

PT. Intikom Berlian Mustika

Buku Manual

Website Intikom Ticketing System – PT INTIKOM BERLIAN
MUSTIKA

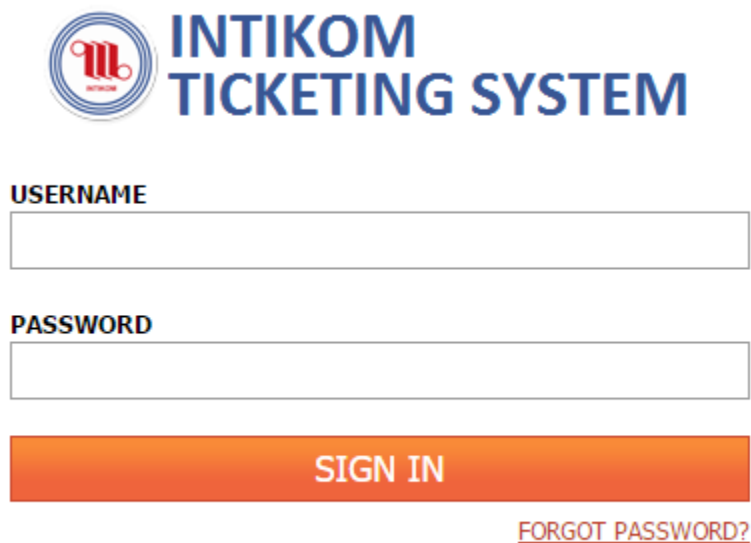
Table of Contents

Pendahuluan	2
Application Module.....	3
A. Modul Process.....	3
1. Menu Ticket	3
B. Modul Change Password	5
C. Modul LogOut	6
D. Customer Receive Email.....	7
E. Customer Give FeedBack Rating	7
F. Customer Re-Open Ticket	8

Pendahuluan

Dokumen ini ditujukan bagi pengguna Aplikasi Web Sistem Ticketing Intikom sebagai petunjuk dasar cara mengoperasikan aplikasi dengan benar.

Pada screen awal aplikasi, pengguna akan diminta akses login sesuai dengan *role* nya. Masukkan username dan password.



**INTIKOM
TICKETING SYSTEM**

USERNAME

PASSWORD

SIGN IN

[FORGOT PASSWORD?](#)

Bila akses login berhasil, pengguna dapat masuk ke halaman depan aplikasi (Home) screen daftar menu ticket.

Application Module

Web aplikasi Ticketing System Intikom ini terdiri dari 5 modul utama, antara lain: **Modul Process**, **Modul Penggantian Password (Change Password)** dan **Modul Logout**.

A. Modul Process

Modul Process Modul Transaksi merupakan modul yang digunakan untuk melakukan proses transaksi sistem. Pada Modul ini terdiri dari 1 buah menu, antara lain adalah: **Ticket**.

1. Menu Ticket

Menu Ticket digunakan untuk melakukan proses transaksi untuk bagian customer untuk membuat ticket baru yang mengisi data dari ticket yang akan dibuat . Terdapat 1 submenu didalam bagian ini yaitu: **Ticket**.

a. Ticket

Submenu ini digunakan untuk transaksi yang berhubungan mengenai customer, seperti untuk melihat daftar tiket yang dibuat, no tiket, project, module dan sebagainya. Untuk mengakses menu ini dapat dilakukan dengan memilih menu **Process** → **TICKET** → **TICKET**. Sehingga akan tampil jendela sebagai berikut:

TICKET

Create New PDF XLS

Page 1 of 1 (5 items)

#	View	Ticket No	Create Date	ProjectCode	Status	Priority	Sequence	Module Name	Serial Number	Problem Category	Problem Description	Follow Up Request	Clos
	VIEW	A0000-FIN-17-002	03-Feb-2017	AA000 - Final	New Ticket	Medium	0	-		FIN-CAT-2	Agar agar	Email	
	VIEW	A0000-FIN-17-003	03-Feb-2017	AA000 - Final	New Ticket	Low	0	-		FIN-CAT-2	Test	Email	
	VIEW	AA-FINALE-17-002	07-Feb-2017	AA000-FINAL - Final Project	New Ticket	Medium	0		TEST	FIN-CAT	Test	Final Follow Up	
	VIEW	A0000-FIN-17-001	02-Feb-2017	AA000 - Final	Open	Medium	2	AP; AR; FA		FIN-CAT-2	Module Example Final	Final Follow Up	02-f
	VIEW	AA-FINALE-17-001	02-Feb-2017	AA000-FINAL - Final Project	Requesting Pause	High	0	-	FINALE-SN	FIN-CAT	Test	Final Follow Up	

Page 1 of 1 (5 items)

Keterangan Tombol:

Tombol	Fungsi
Create New	Untuk membuat data ticket baru
PDF	Untuk meng-export tabel pegawai dalam format file PDF
XLS	Untuk meng-export tabel pegawai dalam format file Excel

a) Memasukkan Data Ticket Baru Ke Dalam Sistem

Jika ingin memasukkan data pegawai baru ke dalam sistem, langkah-langkahnya sebagai berikut:

1. Klik tombol **"Create New"** pada Menu Ticket sehingga akan tampil jendela sebagai berikut:

TICKET // Create New Ticket

PIC	Final Tester	Created Ticket	08-Feb-2017
Customer	A FINAL COMPANY	Project	FI-MOD - Final
Problem Category *	FI-MOD - FIN-CAT-2 - Final Category 2		
Remaining Mandays	4 Days Out Of 8	Project End	04-Feb-2017
Module	Click Here To Insert Module		
Problem Description *			
Follow Up Request			
Priority *			
File Upload (Max 2 MB)	Click here to view / upload file		
* Mandatory			
Save Cancel Delete			

TICKET // Create New Ticket

PIC	Final Tester	Created Ticket	08-Feb-2017
Customer	A FINAL COMPANY	Project	FINALE - Final Project
Problem Category *	FINALE - FIN-CAT - Final Category		
Remaining Tickets	8 Tickets Out Of 10	Project End	25-Feb-2017
Serial Number		Grace Period	2 Days
Problem Description *			
Follow Up Request			
Priority *			
File Upload (Max 2 MB)	Click here to view / upload file		
* Mandatory			
Save Cancel Delete			

- Salah satu dari link **Click Here To Insert Module** dan field **Serial Number** akan muncul secara bergantian tergantung dari **Project** yang dipilih.
- Isikan setiap field yang tersedia sesuai dengan label yang disediakan.
- Terdapat link **Click Here To Insert Module** yang digunakan untuk memasukkan banyak module dan terdapat juga tombol save and another yang digunakan untuk melakukan save serta langsung memasukkan data module berikutnya. Sehingga akan tampil jendela seperti berikut:

Module Entry

Module Name

#	Module Name
No data to display	
0	

Save & Add Another

Save

Cancel

5. Terdapat link **Click Here To View/ Upload File** yang digunakan untuk memasukkan **type file, data file** dan **description file** secara banyak dan terdapat juga tombol save and another yang digunakan untuk melakukan save serta langsung memasukkan data module berikutnya. Sehingga akan tampil jendela seperti berikut:

6. Jika ingin menyimpan data tersebut ke dalam sistem klik tombol **“Save”**, jika ingin membatalkan atau keluar klik tombol **“Cancel”**.

b) Melakukan Update Data Ticket Ke Dalam Sistem

Customer juga dapat melakukan update data pada ticket yang telah dibuat. Berikut Langkah – Langkah melakukan update pada ticket sebagai berikut:

1. Klik tombol **“Open”** pada Menu Ticket sehingga akan tampil jendela sebagai berikut:

2. Customer dapat melakukan penggantian data yang telah dibuat di **ticket** dan menekan tombol **Update Ticket** ketika data tersebut selesai di edit.
3. Customer dapat melakukan **cancel tiket** jika diperlukan dengan menekan centang pada **cancel ticket** dan memberikan alasan melakukan **cancel ticket**.

B. Modul Change Password

Modul Change Password merupakan modul yang digunakan untuk melakukan penggantian password pengguna. Tampilan dari modul ini adalah sebagai berikut:



USERNAME

OLD PASSWORD

NEW PASSWORD

CONFIRM NEW PASSWORD

CHANGE PASSWORD

[HOME](#)

Penggantian password dapat dilakukan dengan cara:

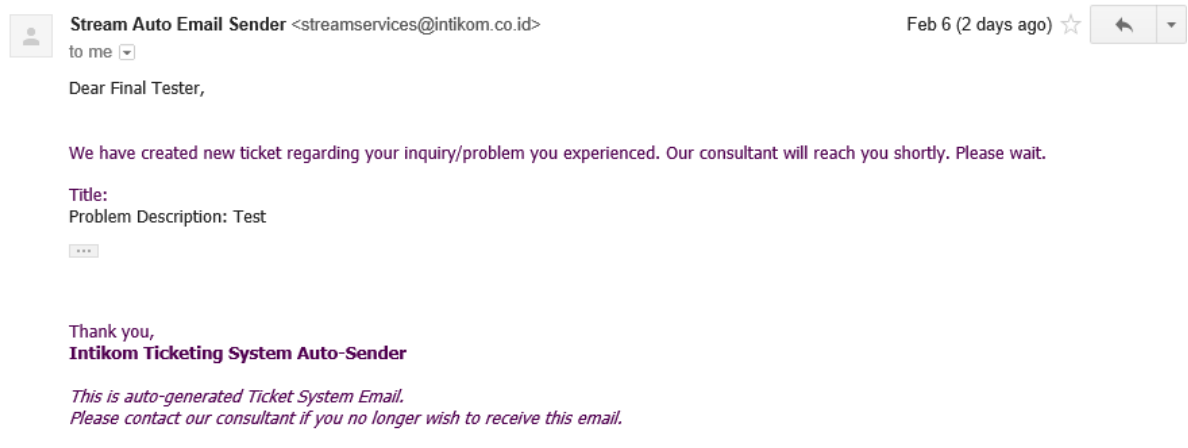
1. Isikan username pengguna pada field **Username** dan juga password lama pada field **Old Password**.
2. Masukkan password yang baru pada field **New Password**.
3. Konfirmasi kembali password baru pada field **Confirm New Password**.
4. Klik tombol "**Change Password**" untuk menyetujui perubahan penggantian password.

C. Modul LogOut

Modul LogOut merupakan modul yang digunakan untuk keluar dari menu utama dan kembali ke halaman Login. Tampilan dari modul ini adalah sebagai berikut:

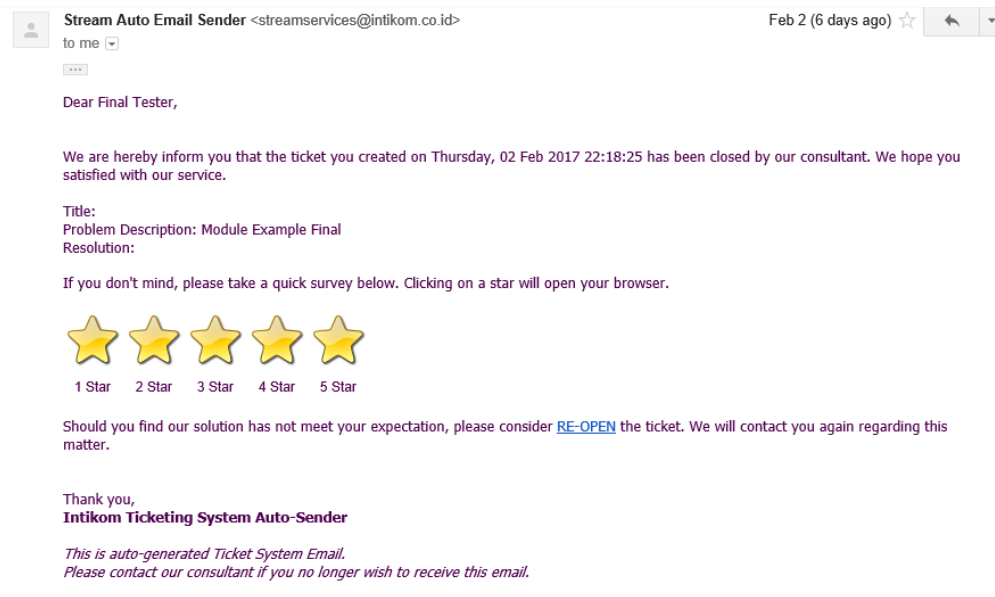
D. Customer Receive Email

Setiap Customer yang telah selesai membuat ticket akan mendapatkan email. System akan mengirimkan email kepada customer. Sehingga akan tampil jendela sebagai berikut:



E. Customer Give Feedback Rating

Setiap Customer yang tiketnya diterima oleh consultant akan ditutup. Maka Customer akan mendapatkan email lagi dari system . Customer diharapkan mengisi feedback yang diberikan oleh system dengan mengisi berupa rating bintang. Sehingga akan tampil jendela sebagai berikut:



F. Customer Re-Open Ticket

Customer juga dapat melakukan Re-Open Ticket yaitu membuat permintaan ticket tersebut dengan mengklik link RE-OPEN agar ticket tersebut dibuka kembali karena masalah belum terselesaikan. Sehingga akan tampil jendela sebagai berikut:

RE OPEN // A0000-FIN-17-001-2

Customer	AA000	Project	AA000
Module	AP; AR; FA		
Problem Category	FIN-CAT-2 - Final Category 2 ▾		
Problem Description	Module Example Final		
Follow Up Request	Final Follow Up ▾		
File Upload	Upload File		
Re-Open Ticket	☐		
Re-Open Notes			
Priority	Medium ▾		
Update Cancel Delete			

Customer dapat mencentang re-open ticket dan mengisi re-open notes yang telah disediakan lalu menekan update untuk membuka ticket tersebut kembali.