

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
Customer	Siapa yang mengirimkan tiket (nama, email)

Komponen	Penjelasan
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

- Tiket Masuk**
 - Bisa masuk melalui form web, email, atau API
 - Sistem otomatis mencatat sebagai tiket baru
- Pemberian Tugas**
 - Tiket bisa di-assign ke agent
 - Notifikasi dikirim ke agent terkait
- Respon & Komunikasi**
 - Agen membalas tiket (balasan bisa dikirim ke email pelanggan)
 - Semua percakapan tercatat dalam thread
- 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
- 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

Revision #2

Created 1 June 2025 02:49:32 by Admin

Updated 1 June 2025 15:40:39 by Admin