

# Helpdesk — Tiket & Knowledge Base

Mengelola tiket gangguan/keluhan pelanggan ISP dan Knowledge Base. Akses: <https://helpdesk.dev.inti.net.id/>.

“ Data contoh: 10+ tiket (Internet lambat, LOS merah, upgrade paket, dll) dengan status beragam, 8 customer, 5 artikel KB.

## 1. Konsep

- **Ticket:** permintaan/keluhan dari pelanggan, punya **status** (Open → Replied → Resolved → Closed), **priority** (Low/Medium/High/Urgent), **type**, dan **SLA**.
- **HD Customer / Contact:** pelanggan & narahubung.
- **Agent / Team:** petugas penanganan & grup (mis. NOC, Support).
- **Knowledge Base (Article):** artikel bantuan self-service.

Helpdesk  
Helpdesk

Pencarian

Ctrl+K

Pemberitahuan

Rumah

A

Administrator  
admin@example.com

/ Helpdesk / HD Ticket

List View

Saved Filters

+ Tambah HD Ticket

ID

Perihal

Pelanggan

ERPNext Custome

ID Pelanggan

Filter

Terakhir Diperbarui Pada

ID Layanan

Delegasi Divisi

Perlu Visit

| <input type="checkbox"/> Perihal                                          | Raised By (Email)             | Status | Prioritas | 18 dari 18 |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--------|-----------|------------|
| <input type="checkbox"/> internet trouble                                 | lucky@inti.net.id             | Closed | Medium    | 2 h 1      |
| <input type="checkbox"/> Minta penambahan bandwidth sementara untuk event | it@logistikcepat.example      | Open   | High      | 2 h 1      |
| <input type="checkbox"/> Internet mati setelah pemadaman listrik          | noc@dataprima.example         | Open   | Urgent    | 2 h 1      |
| <input type="checkbox"/> Tagihan double bulan ini                         | procurement@majujaya.examp... | Open   | Medium    | 2 h 1      |
| <input type="checkbox"/> Permintaan pindah titik instalasi                | info@kliniksehat.example      | Open   | Low       | 2 h 1      |
| <input type="checkbox"/> Kecepatan tidak sesuai paket 100 Mbps            | halo@kopisenja.example        | Open   | High      | 2 h 1      |
| <input type="checkbox"/> Mohon dijadwalkan survey pemasangan baru         | makmur@tokosembako.example    | Open   | Medium    | 2 h 1      |
| <input type="checkbox"/> WiFi sering putus-putus                          | procurement@majujaya.examp... | Open   | Medium    | 2 h 1      |
| <input type="checkbox"/> Gangguan massal area Bekasi                      | admin@digitalmandiri.example  | Open   | Urgent    | 2 h 1      |
| <input type="checkbox"/> Pertanyaan cara bayar via transfer               | it@sekolahcerdas.example      | Open   | Low       | 2 h 1      |
| <input type="checkbox"/> Permintaan tambahan IP Public                    | halo@kopisenja.example        | Open   | Low       | 2 h 1      |
| <input type="checkbox"/> Router pelanggan rusak minta ganti               | makmur@tokosembako.example    | Open   | High      | 2 h 1      |
| <input type="checkbox"/> Tagihan bulan ini tidak sesuai                   | it@logistikcepat.example      | Open   | Medium    | 2 h 1      |
| <input type="checkbox"/> Minta relokasi ke kantor cabang baru             | noc@dataprima.example         | Open   | Medium    | 2 h 1      |
| <input type="checkbox"/> Permintaan upgrade ke 100 Mbps                   | info@kliniksehat.example      | Open   | Medium    | 2 h 1      |
| <input type="checkbox"/> LOS merah, koneksi mati total                    | admin@digitalmandiri.example  | Open   | Urgent    | 2 h 1      |
| <input type="checkbox"/> Internet lambat di jam malam                     | noc@dataprima.example         | Open   | High      | 2 h 1      |

20

100

500

2500

## 2. Membuat & menangani Tiket

1. Klik + **New Ticket**. Isi **Subject**, deskripsi, pilih **Ticket Type** (mis. *Gangguan Layanan*), **Priority**, dan **Customer**.
2. **Save**. Tiket masuk antrian.
3. Buka tiket: balas pelanggan lewat **Reply**, tambah catatan internal lewat **Comment**.
4. Ubah **Status** seiring penanganan; set **Resolved/Closed** bila selesai.
5. **Assign** ke agent/team yang menangani.

**D** Desk  
Frappe Framework
HD Ticket / **internet trouble** Closed
< > ... **Simpan**

Pencarian Ctrl+K

Pemberitahuan

---

Riwayat Rute

Kartu Nomor

Bagan Dasbor

---

Laporan

To Do

Pages

Setup Wizard

Unduh Cadangan

Desktop

| Penjelasan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | SLA | Response | Resolution | Referensi | Feedback |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----------|------------|-----------|----------|
| <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 48%;"> <p><b>Perihal *</b></p> <p><b>internet trouble</b></p> <p><b>Raised By (Email)</b></p> <p><b>lucky@inti.net.id</b></p> <p><b>Status</b></p> <p><b>Closed</b></p> <p><b>Prioritas</b></p> <p><b>Medium</b></p> <p><b>Status Category</b></p> <p><b>Resolved</b></p> </div> <div style="width: 48%;"> <p><b>Ticket Type</b></p> <p><b>Gangguan Layanan</b></p> <p><b>Project Task</b></p> <p><b>TASK-2026-00018</b></p> <p><b>Team</b></p> <p><b>NOC (Gangguan Jaringan)</b></p> <p><b>Ringkasan</b></p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; min-height: 150px;"> <p>Normal    B I U    Link Image List Bulleted List Numbered List Table</p> </div> </div> </div> |     |          |            |           |          |
| <p><b>Penjelasan &gt;</b></p> <p><b>Komentar</b></p> <div style="display: flex; align-items: center;"> <input type="text" value="Type a reply / comment"/> </div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |     |          |            |           |          |

**internet trouble**

0057

---

Assign +

Hadi Lukito

Lampiran +

Tag +

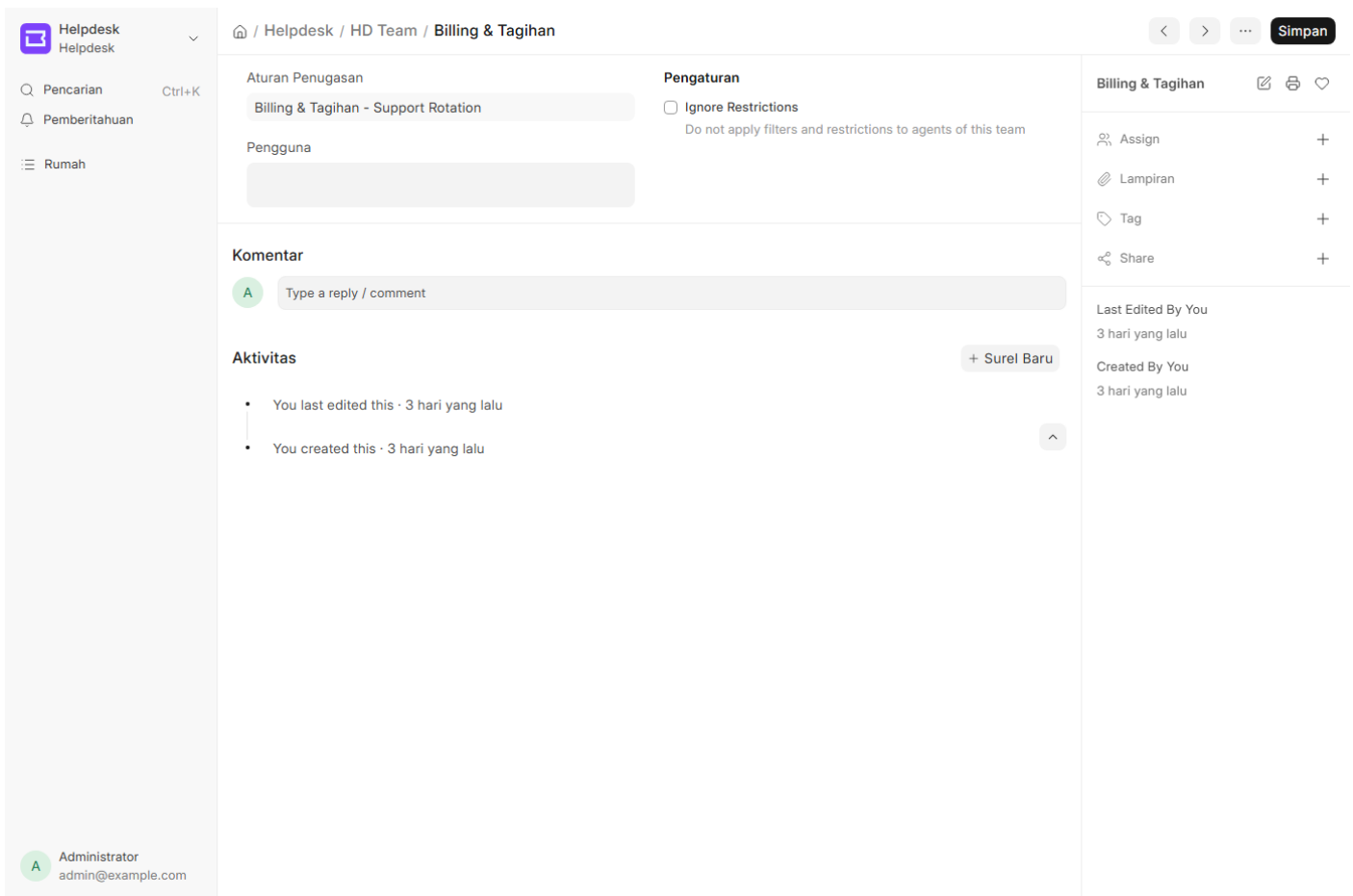
Share +

---

Last Edited By You  
baru saja

Created By Hadi Lukito  
2 hari yang lalu

- **Ticket Type:** kategori (Gangguan Layanan, Permintaan Baru, Tagihan, Pertanyaan Umum).
- **Team/Agent Group:** arahkan tiket ke tim yang tepat (NOC vs Support).
- **SLA:** target waktu respon/penyelesaian; tiket menampilkan sisa waktu SLA.



## 4. Knowledge Base

1. Menu **Knowledge Base**.
2. Buat **Category** (mis. *Panduan Pelanggan*) lalu **Article** (mis. *Apa yang dilakukan saat lampu LOS merah*).
3. Tulis isi, set **Published**. Artikel bisa dibaca pelanggan untuk self-service & ditautkan saat membalas tiket.

Helpdesk

Helpdesk

PencarianCtrl+K

Pemberitahuan

Rumah

Administratoradmin@example.com

Helpdesk / HD Article / dc23ra7c22Diterbitkan

Judul \*  
Cara berlangganan IP Public

Status  
Diterbitkan

Published On  
07/06/2026 23:40:19

Asia/Jakarta

Views  
0

Kategori  
Panduan Pelanggan

Author  
Administrator

Title Slug  
cara-berlangganan-ip-public

Content

Content

NormalB I U S Ix A " </> Table

Ajukan tiket Permintaan Baru; biaya Rp100.000/bulan, aktif 1x24 jam.

Komentar

Type a reply / comment

dc23ra7c22

AssignLampiranTagShare

Last Edited By Hadi Lukito2 hari yang lalu

Created By You3 hari yang lalu

Simpan

## 5. Menjadikan Tiket sebagai Task (integrasi Project)

Helpdesk tidak punya fitur "convert to task" bawaan, jadi sudah ditambahkan **link dua arah** ke modul **Project** ERPNext: - HD Ticket punya field **Project Task** (link ke Task). - Task punya field **Helpdesk Ticket** (link ke HD Ticket).

“ Data contoh: semua tiket sudah dibuatkan Task di project **Penanganan Tiket Support ISP** (status, prioritas, dan due date mengikuti tiketnya).

**Melihat task dari tiket:** buka tiket di tampilan **Desk** <https://erpnext.dev.inti.net.id/app/hd-ticket/<no-tiket>> → lihat field **Project Task**. Atau buka **Projects** → **Penanganan Tiket Support ISP** untuk semua task (lengkap dengan due date, assign teknisi, dan tampilan **Gantt**).

**Membuat task dari tiket baru:** 1. Buka tiket (Desk), pada field **Project Task** klik + **Create a new Task**, isi judul/tenggat, simpan → otomatis tertaut. 2. Atau buka **Task baru** di project *Penanganan Tiket Support ISP*, isi field **Helpdesk Ticket** dengan nomor tiket. 3. Status task: *Open*

→ *Working* → *Completed*; assign ke teknisi lewat tombol **Assign**.

Manfaat: penanganan tiket bisa **dijadwalkan (due date), di-assign, dan muncul di laporan/Gantt project** — sesuatu yang tidak ada di modul Helpdesk saja.

**D**

**Desk**  
 Frappe Framework

[HD Ticket / internet trouble](#) Closed

< > ... Simpan

Pencarian Ctrl+K

Pemberitahuan

---

Riwayat Rute

Kartu Nomor

Bagan Dasbor

---

Laporan

To Do

---

Pages

Setup Wizard

Unduh Cadangan

Desktop

**Penjelasan**

SLA

Response

Resolution

Referensi

Feedback

Perihal \*

**internet trouble**

Raised By (Email)

**lucky@inti.net.id**

Status

**Closed**

Prioritas

**Medium**

Status Category

**Resolved**

Ticket Type

**Gangguan Layanan**

Project Task

**TASK-2026-00018**

Team

**NOC (Gangguan Jaringan)**

Ringkasan

Normal | B I U | Link | Image | List | Table

**internet trouble**

0057

---

Assign +

Hadi Lukito

Lampiran +

Tag +

Share +

---

Last Edited By You  
baru saja

Created By Hadi Lukito  
2 hari yang lalu

Penjelasan >

**Komentar**

Type a reply / comment

## 6. Laporan

Gunakan filter & tampilan list untuk memantau tiket per status, per agent, dan SLA terlewat. Helpdesk juga menyediakan ringkasan/statistik di dashboard.

Helpdesk  
Helpdesk

Pencarian

Ctrl+K

Pemberitahuan

Rumah

A

Administrator

admin@example.com

/ Helpdesk / HD Ticket

List View

Saved Filters

+ Tambah HD Ticket

ID

Perihal

Pelanggan

ERPNext Custome

ID Pelanggan

Filter

Terakhir Diperbarui Pada

ID Layanan

Delegasi Divisi

Perlu Visit

| <input type="checkbox"/> Perihal                                          | Raised By (Email)             | Status | Prioritas | 18 dari 18 |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--------|-----------|------------|
| <input type="checkbox"/> internet trouble                                 | lucky@inti.net.id             | Closed | Medium    | 2 h 1      |
| <input type="checkbox"/> Minta penambahan bandwidth sementara untuk event | it@logistikcepat.example      | Open   | High      | 2 h 1      |
| <input type="checkbox"/> Internet mati setelah pemadaman listrik          | noc@dataprima.example         | Open   | Urgent    | 2 h 1      |
| <input type="checkbox"/> Tagihan dubel bulan ini                          | procurement@majujaya.examp... | Open   | Medium    | 2 h 1      |
| <input type="checkbox"/> Permintaan pindah titik instalasi                | info@kliniksehat.example      | Open   | Low       | 2 h 1      |
| <input type="checkbox"/> Kecepatan tidak sesuai paket 100 Mbps            | halo@kopisenja.example        | Open   | High      | 2 h 1      |
| <input type="checkbox"/> Mohon dijadwalkan survey pemasangan baru         | makmur@tokosembako.example    | Open   | Medium    | 2 h 1      |
| <input type="checkbox"/> WiFi sering putus-putus                          | procurement@majujaya.examp... | Open   | Medium    | 2 h 1      |
| <input type="checkbox"/> Gangguan massal area Bekasi                      | admin@digitalmandiri.example  | Open   | Urgent    | 2 h 1      |
| <input type="checkbox"/> Pertanyaan cara bayar via transfer               | it@sekolahcerdas.example      | Open   | Low       | 2 h 1      |
| <input type="checkbox"/> Permintaan tambahan IP Public                    | halo@kopisenja.example        | Open   | Low       | 2 h 1      |
| <input type="checkbox"/> Router pelanggan rusak minta ganti               | makmur@tokosembako.example    | Open   | High      | 2 h 1      |
| <input type="checkbox"/> Tagihan bulan ini tidak sesuai                   | it@logistikcepat.example      | Open   | Medium    | 2 h 1      |
| <input type="checkbox"/> Minta relokasi ke kantor cabang baru             | noc@dataprima.example         | Open   | Medium    | 2 h 1      |
| <input type="checkbox"/> Permintaan upgrade ke 100 Mbps                   | info@kliniksehat.example      | Open   | Medium    | 2 h 1      |
| <input type="checkbox"/> LOS merah, koneksi mati total                    | admin@digitalmandiri.example  | Open   | Urgent    | 2 h 1      |
| <input type="checkbox"/> Internet lambat di jam malam                     | noc@dataprima.example         | Open   | High      | 2 h 1      |

20

100

500

2500

Revision #2

Created 2026-06-07 09:11:47 UTC by Guest

Updated 2026-06-10 01:14:11 UTC by Guest