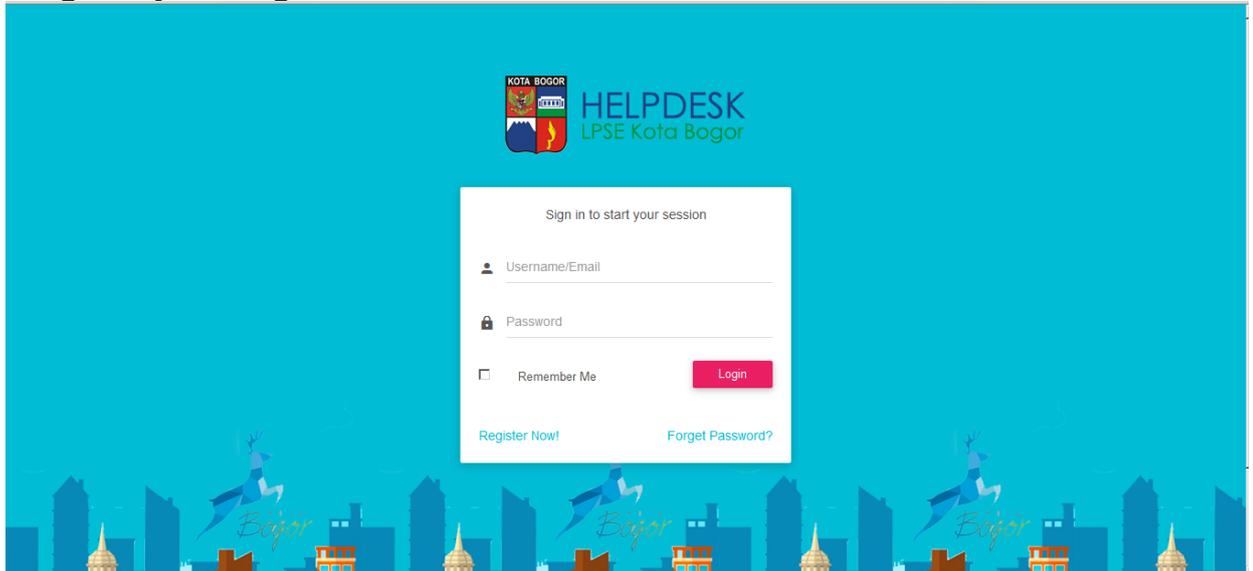
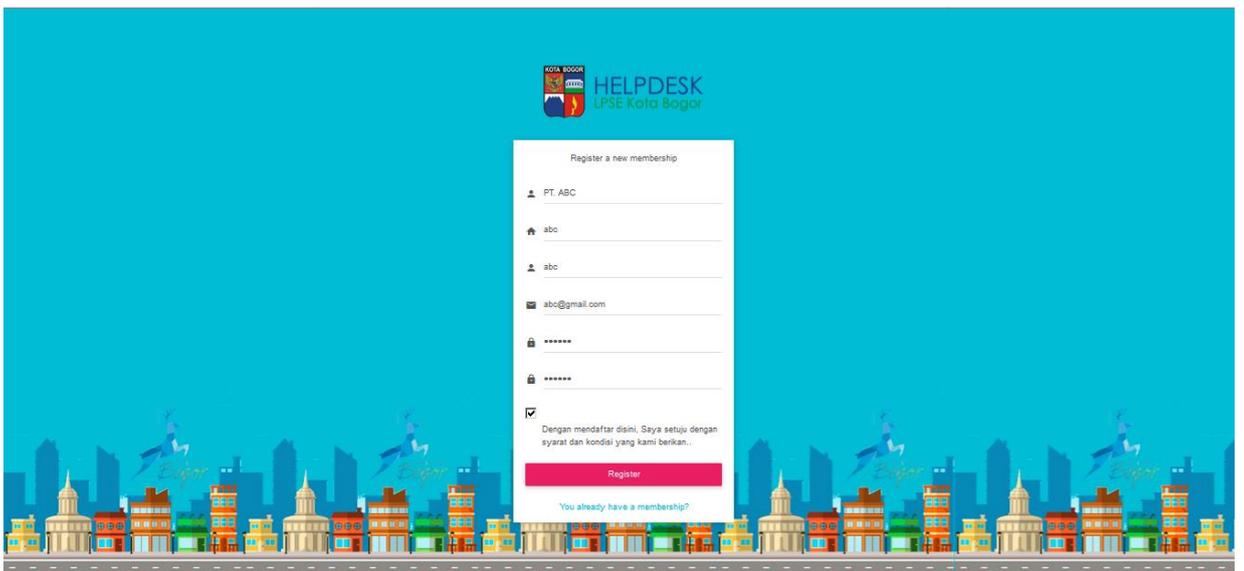


Petunjuk Penggunaan Aplikasi Helpdesk Ticketing

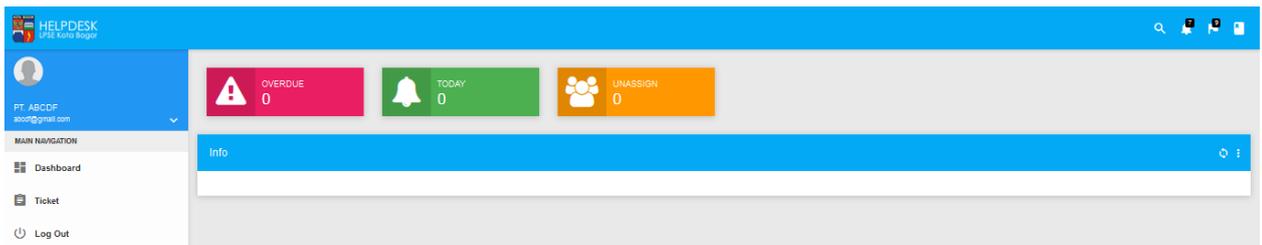
1. Akses lama aplikasi helpdesk ticketing untuk proses registrasi dan verifikasi secara daring <http://helpdesklpse.kotabogor.go.id/>. Langkahnya sebagai berikut :



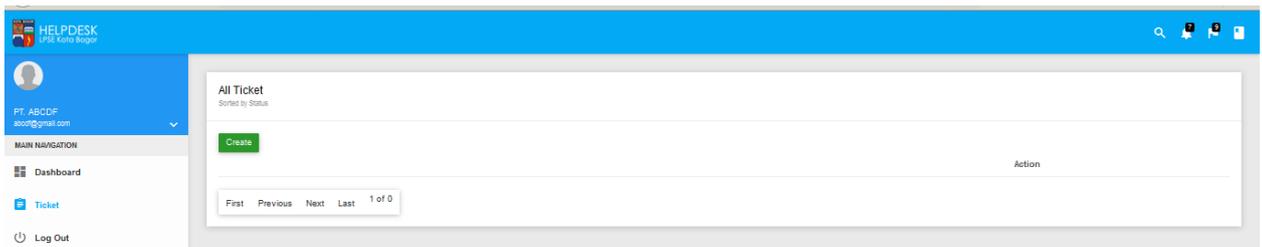
Akses laman <http://helpdesklpse.kotabogor.go.id/>. Lalu klik “Register Now” jika belum memiliki akun pada aplikasi helpdesk ticketing atau isikan Username dan Password jika sudah memiliki akun lalu klik “Login”.



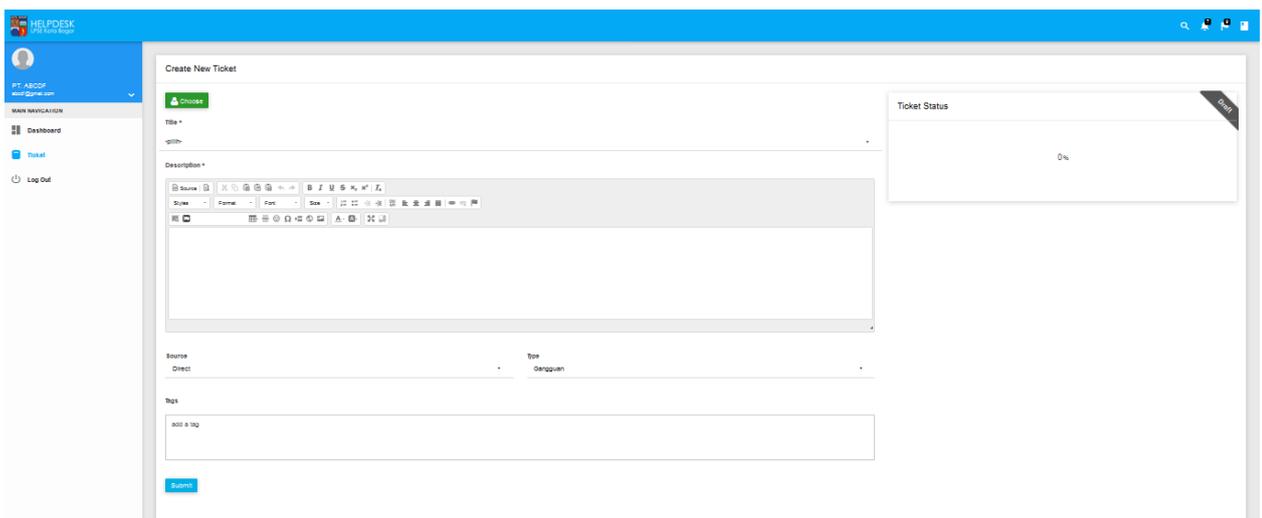
Setelah klik “Register Now” muncul tampilan seperti di atas, silahkan isi data yang diminta. Lalu klik “Register”. Setelah itu login menggunakan username dan password yang sudah dibuat.



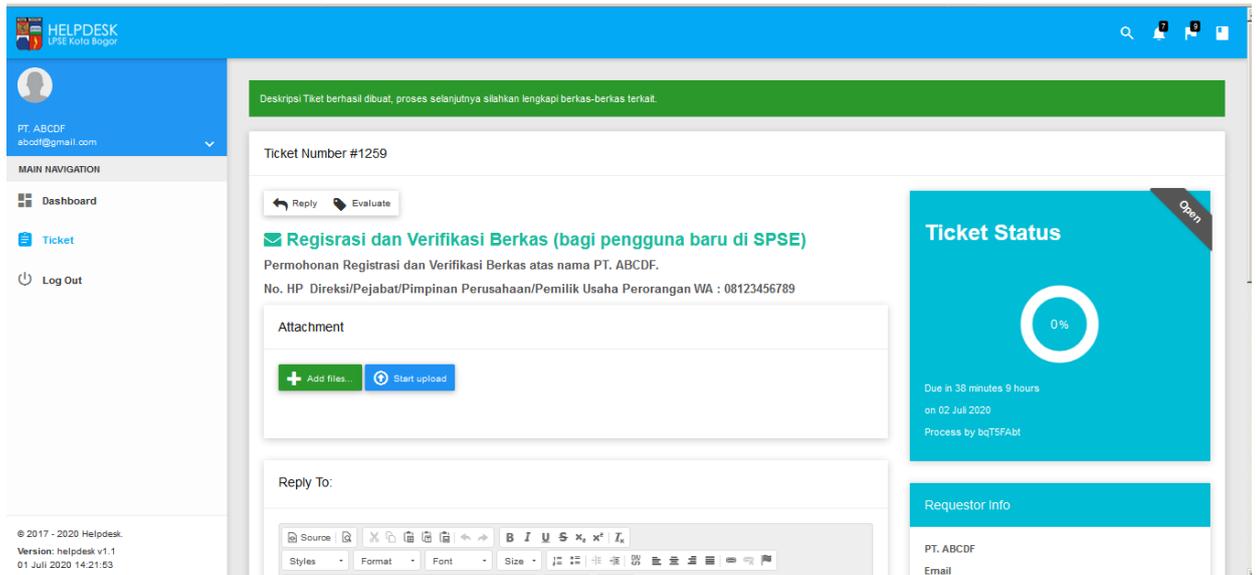
Tampilan diatas muncul setelah penyedia berhasil login pada aplikasi helpdesk ticketing.



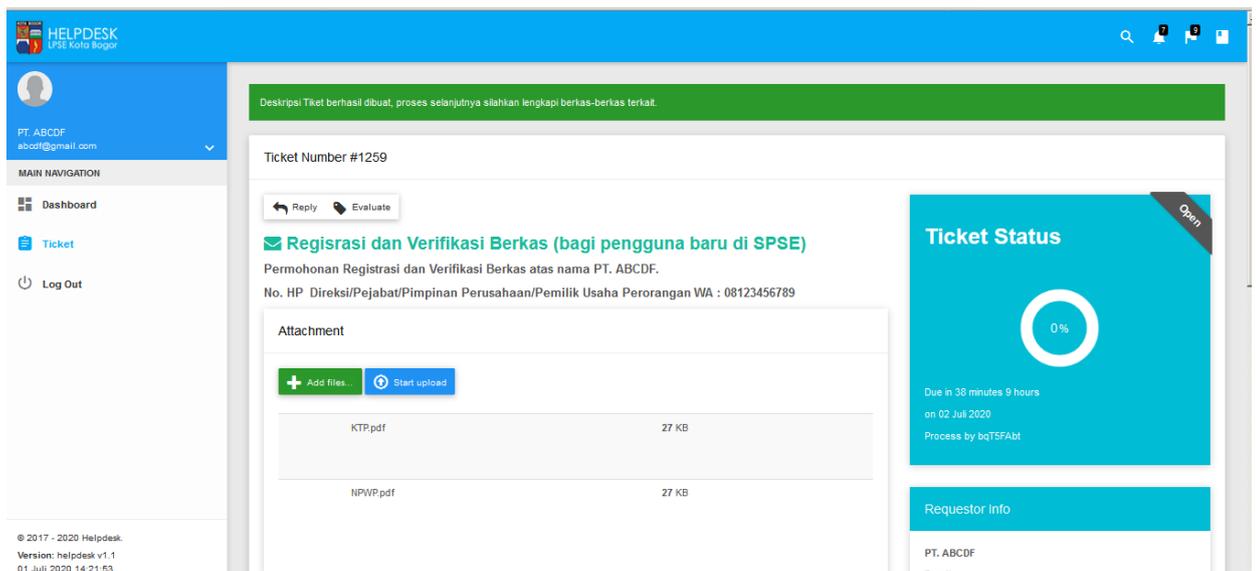
Klik “Ticket” untuk membuat tiket permintaan layanan secara daring



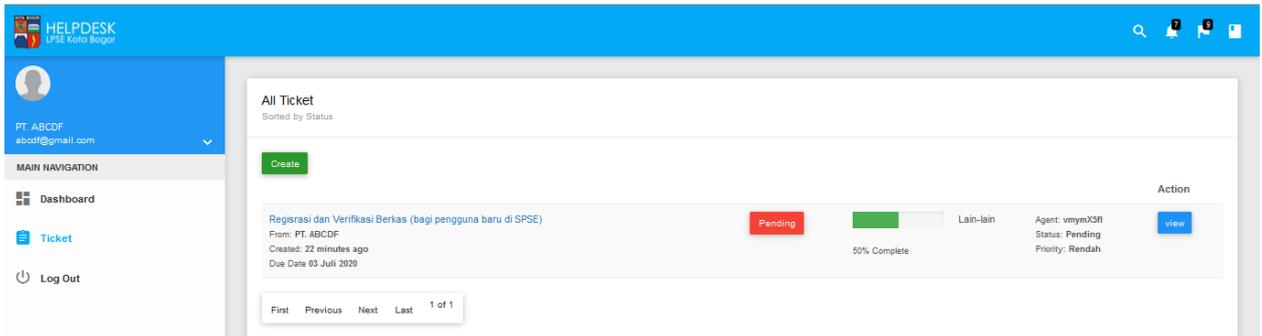
Setelah itu klik “Create” pilih “Title” Sesuai dengan permintaan layanan yang akan dilakukan. Isi kolom “Description” Permohonan Layanan..... atas nama (sebutkan nama badan usaha). Cantumkan nomor Handphone Direksi/Pejabat/Pimpinan Perusahaan/Pemilik Usaha Perorangan pada aplikasi WhatsApp untuk kebutuhan proses verifikasi berkas melalui video call. Isi “Source” Lain-lain, isi “Type” Permintaan Layanan lalu klik “Submit”.



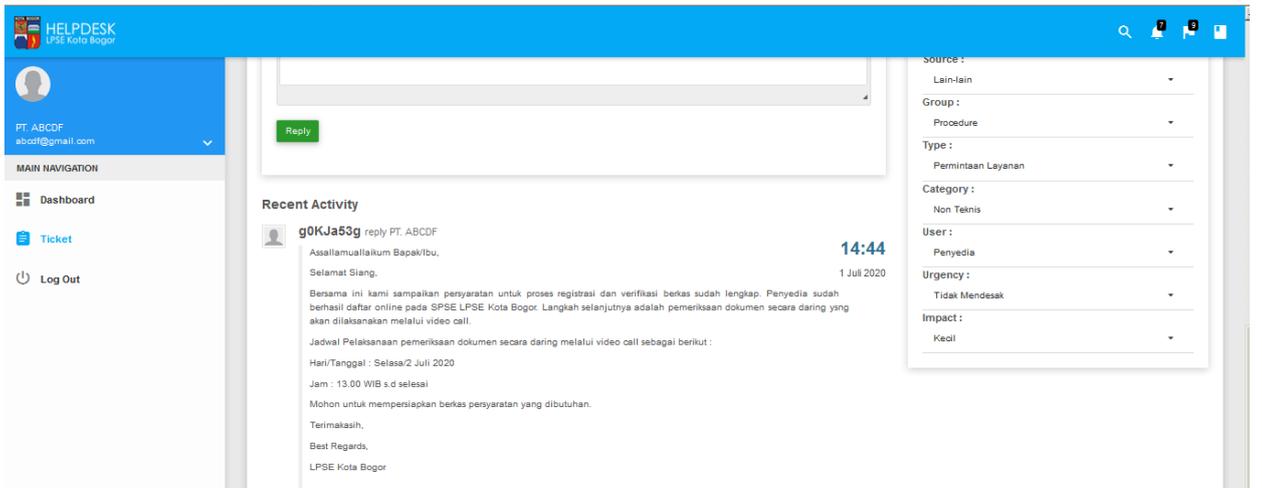
Setelah klik “Submit” muncul tampilan “Deskripsi Tiket berhasil dibuat, proses selanjutnya silahkan lengkapi berkas-berkas terkait.”, pada tahap ini penyedia upload dokumen verifikasi yang dipersyaratkan dalam bentuk pdf max 4Mb. Dengan cara klik “Add Files” pilih file yang akan di upload lalu klik “Start Upload”.



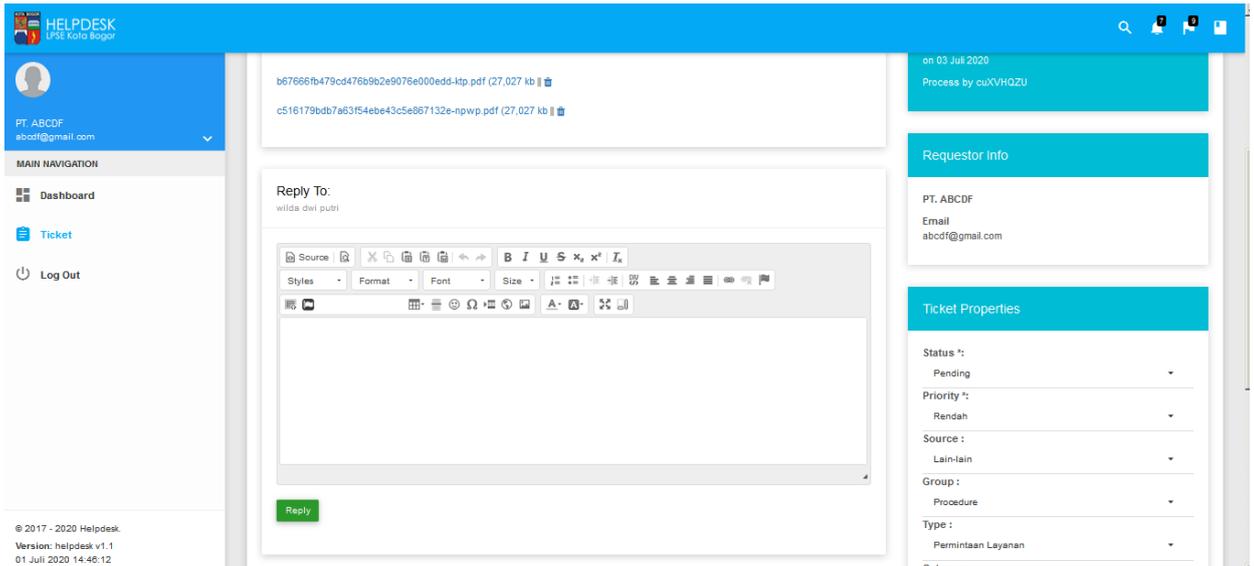
Berikut tampilan penyedia sudah berhasil upload dokumen verifikasi. Tahap selanjutnya tiket akan dicek oleh helpdesk LPSE. Setelah tiket selesai dicek dan dinyatakan berkas persyaratan lengkap dan penyedia sudah daftar online (bagi permintaan layanan registrasi dan verifikasi) melalui Aplikasi SPSE LPSE KOTA BOGOR (<https://eproc.kotabogor.go.id/eproc4>) .



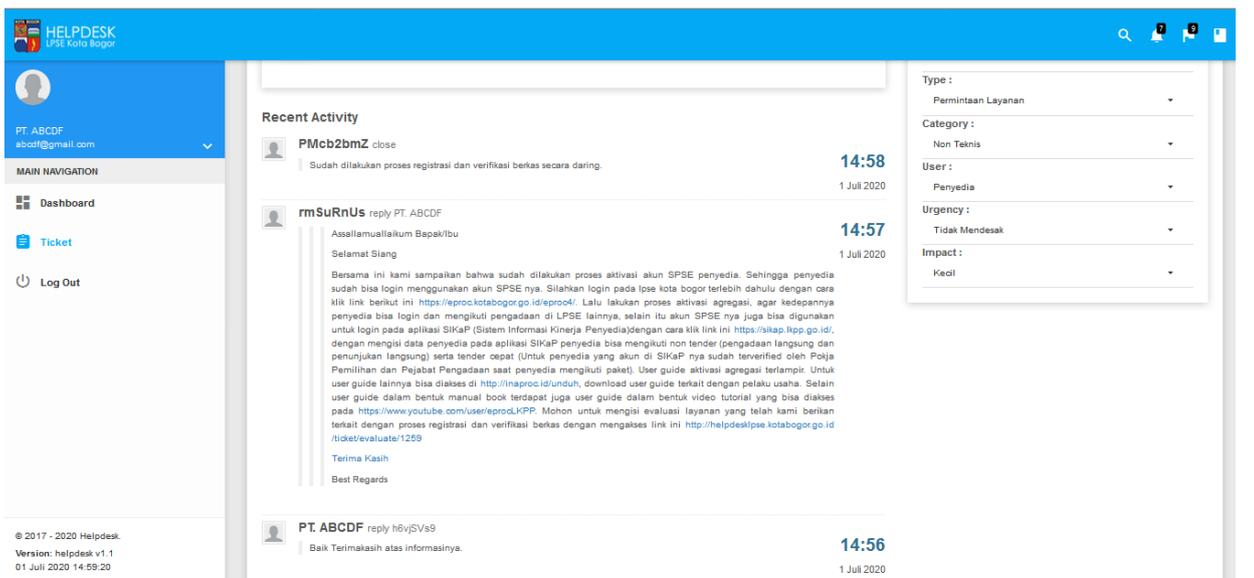
Penyedia login kembali pada aplikasi untuk memonitoring tiketnya dengan cara klik “Ticket” lalu klik “View”.



Berikut tampilan setelah klik “View”, cek pada bagian bawah ticket “Recent Activity”. Pada bagian ini penyedia dapat mengetahui apakah bisa lanjut ke tahap verifikasi berkas melalui video call atau tidak. Jika tidak maka perhatikan keterangan yang disampaikan oleh helpdesk LPSE pada kolom tersebut. Jika ada kekurangan mohon untuk dilengkapi sesuai keterangan.



Pada kolom “Reply To”, penyedia bisa melakukan komunikasi dengan helpdesk LPSE secara online melalui aplikasi. Riwayat komunikasi antara penyedia dengan helpdesk akan terekam pada bagian “Recent Activity”.



Ketika sudah selesai dilakukan proses verifikasi berkas secara daring maka helpdesk LPSE akan menyampaikan informasi tersebut di tiket penyedia pada bagian “Recent Activity”.

HELPDESK
UP3I Kota Bogor

PT. ABCDF
abcdf@gmail.com

MAIN NAVIGATION

- Dashboard
- Ticket
- Log Out

Ticket Number #1259

Reply Evaluate

Registrasi dan Verifikasi Berkas (bagi pengguna baru di SPSE)
Permohonan Registrasi dan Verifikasi Berkas atas nama PT. ABCDF.
No. HP Direksi/Pejabat/Pimpinan Perusahaan/Pemilik Usaha Perorangan WA : 08123456789

Attachment

+ Add Files Start upload

b67666fb479cd476b9e2e9076e000ed4-ktf.pdf (27,027 kb)

c516179bdb7a53f54e4e43c5e867132e-npwrp.pdf (27,027 kb)

Ticket Status

100%

Due in 9 hours 1 days
on 03 Jul 2020
Process by BoA45Xm
Closed By wida dwi putri

Jika sudah selesai dilakukan permintaan layanan maka, status tiket penyedia “Closed” karena proses Verifikasi Berkas secara daring untuk permintaan layanan yang disampaikan penyedia sudah dilakukan.

HELPDESK
UP3I Kota Bogor

Erfandi Rahman
erahmangeo@gmail.com

MAIN NAVIGATION

- Dashboard
- Ticket
- Log Out

Evaluate Ticket for...

Ticket Number #1278

Evaluate Ticket "Registrasi dan Verifikasi Berkas (bagi pengguna baru di SPSE)"

#	Not Satisfactory	Less Satisfactory	Satisfying	Very Satisfactory
Penanganan Pelayanan				
1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Penanganan Permasalahan				
1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

© 2017 - 2020 Helpdesk.
Version: helpdesk v1.1
10 Juli 2020 13:55:26

Lalu penyedia klik tombol “Evaluate” untuk mengisi form evaluasi layanan.