

MANUAL APLIKASI BJB SANTER DASHBOARD PUSAT

Aplikasi BJB Santer Dashboard Pusat berfungsi untuk mengawasi kondisi antrian yang sedang berjalan di tiap cabang, melakukan pengaturan sistem antrian dari pusat ke semua cabang atau cabang tertentu, dan melihat serta mengunduh laporan sistem antrian semua cabang. Untuk mengakses aplikasi BJB Santer Dashboard Pusat, masuk ke alamat [http://\(IP_BJB_Santer_Server_Pusat\)/santer-dashboard-pusat](http://(IP_BJB_Santer_Server_Pusat)/santer-dashboard-pusat) pada *browser*. Contoh: <http://192.168.100.71/santer-dashboard-pusat>

1. Log In

Pengguna yang akan memanfaatkan fasilitas aplikasi ini terlebih dahulu harus melakukan *log in*.

Santer Dashboard Pusat

Username
admin

Password

Log In

© Bank BJB Versi 1.0.13

Username

Password

Tombol Log In

2. Halaman Dashboard

Setelah berhasil *log in*, akan muncul halaman *dashboard* yang berisi daftar cabang dan rekap transaksi hari ini per cabang.

Santer Dashboard Pusat

Konfigurasi Laporan SANTER PUSAT Ganti Cabang FORCE SYNC admin

Jumat, 25 September 2020 | 10:11:53

ID	CABANG	STATUS	PILIH
0077	SUMBERSARI	✓	<input type="radio"/>
0114	SUKAJADI	✗	<input type="radio"/>

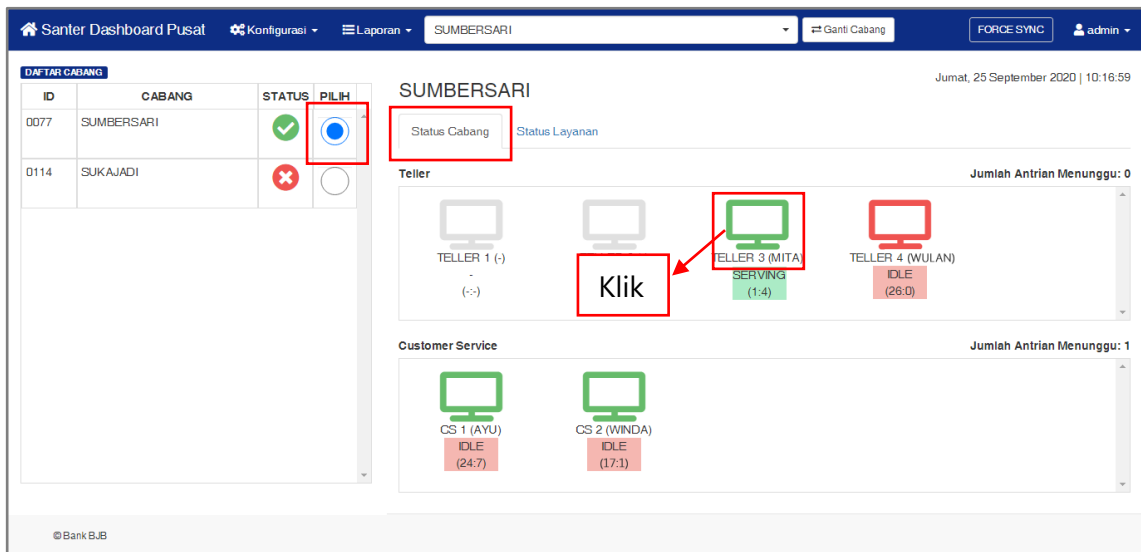
Bank BJB SUMBERSARI				
Diperbarui 2020-09-25 10:11:28				
Layanan	Total Antrian	Jumlah Sedang Dilayani	Jumlah Absen	Jumlah Menunggu
Teller	14	1	1	0
Customer Service	26	3	0	1

Bank BJB SUKAJADI				
Diperbarui 2020-09-25 10:11:32				
Layanan	Total Antrian	Jumlah Sedang Dilayani	Jumlah Absen	Jumlah Menunggu
-	0	0	0	0

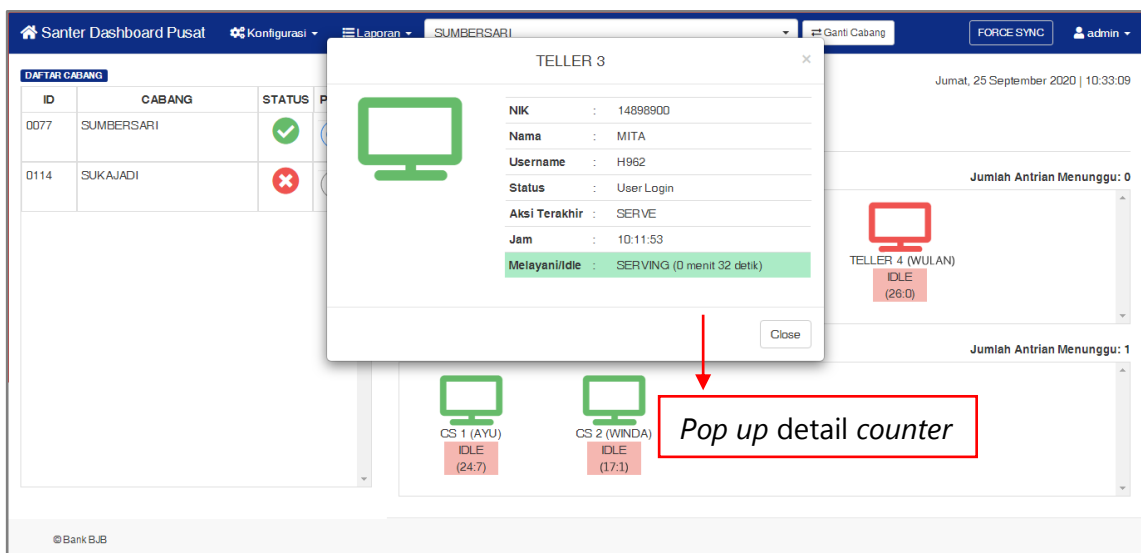
© Bank BJB

Pilih salah satu cabang untuk menampilkan data *counter* aktif dan detail transaksi cabang tertentu.

a. Status Cabang, berisi tampilan status *counter* aktif cabang terpilih.



Klik salah satu *counter* untuk menampilkan detail *counter*.



- b. Status Layanan, berisi tampilan detail transaksi cabang terpilih disertai warna hitungan waktu SLA.

SUMBERSARI

Status Cabang: SUMBERSARI | Status Layanan: Status Layanan

Teller

Sedang Menayani: 1 Orang | Antrian Menunggu: 0 Orang

Nama	Sedang Menayani	Waktu Rata-Rata	Kepuasan
TELLER 3 (BRIKA)	17 Transaksi	0 menit 12 detik	54.12

Customer Service

Sedang Menayani: 3 Orang | Antrian Menunggu: 1 Orang

Nama	Sedang Menayani	Waktu Rata-Rata	Kepuasan
CS 1 (KUNING)	27 Transaksi	0 menit 12 detik	50.37
CS 2 (HINDA)	2 Transaksi	0 menit 40 detik	30.00

Teller

Antrian Sedang Dilayani - Teller

Nomor Antrian	Nama Pelanggan	Durasi Pelayanan

Antrian Sedang Menunggu - Teller

Nomor Antrian	Durasi Tunggu

Durasi Tunggu - Teller

Durasi Tunggu Rata-Rata 2 menit 31 detik

Nomor Antrian	Durasi Tunggu
A001	0 menit 18 detik
A002	1 menit 21 detik
A003	1 menit 34 detik
A004	0 menit 19 detik

Performa Layanan - Teller

Teller	Durasi Layanan Rata-Rata	Kepuasan Rata-Rata
TELLER 3 (BRIKA)	0 menit 12 detik (17 Transaksi)	54.12
TELLER 4 (J)	0 menit 0 detik (0 Transaksi)	30.00

Performa Per Jenis Transaksi - Teller

Jumlah	Durasi Rata-Rata	Kepuasan
Total transaksi Teller	17	0 menit 12 detik
Cash	3	0 menit 10 detik
Kliring & RTGS	1	0 menit 11 detik
Pemendakbuku	0	ment detik

Customer Service

Antrian Sedang Dilayani - Customer Service

Nomor Antrian	Nama Pelanggan	Durasi Pelayanan

Antrian Sedang Menunggu - Customer Service

Nomor Antrian	Durasi Tunggu
B001	0 menit 22 detik

Durasi Tunggu - Customer Service

Durasi Tunggu Rata-Rata 5 menit 35 detik

Nomor Antrian	Durasi Tunggu
B001	0 menit 10 detik
B002	3 menit 42 detik
B003	3 menit 52 detik
B004	1 menit 50 detik

Performa Layanan - Customer Service

CS	Durasi Layanan Rata-Rata	Kepuasan Rata-Rata
CS 1 (KUNING)	0 menit 12 detik (27 Transaksi)	50.37
CS 2 (HINDA)	0 menit 40 detik (2 Transaksi)	30.00

Performa Per Jenis Transaksi - Customer Service

Jumlah	Durasi Rata-Rata	Kepuasan
Total transaksi Customer Service	29	0 menit 14 detik
BPUS	4	0 menit 13 detik
C Channel	1	0 menit 16 detik
Pembukaan rekening	5	0 menit 17 detik

Warna kuning menunjukkan durasi di bawah waktu SLA atau terlalu cepat, warna hijau menunjukkan durasi sesuai standar SLA, warna merah menunjukkan durasi di atas waktu SLA, dan warna abu-abu menunjukkan antrian di-hold.

3. Fitur pada Menu Bar



- Klik tulisan Santer Dashboard Pusat untuk kembali ke halaman *dashboard*
- Menu Konfigurasi, digunakan untuk pengaturan konfigurasi aplikasi BJB Santer Server dan BJB Santer Client
- Menu Laporan, digunakan untuk melihat laporan transaksi antrian
- Pilihan cabang, digunakan untuk memilih cabang tertentu yang akan di-*monitoring*. Caranya klik pilihan cabang, pilih cabang, lalu klik tombol Ganti Cabang.
- Tombol FORCE SYNC, digunakan untuk mensinkronisasikan atau mengambil data dari cabang ke pusat secara paksa dengan cara mengklik tombol FORCE SYNC
- User ID login* aplikasi BJB Santer Dashboard Pusat, berisi *role user login* dan Log Out untuk keluar dari aplikasi

4. Menu Konfigurasi

a. Form Konfigurasi

Form ini terdapat di sub menu Mesin Tiket yang digunakan untuk mengatur konfigurasi sistem aplikasi BJB Santer Server.

FORM KONFIGURASI

Auto Shutdown ☒ 19 Format 24 Jam

Sistem

Jarak Jam (Jam Mulai dan Jam Akhir)

8 19

Tiket Antrian

Nama Instansi

CABANG SUMBERSARI

Alamat

Jl. Soekarno-Hatta No. 53 Bandung 40211

Nomor Telepon

022 - 6047199

Baris Info 1 (Maks. 32 Karakter)

Jika Nomor Antrian Anda Terlewat

Baris Info 2 (Maks. 32 Karakter)

Harap Mengambil No Antrian Baru

Daftar Layanan

NO	NAMA LAYANAN	SLA MENUNGGU (Menit)	AKTIF	TAMPILKAN	AKSI
1	Teller	10	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Edit
2	Customer Service	15	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Edit
3	eForm Teller	10	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Edit
4	eForm CS	20	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Edit
5	Layanan 5	0	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Edit
6	Layanan 6	0	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Edit
7	Layanan 7	0	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Edit
8	Layanan 8	0	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Edit
9	Layanan 9	0	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Edit

RELOAD ALL SAVE ALL SEND ALL

© Bank BJB

- 1) Auto Shutdown, digunakan untuk mengaktifkan jam *auto shutdown* supaya otomatis mati ketika mencapai jam *auto shutdown* yang telah diatur. Jika diaktifkan, masukkan nilai jamnya pada inputan di sebelah *checkbox*.
- 2) Jarak Jam, digunakan untuk mengatur jam mulai/buka dan jam akhir/tutup operasional.
- 3) Nama Instansi, Alamat, dan Nomor Telepon, digunakan untuk menuliskan nama, alamat, dan nomor telepon instansi pada tiket antrian yang dicetak di bagian atas setelah logo instansi.
- 4) Baris Info 1 dan Baris Info 2, digunakan untuk menambahkan kata-kata pada tiket antrian yang dicetak di bagian bawah tiket sebelum tanggal dan jam.
- 5) Daftar Layanan, berisi daftar layanan yang terdapat di instansi. Dapat mengganti nama layanan, waktu SLA, dan mengaktifkan atau menonaktifkan layanan tersebut dengan cara klik tombol Edit di sebelahnya. Maksimal sembilan layanan.
- 6) Tombol RELOAD ALL, digunakan untuk memuat data konfigurasi.
- 7) Tombol SAVE ALL, digunakan untuk menyimpan semua pengaturan konfigurasi.
- 8) Tombol SEND ALL, digunakan untuk mengirim data konfigurasi dari pusat ke semua cabang atau cabang terpilih.

b. Form Valas

Form ini terdapat di sub menu Valas yang digunakan untuk menambahkan data valuta asing, input waktu pembaruan data valas, dan melihat data yang sudah dimasukan. Data tersebut dapat diaktifkan atau dinonaktifkan untuk ditampilkan di layar monitor. Terdapat fasilitas input, edit, dan hapus data valas. Tombol RELOAD digunakan untuk memuat data valas. Tombol SEND digunakan untuk mengirim data valas dari pusat ke semua cabang.

Santer Dashboard Pusat | Konfigurasi | Laporan | SANTER PUSAT | Ganti Cabang | admin

FORM VALAS

INPUT

Mata Uang:

Bank Note:

Jual:

Beli:

EDIT

Jual:

Beli:

Tampilkan? ☐ Ya, Tampilkan di Display

DATA

Waktu Valas: 21/09/2020 16:59

ID	MATA UANG	BANK NOTE		DD/TT		AKTIF	AKSI
		JUAL	BELI	JUAL	BELI		
1	USD	15.155	14.795	15.250	14.650	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="Edit"/> <input type="button" value="Hapus"/>
2	HKD	1.987	1.870	1.987	1.870	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="Edit"/> <input type="button" value="Hapus"/>
3	EUR	16.451	16.044	16.567	15.874	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="Edit"/> <input type="button" value="Hapus"/>
4	GBP	18.851	18.386	18.985	18.198	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="Edit"/> <input type="button" value="Hapus"/>
5	AUD	9.943	9.607	10.024	9.589	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="Edit"/> <input type="button" value="Hapus"/>
6	JPY	141,89	138,43	142,90	136,96	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="Edit"/> <input type="button" value="Hapus"/>
7	SGD	10.750	10.471	10.829	10.358	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="Edit"/> <input type="button" value="Hapus"/>

© Bank BJB

Cara menambahkan/*input* nilai valas baru:

- 1) Masukkan kode mata uang, nilai jual dan beli, centang inputan tampilkan jika akan ditampilkan di layar monitor.
- 2) Klik tombol TAMBAH, maka data yang telah dimasukkan akan muncul di tabel sebelah kanan. Selesai.

Cara mengubah nilai valas yang sudah ada:

- 1) Klik tombol Edit di salah satu data valas yang ingin diubah nilainya di tabel sebelah kanan.
- 2) Akan tampil data valas di dalam *form input*.
- 3) Ganti nilai valas dan klik tombol Simpan. Selesai.

Cara menghapus data valas:

Klik tombol Hapus di salah satu data valas yang ingin dihapus di tabel sebelah kanan, maka data akan terhapus. Selesai.

c. Form Produk dan Suku Bunga

Form ini terdapat di sub menu Suku Bunga yang digunakan untuk menambahkan data produk dan suku bunga dan melihat data yang sudah dimasukan. Data tersebut dapat diaktifkan atau dinonaktifkan untuk ditampilkan di layar monitor. Terdapat fasilitas input, edit, dan hapus data produk dan suku bunga. Tombol RELOAD digunakan untuk memuat data produk dan suku bunga. Tombol SEND digunakan untuk mengirim data produk dan suku bunga dari pusat ke semua cabang.

Cara menambahkan/*input* data produk dan suku bunga baru:

No	Produk	Suku Bunga
1)	Masukkan nama produk dan keterangan, serta centang inputan tampilkan jika akan ditampilkan di layar monitor.	Pilih produk yang akan dimasukkan suku bunganya terlebih dahulu, kemudian masukkan produk item dan presentase, serta centang inputan tampilkan jika akan ditampilkan di layar monitor.

2)	Klik tombol TAMBAH, maka data yang telah dimasukkan akan muncul di tabel sebelah kiri. Selesai.	Klik tombol TAMBAH, maka data yang telah dimasukkan akan muncul di tabel sebelah kanan. Selesai.
----	---	--

Cara mengubah data produk dan suku bunga yang sudah ada:

No	Produk	Suku Bunga
1)	Klik tombol Edit di salah satu data produk yang ingin diubah datanya di tabel sebelah kiri.	Klik tombol Edit di salah satu data suku bunga yang ingin diubah datanya di tabel sebelah kanan.
2)	Akan tampil data produk di dalam <i>form input</i> .	Akan tampil data suku bunga di dalam <i>form input</i> .
3)	Ganti data produk dan klik tombol Simpan. Selesai.	Ganti data suku bunga dan klik tombol Simpan. Selesai.

Cara menghapus data produk dan suku bunga:

Produk	Suku Bunga
Klik tombol Hapus di salah satu data produk yang ingin dihapus di tabel sebelah kiri, maka data akan terhapus. Selesai.	Klik tombol Hapus di salah satu data suku bunga yang ingin dihapus di tabel sebelah kanan, maka data akan terhapus. Selesai.

d. Form Pengaturan Materi

Form ini terdapat di sub menu Materi yang digunakan untuk pengaturan konfigurasi materi yang akan ditampilkan di layar monitor.

Santer Dashboard Pusat | Konfigurasi | Laporan | SUMBERSARI | Ganti Cabang | admin

FORM PENGATURAN MATERI

Running Text

NO	RUNNING TEXT	URUTAN	AKSI
1	Selamat Datang di Bank BJB SUMBERSARI	1	Edit
2	Membangun Indonesia dan Memahami Negeri	2	Edit
3		3	Edit
4		4	Edit
5		5	Edit

Daftar Video

NAMA FILE	URUTAN	AKTIF	AKSI
bank-bjb-dirumahaja.mp4	1	TV dan Tablet	Edit
compro-bank-bjb.mp4	2	TV	Edit
produk-bank-bjb.mp4	3	Tablet	Edit

Daftar Image

NAMA FILE	URUTAN	AKTIF	AKSI
bjb1.jpg	1	<input type="checkbox"/>	Edit
bjb2.jpg	2	<input type="checkbox"/>	Edit
bjb3.jpg	3	<input checked="" type="checkbox"/>	Edit
bjb4.jpg	4	<input type="checkbox"/>	Edit

File Upload (Video dan Image)

Choose File | No file chosen

Upload

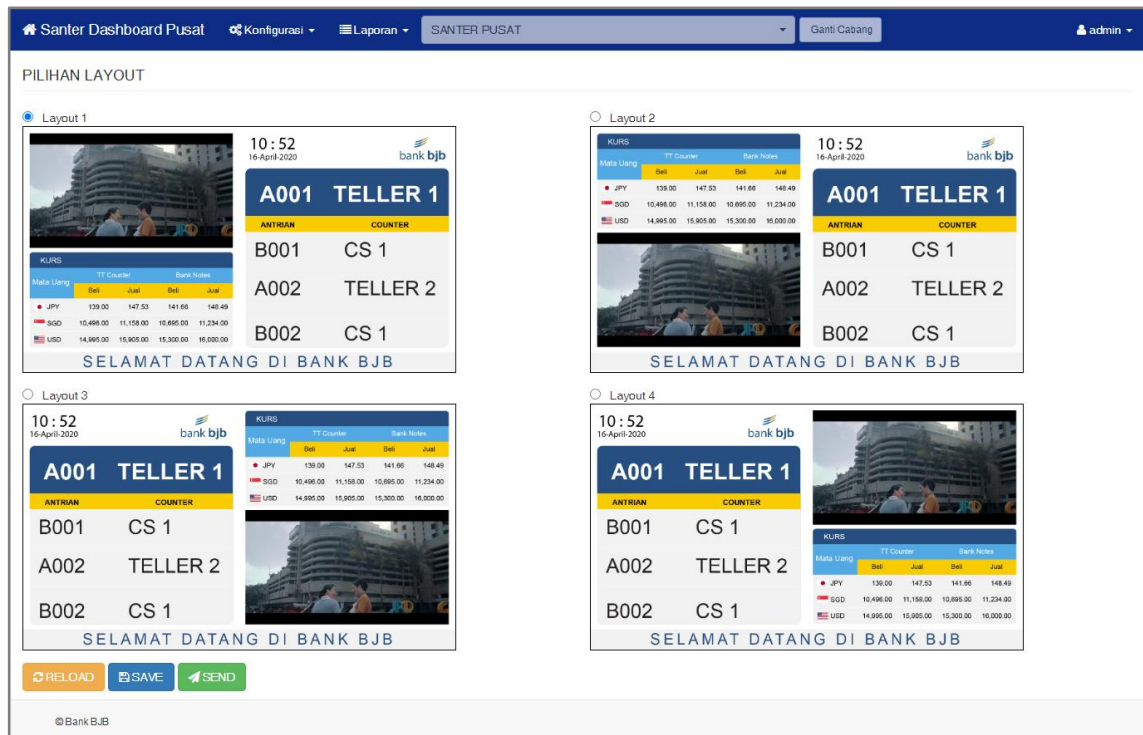
RELOAD ALL | SEND ALL

© Bank BJB

- 1) Running Text, digunakan untuk mengatur isi *running text*. Isi *running text* yang sudah dimasukan akan muncul pada tabel dan dapat diganti dengan cara klik tombol Edit di salah satu isi *running text*-nya kemudian ubah isinya, serta dapat mengurutkan *running text* yang ditampilkan. Maksimal lima slot *running text*.
- 2) Daftar Video dan Daftar Image berisi data *file-file* video dan gambar yang telah di-*upload*. *File* tersebut dapat diaktifkan atau dinonaktifkan untuk ditampilkan di layar monitor dan tablet, serta dapat mengurutkan *file* yang ditampilkan. Memilih video dan gambar yang ingin ditampilkan atau mengatur urutan tampil dengan cara klik tombol Edit di sebelahnya, setelah diganti klik tombol Simpan.
- 3) File Upload (Video dan Image), digunakan untuk memilih/mencari *file* video [berformat avi, mpg, mp4, wmv] dan gambar [berformat jpg, jpeg, gif, png, bmp]) yang akan di-*upload*. Caranya klik tombol Choose File, setelah dipilih akan muncul nama *file*-nya, kemudian klik tombol Upload.
- 4) Tombol RELOAD ALL, digunakan untuk memuat data materi.
- 5) Tombol SEND ALL, digunakan untuk mengirim data materi dari pusat ke semua cabang atau cabang terpilih.

e. Pilihan Layout

Pilihan Layout ini terdapat di sub menu Display yang digunakan untuk mengubah tampilan *display layout* pada layar monitor. Caranya, pilih salah satu pilihan *layout*-nya, kemudian klik tombol SAVE. Tombol RELOAD digunakan untuk memuat pilihan *layout* yang digunakan. Tombol SEND digunakan untuk mengirim pilihan *layout* yang digunakan dari pusat ke semua cabang.



f. Form Jenis Transaksi

Form ini terdapat di sub menu Jenis Transaksi yang digunakan untuk menambahkan data jenis transaksi dan melihat data yang sudah dimasukan. Data tersebut dapat diaktifkan atau dinonaktifkan untuk ditampilkan di aplikasi BJB Santer Client. Terdapat fasilitas input dan edit data jenis transaksi. Tombol RELOAD digunakan untuk memuat data jenis transaksi. Tombol SEND digunakan untuk mengirim data jenis transaksi dari pusat ke semua cabang atau cabang terpilih.

NAMA JENIS TRANSAKSI	KODE LAYANAN	SLA	SLA MINIMAL	AKTIF	AKSI
Setor Tunai	A	210	120	<input checked="" type="checkbox"/>	Edit
Tarik Tunai	A	210	120	<input checked="" type="checkbox"/>	Edit
Cek/BG	A	210	120	<input checked="" type="checkbox"/>	Edit
Pemindahbukuan	A	0	0	<input checked="" type="checkbox"/>	Edit
Kliring & RTGS	A	210	120	<input checked="" type="checkbox"/>	Edit
Setoran Pajak	A	0	0	<input checked="" type="checkbox"/>	Edit

Cara menambahkan/*input* data jenis transaksi baru:

- 1) Pilih layanan, masukkan nama jenis transaksi, waktu SLA dengan satuan detik, dan centang inputan tampilkan jika akan ditampilkan di layar monitor.
- 2) Klik tombol TAMBAH, maka data yang telah dimasukkan akan muncul di tabel sebelah kanan. Selesai.

Cara mengubah data jenis transaksi yang sudah ada:

- 1) Klik tombol Edit di salah satu data jenis transaksi yang ingin diubah datanya di tabel sebelah kanan.
- 2) Akan tampil data jenis transaksi di dalam *form input*.
- 3) Ganti data jenis transaksi dan klik tombol Simpan. Selesai.

g. Form Pengguna Aplikasi

Form ini terdapat di sub menu User Management yang digunakan untuk melihat data pengguna. Terdapat fasilitas edit nama panggilan. Tombol RELOAD digunakan untuk memuat data pengguna. Tombol SEND digunakan untuk mengirim data pengguna dari pusat ke cabang terpilih. Data pengguna ini dapat digunakan pada saat *log in* di aplikasi BJB Santer Client dan BJB Santer Dashboard.

NIK	USERNAME	NAMA LENGKAP	NAMA PANGGILAN	ROLE	AKSI
12843698	Z631	WULAN	WULAN	Frontliner	Edit
12893938	YB15	WINDA MEDIANI	WINDA	Frontliner	Edit
13907230	H479	AYUNINGTYAS DWI UTAMI	AYU	Frontliner	Edit
14898900	H962	MITA ARNIRA PRIMADENA	MITA	Frontliner	Edit
18910044	K441	AYU STEVANIE B. MANALU	STEVANIE	Frontliner	Edit
18968109	K502	WINDY AULIA ESA DAMAS	WINDY	Frontliner	Edit
2	spv	Supervisor	Supervisor	Supervisor/MO/Pincab	Edit
3	admin	Admin	Admin	Admin Cabang	Edit

[RELOAD](#) [SEND](#)

© Bank BJB

Cara mengubah nama panggilan:

- 1) Klik tombol Edit di salah satu data pengguna yang ingin diubah nama panggilannya.
- 2) Akan tampil *form input* di kolom Nama Panggilan.
- 3) Ganti nama panggilan dan klik tombol Simpan. Selesai.

h. Form Alasan User Stop dan Hold Antrian

Form ini terdapat di sub menu Alasan User Stop dan Hold Antrian yang digunakan untuk menambahkan data alasan *user stop* dan *hold* antrian dan melihat data yang sudah dimasukan. Data tersebut dapat diaktifkan atau dinonaktifkan untuk ditampilkan di aplikasi BJB Santer Client. Terdapat fasilitas input dan edit data alasan. Tombol RELOAD digunakan untuk memuat data alasan. Tombol SEND digunakan untuk mengirim data alasan dari pusat ke semua cabang.

Cara menambahkan/*input* data alasan baru:

No	Alasan User Stop	Alasan Hold Antrian
1)	Masukkan alasan <i>stop</i> dan centang inputan tampilkan jika akan ditampilkan di aplikasi BJB Santer Client.	Masukkan alasan <i>hold</i> dan centang inputan tampilkan jika akan ditampilkan di aplikasi BJB Santer Client.
2)	Klik tombol TAMBAH, maka data yang telah dimasukkan akan muncul di tabel sebelah kiri. Selesai.	Klik tombol TAMBAH, maka data yang telah dimasukkan akan muncul di tabel sebelah kanan. Selesai.

Cara mengubah data alasan yang sudah ada:

No	Alasan User Stop	Alasan Hold Antrian
1)	Klik tombol Edit di salah satu data alasan <i>stop</i> yang ingin diubah datanya di tabel sebelah kiri.	Klik tombol Edit di salah satu data alasan <i>hold</i> yang ingin diubah datanya di tabel sebelah kanan.
2)	Akan tampil data alasan <i>stop</i> di dalam <i>form input</i> .	Akan tampil data alasan <i>hold</i> di dalam <i>form input</i> .
3)	Ganti data alasan <i>stop</i> dan klik tombol Simpan. Selesai.	Ganti data alasan <i>hold</i> dan klik tombol Simpan. Selesai.

i. Form Pengaturan Parameter Kepuasan

Form ini terdapat di sub menu Parameter Kepuasan yang digunakan untuk pengaturan parameter nilai kepuasan pengantri dan alasan memilih tidak puas. Data alasan dapat diaktifkan atau dinonaktifkan untuk ditampilkan di aplikasi Counter Display dan Survei. Terdapat fasilitas input dan edit data alasan. Tombol RELOAD digunakan untuk memuat data. Tombol SEND digunakan untuk mengirim data pengaturan dari pusat ke semua cabang.

Cara mengubah nilai kepuasan:

Ubah nilai di form sebelah kiri, kemudian klik tombol SIMPAN. Selesai.

Cara menambahkan/*input* data alasan baru:

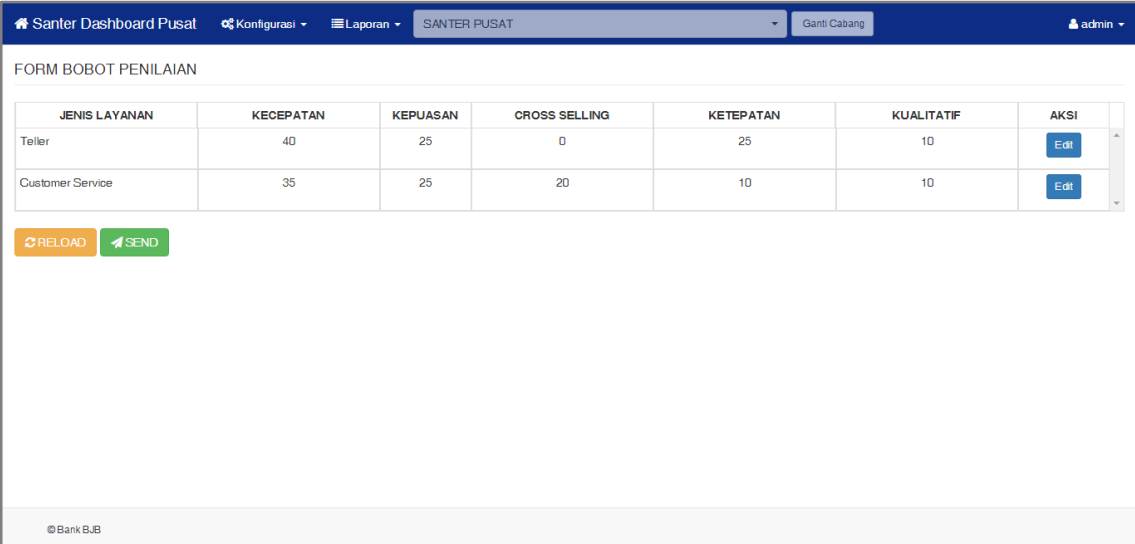
- 1) Masukkan alasan tidak puas dan centang inputan tampilkan jika akan ditampilkan di aplikasi Counter Display dan Survei.
- 2) Klik tombol TAMBAH, maka data yang telah dimasukkan akan muncul di tabel. Selesai.

Cara mengubah data alasan yang sudah ada:

- 1) Klik tombol Edit di salah satu data alasan tidak puas yang ingin diubah datanya di tabel.
- 2) Akan tampil data alasan tidak puas di dalam *form input*.
- 3) Ganti data alasan tidak puas dan klik tombol Simpan. Selesai.

j. Form Bobot Penilaian

Form ini terdapat di sub menu Bobot Penilaian yang digunakan untuk pengaturan nilai bobot penilaian layanan. Tombol RELOAD digunakan untuk memuat data. Tombol SEND digunakan untuk mengirim data bobot pengaturan dari pusat ke semua cabang.



JENIS LAYANAN	KECEPATAN	KEPUASAN	CROSS SELLING	KETEPATAN	KUALITATIF	AKSI
Teller	40	25	0	25	10	Edit
Customer Service	35	25	20	10	10	Edit

RELOAD SEND

© Bank BJB

Cara mengubah nilai bobot:

- 1) Klik tombol Edit di salah satu layanan yang ingin diubah nilainya di tabel.
- 2) Akan tampil data nilai di dalam *form input*.
- 3) Ganti nilai dan klik tombol Simpan. Selesai.

k. Form Produk Cross Selling

Form ini terdapat di sub menu Produk Cross Selling yang digunakan untuk menambahkan data produk cross selling dan melihat data yang sudah dimasukan. Data tersebut dapat diaktifkan atau dinonaktifkan untuk ditampilkan di aplikasi BJB Santer Client. Terdapat fasilitas input dan edit data produk. Tombol RELOAD digunakan untuk memuat data produk. Tombol SEND digunakan untuk mengirim data produk dari pusat ke semua cabang.

ID	NAMA PRODUK	AKTIF	AKSI
1	Berjangka	<input checked="" type="checkbox"/>	Edit
2	DPLK	<input checked="" type="checkbox"/>	Edit
3	Bancassurance	<input checked="" type="checkbox"/>	Edit
4	Deposito	<input checked="" type="checkbox"/>	Edit
5	Kredit	<input checked="" type="checkbox"/>	Edit
6	Lainnya	<input checked="" type="checkbox"/>	Edit

Cara menambahkan/*input* data produk baru:

- 1) Masukkan nama produk dan centang inputan tampilkan jika akan ditampilkan di aplikasi BJB Santer Client.
- 2) Klik tombol TAMBAH, maka data yang telah dimasukkan akan muncul di tabel sebelah kanan. Selesai.

Cara mengubah data produk yang sudah ada:

- 1) Klik tombol Edit di salah satu data produk yang ingin diubah datanya di tabel sebelah kanan.
- 2) Akan tampil data produk di dalam *form input*.
- 3) Ganti data produk dan klik tombol Simpan. Selesai.

I. Form Pengaturan Tambahan

Form ini terdapat di sub menu Pengaturan Tambahan yang digunakan untuk pengaturan sistem aplikasi BJB Santer Server.

Nama Layanan	Pilihan Suara
Teller	ke Teller
Customer Service	ke CS
eForm Teller	ke Teller
eForm CS	ke CS
Layanan 5	ke Counter
Layanan 6	ke Counter
Layanan 7	ke Counter
Layanan 8	ke Counter
Layanan 9	ke Counter

Mode Suara: ☐ 1 ☒ 001

Mode Display: ☐ 1 ☒ 001

EForm: ☒ Aktif

IP Address Pusat: 192.168.232.54

Maximum File Size: Video Max Size: 500 MB

Jeda Pergantian Info Produk dan Valas di Tampilan TV: Jeda Waktu (Detik): 5

Jumlah Penanggilan Ulang pada Aplikasi Pemanggil: Jumlah Recall: 2

Survei Kepuasan: Survei: ☒ Aktif

Versi Aplikasi: 1.20

Info di Tablet: Info Bagian Feedback: PERIKSA KEMBALI UANG ANDA

Info Bagian Produk: HARAP HITUNG KEMBALI UANG ANDA, KOMPLAIN TIDAK DITERIMA APABILA SUDAH MENINGGALKAN KONTER

RELOAD ALL SAVE ALL SEND ALL

- 1) Daftar Layanan, digunakan untuk memilih suara panggilan per layanan. Caranya, pilih pilihan suara di dalam *listbox*, kemudian tekan tombol SAVE ALL.
- 2) Mode Suara dan Mode Display, digunakan untuk pengaturan penggunaan nomor antrian 1 atau 001. Pengaturan ini akan berhubungan dengan penulisan nomor antrian pada tiket, display, dan pemanggilan suara (jika memilih 1 pemanggilannya: "Nomor antrian satu ...", jika memilih 001 pemanggilannya: "Nomor antrian nol nol satu ...").
- 3) EForm, digunakan untuk menampilkan tombol Online di aplikasi BJB Santer Server pada tampilan tombol pengambilan tiket antrian. Tombol Online digunakan untuk melakukan *check in* kode *booking*.
- 4) IP Address Pusat, digunakan untuk mengatur IP address server pusat.
- 5) Video Max Size, digunakan untuk mengubah/mengatur nilai *file* video maksimal yang bisa di-*upload* dalam satuan MB.
- 6) Jeda Waktu (Detik), digunakan untuk mengatur jeda pergantian valas dan produk di tampilan aplikasi BJB Santer Server.

- 7) Jumlah Recall, digunakan untuk mengatur berapa kali nomor antrian dipanggil ulang pada aplikasi BJB Santer Client sebelum tombol untuk *absent* aktif. Misal nilai jumlah *recall*-nya 2, berarti setelah 2x panggil ulang nomor antrian, nomor antrian dapat dilewati dengan mengklik tombol *absent* di aplikasi BJB Santer Client dan masuk ke daftar antrian *absent*.
- 8) Survei, digunakan untuk menampilkan pengaturan parameter kepuasan dan laporan survei kepuasan.
- 9) Versi Aplikasi, menampilkan versi aplikasi Counter Display dan Survei.
- 10) Info Bagian Feedback, digunakan untuk menampilkan peringatan pada halaman survei di aplikasi Counter Display dan Survei khusus untuk layanan Teller.
- 11) Info Bagian Produk, digunakan untuk menampilkan peringatan pada halaman produk di aplikasi Counter Display dan Survei khusus untuk layanan Teller.
- 12) Tombol RELOAD ALL, digunakan untuk memuat data pengaturan.
- 13) Tombol SAVE ALL, digunakan untuk menyimpan semua pengaturan.
- 14) Tombol SEND ALL, digunakan untuk mengirim data pengaturan dari pusat ke semua cabang atau cabang terpilih.

m. Form Cabang

Form ini terdapat di sub menu Cabang yang digunakan untuk menambahkan data cabang dan melihat data cabang yang sudah dimasukan. Terdapat fasilitas input, edit, dan hapus data cabang. Tombol RELOAD digunakan untuk memuat data cabang.

FORM CABANG

INPUT

Pilih Wilayah
Pilih Wilayah

ID Cabang
ID Cabang

Nama Cabang
Nama Cabang

IP Address
IP Address

BATAL TAMBAH

DATA

ID	NAMA CABANG	IP ADDRESS	LAST UPDATE	WILAYAH	AKSI
0077	SUMBERSARI	192.168.2.36	2020-10-23 13:22:06	Kanwil 1	Edit
0078	MAJALAYA		0000-00-00 00:00:00	Kanwil 1	Edit
0080	BUAH BATU		0000-00-00 00:00:00	Kanwil 1	Edit
0114	SUKAJADI	192.168.2.51	2020-10-23 13:32:20	Kanwil 1	Edit
0403	JATINAGOR		0000-00-00 00:00:00	Kanwil 1	Edit
0010	BEKASI		0000-00-00 00:00:00	Kanwil 2	Edit
0013	BOGOR		0000-00-00 00:00:00	Kanwil 2	Edit
0025	DEPOK		0000-00-00 00:00:00	Kanwil 2	Edit

RELOAD

© Bank BJB

Cara menambahkan/*input* data cabang baru:

- 1) Pilih wilayah, masukkan ID cabang, nama cabang, dan IP address.
- 2) Klik tombol TAMBAH, maka data yang telah dimasukkan akan muncul di tabel sebelah kanan. Selesai.

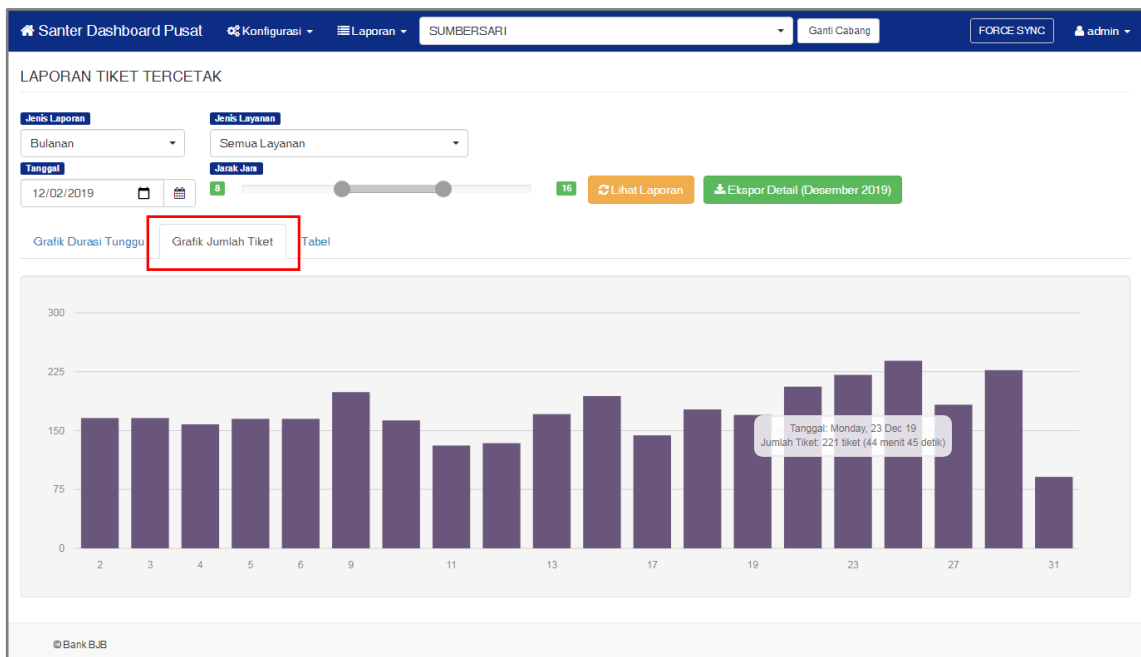
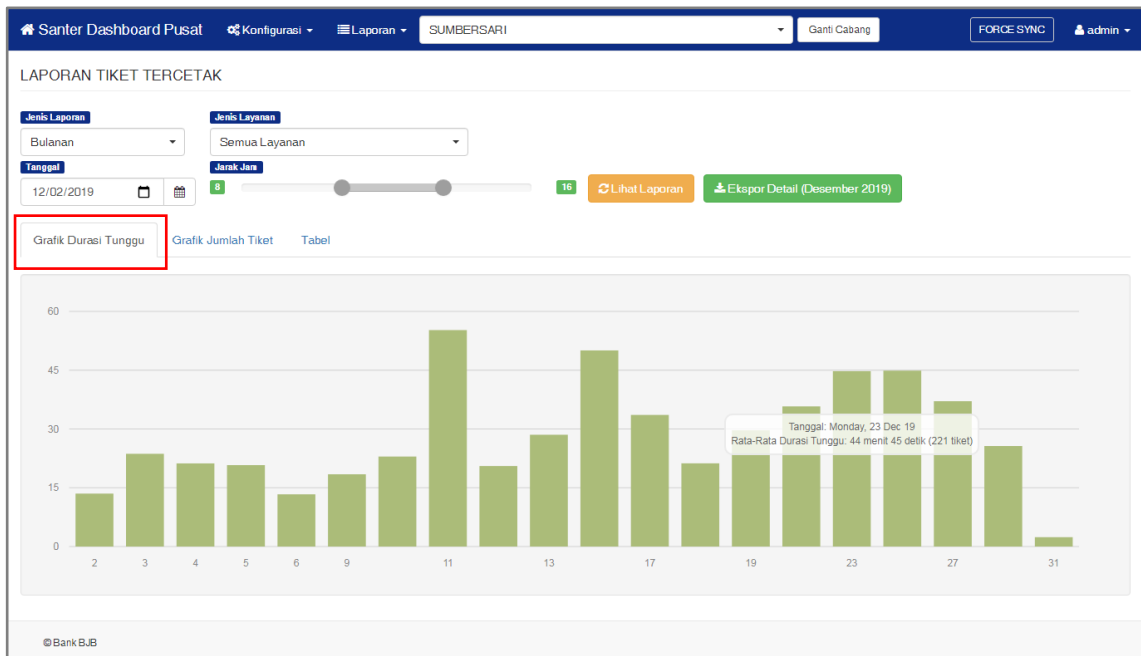
Cara mengubah data cabang yang sudah ada:

- 1) Klik tombol Edit di salah satu data cabang yang ingin diubah datanya di tabel sebelah kanan.
- 2) Akan tampil data cabang di dalam *form input*.
- 3) Ganti data cabang dan klik tombol Simpan. Selesai.

5. Menu Laporan

a. Laporan Tiket Tercetak

Laporan ini terdapat di sub menu Tiket Tercetak yang digunakan untuk melihat durasi tunggu antrian dan jumlah tiket tercetak. Laporan ditampilkan dalam bentuk grafik dan tabel. Tombol **Ekspor Detail** di sebelah tombol **Lihat Laporan** digunakan untuk mengekspor detail data satu bulan sesuai bulan yang dipilih dalam bentuk excel.



Santer Dashboard Pusat | Konfigurasi | Laporan | SUMBERSARI | Ganti Cabang | FORCE SYNC | admin

LAPORAN TIKET TERCETAK

Jenis Laporan: Bulanan | Jenis Layanan: Semua Layanan

Tanggal: 12/02/2019 | Jarak Jam: 8 | 16 | Lihat Laporan | Ekspor Detail (Desember 2019)

Grafik Durasi Tunggu | Grafik Jumlah Tiket | **Tabel**

No	Tanggal	Rata-Rata Durasi Tunggu	Jumlah Tiket
1	Monday, 2 Dec 19	13 menit 30 detik	166 tiket
2	Tuesday, 3 Dec 19	23 menit 39 detik	166 tiket
3	Wednesday, 4 Dec 19	21 menit 13 detik	158 tiket
4	Thursday, 5 Dec 19	20 menit 46 detik	165 tiket
5	Friday, 6 Dec 19	13 menit 19 detik	165 tiket
6	Monday, 9 Dec 19	18 menit 26 detik	199 tiket
7	Tuesday, 10 Dec 19	22 menit 57 detik	163 tiket
8	Wednesday, 11 Dec 19	55 menit 14 detik	131 tiket
9	Thursday, 12 Dec 19	20 menit 32 detik	134 tiket
10	Friday, 13 Dec 19	28 menit 31 detik	171 tiket
11	Monday, 16 Dec 19	50 menit 2 detik	194 tiket
12	Tuesday, 17 Dec 19	33 menit 35 detik	144 tiket
13	Wednesday, 18 Dec 19	21 menit 14 detik	177 tiket
14	Thursday, 19 Dec 19	29 menit 40 detik	170 tiket
15	Friday, 20 Dec 19	35 menit 45 detik	206 tiket
16	Monday, 23 Dec 19	44 menit 45 detik	221 tiket
17	Thursday, 26 Dec 19	44 menit 53 detik	239 tiket
18	Friday, 27 Dec 19	37 menit 5 detik	183 tiket
19	Monday, 30 Dec 19	25 menit 38 detik	227 tiket
20	Tuesday, 31 Dec 19	2 menit 23 detik	91 tiket

Ekspor Excel → Digunakan untuk mengekspor tampilan data tabel dalam bentuk excel

© Bank BJB

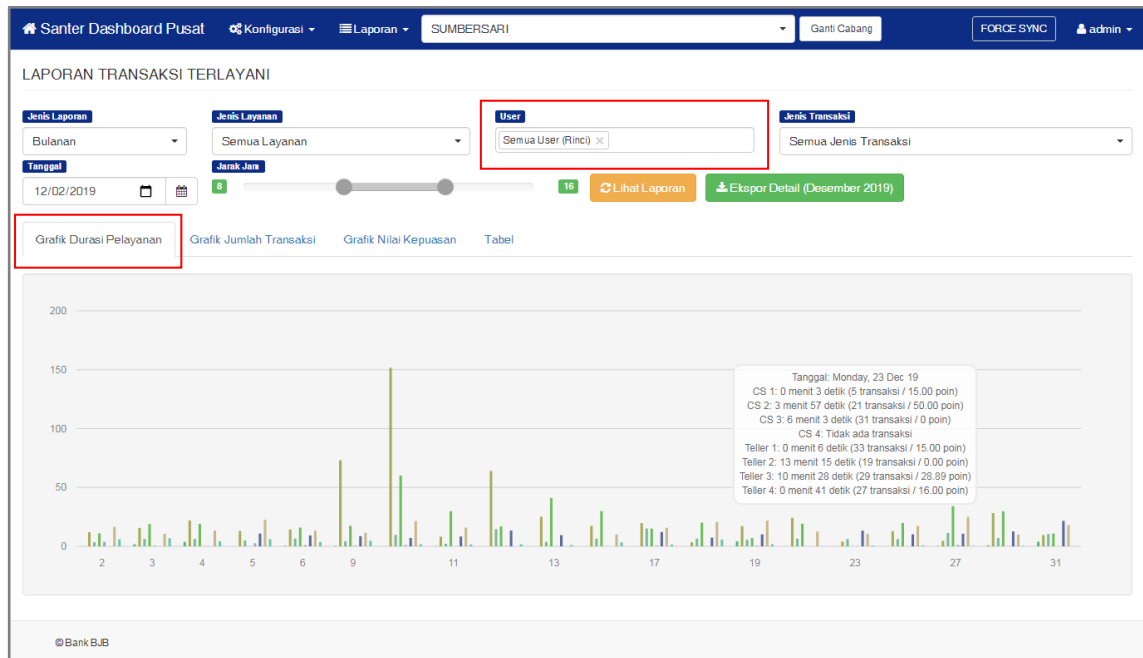
Cara melihat laporan durasi tunggu antrian dan jumlah tiket tercetak:

- 1) Pilih Jenis Laporan, misal Bulanan seperti gambar di atas, artinya akan ditampilkan laporan durasi tunggu antrian dan jumlah tiket tercetak dalam satu bulan dengan tampilan per tanggal.
- 2) Jika akan menampilkan durasi tunggu antrian dan jumlah tiket tercetak untuk layanan tertentu, pilih layanan di pilihan Jenis Layanan terlebih dahulu. Jika akan menampilkan semua durasi tunggu antrian dan jumlah tiket tercetak, pastikan pilih Semua Layanan.
- 3) Pilih Tanggal yang akan ditampilkan laporannya.
- 4) *(Tidak harus/optional)* Geser slider Jarak Jam jika diperlukan.
- 5) Klik tombol Lihat Laporan untuk memproses data laporan.

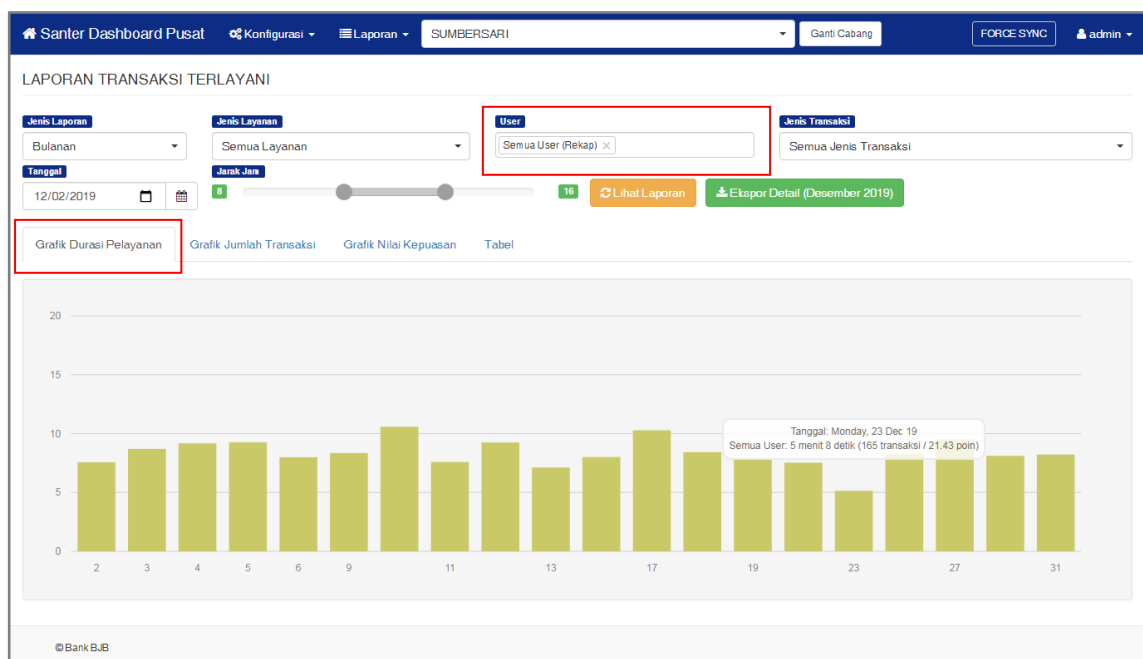
*Nilai *default* jarak jam diatur di Form Konfigurasi (jam buka dan tutup operasional)

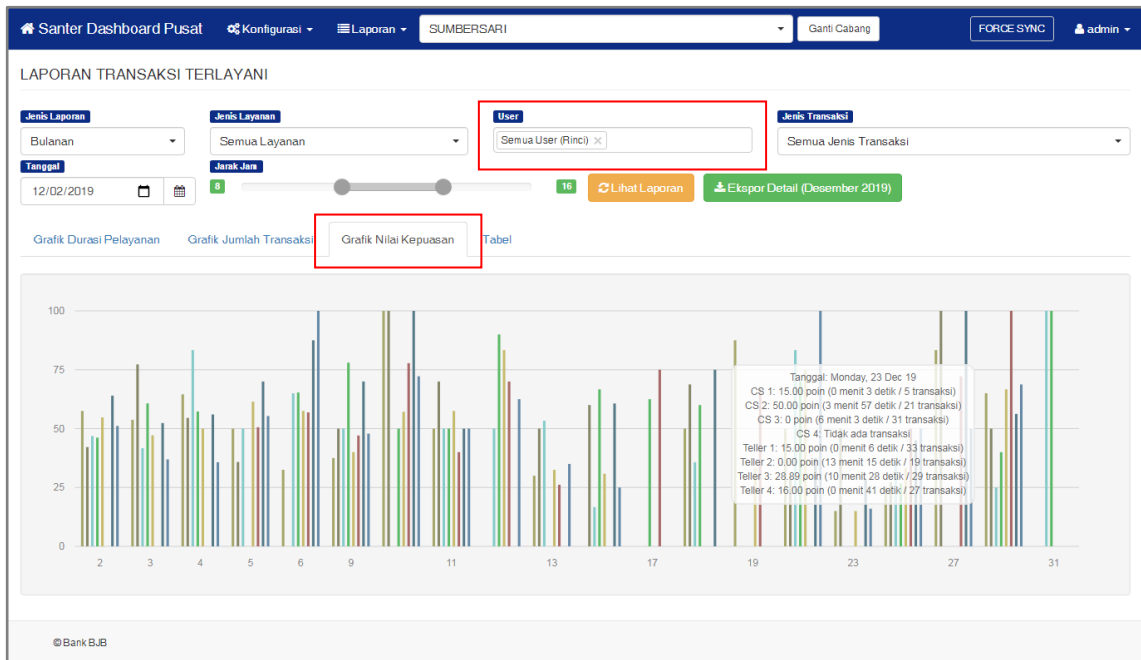
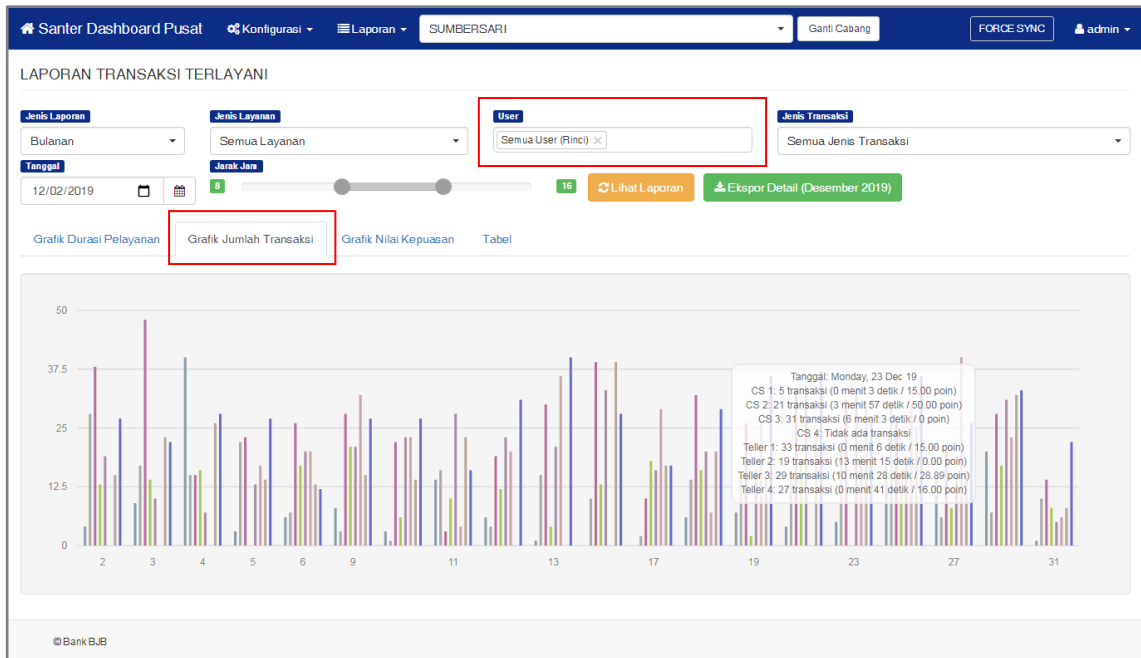
b. Laporan Transaksi Terlayani

Laporan ini terdapat di sub menu Transaksi Terlayani yang digunakan untuk melihat durasi pelayanan, jumlah transaksi, dan survei kepuasan. Laporan ditampilkan dalam bentuk grafik dan tabel. Tombol **Ekspor Detail** di sebelah tombol **Lihat Laporan** digunakan untuk mengekspor detail data satu bulan sesuai bulan yang dipilih dalam bentuk excel.



*Jika memilih Semua User (Rinci) di pilihan User, maka akan menampilkan laporan per user. Jika memilih Semua User (Rekap) di pilihan User, maka akan menampilkan laporan rekap jumlah transaksi.





Santer Dashboard Pusat Konfigurasi Laporan SUMBERSARI Ganti Cabang FORCE SYNC admin

LAPORAN TRANSAKSI TERLAYANI

Jenis Laporan: Bulanan Jenis Layanan: Semua Layanan User: Semua User (Rekap) Jenis Transaksi: Semua Jenis Transaksi

Tanggal: 12/02/2019 Jarak Jari: 8 16 Lihat Laporan Ekspor Detail (Desember 2019)

Grafik Durasi Pelayanan Grafik Jumlah Transaksi Grafik Nilai Kepuasan Tabel

No	Tanggal	User	Rata-Rata Durasi Pelayanan	Jumlah Transaksi	Nilai Kepuasan	Puas	Biasa	Tidak Puas	Tidak Memilih
1	Monday, 2 Dec 19	Semua User	7 menit 34 detik	144 transaksi	49.79 poin	33	57	34	20
2	Tuesday, 3 Dec 19	Semua User	8 menit 42 detik	143 transaksi	50.28 poin	31	38	11	26
3	Wednesday, 4 Dec 19	Semua User	9 menit 10 detik	147 transaksi	58.27 poin	28	36	4	13
4	Thursday, 5 Dec 19	Semua User	9 menit 15 detik	119 transaksi	51.47 poin	21	25	5	17
5	Friday, 6 Dec 19	Semua User	7 menit 59 detik	121 transaksi	60.00 poin	20	17	7	7
6	Monday, 9 Dec 19	Semua User	8 menit 21 detik	155 transaksi	52.31 poin	18	29	5	13
7	Tuesday, 10 Dec 19	Semua User	10 menit 34 detik	119 transaksi	72.06 poin	21	7	0	6
8	Wednesday, 11 Dec 19	Semua User	7 menit 35 detik	114 transaksi	56.67 poin	11	13	4	5
9	Thursday, 12 Dec 19	Semua User	9 menit 15 detik	115 transaksi	73.18 poin	12	7	2	1
10	Friday, 13 Dec 19	Semua User	7 menit 7 detik	147 transaksi	31.72 poin	2	9	9	9
11	Monday, 16 Dec 19	Semua User	8 menit 0 detik	162 transaksi	47.00 poin	9	16	6	9
12	Tuesday, 17 Dec 19	Semua User	10 menit 17 detik	109 transaksi	63.64 poin	4	6	0	1
13	Wednesday, 18 Dec 19	Semua User	8 menit 25 detik	144 transaksi	56.25 poin	8	11	0	5
14	Thursday, 19 Dec 19	Semua User	7 menit 51 detik	145 transaksi	59.09 poin	4	5	0	2
15	Friday, 20 Dec 19	Semua User	7 menit 32 detik	166 transaksi	56.52 poin	6	14	0	3
16	Monday, 23 Dec 19	Semua User	5 menit 8 detik	165 transaksi	21.43 poin	0	6	5	10
17	Thursday, 26 Dec 19	Semua User	8 menit 14 detik	198 transaksi	33.95 poin	3	15	8	12
18	Friday, 27 Dec 19	Semua User	9 menit 28 detik	146 transaksi	76.19 poin	15	2	0	4
19	Monday, 30 Dec 19	Semua User	8 menit 6 detik	191 transaksi	59.21 poin	18	9	0	11
20	Tuesday, 31 Dec 19	Semua User	8 menit 13 detik	74 transaksi	100.00 poin	2	0	0	0

Ekspor Excel Digunakan untuk mengekspor tampilan data tabel dalam bentuk excel

© Bank BJB

Cara melihat laporan durasi pelayanan, jumlah transaksi, dan survei kepuasan:

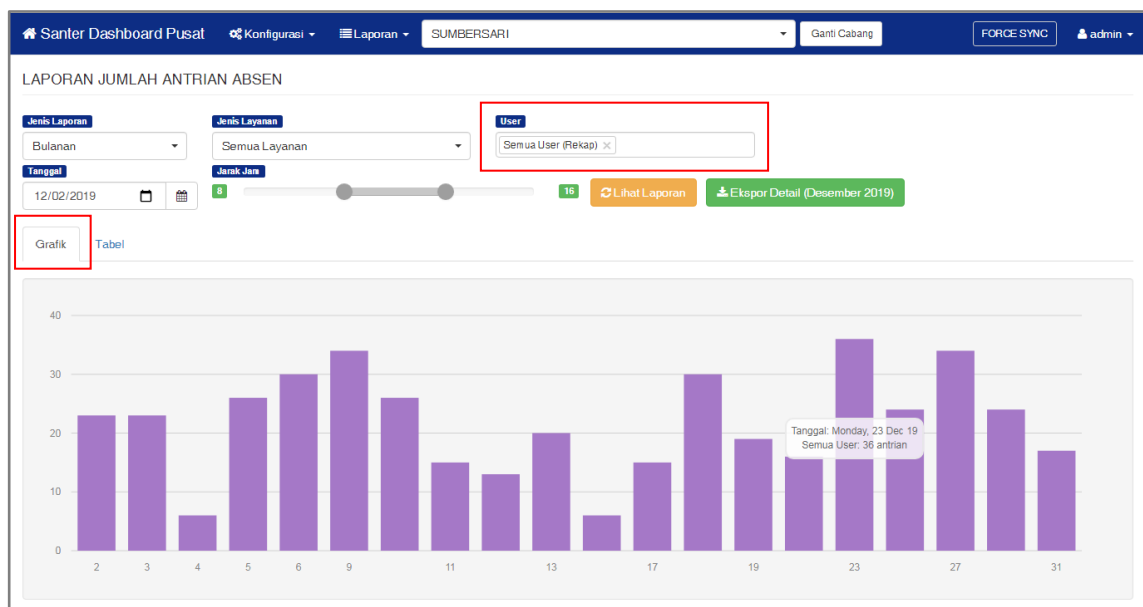
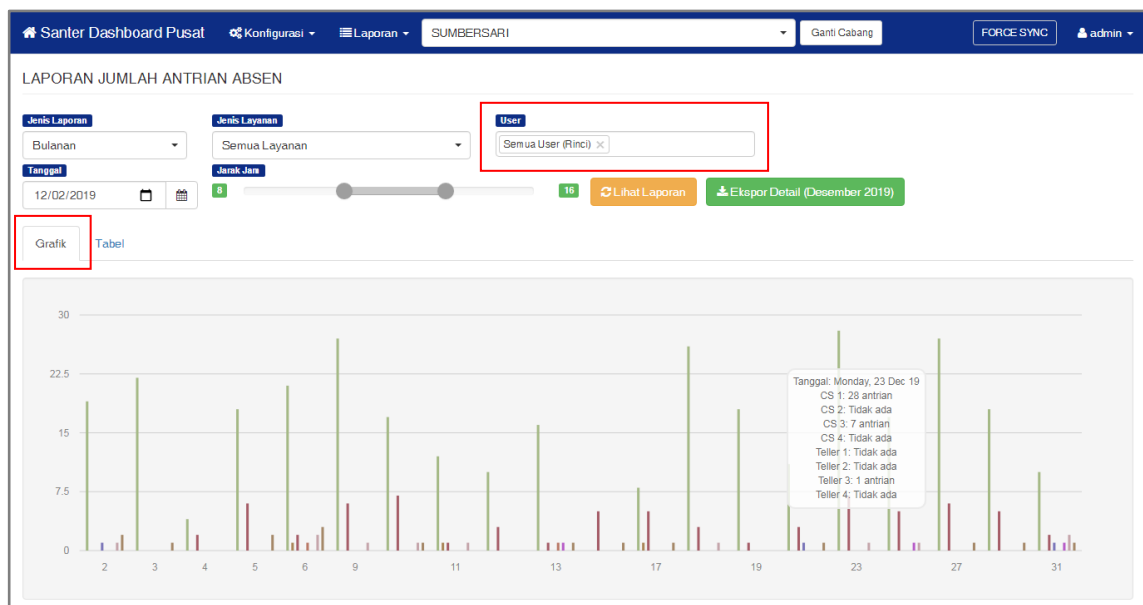
- 1) Pilih Jenis Laporan, misal Bulanan seperti gambar di atas, artinya akan ditampilkan laporan durasi pelayanan, jumlah transaksi, dan survei kepuasan dalam satu bulan dengan tampilan per tanggal.
- 2) Jika akan menampilkan durasi pelayanan, jumlah transaksi, dan survei kepuasan untuk layanan tertentu, pilih layanan di pilihan Jenis Layanan terlebih dahulu. Jika akan menampilkan laporan untuk semua layanan, pastikan pilih Semua Layanan.
- 3) Jika akan menampilkan durasi pelayanan, jumlah transaksi, dan survei kepuasan untuk user tertentu, pilih user di pilihan User. Jika akan menampilkan laporan untuk semua user, pastikan pilih Semua User.
- 4) Jika akan menampilkan durasi pelayanan, jumlah transaksi, dan survei kepuasan untuk jenis transaksi tertentu, pilih jenis transaksi di pilihan Jenis Transaksi terlebih dahulu. Jika akan menampilkan laporan untuk semua jenis transaksi, pastikan pilih Semua Jenis Transaksi.

- 5) Pilih Tanggal yang akan ditampilkan laporannya.
- 6) *(Tidak harus/optional)* Geser slider Jarak Jam jika diperlukan.
- 7) Klik tombol Lihat Laporan untuk memproses data laporan.

*Nilai *default* jarak jam diatur di Form Konfigurasi (jam buka dan tutup operasional)

c. Laporan Jumlah Antrian Absen

Laporan ini terdapat di sub menu Jumlah Antrian Absen yang digunakan untuk melihat jumlah antrian absen. Laporan ditampilkan dalam bentuk grafik dan tabel. Tombol **Ekspor Detail** di sebelah tombol **Lihat Laporan** digunakan untuk mengekspor detail data satu bulan sesuai bulan yang dipilih dalam bentuk excel.



Santer Dashboard Pusat Konfigurasi Laporan SUMBERSARI Ganti Cabang FORCE SYNC admin

LAPORAN JUMLAH ANTRIAN ABSEN

Jenis Laporan: Bulanan Jenis Layanan: Semua Layanan User: Semua User (Rekap) X

Tanggal: 12/02/2019 Jarak Jam: 8 16 Lihat Laporan Ekspor Detail (Desember 2019)

Grafik Tabel

No	Tanggal	User	Jumlah Antrian Absen
1	Monday, 2 Dec 19	Semua User	23 antrian
2	Tuesday, 3 Dec 19	Semua User	23 antrian
3	Wednesday, 4 Dec 19	Semua User	6 antrian
4	Thursday, 5 Dec 19	Semua User	26 antrian
5	Friday, 6 Dec 19	Semua User	30 antrian
6	Monday, 9 Dec 19	Semua User	34 antrian
7	Tuesday, 10 Dec 19	Semua User	26 antrian
8	Wednesday, 11 Dec 19	Semua User	15 antrian
9	Thursday, 12 Dec 19	Semua User	13 antrian
10	Friday, 13 Dec 19	Semua User	20 antrian
11	Monday, 16 Dec 19	Semua User	6 antrian
12	Tuesday, 17 Dec 19	Semua User	15 antrian
13	Wednesday, 18 Dec 19	Semua User	30 antrian
14	Thursday, 19 Dec 19	Semua User	19 antrian
15	Friday, 20 Dec 19	Semua User	16 antrian
16	Monday, 23 Dec 19	Semua User	36 antrian
17	Thursday, 26 Dec 19	Semua User	24 antrian
18	Friday, 27 Dec 19	Semua User	34 antrian
19	Monday, 30 Dec 19	Semua User	24 antrian
20	Tuesday, 31 Dec 19	Semua User	17 antrian

Ekspor Excel Digunakan untuk mengekspor tampilan data tabel dalam bentuk excel

© Bank BJB

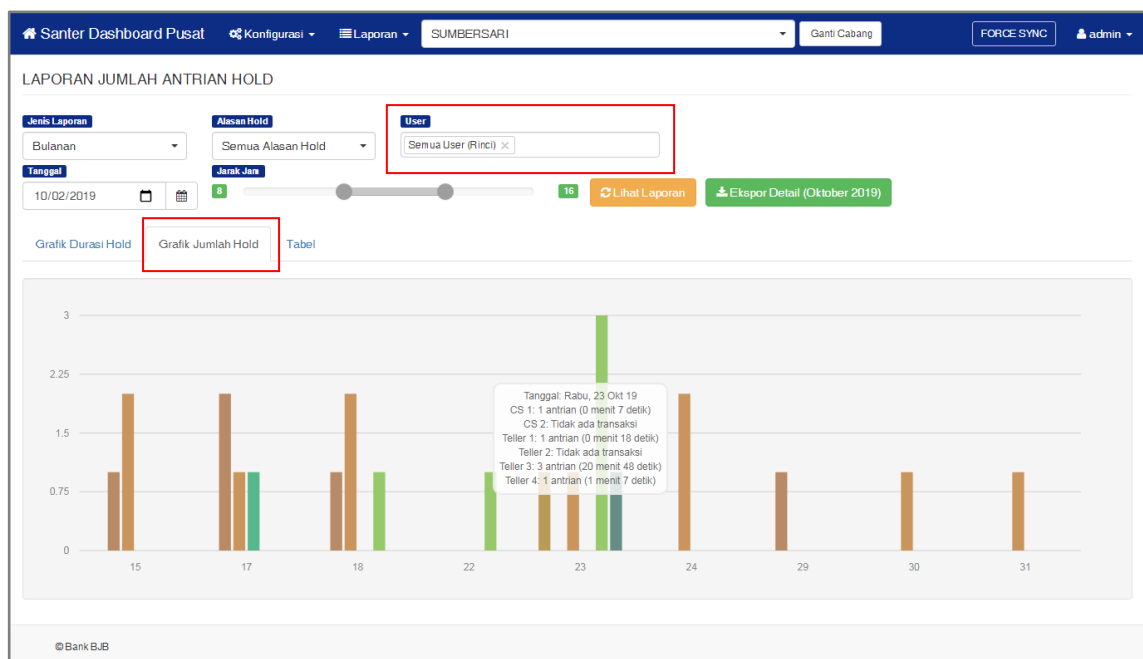
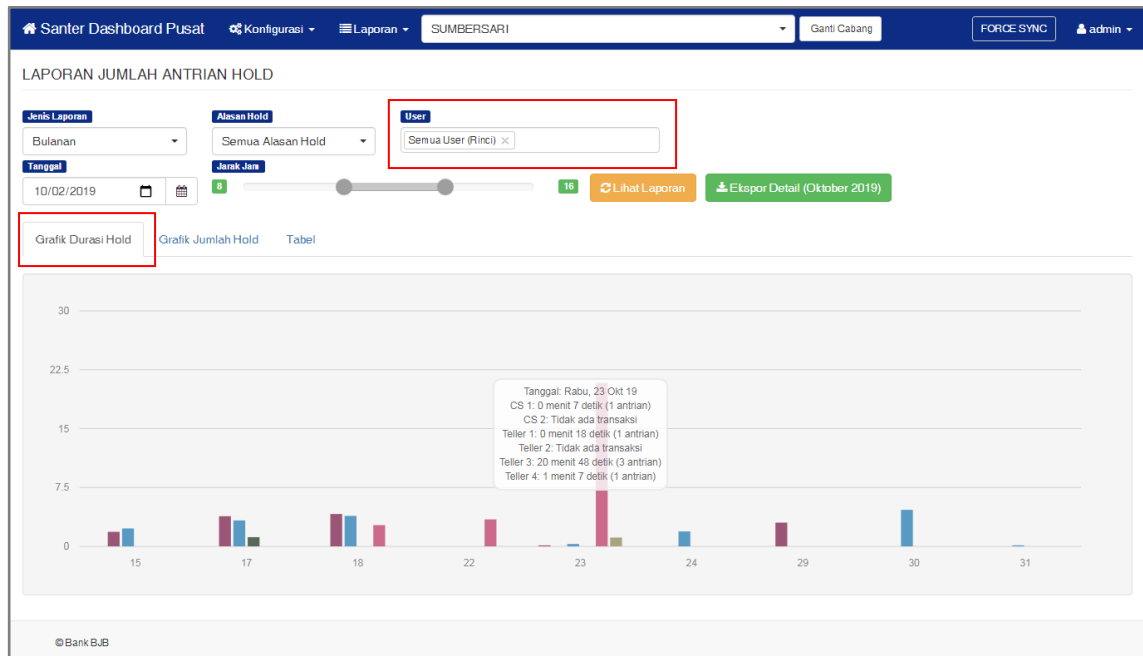
Cara melihat laporan jumlah antrian absen:

- 1) Pilih Jenis Laporan, misal Bulanan seperti gambar di atas, artinya akan ditampilkan laporan jumlah antrian absen dalam satu bulan dengan tampilan per tanggal.
- 2) Jika akan menampilkan jumlah antrian absen untuk layanan tertentu, pilih layanan di pilihan Jenis Layanan terlebih dahulu. Jika akan menampilkan laporan untuk semua layanan, pastikan pilih Semua Layanan.
- 3) Jika akan menampilkan jumlah antrian absen untuk *user* tertentu, pilih *user* di pilihan User. Jika akan menampilkan laporan untuk semua *user*, pastikan pilih Semua User.
- 4) Pilih Tanggal yang akan ditampilkan laporannya.
- 5) *(Tidak harus/optional)* Geser *slider* Jarak Jam jika diperlukan.
- 6) Klik tombol Lihat Laporan untuk memproses data laporan.

*Nilai *default* jarak jam diatur di Form Konfigurasi (jam buka dan tutup operasional)

d. Laporan Jumlah Antrian Hold

Laporan ini terdapat di sub menu Jumlah Antrian Hold yang digunakan untuk melihat durasi dan jumlah antrian *hold*. Laporan ditampilkan dalam bentuk grafik dan tabel. Tombol **Ekspor Detail** di sebelah tombol **Lihat Laporan** digunakan untuk mengekspor detail data satu bulan sesuai bulan yang dipilih dalam bentuk excel.



Santer Dashboard Pusat Konfigurasi Laporan SUMBERSARI Ganti Cabang FORCE SYNC admin

LAPORAN JUMLAH ANTRIAN HOLD

Jenis Laporan: Bulanan Alasan Hold: Semua Alasan Hold User: Semua User (Rekap)

Tanggal: 10/02/2019 Jarak Jam: 8 16 Lihat Laporan Ekspor Detail (Oktober 2019)

Grafik Durasi Hold Grafik Jumlah Hold Tabel

No	Tanggal	User	Rata-Rata Durasi Hold	Jumlah Antrian Hold
1	Selasa, 15 Okt 19	Semua User	2 menit 8 detik	3 antrian
2	Kamis, 17 Okt 19	Semua User	3 menit 2 detik	4 antrian
3	Jumat, 18 Okt 19	Semua User	3 menit 39 detik	4 antrian
4	Selasa, 22 Okt 19	Semua User	3 menit 26 detik	1 antrian
5	Rabu, 23 Okt 19	Semua User	10 menit 40 detik	6 antrian
6	Kamis, 24 Okt 19	Semua User	1 menit 54 detik	2 antrian
7	Selasa, 29 Okt 19	Semua User	3 menit 1 detik	1 antrian
8	Rabu, 30 Okt 19	Semua User	4 menit 39 detik	1 antrian
9	Kamis, 31 Okt 19	Semua User	0 menit 8 detik	1 antrian

Ekspor Excel Digunakan untuk mengekspor tampilan data tabel dalam bentuk excel

© Bank BJB

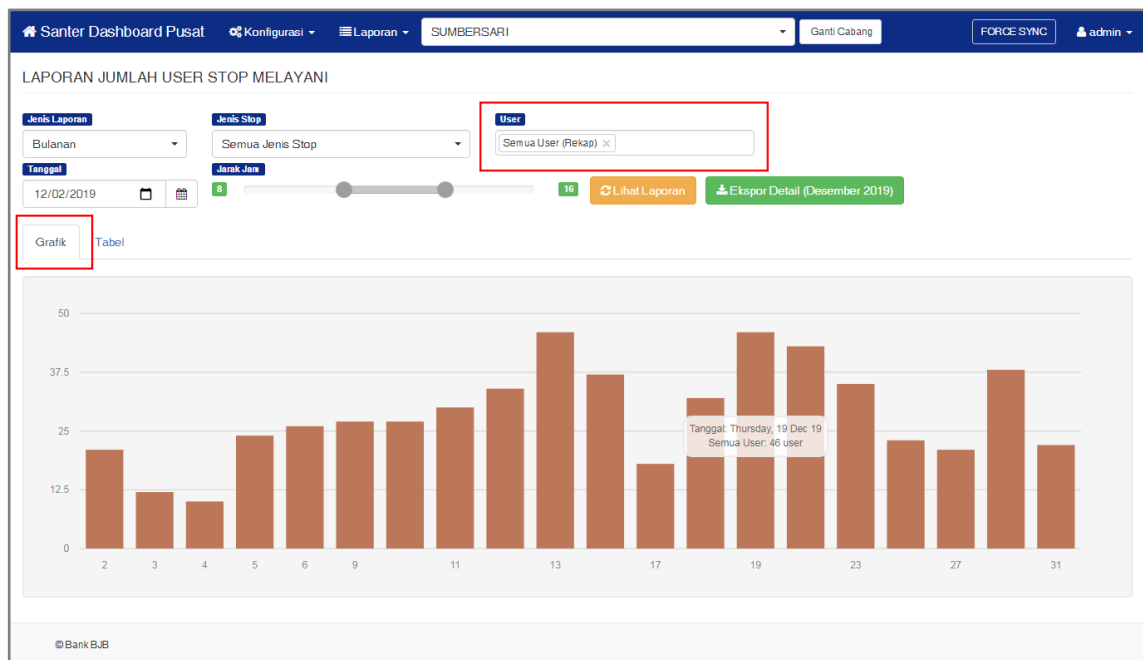
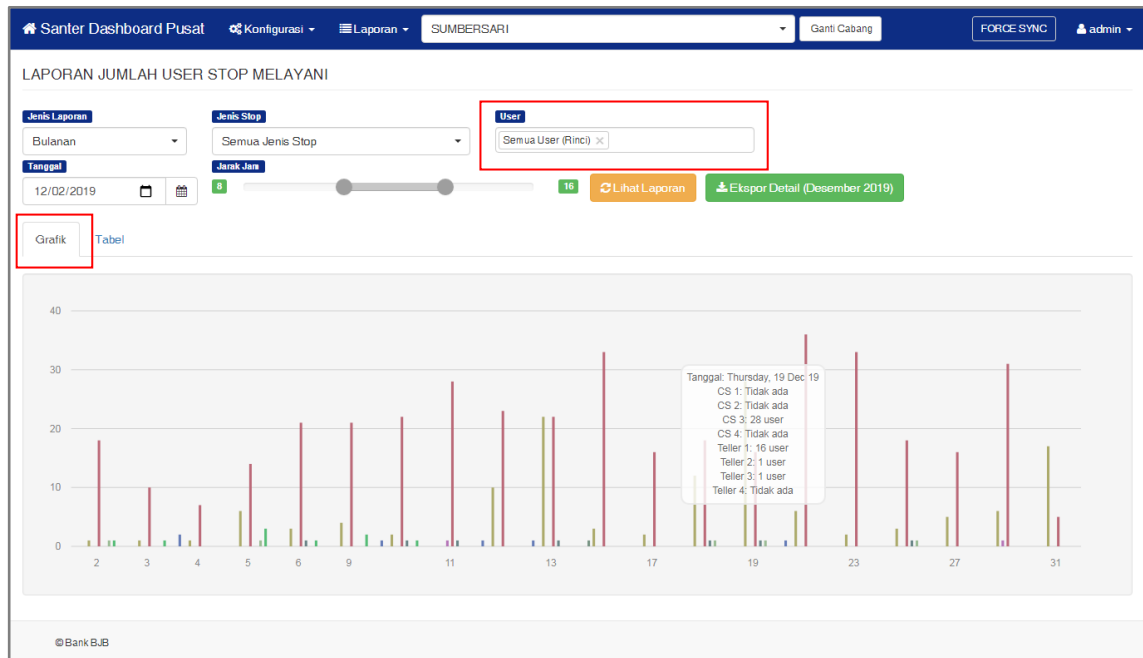
Cara melihat laporan durasi dan jumlah antrian *hold*:

- 1) Pilih Jenis Laporan, misal Bulanan seperti gambar di atas, artinya akan ditampilkan laporan durasi dan jumlah antrian *hold* dalam satu bulan dengan tampilan per tanggal.
- 2) Jika akan menampilkan durasi dan jumlah antrian *hold* untuk alasan *hold* tertentu, pilih alasan *hold* di pilihan Alasan Hold terlebih dahulu. Jika akan menampilkan laporan untuk semua alasan *hold*, pastikan pilih Semua Alasan Hold.
- 3) Jika akan menampilkan durasi dan jumlah antrian *hold* untuk *user* tertentu, pilih *user* di pilihan User. Jika akan menampilkan laporan untuk semua *user*, pastikan pilih Semua User.
- 4) Pilih Tanggal yang akan ditampilkan laporannya.
- 5) *(Tidak harus/optional)* Geser *slider* Jarak Jam jika diperlukan.
- 6) Klik tombol Lihat Laporan untuk memproses data laporan.

*Nilai *default* jarak jam diatur di Form Konfigurasi (jam buka dan tutup operasional)

e. Laporan Jumlah User Stop Melayani

Laporan ini terdapat di sub menu Jumlah User Stop Melayani yang digunakan untuk melihat jumlah *user* yang melakukan *stop* melayani. Laporan ditampilkan dalam bentuk grafik dan tabel. Tombol **Ekspor Detail** di sebelah tombol **Lihat Laporan** digunakan untuk mengekspor detail data satu bulan sesuai bulan yang dipilih dalam bentuk excel.



Santer Dashboard Pusat | Konfigurasi | Laporan | SUMBERSARI | Ganti Cabang | FORCE SYNC | admin

LAPORAN JUMLAH USER STOP MELAYANI

Jenis Laporan: Bulanan
 Jenis Stop: Semua Jenis Stop
 User: Semua User (Rekap)
 Tanggal: 12/02/2019
 Jarak Jam: 8

Grafik: ☒ Grafik ☒ Tabel

No	Tanggal	User	Jumlah User Stop
1	Monday, 2 Dec 19	Semua User	21 user
2	Tuesday, 3 Dec 19	Semua User	12 user
3	Wednesday, 4 Dec 19	Semua User	10 user
4	Thursday, 5 Dec 19	Semua User	24 user
5	Friday, 6 Dec 19	Semua User	26 user
6	Monday, 9 Dec 19	Semua User	27 user
7	Tuesday, 10 Dec 19	Semua User	27 user
8	Wednesday, 11 Dec 19	Semua User	30 user
9	Thursday, 12 Dec 19	Semua User	34 user
10	Friday, 13 Dec 19	Semua User	46 user
11	Monday, 16 Dec 19	Semua User	37 user
12	Tuesday, 17 Dec 19	Semua User	18 user
13	Wednesday, 18 Dec 19	Semua User	32 user
14	Thursday, 19 Dec 19	Semua User	46 user
15	Friday, 20 Dec 19	Semua User	43 user
16	Monday, 23 Dec 19	Semua User	35 user
17	Thursday, 26 Dec 19	Semua User	23 user
18	Friday, 27 Dec 19	Semua User	21 user
19	Monday, 30 Dec 19	Semua User	38 user
20	Tuesday, 31 Dec 19	Semua User	22 user

Ekspor Excel
 Digunakan untuk mengekspor tampilan data tabel dalam bentuk excel

© Bank BJB

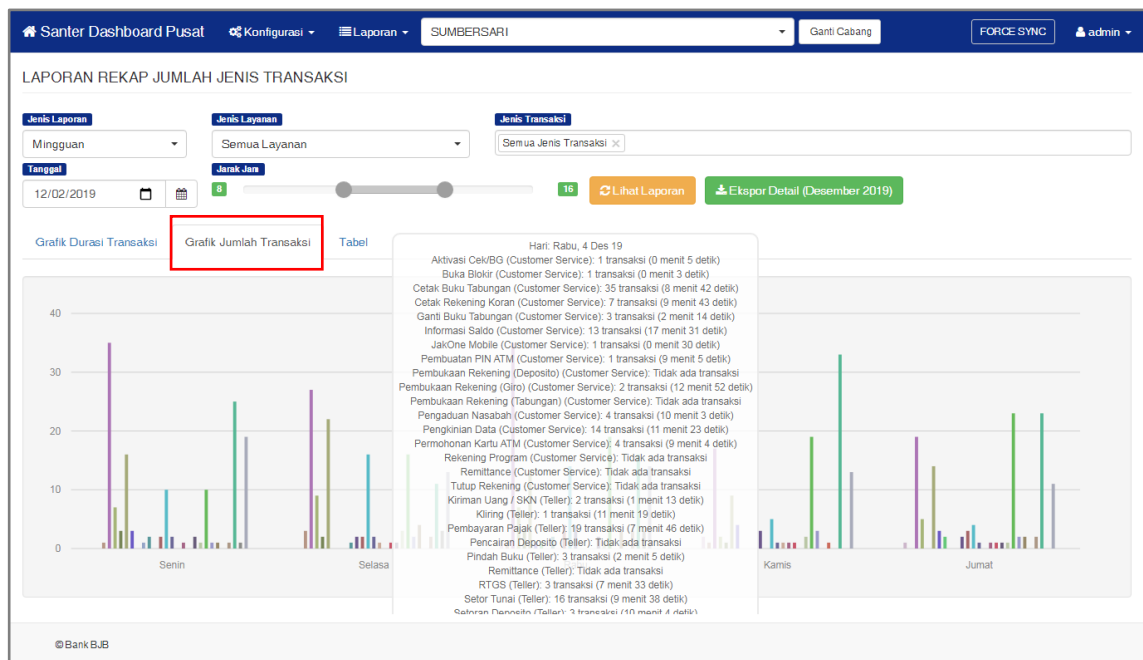
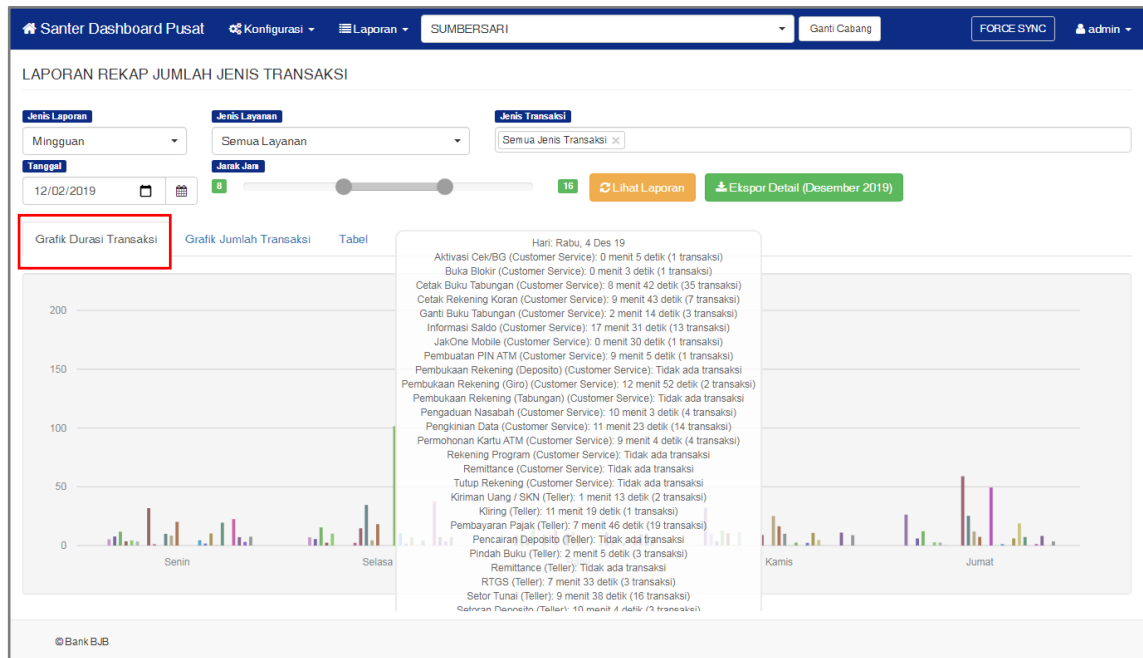
Cara melihat laporan jumlah *user* yang melakukan *stop* melayani:

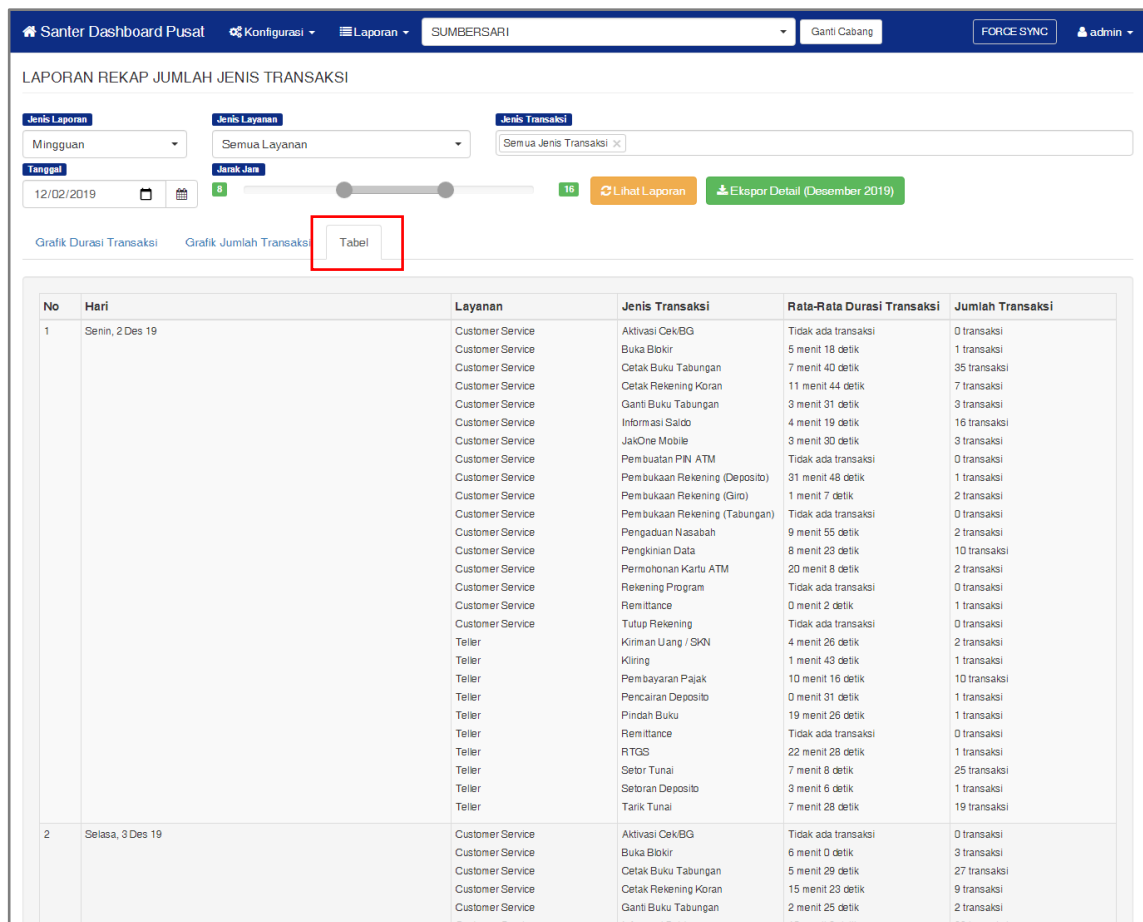
- 1) Pilih Jenis Laporan, misal Bulanan seperti gambar di atas, artinya akan ditampilkan laporan jumlah *user* yang melakukan *stop* melayani dalam satu bulan dengan tampilan per tanggal.
- 2) Jika akan menampilkan jumlah *user* yang melakukan *stop* melayani untuk jenis *stop* tertentu, pilih jenis *stop* di pilihan Jenis Stop terlebih dahulu. Jika akan menampilkan laporan untuk semua jenis *stop*, pastikan pilih Semua Jenis Stop.
- 3) Jika akan menampilkan jumlah *user* yang melakukan *stop* melayani untuk *user* tertentu, pilih *user* di pilihan User. Jika akan menampilkan jumlah semua *user* yang melakukan *stop* melayani, pastikan pilih Semua User.
- 4) Pilih Tanggal yang akan ditampilkan laporannya.
- 5) *(Tidak harus/optional)* Geser *slider* Jarak Jam jika diperlukan.
- 6) Klik tombol Lihat Laporan untuk memproses data laporan.

*Nilai *default* jarak jam diatur di Form Konfigurasi (jam buka dan tutup operasional)

f. Laporan Rekap Jumlah Jenis Transaksi

Laporan ini terdapat di sub menu Rekap Jumlah Jenis Transaksi yang digunakan untuk melihat durasi dan jumlah transaksi per jenis transaksi. Laporan ditampilkan dalam bentuk grafik dan tabel. Tombol **Ekspor Detail** di sebelah tombol **Lihat Laporan** digunakan untuk mengeksport detail data satu bulan sesuai bulan yang dipilih dalam bentuk excel.





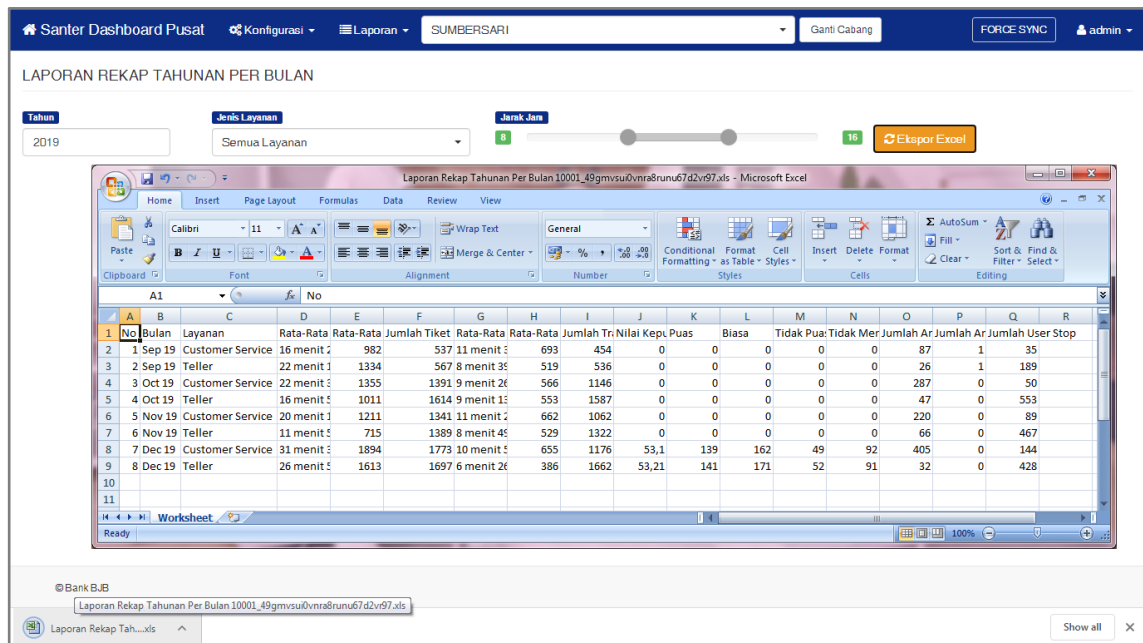
Cara melihat laporan durasi dan jumlah transaksi per jenis transaksi:

- 1) Pilih Jenis Laporan, misal Mingguan seperti gambar di atas, artinya akan ditampilkan laporan durasi dan jumlah transaksi per jenis transaksi dalam satu minggu dengan tampilan per tanggal.
- 2) Jika akan menampilkan durasi dan jumlah transaksi per jenis transaksi untuk layanan tertentu, pilih layanan di pilihan Jenis Layanan terlebih dahulu. Jika akan menampilkan semua durasi dan jumlah transaksi per jenis transaksi, pastikan pilih Semua Layanan.
- 3) Jika akan menampilkan durasi dan jumlah transaksi per jenis transaksi untuk jenis transaksi tertentu, pilih jenis transaksi di pilihan Jenis Transaksi terlebih dahulu. Jika akan menampilkan laporan untuk semua jenis transaksi, pastikan pilih Semua Jenis Transaksi.
- 4) Pilih Tanggal yang akan ditampilkan laporannya.
- 5) *(Tidak harus/optional)* Geser slider Jarak Jam jika diperlukan.
- 6) Klik tombol Lihat Laporan untuk memproses data laporan.

*Nilai *default* jarak jam diatur di Form Konfigurasi (jam buka dan tutup operasional)

g. Laporan Rekap Tahunan Per Bulan

Laporan ini terdapat di sub menu Rekap Tahunan per Bulan yang digunakan untuk mengekspor data rekap tahunan yang berisi gabungan semua laporan (laporan durasi tunggu, jumlah tiket, durasi pelayanan, jumlah transaksi, survei kepuasan, jumlah antrian terlewat, dan jumlah *user stop* melayani) dalam bentuk excel (hasil ekspor) dalam satu tahun tertentu dengan tampilan per bulan. Tombol **Ekspor Excel** digunakan untuk mengekspor data rekap satu tahun sesuai tahun yang dipilih dalam bentuk excel.



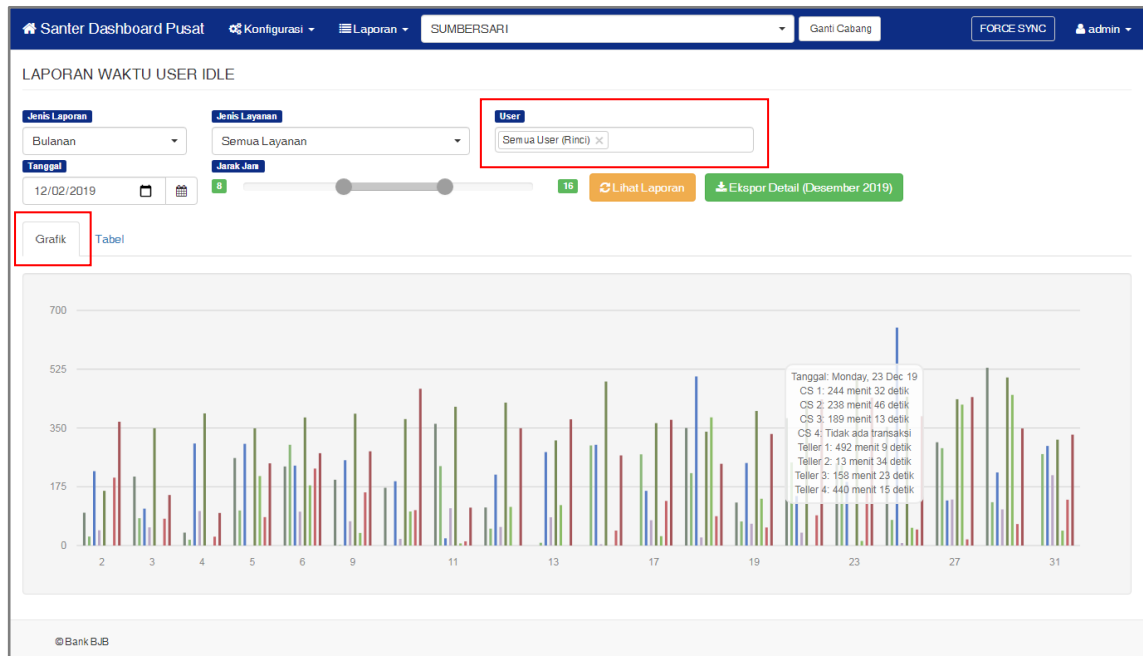
Cara mengekspor data rekap tahunan:

- 1) Pilih tahun yang akan direkap datanya.
- 2) Jika akan mengekspor data rekap untuk layanan tertentu, pilih layanan di pilihan Jenis Layanan terlebih dahulu. Jika akan mengekspor data rekap untuk semua layanan, pastikan pilih Semua Layanan.
- 3) *(Tidak harus/optional)* Geser slider Jarak Jam jika diperlukan.
- 4) Klik tombol Ekspor Excel, *file* akan ter-download otomatis.

*Nilai *default* jarak jam diatur di Form Konfigurasi (jam buka dan tutup operasional)

h. Laporan Waktu User Idle

Laporan ini terdapat di sub menu Waktu User Idle yang digunakan untuk melihat durasi waktu *user* melakukan *idle*. Laporan ditampilkan dalam bentuk grafik dan tabel. Tombol **Ekspor Detail** di sebelah tombol **Lihat Laporan** digunakan untuk mengekspor detail data satu bulan sesuai bulan yang dipilih dalam bentuk excel.



LAPORAN WAKTU USER IDLE

Jenis Laporan: Bulanan
 Jenis Layanan: Semua Layanan
 User: Semua User (Rekap) x
 Tanggal: 12/02/2019
 Jarak Jam: 8 - 16
 Grafik Tabel
 Lihat Laporan Ekspor Detail (Desember 2019)

No	Tanggal	User	Jumlah Waktu Idle
1	Monday, 2 Dec 19	Semua User	1124 menit 31 detik
2	Tuesday, 3 Dec 19	Semua User	1029 menit 43 detik
3	Wednesday, 4 Dec 19	Semua User	978 menit 37 detik
4	Thursday, 5 Dec 19	Semua User	1552 menit 16 detik
5	Friday, 6 Dec 19	Semua User	1938 menit 9 detik
6	Monday, 9 Dec 19	Semua User	1391 menit 56 detik
7	Tuesday, 10 Dec 19	Semua User	1432 menit 32 detik
8	Wednesday, 11 Dec 19	Semua User	1275 menit 46 detik
9	Thursday, 12 Dec 19	Semua User	1319 menit 18 detik
10	Friday, 13 Dec 19	Semua User	1179 menit 21 detik
11	Monday, 16 Dec 19	Semua User	1402 menit 18 detik
12	Tuesday, 17 Dec 19	Semua User	1408 menit 35 detik
13	Wednesday, 18 Dec 19	Semua User	2143 menit 54 detik
14	Thursday, 19 Dec 19	Semua User	1435 menit 45 detik
15	Friday, 20 Dec 19	Semua User	1769 menit 15 detik
16	Monday, 23 Dec 19	Semua User	1776 menit 52 detik

Cara melihat laporan waktu *user idle*:

- 1) Pilih Jenis Laporan, misal Bulanan seperti gambar di atas, artinya akan ditampilkan laporan waktu *user idle* dalam satu bulan dengan tampilan per tanggal.
- 2) Jika akan menampilkan waktu *user idle* untuk layanan tertentu, pilih layanan di pilihan Jenis Layanan terlebih dahulu. Jika akan menampilkan laporan untuk semua layanan, pastikan pilih Semua Layanan.
- 3) Jika akan menampilkan waktu *user idle* untuk *user* tertentu, pilih *user* di pilihan User. Jika akan menampilkan laporan untuk semua *user*, pastikan pilih Semua User.
- 4) Pilih Tanggal yang akan ditampilkan laporannya.
- 5) *(Tidak harus/optional)* Geser slider Jarak Jam jika diperlukan.
- 6) Klik tombol Lihat Laporan untuk memproses data laporan.

*Nilai *default* jarak jam diatur di Form Konfigurasi (jam buka dan tutup operasional)

i. Laporan Cross Selling

Laporan ini terdapat di sub menu Cross Selling yang digunakan untuk melihat hasil *cross selling* yang dilakukan oleh *frontliner* (CS). Laporan ditampilkan dalam bentuk tabel.

No	Tanggal	Jam	Nomor Antrian	Produk	Hasil	Status
1	2020-08-03	13:31:13	B001	Berjangka	Ok	Approve by Supervisor
2	2020-08-03	13:33:11	B002	Deposito	Ok	Approve by Supervisor
3	2020-08-03	13:43:20	B003	Kredit	Proses	Approve by system
4	2020-08-18	14:54:51	B001	Deposito	Sudah diproses	Approve by Supervisor
5	2020-08-18	15:07:54	B002	Berjangka	Tunggu	Approve by system

Cara melihat laporan *cross selling*:

- 1) Pilih Jenis Laporan, misal Bulanan seperti gambar di atas, artinya akan ditampilkan laporan *cross selling* dalam satu bulan dengan tampilan per tanggal.
- 2) Jika akan menampilkan laporan *cross selling* untuk *user* tertentu, pilih *user* di pilihan User. Jika akan menampilkan laporan *cross selling* untuk semua *user*, pastikan pilih Semua User.

- 3) Pilih Tanggal yang akan ditampilkan laporannya.
- 4) *(Tidak harus/optional)* Geser slider Jarak Jam jika diperlukan.
- 5) Klik tombol Lihat Laporan untuk memproses data laporan.

*Nilai *default* jarak jam diatur di Form Konfigurasi (jam buka dan tutup operasional)

j. Laporan Penilaian Layanan Bulanan

Laporan ini terdapat di sub menu Penilaian Layanan Bulanan yang digunakan untuk melihat penilaian per *user* selama satu bulan. Laporan ditampilkan dalam bentuk tabel.

LAPORAN PENILAIAN LAYANAN BULANAN

Bulan: 9 Tahun: 2020 [Lihat Laporan] [Ekspor Excel]

Teller

Ranking	User	Kecepatan	Kepuasan	Cross Selling	Ketepatan	Kualitatif	Nilai Total	Total Nasabah	Aksi
1	WINDY AULIA ESA DAMAS	10 / 40	0 / 25	0 / 0	0 / 25	0 / 10	10 / 100	10	Lihat
2	WULAN	10 / 40	0 / 25	0 / 0	0 / 25	0 / 10	10 / 100	5	Lihat
3	MITA ARNIRA PRIMADENA	0 / 40	6.49 / 25	0 / 0	0 / 25	0 / 10	6.49 / 100	47	Lihat

Customer Service

Ranking	User	Kecepatan	Kepuasan	Cross Selling	Ketepatan	Kualitatif	Nilai Total	Total Nasabah	Aksi
1	AYUNINGTYAS DWI UTAMI	0 / 35	15.09 / 25	1.13 / 20	0 / 10	0 / 10	16.22 / 100	53	Lihat
2	WINDA MEDIANI	0 / 35	13.46 / 25	0 / 20	0 / 10	0 / 10	13.46 / 100	26	Lihat

© Bank BJB

Cara melihat laporan penilaian layanan bulanan:

- 1) Pilih Bulan dan Tahun yang akan ditampilkan laporannya, misal bulan 9 dan tahun 2020 seperti gambar di atas, artinya akan ditampilkan laporan penilaian layanan bulan September 2020 dengan tampilan per *user*.
- 2) Klik tombol Lihat Laporan untuk memproses data laporan.

Cara melihat detail laporan layanan per *user*:

Klik tombol Lihat di salah satu *user* yang ingin dilihat detailnya.

Ulasan

Tahun

Lihat Laporan

Eksport Excel

Teller

Ranking	User	Kecepatan	Kepuasan	Cross Selling	Ketepatan	Kualitatif	Nilai Total	Total Nasabah	Aksi
1	WINDY AULIA ESA DAMAS	10 / 40	0 / 25	0 / 0	0 / 25	0 / 10	10 / 100	10	Lihat
2	WULAN	10 / 40	0 / 25	0 / 0	0 / 25	0 / 10	10 / 100	5	Lihat
3	MITA ARNIRA PRIMADENA	0 / 40	6.49 / 25	0 / 0	0 / 25	0 / 10	6.49 / 100	47	Lihat

37

k. Laporan Penilaian Layanan Triwulan

Laporan ini terdapat di sub menu Penilaian Layanan Triwulan yang digunakan untuk melihat penilaian per *user* selama satu triwulan. Laporan ditampilkan dalam bentuk tabel.

LAPORAN PENILAIAN LAYANAN TRIWULAN

Triwulan: Triwulan 3 Tahun: 2020 [Lihat Laporan] [Eksport Excel]

Teller

Ranking	User	Kecepatan	Kepuasan	Cross Selling	Ketepatan	Kualitatif	Nilai Total	Total Nasabah
1	WULAN	10.00 / 40	0.00 / 25	0.00 / 0	0.00 / 25	0.00 / 10	10.00 / 100	5
2	WINDY AULIA ESA DAMAS	10.00 / 40	0.00 / 25	0.00 / 0	0.00 / 25	0.00 / 10	10.00 / 100	10
3	MITA ARNIRA PRIMADENA	0.00 / 40	6.49 / 25	0.00 / 0	0.00 / 25	0.00 / 10	6.49 / 100	47

Customer Service

Ranking	User	Kecepatan	Kepuasan	Cross Selling	Ketepatan	Kualitatif	Nilai Total	Total Nasabah
1	AYUNINGTYAS DWI UTAMI	0.00 / 35	15.09 / 25	1.13 / 20	0.00 / 10	0.00 / 10	16.22 / 100	53
2	WINDA MEDIANI	0.00 / 35	13.46 / 25	0.00 / 20	0.00 / 10	0.00 / 10	13.46 / 100	26

© Bank BJB

Cara melihat laporan penilaian layanan triwulan:

- 1) Pilih Triwulan dan Tahun yang akan ditampilkan laporannya, misal triwulan 3 dan tahun 2020 seperti gambar di atas, artinya akan ditampilkan laporan penilaian layanan triwulan 3 (Juli, Agustus, September) 2020 dengan tampilan per *user*.
- 2) Klik tombol Lihat Laporan untuk memproses data laporan.

I. Laporan Audit Trail

Laporan ini terdapat di sub menu Audit Trail yang digunakan untuk melihat *history* aktifitas penggunaan aplikasi BJB Santer Dashboard. Laporan ditampilkan dalam bentuk tabel.

LAPORAN AUDIT TRAIL

Jenis Laporan: Harian
Jabatan: Semua Jabatan
User: Semua User
Tanggal: 2020-11-06
Jarak Jam: 8 - 16
Lihat Laporan

ID	Tanggal	Jam	Jabatan	User	Aksi
217	2020-11-06	08:28:30	Frontliner	I739 - TIARA HANFianti	Log in Santer Client
218	2020-11-06	08:29:10	Frontliner	I030 - RISMA TRIYANA	Log in Santer Client
219	2020-11-06	08:30:57	Frontliner	I611 - BIANCA OCTAVYANI	Log in Santer Client
220	2020-11-06	08:31:48	Frontliner	F385 - NURRY CATUR WULANTY	Log in Santer Client
221	2020-11-06	08:42:37	Frontliner	F298 - AMELIA DWI WULANDARI	Log in Santer Client
222	2020-11-06	09:19:02	Admin Cabang	admin - Admin	Log in Santer Dashboard
223	2020-11-06	09:28:35	Admin Cabang	admin - Admin	Lihat laporan cross selling
224	2020-11-06	09:29:39	Admin Cabang	admin - Admin	Ubah data valas
225	2020-11-06	09:30:46	Admin Cabang	admin - Admin	Ubah waktu valas
226	2020-11-06	09:42:26	Admin Cabang	admin - Admin	Log out Santer Dashboard
227	2020-11-06	14:49:43	Frontliner	F385 - NURRY CATUR WULANTY	Log out Santer Client
228	2020-11-06	15:59:09	Frontliner	F298 - AMELIA DWI WULANDARI	Log out Santer Client

Ekspor Excel

Digunakan untuk mengekspor tampilan data tabel dalam bentuk excel

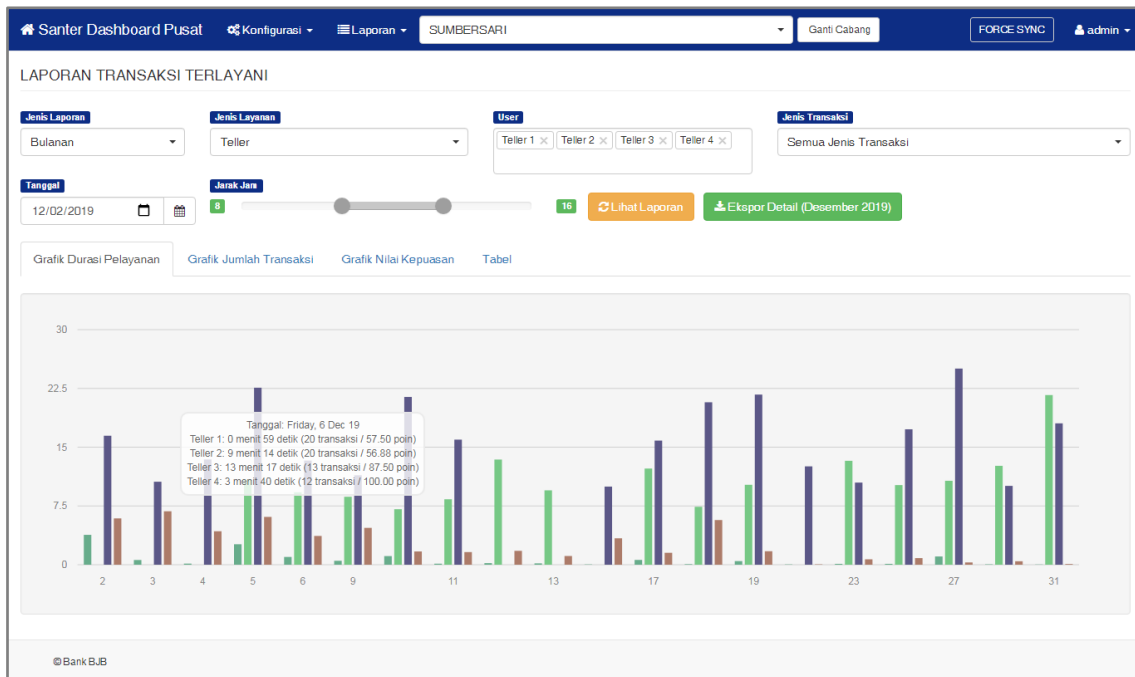
Cara melihat laporan audit trail:

- 1) Pilih Jenis Laporan, misal Harian seperti gambar di atas, artinya akan ditampilkan laporan audit trail tanggal terpilih.
- 2) Jika akan menampilkan audit trail untuk jabatan tertentu, pilih jabatan di pilihan Jabatan. Jika akan menampilkan laporan untuk semua jabatan, pastikan pilih Semua Jabatan.
- 3) Jika akan menampilkan audit trail untuk *user* tertentu, pilih *user* di pilihan User. Jika akan menampilkan laporan untuk semua *user*, pastikan pilih Semua User.
- 4) Pilih Tanggal yang akan ditampilkan laporannya.
- 5) *(Tidak harus/optional)* Geser *slider* Jarak Jam jika diperlukan.
- 6) Klik tombol Lihat Laporan untuk memproses data laporan.

*Nilai *default* jarak jam diatur di Form Konfigurasi (jam buka dan tutup operasional)

6. Laporan Komparasi

Fitur ini terdapat di sub menu Transaksi Terlayani, Jumlah Antrian Absen, Jumlah Antrian Hold, Jumlah User Stop Melayani, dan Waktu User Idle yang digunakan untuk melihat laporan komparasi dari dua *user* atau lebih. Laporan ditampilkan dalam bentuk grafik dan tabel.



LAPORAN TRANSAKSI TERLAYANI

Jenis Laporan: Bulanan | Jenis Layanan: Teller | User: Teller 1, Teller 2, Teller 3, Teller 4 | Jenis Transaksi: Semua Jenis Transaksi

Tanggal: 12/02/2019 | Jarak Jauh: 8 | 16 | Lihat Laporan | Ekspor Detail (Desember 2019)

Grafik Durasi Pelayanan | Grafik Jumlah Transaksi | Grafik Nilai Kepuasan | Tabel

No	Tanggal	User	Rata-Rata Durasi Pelayanan	Jumlah Transaksi	Nilai Kepuasan	Puas	Biasa	Tidak Puas	Tidak Memilih
1	Monday, 2 Dec 19	Teller 1	3 menit 48 detik	19 transaksi	54.74 poin	5	9	3	2
		Teller 2	Tidak ada transaksi	0 transaksi	0 poin	0	0	0	0
		Teller 3	16 menit 27 detik	15 transaksi	64.00 poin	5	8	2	0
		Teller 4	5 menit 54 detik	27 transaksi	51.11 poin	7	10	6	4
2	Tuesday, 3 Dec 19	Teller 1	0 menit 36 detik	10 transaksi	47.14 poin	1	4	1	1
		Teller 2	Tidak ada transaksi	0 transaksi	0 poin	0	0	0	0
		Teller 3	10 menit 35 detik	23 transaksi	52.35 poin	6	4	3	4
		Teller 4	6 menit 49 detik	22 transaksi	36.92 poin	2	5	1	5
3	Wednesday, 4 Dec 19	Teller 1	0 menit 8 detik	7 transaksi	50.00 poin	1	4	0	1
		Teller 2	Tidak ada transaksi	0 transaksi	0 poin	0	0	0	0
		Teller 3	13 menit 25 detik	26 transaksi	56.00 poin	2	6	2	0
		Teller 4	4 menit 16 detik	28 transaksi	35.71 poin	1	3	0	3
4	Thursday, 5 Dec 19	Teller 1	2 menit 36 detik	13 transaksi	61.43 poin	2	4	1	0
		Teller 2	10 menit 53 detik	17 transaksi	50.59 poin	6	4	2	5
		Teller 3	22 menit 35 detik	14 transaksi	70.00 poin	2	3	0	0
		Teller 4	6 menit 5 detik	27 transaksi	55.33 poin	5	6	1	3
5	Friday, 6 Dec 19	Teller 1	0 menit 59 detik	20 transaksi	57.50 poin	3	2	2	1
		Teller 2	9 menit 14 detik	20 transaksi	56.88 poin	7	3	2	4
		Teller 3	13 menit 17 detik	13 transaksi	87.50 poin	3	1	0	0
		Teller 4	3 menit 40 detik	12 transaksi	100.00 poin	1	0	0	0
6	Monday, 9 Dec 19	Teller 1	0 menit 30 detik	21 transaksi	40.00 poin	1	6	0	3
		Teller 2	8 menit 40 detik	32 transaksi	47.06 poin	2	12	0	3

Cara melihat laporan komparasi (*contoh komparasi empat user Teller pada menu Transaksi Terlayani*):

- 1) Pilih Jenis Laporan, misal Bulanan seperti gambar di atas, artinya akan ditampilkan laporan komparasi dalam satu bulan dengan tampilan per hari.
- 2) Pilih layanan Teller di pilihan Jenis Layanan.
- 3) Pilih lebih dari satu *user* di pilihan User.
- 4) Jika akan menampilkan laporan komparasi untuk jenis transaksi tertentu, pilih jenis transaksi di pilihan Jenis Transaksi terlebih dahulu. Jika akan menampilkan laporan komparasi untuk semua jenis transaksi, pastikan pilih Semua Jenis Transaksi.
- 5) Pilih Tanggal yang akan ditampilkan laporannya.
- 6) (*Tidak harus/optional*) Geser *slider* Jarak Jam jika diperlukan.
- 7) Klik tombol Lihat Laporan untuk memproses data laporan.

*Nilai *default* jarak jam diatur di Form Konfigurasi (jam buka dan tutup operasional)

7. Log Out

Untuk *log out* atau keluar dari aplikasi BJB Santer Dashboard Pusat, klik *user ID login*, kemudian pilih Log Out lalu klik OK.

