

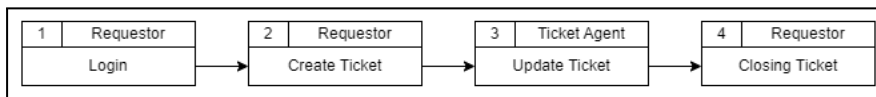
Ticketing System

[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*



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.

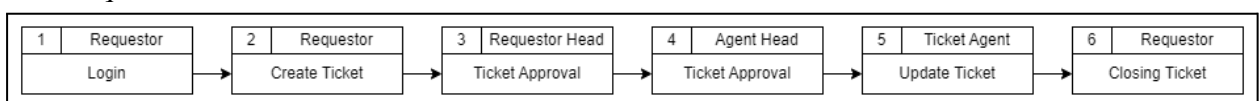
3. Update Ticket

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*



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

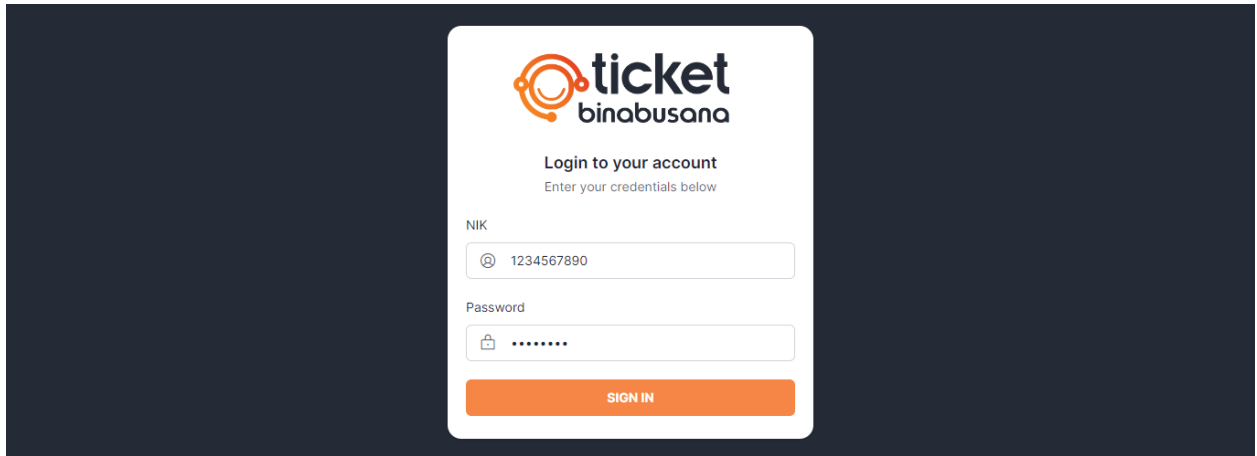
Selain dari *flow process* yang sudah dijelaskan sebelumnya, adapun hal penting atau istilah penting yang perlu diperhatikan oleh user dalam *ticketing system 2.0* yaitu mengenai layanan yang disediakan oleh penyedia layanan tiket yaitu ***reponse time*** dan ***resolution time***. Berikut merupakan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

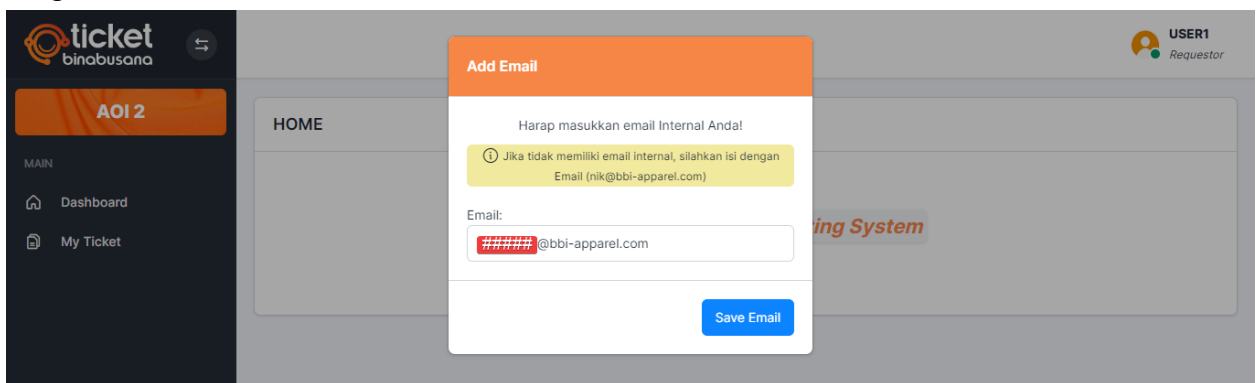
Tiket Support (Save as Draft)

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

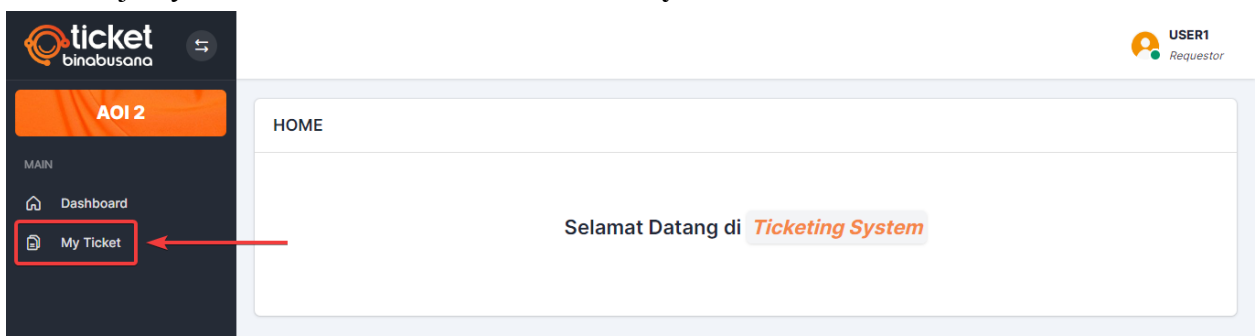
1. Buka web browser lalu akses <http://ticket.bbi-apparel.com> dan muncul halaman login seperti di bawah ini lalu input nik dan password (nik dan password sama seperti user login pada sistem LKH, jika gagal login karena password tidak tersedia maka coba untuk menggunakan password dengan nik yang di input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



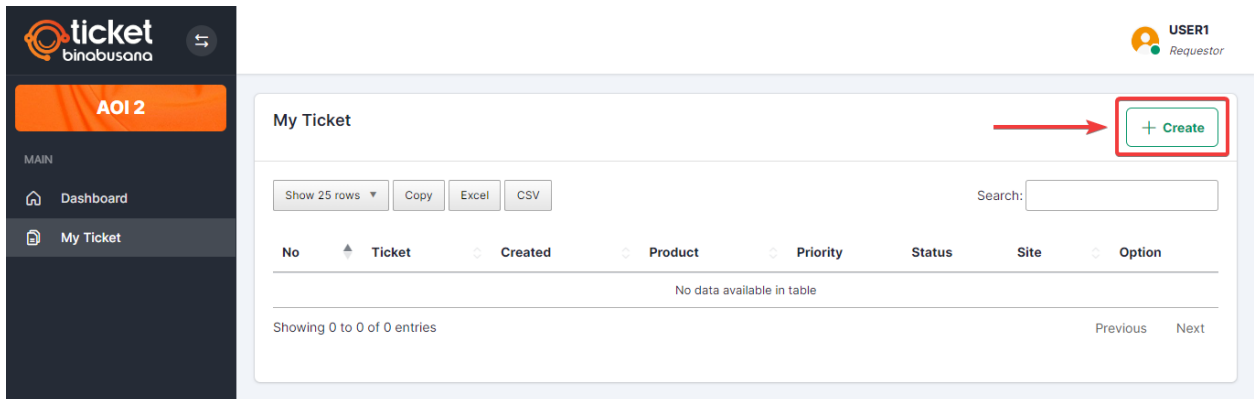
2. Apabila login berhasil dan user baru pertama kali login maka akan tampil form untuk meminta user mengisi email resmi kantor dengan domain bbi-apparel.com (input email hanya dilakukan satu kali dan login selanjutnya tidak perlu input email kembali) seperti gambar dibawah ini



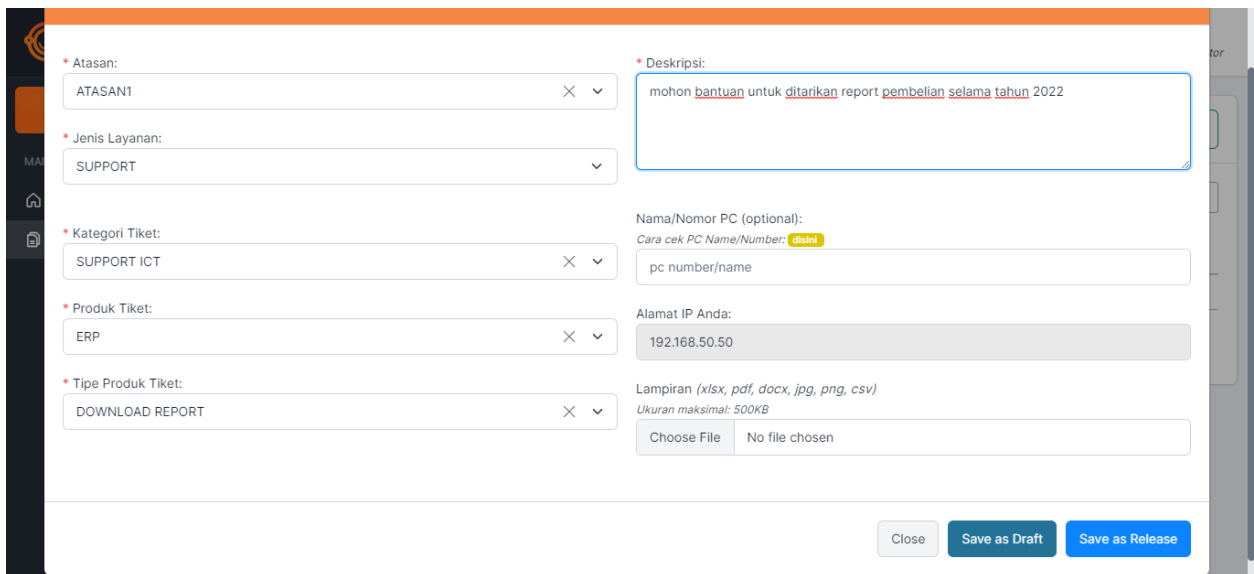
3. Selanjutnya untuk membuat tiket buka menu **My Ticket**



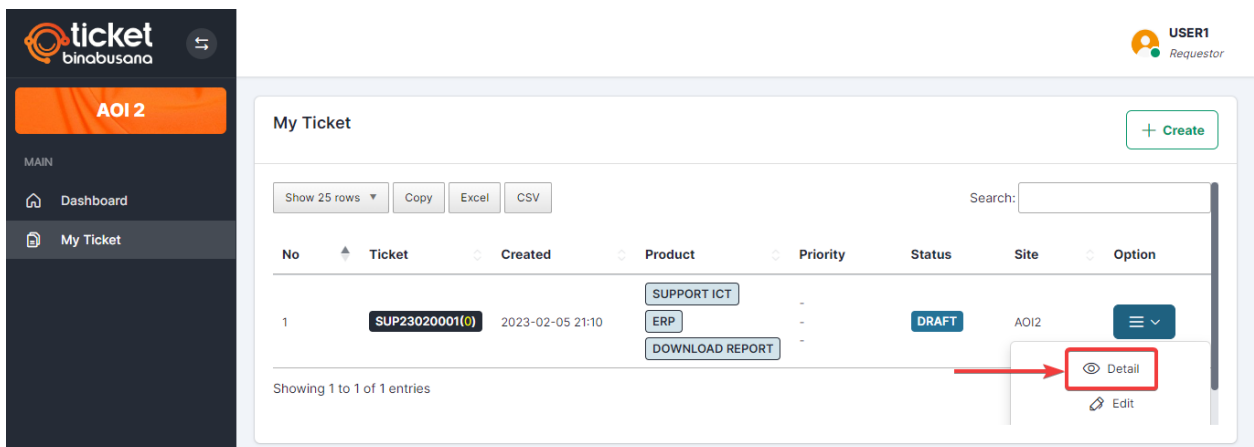
4. Klik Create Ticket untuk membuat tiket baru



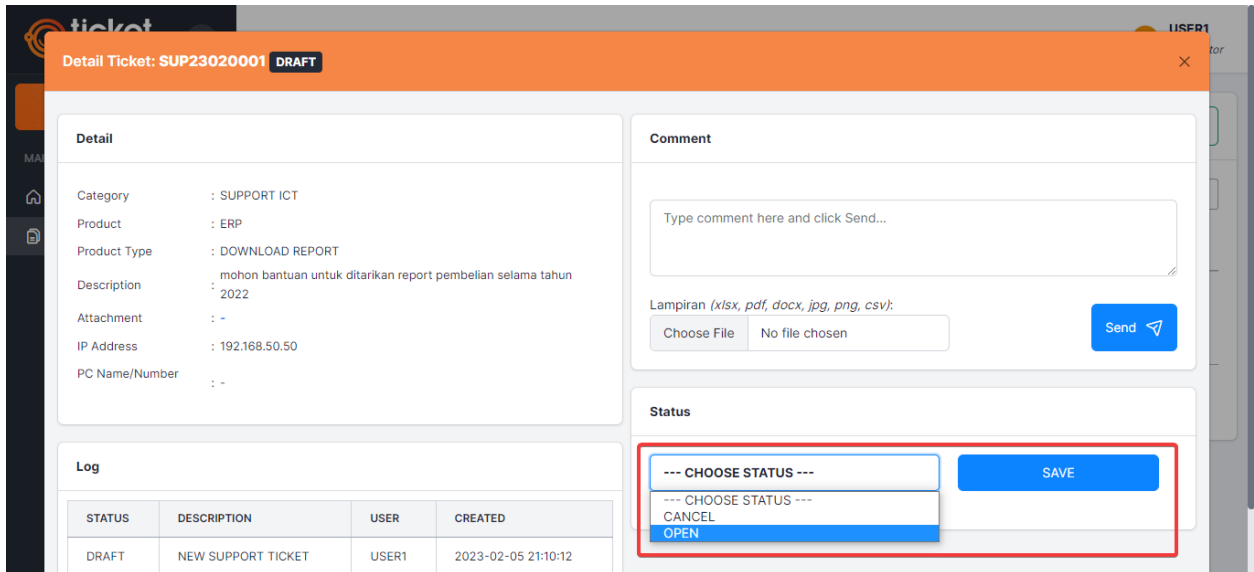
5. Akan muncul jendela form pembuatan tiket lalu isi form sesuai dengan layanan yang dibutuhkan lalu pilih **save as draft** jika belum ingin merilis tiket karena beberapa hal(tiket ini tidak tampil di list tiket agent)



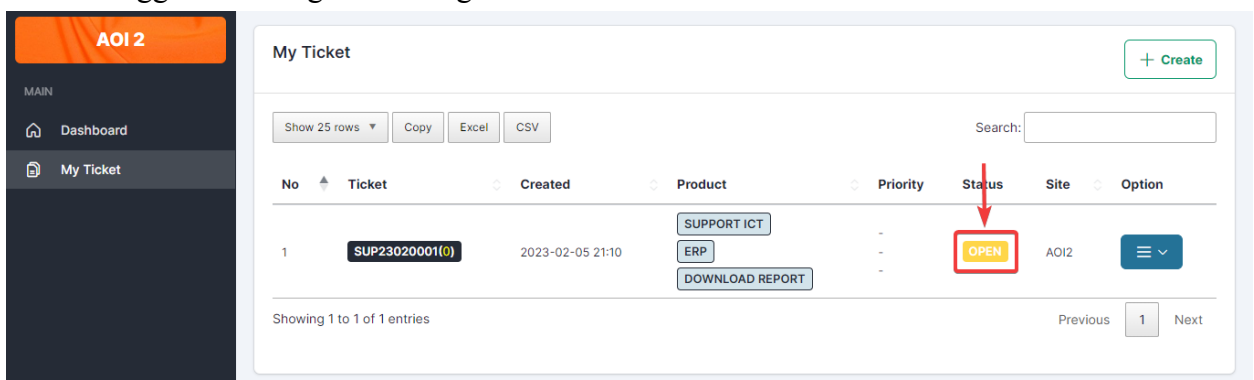
6. Untuk dapat merilis tiket ubah status tiket dari **draft** menjadi **open** dengan cara klik option di baris tiket yang diinginkan lalu pilih opsi **detail**



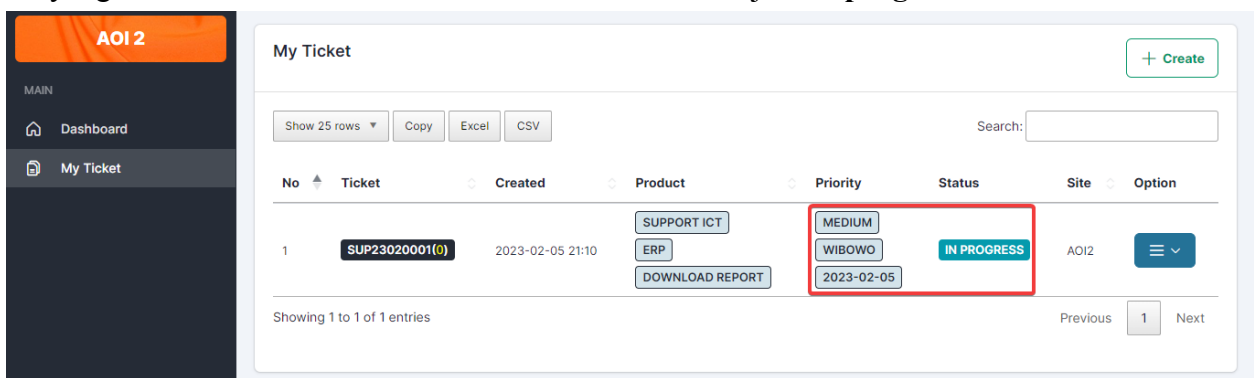
- Setelah tampil jendela detail tiket lalu ubah status menjadi **open** lalu klik **save** maka tiket sudah muncul di list tiket agent



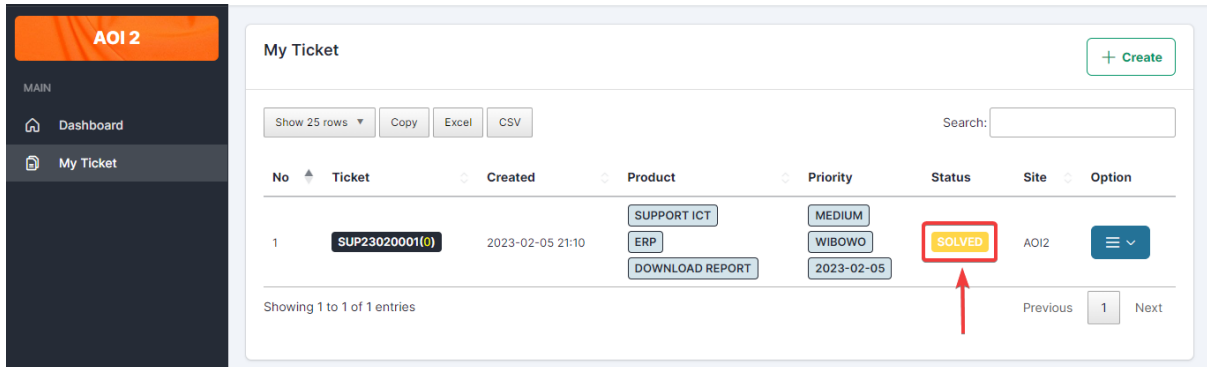
- Periksa kembali bahwa status tiket sudah menjadi **open**, dan setelah tahap ini requestor menunggu tiket ditugaskan ke agent



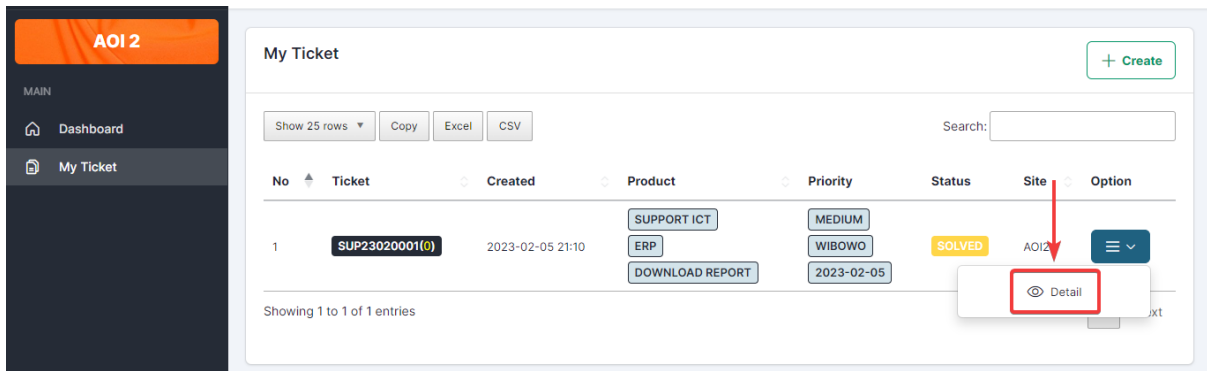
- Apabila tiket sudah ditugaskan pada agent yang akan mengerjakan periksa pada list tiket yang telah dibuat dan status tiket tersebut berubah menjadi **in progress**



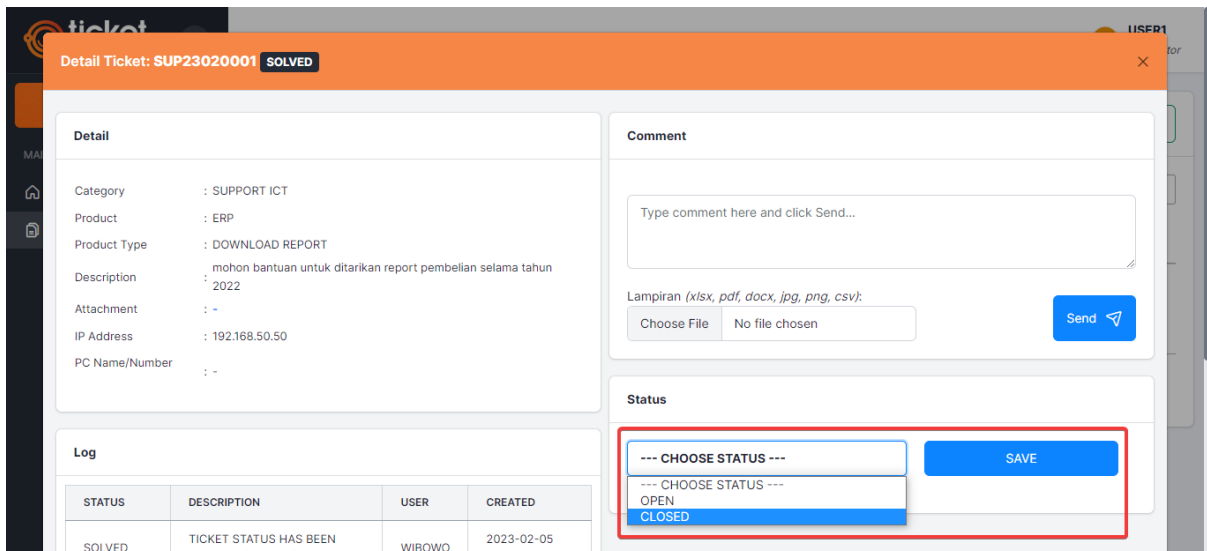
10. Apabila tiket sudah dikerjakan oleh agent status tiket berubah menjadi **solved**



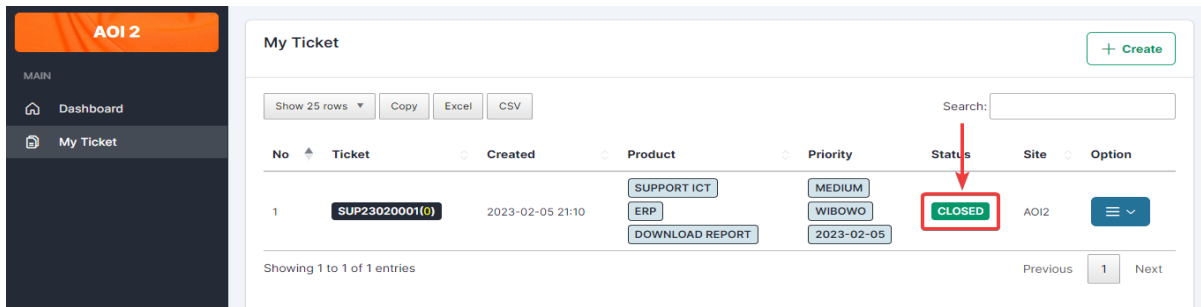
11. Selanjutnya requestor melakukan konfirmasi bahwa tiket sudah dapat ditutup dengan cara update status dari **solved** menjadi **closed** dengan cara klik option di baris tiket yang diinginkan lalu pilih opsi **detail**



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



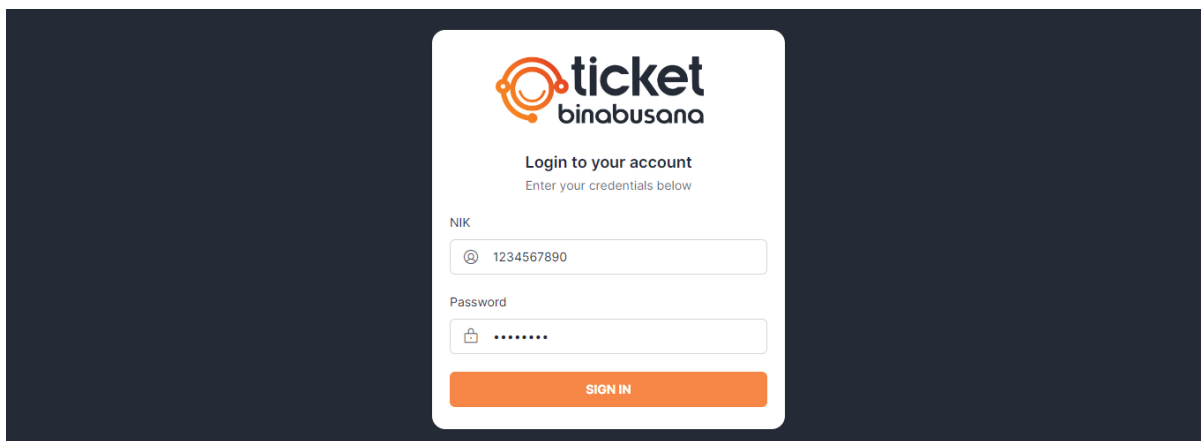
13. Periksa kembali bahwa status tiket sudah menjadi **closed**



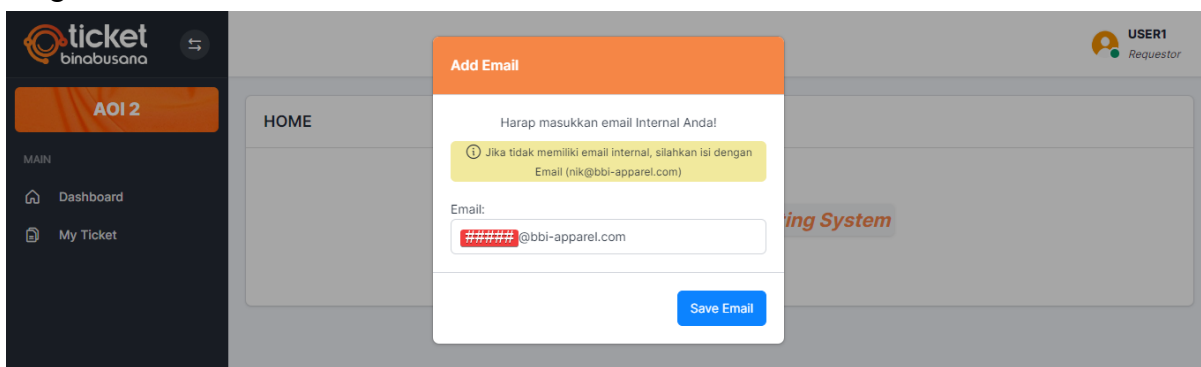
Tiket Support (Save as Release)

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

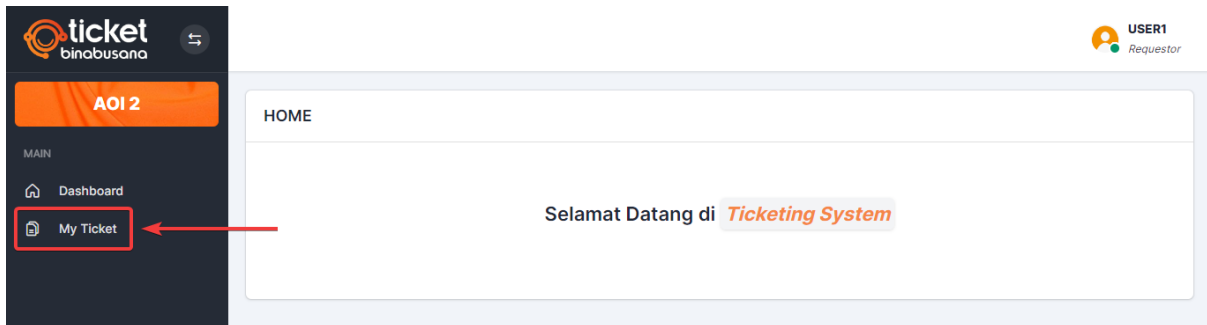
1. Buka web browser lalu akses <http://ticket.bbi-apparel.com> dan tampil halaman login seperti di bawah ini lalu input nik dan password (nik dan password sama seperti user login pada sistem LKH, jika gagal login karena password tidak tersedia maka coba untuk menggunakan password dengan nik yang di input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



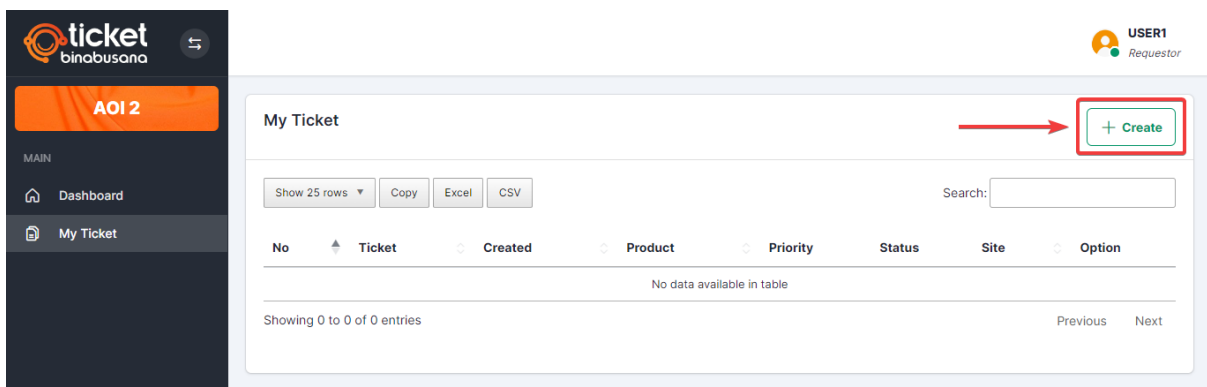
2. Apabila login berhasil dan user baru pertama kali login maka akan muncul form untuk meminta user mengisi email resmi kantor dengan domain bbi-apparel.com (input email hanya dilakukan satu kali dan login selanjutnya tidak perlu input email kembali) seperti gambar dibawah ini



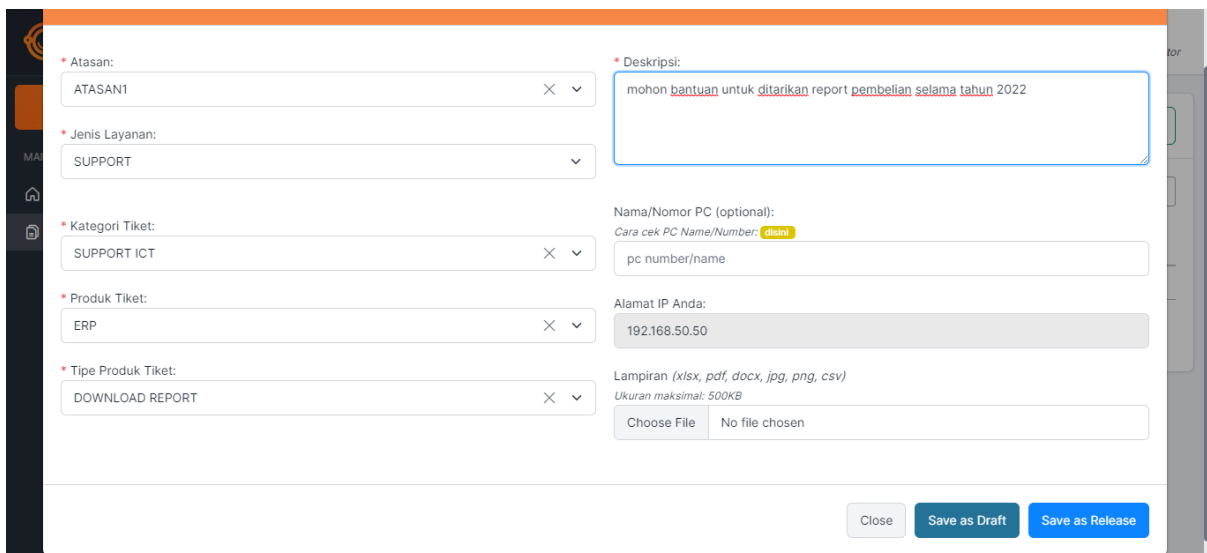
3. Selanjutnya untuk membuat tiket buka menu **My Ticket**



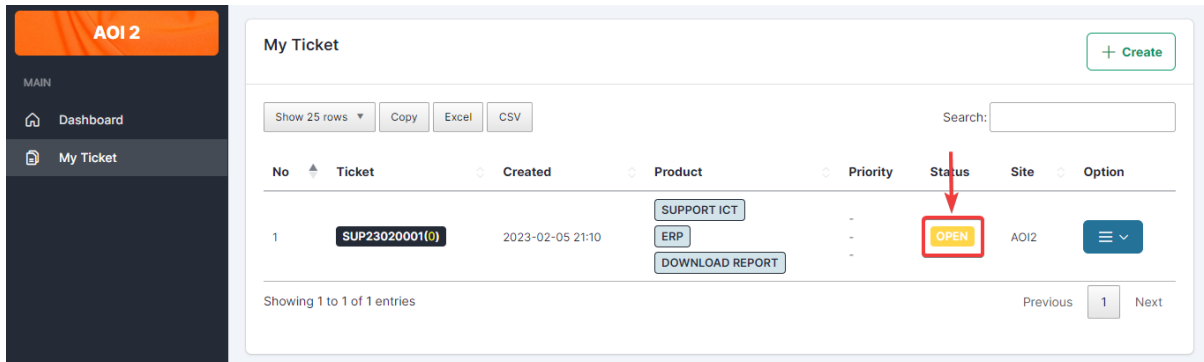
4. Klik Create Ticket untuk membuat tiket baru



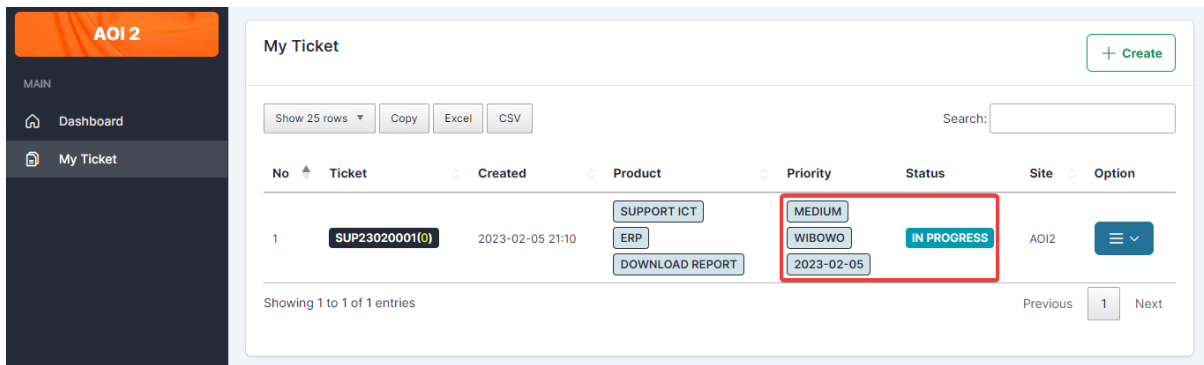
5. Akan muncul jendela form pembuatan tiket lalu isi form sesuai dengan layanan yang dibutuhkan lalu pilih **save as release** maka tiket sudah tampil di list tiket agent



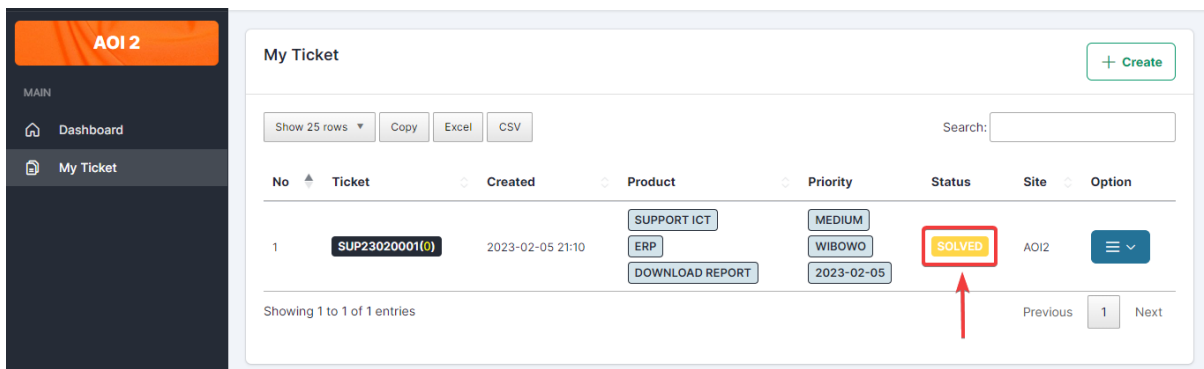
- Periksa kembali bahwa status tiket sudah menjadi **open**, dan setelah tahap ini requestor menunggu tiket ditugaskan ke agent



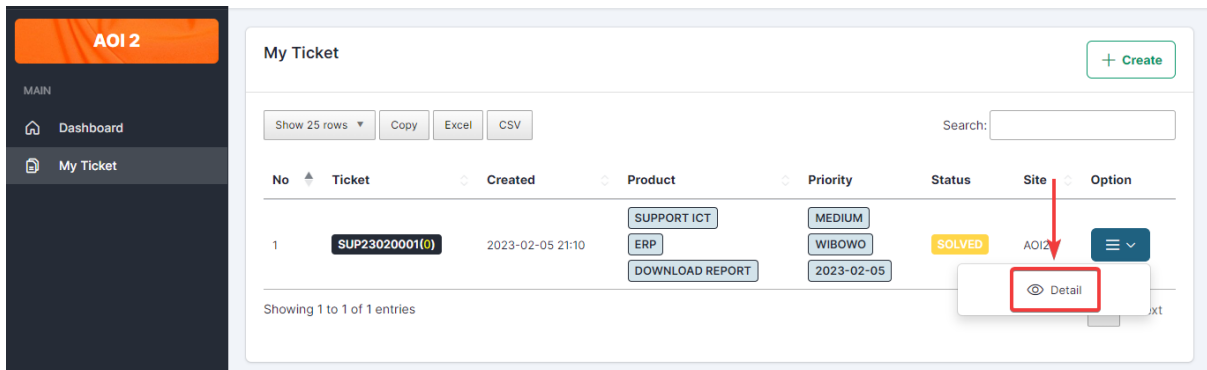
- Apabila tiket sudah ditugaskan pada agent yang akan mengerjakan periksa pada list tiket yang telah dibuat dan status tiket tersebut berubah menjadi **in progress**



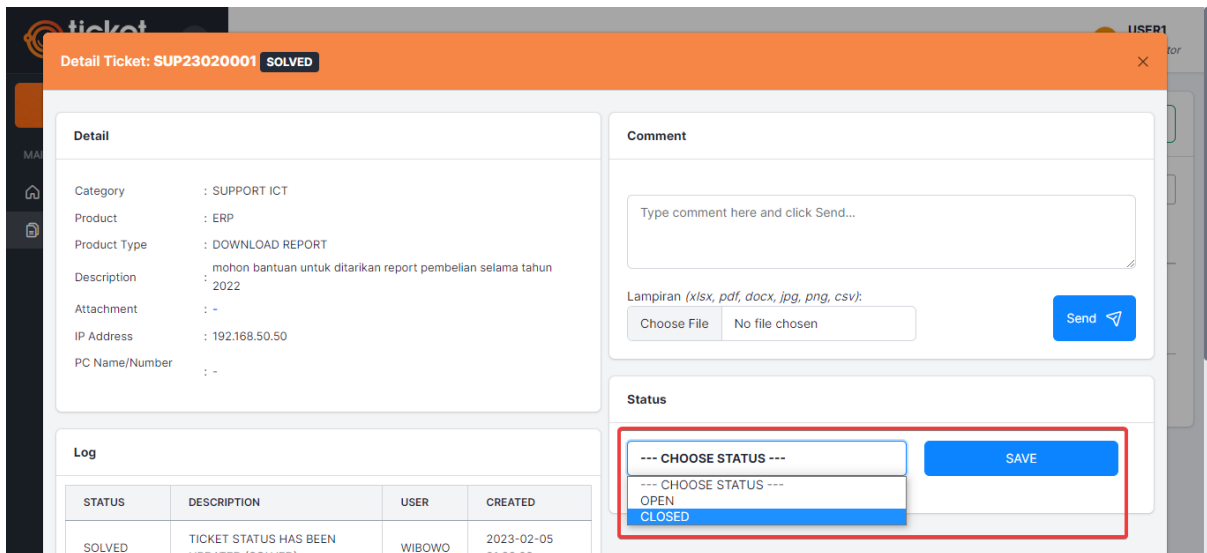
- Apabila tiket sudah dikerjakan oleh agent status tiket berubah menjadi **solved**



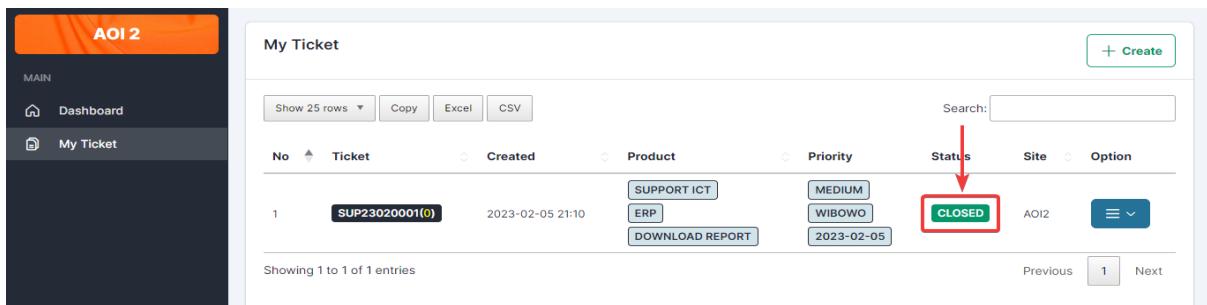
- Selanjutnya requestor melakukan konfirmasi bahwa tiket sudah dapat ditutup dengan cara update status dari **solved** menjadi **closed** dengan cara klik option di baris tiket yang diinginkan lalu pilih opsi **detail**



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



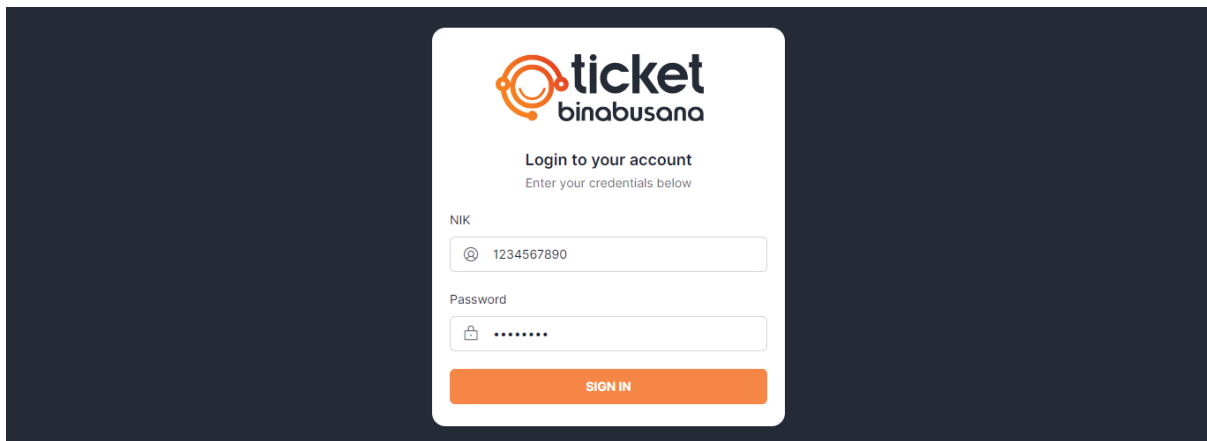
- Periksa kembali bahwa status tiket sudah menjadi **closed**



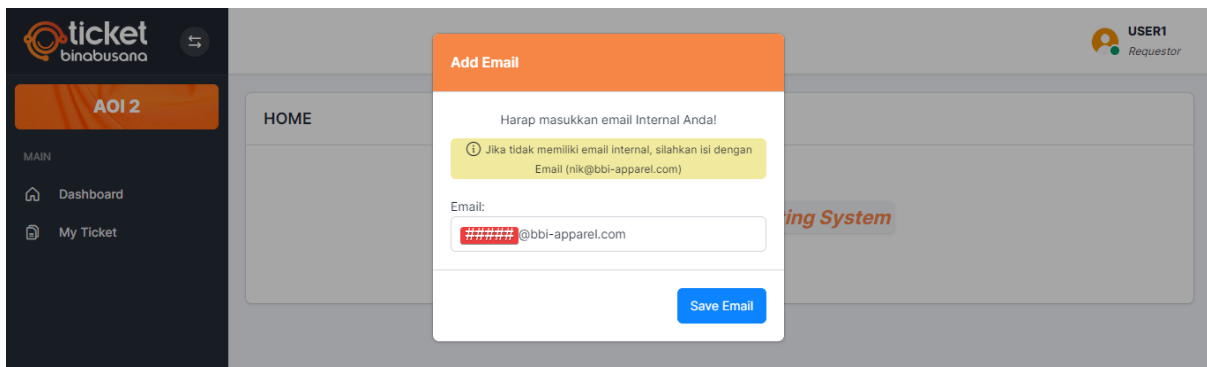
Tiket Request (Save as Draft)

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

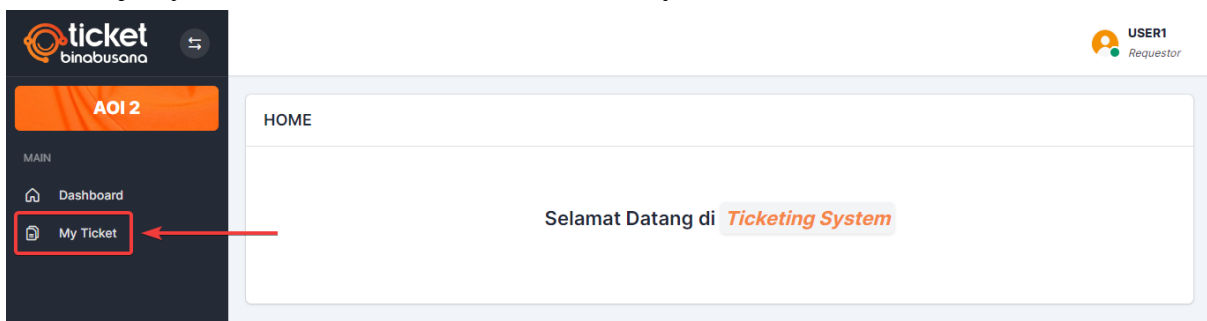
1. Buka web browser lalu akses <http://ticket.bbi-apparel.com> dan tampil halaman login seperti di bawah ini lalu input nik dan password (nik dan password sama seperti user login pada sistem LKH, jika gagal login karena password tidak tersedia maka coba untuk menggunakan password dengan nik yang di input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



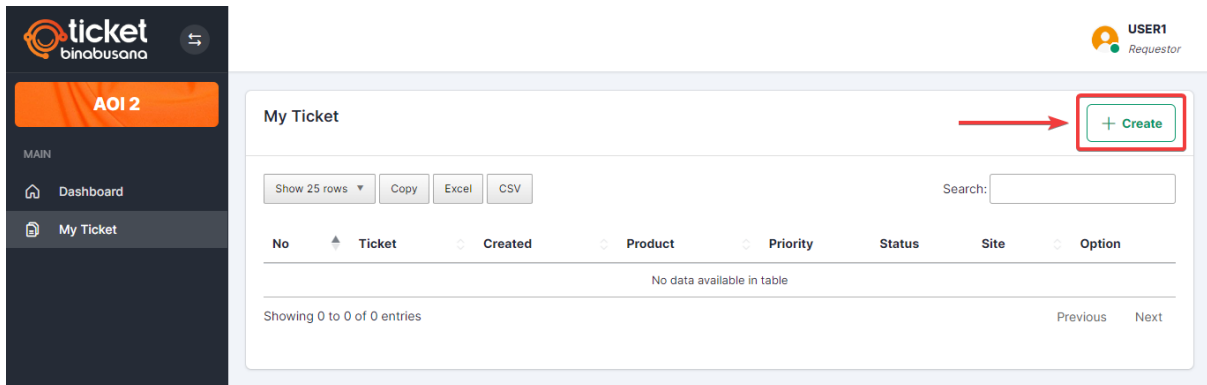
2. Apabila login berhasil dan user baru pertama kali login maka akan muncul form untuk meminta user mengisi email resmi kantor dengan domain bbi-apparel.com (input email hanya dilakukan satu kali dan login selanjutnya tidak perlu input email kembali) seperti gambar dibawah ini



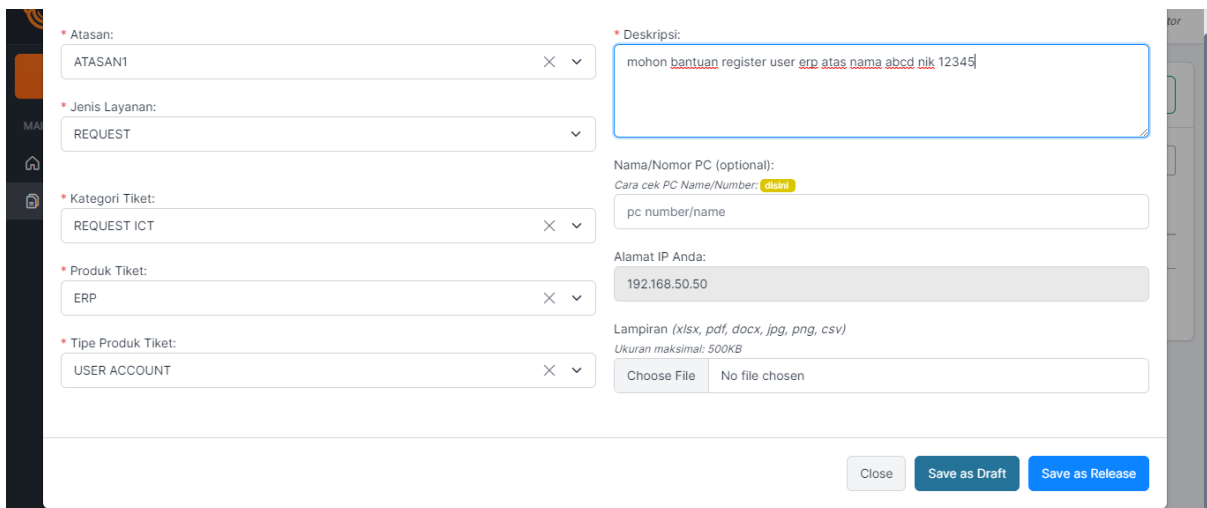
3. Selanjutnya untuk membuat tiket buka menu **My Ticket**



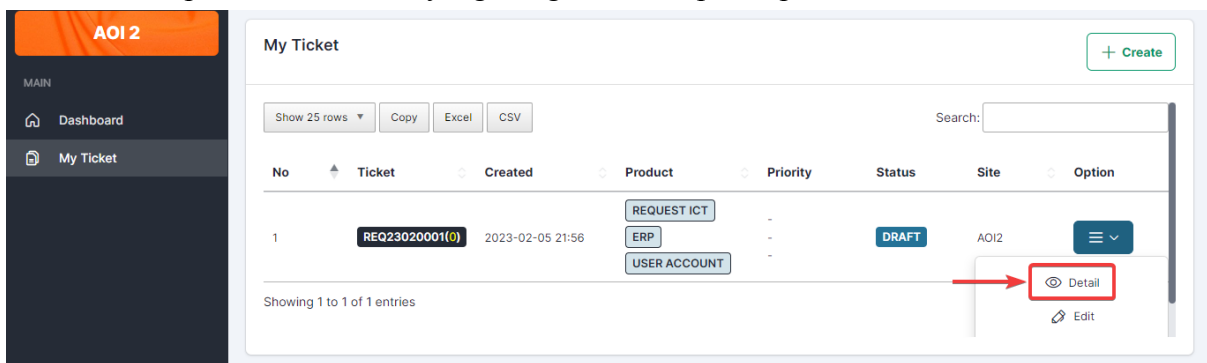
4. Klik Create Ticket untuk membuat tiket baru



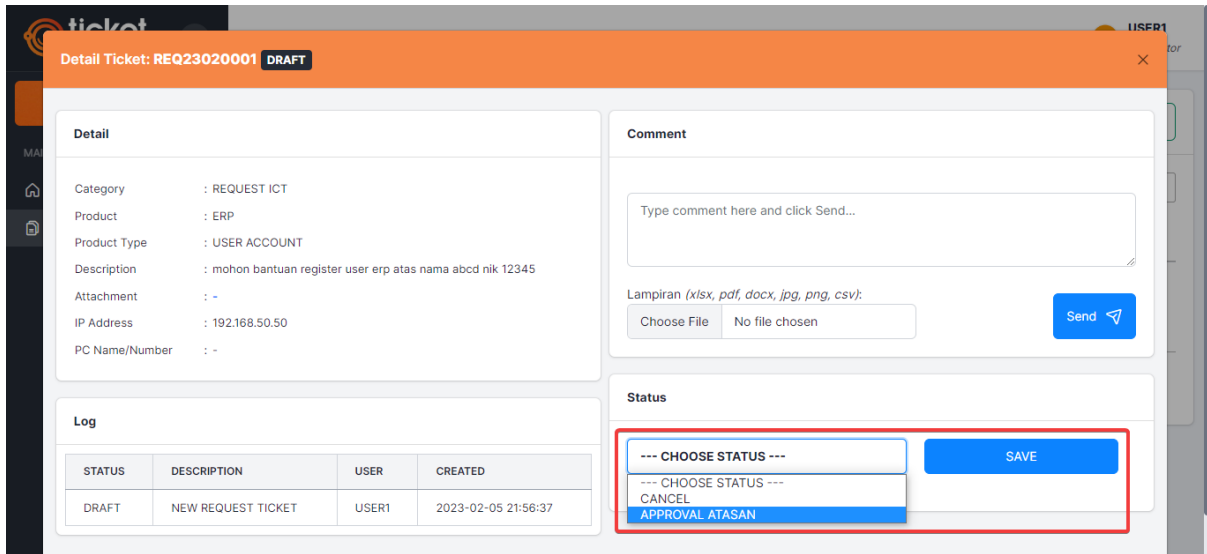
5. Akan muncul jendela form pembuatan tiket lalu isi form sesuai dengan layanan yang dibutuhkan lalu pilih **save as draft** jika belum ingin merilis tiket karena beberapa hal(tiket ini tidak tampil di list tiket atasan requestor)



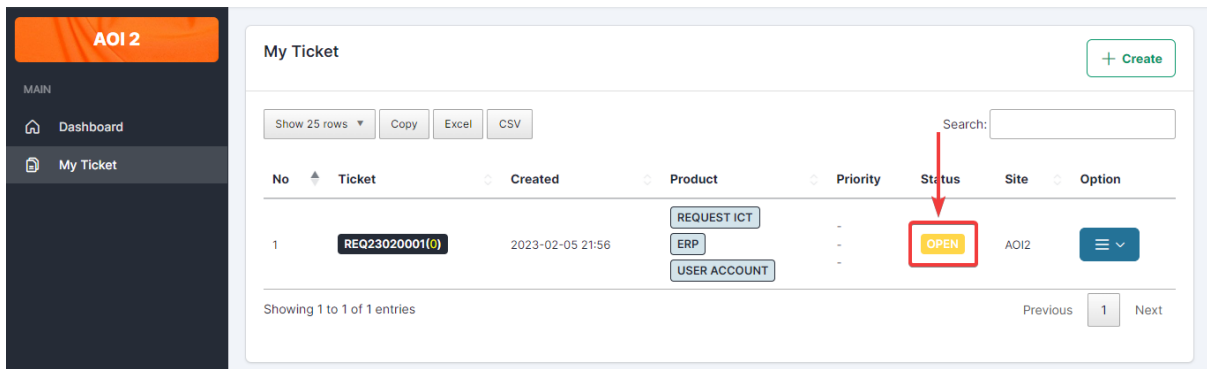
6. Untuk dapat merilis tiket ubah status tiket dari **draft** menjadi **approval atasan** dengan cara klik option di baris tiket yang diinginkan lalu pilih opsi **detail**



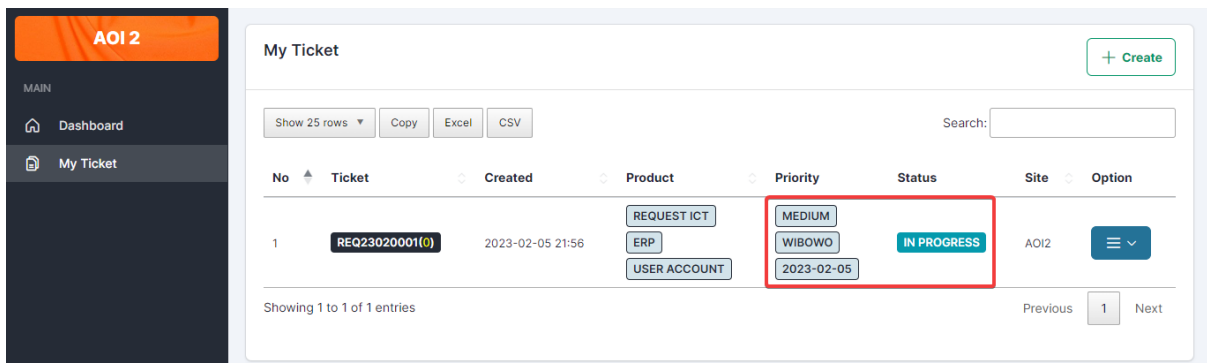
- Setelah tampil jendela detail tiket lalu ubah status menjadi **approval atasan** lalu klik **save** maka tiket sudah muncul di list tiket atasan



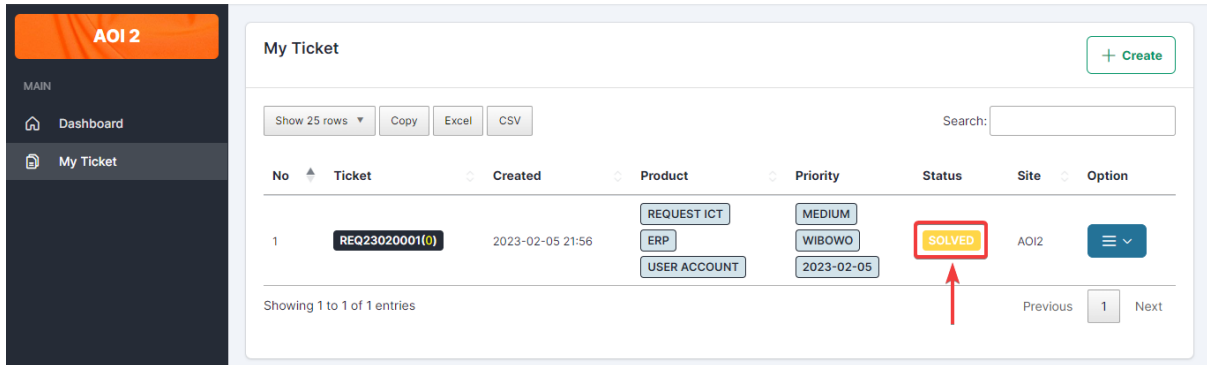
- Jika tiket sudah disetujui atasan dan atasan agent maka periksa kembali status tiket sudah menjadi **open**, dan setelah tahap ini requestor menunggu tiket ditugaskan ke agent



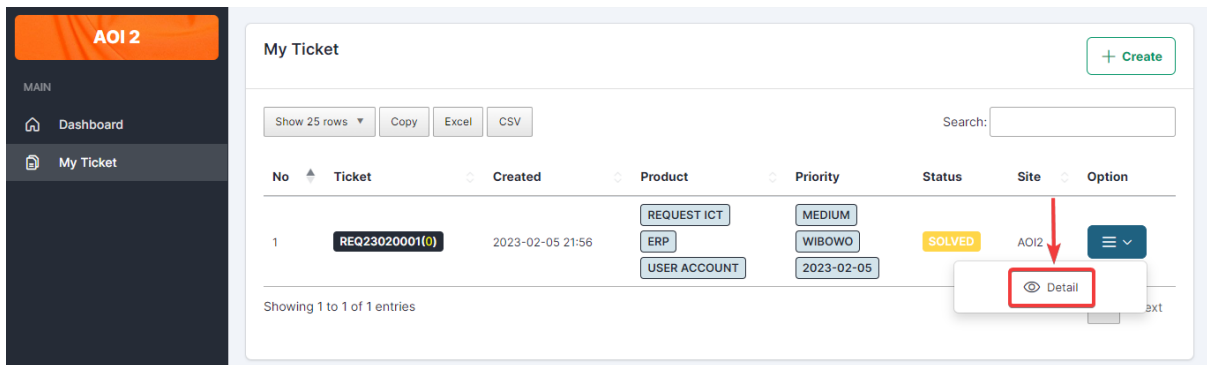
- Apabila tiket sudah ditugaskan pada agent yang akan mengerjakan periksa pada list tiket yang telah dibuat dan status tiket tersebut berubah menjadi **in progress**



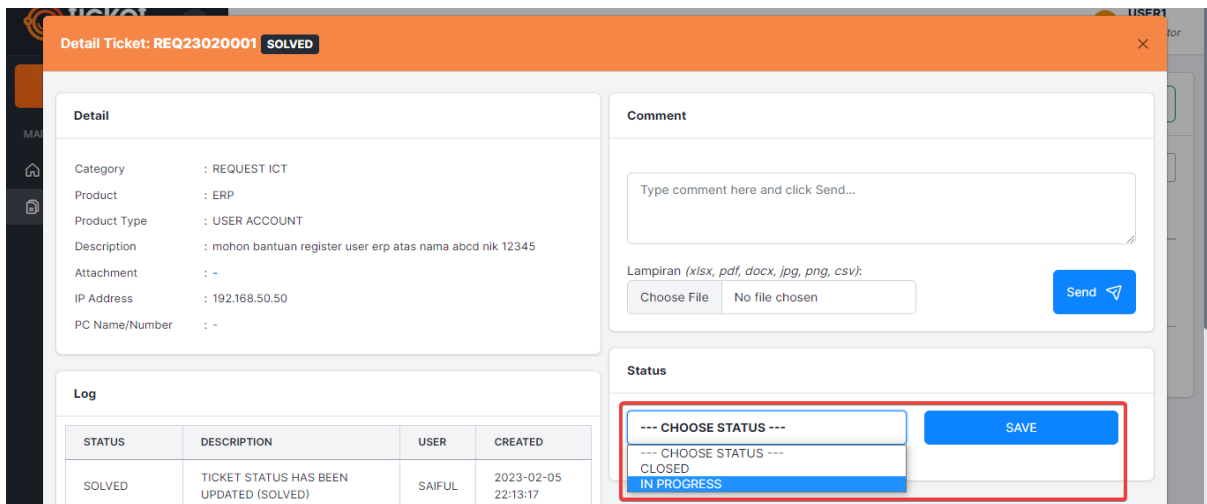
10. Apabila tiket sudah dikerjakan oleh agent status tiket berubah menjadi **solved**



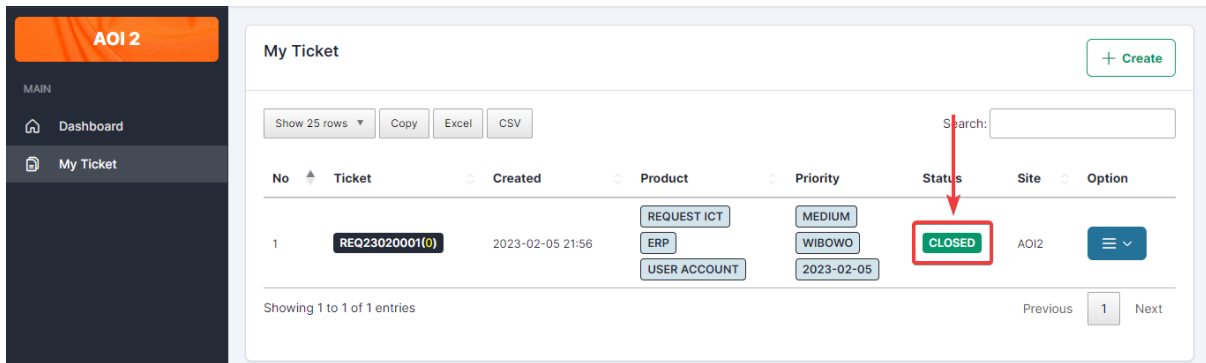
11. Selanjutnya requestor melakukan konfirmasi bahwa tiket sudah dapat ditutup dengan cara update status dari **solved** menjadi **closed** dengan cara klik option di baris tiket yang diinginkan lalu pilih opsi **detail**



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



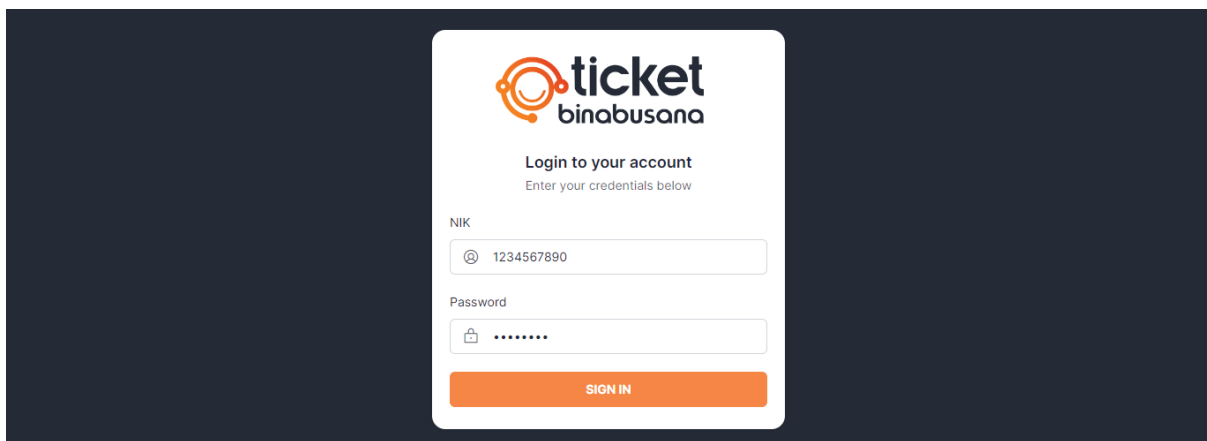
13. Periksa kembali bahwa status tiket sudah menjadi **closed**



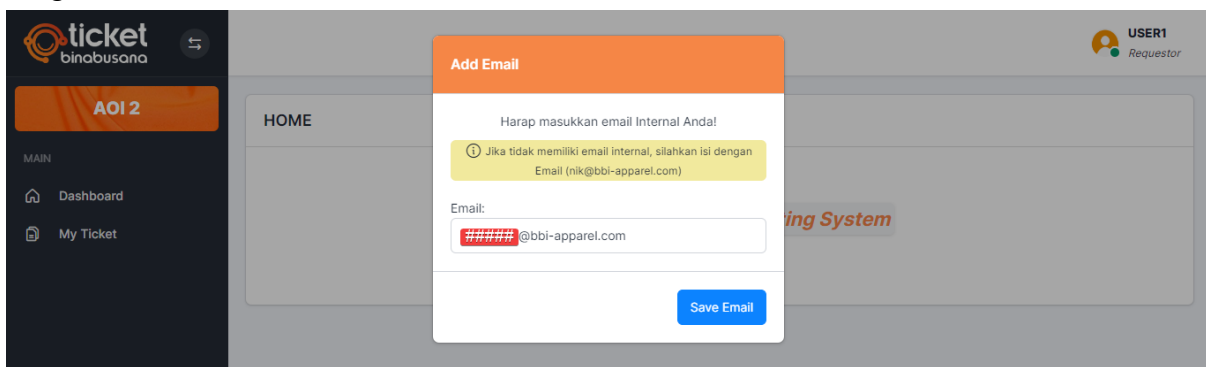
Tiket Request (Save as Release)

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

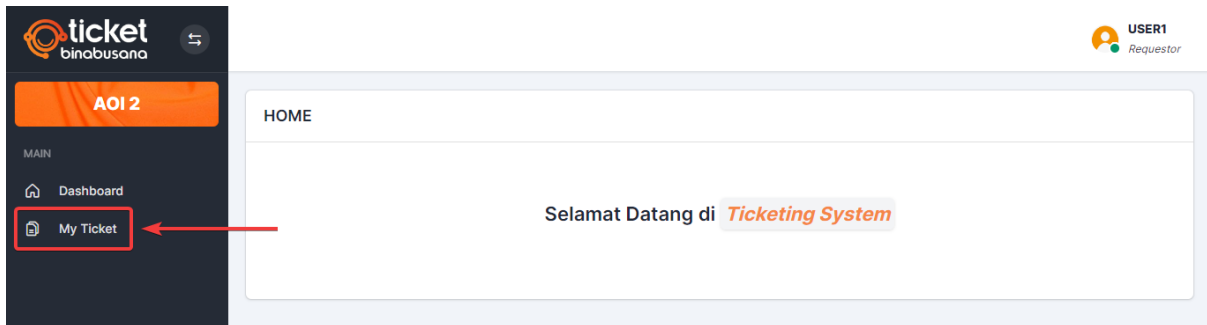
1. Buka web browser lalu akses <http://ticket.bbi-apparel.com> dan tampil halaman login seperti di bawah ini lalu input nik dan password (nik dan password sama seperti user login pada sistem LKH, jika gagal login karena password tidak tersedia maka coba untuk menggunakan password dengan nik yang di input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



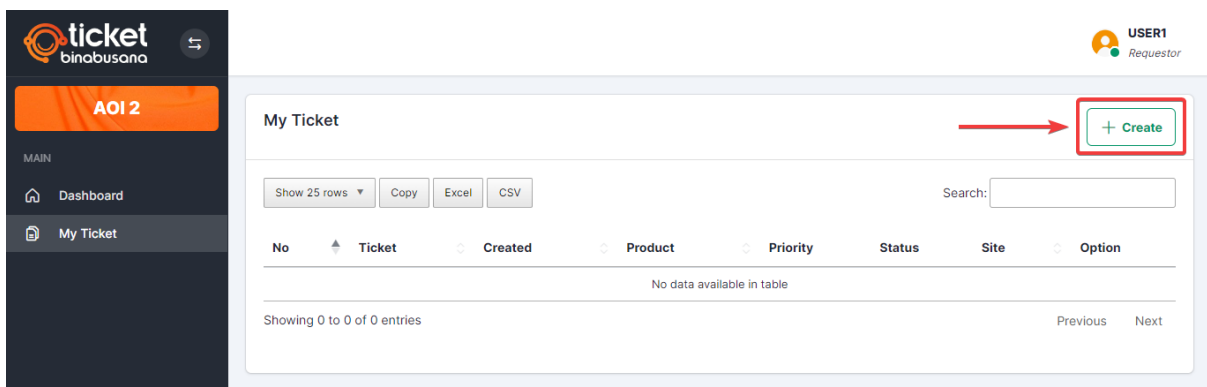
2. Apabila login berhasil dan user baru pertama kali login maka akan muncul form untuk meminta user mengisi email resmi kantor dengan domain bbi-apparel.com (input email hanya dilakukan satu kali dan login selanjutnya tidak perlu input email kembali) seperti gambar dibawah ini



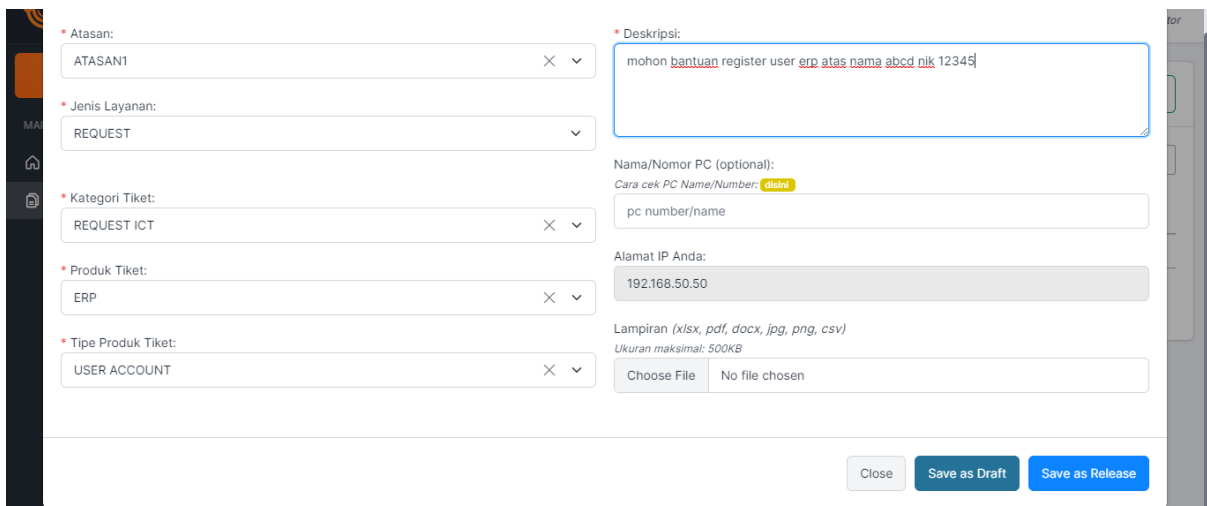
3. Selanjutnya untuk membuat tiket buka menu **My Ticket**



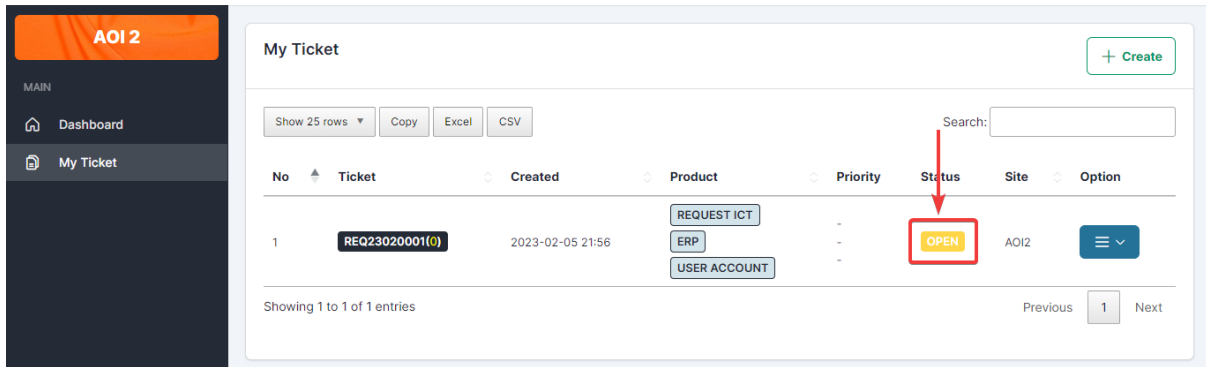
4. Klik Create Ticket untuk membuat tiket baru



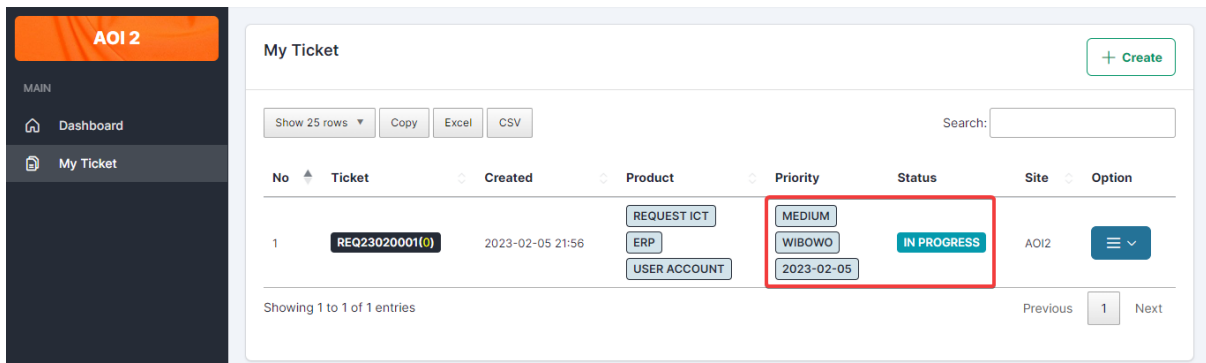
5. Akan muncul jendela form pembuatan tiket lalu isi form sesuai dengan layanan yang dibutuhkan lalu pilih **save as release** maka tiket sudah tampil di list tiket atasan requestor



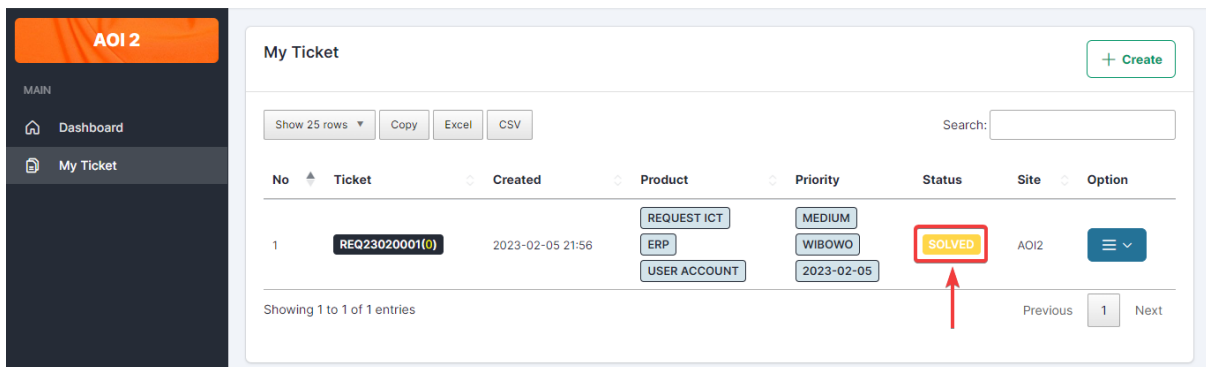
6. Jika tiket sudah disetujui atasan dan atasan agent maka periksa kembali status tiket sudah menjadi **open**, dan setelah tahap ini requestor menunggu tiket ditugaskan ke agent



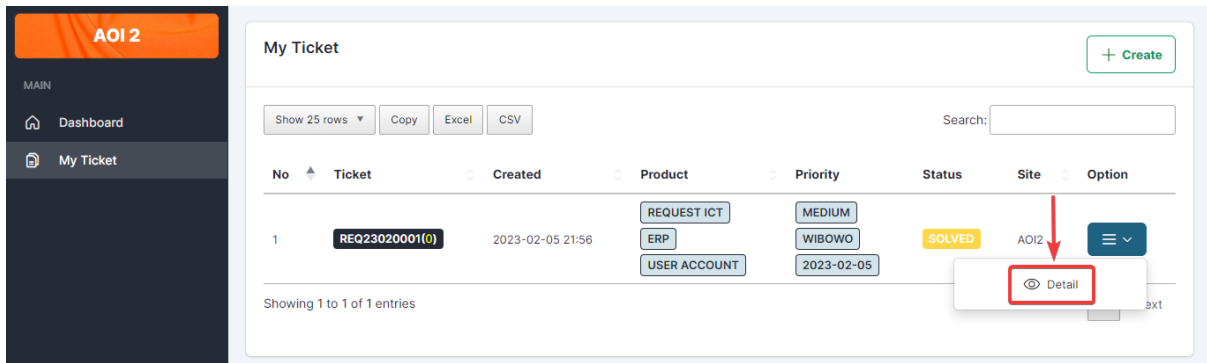
7. Apabila tiket sudah ditugaskan pada agent yang akan mengerjakan periksa pada list tiket yang telah dibuat dan status tiket tersebut berubah menjadi **in progress**



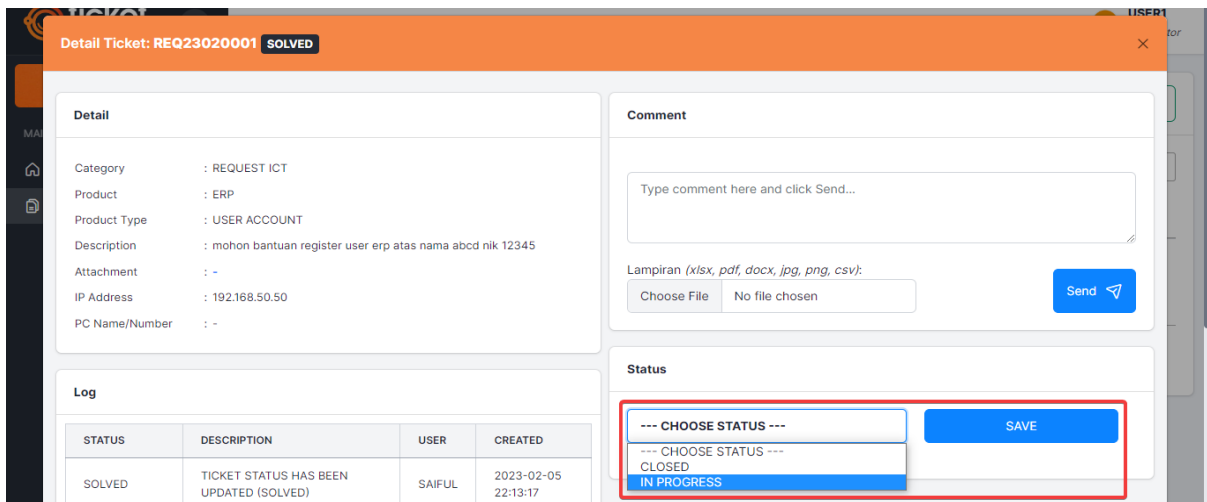
8. Apabila tiket sudah dikerjakan oleh agent status tiket berubah menjadi **solved**



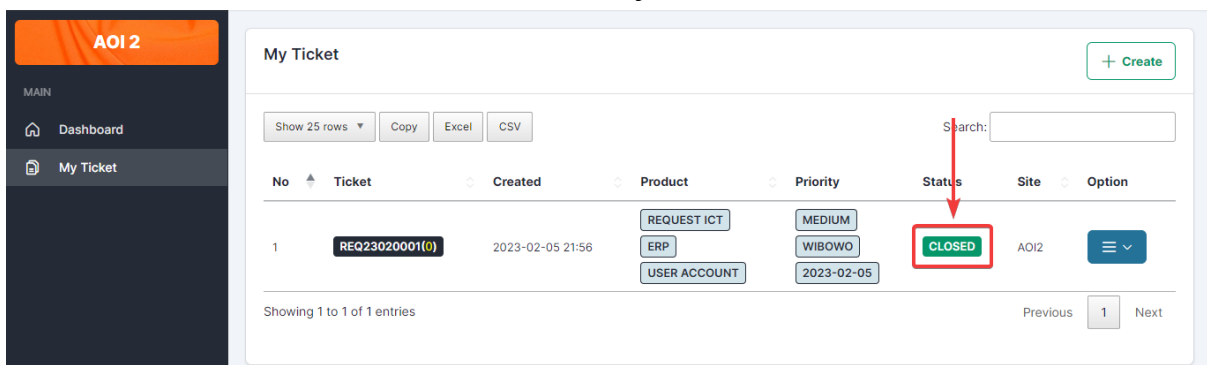
- Selanjutnya requestor melakukan konfirmasi bahwa tiket sudah dapat ditutup dengan cara update status dari **solved** menjadi **closed** dengan cara klik option di baris tiket yang diinginkan lalu pilih opsi **detail**



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



- Periksa kembali bahwa status tiket sudah menjadi **closed**



— Selesai —