

SOP PETUGAS HELPDESK

Programmer piket wajib memprioritaskan penanganan helpdesk dibandingkan pekerjaan lain.

Semua laporan atau permintaan (melalui sistem, chat, telepon, atau tatap muka) wajib dibuat tiket helpdesk sebelum atau saat mulai dikerjakan.

Urutan prioritas pekerjaan selama piket:

1. Menangani tiket helpdesk
2. Mengerjakan bug & case di board
3. Mengerjakan pekerjaan lain

Setiap tiket helpdesk wajib memiliki status dan selalu di-update, minimal saat:

1. Mulai dikerjakan
2. Menunggu respon user
3. Selesai
4. Eskalasi

Programmer dilarang mengerjakan laporan tanpa tiket helpdesk.

Tiket wajib diubah ke status Escalated jika membutuhkan:

1. Pembuatan fitur baru
2. Perubahan alur utama sistem
3. Analisis lebih lanjut

Permintaan fitur boleh langsung dikerjakan tanpa eskalasi apabila:

1. Sifatnya sangat sederhana
2. Tidak mengubah alur utama sistem
3. Estimasi pengerjaan singkat
4. Tidak membutuhkan persetujuan tambahan

Jika tidak ada tiket helpdesk aktif, programmer wajib mengerjakan bug & case di board.

Jika tidak ada tiket helpdesk dan tidak ada bug & case di board, programmer bebas mengerjakan pekerjaan lain namun harus siap menghentikan pekerjaan tersebut jika helpdesk masuk.