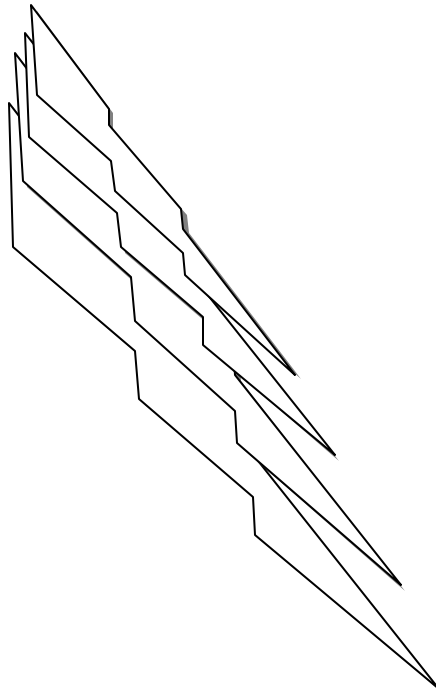


Buku Panduan Operasional

SMS AR

(SMS Autorespond)



Daftar Isi

➤ Cover	1
➤ Daftar Isi	2
➤ Pendahuluan	3
➤ Gambaran Sistem	4
➤ Petunjuk Instalasi Hardware	6
➤ Petunjuk Instalasi Software	7
➤ Petunjuk Pengoperasian	24
➤ Penanganan Masalah	30

Pendahuluan

Buku ini dimaksudkan sebagai pegangan praktis dalam mengoperasikan aplikasi SMS-AR, mulai dari instalasi hardware, software, dan langkah-langkah penggunaan software, juga disertai beberapa penanganan permasalahan dalam tingkat yang sederhana.

Bagaimanapun juga, buku ini hanya sebatas panduan, sedangkan dalam praktek nyata, mungkin terdapat hal-hal yang belum tercantum dalam buku ini. Untuk kasus seperti itu maka tetap dibutuhkan dukungan dari Technical Support.

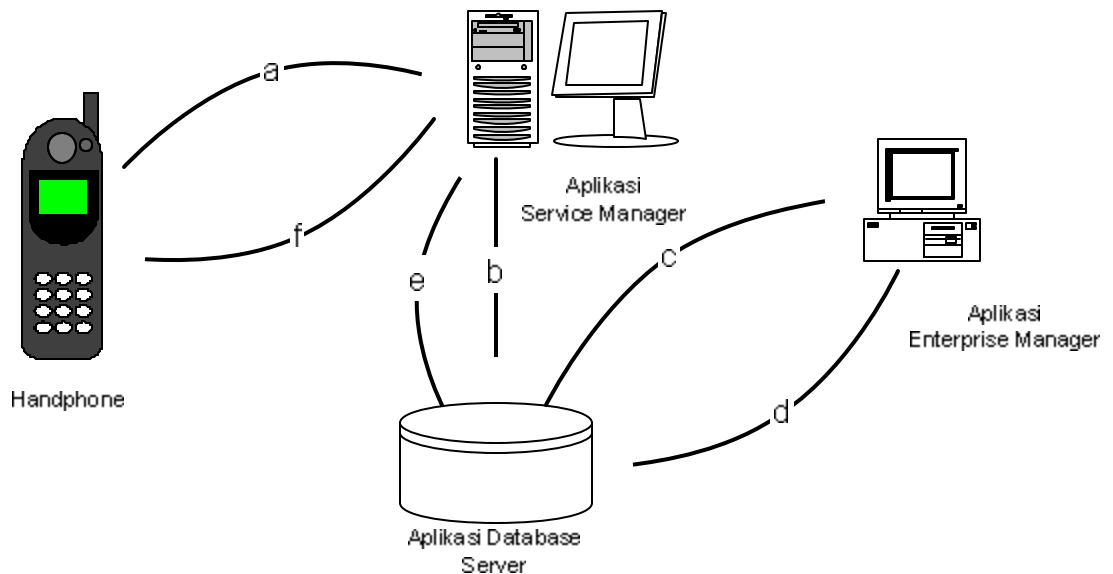
Tim Penyusun

Gambaran Sistem

Sistem SMS-AR terdiri dari beberapa aplikasi yang saling terintegrasi untuk menerima dan mengirim SMS. Aplikasi tersebut adalah:

Nama Aplikasi	Fungsi
Service Manager	<ul style="list-style-type: none">✓ Mengecek dan mengambil SMS dari Handphone✓ Otomatis membalas SMS yang masuk sesuai dengan rule yang ditentukan✓ Mengirimkan SMS yang dikirim melalui aplikasi Enterprise Manager
Enterprise Manager	<ul style="list-style-type: none">✓ Membaca dan mengatur SMS yang masuk✓ Menentukan rule SMS balasan✓ Menuliskan SMS untuk dikirim oleh Service Manager
Database Server	<ul style="list-style-type: none">✓ Menyimpan semua SMS

Jika digambarkan, maka sistem tersebut adalah sebagai berikut:



Keterangan:

- a. SMS masuk
- b. SMS disimpan ke database, tabel Pesan
- c. SMS ditampilkan ke pengguna
- d. Pengguna mengirim SMS, disimpan di tabel Outbox
- e. SMS pada tabel Outbox dibaca oleh Service Manager
- f. SMS dari Outbox dikirim ke Handphone

Dari diagram di atas, dapat diketahui bahwa Handphone terhubung hanya dengan aplikasi Service Manager, sedangkan komunikasi antar aplikasi dijemputani oleh aplikasi Database Server.

Aplikasi Service Manager akan selalu berjalan untuk mengecek apakah ada SMS yang masuk (a). Jika ada, maka akan disimpan di database (b). Kemudian SMS yang masuk tadi akan dibaca oleh aplikasi Enterprise Manager (c).

Melalui aplikasi Enterprise Manager, pengguna dapat berinteraksi dengan sistem, antara lain membaca SMS, mengirim SMS, melakukan setting sistem, dan sebagainya.

Ketika pengguna melakukan pengiriman SMS (d), pesan yang dikirim akan disimpan pada tabel Outbox di Database Server, yang lalu akan dibaca oleh aplikasi Service Manager (e), kemudian dikirimkan melalui Handphone (f).

Ketiga aplikasi tersebut secara ideal dijalankan masing-masing aplikasi berada pada satu komputer. Namun demikian, ketiganya tetap dapat dijalankan pada satu komputer saja, yang tentunya akan secara relatif mengurangi keoptimalan proses.

Petunjuk Instalasi Hardware

Hardware yang dimaksud adalah Handphone dan Kabel data yang disertakan dalam paket. Kabel data ada dua buah, yang satu adalah connector untuk ke Handphone (kabel pendek), dan satu lagi connector ke komputer (kabel panjang).

▣ Pemasangan Connector (kabel pendek) pada Handphone

- ✓ Buka Casing Handphone
- ✓ Buka battery
- ✓ Sisipkan connector di bawah battery
- ✓ Pastikan battery dan connector pada posisi yang benar
- ✓ Tekan battery ke bawah, sampai connector berada posisi yang pas

▣ Pemasangan Connector (kabel panjang) ke komputer

Connector ini dapat langsung ditancapkan ke komputer melalui port COM (serial). Pilih salah satu COM yang tidak terpakai.

Setelah kedua connector terpasang, sambungkan kedua connector ini sehingga Handphone akan tersambung ke komputer, dan instalasi hardware telah selesai.

Karena pemakaian Handphone ini dalam jangka waktu yang tidak terbatas, maka selama masa pemakaian, Handphone dapat direcharge kapanpun, tanpa memutuskan sambungan connector tersebut, dan tanpa mematikan Handphone.

Petunjuk Instalasi Software

▣ Ketentuan Instalasi

Seperti dijelaskan pada Gambaran Sistem (halaman 5), bahwa ketiga aplikasi dapat diinstal pada satu atau lebih komputer. Jika ketiga aplikasi tersebut dijalankan pada satu komputer, maka langkah-langkah instalasi di atas hanya dilakukan sekali pada satu komputer, dan dengan urutan yang sama.

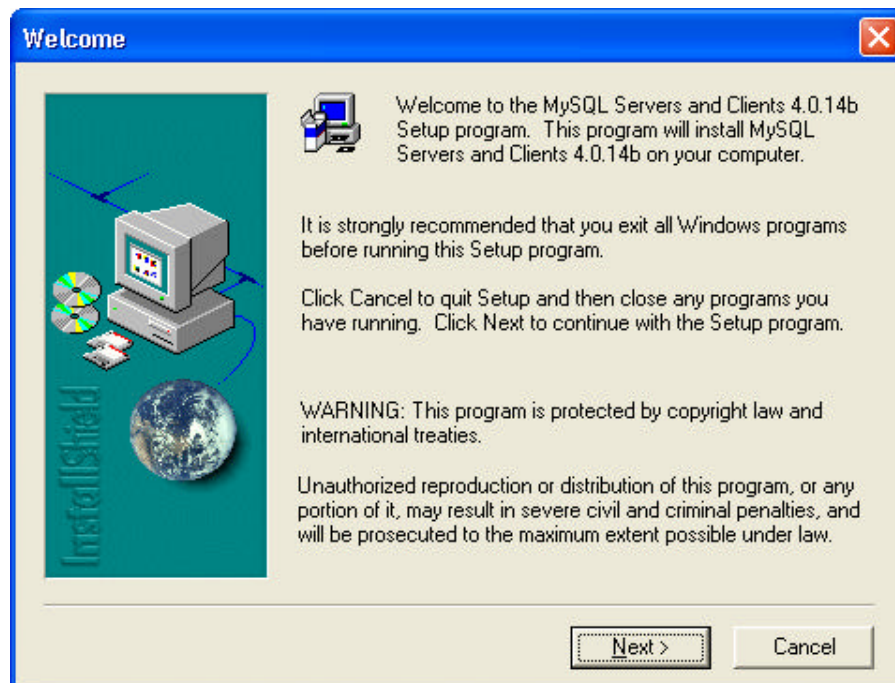
Namun jika ketiga aplikasi diinstal pada lebih dari satu komputer, maka harus diperhatikan hal-hal berikut ini:

- Handphone dipasang pada komputer yang diinstal aplikasi Service Manager.
- Instalasi MyODBC (langkah 4) dan pembuatan DSN (langkah 5) dilakukan pada setiap komputer yang diinstal aplikasi Service Manager atau Enterprise Manager.
- Setup Database (langkah 6) hanya dilakukan sekali pada komputer di mana Database Server diinstal.
- Jika MyODBC diinstal tidak berada pada satu komputer dengan Database Server, maka pada langkah 5, pada bagian 'Host/Server name' bukan diisi dengan 'localhost', namun dengan nomor IP dari komputer tempat Database Server berada.

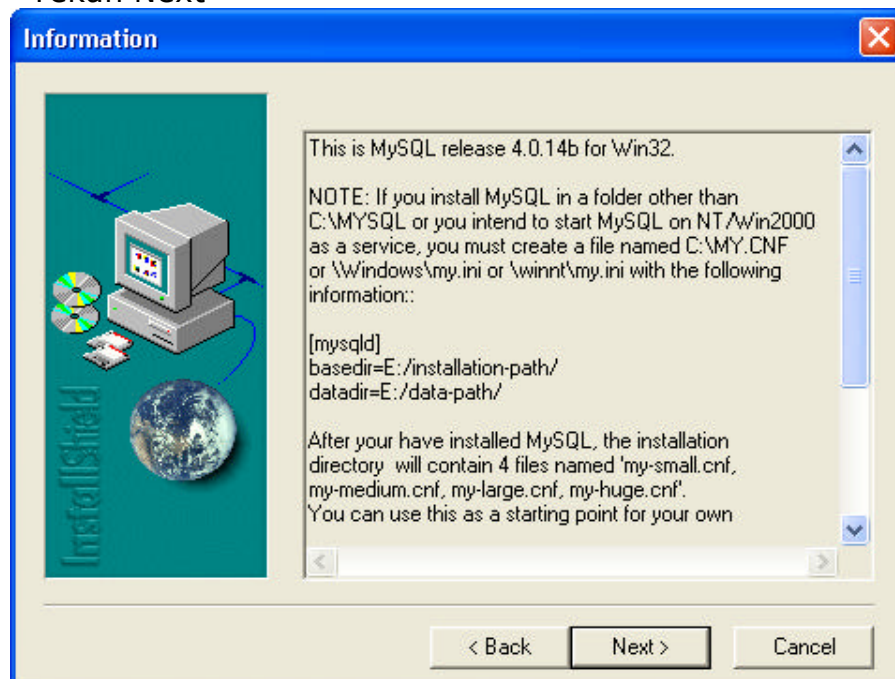
▣ Instalasi Software

1. Instalasi Database Server

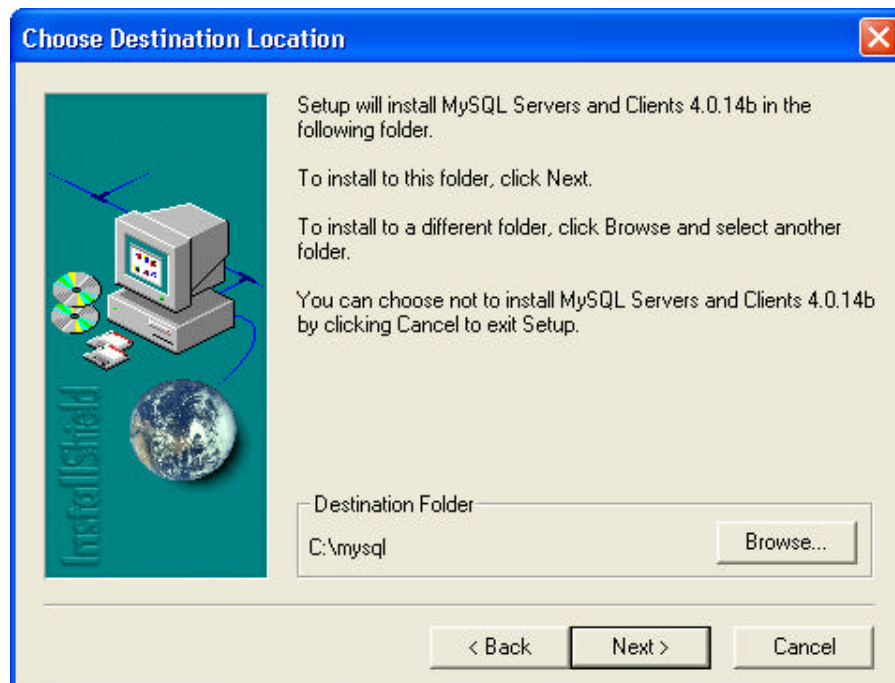
- ✓ Buka Windows Explorer
- ✓ Masuk ke CD-ROM lalu masuk ke folder SETUP\DBSERVER
- ✓ Klik ganda pada SETUP.EXE, akan muncul tampilan sebagai berikut:



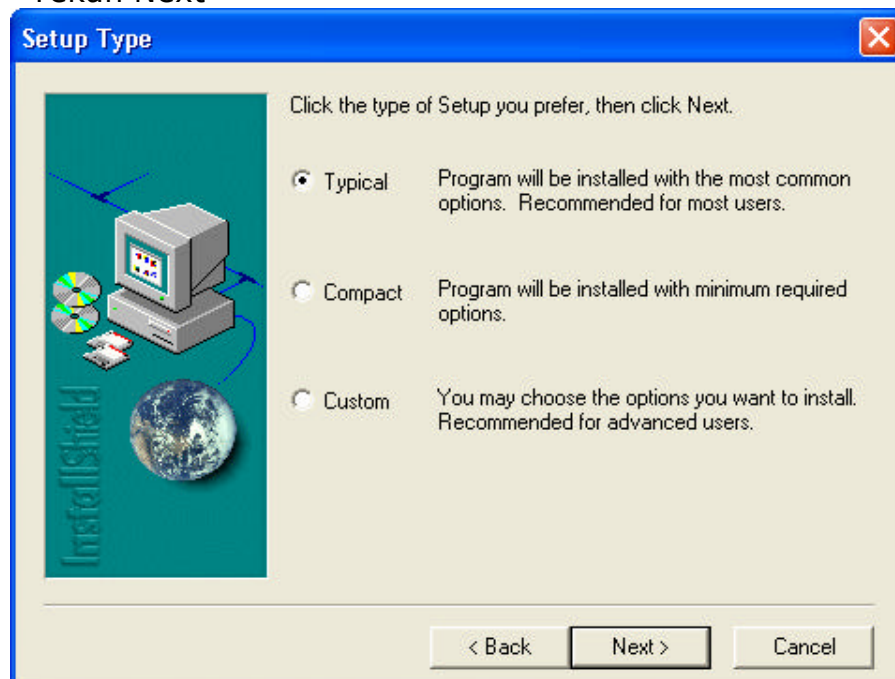
✓ Tekan Next



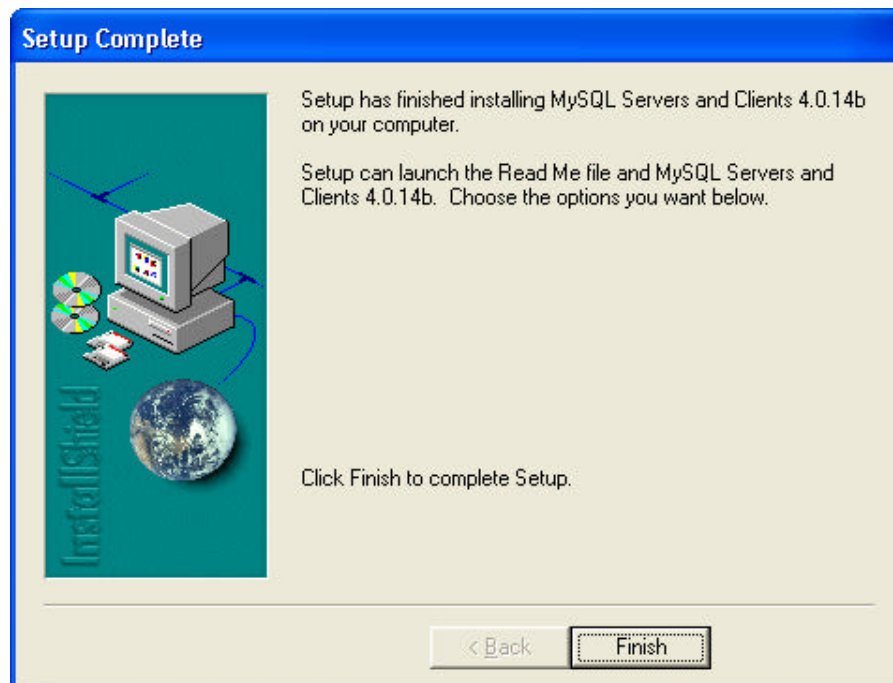
✓ Tekan Next



✓ Tekan Next



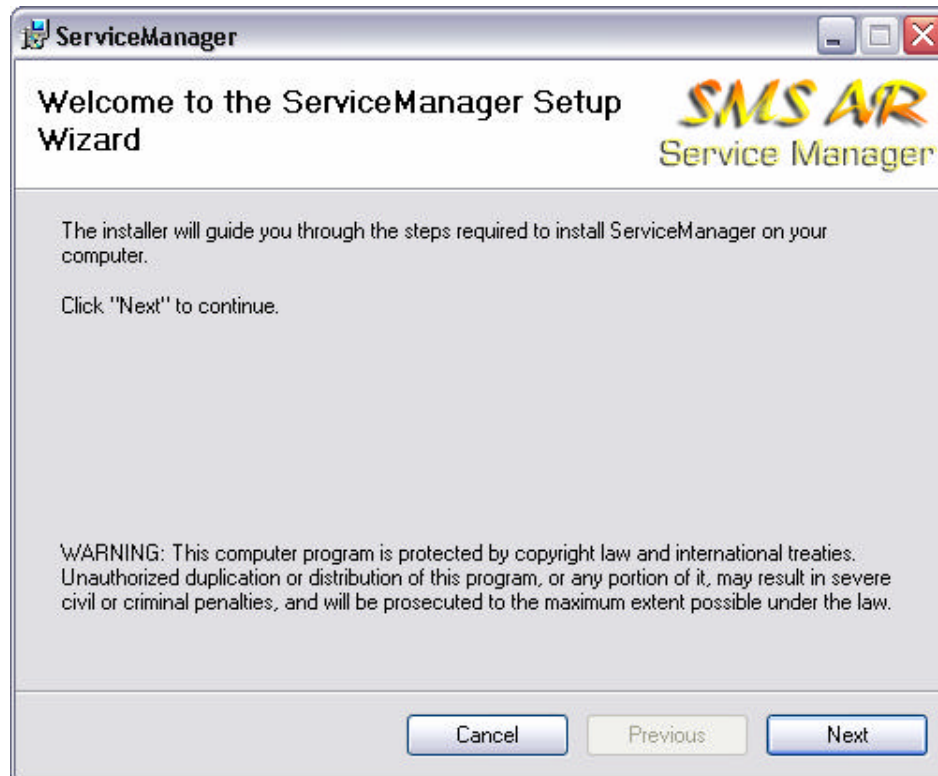
✓ Tekan Next, lalu tunggu selama proses pengcopyan



- ✓ Tekan Finish, maka instalasi Database Server selesai

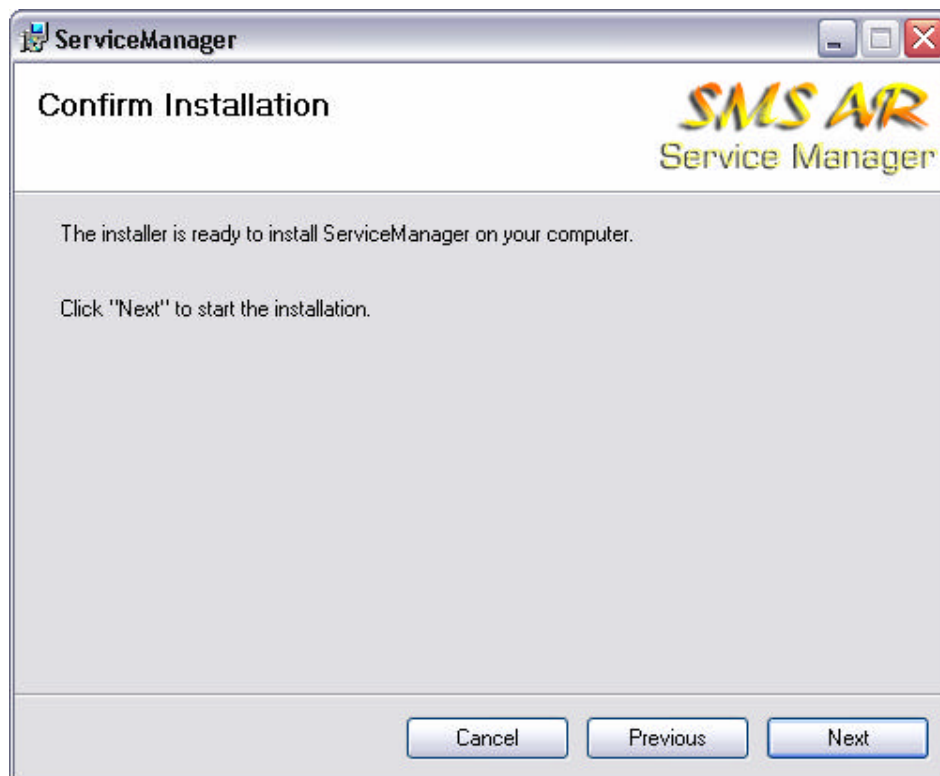
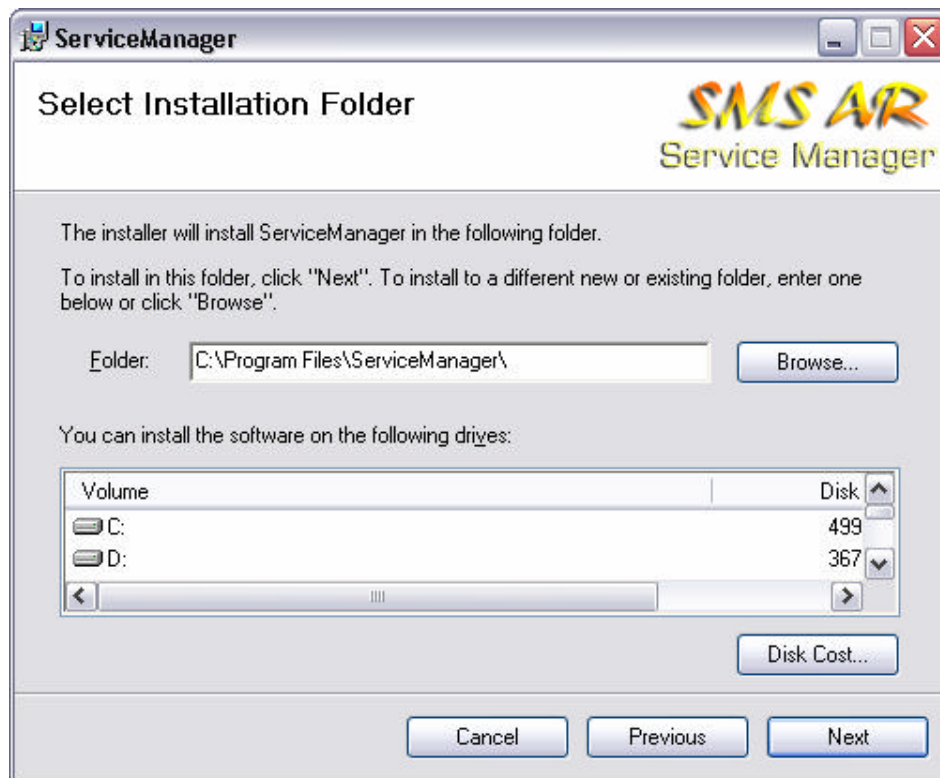
2. Instalasi Service Manager

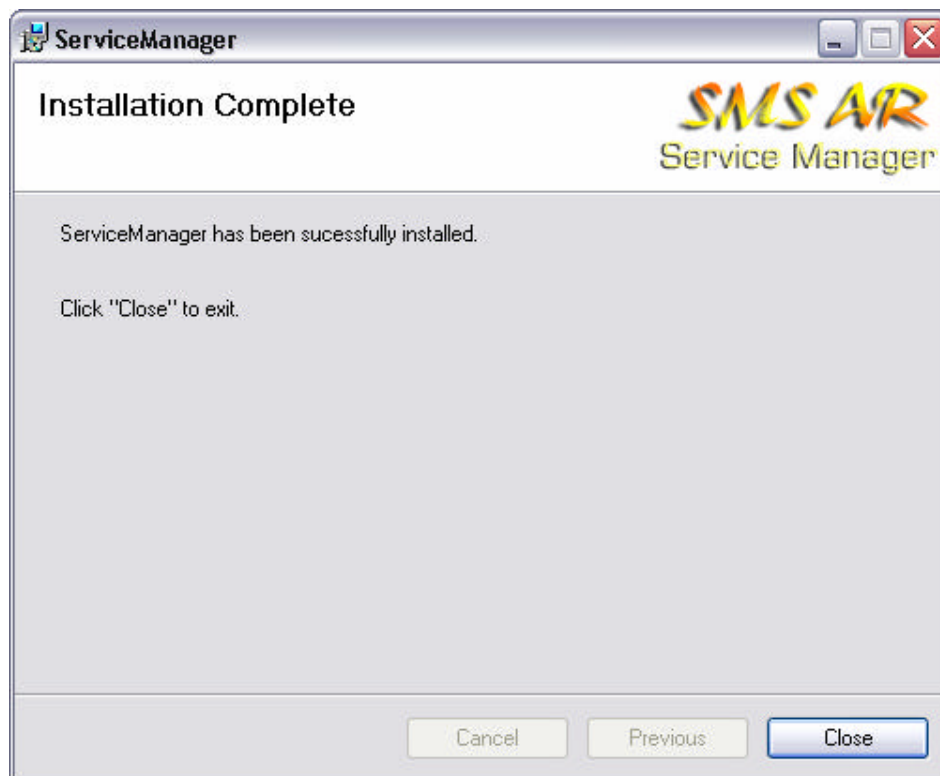
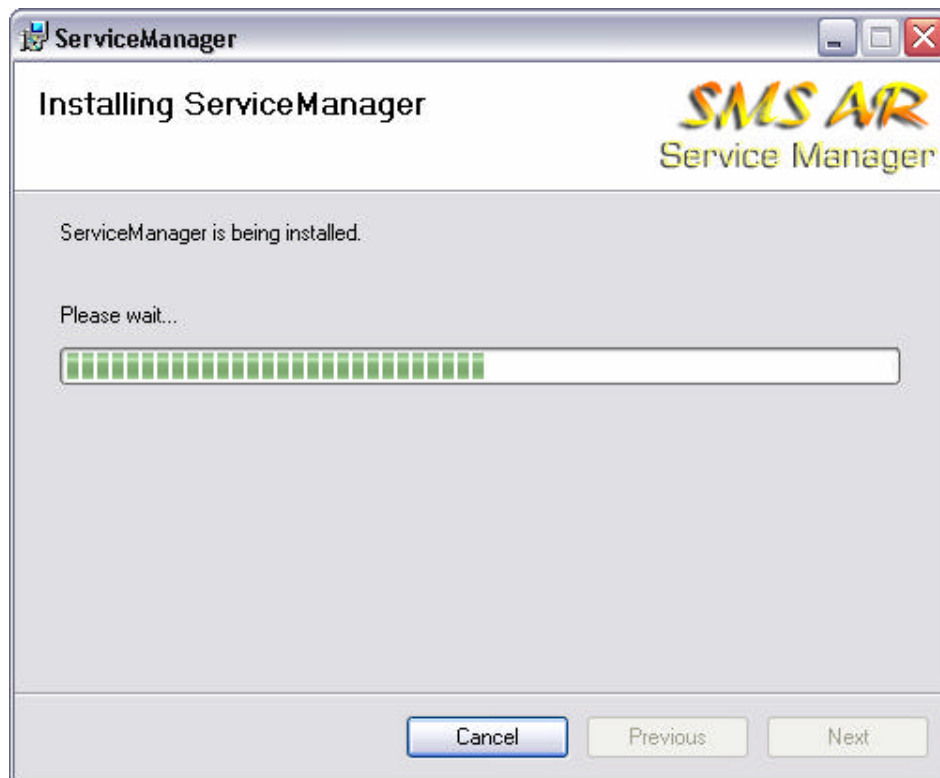
- ✓ Buka Windows Explorer
- ✓ Masuk ke CD-ROM lalu masuk ke folder SETUP\SM
- ✓ Klik ganda pada SETUP.EXE, akan muncul tampilan sebagai berikut:



- ✓ Dalam instalasi ini, cukup tekan Next untuk berpindah ke tahap berikutnya. Setelah semua proses selesai, tekan Close.

Berikut ini adalah beberapa tahapan tersebut:





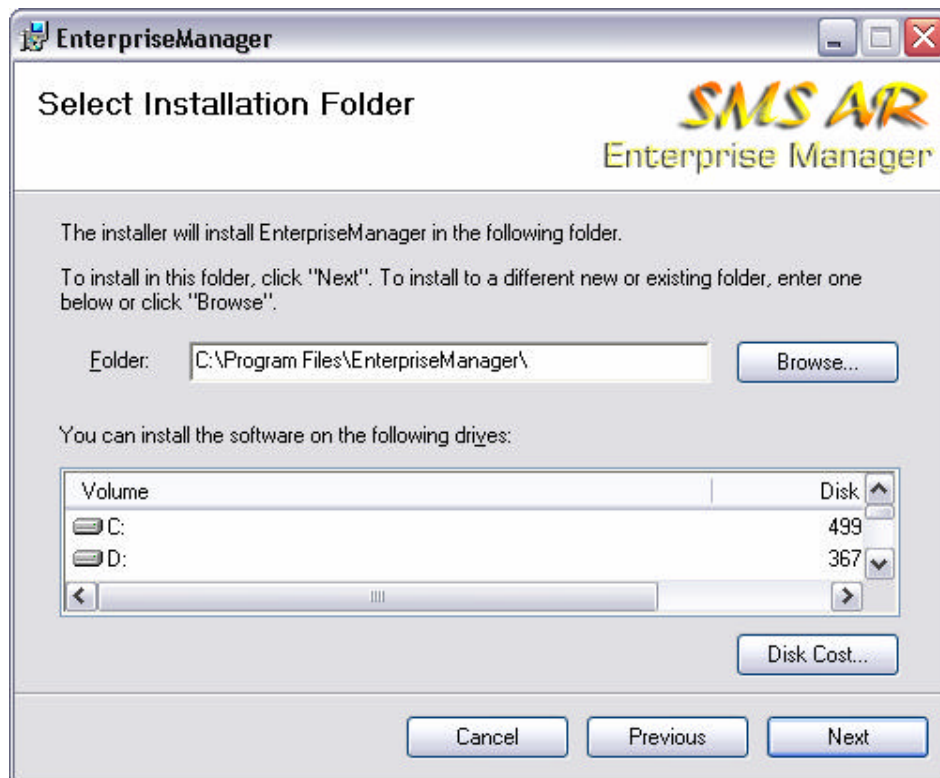
3. Instalasi Enterprise Manager

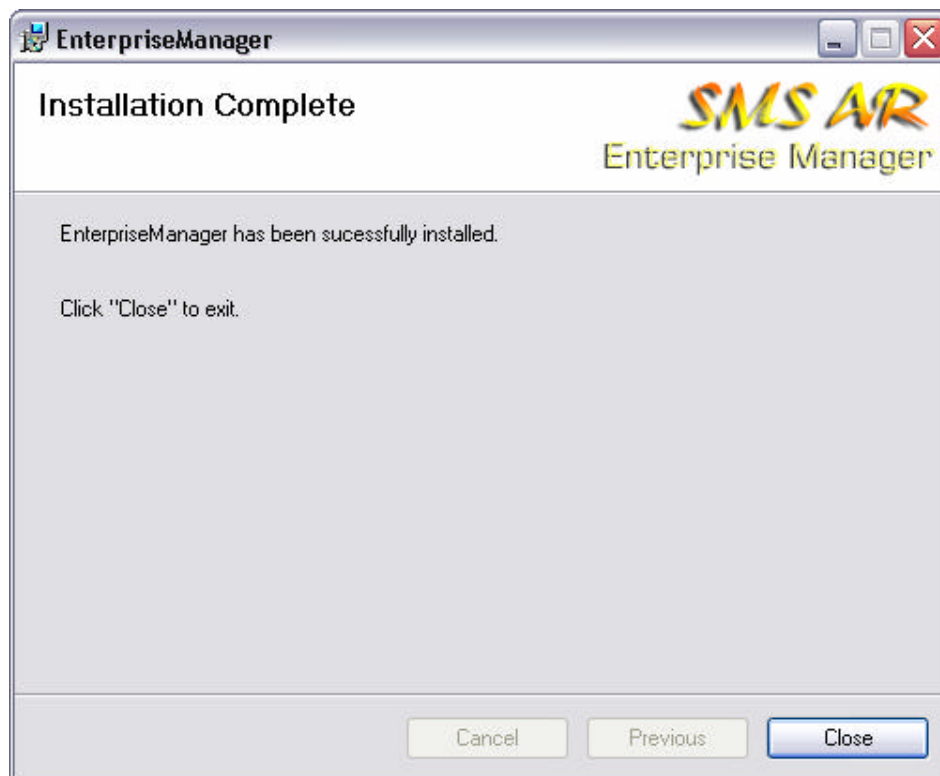
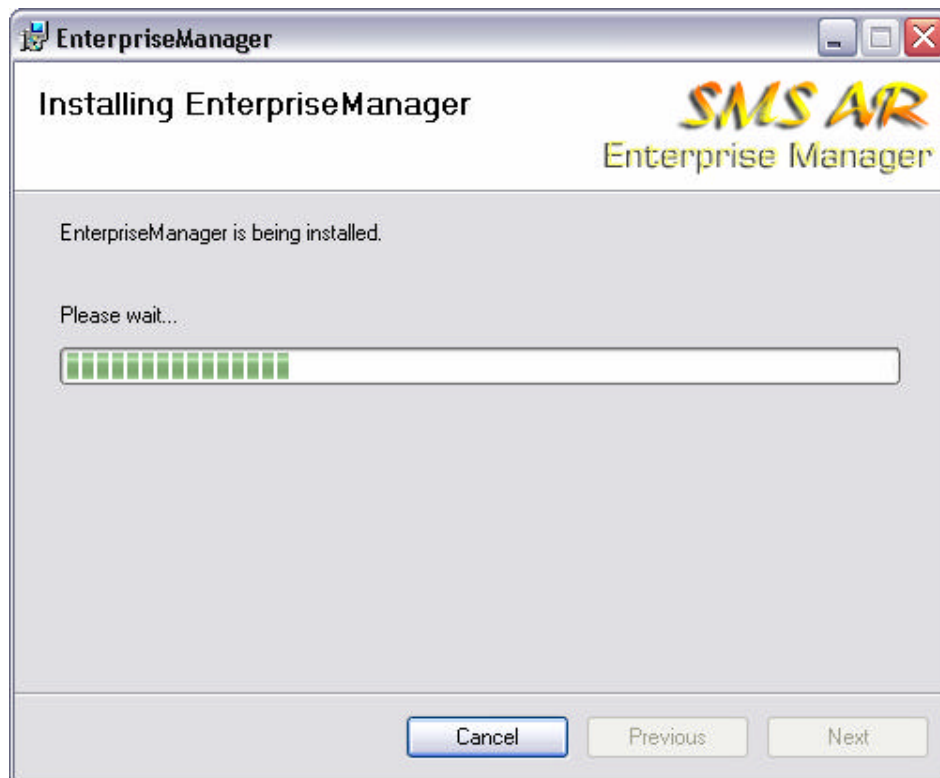
- ✓ Buka Windows Explorer
- ✓ Masuk ke CD-ROM lalu masuk ke folder SETUP\EM
- ✓ Klik ganda pada SETUP.EXE, akan muncul tampilan sebagai berikut:



- ✓ Dalam instalasi ini, cukup tekan Next untuk berpindah ke tahap berikutnya. Setelah semua proses selesai, tekan Close.

Berikut ini adalah tampilan dari tahapan tersebut:



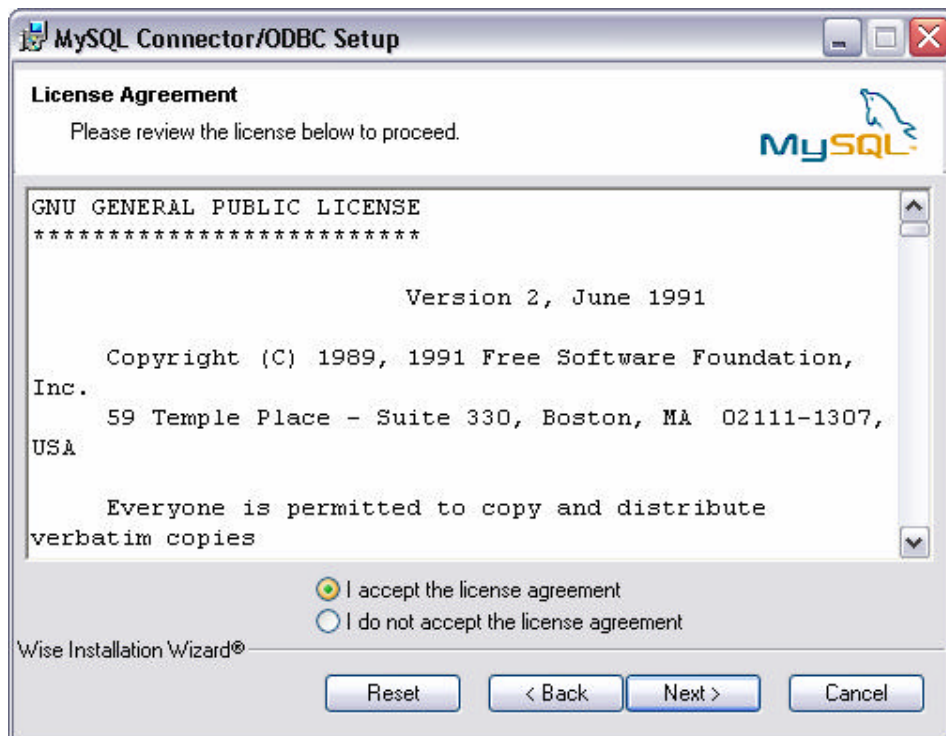


4. Instalasi MyODBC

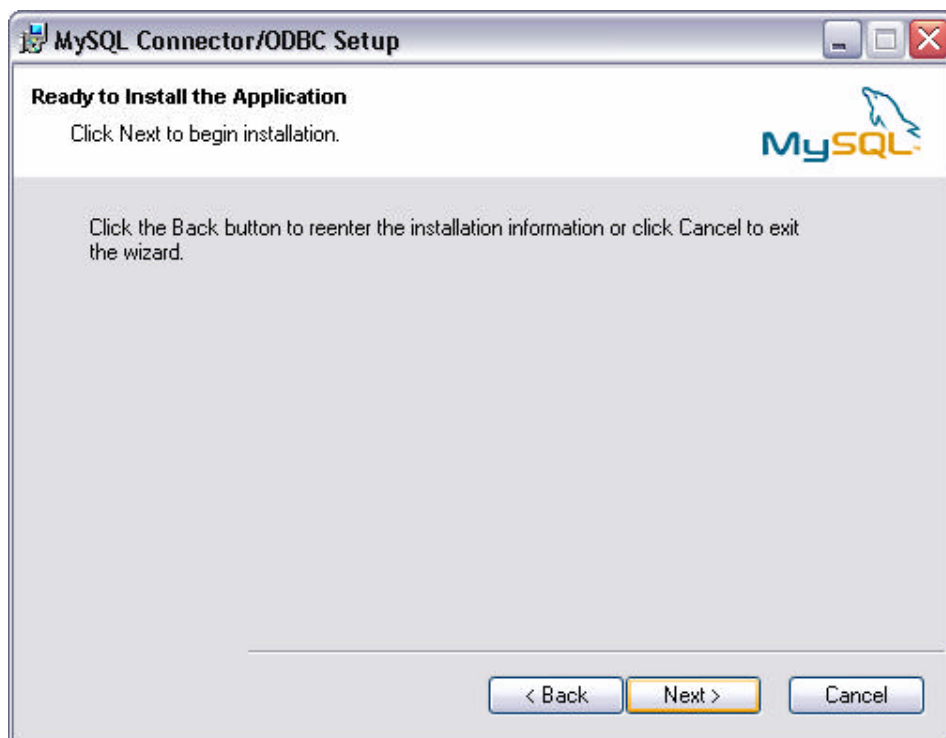
- ✓ Buka Windows Explorer
- ✓ Masuk ke CD-ROM lalu masuk ke folder SETUP\MYODBC
- ✓ Klik ganda pada SETUP.MSI, akan muncul tampilan sebagai berikut:

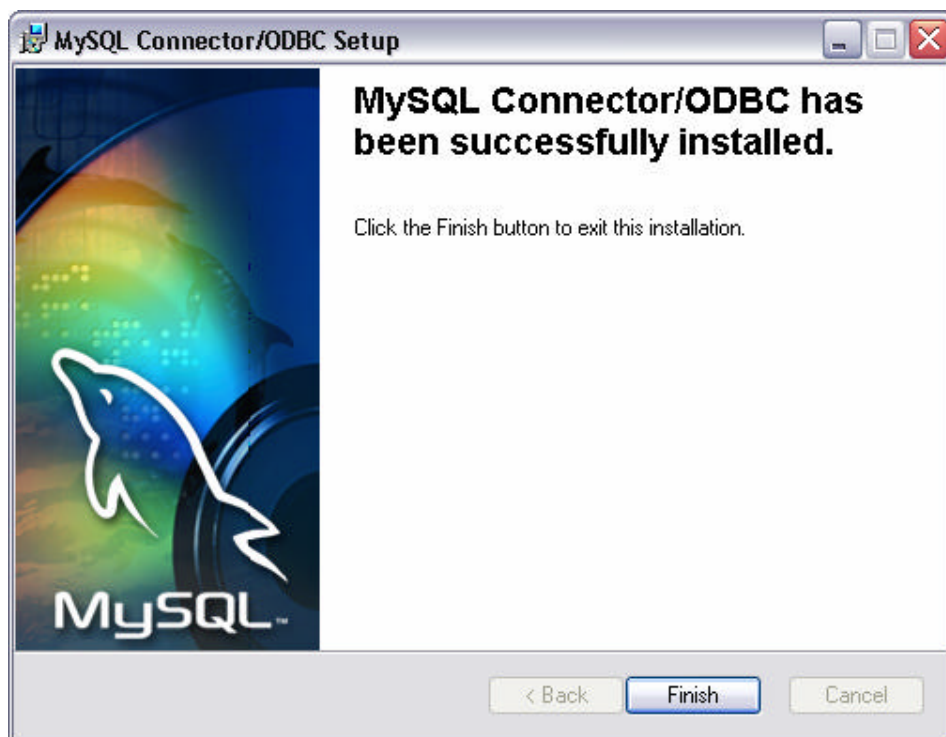
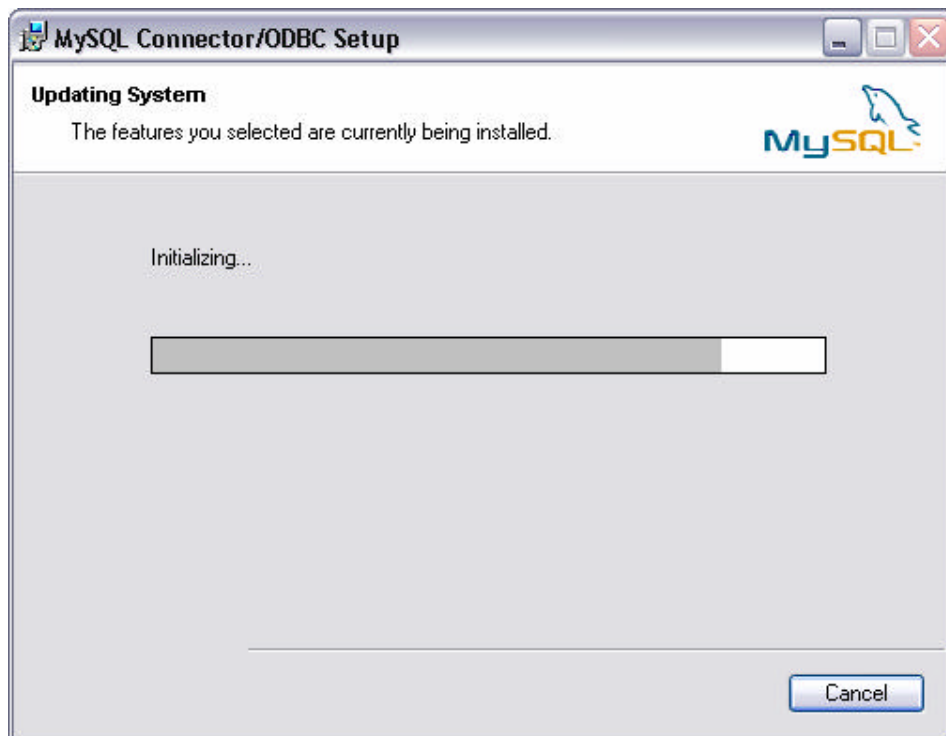


- ✓ Tekan Next



✓ Pilih 'I accept the license agreement', lalu tekan Next

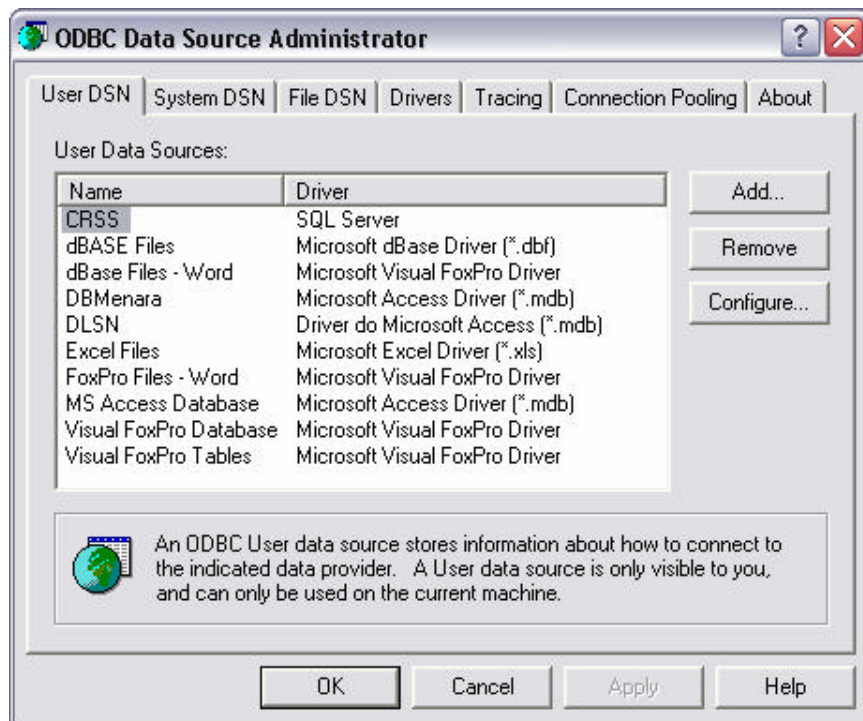




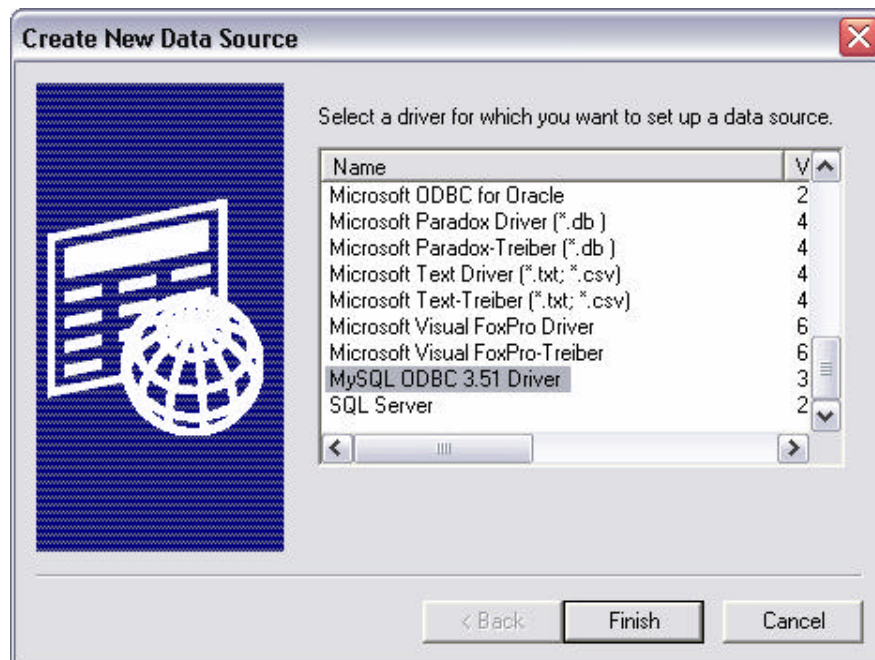
✓ Setelah menekan Finish, maka instalasi MyODBC selesai.

5. Membuat DSN (Data Source Name)

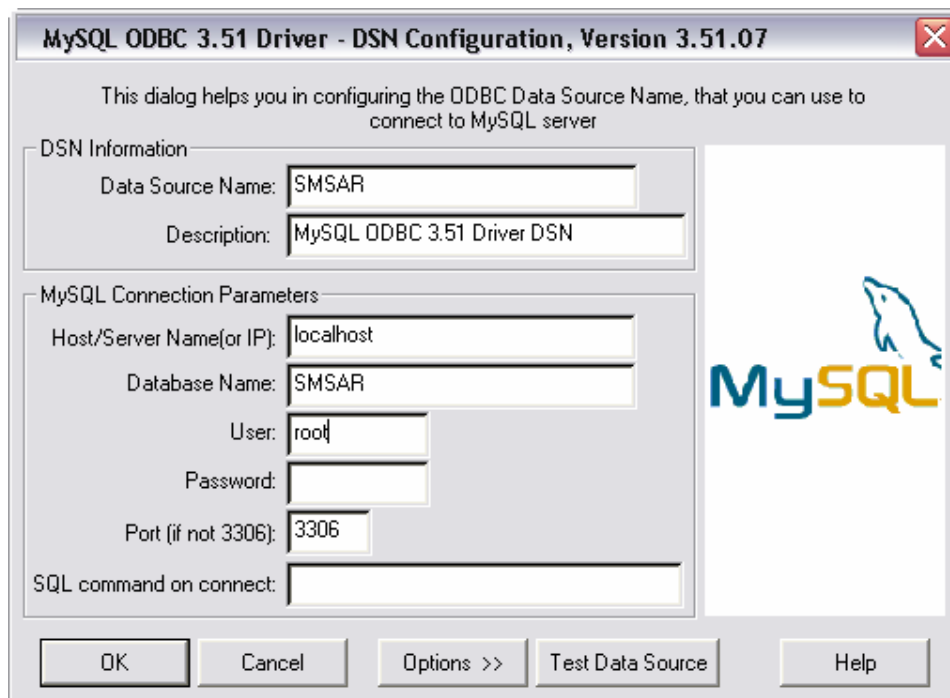
- ✓ Buka Control Panel
- ✓ Jika menggunakan Windows Server (2000, XP, 2003), masuk dulu ke Administrative Tools
- ✓ Klik ganda Data Sources (ODBC), akan muncul tampilan sebagai berikut:



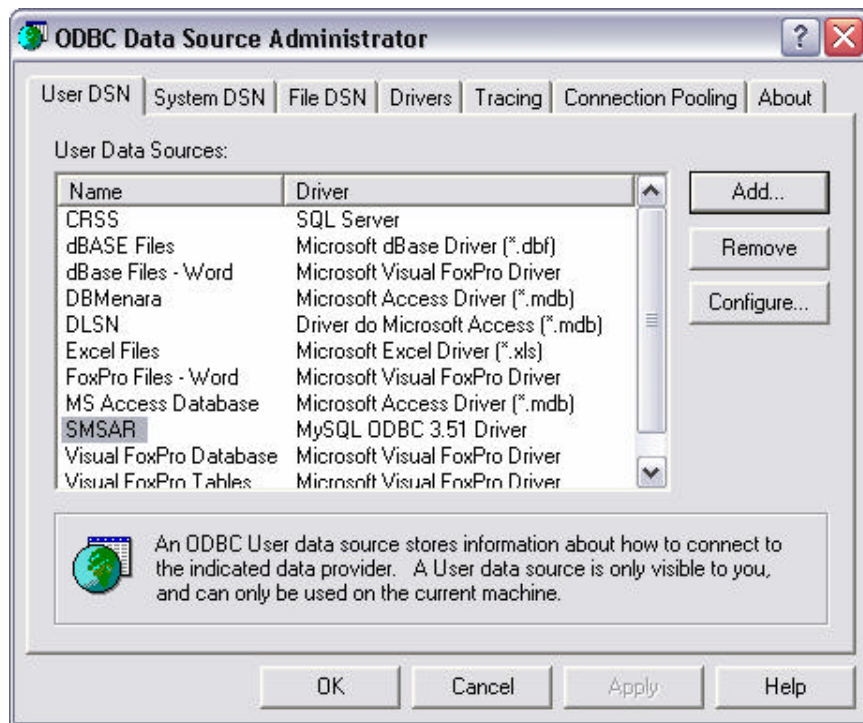
- ✓ Tekan Add, akan muncul tampilan seperti ini:



✓ Pilih pada 'MySQL ODBC 3.51 Driver', lalu tekan Finish



✓ Isikan 'SMSAR' pada 'Data Source Name' dan 'Database Name', lalu isikan 'root' pada 'User', kemudian tekan Ok.

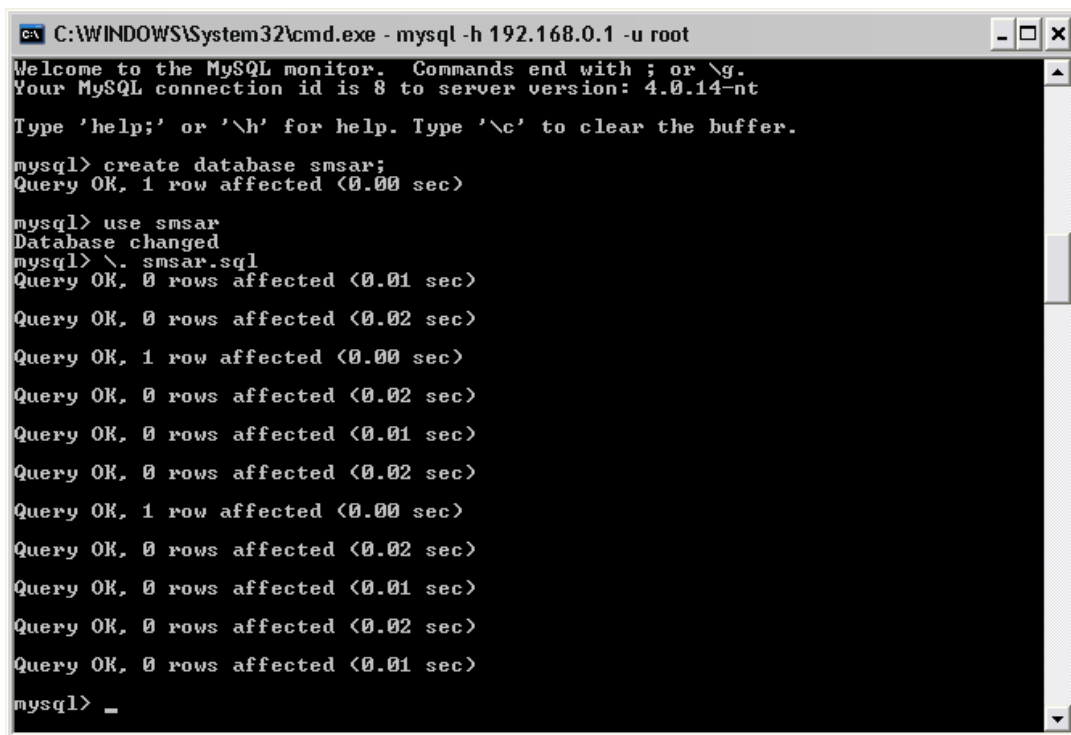


- ✓ Pastikan terdapat item 'SMSAR' yang baru dimasukkan, seperti tampilan di atas.

6. Setup Database

Database dapat dibuat dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- ✓ Buka Windows Explorer
- ✓ Masuk ke CD-ROM lalu masuk ke folder SETUP
- ✓ Copykan file 'smsar.sql' ke folder 'c:\mysql\bin'
- ✓ Pada folder 'c:\mysql\bin', jalankan program 'mysql.exe'
- ✓ Ketika muncul prompt mysql, ketikkan perintah berikut secara berurutan:
 - ✓ create database smsar; [Enter]
 - ✓ use smsar [Enter]
 - ✓ \. smsar.sql [Enter]
- ✓ Berikut adalah contoh tampilannya:



```
C:\WINDOWS\System32\cmd.exe - mysql -h 192.168.0.1 -u root
Welcome to the MySQL monitor.  Commands end with ; or \g.
Your MySQL connection id is 8 to server version: 4.0.14-nt

Type 'help;' or '\h' for help. Type '\c' to clear the buffer.

mysql> create database smsar;
Query OK, 1 row affected (0.00 sec)

mysql> use smsar
Database changed
mysql> \. smsar.sql
Query OK, 0 rows affected (0.01 sec)

Query OK, 0 rows affected (0.02 sec)
Query OK, 1 row affected (0.00 sec)
Query OK, 0 rows affected (0.02 sec)
Query OK, 0 rows affected (0.01 sec)
Query OK, 0 rows affected (0.02 sec)
Query OK, 1 row affected (0.00 sec)
Query OK, 0 rows affected (0.02 sec)
Query OK, 0 rows affected (0.01 sec)
Query OK, 0 rows affected (0.02 sec)
Query OK, 0 rows affected (0.01 sec)

mysql> _
```

- ✓ Ketik 'quit' lalu Enter untuk keluar program, maka setup database telah selesai.

Petunjuk Pengoperasian

▣ Mengoperasikan Database Server

Aplikasi MySQL (Database Server) akan secara otomatis berjalan setelah dilakukan instalasi, dan juga ketika Windows melakukan Start-Up, sehingga tidak membutuhkan tindakan apapun untuk menjalankannya.

Kesiapan MySQL dapat dilihat pada sistem tray (tempat di mana jam sistem ditampilkan). Pada sistem tray akan terdapat gambar traffic light dengan tanda lampu hijau menyala.


Namun jika tidak terdapat tanda traffic light, berarti aplikasi ini belum berjalan, dan dapat dijalankan secara manual melalui klik ganda pada program winmysqladmin.exe yang berada pada folder C:\mysql\bin.

Kemungkinan lain adalah, aplikasi MySQL telah berjalan, namun tidak dalam kondisi melayani. Hal seperti ini dapat dilihat pada gambar traffic light dengan tanda lampu merah menyala.

Untuk mengaktifkan layanan database server, klik kanan pada gambar traffic light, lalu pilih menu 'Start the Service'. Setelah beberapa saat, maka traffic light akan berwarna hijau.

▪ Mengoperasikan Service Manager

Untuk menjalankan aplikasi Service Manager, dapat melalui klik Start Menu > Programs > SMSAR > ServiceManager atau melalui folder tempat menginstal aplikasi tersebut dan klik ganda pada SM.EXE. Akan muncul tampilan seperti ini:



Ketik username dan password, lalu tekan Enter, akan muncul tampilan berikut:



Pilih port COM dimana kabel data terpasang, lalu tekan Start, maka Service Manager telah siap melayani.

Beberapa tombol pada Service Manager:

Nama Tombol	Fungsi
Start	Memulai layanan
Stop	Menghentikan layanan
Sembunyikan Aplikasi	Meletakkan aplikasi pada system tray
Kunci Aplikasi	Mengunci aplikasi jika akan ditinggal
Tutup Aplikasi	Mengentikan aplikasi Service Manager
Jawab Otomatis	Jika dicawang, maka setiap SMS masuk akan dibalas secara otomatis

▪ Mengoperasikan Enterprise Manager

Untuk menjalankan aplikasi Enterprise Manager, dapat melalui klik Start Menu > Programs > SMSAR > Enterprise Manager atau melalui folder tempat menginstal aplikasi tersebut dan klik ganda pada EM.EXE. Akan muncul tampilan seperti ini:

Masukkan Username dan Password

 Username
Password

Ketik username dan password, lalu tekan Enter, akan muncul tampilan berikut:

SMSAR
Enterprise Manager

User: Administrator

Kategori:
(semua)
Default




Pengirim	Pesan	Waktu	Status
+628123316...	Pesan diterima	Jumat, 11 J...	Terbaca
+628123316...	Pengiriman Pesan	Jumat, 11 J...	Terbaca

Pengirim: +628123316486
Pesan diterima

2 SMS

Batasi Tampilan:
☒ SMS Hari Ini
☐ SMS Minggu Ini
☐ Tanggal Tertentu
☐ Status Tertentu

Rubah Status

  
Setting Kunci Tutup

Beberapa hal yang terdapat pada aplikasi Enterprise Manager:

» **Kategori**

Yang dimaksud kategori adalah pengelompokan SMS yang masuk berdasarkan kata pertama pada SMS tersebut. Dengan adanya pengelompokan ini, maka dapat diberikan respon yang berbeda untuk setiap SMS yang memiliki kategori berbeda.

Misalnya terdapat kategori MP, maka setiap SMS masuk yang diawali dengan 'MP', akan dijawab dengan teks yang terdapat pada kategori MP.

Jika SMS tidak memiliki kata pertama yang sesuai dengan kategori yang tersedia, maka SMS tersebut dikelompokkan pada kategori Default.

Untuk menonaktifkan fasilitas pengelompokan ini, cukup dengan tidak menyediakan kategori.

» **Status SMS**

Setiap SMS yang masuk, akan otomatis mempunyai status 'Baru', lalu pengguna dapat merubah status SMS menjadi 'Terbaca'. Hal ini untuk membedakan mana SMS yang baru masuk dan mana yang sudah dibaca.

Untuk kasus tertentu, di mana SMS yang masuk sedang dalam suatu proses penanganan, maka dapat diberikan status 'Diproses'.

Jika dalam proses penanganan SMS membutuhkan suatu kondisi khusus, misalnya tidak dapat diselesaikan dalam waktu tertentu, dapat diberikan status 'Ditandai', sehingga nantinya dapat dilihat mana SMS yang belum selesai diproses.

» **Pembatasan Tampilan**

Karena jumlah SMS yang mungkin bisa sangat banyak, maka tampilan di layar dapat dibatasi pada kriteria tertentu, yaitu berdasarkan waktu kedatangan dan status SMS.

» Pengiriman SMS

Selain dapat menjawab secara otomatis (jika pilihan Jawab Otomatis di Service Manager dicawang), pengguna juga dapat mengirim SMS secara manual melalui tombol Kirim SMS atau tombol Balas, keduanya akan memunculkan dialog untuk mengirim SMS.

Perbedaan kedua tombol ini adalah, jika melalui tombol Balas, maka nomor tujuan akan otomatis diisi dengan nomor pengirim SMS yang akan dibalas, sedangkan jika melalui tombol Kirim SMS, maka nomor tujuan dapat ditentukan sendiri.

Berikut adalah contoh dialog pengiriman SMS:



The image shows a screenshot of a software dialog box titled "Kirim SMS". The dialog has a light gray background. At the top, there is a title bar with the text "Kirim SMS". Below the title bar, there are two main sections. The first section is labeled "Nomor Tujuan" and contains a text input field with the value "+628123316486" and a button labeled "Phonebook...". The second section is labeled "Pesan" and contains a text area with the text "Segera dikerjakan". At the bottom of the dialog, there are two buttons: "Kirim" and "Tutup".

Setelah nomor tujuan dan pesan diisikan, kemudian ditekan tombol Kirim, maka pesan akan dimasukkan ke database pada tabel Outbox, yang lalu akan dibaca oleh Service Manager, kemudian dikirim kan melalui Handphone.

» Export Data

Jika diinginkan, data SMS dapat disimpan ke file lain untuk digunakan pada kepentingan yang lain, misalnya data SMS dapat diexport ke format XML, sehingga nantinya dapat dibuka melalui aplikasi Microsoft Excel.

Fasilitas ini juga memungkinkan untuk melakukan backup data ke media lain, misalnya CD-RW.

» **Cetak Data**

Untuk penyimpanan data dalam bentuk hardcopy, dapat dilakukan pencetakan SMS ke printer.

Hal yang perlu diperhatikan adalah, Export dan Cetak data hanya akan memproses SMS yang ditampilkan di layar saja, sehingga untuk mencetak atau mengexport data tertentu, lakukan dahulu pembatasan tampilan dengan kriteria yang diinginkan, baru kemudian dilakukan Export atau Cetak.

» **Statistik**

Ini merupakan statistik sederhana, yang akan menampilkan jumlah SMS perhari dalam bulan tertentu.

» **Setting Phonebook dan Pengguna**

Pada dialog ini, dapat ditentukan data buku telpon dan data pengguna sistem.

Pada setting phonebook, dapat diisikan buku telpon yang nantinya akan mengasosiasikan nomor tertentu ke suatu pengenalan. Misalnya terdapat nomor 123 dengan nama 'ABC', maka setiap ada SMS dari nomor 123 akan otomatis ditampilkan nama ABC.

Untuk mendukung keamanan sistem, hanya pengguna tertentu yang dapat mengoperasikan aplikasi pendukung. Untuk pertama kali, terdapat satu pengguna dengan pengenalan 'admin' dengan password 'elang1'. Untuk pertama kali aplikasi dijalankan, disarankan untuk segera mengganti password ini.

Penanganan Masalah

Dalam pengoperasian sistem SMS-AR, mungkin dapat terjadi beberapa kendala yang mempengaruhi kinerja sistem tersebut. Jika kendala tersebut masih dapat ditangani oleh operator sendiri, maka dapat mempercepat proses pemulihan sistem.

Namun jika tidak memungkinkan, maka harus dilaporkan ke Technical Support.

Beberapa kendala yang mungkin bisa ditangani oleh operator sendiri:

No.	Permasalahan	Kemungkinan Penyebab	Penanganan
1	Database Server tidak berjalan	Aplikasi belum dijalankan	Jalankan dengan klik ganda pada aplikasi c:\mysql\bin\winmysqladmin.exe'
		Service-nya tidak aktif	Aktifkan service dengan klik kanan pada traffic light di sistem tray, lalu pilih menu 'Start Service'
		Terjadi kerusakan pada program atau file pendukungnya	Lakukan instalasi ulang pada Database Server, tidak termasuk setup database.
2	Service Manager tidak dapat konek ke Handphone	Terjadi masalah pada kabel	Periksa connector yang berada di bawah battery Handphone
			Periksa sambungan kedua kabel
			Periksa connector pada port COM

			Pastikan Service Manager menggunakan nomor port COM yang benar
3	Service Manager atau Enterprise Manager tidak dapat menghubungi Database Server	Database Server belum berjalan	Lihat permasalahan nomor 1
		Jika Database Server berada pada komputer yang berbeda.	Pastikan jaringan komputer sudah terhubung dengan benar
			Pastikan alamat Host yang ada di DSN (ODBC) menunjuk ke alamat Database Server
4	Service Manager atau Enterprise Manager tidak dapat membaca atau menulis ke tabel di Database Server	Database Server tidak dapat dihubungi	Lihat permasalahan nomor 3
		Terjadi kerusakan pada tabel Database Server	Lakukan setup ulang pada tabel yang bersangkutan