

Screen Information and User's Manual



Prepared by :

Suci Hartanti Utami

ITD - Technical and Application Support

HAPPY adalah singkatan dari Helpdesk Application merupakan aplikasi database yang digunakan untuk memudahkan user menyampaikan semua permasalahan yang berhubungan dengan masalah IT secara online, seperti masalah hardware (monitor blank, tidak bisa koneksi ke jaringan, dsb) ataupun software (RPX aplikasi, install windows, dsb).

HAPPY bertujuan untuk memudahkan user memonitor setiap permasalahan yang telah diajukan dengan kode tiket number.

Dengan tiket number, user dapat memantau sejauh mana perkembangan masalah yang telah dikerjakan oleh team ITD dengan eskalasi waktu paling lama 4 hari..

HAPPY dibuat dengan desain aplikasi yang mudah dimengerti dan mudah digunakan oleh user, selain itu semua user RPX baik yang berada di Head Office ataupun di branch seluruh Indonesia dapat dengan mudah mengakses HAPPY.

Untuk mempermudah pemakaian HAPPY, anda dapat membaca dan melihat detail gambar pada user manual dibawah ini

Screenshot Login

Ketik link address <http://happy.rpxholding.com> akan menampilkan :

Welcome to ITD - Helpdesk
End User Area

	Service Request		Service Tracking
 HAPPY - Knowledge Base			
	Tips To reset DNS cache on Windows: Open Command Prompt (Click Start >> Run type command) then hit Enter button then type "ipconfig /flushdns" This will clear your's PC DNS cache or if you are using Windows XP open Control Panel, Network Connections then right-click choose Repair button		
Authorized ITD Personnel Only			
	U s e r n a m e : <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="button" value="Login"/>
	P a s s w o r d : <input type="text"/>	<input type="text"/>	

A. User Login

Klik Service Request support tanpa menggunakan user id dan password



Maka akan tampil screenshot user information dibawah ini :

Screenshot User Information



Welcome to the Information Technology Help Desk page.

Please provide us details info so that we can quickly diagnose your problem.
(**Highlighted fields are required**)

First Name:

Last Name:

Email Address:

Your
Supervisor/Manager
Email Address:

Phone Number or
HandPhone
(i.e.: 75901800 or
622175901800 or
628129529723):

Extension:

Please select the category your problem falls under

[HAPPY Categories Info](#)

Please describe the problem you are experiencing
(other infos like Dept, Location, and SBU may entered):

Problem: Dept: Location: SBU:	<input type="text"/>
--	----------------------

Upload a File Associated with this Problem

Select a File:

Screenshot User Information

Keterangan yang harus diisi:

First Name:

Last Name:

Email Address:

Your
Supervisor/Manager
Email Address:

First name anda (wajib diisi)

Last name anda (wajib diisi)

Email address (wajib diisi)

Email atasan anda (optional)

Phone Number or
HandPhone
(i.e.: 75901800 or
622175901800 or
628129529723):

Extension:

Nomor telp dan extention wajib diisi untuk mempermudah komunikasi jika ITD membutuhkan informasi tambahan

Screenshot User Information

Untuk mempermudah mengklasifikasikan jenis kategori

Please select the category your problem falls under

A screenshot of a web form with a dropdown menu. The dropdown menu is open, showing the word "Other" selected. The dropdown arrow is visible on the right side of the menu.

HAPPY Categories Info

Please select the category your problem falls under, kemudian klik tanda
Maka akan tampil :

A screenshot of an expanded dropdown menu. The menu is open, showing a list of categories: "Other", "Printer", "Operating System", "Computer", "Software", "RPX Apps", "Virus", "FedEx Apps", "FedEx Devices", "Email Client", and "Phone/Fax". The "Computer" category is highlighted in blue. The dropdown arrow is visible on the right side of the menu.

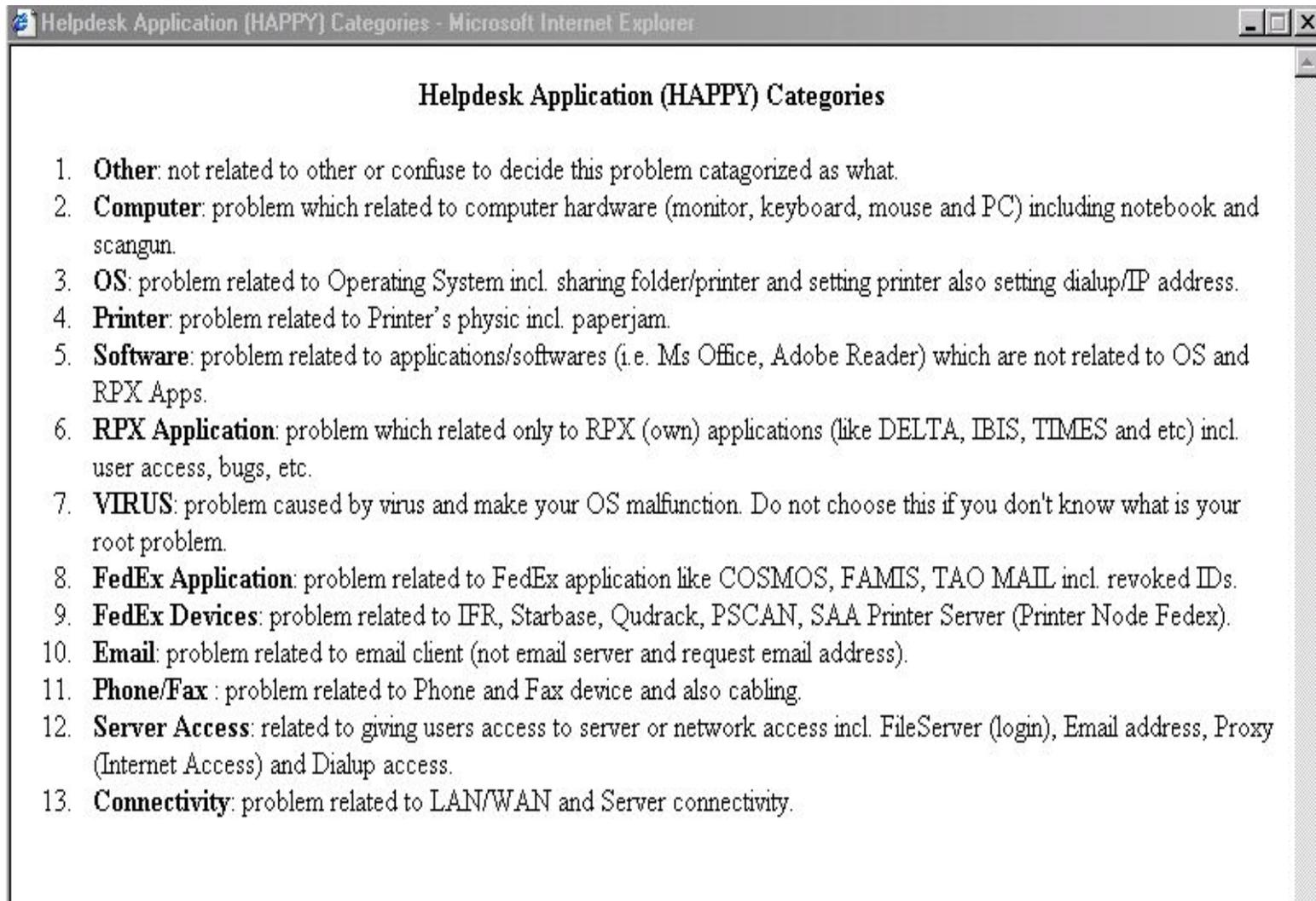
Kemudian klik/pilih salah satu kategori masalah

Screenshot User Information

Untuk mengetahui jenis kategori yang lebih detail, klik

[HAPPY Categories Info](#)

Maka akan tampil :



Screenshot User Information

Please describe the problem you are experiencing
(other infos like Dept, Location, and SBU may entered):



A screenshot of a web form with a white background and a black border. The form contains four text input fields stacked vertically. The first field is labeled 'Problem:', the second 'Dept:', the third 'Location:', and the fourth 'SBU:'. To the right of the form is a vertical scrollbar with a grey track and a white slider.

Kolom ini harap diisi dengan informasi sedetail mungkin untuk mempermudah team ITD dalam menyelesaikan masalah

Problem wajib diisi dengan dengan deskripsi masalah yang sejelas-jelasnya, dengan tambahan informasi **IP address**

Departement wajib diisi untuk kelengkapan data

Location wajib diisi untuk kelengkapan data

SBU wajib diisi untuk kelengkapan data

Screenshot User Information

Upload a File Associated with this Problem

Select a File:

Upload file digunakan sebagai tambahan informasi pendukung masalah, yang berupa file attachment (error message yang muncul). Biasanya menu ini digunakan untuk masalah software seperti RPX aplikasi, email, Microsoft office (excel, word, power point)

Untuk mensubmit/memasukkan masalah ke dalam system HAPPY (record database), klik

Submit

Untuk kembali ke menu awal tampilan, klik

[Return to Main Page](#)

Screenshot User Information

Secara keseluruhan tampilannya adalah sebagai berikut :

Please provide us details info so that we can quickly diagnose your problem.
(**Highlighted fields are required**)

First Name:

Last Name:

Email Address:

Your Supervisor/Manager Email Address:

Phone Number or HandPhone (i.e.: 75901800 or 622175901800 or 628129529723):

Extension:

Please select the category your problem falls under

[HAPPY Categories Info](#)

Please describe the problem you are experiencing
(other infos like Dept, Location, and SBU may entered):

Problem: Tidak bisa send/received email
Dept: ITD
Location: lantai 7
SBU: RPI

Upload a File Associated with this Problem

Select a File:

[Return to Main Page](#)

Screenshoot Call Status

Setelah semua data terisi maka data akan terecord dalam HAPPY, dan akan menampilkan :

HelpDeskReloaded: Information Technology.



Problem Reported Successfully

Call Status

Call Status: Opened

Ticket Number: 974

Position in Line: 2

[Return to Help Desk Main Screen](#)

CopyRight 2005 Help Desk Reloaded
[Today's Help Desk Software for Tomorrows Problem.](#)

Call Status : yaitu status dimana user telah memasukkan problem ke dalam HAPPY dan statusnya adalah open

Ticket number : yaitu tiket number yang telah di masukkan ke dalam HAPPY

Position in Line : yaitu urutan status new yang sudah terecord oleh HAPPY

B. Screenshot Searching Ticket

Untuk mengetahui status ticket number yang sudah di submit oleh user,



klik : yang terdapat ditampilan awal ([screenshot login](#))

akan tampil :

HelpDeskReloaded:: Information Technology.



[Return to Main Page](#)

Enter Ticket Number to Lookup:

Lookup Ticket

CopyRight 2007 RPX - ITD

Masukkan tiket number (tertera pada Call Status), kemudian klik

Lookup Ticket

Screenshot Searching Ticket

Tampilan status tiket : akan menampilkan solusi dari technician, user dapat mengetahui sampai sejauh mana status dari tiket tersebut

Enter Ticket Number to Lookup:

Date of Submission: 09:57am Feb/24/2007
Ticket Reference Number: #896
First Name of Submitter: Fatimah
Last Name of Submitter: Judanti
Email Address of Submitter: fjudanti@rpzholding.com
Phone Number of Submitter: (021) 759-01800
Problem Category: Printer
Ticket Status: Forward
Assigned Technician: aaditiya
Ticket Priority: Medium

Ticket Technical Data

Submitters Operating System: win 2k
Submitters Web Browser Code: ie 6.0
UA String Code: mozilla/4.0 (compatible; msie 6.0; windows nt 5.0)

Problem Description:

Problem: Printer HP LJ 1200 broken Dept: F& A Dept Location: 9th Fl
SBU: SSA

Resolution:

aaditiya wrote: - Check for printer, try to change the toner
- Call vendor ask for onsite service
- Vendor give up, bring the printer to vendor's office - 10:17am
Feb/24/2007