

PETUNJUK PENGGUNAAN (MANUAL GUIDE) iCARE Portal

Customer Self Service



Daftar Isi

Inforr	masi Dokumen	3
1.	Maksud & Tujuan Dokumen	3
2.	Versi Dokumen	3
Penda	ahuluan	4
Cus	stomer Self Service	4
Flow	Process Customer Self Service	5
Peng	gunaan & Pemanfaatan Customer Self Service Module untuk semua Customer REALTA	6
Α.	Login ke iCARE Portal melalui Laptop / PC / Workstation	6
В.	Login ke iCARE Portal melalui Mobile Device (Smartphone)	12
Penga A. B.	gunaan & Pemanfaatan Customer Self Service Module untuk semua Customer REALTA Login ke iCARE Portal melalui Laptop / PC / Workstation Login ke iCARE Portal melalui Mobile Device (Smartphone)	1



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 Crome, 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 Crome / Mozilla Firefox)** pada Laptop / PC / Workstation dengan Link yang telah diberikan



Figure 2 - Aplikasi iCARE Login Page



1. Main Page (HOME)

=	CARE ICARE Portal			Bapak Jun Chuang iCARE Portal 🛩	۲
		is NEVER a que We give the	VELCOME to iCARE To care or not to care, stion! Realta iCare, our commitment to your satisfaction! very best to satisfy your needs every step of the way	REALTA Since 1983	
Q ∲ ~		Submit iCARE	My Outstanding Tickets #10005 Submit care from mobile Logged #10002 Testing sampe email Logged #10001 Testing Active	REALTA CARE Support Phone number : +62 21 3801772 Webstre : wwww.realta.co.id PT. Realta Chakradarma	
		Y Hystory Tickets There are currently no items to display. Image: Announcements There are currently no items to display.			

Figure 3 - Aplikasi iCARE Main Page

2. Submit iCARE

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

Submit iCARE
Pelaporan Case iCARE

Figure 4 - Menu Submit iCARE



≡	i CARE	iCARE Portal			
â	< Service	Catalog			
8	🤹 Nev	v Incident nit New Generic Incident			
B					
Ħ	Ticket ID: Status:	10014			
Q	Logged				
ø	C.A.R.E	Ŧ			
	Case Type	Software	Ŧ		
04	Application		Ψ.		
	Module		Ŧ		
	Program No		~		
	Summary *		Q		
	Description 🔸				
	노 Save Ir You can attach	ncident In the document after save th	e ticket		

Figure 5 - Form Input iCARE

- i. Tiket ID \rightarrow adalah nomor tiket ID CARE sebagai identitas pertanyaan, permintaan atau keluhan yang disampaikan.
- ii. Status \rightarrow adalah informasi status dari tiket CARE yang telah disampaikan.
- iii. C.A.R.E \rightarrow 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 \rightarrow Jenis aplikasi yang akan disampaikan
- vi. Module \rightarrow Module dari aplikasi terkait
- vii. Program No \rightarrow 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 \rightarrow 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

Ξ	CARE ICARE Portal				Search	Q	Bapak iCARE R	Jun Chuang Portal •	•
Ô	MY ITEMS				Outstanding Tickets	▼ So	rt By: ID 🔻	Sort Dir.: Des	c •
6	#10005: Submit care from mobile H Logged How to submit care from mobile?	lour ago	×	#10002: Testing sampe email Logged Testing				4 de	iys ago
₽ Q Ø	#10001:Testing 4 d Active Testing	lays ago							
0-									

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.

≡		RE Portal	
â	🔇 My Items		
5	#10005	: Submit care from mobile	
B			
	Ticket ID	10005	
~	Created On	12/10/2019 9:13 AM	
Q	Modified On	12/10/2019 9:14 AM	
#	Status	Logged	
•	Case Type	Software	
04	Application	Rhapsody	
	Version		
	Module	Banquet	
	Program No	BQM0100	
		Setup Table	
	Urgency	Medium	
	Subject	obile	
		0010	
			a
	Description	from mobile?	
	now to submit care		
			4
	Resolution		
			4
	Attachment	Nees	

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".

📢 Announcements	
There are currently no items to display.	

Figure 10 - Menu Announcements

7. Logout

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

≡		
â		W/F/
	SERVICE CATALOG	FOR CUSTOMER ONLY
B	MY ITEMS	CARE is NEVER a question! R
Ħ	ANNOUNCEMENTS	We give the very be
Q	SEARCH	Submit iCARE
ቑ	SETTINGS	
0-	LOGOUT	
		Pelaporan Case iCARE

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

19;12 📢 🗰 🚭 …		S. dl	78% 🗎
× ③ icare.cloud.co.id/HE	Д	S	:
REALTA Since 1983	7		
	1		
REALTA ICARE S	UD	por	t
User Name	ήp		/
Password	1		
Login	12	-	
Forgot Password	11		K
	/		
To learn more about our innova Management solutions, visit e at wanti	tive IT our-we	Service bsite	
Copyright © 2005-2019 Ivant	i. All ris	thts	1

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

19:13 🖬 📢 🗭			S.1	78% i
X ⊙ ^{Se} icai	lf Service re.cloud.co.id	Д	Ś	ł
← New I	ncident			
🤹 Ne	w Incident omit New Generic Incident			
Incident ID:	10005			
Status: Logged				
C.A.R.E	· · · · ·			
Case Type	Software		,	
Application		v		
Module				
Program No		*		
Summary 📩		C	L	
Description 🔸				
			4	
🛓 Save	Incident			
You can attac	h the document after save the	ticket		

Figure 16 - Form Submit iCARE pada Smartphone

- i. Tiket ID \rightarrow adalah nomor tiket ID CARE sebagai identitas pertanyaan, permintaan atau keluhan yang disampaikan.
- ii. Status \rightarrow adalah informasi status dari tiket CARE yang telah disampaikan.
- iii. C.A.R.E \rightarrow berupa jenis CARE yang akan di sampaikan yaitu Ask for Information, Request atau Complaint.
- iv. Case Type \rightarrow adalah kategory CARE yang akan disampaikan apakah terkait dengan "Software" (Application) atau "Hardware" (Services).
- v. Application \rightarrow Jenis aplikasi yang akan disampaikan
- vi. Module \rightarrow Module dari aplikasi terkait
- vii. Program No → Program No dari Module yang dipilih
- viii. Summary \rightarrow 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

11 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1			-st all	10 /6
× A #1000	5: Submit car ud.co.id	Д	Š	:
← #10005: Su	ıbmit care from mo			
_				
#10005	: Submit care fron	n mot	oile	
Incident	10005			
Created On	12/10/2019 9:13 AM	1		
Modified On	12/10/2019 9:14 AM	1		
Status	Logged			
Case Type	Software			
Application	Rhapsody			
Version				
Module	Banquet			
Program No	BQM0100			
	Setup Table			
Urgency	Medium			
Subject				
Submit care from n	nobile			
				4
Description				
How to submit care	from mobile?			
				4

Figure 18 - Form View / Edit Detail iCARE pada Smartphone



09:15 🖬 📢 🖾 …		Ş.,,il 78% 🗎		
× A #1000 icare,clo	05: Submit car. ud.co.id	. П	\$	ł
← #10005: S	ubmit care from i	mo		
#10005	5: Submit care fr	om mob	ile	
				л
Resolution				
Attachment	None			
	199115	В	rowse	
Activity				
New Notes				
]
👱 Save				-
_				

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