

## Perbedaan Helpdesk Support E-Procurement Dengan Log History Remote

Bulan Mei 2023

| No | No ticket/ No id | Tanggal    | Keterangan   |
|----|------------------|------------|--|
| 1  | 1040523 001      | 04/05/2023 | Email pengadaan Pekerjaan Penangkal Petir Area Ngagel saat proses pengumuman pengadaan, tidak tampil notifikasi email berhasil dikirimkan, dan rekanan tetapi tetap tidak menerima notif email padahal hanya mengirim ke 1 rekanan yaitu CV Sultan Jaya Abadi → tidak ada aktifitas perbaikan di Log History Remote padahal ada info gagal mengirim pengumuman sudah difixing done tanggal 04/05/2023  |
| 2  | 1040523 002      | 04/05/2023 | Halaman menu teknis, Data Pengalaman. Vendor download dokumen SPK Error "This page isn't working" padahal vendornya masih proses verifikasi → tidak ada aktifitas perubahan di Log History Remote padahal ada info dibantu ubah nama di direktori file done tanggal 04/05/2023   |
| 3  | 1040523 003      | 04/05/2023 | Saat kirim email tampil nama-nama email vendor yang diundang pada "TO" untuk pengadaan Pembuatan Rumah Pompa Air Baku Tambahan IPAM Karangpilang I,II,III dengan terkirim 66 email ke vendor → tidak ada aktifitas perubahan di Log History Remote padahal ada info Hit email receipt dipindahkan kembali seperti semula di BCC email sebagai mitigasi proses done tanggal 04/05/2023  |
| 4  | 1080523001       | 08/05/2023 | Panitia sudah mengirim pengumuman pengadaan tapi tidak ada email masuk ke vendor.<br>1. Penggantian dan Relokasi Panel Starter Pompa Distribusi no 4, 5, 9, dan 10 IPAM Ngagel III. Panitia Ary.<br>2. Otomatisasi Drain Samping Acelerator dan Clearator. Panitia Rais.<br>3. Bahan Kimia Non PrekurBahan Kimia Non Prekursor, Glassware dan Penunjang Laboratorium Tahun 2023. Panitia Lia Kristinawati.<br>→ tidak ada aktifitas perubahan di Log History Remote padahal ada info Hit email |

|   |                              |            |  |
|---|------------------------------|------------|--|
|   |                              |            | receipt dipindahkan kembali seperti semula di BCC email sebagai mitigasi di server live dan proses done tanggal 08/05/2023   |
| 5 | 1090523 001<br>Dengan<br>229 | 09/05/2023 | Kode Rekanan vendor PT. RAFA KARYA INDONESIA tidak muncul di data administrasi saat verifikasi data kemudian di report helpdesk done pada tanggal 09/05/23 → akan tetapi terdapat perbedaan di Log history Remote fixing done di tanggal 09/05/2023 mohon pengecekan & fixing dengan history saat real.  |
| 6 | 1110523 001<br>Dengan<br>231 | 11/05/2023 | Pada Pengadaan Pembuatan Rumah Pompa Air Baku Tambahan IPAM KP I,II,III panitia lupa mencentang persyaratan pemasukan dokumen. Tolong dicentangkan dari database kolom Sertifikat Tenaga Ahli Sesuai Dengan Persyaratan, dan kolom Surat Pernyataan Penyedia → mohon di Log history Remote diberikan informasi lebih detail apa action yang dilakukan karena di report helpdesk ada info Pesyaratan dokumen pemasukan sudah disesuaikan melalui database |
| 7 | 1110523 003<br>Dengan<br>233 | 11/05/2023 | Vendor melakukan reset password tetapi password yang dikirimkan di email tidak bisa digunakan untuk login → mohon di di report helpdesk diberikan informasi lebih detail nama rekanannya karena di Log history Remote ada info nama rekanan dan sudah dijelaskan pada dokumen perbedaan Report Helpdesk Mei 2023 seperti nomer 9 yang sudah pernah dikirimkan beberapa hari yang lalu.   |
| 8 | 1120523 004                  | 12/05/2023 | Pengadaan Perbaikan Atap Control Building IPAM Karangpilang II, vendor masih bisa mengirim tanggapan padahal tanggal aanwijzing sudah lewat → tidak ada aktifitas perbaikan di Log History Remote padahal ada info bahwa task type adalah bug<br>Apakah perbaikannya di log History remote No_id = 237. Mohon diberikan informasi & keterangan lebih detail yang berelasi antara report helpdesk dengan report Log History Remote                        |