

Helpdesk

Untuk: Helpdesk. Terima keluhan, buat tiket, delegasi, serah terima shift.

A. Membuat tiket

1. Keluhan via **WA** (atau **email** untuk RFO) → **HD Ticket** → + **New**.
2. **Contoh isi:** Subjek = *Internet mati - PT Mitra Retail*, Pelanggan = *PT Mitra Retail Sejahtera*, **ID Layanan** = *LP-00037*, Prioritas *High*.

HD Ticket / New HD Ticket

Tidak Disimpan

Simpan

PenjelasanSLAResolutionReferensi

Kontak
Pelanggan

ERPNext Customer

ERPNext Customer

Via Customer Portal

ID Layanan

Perlu Visit

Delegasi Divisi

RFO / Root Cause

Normal---BBIUOLxAT

”</>¶¶¶¶¶¶¶¶¶¶

Table

B. Kategori, prioritas, delegasi

1. **Divisi Delegasi** = *NOC* atau *Technical Support*; **assign** ke petugas.
2. Bila perlu lapangan: centang **VISIT diperlukan** (oleh kepala divisi) → jadi **Pekerjaan** teknisi.

Desk
Frappe Framework

Pencarian Ctrl+K

Pemberitahuan

Riwayat Rute

Kartu Nomor

Bagan Dasbor

Laporan

To Do

Pages

Setup Wizard

Unduh Cadangan

Desktop

/ HD Ticket / **internet trouble** Closed
< > ... Simpan

Penjelasan
SLA
Response
Resolution
Referensi
Feedback

Kontak

Pelanggan

ERPNext Customer

☒ Via Customer Portal

ID Layanan

☒ Perlu Visit

Delegasi Divisi

RFO / Root Cause

Normal B I U S Lx
 A " ' </> ¶ ↺ 📎 ☰ ☷
 ⇄ ⇅ Table

internet trouble
 0057

Assign +

Hadi Lukito

Lampiran +

Tag +

Share +

Last Edited By You
 baru saja

Created By Hadi Lukito
 2 hari yang lalu

A

Administrator
 admin@example.com

C. Tutup & serah terima shift

1. Selesai → isi **RFO**, tutup tiket.
2. **Serah Terima Shift** (contoh **STS-2026-00001**): isi Shift, Divisi, Ringkasan, Tiket Open, Tindak Lanjut.

Intinet ERP

Intinet ERP

Pencarian

Ctrl+K

Pemberitahuan

Rumah

Pelanggan

Layanan Pelanggan

HD Ticket

Pekerjaan

Dokumentasi Teknis IP

Serah Terima Shift

/ Intinet ERP / Serah Terima Shift / Pagi

<

>

...

Simpan

Tanggal *

10/06/2026

Shift *

Pagi

Divisi

Helpdesk

Penanggung Jawab

dodik@inti.net.id

Ringkasan Shift

Normal

Table

Shift pagi normal. 6 tiket masuk, 4 selesai, 2 didelegasi ke NOC.

Tiket Open / Perlu Follow Up

Normal

Table

#0057 (gangguan PT Mitra Retail) - dikunjungi teknisi. #0050 (permintaan upgrade) - menunggu approval AM.

Pagi

STS-2026-00001

Assign

Lampiran

Tag

Share

Last Edited By You

32 menit yang lalu

Created By You

32 menit yang lalu

A

Administrator

admin@example.com

Revision #0
Created 2026-06-09 09:33:13 UTC by Guest
Updated 2026-06-10 01:13:03 UTC by Guest