

Guideline Pengisian Ticket untuk SAP

Petunjuk Pengisian Ticket untuk SAP

1. Open <https://ticketing.erajaya.com/> pada web browser.

2. Pada tampilan IT Support Centre, klik “Open a New Ticket” untuk membuat tiket baru.

3. Isi Email Address dan Full Name.

4. Help Topic

Di pilihan Help Topic ini, silahkan pilih tujuan ticket akan kemana :

- GA - Pindah/Angkut Barang
- GA - RDA Application
- HR - Req New Email
- HR - Req New User Access
- HR - HR Mantuk
- IT Support - Apps - Distributor
- IT Support - Apps - RETAIL
- Koperasi - Pengajuan Pinjaman
- Pelaporan Kasus Litigasi (BALK)
- PM Koperasi DOKIT
- RICO - IT Apps Support, untuk permasalahan terkait :
- RICO - Reg SIT & PG
- RICO-RO-B2B
- Sales Support Req SIT/Approve
- SAP - IT Apps Support
- SAP - IT Infra Support
- SCM - Logistic Apps Support, untuk permasalahan di Paris Baguette
- Test L2
- Warehouse Pusat - Admin
- Xilnex - IT Apps Support, untuk permasalahan dari aplikasi Accurate
- Xilnex - IT Apps Support
- SAP - IT Infra Support, terkait permasalahan

1. Hardware (Laptop, Printer, Jaringan)
2. Koneksi (Internet dan Jaringan)
3. Instalasi (Hardware dan Software)
4. Reset Password Email

9. Dan lain sebagainya.

Contoh kasus/issue mengenai SAP

1. Pilih Help Topic “SAP - IT Apps Support”. Jika case nya tidak mengenai SAP/IT Apps silahkan pilih sesuai kebutuhan.

2. Isi data yang dibutuhkan seperti : Nomor Handphone, Location, Subject, Company All, Repair System / Data dan Priority Level.

Note : Isi data diatas akan berbeda tampilannya jika pilihan “Help Topic” berbeda (Poin Nomor 4) Pastikan kolom tanda bintang(*) diisi.

3. **Contoh kasus Error saat input DO di SAP.** Hal-hal yang perlu diisi dalam ticketing di kolom detail:

The screenshot shows the SAP Support Center form with the following fields and content:

- Handphone ***: 085712346666
- Location ***: Head Office
- Subject**: (Empty)
- Repair System / Data ***: REPAIR
- Priority Level ***: High
- Dokumen yang menjadi referensi**: (Empty)
- Sub type APPS**: Select —
- Module APPS**: Select —
- Sub type HW**: (Empty)

Detail Description:

User ID : TTT_000
TCode : VA01
Lokasi : 1170
Dokumen : 288090908
Masalah : ketika input so tidak bisa dengan error sbb : "No customer master record exists for sold-to party 8202004550", capture errornya terlampir ya

4. Capture gambar-gambar:

- Screenshot dimana terjadi error

- Click di error messagenya dan capture

- Bila ada tombol ?, click dan capture

Untuk permasalahan otorisasi, capture SU53nya

Note : Untuk melampirkan attachment file, terdapat 2 cara yaitu:

- Drop file pada kotak ini
- Atau klik "choose them"

Akan tampil file manager untuk memilih item, pilih item lalu klik Open pada file yang akan dilampirkan.

5. Selanjutnya Anda akan menerima email konfirmasi dari ticketing system, sebagai berikut:

Note : Pastikan untuk mengecek email secara berkala karena update mengenai ticket dikirim via email.

Erajaya IT Support <ticketing.systems@erajaya.com>
Support Ticket Opened [#ACR0028659]

To: Vania Virginia
Cc: ticketing@erajaya.com; philips.liemena@erajaya.com; deni.anggara@erajaya.com

Created Mon, Jul 4, 2022 6:55 AM by vania
Dear Vania,
Updated Sun, May 14, 2023 10:54 AM by vania