PANDUAN PENGGUNAAN SISTEM INVENTORY & TICKETING IT & GA

1. AKSES DAN LOGIN

1.1 Mengenal Sistem

Sistem Inventory & Ticketing IT & GA merupakan aplikasi yang digunakan untuk mendokumentasikan inventaris serta mengelola pengajuan keluhan maupun permintaan layanan kepada Departemen IT dan General Affair. Seluruh proses dapat dipantau secara real-time sehingga setiap pengajuan memiliki riwayat yang jelas dan terdokumentasi.

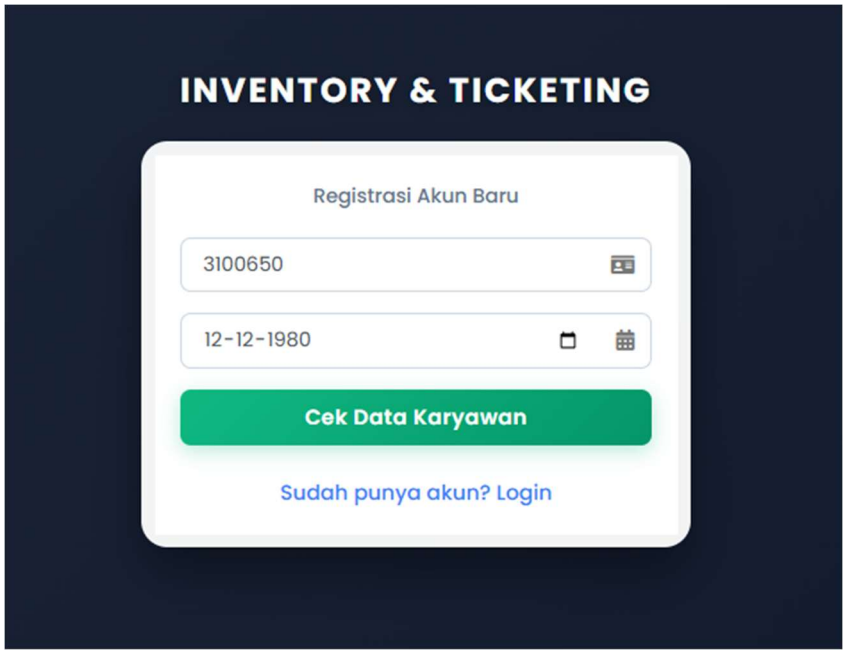
1.2 Registrasi Akun

Buka https://inventick.itsni.web.id melalui browser. Pada halaman login pilih menu Register, kemudian masukkan NIK Karyawan dan Tanggal Lahir. Setelah registrasi berhasil, akun siap digunakan untuk login.

Catatan: Jika muncul pesan 'Akun sudah terdaftar', jangan melakukan registrasi ulang.

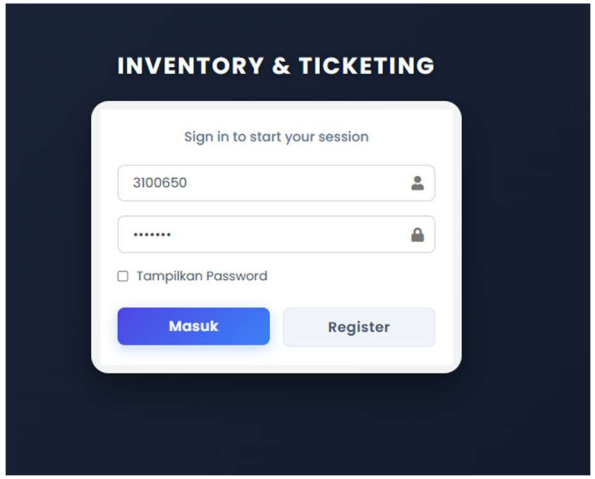
Masukkan NIK Karyawan sebagai Username dan NIK Karyawan sebagai Password Default, kemudian klik Login.

Apabila tetap tidak dapat login, hubungi Tim IT.



1.3 Login

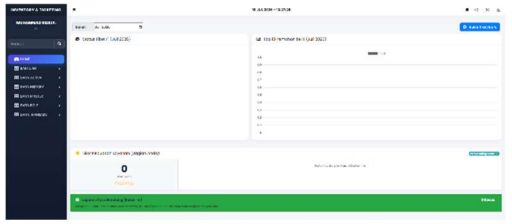
Masukkan NIK Karyawan sebagai Username dan Password saat register akun, kemudian klik Login.



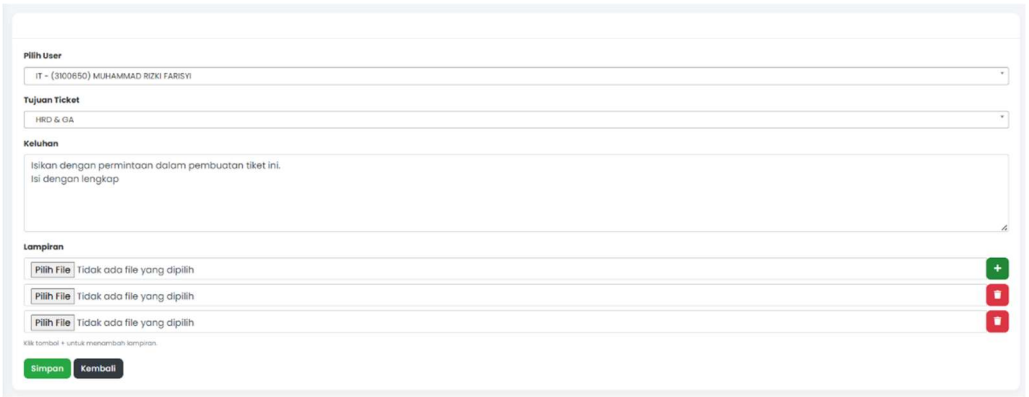
2. MEMBUAT TIKET

2.1 Membuat Tiket Baru

Setelah berhasil login, klik tombol Buat Tiket Baru, pilih departemen tujuan, kemudian isi informasi keluhan atau permintaan secara lengkap. Setelah selesai klik Simpan. Sistem akan otomatis membuat tiket dan menampilkan halaman Detail Tiket.







2.2 Fitur Case Berulang (Tiket Berulang)

Jika Anda memiliki keluhan yang sama dengan tiket yang pernah dibuat sebelumnya, Anda tidak perlu mengisi data dari awal.

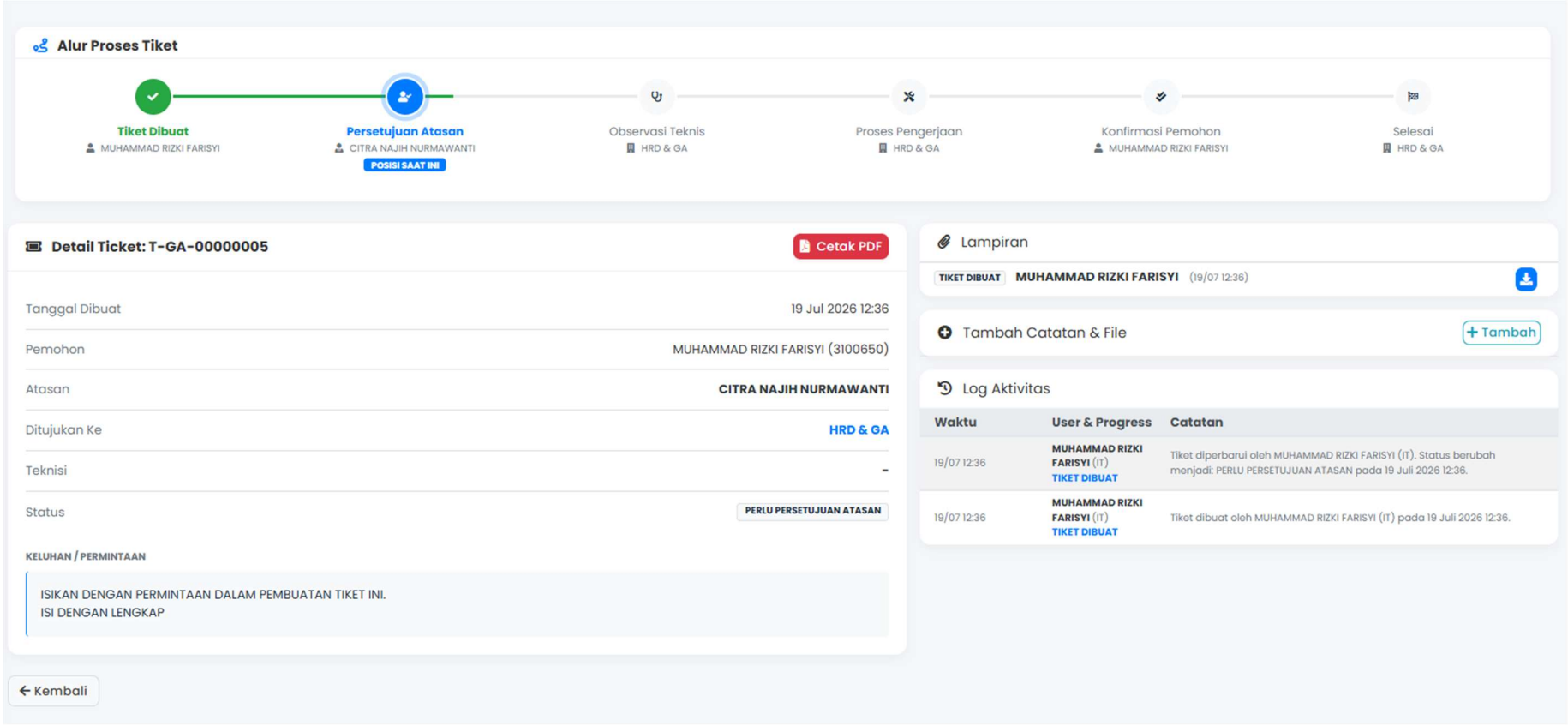
- **Ketentuan:** Fitur ini hanya tersedia untuk tiket yang sudah ditutup dalam kurun waktu **maksimal 30 hari** sejak IT/GA mengajukan permintaan tutup tiket.
- **Cara Pakai:** Cari tiket lama Anda pada daftar tiket yang sudah ditutup (status *closed*). Jika masih dalam rentang 30 hari, klik tombol **Case Berulang** / **Tiket Ulang** pada daftar tersebut. Sistem akan otomatis mengisi form baru dengan keluhan yang sama dari tiket sebelumnya.



3. MONITORING TIKET

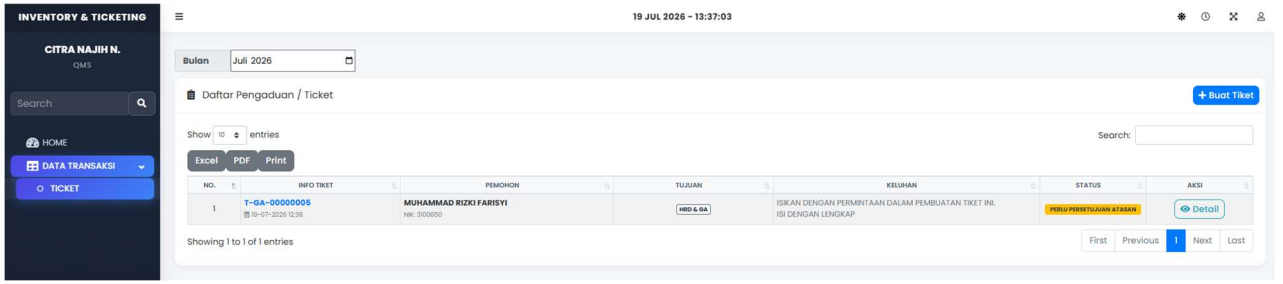
Status tiket dapat dipantau melalui halaman Detail Tiket, mulai dari Tiket Dibuat, Persetujuan Atasan, Observasi Teknis, Proses Pengerjaan, Konfirmasi Pemohon, hingga Selesai.

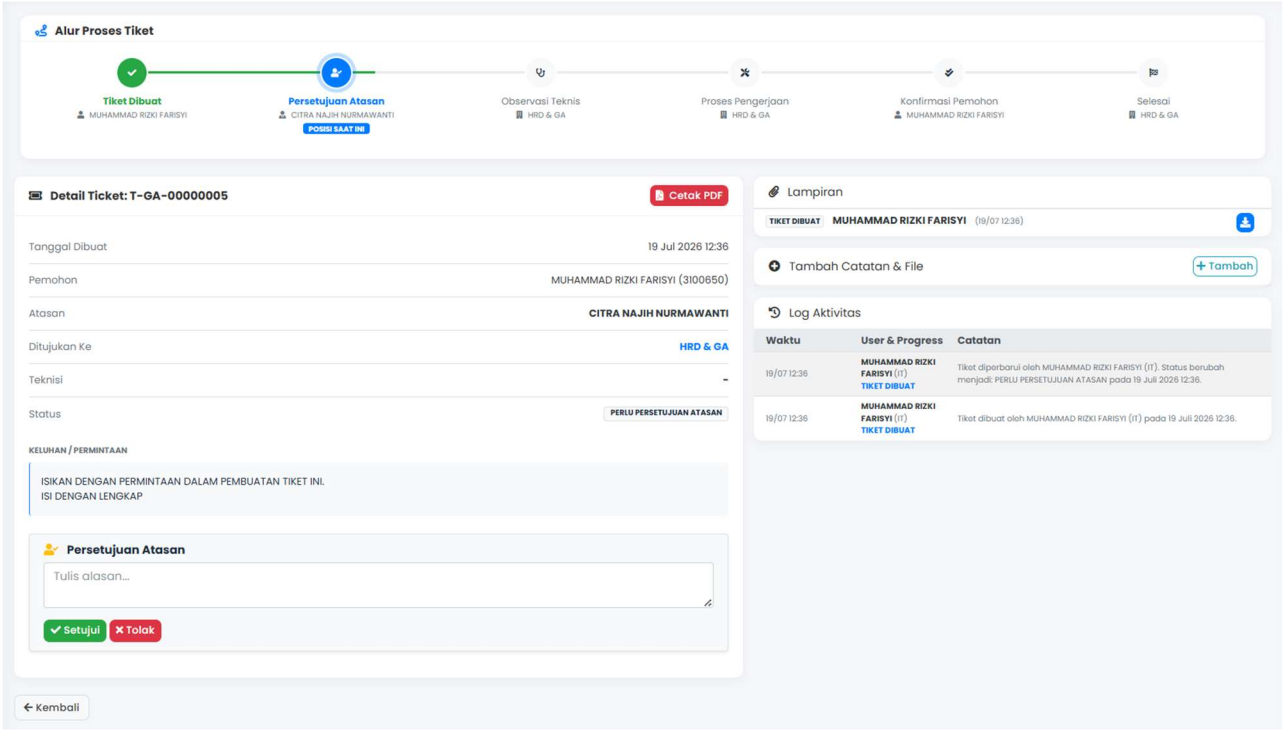
Pada halaman ini juga tersedia tombol Cetak PDF serta fitur pembatalan tiket selama tiket belum diproses oleh teknisi.



4. PERSETUJUAN ATASAN

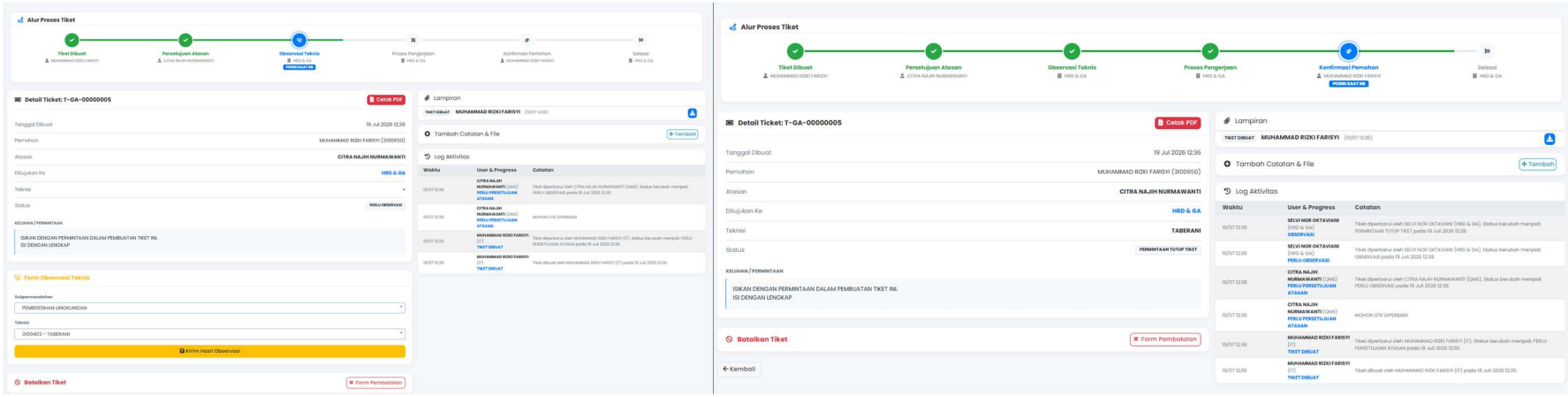
Setiap tiket harus memperoleh persetujuan atasan. Atasan membuka tiket berstatus Persetujuan Atasan, memberikan catatan bila diperlukan, kemudian memilih Setujui atau Tolak.





5. PENANGANAN TEKNIS

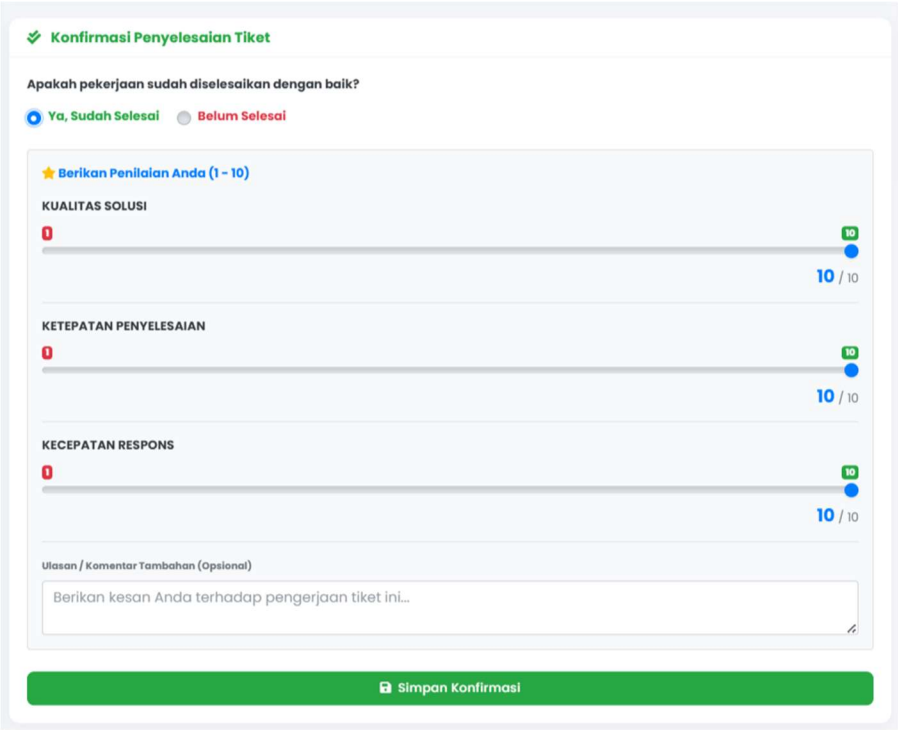
Tim IT/GA melakukan observasi, menentukan subpermasalahan dan teknisi yang bertugas. Apabila diperlukan, teknisi mengisi form ceklis perawatan. Setelah pekerjaan selesai, teknisi mengajukan penutupan tiket kepada pemohon.



6. KONFIRMASI PENYELESAIAN

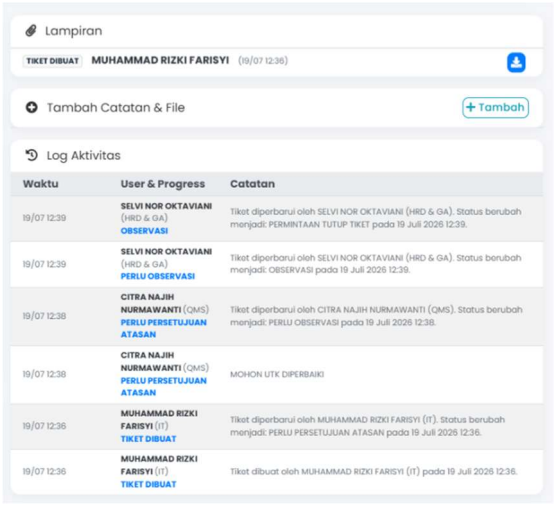
Setelah pekerjaan selesai, pemohon diminta memberikan konfirmasi. Jika pekerjaan telah selesai, berikan rating dan ulasan. Jika belum selesai, isi alasan sehingga tiket kembali diproses oleh teknisi.

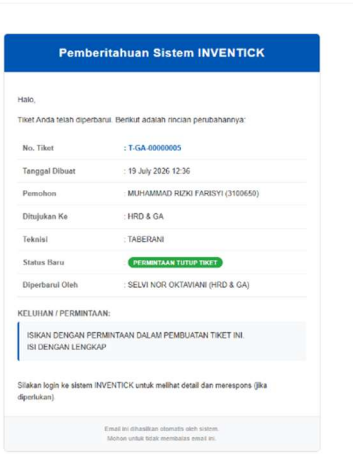
Apabila tidak ada tanggapan selama 3 × 24 jam, sistem akan menutup tiket secara otomatis dengan status Selesai.

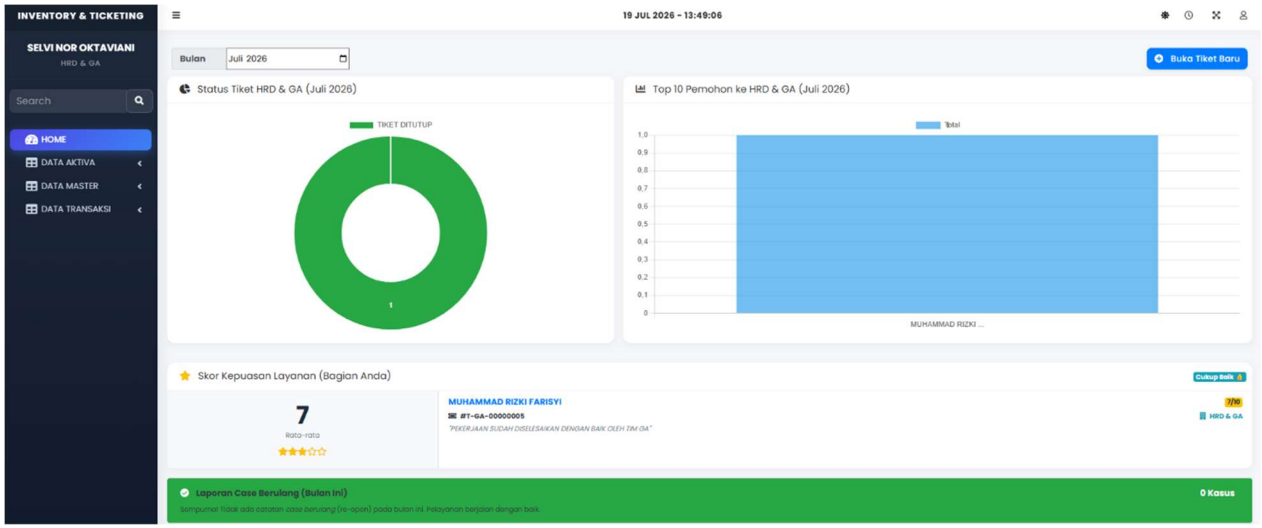


7. FITUR PENDUKUNG

Sistem menyediakan fitur upload lampiran, log aktivitas, dan notifikasi email otomatis kepada pemohon, atasan, serta Tim IT/GA sehingga seluruh proses terdokumentasi dengan baik.







8. PUSAT BANTUAN

Apabila mengalami kendala saat menggunakan aplikasi, silakan menghubungi:

Faris (IT)
Ext: 123
WhatsApp: 0895414535360