

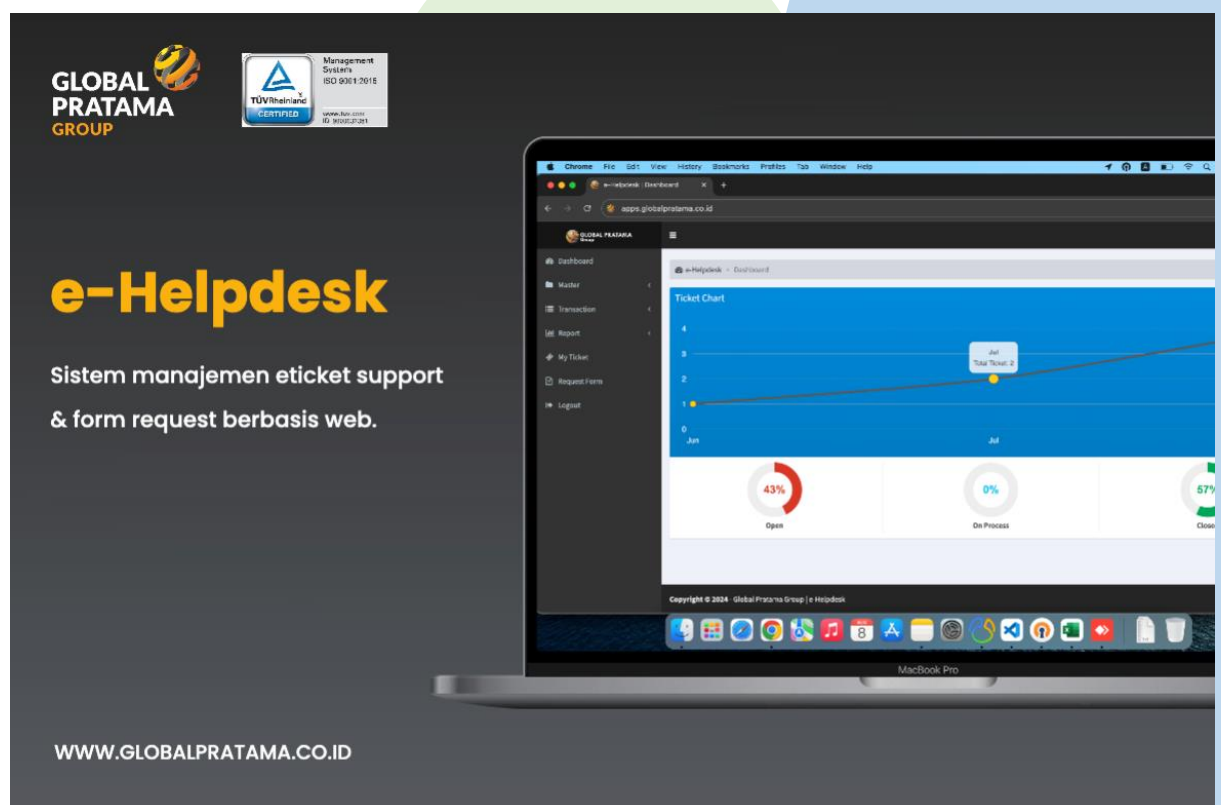


MANUAL BOOK

e-Helpdesk

1. Login
2. Update Profile
3. Fitur e-Helpdesk
 - Dashboard
 - My Ticket

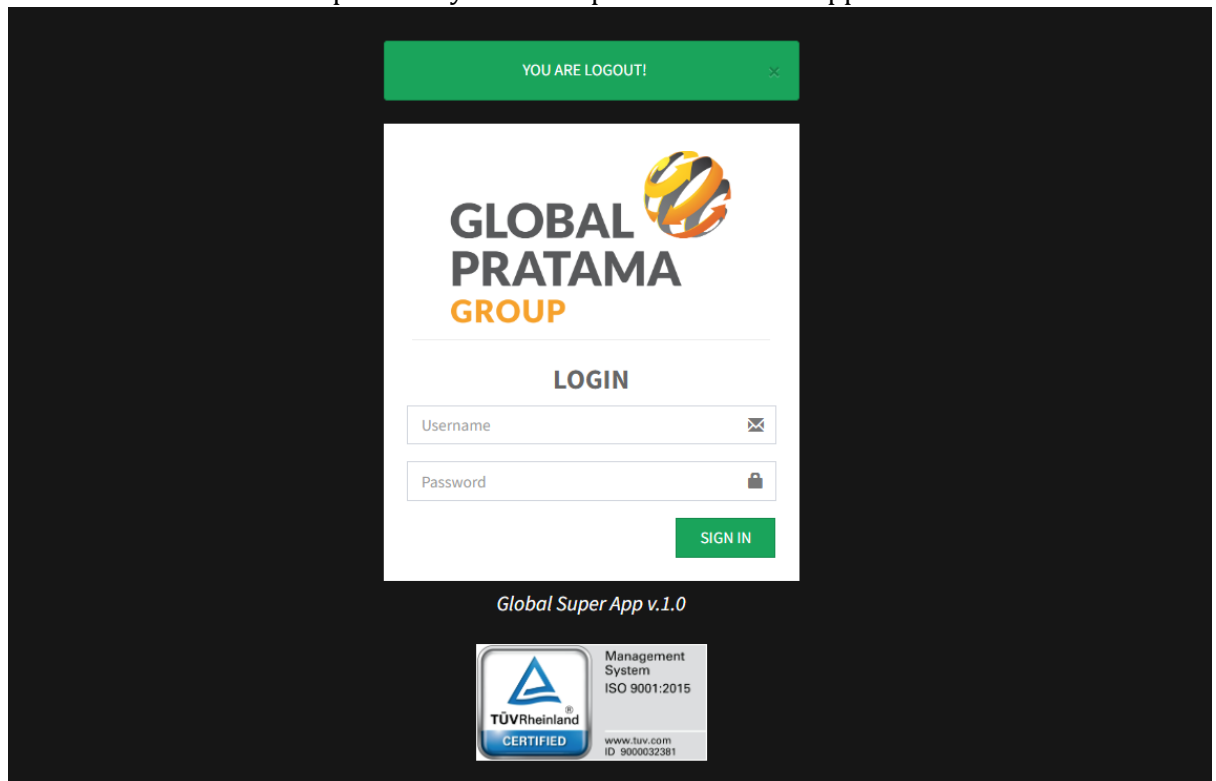
<https://apps.globalpratama.co.id/>



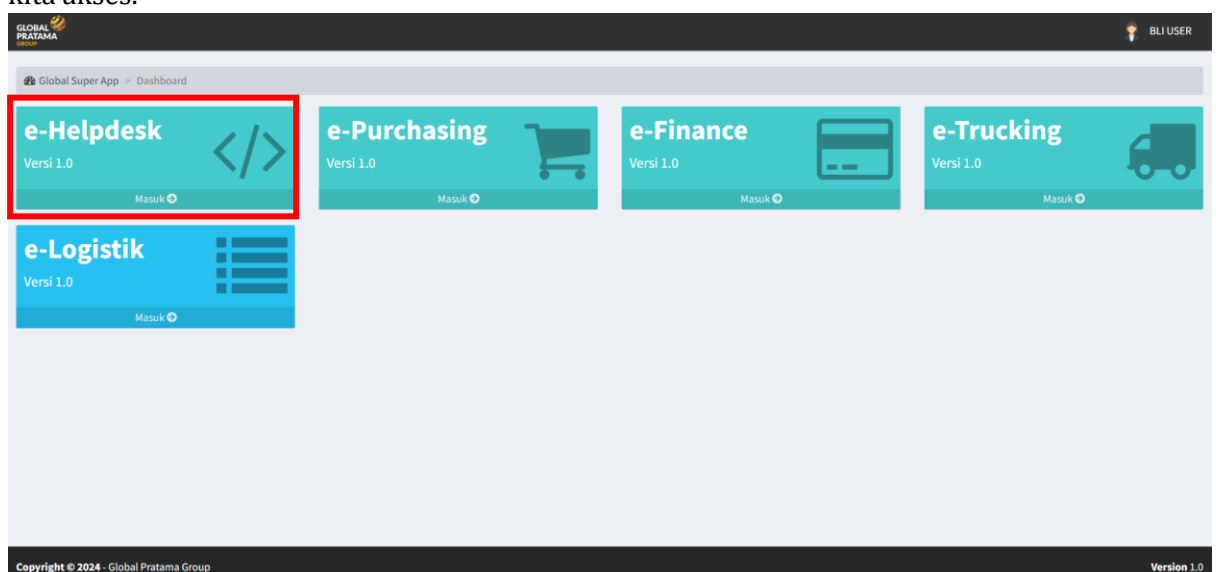
LOGIN & UPDATE DATA DIRI

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

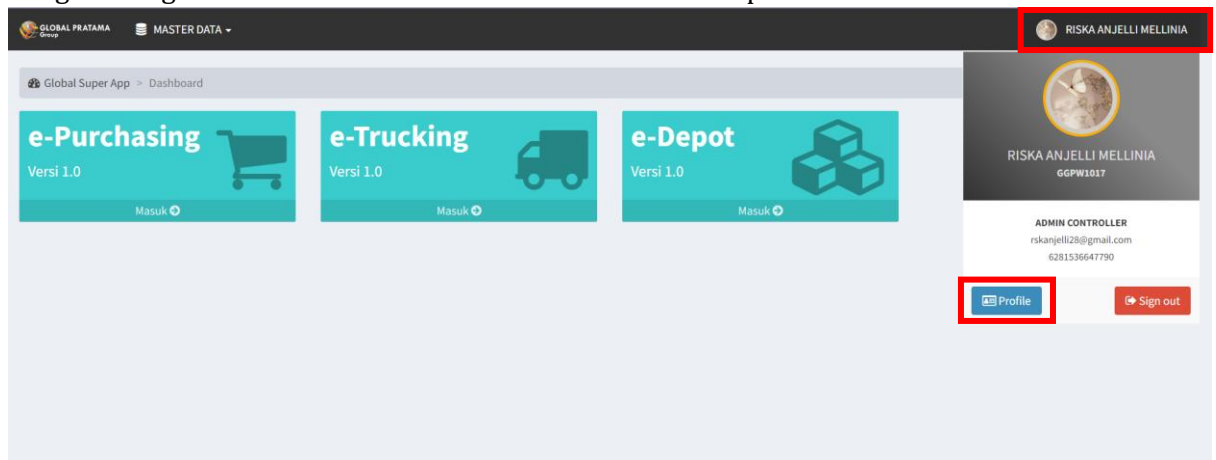


3. Jika sudah Sign In, kita akan masuk ke portal dan ditunjukkan menu apa saja yang dapat kita akses.




B. UPDATE DATA DIRI

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



2. 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.
3. 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="password"/>
Profile Picture	<div> <small>Choose File No file chosen Ekstensi yang diperbolehkan .png .jpg .jpeg</small></div>

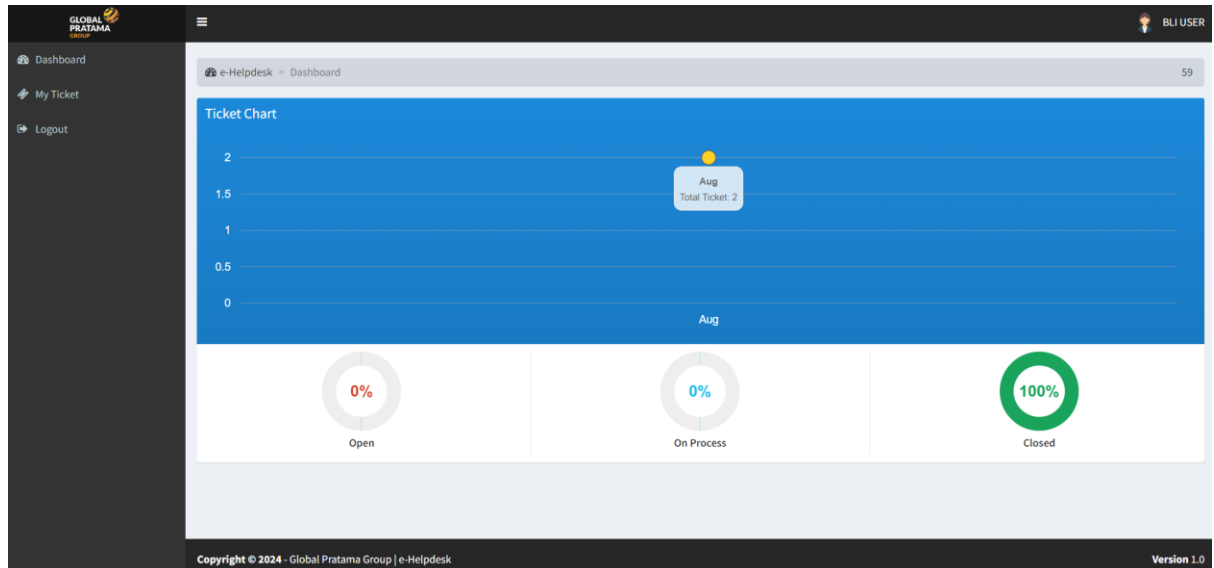
UPDATE

4. Jika data diri, password atau pun foto profil sudah diisi. Klik tombol update di kanan bawah.
5. Kemudian kita akan otomatis 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 diarah *IT System & Facility*

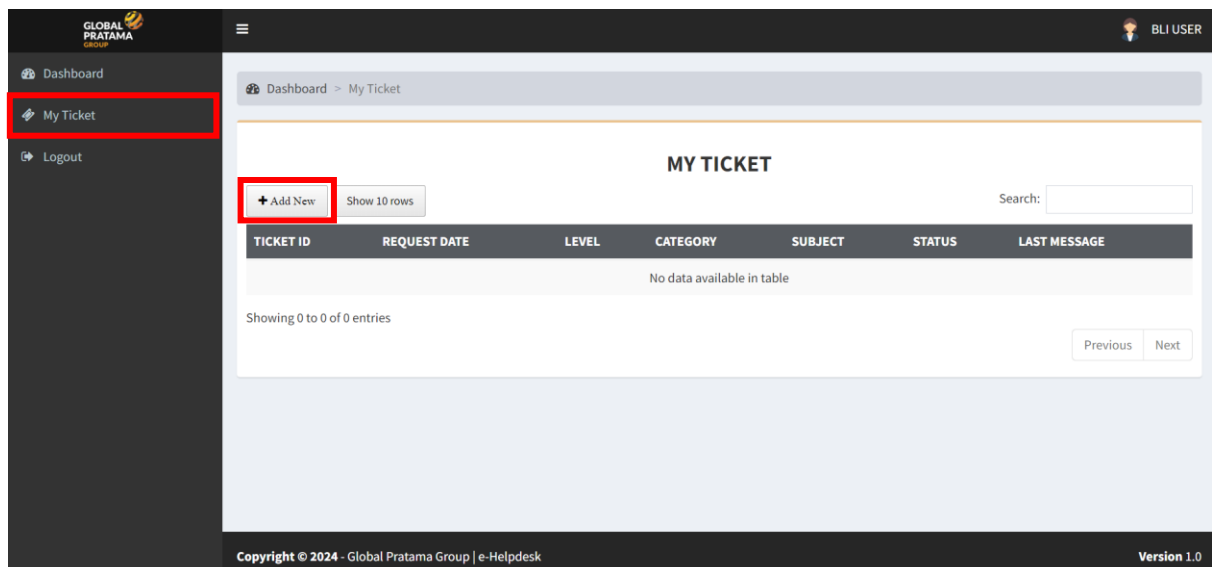
A. DASHBOARD



B. MY TICKET

Cara membuat e-Ticket pada e-Helpdesk yaitu :

1. Klik My Ticket – Add New



+ Add New Ticket

Category: -- Select Category --

Critical Level: Normal

Location:

Subject:

Detail:

Attachment: Choose File No file chosen
Allowed extensions: .png | .jpg | .jpeg | .pdf | .xls | .xlsx

Cancel Submit

2. Pilih Category :

+ Add New Ticket

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

Subject

Detail

Attachment

Choose File No file chosen

Allowed extensions .png | .jpg | .jpeg | .pdf | .xls | .xlsx

Cancel Submit

6. Jika sudah mengisi detail, klik submit.

+ Add New Ticket

Category System Critical Level Normal

Subject Aplikasi e-purchasing tidak bisa loading

Detail

Tidak bisa loading laporan bulan juli

Attachment

Choose File WhatsApp53 AM.jpeg

Allowed extensions .png | .jpg | .jpeg | .pdf | .xls | .xlsx

Cancel Submit

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

+ Add New Show 10 rows Search:

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

