

BUKU PANDUAN PENGUNAAN HAI TRASPAC



HaiTraspac

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR GAMBAR	ii
A. Pendahuluan	1
B. Login Aplikasi	1
C. Beranda	3
1. Pengajuan Layanan Bantuan	4
2. Tracking Bantuan.....	5
D. Panduan	6
E. Tentang Kami	7
F. Dasbor.....	8
1. Pengajuan Layanan Bantuan	8
2. Detail Bantuan	10
3. Pencarian dan Filter Bantuan.....	12
4. Pratinjau Sertifikat.....	12
G. Chatbot.....	13

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Halaman Login	1
Gambar 2 Halaman Utama Aplikasi.....	2
Gambar 3 Menu Beranda.....	3
Gambar 4 Form Layanan Bantuan.....	4
Gambar 5 Pop Up Konfirmasi Pengajuan Bantuan	5
Gambar 6 Pop Up Pengajuan Bantuan Berhasil	5
Gambar 7 Menu Panduan	6
Gambar 8 Menu Tentang Kami	7
Gambar 9 Menu Dasbor.....	8
Gambar 10 Form Layanan Bantuan	9
Gambar 11 Pop Up Konfirmasi Pengajuan Bantuan.....	10
Gambar 12 Pop Up Pengajuan Bantuan Berhasil	10
Gambar 13 Detail Bantuan	11
Gambar 14 Pop Up Filter Bantuan.....	12
Gambar 15 Pop Up Pratinjau Sertifikat	13
Gambar 16 Chatbot (1)	14
Gambar 17 Chatbot (2).....	14
Gambar 18 Chatbot (3).....	15
Gambar 19 Chatbot (4)	16

A. Pendahuluan

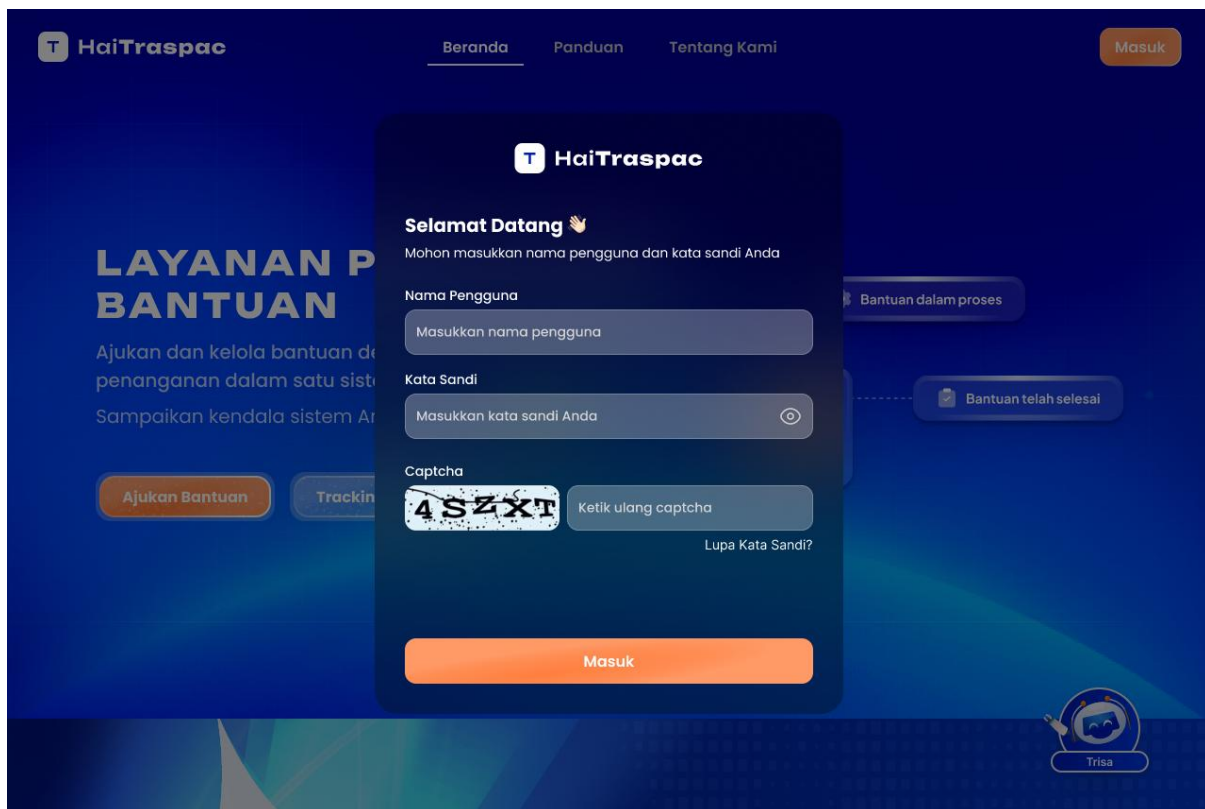
HaiTraspac merupakan platform layanan bantuan dan manajemen bantuan yang dirancang untuk mendukung proses pelaporan, pengelolaan, serta pemantauan permintaan bantuan terkait aplikasi dan sistem yang digunakan oleh pengguna.

HaiTraspac menghadirkan sistem pengelolaan bantuan yang transparan dan terintegrasi, sehingga setiap permintaan bantuan dapat dipantau status dan progres penanganannya secara jelas. Melalui platform ini, proses komunikasi antara pengguna dan tim dukungan teknis menjadi lebih efektif, terdokumentasi, dan mudah ditelusuri.

B. Login Aplikasi

Untuk mengakses menu-menu pada aplikasi HaiTraspac, lakukan *login* terlebih dahulu pada halaman *login*. Langkah-langkah untuk melakukan *login* adalah sebagai berikut.

1. Ketikkan alamat akses pada halaman *browser*.
2. Selanjutnya akan muncul halaman *login* seperti berikut ini. Masukkan *username* dan *password* pada *field* yang disediakan, kemudian tekan tombol



Gambar 1 Halaman Login

3. Apabila proses *login* berhasil maka akan muncul halaman utama aplikasi seperti berikut.



Gambar 2 Halaman Utama Aplikasi

C. Beranda

Beranda digunakan untuk menampilkan informasi yang berkaitan dengan layanan pengajuan bantuan HaiTraspac. Anda dapat melakukan pengajuan bantuan serta melakukan *tracking* bantuan yang telah diajukan.



Gambar 3 Menu Beranda

1. Pengajuan Layanan Bantuan

Pada halaman Beranda, Anda dapat melakukan pengajuan bantuan. Adapun langkah-langkah pengajuan bantuan adalah sebagai berikut:


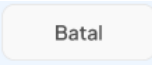
1. Klik tombol Ajukan Bantuan seperti berikut.




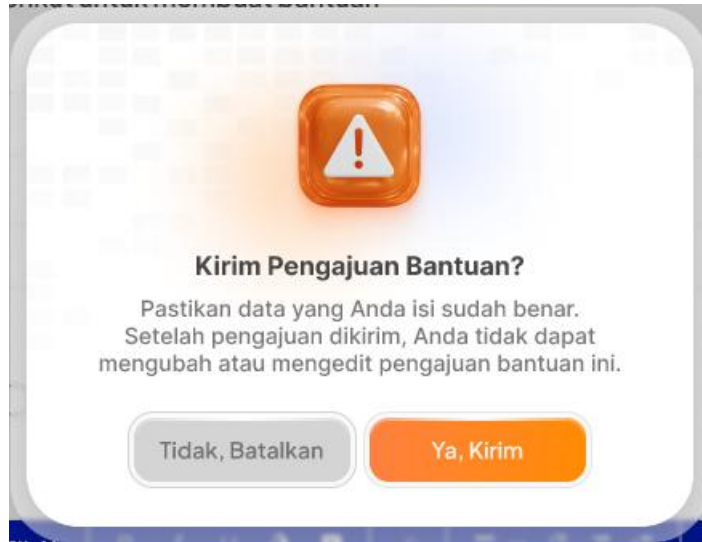
2. Maka akan muncul form layanan bantuan seperti tampilan berikut.

Gambar 4 Form Layanan Bantuan

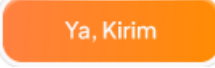
3. Isi seluruh data yang diperlukan pada formulir layanan bantuan secara lengkap dan benar.
4. Setelah pengisian data selesai, Anda dapat memilih salah satu opsi berikut:

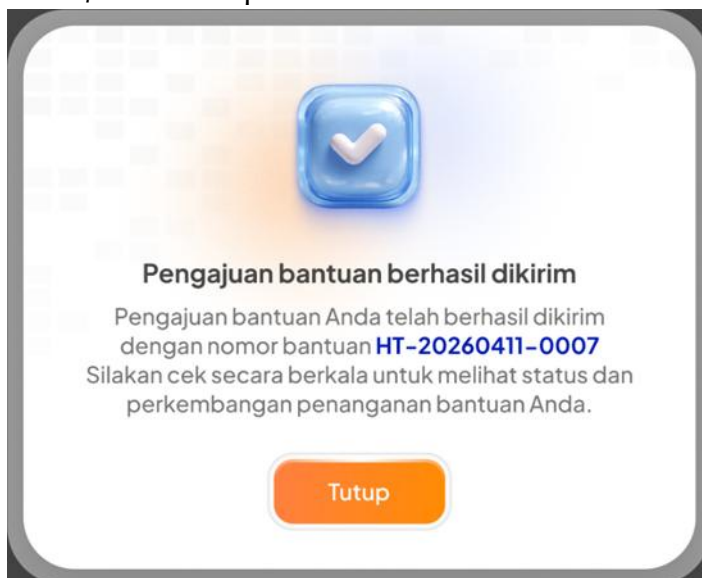
- Klik tombol  untuk menyimpan pengajuan layanan bantuan.
- Klik tombol  untuk membatalkan proses pengajuan dan kembali ke halaman Beranda.

5. Apabila Anda tekan tombol , maka sistem akan menampilkan *pop up* konfirmasi seperti berikut.



Gambar 5 Pop Up Konfirmasi Pengajuan Bantuan

6. Pastikan seluruh data yang Anda input sudah benar, karena setelah pengajuan dikirim, Anda tidak dapat mengubah atau mengedit pengajuan bantuan tersebut.
7. Jika data sudah sesuai, klik tombol  untuk mengirimkan pengajuan bantuan.
8. Sistem akan menampilkan *pop up* bahwa pengajuan berhasil dikirim, yang juga memuat nomor tiket/bantuan seperti berikut.



Gambar 6 Pop Up Pengajuan Bantuan Berhasil

2. Tracking Bantuan

Pada halaman Beranda, Anda dapat melakukan *tracking* bantuan. Adapun langkah-langkah *tracking* bantuan adalah sebagai berikut:

1. Klik tombol *Tracking* Bantuan seperti berikut.

Tracking Bantuan

2. Maka sistem akan secara otomatis mengarahkan Anda ke halaman Menu Dasbor.
3. Pada halaman Menu Dasbor, gunakan fitur pencarian dan filter yang tersedia untuk melakukan *tracking* bantuan sesuai kebutuhan.

D. Panduan

Panduan digunakan untuk menampilkan informasi dan panduan penggunaan aplikasi HaiTraspac secara jelas dan mudah dipahami.

1. Klik Menu Panduan **Panduan**.
2. Maka sistem akan menampilkan halaman Menu Panduan seperti berikut.

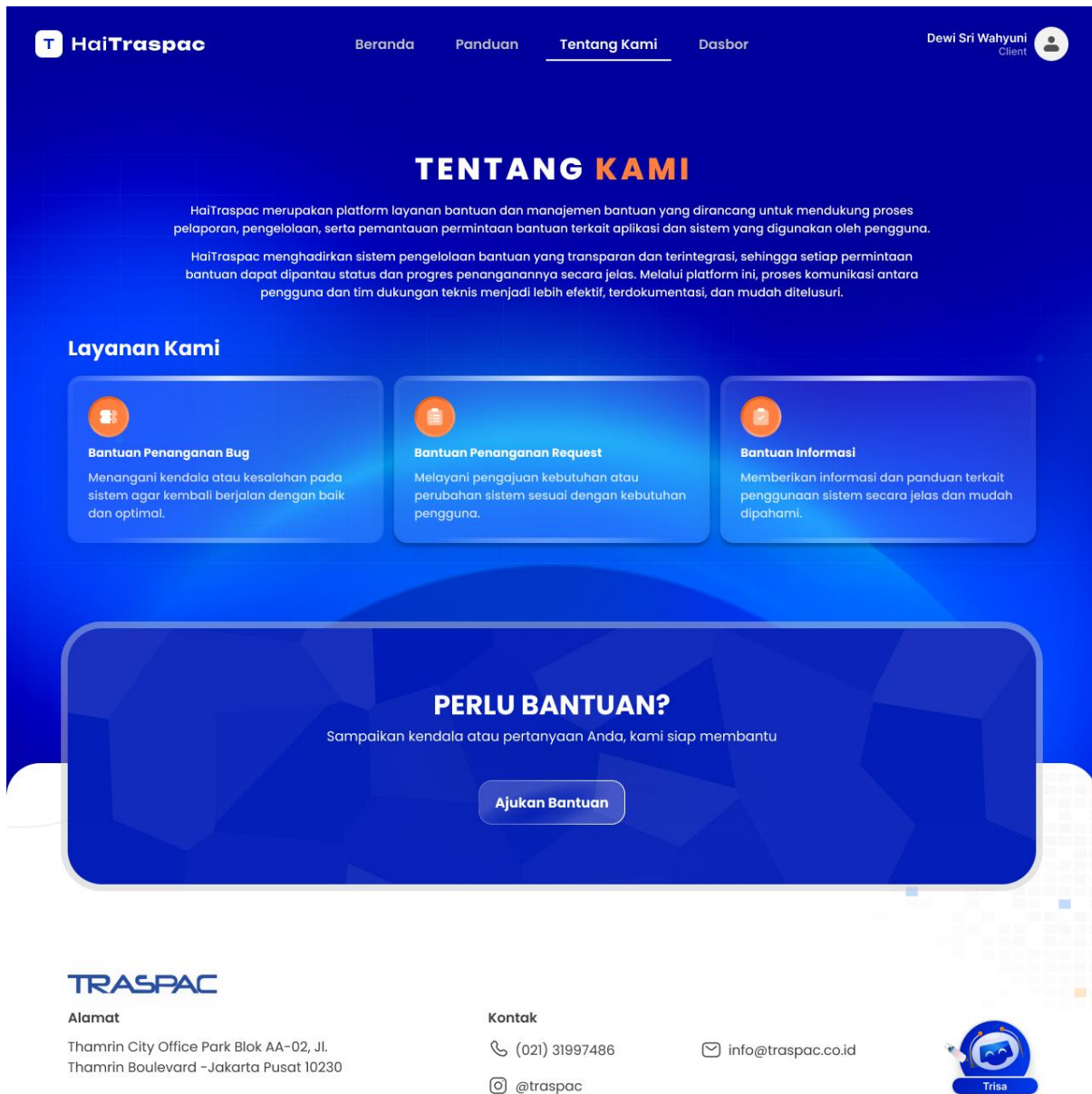


Gambar 7 Menu Panduan

E. Tentang Kami

Tentang Kami digunakan untuk menampilkan informasi umum mengenai layanan aplikasi HaiTraspac.

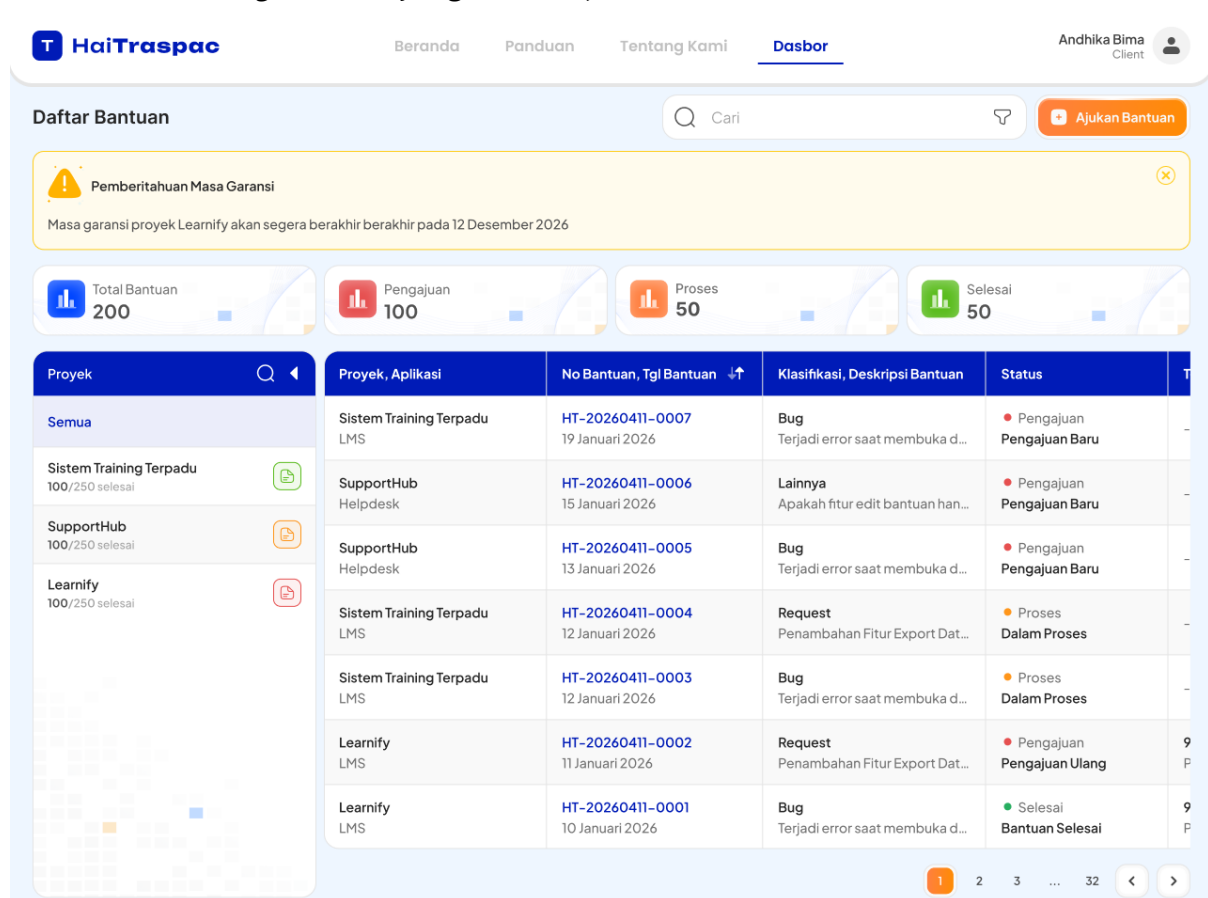
1. Klik Menu Tentang Kami **Tentang Kami**.
2. Maka sistem akan menampilkan halaman Menu Tentang Kami seperti berikut.



Gambar 8 Menu Tentang Kami

F. Dasbor

Dasbor digunakan untuk menampilkan seluruh daftar bantuan baik yang statusnya pengajuan, proses, maupun selesai. Anda juga dapat melakukan pengajuan bantuan serta melakukan *tracking* bantuan yang telah diajukan.



Gambar 9 Menu Dasbor

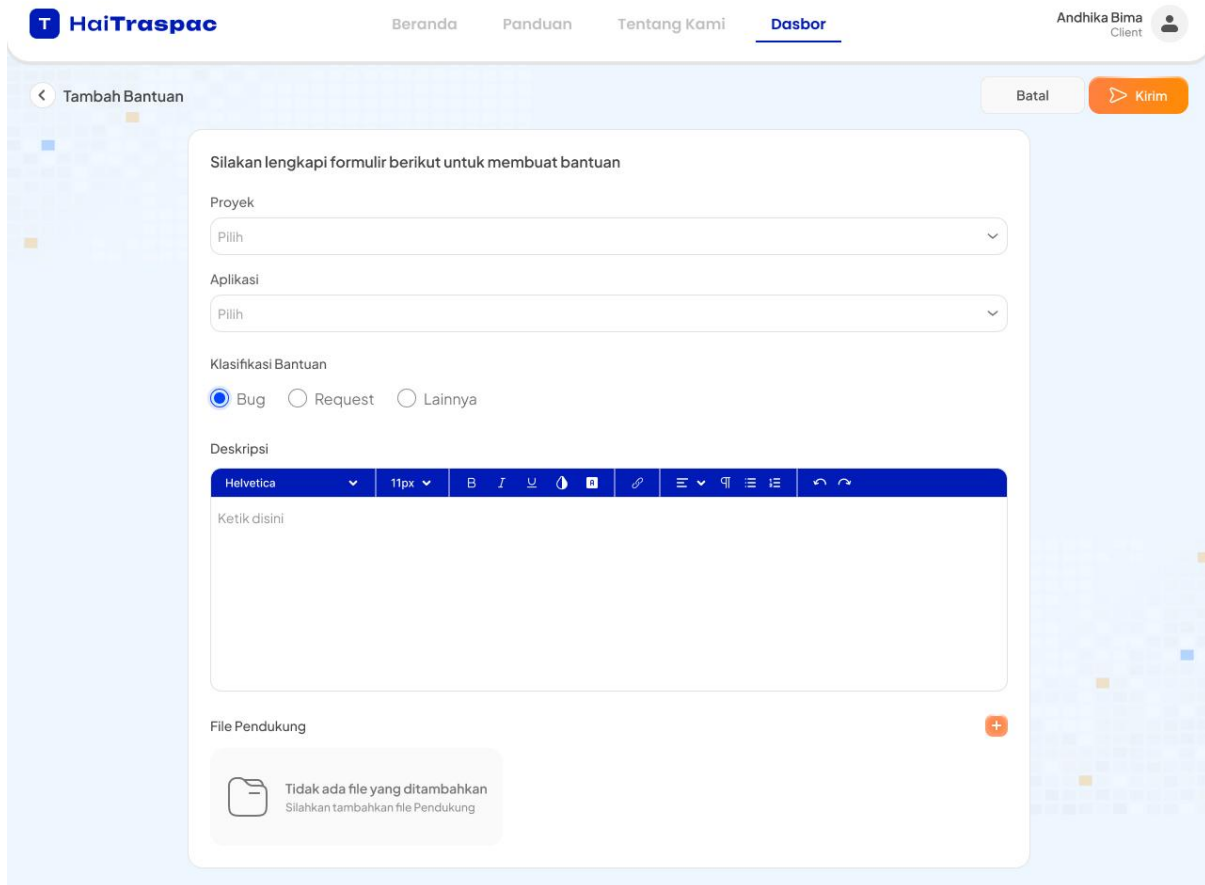
1. Pengajuan Layanan Bantuan

Pada halaman Dasbor, Anda dapat melakukan pengajuan bantuan. Adapun langkah-langkah pengajuan bantuan adalah sebagai berikut:

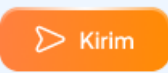
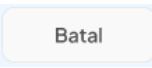
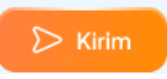
1. Klik tombol Ajukan Bantuan seperti berikut.

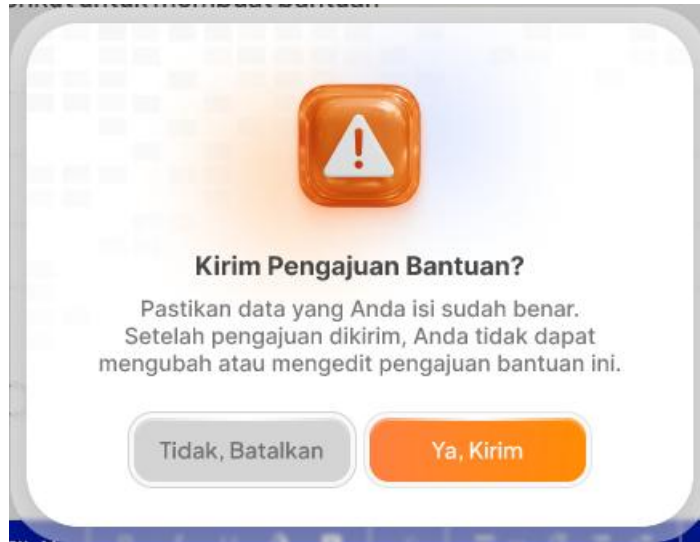


2. Maka akan muncul form layanan bantuan seperti tampilan berikut.




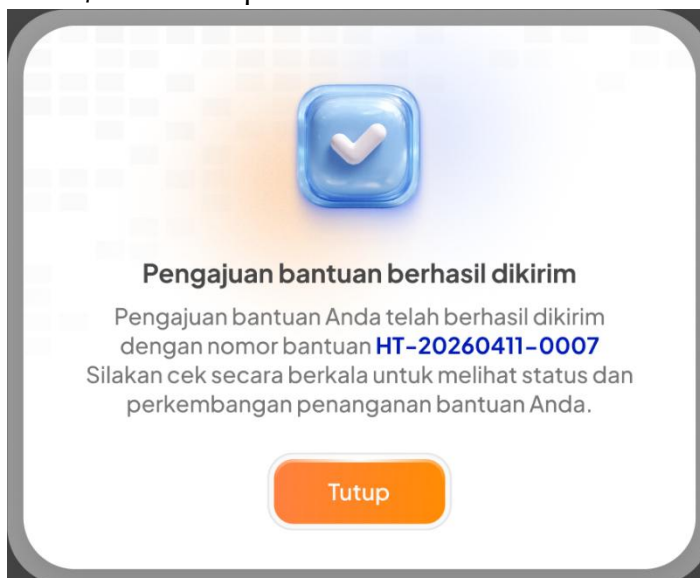
Gambar 10 Form Layanan Bantuan

3. Isi seluruh data yang diperlukan pada formulir layanan bantuan secara lengkap dan benar.
4. Setelah pengisian data selesai, Anda dapat memilih salah satu opsi berikut:
 - Klik tombol  untuk menyimpan pengajuan layanan bantuan.
 - Klik tombol  untuk membatalkan proses pengajuan dan kembali ke halaman Beranda.
5. Apabila Anda tekan tombol , maka sistem akan menampilkan *pop up* konfirmasi seperti berikut.



Gambar 11 Pop Up Konfirmasi Pengajuan Bantuan

6. Pastikan seluruh data yang Anda input sudah benar, karena setelah pengajuan dikirim, Anda tidak dapat mengubah atau mengedit pengajuan bantuan tersebut.
7. Jika data sudah sesuai, klik tombol  untuk mengirimkan pengajuan bantuan.
8. Sistem akan menampilkan *pop up* bahwa pengajuan berhasil dikirim, yang juga memuat nomor tiket/bantuan seperti berikut.

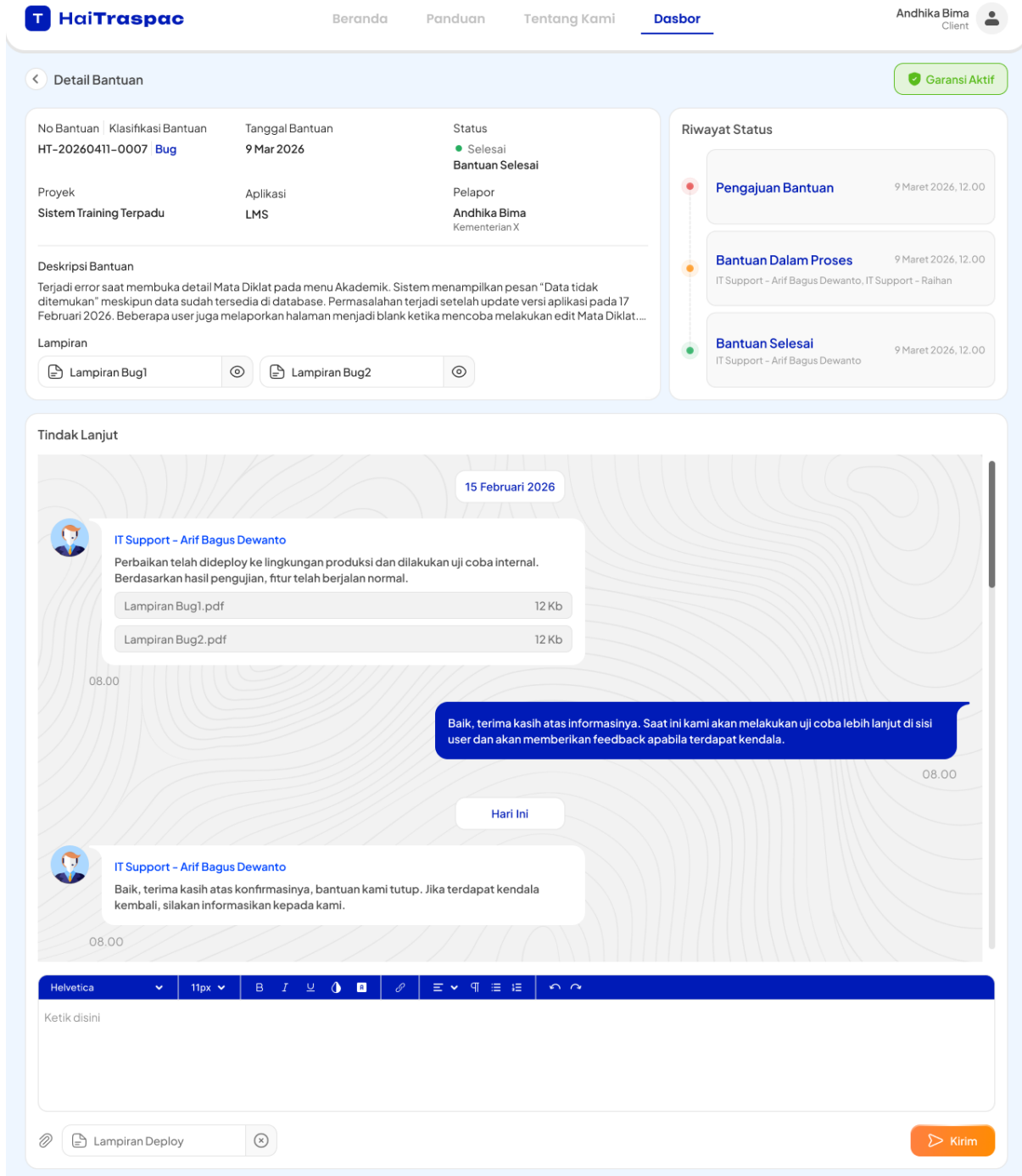


Gambar 12 Pop Up Pengajuan Bantuan Berhasil



2. Detail Bantuan

Pada halaman Dasbor, Anda dapat melihat detail bantuan yang telah dibuat. Adapun langkah-langkah adalah sebagai berikut:

1. Klik data bantuan yang ingin dilihat detailnya.
2. Maka akan tampil halaman detail bantuan seperti berikut.




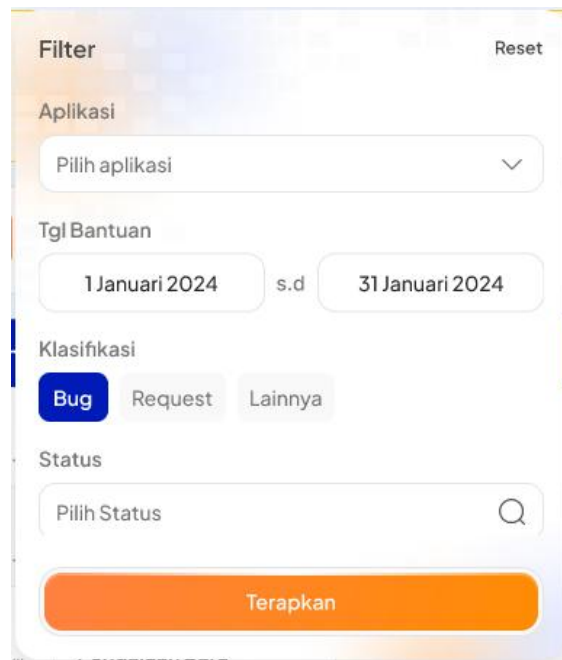
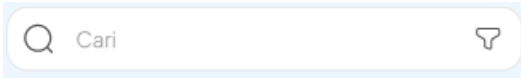
Gambar 13 Detail Bantuan

3. Anda dapat memberikan balasan terhadap jawaban *IT Support*. Anda dapat menginput balasan pada *text editor* yang tersedia, kemudian klik  untuk mengirim balasan.
4. Untuk kembali ke halaman Dasbor, klik tombol berikut  maka akan kembali ke halaman Dasbor.

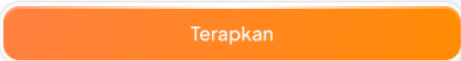
3. Pencarian dan Filter Bantuan

Pada halaman Dasbor, Anda dapat melakukan pencarian dan filter data bantuan. Adapun langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Masukkan kata kunci pada *field* pencarian yang tersedia
2. Tekan tombol Enter, maka sistem akan menampilkan data sesuai dengan kriteria pencarian.
3. Selain itu, Anda juga dapat melakukan filter data dengan klik ikon filter .
4. Sistem akan menampilkan *pop up* filter seperti berikut.




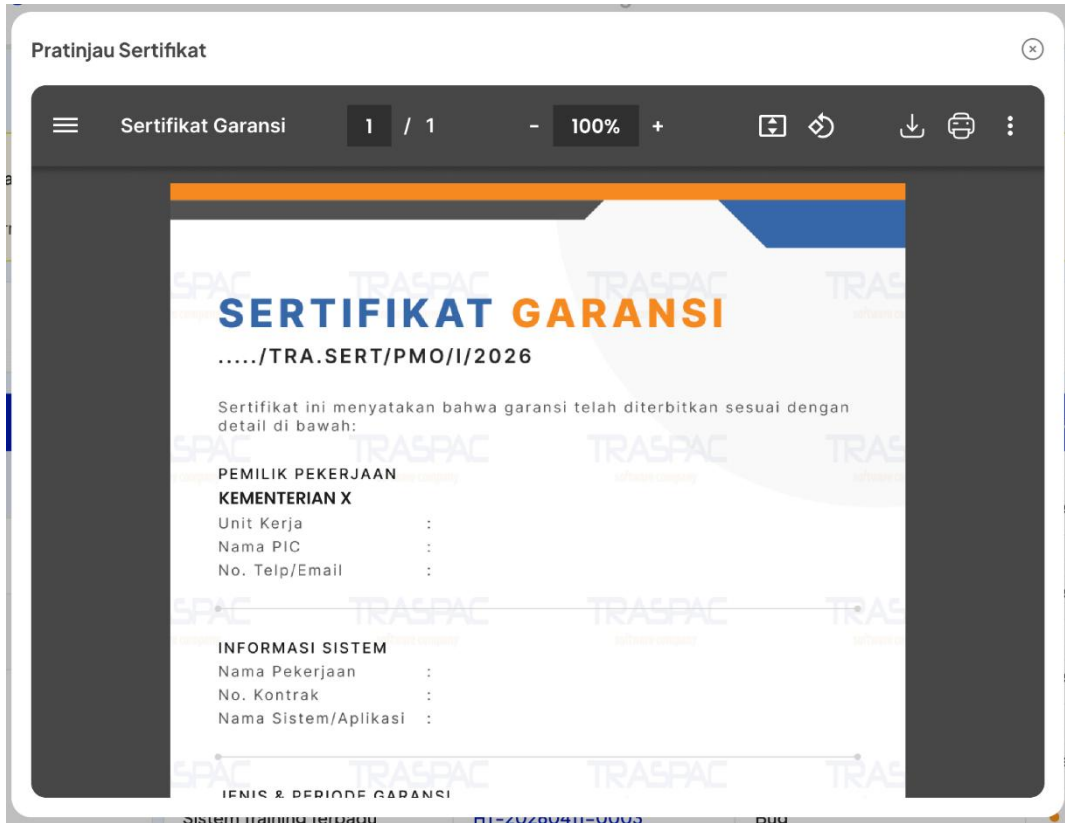
Gambar 14 Pop Up Filter Bantuan

5. Anda dapat melakukan filter bantuan berdasarkan Aplikasi, Tanggal Bantuan, Klasifikasi, Status Bantuan, dan Tanggal Tindak Lanjut Bantuan.
6. Setelah menentukan kriteria filter, Anda dapat klik tombol .
7. Sistem akan menampilkan daftar bantuan sesuai filter yang telah ditentukan.

4. Pratinjau Sertifikat

Pada halaman Dasbor, Anda dapat melihat sertifikat yang terdapat dalam proyek. Adapun langkah-langkah adalah sebagai berikut:

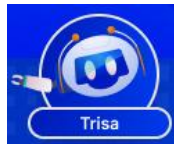
1. Klik ikon lampiran  pada proyek yang diinginkan.
2. Maka akan tampil *pop up* pratinjau sertifikat seperti berikut.



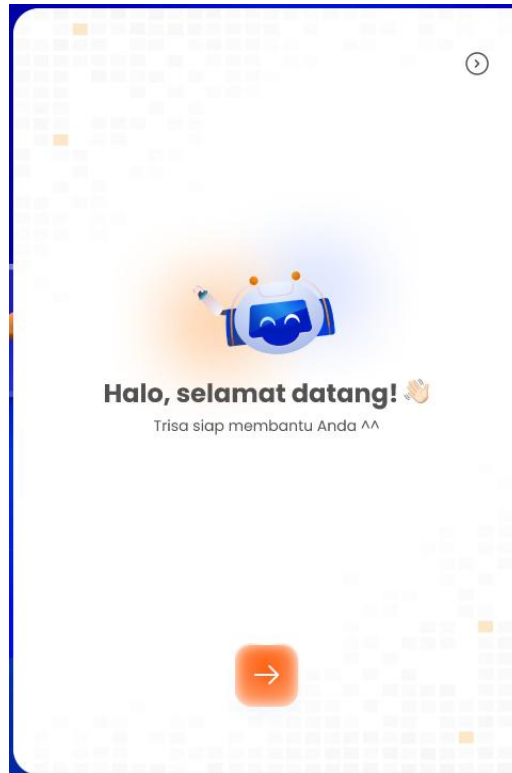
Gambar 15 Pop Up Pratinjau Sertifikat

G. Chatbot


Sistem menyediakan fitur *Chatbot* untuk membantu Anda dalam memperoleh informasi maupun dukungan teknis. Adapun langkah-langkah penggunaannya adalah sebagai berikut:

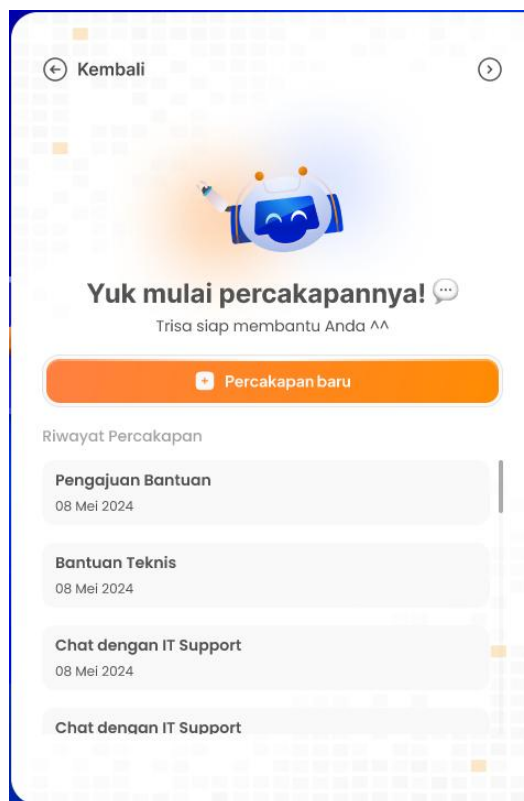


1. Klik ikon *Chatbot*, maka sistem akan menampilkan *pop up* berikut.



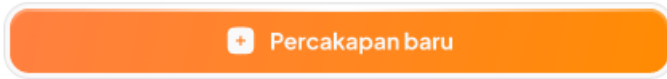
Gambar 16 Chatbot (1)

2. Tekan tombol  untuk melihat riwayat percakapan.
3. Sistem akan menampilkan halaman berikut.

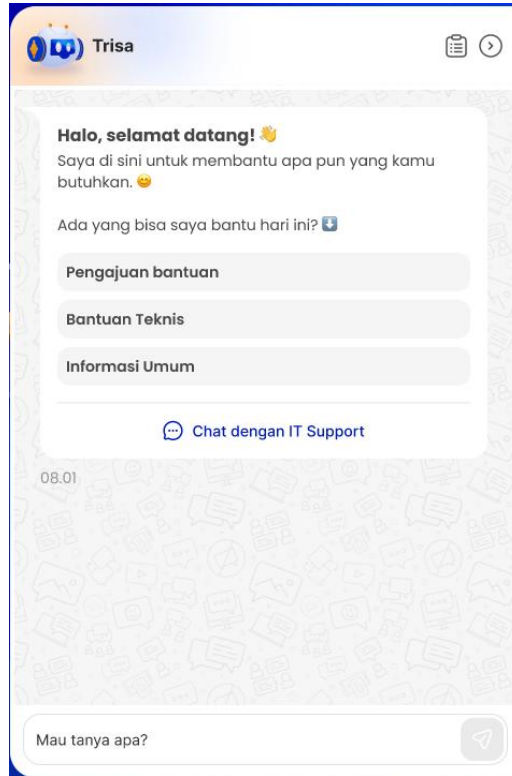


Gambar 17 Chatbot (2)

4. Untuk memulai percakapan baru, Anda dapat klik tombol



5. Sistem akan menampilkan halaman percakapan baru seperti berikut.





Gambar 18 Chatbot (3)

- 6. Pilih kategori bantuan yang tersedia atau pilih opsi *Chat dengan IT Support* untuk memulai percakapan.
- 7. Sistem (bot) akan memberikan respon awal sesuai dengan pilihan Anda.



Gambar 19 Chatbot (4)

8. Anda dapat mengisi balasan pada text editor yang tersedia, kemudian klik tombol  untuk mengirim balasan.
9. Untuk mengakhiri percakapan, Anda dapat klik tombol berikut .

