

Tickets

Tiket berfungsi untuk menampung dan mengelola keluhan, saran, pertanyaan, dsb dari customer / client Anda.

Selain itu juga bisa digunakan untuk tracking issue yang ada di tim internal Anda.

Contoh pada tim software development atau design agency misalnya. Teman satu tim melaporkan bahwa ada hasil pekerjaan kita yang error atau perlu revisi. Maka dia bisa menginput masalah nya pada fitur tiket ini.

Tiket bisa dibuat melalui form internal (setelah login), form public (tanpa login), maupun dari email. Tiket tersebut akan

- Membuat Tiket Baru
- Update Tiket

Membuat Tiket Baru

☐☐ User Guide: Proses Tiket di TryzDesk

Panduan ini menjelaskan langkah demi langkah alur kerja **dari pembuatan tiket hingga penyelesaiannya** dalam sistem TryzDesk.

☐☐ Untuk Customer: Cara Membuat Tiket

1. Melalui Formulir Web

1. Buka halaman kontak/helpdesk.
2. Isi formulir dengan informasi berikut:
 - **Nama Lengkap**
 - **Email**
 - **Subjek Masalah**
 - **Deskripsi Masalah**
 - **Lampiran (opsional)**
3. Klik tombol **Kirim / Submit**.

“☐☐ Setelah dikirim, sistem akan membuat tiket dan mengirim email konfirmasi ke pelanggan.

☐☐☐ Untuk Agent: Menangani Tiket

2. Melihat Tiket Baru

1. Masuk ke dashboard Handesk sebagai **Agent** atau **Admin**.
 2. Klik menu **Tickets**.
 3. Filter tiket dengan status "**Open**" atau tanpa penugasan.
-

3. Membuka dan Memeriksa Tiket

1. Klik salah satu tiket dari daftar.
 2. Periksa detail tiket:
 - Pesan dari pelanggan
 - Prioritas
 - Kategori
 - Waktu masuk
-

4. Menetapkan Penanggung Jawab (Assign)

1. Jika belum ditugaskan, klik tombol **Assign to me** atau pilih agent lain dari dropdown "**Assign Agent**".
-

5. Menanggapi Tiket

1. Tulis balasan di kolom **Reply**.
2. Klik tombol **Send Reply**.

“  Balasan akan dikirim ke email pelanggan secara otomatis, dan disimpan dalam riwayat tiket.

6. Menambahkan Catatan Internal (Opsional)

1. Klik tab **Internal Notes**.
 2. Tulis komentar untuk tim (tidak terlihat oleh pelanggan).
 3. Klik **Save Note**.
-

7. Mengubah Status Tiket

Setelah balasan dikirim:

- Ubah status tiket menjadi:
 - **Pending** (menunggu respon pelanggan)
 - **Solved** (masalah telah diselesaikan)
 - **Closed** (ditutup sepenuhnya)

Contoh:

- Jika menunggu balasan: pilih **Pending**
 - Jika sudah selesai: pilih **Solved**
-

□ Untuk Customer: Melanjutkan Percakapan

1. Pelanggan bisa **membalas email** dari Handesk.
 2. Sistem akan secara otomatis:
 - Menambahkan balasan ke thread tiket
 - Mengubah status tiket menjadi **Open** kembali
-

□ Menyelesaikan Tiket

8. Menutup Tiket

1. Setelah yakin masalah terselesaikan:
 - Klik **Mark as Solved**
 - Atau ubah status menjadi **Closed**

“ □ Tiket dianggap selesai, dan tidak akan muncul lagi di daftar kerja aktif.

📑 Untuk Admin: Monitoring dan Evaluasi

- Gunakan menu **Dashboard** untuk melihat:
 - Jumlah tiket per status
 - Performa agent (jumlah tiket ditangani)
 - Waktu respons rata-rata
 - Gunakan filter **Tags**, **Category**, dan **Priority** untuk evaluasi lebih dalam
-

📑 Tips Penting

Tips	Penjelasan
📑 Gunakan kategori dan prioritas	Membantu pengelompokan dan prioritisasi tiket
📑 Tambahkan lampiran jika perlu	Bukti error, screenshot, dsb
📑 Jangan biarkan tiket terlalu lama	Gunakan notifikasi untuk tiket tak terjawab
📑 Gunakan catatan internal	Untuk kolaborasi antar agent



Update Tiket