



**PETUNJUK PENGGUNAAN
(MANUAL GUIDE)
iCARE Portal**

Customer Self Service

Daftar Isi

Informasi Dokumen.....	3
1. Maksud & Tujuan Dokumen	3
2. Versi Dokumen	3
Pendahuluan	4
Customer Self Service	4
Flow Process Customer Self Service	5
Penggunaan & Pemanfaatan Customer Self Service Module untuk semua Customer REALTA	6
A. Login ke iCARE Portal melalui Laptop / PC / Workstation	6
B. Login ke iCARE Portal melalui Mobile Device (Smartphone).....	12

Daftar Gambar

Figure 1 - Flow Process Customer Self Service	5
Figure 2 - Aplikasi iCARE Login Page	6
Figure 3 - Aplikasi iCARE Main Page	7
Figure 4 - Menu Submit iCARE.....	7
Figure 5 - Form Input iCARE.....	8
Figure 6 - Menu My Outstanding Tickets	9
Figure 7 - Sub Menu pada My Outstanding Tickets	9
Figure 8 - Menu Edit / View Detail History Tickets	10
Figure 9 - Menu My History Tickets.....	10
Figure 10 - Menu Announcements	11
Figure 11 - Menu Logout dari iCARE.....	11
Figure 12 - Login Page iCARE pada Smartphone	12
Figure 13 - Main Page pada Smartphone	13
Figure 14 - Main Page pada Smartphone (lanjutan-1)	14
Figure 15 - Main Page pada Smartphone (lanjutan-2)	15
Figure 16 - Form Submit iCARE pada Smartphone	16
Figure 17 - Menu My Item pada Smartphone	17
Figure 18 - Form View / Edit Detail iCARE pada Smartphone	18
Figure 19 - Form View / Edit Detail iCARE pada Smartphone (lanjutan).....	19
Figure 20 - Menu Announcements pada Smartphone	20
Figure 21 - Menu Logout iCARE pada Smartphone	21

Informasi Dokumen

1. Maksud & Tujuan Dokumen

Dokumen Petunjuk Penggunaan (Manual Guide) ini dibuat dan dipersiapkan untuk membantu user atau pengguna dalam proses implementasi Aplikasi iCARE di REALTA. Dokumen Manual Guide dipersiapkan secara khusus untuk setiap module atau fungsi yang dipersiapkan dalam Implementasi. Dokumen Petunjuk Penggunaan (Manual Guide) ini disiapkan oleh PT Realta Chakradarma sebagai implementator dalam proses implementasi dan diperiksa serta disetujui oleh Customer sebagai pihak pengguna dari Dokumen Petunjuk Penggunaan (Manual Guide) ini.

Dokumen Petunjuk Penggunaan (Manual Guide) akan disebarluaskan dan dipergunakan sebagai mana tujuannya, dan akan dikembangkan atau direvisi sesuai dengan kebutuhan yang ada dalam proses implementasi.

2. Versi Dokumen

Versi Dokumen Petunjuk Penggunaan (Manual Guide) untuk Customer Self Service ini adalah sebagai berikut ini :

Nama Dokumen :	Petunjuk Penggunaan (Manual Guide) Aplikasi iCARE – Customer Self Service : All Customer
Tanggal Dokumen :	10 December 2019
Versi Dokumen :	1.0
Dibuat Oleh :	Realta – Junardi
Diperiksa Oleh :	Realta – Quality Assurance

Pendahuluan

Customer Self Service

Customer Self Service merupakan module berbasis WEB dan dipergunakan oleh Customer secara mandiri untuk berkomunikasi dalam hal menyampaikan permintaan, pertanyaan ataupun keluhan terhadap system aplikasi yang disupport oleh PT. Realta Chakradarma.

Module Customer Self Service ini dapat diakses melalui Laptop / PC / Workstation dan juga melalui Mobile Device (Smartphone) dengan menggunakan aplikasi Browser yang di dukung, yaitu antara lain Mozilla Firefox, Google Chrome, dan lainnya. **(tidak di rekomendasikan menggunakan Internet Explorer)**

Flow Process Customer Self Service

Adapun flow process dari Customer Self Service dengan menggunakan Aplikasi iCARE di Customer adalah sebagai berikut ini :

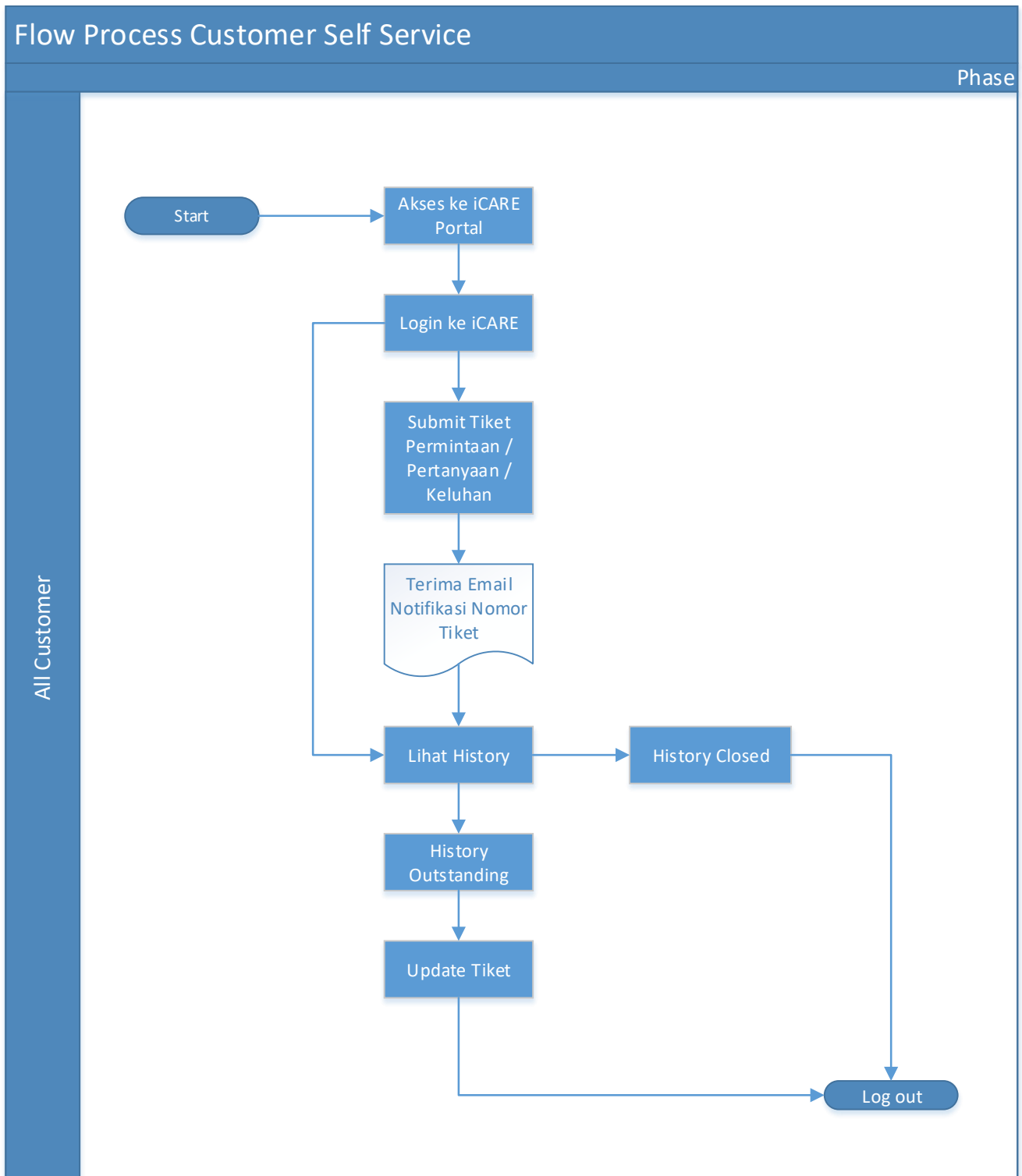


Figure 1 - Flow Process Customer Self Service

Penggunaan & Pemanfaatan Customer Self Service Module untuk semua Customer REALTA

A. Login ke iCARE Portal melalui Laptop / PC / Workstation

1. Semua Customer akan menerima announcement by email dari Realta, yang terdiri dari informasi Link email dan User login ke IVANTI (New ICARE)
2. Login ke iCARE Portal melalui **Browser (Google Chrome / Mozilla Firefox)** pada Laptop / PC / Workstation dengan Link yang telah diberikan



Figure 2 - Aplikasi iCARE Login Page

1. Main Page (HOME)

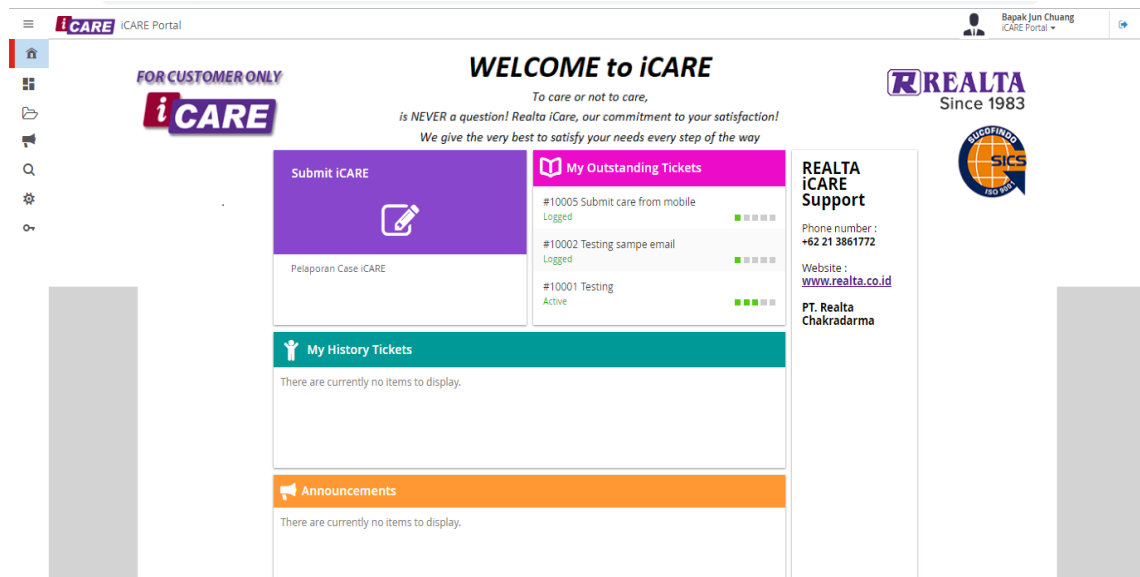


Figure 3 - Aplikasi iCARE Main Page

2. Submit iCARE

Untuk melakukan Submit pertanyaan, permintaan dan keluhan dengan melakukan klik pada icon "Submit iCARE".

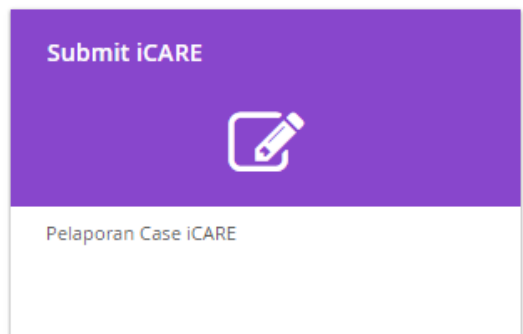
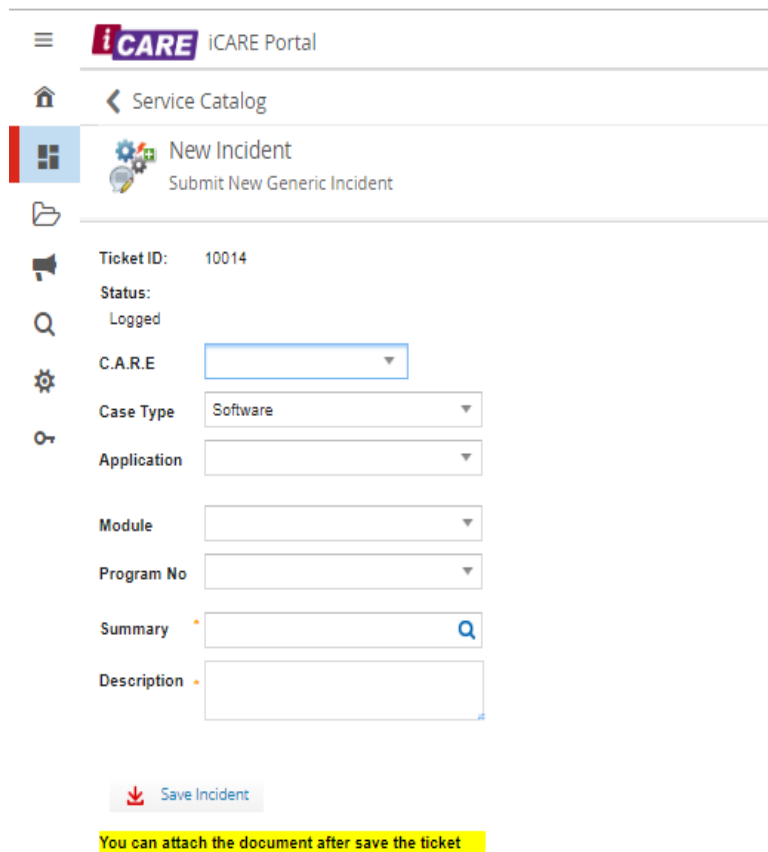


Figure 4 - Menu Submit iCARE



The screenshot shows the 'New Incident' form in the iCARE portal. The form is titled 'New Incident' with a sub-header 'Submit New Generic Incident'. It contains the following fields and options:

- Ticket ID: 10014
- Status: Logged
- C.A.R.E: [Dropdown menu]
- Case Type: Software [Dropdown menu]
- Application: [Dropdown menu]
- Module: [Dropdown menu]
- Program No: [Dropdown menu]
- Summary: [Text input field with search icon]
- Description: [Text input field]

At the bottom of the form, there is a 'Save Incident' button with a download icon. Below the button, a yellow highlighted note reads: 'You can attach the document after save the ticket'.

Figure 5 - Form Input iCARE

- i. Tiket ID → adalah nomor tiket ID CARE sebagai identitas pertanyaan, permintaan atau keluhan yang disampaikan.
- ii. Status → adalah informasi status dari tiket CARE yang telah disampaikan.
- iii. C.A.R.E → berupa jenis CARE yang akan di sampaikan yaitu Ask for Information, Request atau Complaint.
- iv. Case Type → adalah kategory CARE yang akan disampaikan apakah terkait dengan “Software” (Application) atau “Hardware” (Services).
- v. Application → Jenis aplikasi yang akan disampaikan
- vi. Module → Module dari aplikasi terkait
- vii. Program No → Program No dari Module yang dipilih
- viii. Summary →Rangkuman dari pertanyaan, permintaan ataupun keluhan
- ix. Description → Penjelasan secara detail dari pertanyaan, permintaan ataupun keluhan yang akan disampaikan
- x. Attachment → Mohon dapat melakukan Save Ticket terlebih dahulu apabila ingin melakukan attachment/lampiran berupa file gambar, dokumen ataupun file lainnya terkait dengan CARE

3. My Outstanding Tickets

Customer dapat melihat History dari pertanyaan, permintaan dan keluhan dengan melakukan klik pada icon “My Outstanding Tickets” untuk melihat ticket yang dalam status Outstanding.

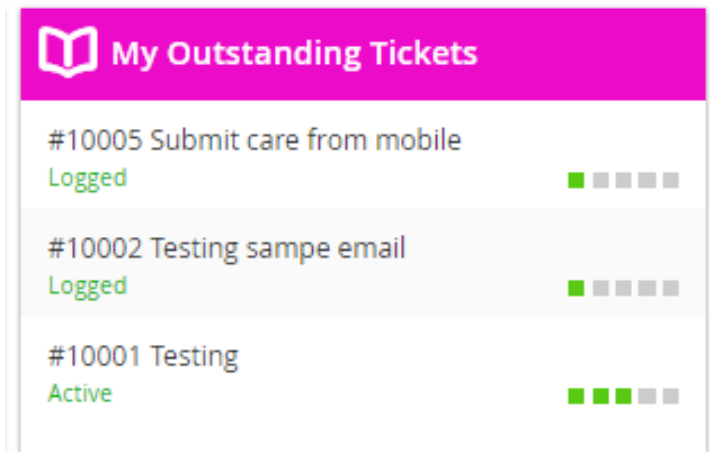


Figure 6 - Menu My Outstanding Tickets



Figure 7 - Sub Menu pada My Outstanding Tickets

4. Edit / View Detail Ticket

Customer dapat melihat lebih detail dari masing-masing history Ticket dengan memilih dan klik salah satu Ticket yang ada.

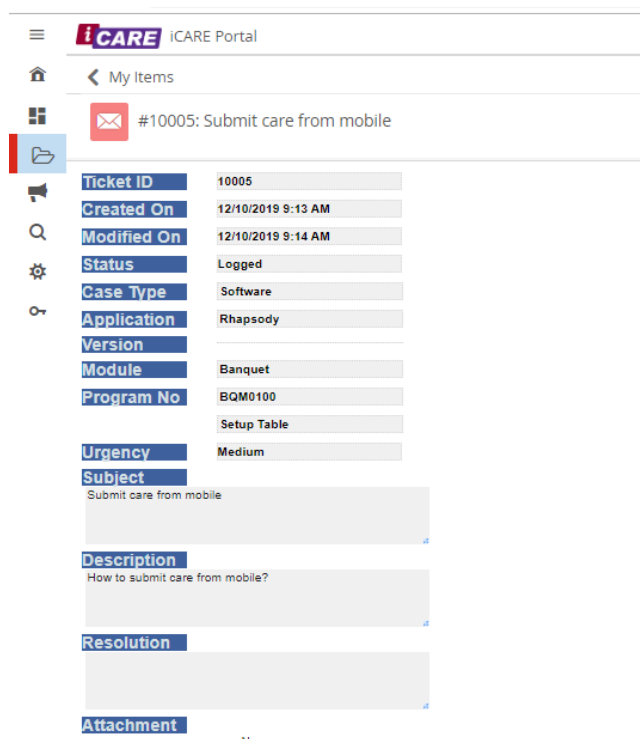


Figure 8 - Menu Edit / View Detail History Tickets

5. My History Tickets

Customer dapat melihat History dari pertanyaan, permintaan dan keluhan yang sudah diselesaikan dengan melakukan klik pada icon "My History Tickets".

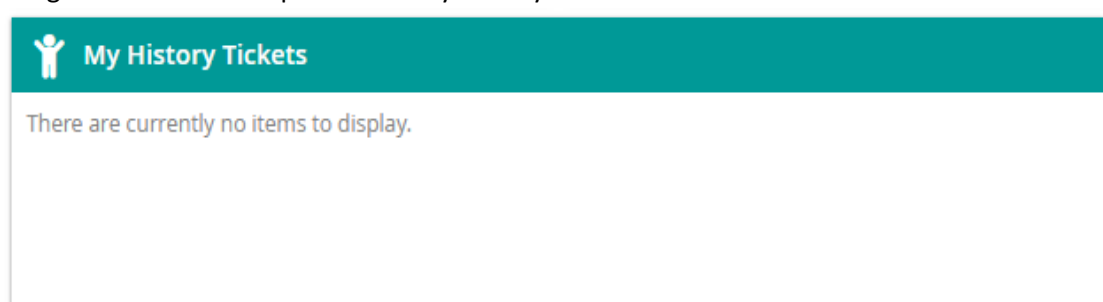


Figure 9 - Menu My History Tickets

6. Announcements

Customer dapat melihat Announcements atau informasi yang ada berupa informasi mengenai Pelayanan, Produk baru maupun informasi lainnya, untuk melihat informasi tersebut maka dapat klik pada icon “Announcements”.



Figure 10 - Menu Announcements

7. Logout

Untuk Logout dari iCARE Portal Customer dapat memilih menu Logout pada Navigator Logout atau Icon bergambar Kunci.

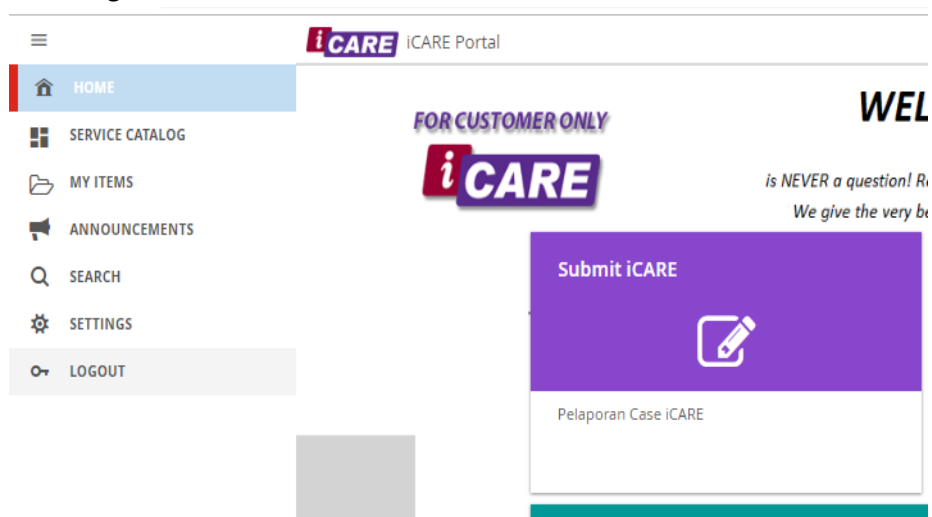


Figure 11 - Menu Logout dari iCARE

B. Login ke iCARE Portal melalui Mobile Device (Smartphone)

1. Login ke iCARE Portal melalui **Mobile Device(SmartPhone)** pada URL Link yang telah diberikan melalui **Browser (Crome / Mozilla Firefox atau yang lain)** pada smartphone

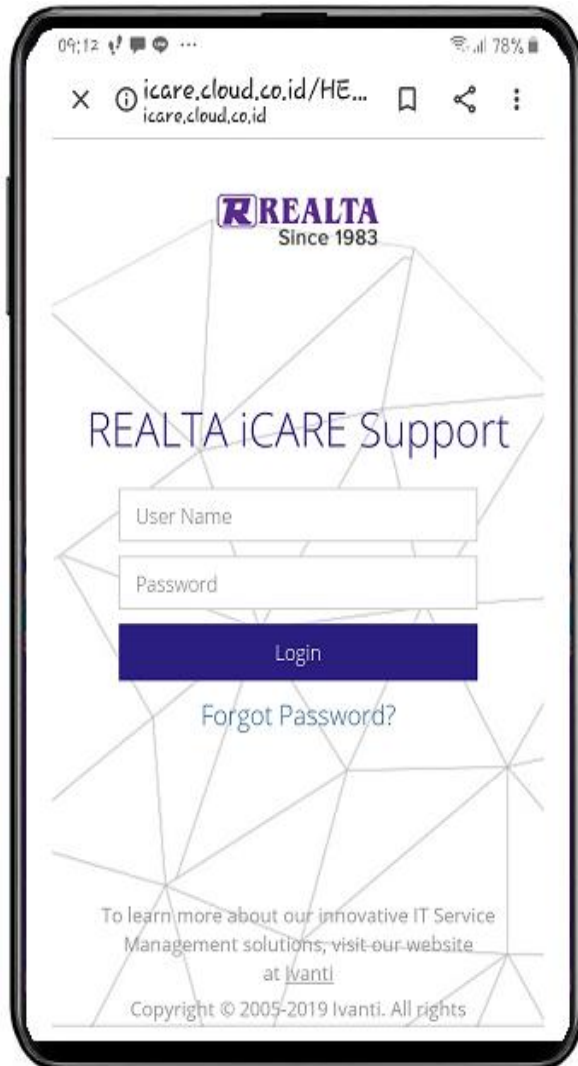


Figure 12 - Login Page iCARE pada Smartphone

2. Home Screen

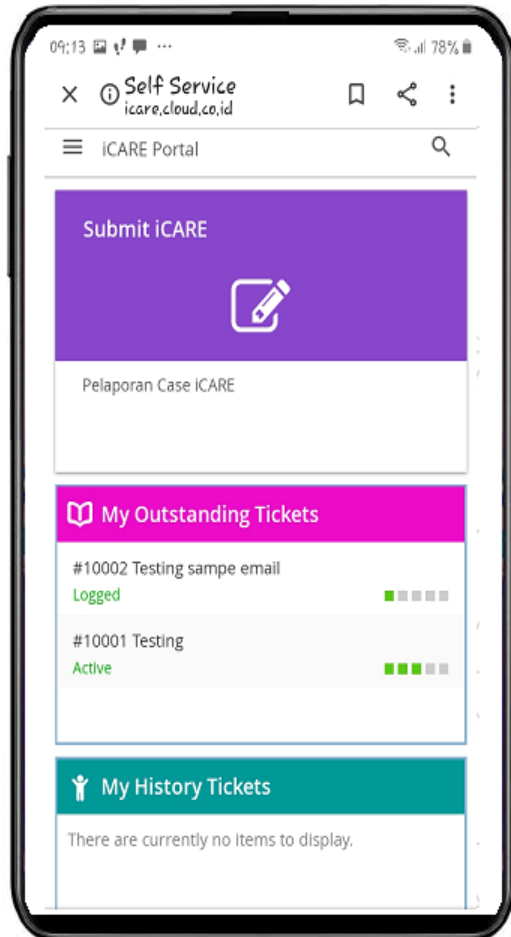


Figure 13 - Main Page pada Smartphone

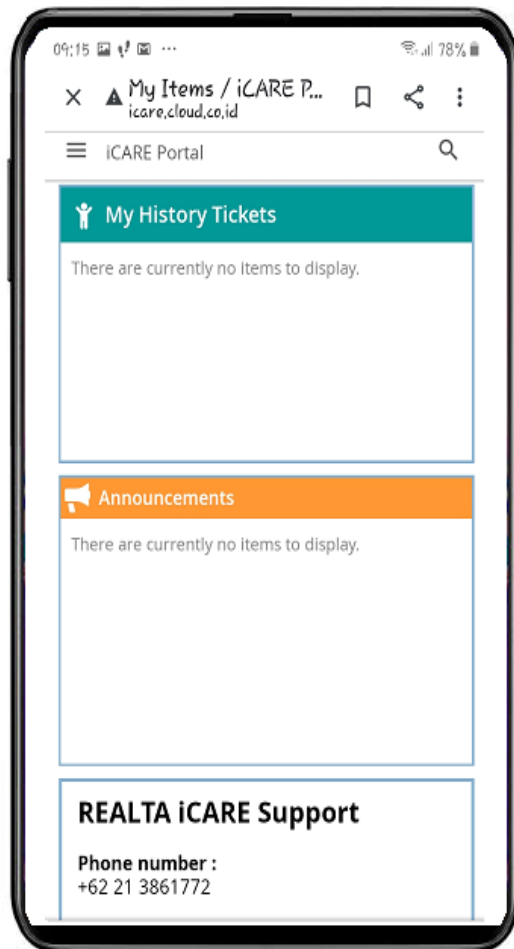


Figure 14 - Main Page pada Smartphone (lanjutan-1)

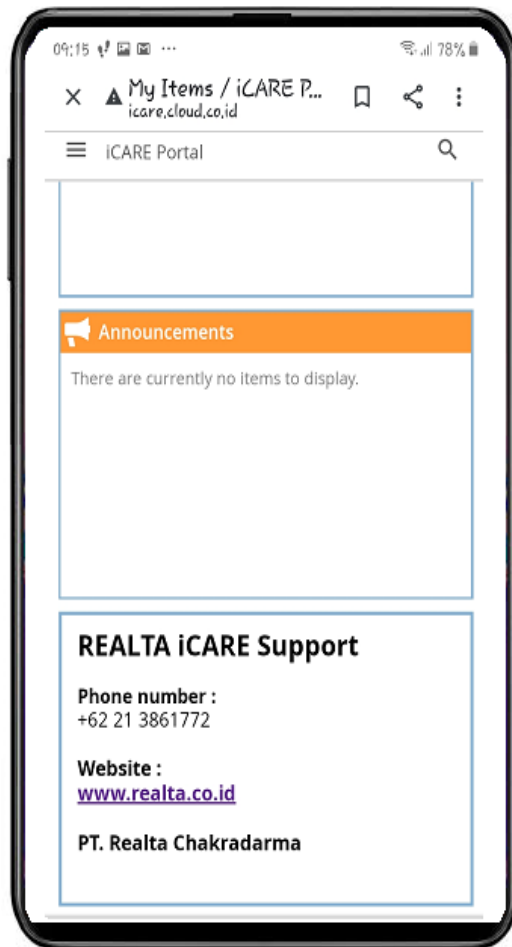


Figure 15 - Main Page pada Smartphone (lanjutan-2)

3. Submit iCARE

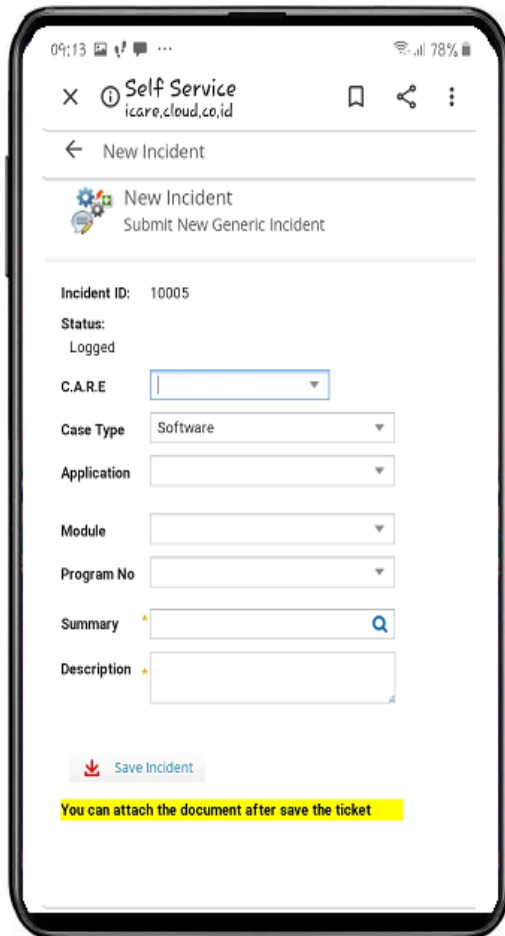


Figure 16 - Form Submit iCARE pada Smartphone

- i. Tiket ID → adalah nomor tiket ID CARE sebagai identitas pertanyaan, permintaan atau keluhan yang disampaikan.
- ii. Status → adalah informasi status dari tiket CARE yang telah disampaikan.
- iii. C.A.R.E → berupa jenis CARE yang akan di sampaikan yaitu Ask for Information, Request atau Complaint.
- iv. Case Type → adalah kategory CARE yang akan disampaikan apakah terkait dengan “Software” (Application) atau “Hardware” (Services).
- v. Application → Jenis aplikasi yang akan disampaikan
- vi. Module → Module dari aplikasi terkait
- vii. Program No → Program No dari Module yang dipilih
- viii. Summary → Rangkuman dari pertanyaan, permintaan ataupun keluhan
- ix. Description → Penjelasan secara detail dari pertanyaan, permintaan ataupun keluhan yang akan disampaikan
- x. Attachment → Mohon dapat melakukan Save Ticket terlebih dahulu apabila ingin melakukan attachment/lampiran berupa file gambar, dokumen ataupun file lainnya terkait dengan CARE

4. My Item (My Outstanding Tickets dan My History Tickets)

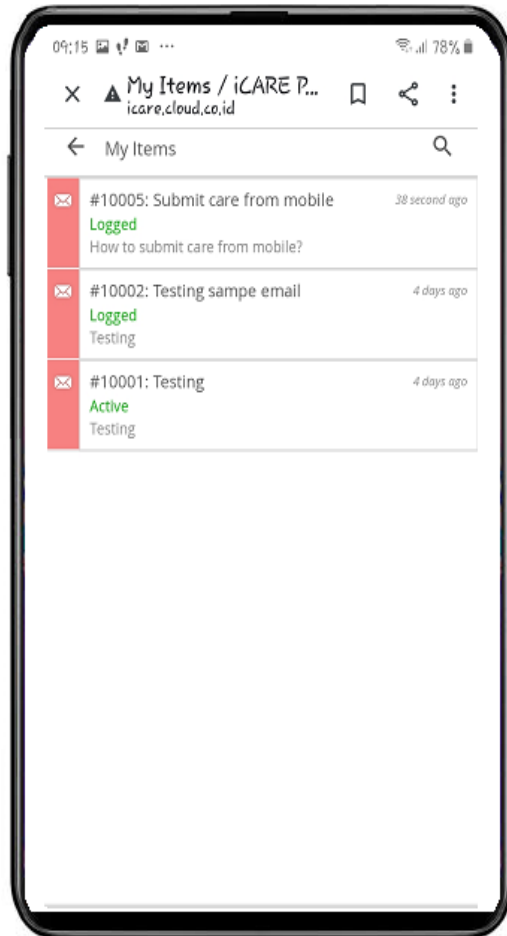
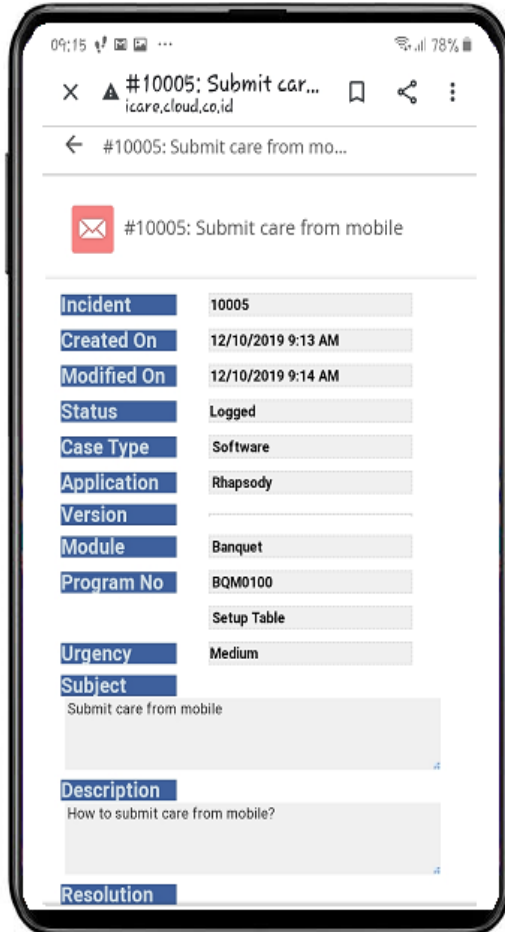


Figure 17 - Menu My Item pada Smartphone

5. View/Edit Detail iCARE



09:15 78%

#10005: Submit care from mobile

#10005: Submit care from mobile

Incident	10005
Created On	12/10/2019 9:13 AM
Modified On	12/10/2019 9:14 AM
Status	Logged
Case Type	Software
Application	Rhapsody
Version	
Module	Banquet
Program No	BQM0100
	Setup Table
Urgency	Medium
Subject	Submit care from mobile
Description	How to submit care from mobile?
Resolution	

Figure 18 - Form View / Edit Detail iCARE pada Smartphone

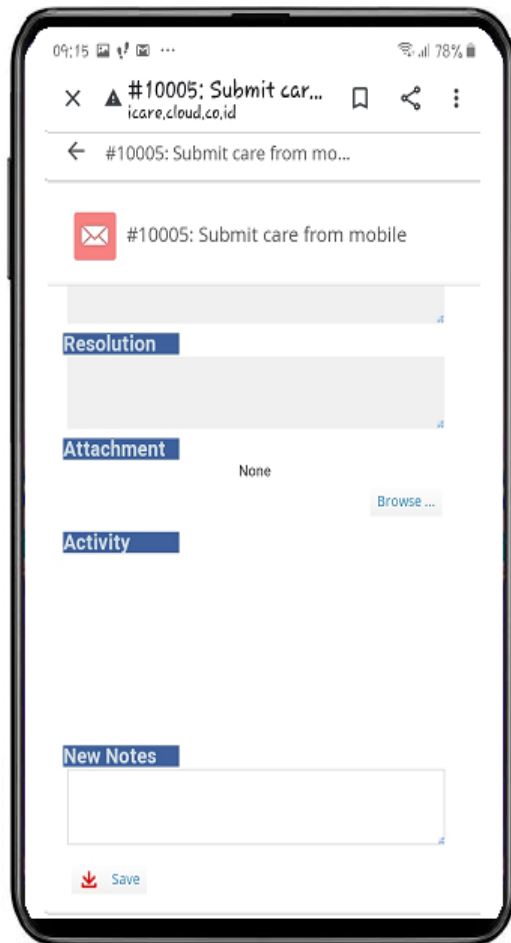


Figure 19 - Form View / Edit Detail iCARE pada Smartphone (lanjutan)

6. Announcement

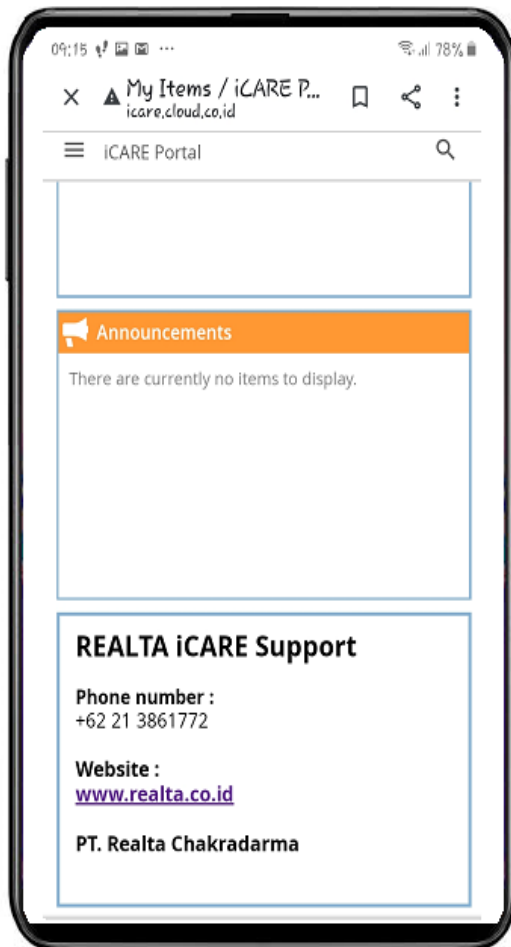


Figure 20 - Menu Announcements pada Smartphone

7. Logout

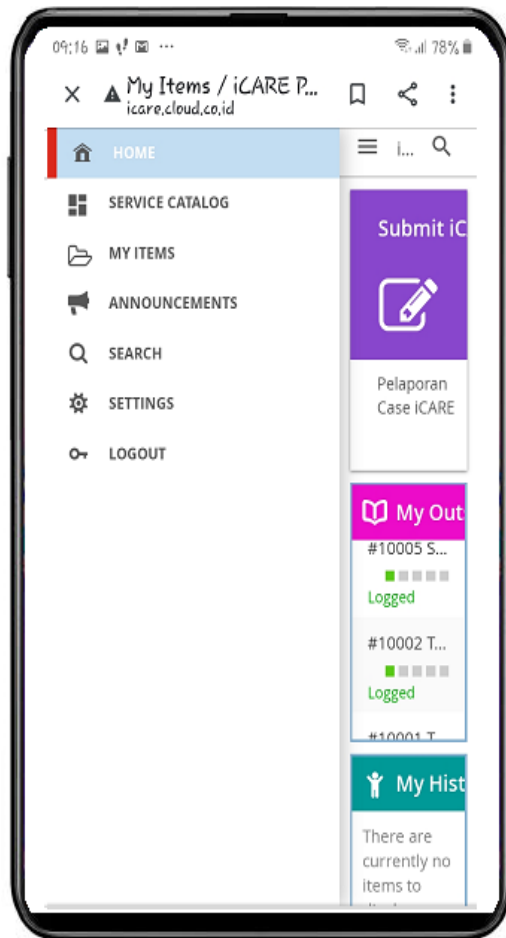


Figure 21 - Menu Logout iCARE pada Smartphone