

**MANUAL BOOK TICKETING MANAGEMENT SYSTEM  
( TMS )**

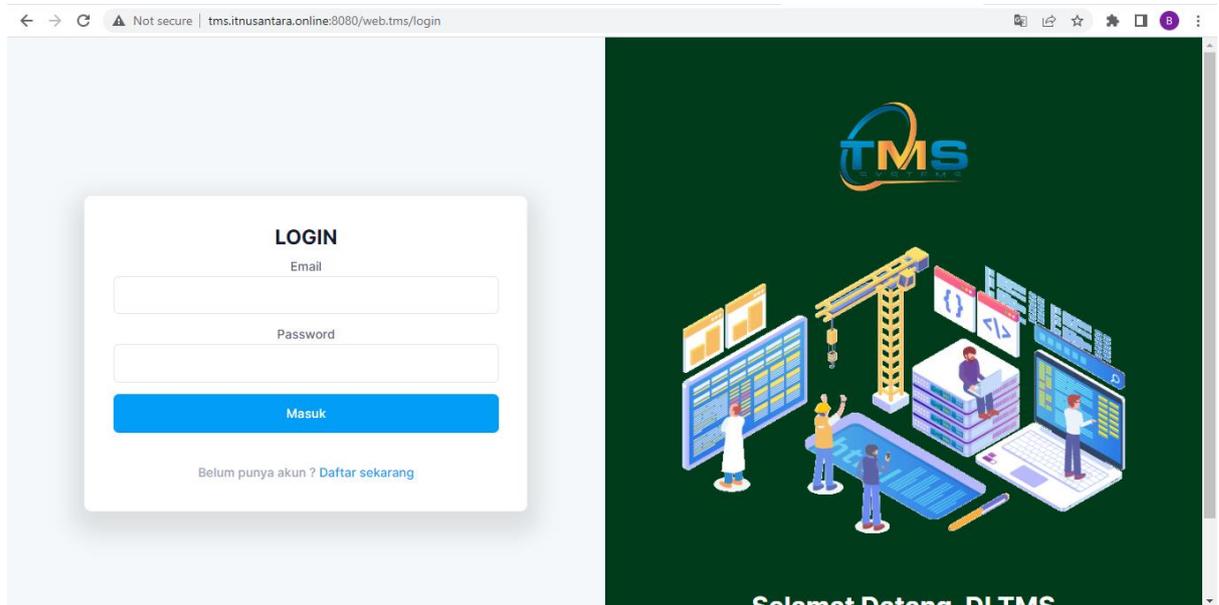


**IT NUSANTARA GROUP**

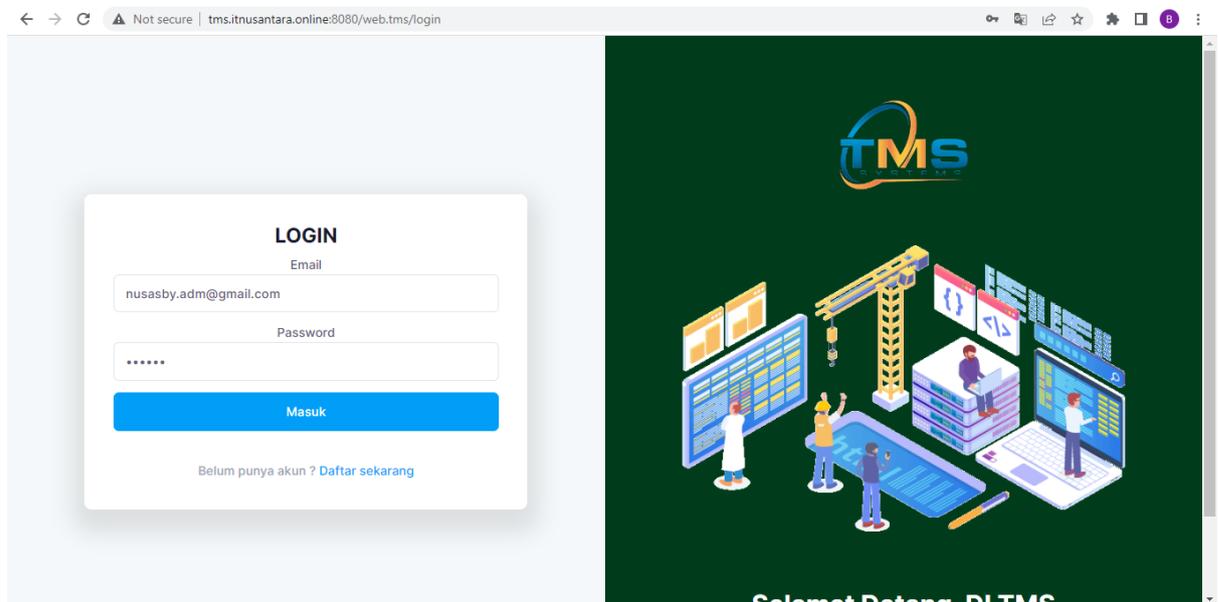
**2023**

## ➤ Tutorial input *Complaint* pada web TMS

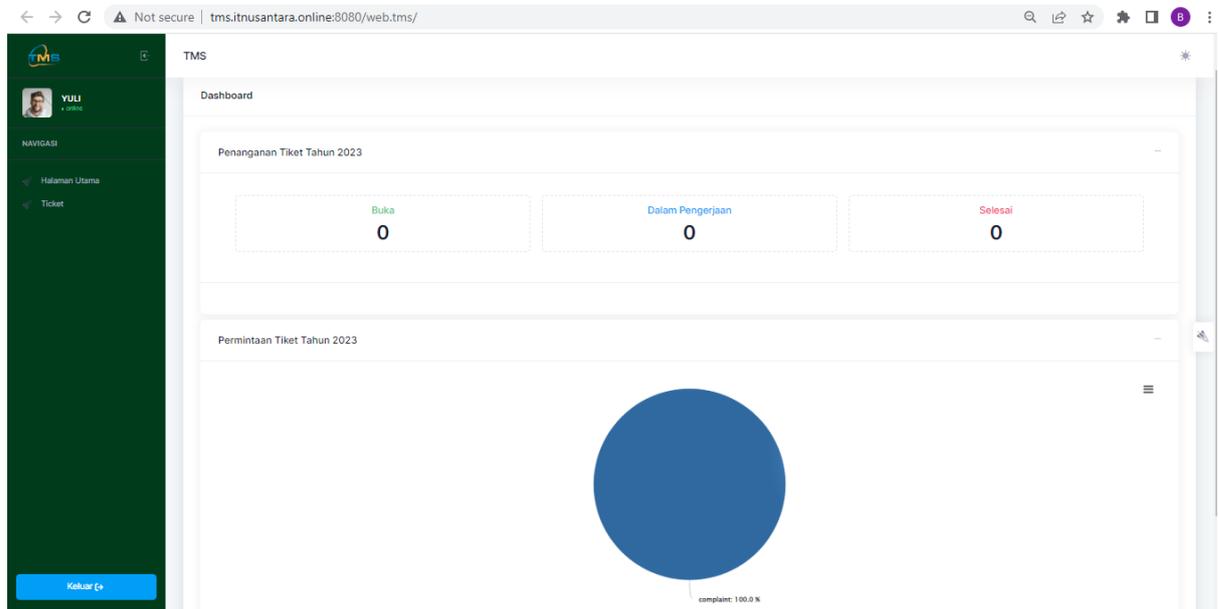
1. Buka browser dan akses laman web TMS dengan link berikut ini :  
<http://tms.itnusanantara.online>



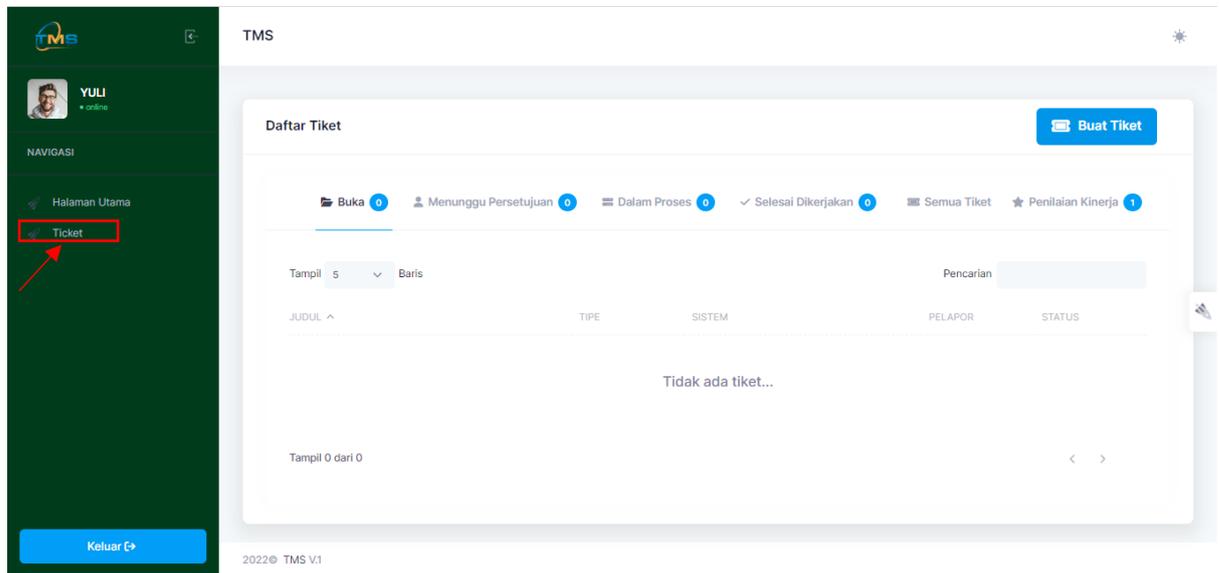
2. Kemudian akan muncul halaman login pada web TMS, silahkan login dengan menggunakan email yang sudah terdaftar pada Hrms / Osin dan untuk password 111111



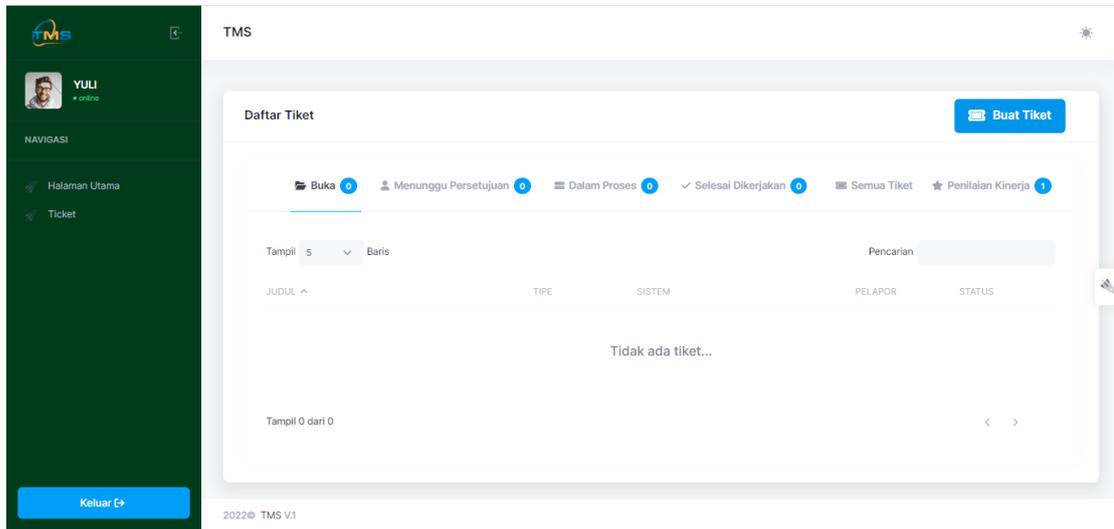
3. Akan muncul halaman dashboard web TMS. Dalam dashboard ini menampilkan jumlah tiket pelaporan yang telah di input dalam sistem. Buka berisi jumlah tiket dengan status *open*, sedangkan untuk dalam pengerjaan adalah tiket dengan status *inprogress* dan untuk selesai merupakan tiket dengan status *resolved*. Selain itu dalam dashboard ini juga menampilkan diagram yang menampilkan proporsi tiket yang di input berapa persen yang diskusi dan berapa persen yang komplain.



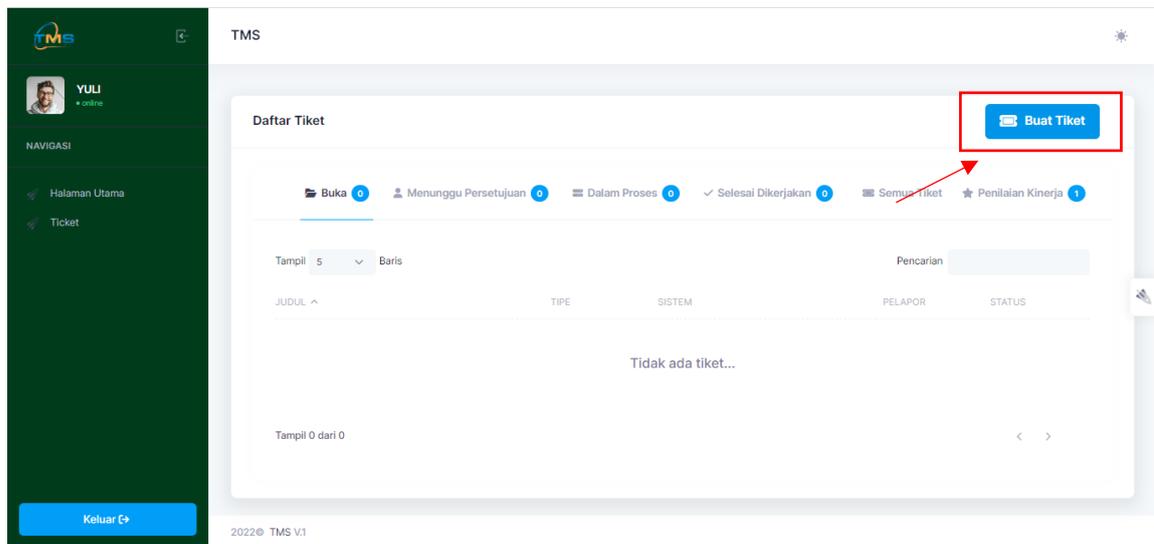
4. Klik *Ticket* untuk buat komplain.



5. Akan muncul halaman utama menu *ticket*. Dalam halaman ini akan tampil ticket yang telah di inputkan sesuai statusnya masing masing mulai dari buka sampai selesai dikerjakan, selain itu jika ingin mengetahui semua *ticket* yang telah di inputkan dalam rentang waktu tertentu dapat menekan tombol tab semua ticket dan untuk tab penilaian kinerja digunakan untuk penilaian terhadap pelayanan komplain setelah status ticket di rubah jadi close.



6. Untuk buat complain klik tombol **Buat Tiket** berwarna biru.



7. Akan muncul pop up jenis tiket, pilih *Complaint*



8. Kemudian akan muncul form komplain, isikan sesuai dengan permasalahan yang akan di laporkan. Gawat, Tinggi, Sedang dan Rendah merupakan skala prioritas terkait permasalahan yang dihadapi. Sebagai contoh kita pilih **Sedang**.

FORM KOMPLAIN ✕

---

GAWAT     TINGGI     SEDANG     RENDAH

9. Kemudian untuk reporter adalah user dari pelapor sedangkan untuk grup tujuan adalah grup tujuan dari laporan yang akan di inputkan.

Reporter:  ▼      Grup Tujuan\*:  ▼

10. Kemudian pilih jenis dari laporan yang akan di inputkan. **Report Problem** untuk pelaporan permasalahan yang di alami terkait *software* maupun *hardware*, sedangkan untuk **Repair** digunakan untuk permintaan perbaikan baik *software* maupun *hardware*. Kemudian untuk Request bisa digunakan untuk permintaan *hardware*, *query* maupun *software*.

Jenis \*

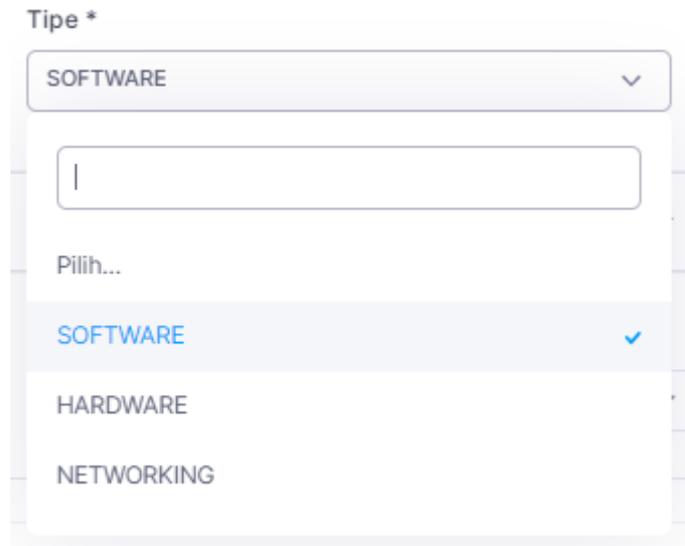
▼

REPORT PROBLEM ✓

REPAIR

REQUEST

11. Lalu pilih **Tipe** permasalahan yang akan di laporkan. Tipe disini di bagi menjadi 3 diantaranya Tipe **Software** untuk permasalahan system SiDiA maupun *software* yang lainnya, sedangkan **Hardware** untuk perangkat keras seperti laptop, komputer dst. Kemudian untuk **Networking** merupakan permasalahan yang terkait jaringan.



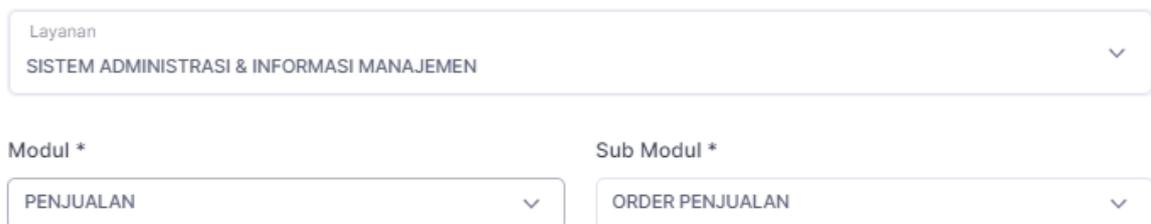
The image shows a dropdown menu titled "Tipe \*". The selected option is "SOFTWARE". Below the dropdown is an empty input field and a "Pilih..." button. The dropdown menu is open, showing three options: "SOFTWARE" (selected with a blue checkmark), "HARDWARE", and "NETWORKING".

12. Setelah itu pilih **layanan** yang akan dilaporkan, untuk sementara layanan disini hanya 3 untuk *software* yaitu Sistem Administrasi & Informasi Manajemen ( SiDiA ), SDM & GA Informasi Manajemen ( HRMS ) dan Nusa *Mobile*.



The image shows a dropdown menu titled "Layanan". The selected option is "SISTEM ADMINISTRASI & INFORMASI MANAJEMEN". Below the dropdown is an empty input field and a "Pilih..." button. The dropdown menu is open, showing three options: "SISTEM ADMINISTRASI & INFORMASI MANAJEMEN" (selected with a blue checkmark), "SDM & GA Informasi Manajemen", and "NUSA MOBILE".

13. Lalu pilih *modul* dan *sub modul* terkait permasalahan yang akan di laporkan. *Modul* dan *sub modul* disini melihat dari menu yang ada di masing masing aplikasi



The image shows two dropdown menus. The first is titled "Modul \*" and has "PENJUALAN" selected. The second is titled "Sub Modul \*" and has "ORDER PENJUALAN" selected. Both dropdown menus are open, showing their respective options.

14. Masukkan subjek permasalahan dan detail permasalahan yang di alami di *text box* yang telah di sediakan

Subjek  
TIDAK BISA INPUT OP

Normal **B** **I** U `</>` 

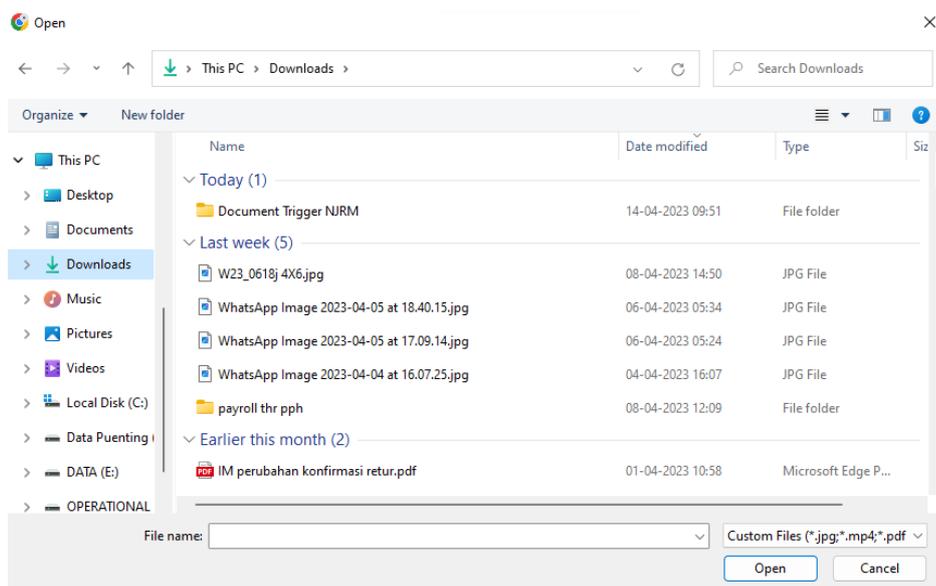
Saat simpan final OP ada error

15. Kemudian sertakan bukti permasalahan yang akan di laporkan dengan cara *drag and drop* file yang akan di *upload* atau bisa juga klik pada tampilan seperti yang di bawah ini

 Tarik file atau klik untuk mengunggah.

- Unggah maksimal 10 file.
- Ukuran maksimal 20 MB.
- Tipe file yang diizinkan :
  - .jpg
  - .mp4
  - .pdf

16. Kemudian akan muncul *pop up* seperti gambar di bawah ini, kemudian cari dimana file foto yang akan di tambahkan lalu klik *open*.



17. Setelah semuanya sudah terisi sesuai dengan permasalahan yang akan dilaporkan, maka Langkah selanjutnya adalah klik simpan.

**FORM KOMPLAIN** ✕

Normal ⌵ **B** *I* U `</>`

Saat simpan final input OP ada error

0.3 MB  
IM perubaha...

Simpan

18. Setelah berhasil membuat tiket, pada halaman daftar tiket akan muncul tiket yang telah dibuat dengan status open dan secara otomatis anda akan dapat whatsapp jika tiket yang telah berhasil di inputkan. Tunggu sampai admin group tujuan merubah status tiket anda dari open ke menunggu persetujuan.

Daftar Tiket Buat Tiket

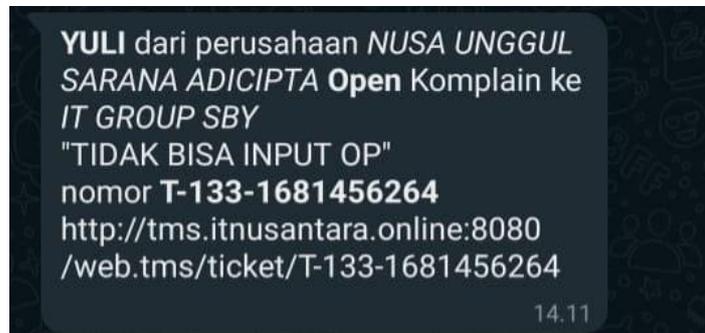
Buka 0 Menunggu Persetujuan 0 Dalam Proses 0 Selesai Dikerjakan 0 Semua Tiket Penilaian Kinerja 1

Tampil 5 ⌵ Baris Pencarian

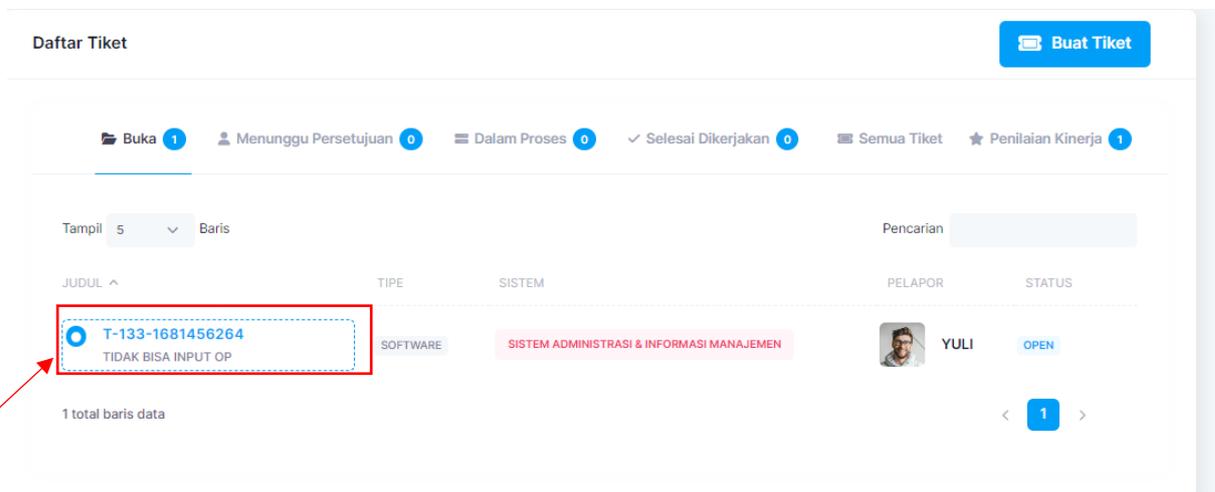
JUDUL <span>⌵</span>	TIPE	SISTEM	PELAPOR	STATUS
<span>🔵</span> T-133-1681456264 TIDAK BISA INPUT OP	SOFTWARE	SISTEM ADMINISTRASI & INFORMASI MANAJEMEN	YULI	OPEN

1 total baris data < 1 >

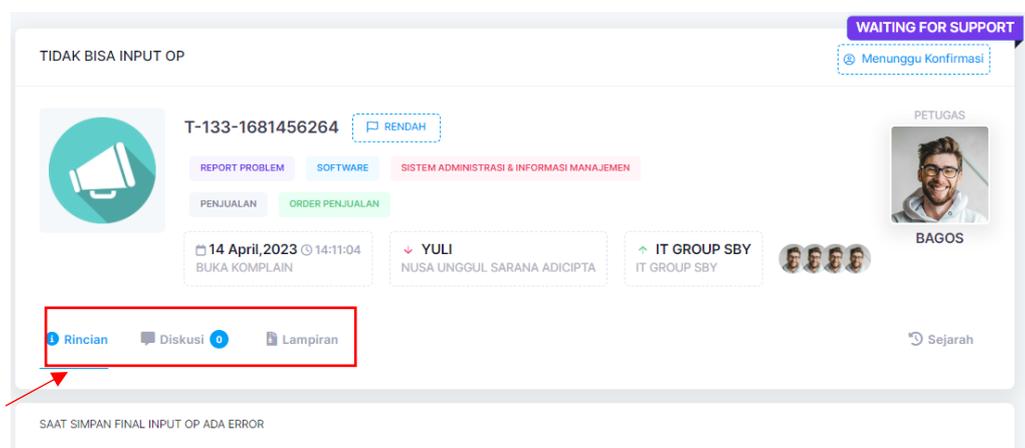
19. Selain itu, saat selesai membuat tiket secara otomatis anda akan mendapatkan whatsapp nomor tiket pelaporan anda dengan status *open*. Nomor di whatsapp yang digunakan adalah nomor yang ada di aplikasi HRMS jika nomor sudah tidak sesuai bisa di rubah di menu ubah profil.



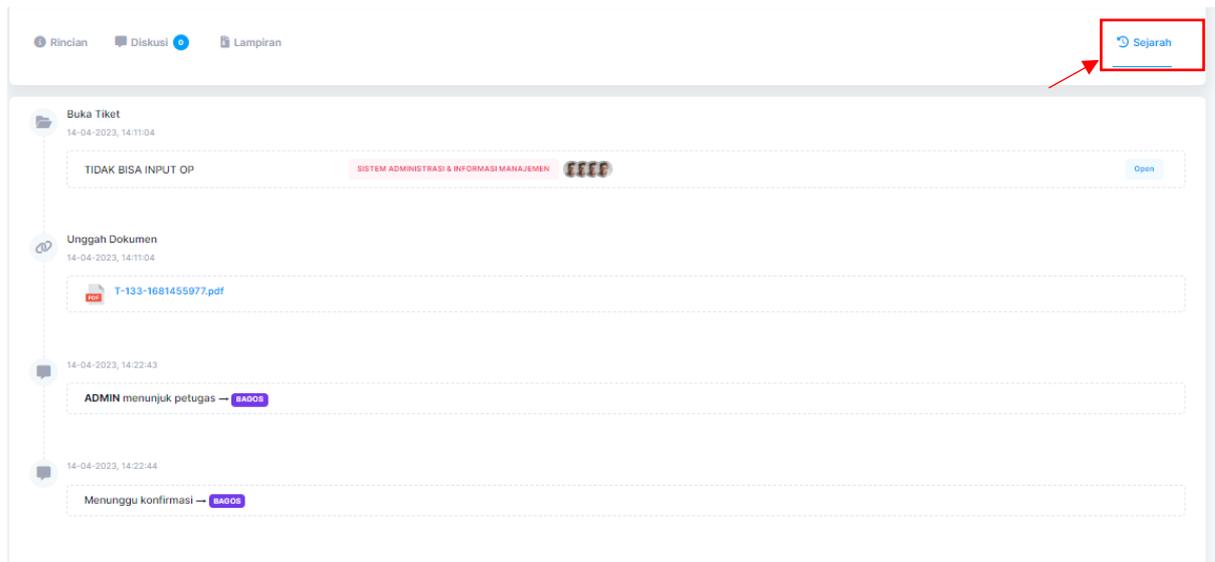
20. Jika ingin melihat detail laporan yang telah di input, klik nomor tiket yang ada pada halaman daftar tiket



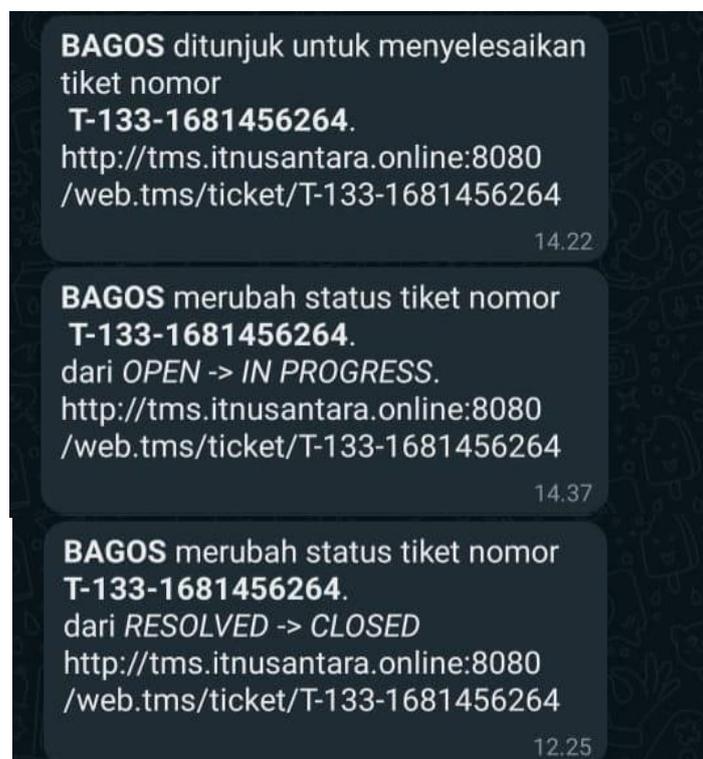
21. Jika group tujuan belum merubah dari *open* ke *waiting for support* maka anda masih bisa membatalkan tiket yang telah di inputkan dengan cara klik batal tiket, namun jika status sudah berubah dari *open* ke *waiting for support* seperti di bawah ini maka anda tidak bisa dibatalkan lagi. Dalam halaman ini juga anda dapat diskusi dengan klik tab diskusi dan klik lampiran untuk tambah atau melihat lampiran yang telah di upload.



22. Jika anda ingin melihat progress perbaikan terhadap tiket yang telah anda inputkan, klik sejarah.



23. Informasi perubahan status pada tiket pelaporan selain dapat dilihat melalui web juga dapat dilihat juga melalui *whatsapp* karena setiap perubahan status secara otomatis *wa bot* akan mengirimkan notifikasi seperti gambar di bawah ini. Untuk status *open* berarti tiket tersebut sudah berhasil dibuat akan tetapi belum ada penunjukan petugas untuk menyelesaikan tiket tersebut. Jika sudah ada petugas yang di tunjuk maka anda akan mendapatkan notifikasi *whatsapp* yang berisi tentang siapa petugas yang ditunjuk. Jika anda sudah mendapatkan notifikasi perubahan status *open* ke *in progress* itu artinya tiket anda sedang dikerjakan oleh petugas. Dan ketika selesai di kerjakan oleh petugas, anda akan mendapatkan notifikasi perubahan status dokumen dari *in progress* ke *resolved*. Ketika status sudah *resolved* anda dapat melakukan proses *checking* terkait laporan anda apakah sudah sesuai dengan keinginan anda atau belum, jika belum anda bisa menginformasikan ketidaksesuaiannya di kolom *chat* pada website TMS. Jika hasil sudah sesuai makan petugas akan merubah status dari *resolved* ke *closed* dan secara otomatis *wa bot* akan mengirimkan notifikasi perubahan status ke wa anda.



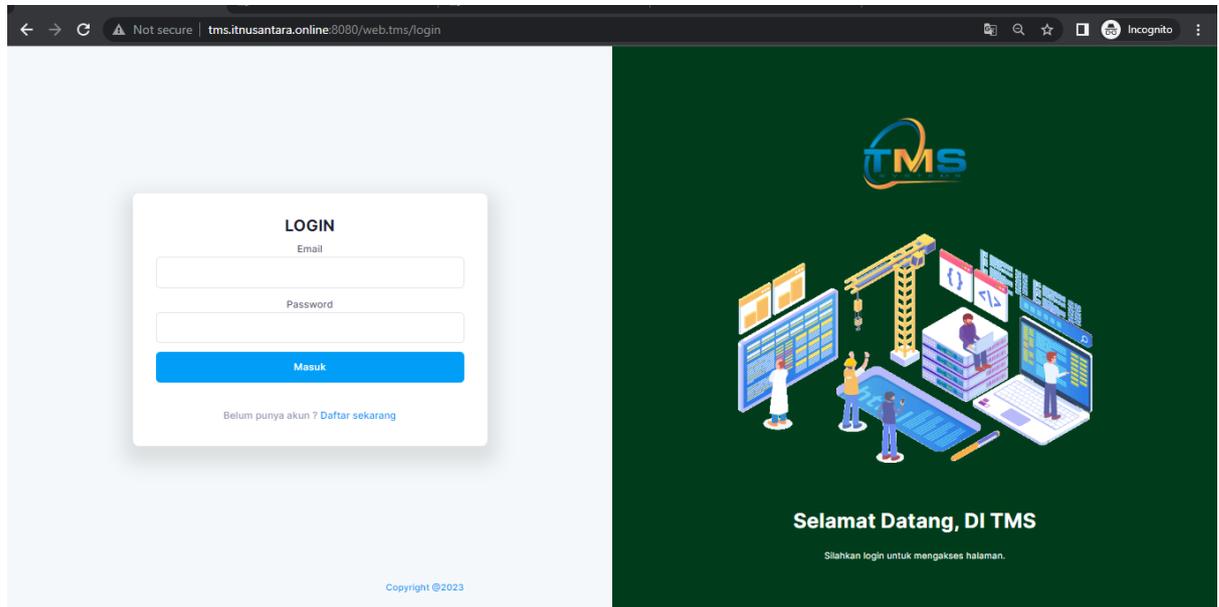
24. Setelah status tiket closed, maka tiket pelaporan sudah selesai dan klik penilaian kinerja. Klik bintang sesuai dengan tingkat kepuasan penyelesaian tiket pelaporan.

The screenshot displays a 'Daftar Tiket' (Ticket List) interface. At the top right, there is a 'Buat Tiket' (Create Ticket) button. Below it, a navigation bar shows filters for ticket status: 'Buka' (0), 'Menunggu Persetujuan' (1), 'Dalam Proses' (0), 'Selesai Dikerjakan' (0), 'Semua Tiket', and 'Penilaian Kinerja' (2). The main area features a table with columns for 'JUDUL', 'TIPE', 'SISTEM', 'PELAPOR', 'STATUS', and 'PENILAIAN'. Two tickets are listed, both with a status of 'CLOSED' and reported by 'YULI'. The first ticket, 'T-133-1680323829' (salah konfirmasi surat jalan), and the second, 'T-133-1681456264' (TIDAK BISA INPUT OP), both have a 'Not Rated' performance evaluation indicated by five empty stars. A pagination bar at the bottom shows '2 total baris data' and a page number '1'.

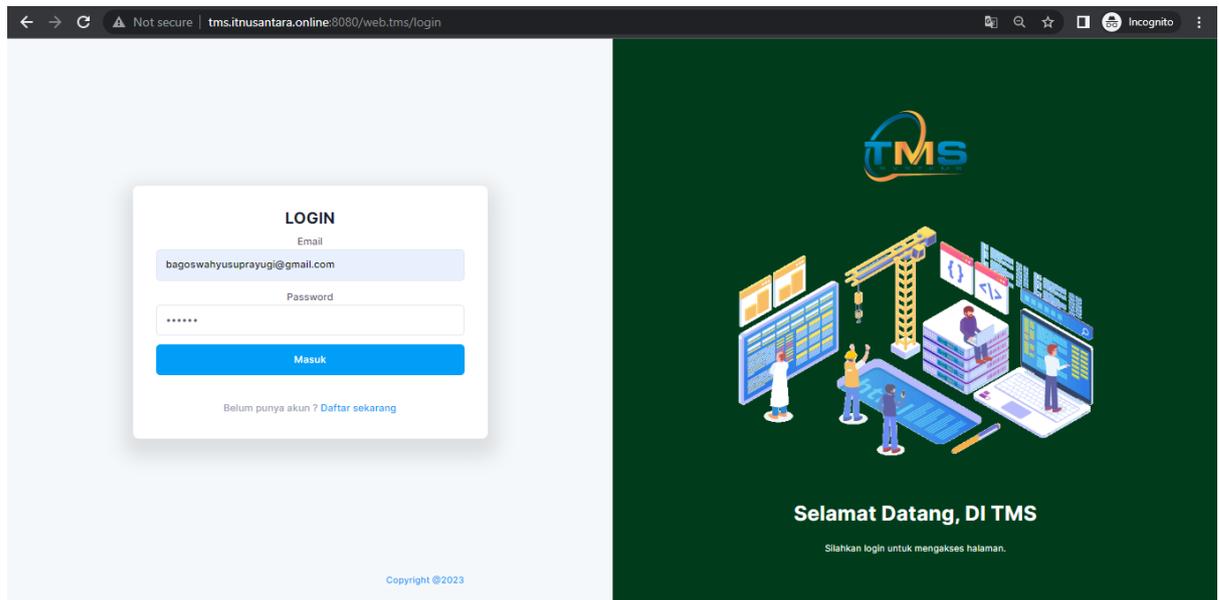
JUDUL	TIPE	SISTEM	PELAPOR	STATUS	PENILAIAN
T-133-1680323829 salah konfirmasi surat jalan	SOFTWARE	SISTEM ADMINISTRASI & INFORMASI MANAJEMEN	YULI	CLOSED	Not Rated
T-133-1681456264 TIDAK BISA INPUT OP	SOFTWARE	SISTEM ADMINISTRASI & INFORMASI MANAJEMEN	YULI	CLOSED	Not Rated

## ➤ Update Profile

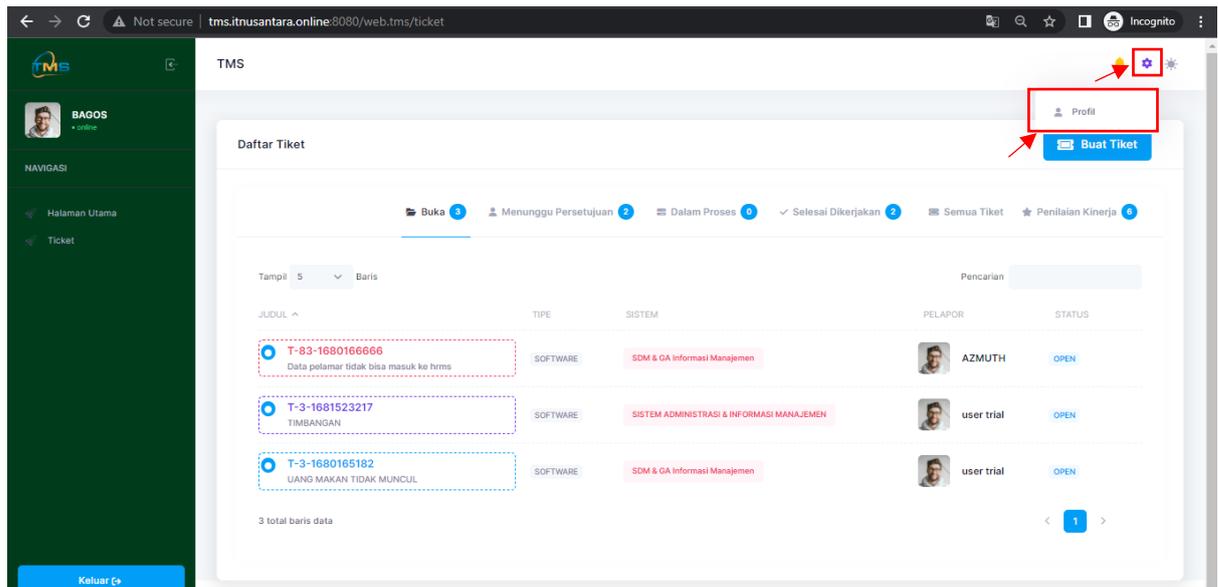
### 1. Buka halaman *website* TMS



### 2. Login pada *website* TMS menggunakan *email* dan *password* yang telah terdaftar



3. Klik *icon* tombol pengaturan yang ada di pojok kanan atas, kemudian klik profil



4. Kemudian akan tampil pop up ubah profil, anda dapat merubah profil anda mulai dari nama user, email, nomor, password dan foto. Ketika sudah selesai klik Simpan

### Ubah Profil ✕

Nama User \*

Email \*

Jenis Kelamin \*

Laki-laki  
 Perempuan

Password \*

Gunakan karakter atau campuran huruf, angka & simbol.

Ulangi Password \*

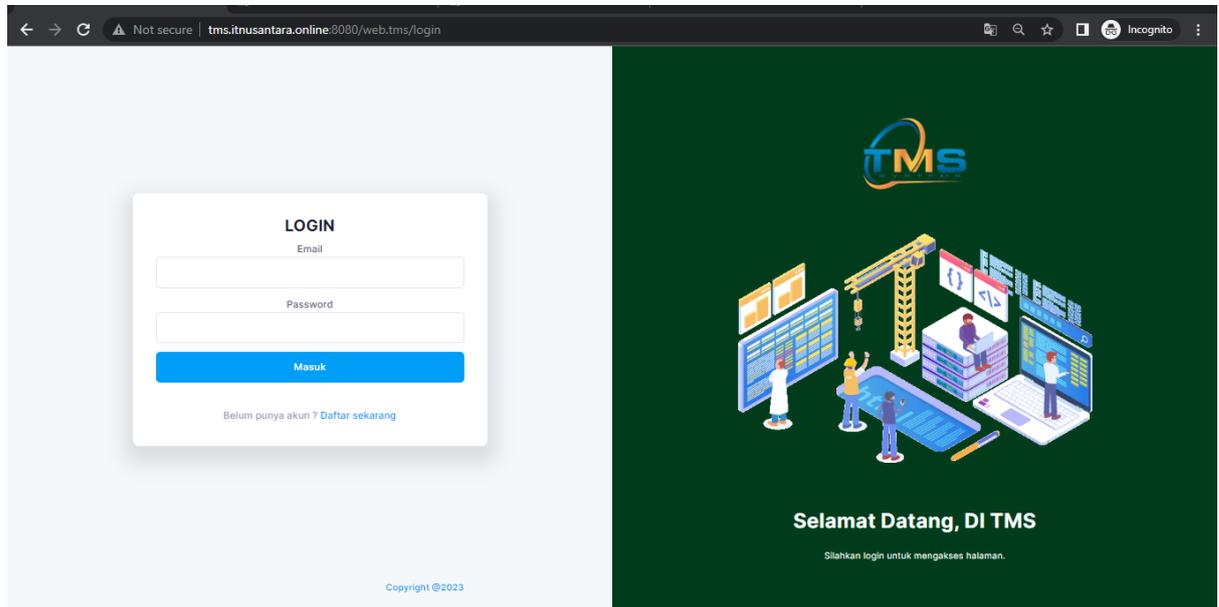
Nomor Whatsapp \*

Foto \*

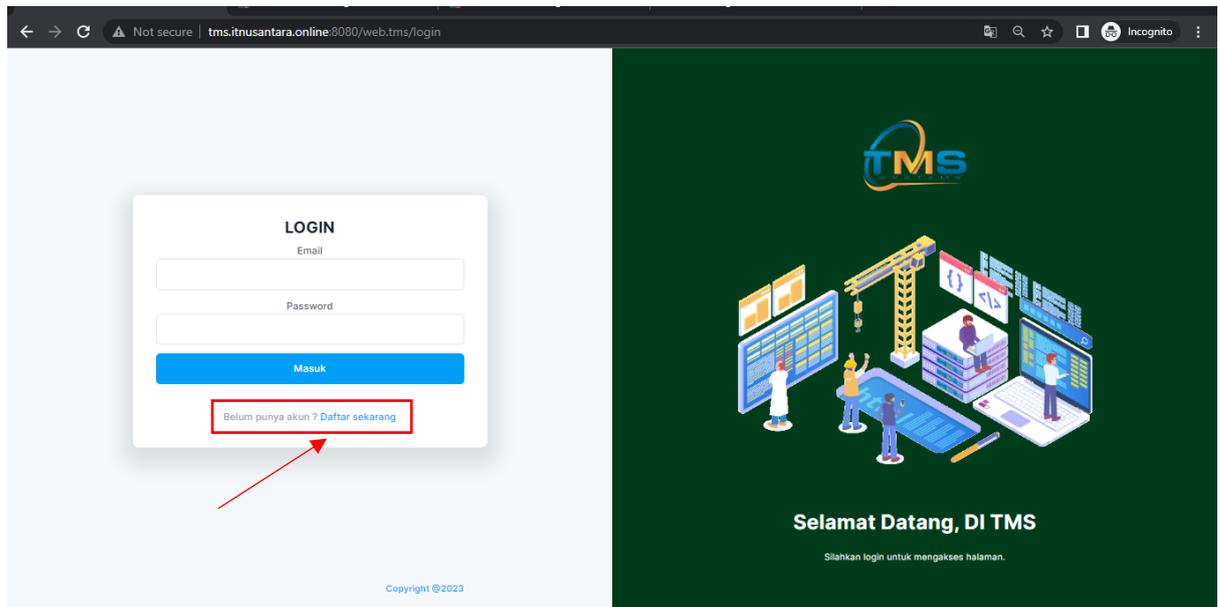
No file chosen

## ➤ Daftar Akun Baru

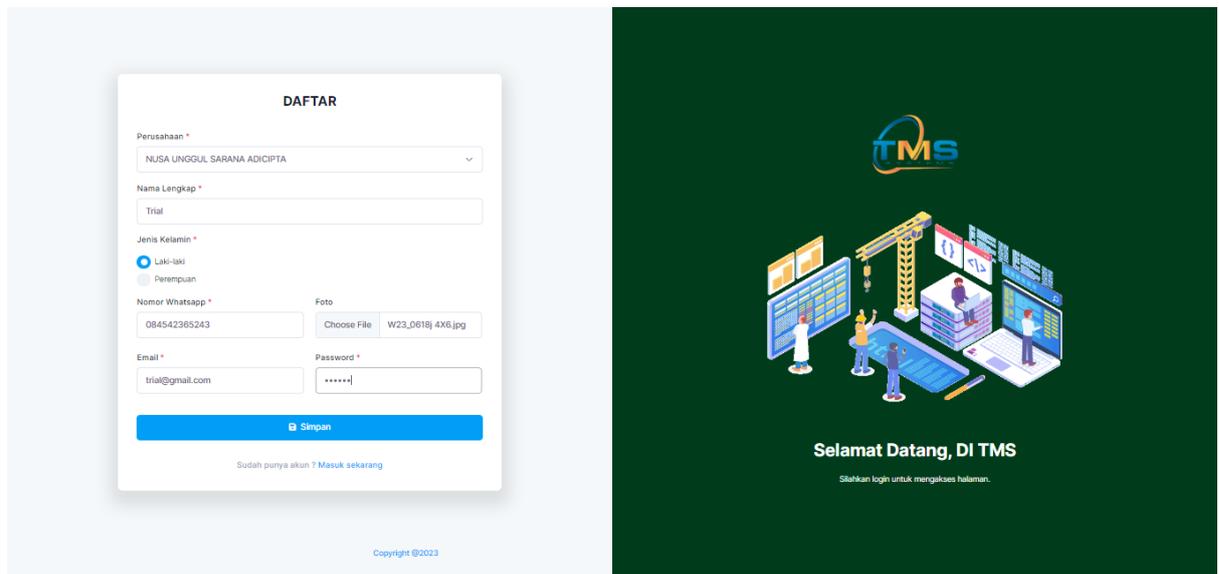
### 1. Buka halaman *website* TMS



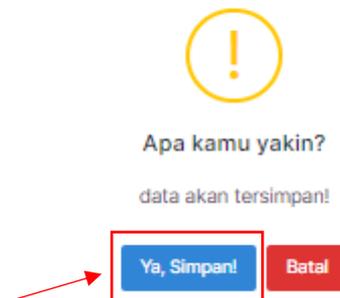
### 2. Klik tombol daftar sekarang



3. Kemudian akan muncul tampilan form pendaftaran akun. Isi data sesuai dengan data anda mulai dari perusahaan, nama, jenis kelamin, nomor, foto, email dan password. Jika sudah klik Simpan



4. Klik Ya, Simpan



5. User sudah selesai dibuat, kemudian untuk memastikan user sudah bisa digunakan. Login menggunakan email dan password yang telah terdaftar.

