

# Trouble Ticket Management Manual

## PT. Intercontinental Network Communication



Aplikasi Trouble Ticket Management dibuat dengan maksud untuk memberikan instruksi atau informasi kepada user yang ada diperusahaan maupun customer, memberikan report / laporan mengenai masalah yang terjadi dalam lingkup pekerjaan, dan juga menyimpan history masalah yang terjadi selama operasional.

Untuk dapat masuk ke halaman Trouble Ticket, anda harus memasukan username dan password yang telah didaftarkan di aplikasi ini oleh administrator. Berikut Tampilan Login Aplikasi Trouble Ticket Management PT. Intercontinental Network Communication :

### TRouble TICKET LOGIN

Username:

Password:

Login

copyright © 2008 - Intercontinental Network Communication

Setelah login, anda akan melihat list ticket atau list dari masalah yang diposting, list ticket ini di sort/urut berdasarkan severity urgent dan tanggal posting, anda juga dapat melihat table menu disamping kanan untuk membuat ticket baru dan melihat list ticket berdasarkan status ticket. Berikut tampilan dan keterangan halaman yang ada didalam aplikasi trouble ticket management:

Show Only Severity at:  and ticket is:

Welcome Intan Gustiarti  
[Edit Account](#) | [Logout](#) intan

Total Tickets: (103) Total Open Tickets: (102) Total Closed Tickets: (1) You have (0) open Tickets.

[Next 97](#)

ID:	Status:	Ticket:	Severity:	Stats
103	Open	Thursday, 14 February 2008 06:28 [aank] aaaaaaaaaaaaaa	Urgent	Updates: 1 Owner: md2de
47	Open	Sunday, 10 February 2008 14:53 [admin] 10:00 (IMAM) Cek Pulsa TE6 sisa pulsa beragam chanel kartu yang kurang pulsa di tutup capacity di sesuaikan, TE9 pulsa kurang semua hanya kartu 90 sisa pulsa 105 channel tsb di cek tidak ada dial tone setelah di reboot gsm nokia dial tone detect. TE10 sisa pulsa masih diatas 50 semua. 20:50 (IMAM) GSMTE9 sudah di ganti kartu no 1-30 tarif Offpeak, Kartu no 31-40 sudah di pasang di Buaran(GSMTE7/Offpeak).	Urgent	Updates: 0 Owner: administrator
89	Open	Tuesday, 29 January 2008 18:51 [petrus] 22:31(PETRUS) Ini adalah masalah urgent. Setiap kegagalan yg ditemukan harus diusut, karena kegagalan yg kecil adalah pertanda dari masalah yg besar. Hati hati mulai sekarang!	Urgent	Updates: 0 Owner: Petrus Adamsantosa
86	Open	Monday, 28 January 2008 18:48 [admin] 9:15 (IMAM) Hasil cek pulsa sudah diperoleh hasil sudah di forward ke Ibu Maria. 13:40 (IMAM) TE9 di tutup duren sawit listrik padam. 14:05 (IMAM) TE9 di buka listrik sudah menyala.	Urgent	Updates: 0 Owner: administrator
5	Open	Wednesday, 26 December 2007 06:24 [petrus] 8:30(PETRUS), Deby mengecek matrix GNI, jika sudah aktif semua, maka tugaskan noc untuk gantikan matrix di gsm13 dengan matrix qni semua. Deby mengganti sim card matrix INC di gsm14, karna kita kena minimum usage 150ribu. jadi semua harus terpakai minimal 150 ribu.	Urgent	Updates: 5 Owner: Petrus Adamsantosa

[Create New Ticket](#)  
[Show Open Tickets](#)  
[Show Closed Tickets](#)  
[Show My Tickets](#)  
[Show Archive Tickets](#)

Search:  All   
For:



[Next 97](#)

Berikut dapat terlihat screenshot table combo box untuk menampilkan list ticket berdasarkan severity (urgent, new rule, informational) dan status ticket (open/closed) :

**Combo box: untuk menampilkan Ticket berdasarkan Severity dan status ticket (open/closed)**

Show Only Severity at:  and ticket is:

Total Tickets: (103) Total Open Tickets: (102) Total Closed Tickets: (1) You have (0) open Tickets.

Berikut screenshot dari detail trouble ticket yang diklik dari list ticket yang ada, halaman ini menampilkan detail informasi dari satu ticket, seperti Ticket ID, tanggal ticket dibuat, pembuat ticket, severity, status dan type ticket. Di table ini juga menampilkan ticket log yaitu isi lengkap dari ticket, list komentar atau tanggapan dan update log dari si pebuat ticket, dan untuk menambah komentar atau update tersedia Form Add Comment, di table paling bawah terdapat list action log, yaitu log dari setiap user yang membuat komentar dan mengupdate status atau komen.

Ticket Information:	
Ticket ID: 47	Ticket Severity: Urgent
Created On: Sunday 10 February 2008 14:53	Ticket Status: Open
Created By: administrator	Ticket Type: Support

**Ticket Log:**

10:00 {IMAM} Cek Pulsa TE6 sisa pulsa beragam chanel kartu yang kurang pulsa di tutup capacity di sesuaikan, TE8 pulsa kurang semua hanya kartu 90 sisa pulsa 105 channel tsb di cek tidak ada dial tone setelah di reboot gsm nokia dial tone detect. TE10 sisa pulsa masih diatas 50 semua.

20:50 {IMAM} GSMTE9 sudah di ganti kartu no 1-30 tarif Offpeak, Kartu no 31-40 sudah di pasang di Buaran(GSMTE7/Offpeak).

03:47 Wednesday, 13/02/2008 [petrus] oke nih... dah mirip2 lah sepppp. deh

03:22 Wednesday, 13/02/2008 [petrus] ets ya ok

No Updates at this time.

**Add Comment on Ticket ID [47]:**

[Print this Ticket](#) [List Actions](#)

**Action Log:**

03:47 Wednesday, 13/02/2008 : Petrus Adamsantosa has added a comment for ticket id(47)

03:22 Wednesday, 13/02/2008 : Petrus Adamsantosa has added a comment for ticket id(47)

18:47 Tuesday, 12/02/2008 : Petrus Adamsantosa has changed severity of ticket id(47) to Urgent

Welcome Intan Gustiarti  
[Edit Account](#) | [Logout](#) intan

- [Create New Ticket](#)
- [Show Open Tickets](#)
- [Show Closed Tickets](#)
- [Show My Tickets](#)
- [Show Archive Tickets](#)

Search:

For:



Berikut Form untuk menambah komentar atau untuk meng-update komentar dari masalah yang terjadi, isi form berikut dan klik button **Comment** untuk menyimpan komentar yang dibuat.

Created On: Sunday 10 February 2008 14:53	Ticket Status: Open
Created By: administrator	Ticket Type: Support

**Ticket Log:**

10:00 {IMAM} Cek Pulsa TE6 sisa pulsa beragam chanel kartu yang kurang pulsa di tutup capacity di sesuaikan, TE8 pulsa kurang semua hanya kartu 90 sisa pulsa 105 channel tsb di cek tidak ada dial tone setelah di reboot gsm nokia dial tone detect. TE10 sisa pulsa masih diatas 50 semua.

20:50 {IMAM} GSMTE9 sudah di ganti kartu no 1-30 tarif Offpeak, Kartu no 31-40 sudah di pasang di Buaran(GSMTE7/Offpeak).

03:47 Wednesday, 13/02/2008 [petrus] oke nih... dah mirip2 lah sepppp. deh

03:22 Wednesday, 13/02/2008 [petrus] ets ya ok

No Updates at this time.

**Add Comment on Ticket ID [47]:**

**Form untuk memberi Komentar / Tanggapan**

[Print this Ticket](#) [List Actions](#)

**Action Log:**

03:47 Wednesday, 13/02/2008 : Petrus Adamsantosa has added a comment for ticket id(47)

03:22 Wednesday, 13/02/2008 : Petrus Adamsantosa has added a comment for ticket id(47)

18:47 Tuesday, 12/02/2008 : Petrus Adamsantosa has changed severity of ticket id(47) to Urgent

- [Create New Ticket](#)
- [Show Open Tickets](#)
- [Show Closed Tickets](#)
- [Show My Tickets](#)
- [Show Archive Tickets](#)


Search:

For:



Berikut feature tambahan dari trouble ticket ini, anda dapat mencari ticket yang ada di list berdasarkan status ticket (open/closed) dan memasukan di form For berupa judul atau isi ticket, tanggal ticket, severity, maupun ID ticket untuk mencari dan melihat detail informasi ticket.

**Search: untuk mencari Ticket berdasarkan status ticket (open/closed).**  
**For: dapat dituliskan tanggal ticket, judul atau isi, severity ticket untuk pencarian lebih spesifik**



PT Intercontinental Network Communication

Welcome Intan Gustiarti  
[Edit Account](#) | [Logout](#) intan

Show Only Severity at:  and ticket is:

Total Tickets: (103) Total Open Tickets: (102) Total Closed Tickets: (1) You have (0) open Tickets.

[Next 97](#)

ID:	Status:	Ticket:	Severity:	Stats
103	Open	Thursday, 14 February 2008 06:28 [aank] aaaaaaaaaaaaaaaa	Urgent	Updates: 1 Owner: md2de
47	Open	Sunday, 10 February 2008 14:53 [admin] 10:00 {IMAM} Cek Pulsa TE6 sisa pulsa beraqam chanel kartu yang kurang pulsa di tutup capacity di sesuaikan, TE8 pulsa kurang semua hanya kartu 90 sisa pulsa 105 channel tsb di cek tidak ada dial tone setelah di reboot gsm nokia dial tone detect, TE10 sisa pulsa masih diatas 50 semua, 20:50 {IMAM} GSMTE9 sudah di ganti kartu no 1-30 tarif Offpeak, kartu no 31-40 sudah di pasang di buaran(GSMTE7/Offpeak).	Urgent	Updates: 0 Owner: administrator
99	Open	Tuesday, 29 January 2008 18:51 [petrus] 22:31{PETRUS} Ini adalah masalah urgent. Setiap kegagalan yg ditemukan harus diusut, karena kegagalan yg kecil adalah pertanda dari masalah yg besar. Hati hati mulai sekarang!	Urgent	Updates: 0 Owner: Petrus Adamsantosa


[Create New Ticket](#)  
[Show Open Tickets](#)  
[Show Closed Tickets](#)  
[Show My Tickets](#)  
[Show Archive Tickets](#)

Search:  All

For:

Berikut menu-menu yang ada di aplikasi trouble ticket ini, diantaranya Create Open Ticket; untuk membuat ticket baru, Show Open Tickets; untuk melihat list ticket yang statusnya open, Show Closed Tickets; untuk melihat list ticket yang statusnya closed, Show My Tickets; untuk melihat list ticket yang telah anda buat, Show Archive Tickets; untuk melihat list ticket yang statusnya sudah di closed dan di move menjadi archive. Selain menu-menu diatas juga ada tambahan menu khusus untuk administrator yaitu Create User, Modify User, Manage Group.

**Table Menu :**  
**Create New Ticket: untuk membuat ticket baru**  
**Show Open Ticket: untuk menampilkan ticket yang statusnya open**  
**Show Closed Ticket: untuk menampilkan ticket yang statusnya closed**  
**Show My Tickets: untuk menampilkan ticket yang telah dibuat oleh user yang Login**  
**Show Archive Ticket: untuk menampilkan ticket yang ada di List archive**



PT Intercontinental Network Communication

Welcome Intan Gustiarti  
[Edit Account](#) | [Logout](#) intan

Show Only Severity at:  and ticket is:

Total Tickets: (103) Total Open Tickets: (102) Total Closed Tickets: (1) You have (0) open Tickets.

[Next 97](#)

ID:	Status:	Ticket:	Severity:	Stats
103	Open	Thursday, 14 February 2008 06:28 [aank] aaaaaaaaaaaaaaaa	Urgent	Updates: 1 Owner: md2de
47	Open	Sunday, 10 February 2008 14:53 [admin] 10:00 {IMAM} Cek Pulsa TE6 sisa pulsa beraqam chanel kartu yang kurang pulsa di tutup capacity di sesuaikan, TE8 pulsa kurang semua hanya kartu 90 sisa pulsa 105 channel tsb di cek tidak ada dial tone setelah di reboot gsm nokia dial tone detect, TE10 sisa pulsa masih diatas 50 semua, 20:50 {IMAM} GSMTE9 sudah di ganti kartu no 1-30 tarif Offpeak, kartu no 31-40 sudah di pasang di buaran(GSMTE7/Offpeak).	Urgent	Updates: 0 Owner: administrator
99	Open	Tuesday, 29 January 2008 18:51 [petrus] 22:31{PETRUS} Ini adalah masalah urgent. Setiap kegagalan yg ditemukan harus diusut, karena kegagalan yg kecil adalah pertanda dan masalah yg besar. Hati hati mulai sekarang!	Urgent	Updates: 0 Owner: Petrus Adamsantosa
86	Open	Monday, 28 January 2008 18:48 [admin] 9:15 {IMAM} Hasil cek pulsa sudah diperoleh hasil sudah di forward ke Ibu Maria, 13:40 {IMAM} TE9 di tutup duren sawit listrik padam. 14:05 {IMAM} TE9 di buka listrik sudah menyala.	Urgent	Updates: 0 Owner: administrator
5	Open	Wednesday, 26 December 2007 06:24 [petrus] 8:30{PETRUS}, Deby mengecek matrix GNI, jika sudah aktif semua, maka tugaskan noc untuk gantikan matrix di gsmn3 dengan matrix qni semua. Deby mengganti sim card matrix INC di gsmn4, karna kita kena minimum usage 150ribu, jadi semua harus terpakai minimal 150 ribu.	Urgent	Updates: 5 Owner: Petrus Adamsantosa

[Create New Ticket](#)  
[Show Open Tickets](#)  
[Show Closed Tickets](#)  
[Show My Tickets](#)  
[Show Archive Tickets](#)

Search:  All

For:

[Next 97](#)

Berikut screenshot dari link Edit Account untuk merubah profile atau data user dan mengganti password anda, dan link Logout untuk keluar dari halaman trouble ticket.

**Edit Account: untuk merubah profile user Login & mengganti password anda**  
**Logout: untuk keluar dari halaman Trouble Ticket**

PT Intercontinental Network Communication

Welcome Intan Gustiarti  
[Edit Account](#) | [Logout intan](#)

Total Tickets: (103) Total Open Tickets: (102) Total Closed Tickets: (1) You have (0) open Tickets.

Next 97

ID:	Status:	Ticket:	Severity:	Stats
103	Open	Thursday, 14 February 2008 06:28 [aank] aaaaaaaaaaaaaaaa	Urgent	Updates: 1 Owner: md2de
47	Open	Sunday, 10 February 2008 14:53 [admin] 10:00 {IMAM} Cek Pulsa TE6 sisa pulsa beraqam chanel kartu yang kurang pulsa di tutup capacity di sesuaikan, TE8 pulsa kurang semua hanya kartu 90 sisa pulsa 105 channel tsb di cek tidak ada dial tone setelah di reboot gsm nokia dial tone detect, TE10 sisa pulsa masih diatas 50 semua, 20:50 {IMAM} GSMTE9 sudah di ganti kartu no 1-30 tarif Offpeak, Kartu no 31-40 sudah di pasang di buaran(GSMTE7/Offpeak).	Urgent	Updates: 0 Owner: administrator
89	Open	Tuesday, 29 January 2008 18:51 [petrus] 22:31{PETRUS} Ini adalah masalah urgent. Setiap kegagalan yg ditemukan harus diusut, karena kegagalan yg kecil adalah pertanda dan masalah yg besar. Hati hati mulai sekarang!	Urgent	Updates: 0 Owner: Petrus Adamsantosa
86	Open	Monday, 28 January 2008 18:48 [admin] 9:15 {IMAM} Hasil cek pulsa sudah diperoleh hasil sudah di forward ke Ibu Maria, 13:40 {IMAM} TE9 di tutup duren sawit listrik padam. 14:05 {IMAM} TE9 di buka listrik sudah menyala.	Urgent	Updates: 0 Owner: administrator
5	Open	Wednesday, 26 December 2007 06:24 [petrus] 8:30{PETRUS}, Deby mengecek matrix GNI, jika sudah aktif semua, maka tugaskan noc untuk gantikan matrix di gsm13 dengan matrix qni semua. Deby mengganti sim card matrix INC di gsm14, karna kita kena minimum usage 150ribu, jadi semua harus terpakai minimal 150 rbu.	Urgent	Updates: 5 Owner: Petrus Adamsantosa

Next 97

copyright © 2008 - Intercontinental Network Communication

Berikut screenshot dari Form Edit Profile / Account untuk merubah profile atau data user dan mengganti password anda:

PT Intercontinental Network Communication

Welcome Intan Gustiarti  
[Edit Account](#) | [Logout intan](#)

**Edit your Profile**

Account ID 7  
 Username: intan  
 Name:   
 Email Address:

**Change your Password**

Old Password:   
 New Password:   
 Confirm Password:

Next 97

copyright © 2008 - Intercontinental Network Communication


Berikut screenshot dari **Form Create a new Ticket** untuk membuat ticket baru masukan judul ticket, ticket severity (Urgent, New Rule, Informational), Type ticket, description ticket atau isi lengkap ticket, dan anda dapat mengupload file dengan Attachment maksimal besar file 2 MB, klik button Browse... dan pilih file yang akan anda kirim, kemudian klik button Submit untuk menyimpan ticket anda.

**Create a new Ticket:**

Ticket Title:

Ticket Severity:

Ticket Type:

Ticket Description: 

Attachment:

Supported File types: .jpg, .txt, .gif,

Berikut screenshot dari **Form Create a Customer Ticket** untuk membuat ticket baru khusus untuk customer, Masukkan nama depan dan nama belakang customer, juga nomor telepon dan alamat email lengkap, kemudian masukan judul ticket, ticket severity (Urgent, New Rule, Informational), Type ticket, description ticket atau isi lengkap ticket, dan anda dapat mengupload file dengan Attachment maksimal besar file 2 MB, klik button Browse... dan pilih file yang akan anda kirim, kemudian klik button Submit untuk menyimpan ticket anda dan akan terkirim juga ke customer.

### Create a Ticket for a Customer

**Create a Customer Ticket:**

First Name:

Last Name:

Phone:

Email:

Ticket Title:

Ticket Severity:

Ticket Type:

Ticket Description:

Attachment:

Supported File types: .jpg, .txt, .gif,