Bungasari

User Manual

IT Helpdesk System

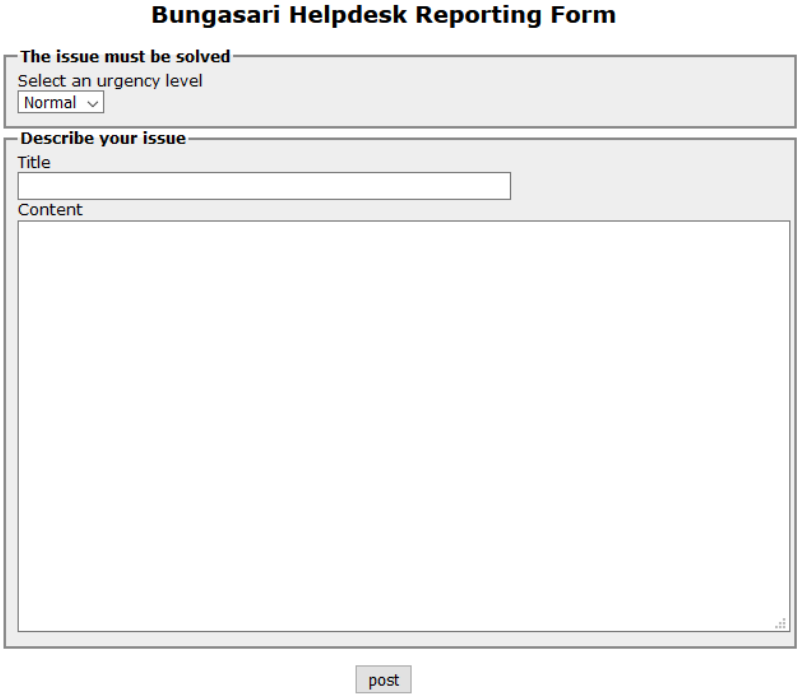
Create Ticket

Author	:	Akbar Sanjani
Creation Date	:	14 April 2021
Last Updated	:	04 November 2026
Document Ref	:	-
Version	:	3.0

Untuk melaporkan permasalahan atau mengajukan permintaan bantuan kepada tim IT, ticket dapat dibuat melalui salah satu dari tiga cara berikut :

1. Melalui Anonymous Ticket

Buat ticket secara langsung tanpa perlu login ke sistem Helpdesk melalui link berikut : https://helpdesk.bungasari.com/ticket.php



2. Melalui Email

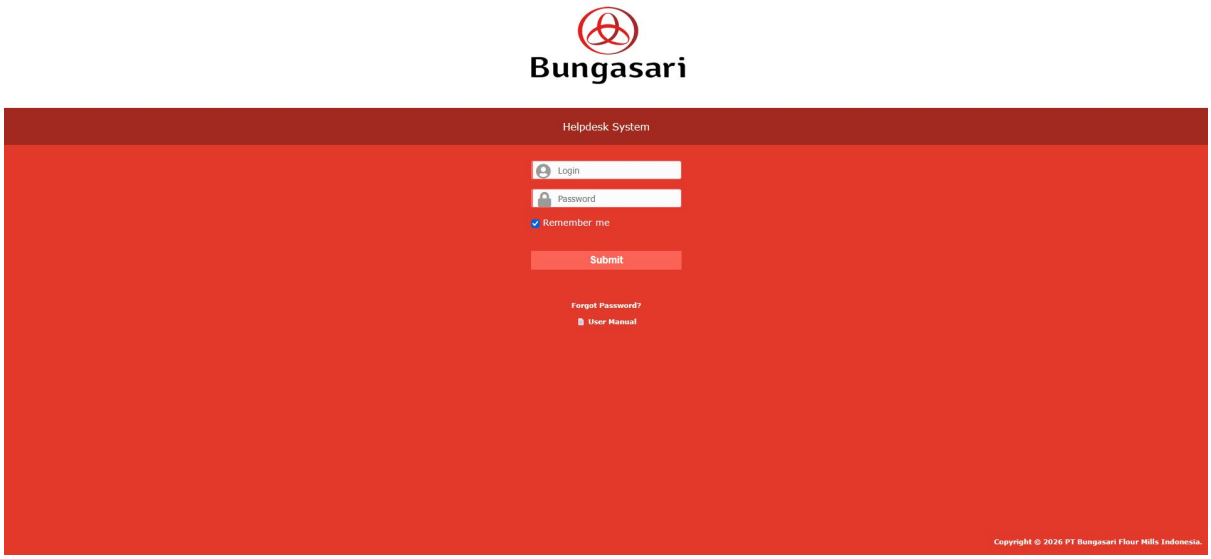
Kirimkan email ke alamat Helpdesk Bungasari : helpdesk.bfm@bungasari.com

Pastikan email yang dikirimkan mencakup informasi detail agar tim IT dapat memahami dan menangani permasalahan dengan tepat :

- Subject Email : Gunakan judul yang singkat dan jelas untuk menggambarkan permasalahan atau permintaan.
- Body Email : Jelaskan permasalahan secara lengkap, termasuk kronologi, dampak, serta informasi pendukung yang relevan.

3. Melalui Website Helpdesk System

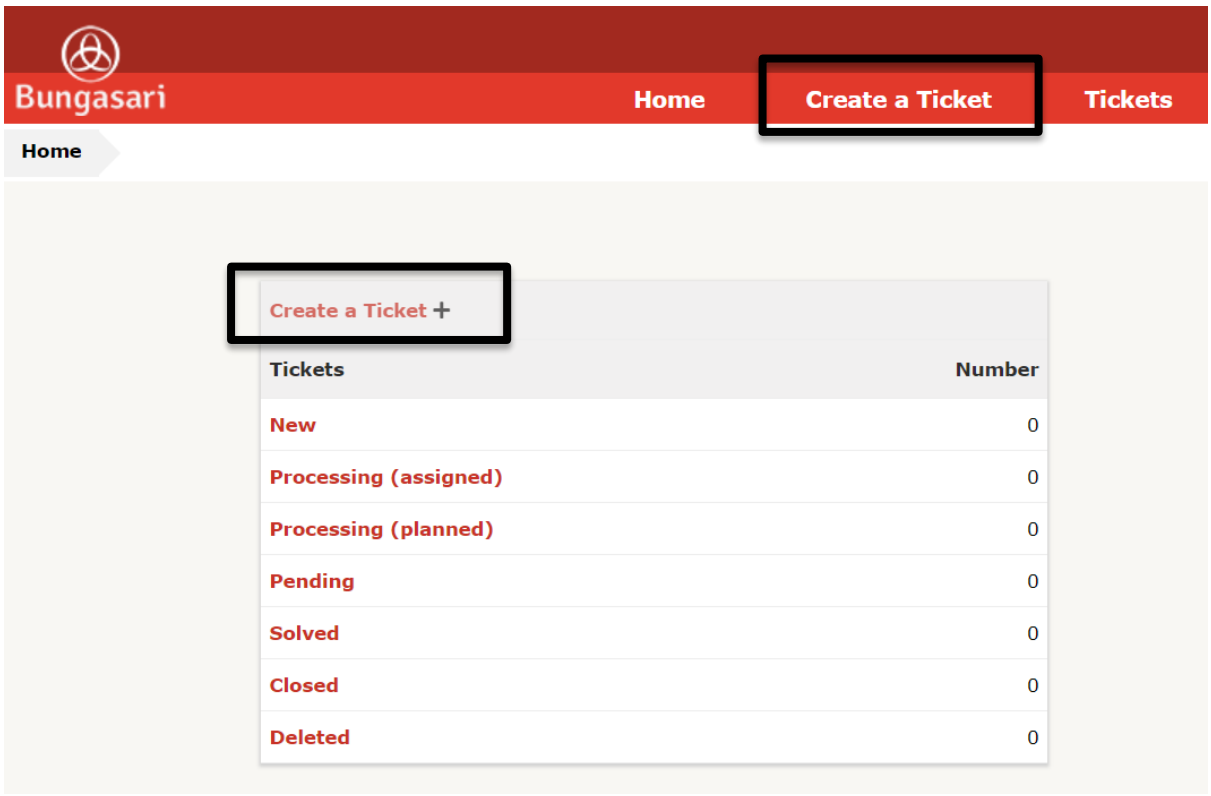
Akses sistem Helpdesk Bungasari melalui link berikut:
https://helpdesk.bungasari.com



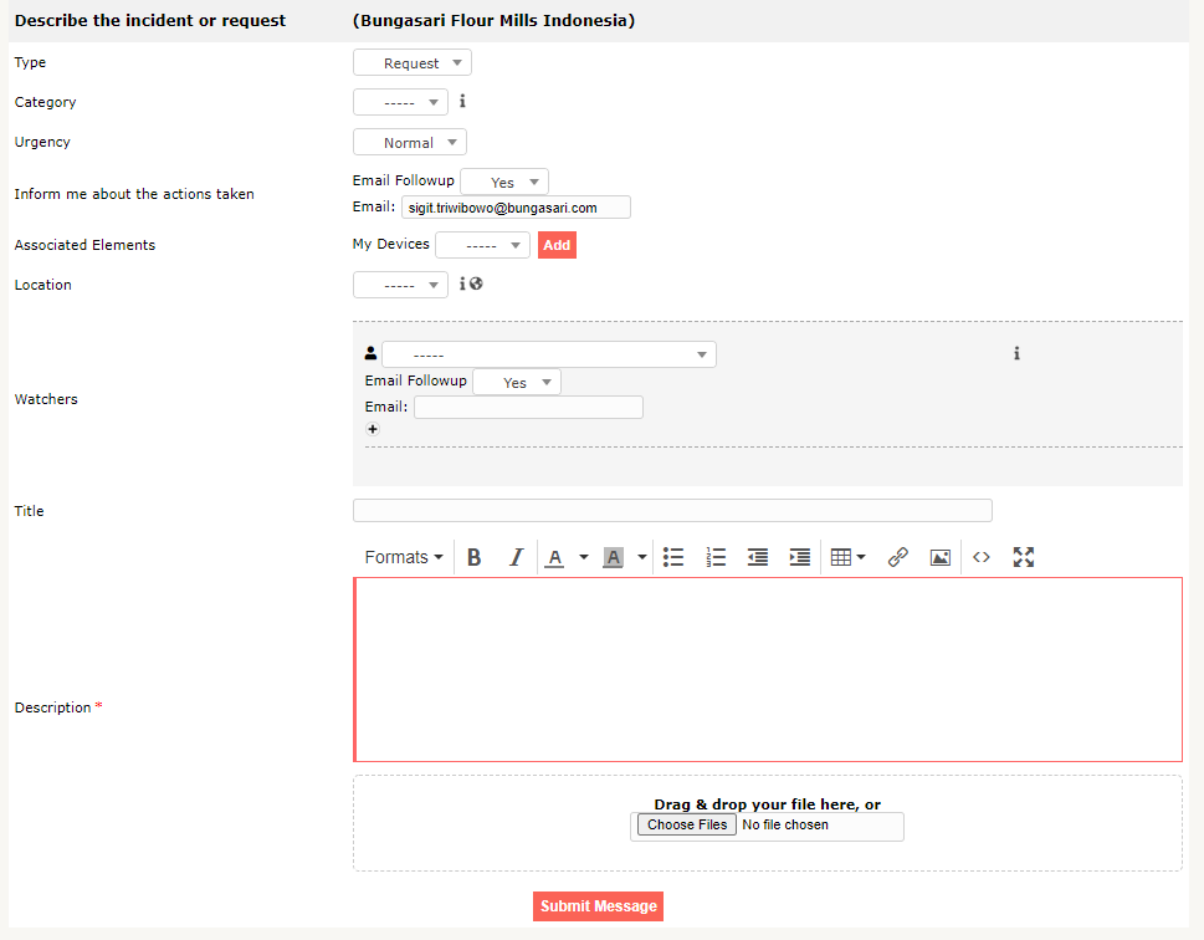
Untuk login ke sistem Helpdesk, Anda dapat menggunakan **akun Active Directory (AD)** beserta password yang biasa digunakan untuk login ke laptop.

Selain itu, Helpdesk juga mendukung login menggunakan **akun email Bungasari** beserta password email Anda.

Untuk membuat ticket melalui sistem Helpdesk yaitu dengan cara klik *Create a Ticket*.



Setelah form create ticket terbuka, lalu isi semua *field* yang dibutuhkan :



Penjelasan untuk masing-masing *field* antara lain :

NO	FIELD	DESCRIPTION	USER ACTION & VALUES
1.	*Type*	Jenis ticket dibedakan berdasarkan kebutuhan user, yaitu Request dan Incident. Ticket *type Request* digunakan untuk mengajukan permintaan dukungan atau bantuan kepada tim IT terkait kebutuhan pekerjaan sehari-hari, yang tidak disebabkan oleh gangguan layanan IT. Ticket *type Incident* digunakan untuk melaporkan gangguan, kerusakan, atau kondisi tidak normal pada layanan IT yang menghambat pekerjaan user. Permintaan perangkat baru, seperti laptop, akun email karyawan baru, atau penambahan akses yang memerlukan persetujuan atasan, harus diajukan melalui IT Request, bukan melalui Helpdesk.	Klik dropdown

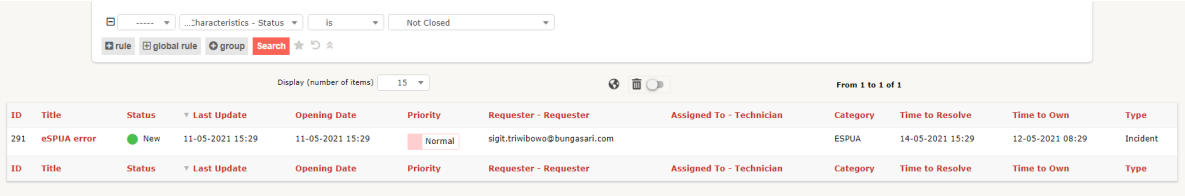
2.	*Category*	Jenis ticket berdasarkan sifat atau kategorinya	Klik dropdown
3.	*Urgency*	Tingkat *urgency* dari ticket ***Critical*** jika terjadi kendala pada layanan IT yang berdampak terhadap semua user, atau beberapa lokasi sekaligus. Misalnya: sistem SAP tidak bisa diakses oleh seluruh user, sebagian besar server tidak bisa diakses karena malware/virus. ***Urgent*** jika terjadi kendala pada layanan IT yang berdampak cukup signifikan, adanya aplikasi yang tidak bisa diakses atau adanya kendala yang menyebabkan beberapa user tidak bisa menggunakannya. Misalnya: SAP S/4 Hana bisa diakses tetapi tidak bisa melakukan *printing*, performance aplikasi menjadi lambat atau tidak stabil untuk beberapa user di suatu lokasi. ***Normal*** jika terjadi kendala pada layanan IT yang berdampak rendah, adanya penurunan *performance* untuk aplikasi yang tidak *critical*. Misalnya: gangguan kecil yang masih ada *workaround* nya, penurunan *performance* aplikasi yang tidak *critical*.	Klik dropdown
4.	*Inform me about the action taken*	Isikan alamat email anda untuk mendapatkan update mengenai ticket yang dibuat	Klik dropdown / Input manual
5.	*Associate Elements*	Silahkan diisi jika berkaitan dengan Ticket yang akan dibuat	Klik dropdown
6.	*Location*	Silahkan dipilih lokasi kerja anda saat ini	Klik dropdown
7.	*Watchers*	Isikan alamat email orang lain yang ingin mendapatkan update mengenai ticket yang dibuat	Klik dropdown / Input manual
8.	*Title*	Judul dari ticket yang dibuat	Input manual
9.	*Description*	Deskripsi lengkap dari ticket anda	Input manual
10.	*Files*	Untuk unggah file yang berkaitan dengan ticket	File *attachment*

Setelah semua *field* diisi, lalu klik *Submit Messsage*.

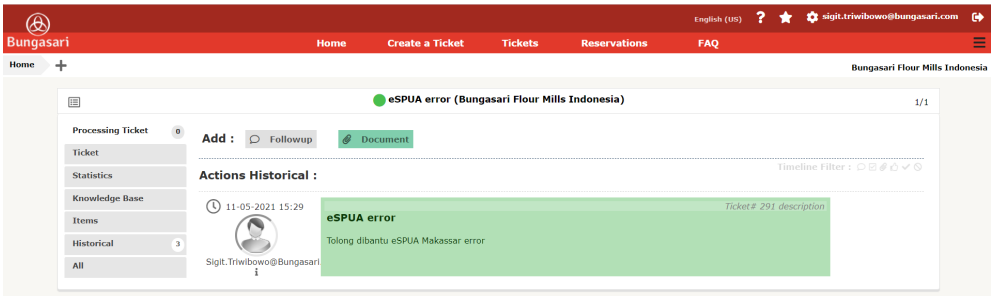
Setelah ticket dibuat, ticket akan tampil di menu *Create Ticket*.



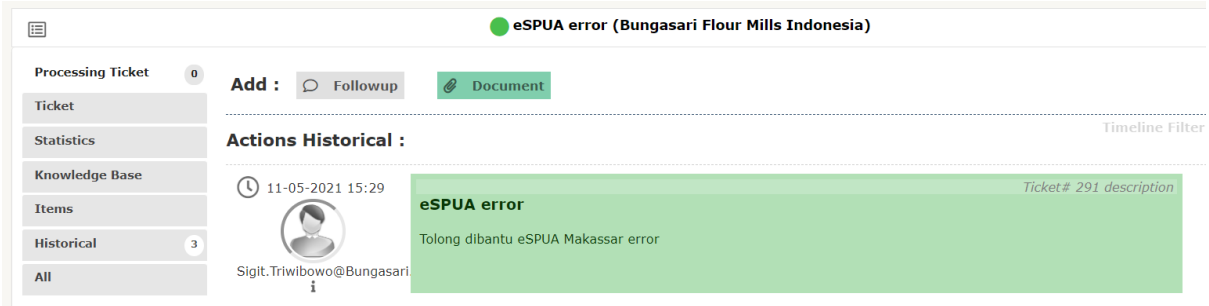
Atau click menu *Ticket* dan click Search



Untuk melihat ticket, klik ticket tersebut. Lalu akan tampil halaman sebagai berikut :



Di tab *Processing ticket*, user bisa melakukan follow up ataupun menambahkan document.



Di tab Ticket, user bisa melakukan update field-field yang telah diisi sebelumnya saat pembuatan ticket.

Untuk tab-tab lain :

Tab Statistics, user bisa melihat progress ticket, batas waktu assigned user untuk merespon maupun batas waktu untuk menyelesaikan ticket sesuai dengan urgency yang dipilih sebelumnya. Adapun batas waktu sesuai dengan urgency dengan type incident yang dipilih adalah sebagai berikut:

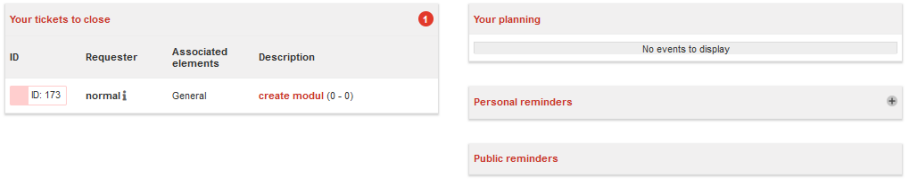
- Critical: 4 jam
- Urgent: Hari yang sama atau hari kerja berikutnya untuk ticket setelah jam 15.00
- Normal: 3 hari kerja

Tab Knowledge Base, jika assigned user melampirkan knowledge base, maka requester user bisa melihat artikel atau dokumen dari database Helpdesk System yang berkaitan dengan permasalahan dari ticket tersebut.

Tab Items, user bisa menambahkan atau menghubungan perangkat yang sedang trouble yang ada di menu Asset dengan ticket yang dibuat.

Tab Historical, menampilkan history dari ticket.

Setelah ticket diproses oleh *assigned user* dan diberikan solusi, maka status ticket akan berubah menjadi *Solved*.



User dapat merespon apakah solusi yang diberikan telah menyelesaikan masalah atau belum.

Klik ticket tersebut. Lalu klik Approve the solution, jika masalah telah selesai. Atau klik Refuse the solution jika solusi yang diberikan assigned user belum dapat menyelesaikan masalah.

Berikan komentar jika diperlukan. Maka status akan berubah dari solved menjadi closed.

Jika tidak ada respon dari user dalam waktu 1x24 jam setelah solusi diberikan, maka secara otomatis status juga akan berubah menjadi closed dan dianggap bahwa solusi yang diberikan telah menyelesaikan masalah.