

TryzDesk User Guide

Butuh Bantuan?

Tenang, kami siap bantu. Ikuti panduan lengkap ini untuk mulai menggunakan TryzDesk dengan lancar!

- [Overview](#)
 - [Detailed Overview](#)
- [Tickets](#)
 - [Membuat Tiket Baru](#)
 - [Update Tiket](#)
- [Project Management](#)
- [Chats](#)
- [Notes](#)
- [Leads](#)
 - [Manajemen Leads](#)

Overview

TryzDesk adalah sistem Ticketing dan Lead management yang bisa membantu pekerjaan Anda sehari-hari terutama yang membutuhkan manajemen keluhan pelanggan, manajemen proyek, dan juga kolaborasi dengan tim internal di perusahaan Anda.

Sistem ini sangat cocok digunakan di tim yang biasa bekerja dengan cepat seperti metode agile / scrum pada manajemen proyeknya. Karena di dalam nya sudah tersedia fitur manajemen proyek yang support sprint dan kanban board.

Detailed Overview

Ticket Management di **TryzDesk** adalah inti dari sistem helpdesk-nya — digunakan untuk menangani, mengelola, dan merespons permintaan bantuan atau laporan dari pelanggan secara sistematis.

❏ Apa itu Ticket Management di TryzDesk?

Ticket adalah representasi dari satu masalah, pertanyaan, atau permintaan yang dikirim oleh pelanggan.

Fitur Ticket Management digunakan untuk:

- Mengatur alur masuk permintaan dari pelanggan
- Mendistribusikan tugas ke agen/support
- Melacak status penyelesaian
- Menyimpan riwayat komunikasi

❏ Komponen Utama Ticket Management di Handesk

Berikut ini adalah komponen-komponen penting dalam sistem tiket Handesk:

Komponen	Penjelasan
Subject	Judul dari tiket (misalnya: “Tidak bisa login”)
Message / Thread	Isi atau kronologi percakapan antara pelanggan dan agen

Komponen	Penjelasan
Customer	Siapa yang mengirimkan tiket (nama, email)
Agent	Siapa yang ditugaskan untuk menangani tiket tersebut
Status	Status tiket: Open , Pending , Solved , Closed , dll
Priority	Prioritas: Low , Medium , High , Urgent
Category	Kategori tiket: misalnya Technical , Billing , Feature Request
Attachments	File yang dilampirkan pelanggan atau agen
Tags	Penanda bebas untuk memfilter atau mengelompokkan tiket
Internal Notes	Komentar internal yang tidak terlihat oleh pelanggan
SLA / Estimation Date	Tenggat waktu untuk merespons atau menyelesaikan tiket
Created At / Updated At	Waktu pembuatan dan terakhir diperbarui



Cara Kerja Alur Ticket Management di Handesk

1. Tiket Masuk

- Bisa masuk melalui form web, email, atau API
- Sistem otomatis mencatat sebagai tiket baru

2. Pemberian Tugas

- Tiket bisa di-assign ke agent
- Notifikasi dikirim ke agent terkait

3. Respon & Komunikasi

- Agen membalas tiket (balasan bisa dikirim ke email pelanggan)
- Semua percakapan tercatat dalam thread

4. Eskalasi

- Tiket bisa dieskalasi jika tidak bisa diselesaikan oleh agent
- Tiket akan tampil di inbox assistant
- Selama tiket dieskalasi, komentar di thread akan otomatis menjadi private

5. Catatan Internal

- Agen bisa meninggalkan catatan internal tanpa terlihat oleh pelanggan
- Berguna untuk kolaborasi antar-agent

6. **Pembaruan Status**

- Tiket diperbarui statusnya sesuai progres: Open → Pending → Solved → Closed

7. **Laporan & Analitik**

- Admin bisa melihat jumlah tiket, SLA yang dilanggar, performa agent, dsb

Fitur Pendukung Lainnya

Fitur	Penjelasan
Dashboard	Ringkasan jumlah tiket berdasarkan status, prioritas, dsb
Search & Filter	Mencari tiket berdasarkan kata kunci, tanggal, agent, dsb
Email Integration	Pelanggan bisa balas tiket lewat email, otomatis masuk ke sistem
Notifications	Email notifikasi untuk agent saat tiket baru masuk atau diupdate
Multi-Channel Input	Tiket bisa masuk dari email, form web, atau API eksternal
Multi-Agent Support	Bisa membagi tugas antar beberapa agent atau tim

■

Peran dalam Sistem

Role	Hak Akses
Admin	Melihat semua tiket, assign, ubah kategori/prioritas, statistik
Agent	Melihat tiket yang ditugaskan padanya, membalas tiket, tambah catatan
Customer	Melihat dan membalas tiket miliknya sendiri (melalui email atau portal jika ada)
Assistant	Melihat dan membalas (private) tiket yang dieskalasi

■

☐☐ Manfaat Ticket Management Handesk

- Menyediakan **alur kerja yang jelas** dan **terpusat** untuk menangani masalah pelanggan
- Meningkatkan **efisiensi support**
- Menjamin **tidak ada permintaan pelanggan yang terlewat**
- Memungkinkan **pelaporan performa tim** dan pengukuran kualitas layanan

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

☐☐ 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 prioritasasi 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



Tickets

Update Tiket

Project Management

Panduan mengelola project Anda dan tim dengan fitur project management

Chats

Notes

Leads

Fitur **Leads** berfungsi sebagai **CRM** (Customer Relationship Management) simple yang membantu kamu **mengelola calon pelanggan atau prospek** sebelum mereka menjadi pelanggan aktif.

Manajemen Leads

❏ Apa itu Lead

Lead di TryzDesk adalah entitas yang merepresentasikan **calon pelanggan**, baik individu maupun perusahaan, yang menunjukkan potensi tertarik dengan produk atau layananmu.

Fitur Leads memungkinkan tim sales atau support:

- Mencatat informasi kontak prospek
- Melacak aktivitas follow-up
- Menjadwalkan tugas atau pertemuan
- Mengelola status prospek (apakah masih *warm*, sudah dihubungi, atau sudah menjadi pelanggan)

❏ Komponen dalam Fitur Leads di TryzDesk

Berikut komponen yang biasanya ada:

Komponen	Penjelasan
Lead Info	Nama, email, nomor telepon, perusahaan, catatan penting
Status	Tahapan seperti New , Contacted , Qualified , Won , Lost
Lead Tasks	Daftar tugas untuk menindaklanjuti lead (follow-up, kirim dokumen, dll)
Assignee	Siapa yang bertanggung jawab atas lead tersebut
Notes / Comments	Kolom diskusi atau log interaksi dengan lead
Timeline / Log Aktivitas	Jejak aktivitas atau pembaruan status dari waktu ke waktu

1. **Tambah Lead** — isi nama, kontak, catatan.
2. **Buat Lead Tasks** — rencanakan follow-up, demo, dll.
3. **Update status** — ubah status seiring proses berjalan.
4. **Konversi ke pelanggan** — jika lead berhasil, bisa diproses lebih lanjut (misalnya dipindahkan ke sistem tiket atau sistem pelanggan aktif).

❏ Manfaat Fitur Leads di Handesk

- Memastikan semua prospek tertangani
- Memudahkan manajemen pipeline penjualan

- Memberi gambaran kinerja tim dalam menangani prospek
- Mencatat interaksi agar tidak ada informasi hilang

☑ Lead Task

Lead Task biasanya digunakan untuk **mengelola aktivitas atau tindakan yang perlu dilakukan terkait dengan sebuah "lead"** (calon pelanggan atau prospek).

Penjelasan singkat:

Lead Task adalah **tugas** yang dikaitkan dengan **lead tertentu**, untuk membantu tim sales atau support menindaklanjuti prospek dengan cara yang terorganisir.

Contoh penggunaan Lead Task:

Misalnya kamu punya lead bernama "PT Maju Jaya" yang menunjukkan minat pada produk kamu.

Kamu bisa membuat beberapa **Lead Tasks** seperti:

- ☐ Follow-up via telepon pada tanggal 5 Juni
- ☐ Kirim proposal penawaran
- ☐ Cek respon email pada 10 Juni
- ☐ Jadwalkan demo produk

Setiap task ini bisa memiliki:

- Judul/deskripsi
- Tanggal jatuh tempo
- Status (belum selesai, selesai)
- Penanggung jawab (user atau agent)

Tujuan utamanya:

- Menjaga agar setiap prospek mendapatkan tindak lanjut tepat waktu.
- Menghindari kehilangan peluang karena lupa follow-up.
- Mempermudah kolaborasi dalam tim penjualan/support.