selanjutnya requestor melakukan konfirmasi bahwa tiket sudah dapat ditutup dengan cara update status dari **solved** menjadi **closed** dengan cara klik option di baris tiket yang diinginkan lalu pilih opsi **detail** 

Show 25 rows V Copy Exce	el CSV			Search:	
No 🌲 Ticket 🔅	Created	Product	O Priority	Status	Site 🔿 Option
1 SUP23020001(0) howing 1 to 1 of 1 entries	2023-02-05 21:10	SUPPORT ICT ERP DOWNLOAD REPORT	MEDIUM WIBOWO 2023-02-05	SOLVED	AOI2 = ~
No 1	•         •         Ticket         ::::::::::::::::::::::::::::::::::::	b         A         Ticket         Created         O           SUP23020001(0)         2023-02-05 21:10         wing 1 to 1 of 1 entries         Created         Created	SUP23020001(0)     Created     Product       SUP23020001(0)     2023-02-05 21:10     SUPPORT ICT ERP DOWNLOAD REPORT	b         *         Ticket         Created         Product         Priority           SUP23020001(0)         2023-02-05 21:10         SUPPORT ICT ERP DOWNLOAD REPORT         MEDIUM WIBOWO 2023-02-05	SUP28020001(0)     2023-02-05 21:10     SUPPORT ICT     MEDIUM       wing 1 to 1 of 1 entries     2023-02-05 21:10     ERP     WIBOWO     SOLVED

10. Setelah tampil jendela detail tiket lalu ubah status menjadi **closed** lalu klik **save** maka status tiket sudah berganti menjadi **closed** 

Detail Ticket: SU	P23020001 SOLVED				USER	1 tor
Detail				Comment		
Category Product Product Type Description	: SUPPORT ICT : ERP : DOWNLOAD REPORT mohon bantuan untuk ditarikan 2022	n report pembelia	an selama tahun	Type comment here and click Send Lampiran (xlsx, pdf, docx, jpg, png, csv):		
Attachment IP Address PC Name/Number	: - : 192.168.50.50 : -			Choose File No file chosen Send Status	₹	
Log				CHOOSE STATUS SAVE		
STATUS	DESCRIPTION	USER	CREATED	OPEN CLOSED		
	Detail Ticket: SU Detail Category Product Product Type Description Attachment IP Address PC Name/Number Log STATUS SOLVED	Detail Ticket: SUP23020001 SOLVED       Detail     Category     : SUPPORT ICT       Product     : ERP       Product Type     : DOWNLOAD REPORT       Description     : mohon bantuan untuk ditarikar       2022     Attachment       Attachment     : -       IP Address     : 192.168.50.50       PC Name/Number     : -       ICog       TICKET STATUS HAS BEEN       SOLVED     TICKET STATUS HAS BEEN	Detail     SOLVED       Detail     Category     : SUPPORT ICT       Product     : ERP       Product Type     : DOWNLOAD REPORT       Description     : 2022       Attachment     : -       IP Address     : 192.168.50.50       PC Name/Number     : -       ISTATUS     DESCRIPTION     USER       SOLVED     TICKET STATUS HAS BEEN UEDATED (SCIVED)     WIBOWO	Detail     SOLVED       Detail     Category     : SUPPORT ICT       Product     : ERP       Product Type     : DOWNLOAD REPORT       Description     : mohon bantuan untuk ditarikan report pembelian selama tahun       2022     Attachment       Attachment     : -       IP Address     : 192.168.50.50       PC Name/Number     : -       ISTATUS     DESCRIPTION     USER       CREATED     VIBOWO     2023-02-05       SOLVED     TICKET STATUS HAS BEEN     WIBOWO	Detail       Comment         Category       : SUPPORT ICT         Product       : ERP         Product Type       : DOWNLOAD REPORT         Description       : mohon bantuan untuk ditarikan report pembelian selama tahun         2022	Detail Ticket: SUP23020001 SolveD       Petail       Category     : SUPPORT ICT       Product     : ERP       Product Type     : DOWNLOAD REPORT       Description     : monohanbatuan untuk ditarikan report pembelian selama tahun 2022       Attachment     : -       IP Address     : 192.168.50.50       PC Name/Number     : -       Iv Address     : 192.168.50.50       PC Name/Number     : -       Status     Satus       Status     Satus

11. Periksa kembali bahwa status tiket sudah menjadi closed

AOI 2	My Ticket	+ Create
ain Dashboard	Show 25 rows V Copy Excel CSV Search:	
) My Ticket	No 🕈 Ticket Created Product Priority Status	Site Option
	SUPPORT ICT         MEDIUM           1         SUP23020001(0)         2023-02-05 21:10         ERP         WIBOWO         CLOSED           DOWNLOAD REPORT         2023-02-05         2023-02-05         2023-02-05         2023-02-05	A012 = ~
	Showing 1 to 1 of 1 entries	Previous 1 Nex



## **Tiket Request (Save as Draft)**

Berikut merupakan panduan user atau requestor yang akan menggunakan fitur tiket request:

1. Buka web browser lalu akses <u>http://ticket.bbi-apparel.com</u> dan tampil halaman login seperti di bawah ini lalu input nik dan password (nik dan password sama seperti user login pada sistem LKH, jika gagal login karena password tidak tersedia maka coba untuk menggunakan password dengan nik yang di input secara terbalik)

Login to your account Enter your credentials below NIK	<b>Sticket</b> binabusana
NIK	Login to your account Enter your credentials below
Password    SIGN IN	NIK @ 1234567890
SIGN IN	Password
	SIGN IN

2. Apabila login berhasil dan user baru pertama kali login maka akan muncul form untuk meminta user mengisi email resmi kantor dengan domain bbi-apparel.com (input email hanya dilakukan satu kali dan login selanjutnya tidak perlu input email kembali) seperti gambar dibawah ini

Cicket Sinabusana		Add Email	Requestor
AOI 2	НОМЕ	Harap masukkan email Internal Anda!	
MAIN		<ul> <li>Jika tidak memiliki email internal, silahkan isi dengan Email (nik@bbi-apparel.com)</li> </ul>	
🛱 Dashboard		Email:	
B My Ticket		######@bbi-apparel.com	ing System
		Save Email	

3. Selanjutnya untuk membuat tiket buka menu My Ticket

Circket 5		Requestor
AOI 2	номе	
MAIN	Selamat Datang di <i>Ticketing System</i>	



4. Klik Crate Ticket untuk membuat tiket baru

<b>©ticket</b> ⇒		<b>USER1</b> Requestor
A012	My Ticket	+ Create
MAIN		
යි Dashboard	Show 25 rows 🔻 Copy Excel CSV Search:	
My Ticket	No 🖣 Ticket 🔿 Created 🔿 Product 🔿 Priority Status Site	<ul> <li>Option</li> </ul>
	No data available in table	
	Showing 0 to 0 of 0 entries	Previous Next

5. Akan muncul jendela form pembuatan tiket lalu isi form sesuai dengan layanan yang dibutuhkan lalu pilih **save as draft** jika belum ingin merilis tiket karena beberapa hal(tiket ini tidak tampil di list tiket atasan requestor)

* Atasan:		* Deskrinsi	tor
ATASAN1	× •	mohon <u>bantuan</u> register user <u>erp atas nama abcd nik</u> 12345	
* Jenis Layanan:			
REQUEST	~		
ົ		Nama/Nomor PC (optional):	
Kategori Tiket:		Cara cek PC Name/Number; disini	
REQUEST ICT	× •	pc numoer/name	_
* Produk Tiket:		Alamat IP Anda:	_
ERP	× •	192.168.50.50	
* Tipe Produk Tiket:		Lampiran (xlsx, pdf, docx, jpg, png, csv) Ukuran maksimai: 500KB	
USER ACCOUNT	× •	Choose File No file chosen	
		Close Save as Draft Save as Release	

6. Untuk dapat merilis tiket ubah status tiket dari **draft** menjadi **approval atasan** dengan cara klik option di baris tiket yang diinginkan lalu pilih opsi **detail** 

AOI 2	My Ticket	+ Creat
🛱 Dashboard	Show 25 rows 🔻 Copy Excel CSV	Search:
My Ticket	No 👌 Ticket 🔅 Created 🔅 Product 🔅 Priority	Status Site Option
	REQUEST ICT           1         REQ23020001(0)         2023-02-05 21:56         ERP         -	DRAFT A012 = ~
	USER ACCOUNT	Detail
	Showing 1 to 1 of 1 entries	🖉 Edit



7. Setelah tampil jendela detail tiket lalu ubah status menjadi **approval atasan** lalu klik **save** maka tiket sudah muncul di list tiket atasan

Detail Ticket	REQ23020001 DRAFT				X
Detail				Comment	
Category Product Product Type Description Attachment IP Address PC Name/Nut	: REQUEST ICT : ERP : USER ACCOUNT : mohon bantuan regis : - : 192.168.50.50 mber : -	ter user erp ata	s nama abcd nik 12345	Type comment here and click Send         Lampiran (xlsx, pdf, docx, jpg, png, csv):         Choose File       No file chosen	Send 🛛
Log				Status	
STATUS	DESCRIPTION	USER	CREATED	CHOOSE STATUS	SAVE
DRAFT	NEW REQUEST TICKET	USER1	2023-02-05 21:56:37	CANCEL APPROVAL ATASAN	

8. Jika tiket sudah disetujui atasan dan atasan agent maka periksa kembali status tiket sudah menjadi **open**, dan setelah tahap ini requestor menunggu tiket ditugaskan ke agent

AOI 2	My Ticket + Create	,
Madun Dashboard	Show 25 rows V Copy Excel CSV Search:	
Ay Ticket	No 🖣 Ticket 🔅 Created 🔅 Product 🔅 Priority Status Site Option	
	1 REQ23020001(0) 2023-02-05 21:56 ERP - OPEN A012 ≡ ~	
	Showing 1 to 1 of 1 entries Previous 1 Next	

9. Apabila tiket sudah ditugaskan pada agent yang akan mengerjakan periksa pada list tiket yang telah dibuat dan status tiket tersebut berubah menjadi **in progress** 

AOI 2	My Ticket	+ Create
ධි Dashboard	Show 25 rows 🔻 Copy Excel CSV Search:	
My Ticket	No 🖣 Ticket Created Product Priority Status	Site Option
	REQUEST ICT         MEDIUM           1         REQ23020001(0)         2023-02-05 21:56         ERP         WIBOWO         IN PROGRESS           USER ACCOUNT         2023-02-05         2023-02-05         2023-02-05         2023-02-05	A012 = ~
	Showing 1 to 1 of 1 entries	Previous 1 Next



10. Apabila tiket sudah dikerjakan oleh agent status tiket berubah menjadi solved

AOI 2	My Ticket	+ Create
Dashboard	Show 25 rows V Copy Excel CSV	Search:
My Ticket	No 🗍 Ticket 🔅 Created 🔅 Product 🔅 Priority	Status Site Option
	REQ23020001(0)         2023-02-05 21:56         ERP         WIBOWO           USER ACCOUNT         2023-02-05         2023-02-05         2023-02-05	
	Showing 1 to 1 of 1 entries	Previous 1 Next

11. Selanjutnya requestor melakukan konfirmasi bahwa tiket sudah dapat ditutup dengan cara update status dari **solved** menjadi **closed** dengan cara klik option di baris tiket yang diinginkan lalu pilih opsi **detail** 

AOI 2	My Ticket	+ Create
MAIN		
ධි Dashboard	Show 25 rows 🔻 Copy Excel CSV	Search:
My Ticket	No 🗍 Ticket 🔿 Created 🔿 Product 🔿 Priority	Status Site Option
	REQUEST ICT         MEDIUM           1         REQ23020001(0)         2023-02-05 21:56         ERP         WIBOWO	
	USER ACCOUNT 2023-02-05	Detail
	Showing its for rennes	axt

12. Setelah tampil jendela detail tiket lalu ubah status menjadi **closed** lalu klik **save** maka status tiket sudah berganti menjadi **closed** 

					USP
Detail Ticket: REQ	23020001 SOLVED				×
Detail				Comment	
Category	: REQUEST ICT				
Product	: ERP			Type comment here and click Send	
Product Type	: USER ACCOUNT				
Description	: mohon bantuan register user er	p atas nama abci	d nik 12345		li
Attachment	1 F			Lampiran (xlsx, pdf, docx, jpg, png, csv):	
IP Address	: 192.168.50.50			Choose File No file chosen Se	end 💎
PC Name/Number	: -				
				Status	
Log					
STATUS	DESCRIPTION	USER	CREATED	CHOOSE STATUS SAVE	
SOLVED	TICKET STATUS HAS BEEN UPDATED (SOLVED)	SAIFUL	2023-02-05 22:13:17	CLOSED IN PROCRESS	



#### 13. Periksa kembali bahwa status tiket sudah menjadi closed

My Ticket	+ Create
Show 25 rows V Copy Excel CSV Search:	
	Site Option
1 REQ23020001(0) 2023-02-05 21:56 ERP WIBOWO CLOSED	A012 = ~
USER ACCOUNT 2023-02-05	
Showing 1 to 1 of 1 entries	Previous 1 Next
	My Ticket       Show 25 rows     Copy     Excel     CSV     Starch:       No     Ticket     Created     Product     Priority     Starts       1     RE025020001(0)     2023-02-05 21:56     ERP     WIBOWO     CLOSED       Showing 1 to 1 of 1 entries     Showing 1 to 1 of 1 entries     Main Starts     Showing 1 to 1 of 1 entries

# Tiket Request (Save as Release)

Berikut merupakan panduan user atau requestor yang akan menggunakan fitur tiket request:

 Buka web browser lalu akses <u>http://ticket.bbi-apparel.com</u> dan tampil halaman login seperti di bawah ini lalu input nik dan password (nik dan password sama seperti user login pada sistem LKH, jika gagal login karena password tidak tersedia maka coba untuk menggunakan password dengan nik yang di input secara terbalik)

2. Apabila login berhasil dan user baru pertama kali login maka akan muncul form untuk meminta user mengisi email resmi kantor dengan domain bbi-apparel.com (input email hanya dilakukan satu kali dan login selanjutnya tidak perlu input email kembali) seperti gambar dibawah ini

Cicket 5		Add Email	Requestor
AOI 2	НОМЕ	Harap masukkan email Internal Anda!	
යි Dashboard බ My Ticket		Email (nk@bbi-apparel.com) Email: ###### @bbi-apparel.com	ing System
		Save Email	



IJ

3. Selanjutnya untuk membuat tiket buka menu My Ticket

Cicket Sinabusana		<b>USER1</b> Requestor
AOI 2	НОМЕ	
MAIN Dashboard     My Ticket	Selamat Datang di <i>Ticketing System</i>	

4. Klik Crate Ticket untuk membuat tiket baru

Cicket S		<b>R1</b> lestor
A01 2	My Ticket	te
MAIN		_
🛱 Dashboard	Show 25 rows * Copy Excel CSV Search:	
My Ticket	No Å Ticket 🔅 Created 🔅 Product 🔅 Priority Status Site 🔅 Option	
		-
	No data available in table	
	Showing 0 to 0 of 0 entries Previous Net	xt

5. Akan muncul jendela form pembuatan tiket lalu isi form sesuai dengan layanan yang dibutuhkan lalu pilih save as release maka tiket sudah tampil di list tiket atasan requestor

Y	* Atasan:			* Deskripsi:	tor
	ATASAN1	$\times$	~	mohon <u>bantuan</u> register user <u>ero atas nama abcd nik</u> 12345	ר
	* Jenis Layanan:				J
MAI	REQUEST		~		
ഹ				Nama/Nomor PC (optional):	
Ð	* Kategori Tiket:				
	REQUEST ICT	$\times$	~	pc number/name	_
	* Produk Tiket:			Alamat IP Anda:	
	ERP	$\times$	~	192.168.50.50	
	* Tipe Produk Tiket:			Lampiran (xlsx, pdf, docx, jpg, png, csv) Ukuran maksimai: 500KB	
	USER ACCOUNT	$\times$	~	Choose File No file chosen	
				Close Save as Draft Save as Release	



6. Jika tiket sudah disetujui atasan dan atasan agent maka periksa kembali status tiket sudah menjadi **open**, dan setelah tahap ini requestor menunggu tiket ditugaskan ke agent

AOI 2	My Ticket	+ Create
MAIN		
🛱 Dashboard	Show 25 rows V Copy Excel CSV Search:	
My Ticket	No 📥 Ticket O Created O Droduct O Driority Status Site O On	ation
	REQUEST ICT         -         OPEN         A012           1         REQ23020001(0)         2023-02-05 21:56         ERP         -         OPEN         A012	≡ ~ ]
	Showing 1 to 1 of 1 entries Previous	1 Next

7. Apabila tiket sudah ditugaskan pada agent yang akan mengerjakan periksa pada list tiket yang telah dibuat dan status tiket tersebut berubah menjadi **in progress** 

AOI 2	My Ticket		+ Create
N Dashboard	Show 25 rows V Copy Excel CSV	Search:	
My Ticket	No 🖣 Ticket 🔅 Created 🔅 Product O Priority	Status	Site Option
	REQUEST ICT         MEDIUM           1         REQ23020001(0)         2023-02-05 21:56         ERP         WIBOWO           USER ACCOUNT         2023-02-05         2023-02-05         2023-02-05	IN PROGRESS	AOI2
	Showing 1 to 1 of 1 entries		Previous 1 Next

8. Apabila tiket sudah dikerjakan oleh agent status tiket berubah menjadi solved

AOI 2	My Ticket		+ Create
n Dashboard	Show 25 rows 🔻 Copy Excel CSV	Search:	
My Ticket	No 🖣 Ticket 🔿 Created 🔅 Product 🔅 Priority	Status	Site Option
	REQ23020001(0)         2023-02-05 21:56         ERP         WIBOWO           USER ACCOUNT         2023-02-05         2023-02-05         2023-02-05	SOLVED	A012 = ~
	Showing 1 to 1 of 1 entries		Previous 1 Next



9. Selanjutnya requestor melakukan konfirmasi bahwa tiket sudah dapat ditutup dengan cara update status dari **solved** menjadi **closed** dengan cara klik option di baris tiket yang diinginkan lalu pilih opsi **detail** 

AOI 2	My Ticket					+ Create
C Dashboard	Show 25 rows 🔻 Copy E	xcel CSV			Search:	
My Ticket	No 🔶 Ticket	Created	O Product	Priority	Status	Site 🗘 Option
	1 REQ23020001(0) Showing 1 to 1 of 1 entries	2023-02-05 21:56	REQUEST ICT ERP USER ACCOUNT	MEDIUM WIBOWO 2023-02-05	SOLVED	AOI2

10. Setelah tampil jendela detail tiket lalu ubah status menjadi **closed** lalu klik **save** maka status tiket sudah berganti menjadi **closed** 

Detail				Comment	
Category Product Product Type	: REQUEST ICT : ERP : USER ACCOUNT			Type comment here and click Send	
Description Attachment IP Address PC Name/Number	: mohon bantuan register user erp atas nama abcd nik 12345 : - : 192.168.50.50 ar : -			Lampiran (xlsx, pdf, docx, jpg, png, csv): Choose File No file chosen	Send 🦅
	•			Status	
STATUS	DESCRIPTION	USER	CREATED	CHOOSE STATUS	SAVE
SOLVED	TICKET STATUS HAS BEEN	SAIELII	2023-02-05	CLOSED IN PROGRESS	

11. Periksa kembali bahwa status tiket sudah menjadi closed

AOI 2	My Ticket	+ Create
ධි Dashboard	Show 25 rows V Copy Excel CSV Sharch:	
My Ticket	No 🕈 Ticket Created O Product O Priority Status	Site Option
	REQ23020001(0)         2023-02-05 21:56         ERP         WIBOWO         CLOSED           USER ACCOUNT         2023-02-05         USER ACCOUNT         2023-02-05         USER ACCOUNT         2023-02-05	AOI2
	Showing 1 to 1 of 1 entries	Previous 1 Next

