



MANUAL BOOK

e-Helpdesk

1. [Login](#)
2. [Update Profile](#)
3. [Fitur e-Helpdesk](#)
 - [Dashboard](#)
 - [My Ticket](#)

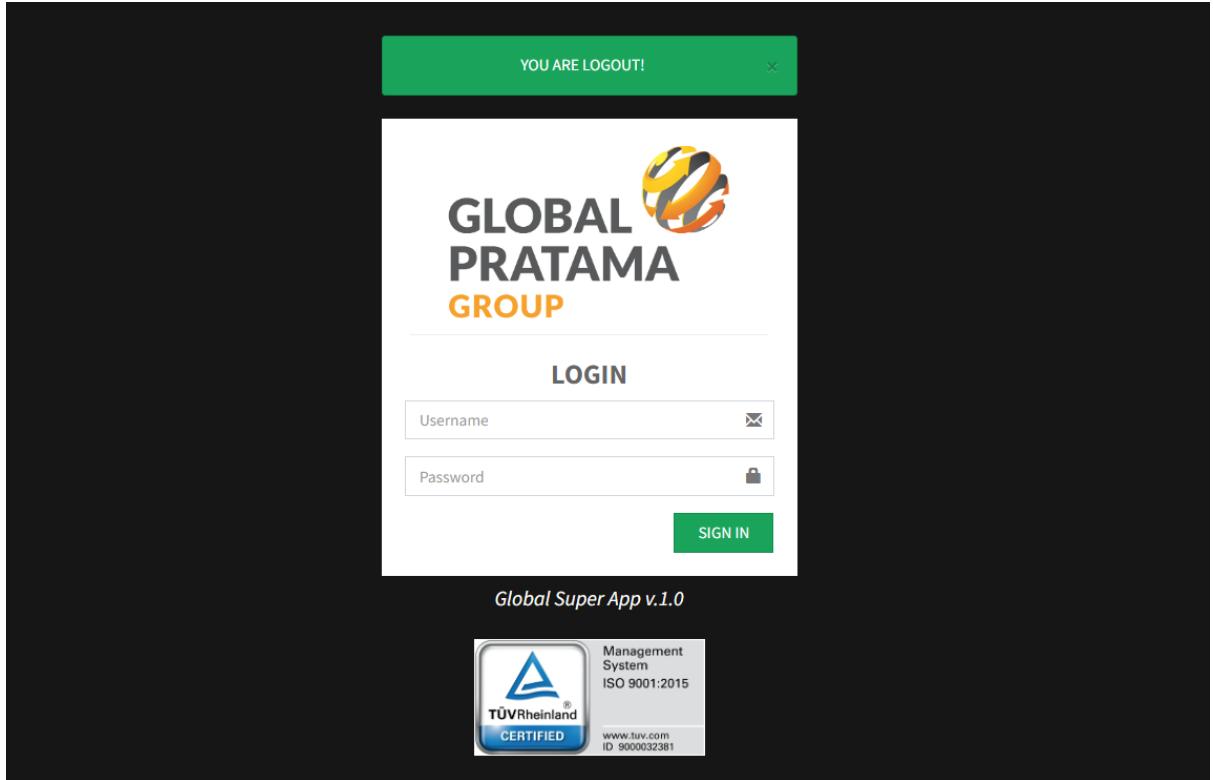
<https://apps.globalpratama.co.id/>

The image shows a dark-themed website for 'GLOBAL PRATAMA GROUP' on the left, featuring the company logo, a TÜV Rheinland certification badge, and a slogan: 'Sistem manajemen eticket support & form request berbasis web.' Below the slogan is the URL 'WWW.GLOBALPRATAMA.CO.ID'. To the right, a MacBook Pro displays the 'e-Helpdesk - Dashboard' interface. The dashboard includes a 'Ticket Chart' showing a steady increase in ticket volume from 1 to 4, with a callout 'Total Tickets: 2'. It also features a '43% Open' status indicator and a '0% On Process' status indicator. The bottom of the screen shows a Mac OS X dock with various application icons.

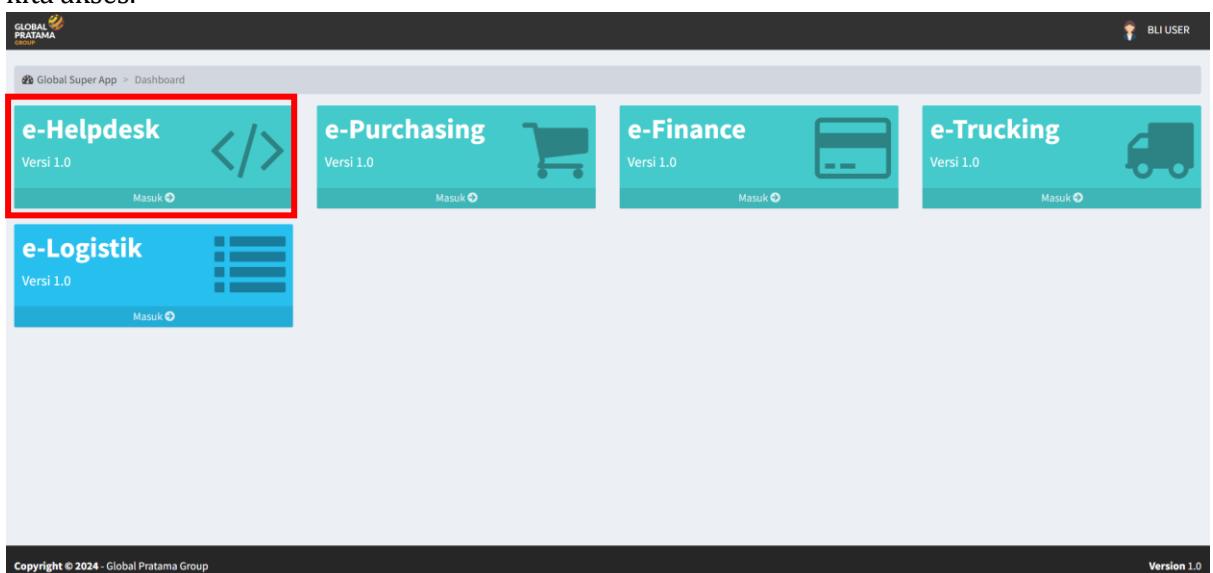
LOGIN & UPDATE DATA DIRI

A. LOGIN

1. Buka link berikut <https://apps.globalpratama.co.id/> untuk masuk ke portal global pratama.
2. Masukkan username berupa ID Karyawan dan password default app123

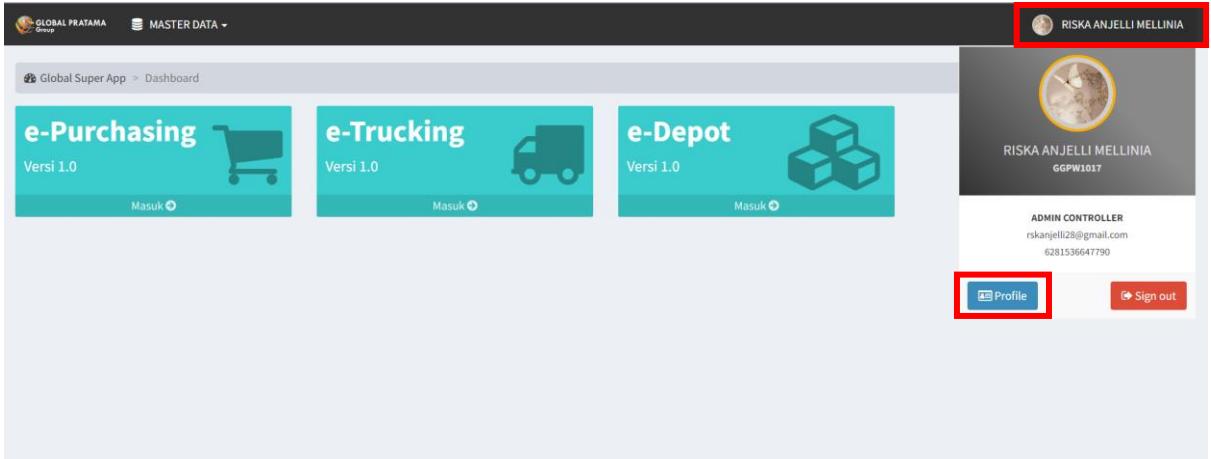


3. Jika sudah Sign In, kita akan masuk ke portal dan ditunjukkan menu apa saja yang dapat kita akses.



B. UPDATE DATA DIRI

- Untuk mengubah data pribadi berupa NIK, Email, No. Telp, Password bisa dilakukan dengan mengklik nama kita di kanan atas. Lalu klik tombol profile.



- Edit data diri jika ada yang salah atau memerlukan perubahan. Pastikan data yang diisi benar terutama No.telp, karna No.telp digunakan untuk notifikasi jika ada approval pada aplikasi e-purchasing (Gunakan No.telp yang tersambung dengan Whatsapp). Format No. telp yaitu (62812345567) tidak menggunakan 08, +62 atau pun memakai spasi.
- Jika ingin mengubah password juga bisa dilakukan dengan mengisi kolom password.

USER PROFILE

Nama	<input type="text"/>
N.I.K	<input type="text"/>
Tanggal Lahir	<input type="text"/>
Jenis Kelamin	<input type="text"/>
Agama	<input type="text"/>
Telp	<input type="text"/>
Email	<input type="text"/>
Password	<input type="text"/> Isi password baru jika ingin rubah password
Profile Picture	 <input type="file"/> Choose File No file chosen Ekstensi yang diperbolehkan .png .jpg .jpeg

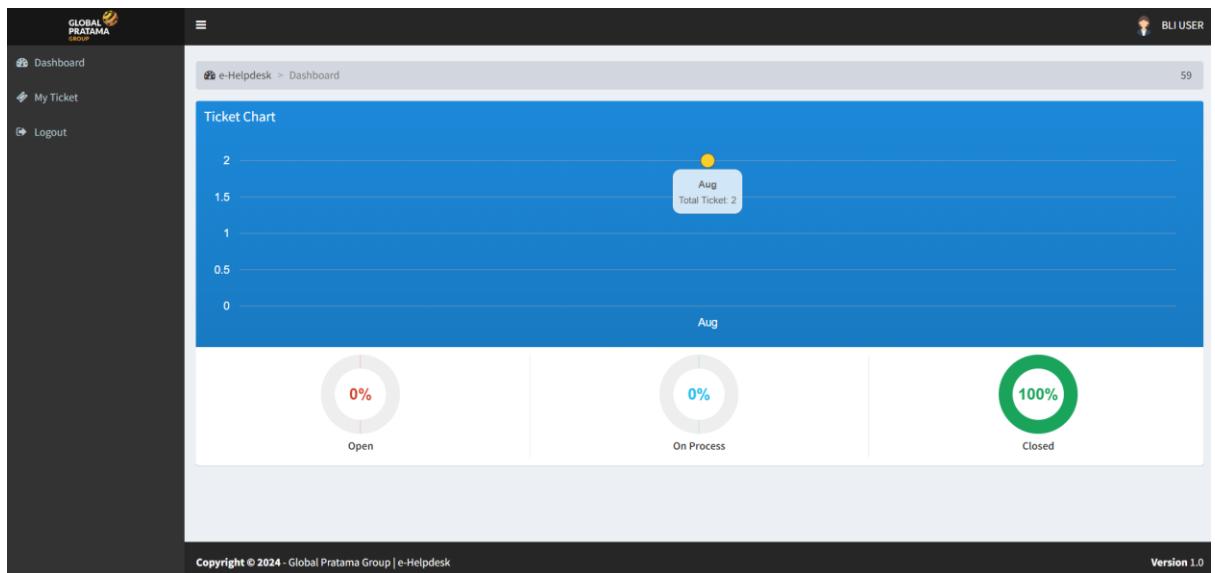
UPDATE

- Jika data diri, password atau pun foto profil sudah diisi. Klik tombol update di kanan bawah.
- Kemudian kita akan automatis kembali ke menu login.

FITUR e-HELPDESK

Pada modul e-Helpdesk ini terdapat Dashboard dan juga fitur untuk membuat e-Ticket. e-Ticketing ini berfungsi untuk memudahkan semua karyawan dalam lingkup perusahaan untuk melaporkan permasalahan atau kendala yang dihadapi, terutama diranah **IT System & Facility**

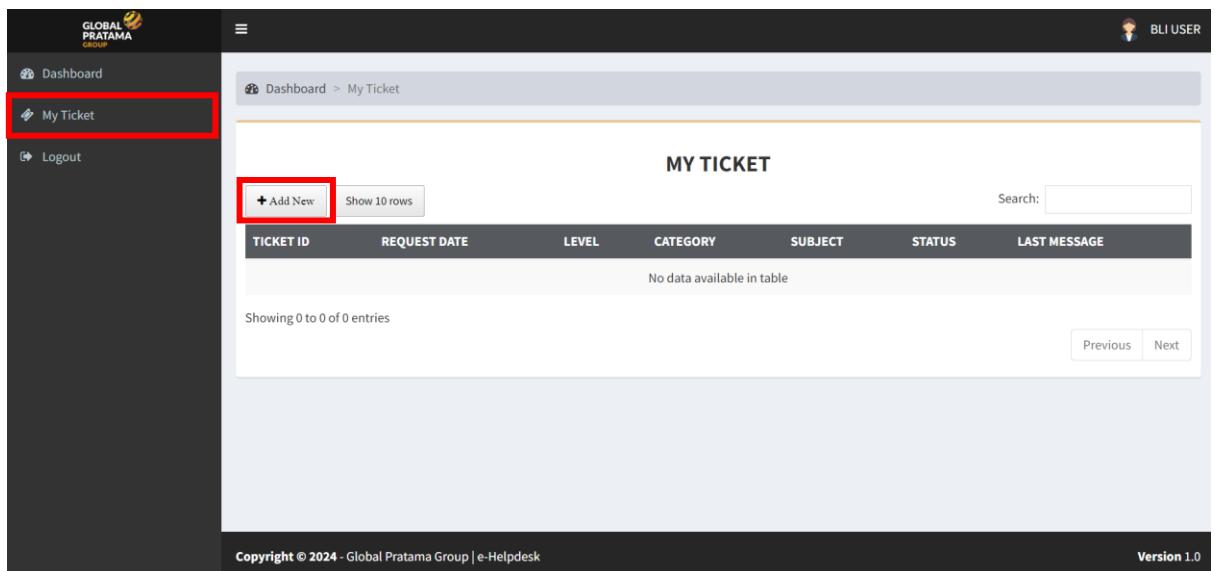
A. DASHBOARD



B. MY TICKET

Cara membuat e-Ticket pada e-Helpdesk yaitu :

1. Klik My Ticket – Add New



2. Pilih Category :

Category

-- Select Category --

-- Select Category --

- Design & Multimedia
- Facility
- Hardware
- Network
- System

- Design & Multimedia : Untuk segala yang berhubungan dengan design, dokumentasi dan digitalisasi
 - Facility : Untuk segala kendala dan laporan yang berkaitan dengan fasilitas gedung
 - Hardware : Untuk segala kendala dan laporan yang berkaitan dengan hardware seperti (Printer, Scanner, Monitor, Laptop dan lainnya)
 - Network : Untuk segala kendala dan laporan yang berkaitan dengan jaringan (Internet, Wifi dan lainnya)
 - System ; Untuk segala kendala dan laporan yang berkaitan dengan software (System Globalsuperapps, Email, Outlook, i-Box dan software lainnya)

3. Critical level

- Normal
 - Urgent
 - Top Urgent

4. Location : Diisi sesuai lokasi user

5. Kemudian isi keterangan dari kendala/laporan serta lampiran yang berkaitan dengan laporan tersebut. Lampiran wajib dimasukkan

The screenshot shows a web-based ticket submission interface. At the top, there is a 'Subject' input field which is highlighted with a red box. Below it is a 'Detail' rich-text editor toolbar. Further down is an 'Attachment' section containing a 'Choose File' button and a note that no file has been chosen yet. A red box highlights this attachment area. At the bottom right are 'Cancel' and 'Submit' buttons.

6. Jika sudah mengisi detail, klik submit.

This screenshot shows the same ticket submission interface after filling in the details. The 'Subject' field contains the text 'Aplikasi e-purchasing tidak bisa loading'. The 'Detail' section contains the text 'Tidak bisa loading laporan bulan juli'. The 'Attachment' section shows a file named 'WhatsApp53 AM.jpeg' has been selected. The 'Submit' button at the bottom right is highlighted with a red box.

7. List dari e-Ticket yang sudah kita buat, bisa kita lihat statusnya. Kita juga bisa melakukan chat/comment dengan klik link pada **Ticket ID**

Dashboard > My Ticket

MY TICKET

TICKET ID	REQUEST DATE	LEVEL	CATEGORY	SUBJECT	STATUS	LAST MESSAGE
SY-24.08.00001	08 Aug 2024 09:36	Normal	System	Aplikasi e-purchasing tidak bisa loading	Open	

Showing 1 to 1 of 1 entries

Klik untuk chat/comment

Previous 1 Next

8. Kolom untuk chat dan comment terkait e-ticket yang sudah dibuat.

Dashboard > My Ticket > SY-24.08.00001

BLI USER
08 Aug 2024 09:36
System Normal Open

#Aplikasi e-purchasing tidak bisa loading

Tidak bisa loading laporan bulan juli

5090-SY-24.08.00001.jpeg

Press enter to post comment