

*TEST PLAN  
FIND & GO*

# DAFTAR ISI

[DAFTAR ISI 1](#_Toc75898540)

[1. PENGENDALIAN DOKUMEN 2](#_Toc75898541)

[a. Referensi Penyusunan Dokumen 2](#_Toc75898542)

[b. Daftar Istilah dan Definisi 2](#_Toc75898543)

[c. Perubahan yang terjadi pada dokumen versi sebelumnya 2](#_Toc75898544)

[2. PENDAHULUAN 3](#_Toc75898545)

[2.1 Latar Belakang 3](#_Toc75898546)

[2.2 Overview Aplikasi 4](#_Toc75898547)

[3. PROSEDUR PENGUJIAN 5](#_Toc75898548)

[3.1 User Admin 5](#_Toc75898549)

[**3.1.1 Login 5**](#_Toc75898550)

[**3.1.2 Menu Dashboard 5**](#_Toc75898551)

[**3.1.3 Menu Tambah CTB 6**](#_Toc75898552)

[**3.1.4 Menu List CTB 7**](#_Toc75898553)

[**3.1.5 Menu Data Pelanggan 7**](#_Toc75898554)

[**3.1.6 Menu Data Pelanggan White List 8**](#_Toc75898555)

[**3.1.7 Menu Work Order List 9**](#_Toc75898556)

[**3.1.8 Menu VOC List 10**](#_Toc75898557)

[**3.1.9 Menu Administrasi Upload Tagihan 11**](#_Toc75898558)

[**3.1.10 Menu Administrasi Upload Rumah 12**](#_Toc75898559)

[**3.1.11 Menu Administrasi Reset Data 13**](#_Toc75898560)

# PENGENDALIAN DOKUMEN

## Referensi Penyusunan Dokumen

Referensi

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Document** | | **Version** | **Author** |
| - | - | 1.0 |  |

Revisi / Amandemen

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Item Revisi** | | | **Direvisi Oleh** |
| - | - | - | - |

## Daftar Istilah dan Definisi

|  |  |
| --- | --- |
| **Terms** | **Description/Explanation** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

## Perubahan yang terjadi pada dokumen versi sebelumnya

|  |  |
| --- | --- |
| **Change Request** | **Description/Explanation** |
|  | - |

# PENDAHULUAN

## Latar Belakang

Pelanggan PraNPC merupakan pelanggan yang memiliki tunggakan sehingga dilakukan caring melalui kunjungan ke rumah pelanggan oleh CTB (Caring Territory Based). Dalam melakukan kunjungan, selalu ditemui kendala ATK (Alamat Tidak Ketemu). Hasil VOC (Voice of Customer) kategori tidak bertemu pelanggan yang diperoleh dari CTB menunjukkan bahwa kendala ATK selalu ditemui. Hal ini disebabkan oleh data alamat yang tertera tidak lengkap dan tidak sesuai lokasi pelanggan. Selama ini, CTB kesulitan menemukan alamat dan sering tersesat karena banyak alamat yang tidak dilengkapi dengan nomor rumah, RT, dan RW. Oleh karena itu, tim berusaha menemukan solusi kendala ATK yang ditemui di lapangan.

Ide inovasi didasari dengan memaksimalkan data pelanggan yang ada dari seluruh end-to-end proses. Data koordinat GPS dari hasil pemasangan teknisi di integrasikan dengan data Work Order CTB yang akan dikunjungi. Titik koordinat ini setidaknya dapat membantu menemukan alamat yang tidak lengkap. Inovasi menerapkan system WO mapping sehingga CTB dapat menggunakan fitur navigate and direction ke titik korrdinat. Data-data billing pelanggan juga tertera. Benefit yang didapatkan Telkom apabila menggunakan ide ini yaitu Telkom dapat lebih mudah melakukan tracking lokasi pelanggan. Jadi ketika ada kendala maupun gangguan di pelanggan, tim teknisi maupun CTB akan dapat dengan mudah diarahkan menuju titik koordinat pelanggan. Selain itu, system juga dapat digunakan sebagai visual mapping pelanggan. Inovasi perlu dilaksanakan sebagai salah satu solusi breakthrough untuk pelanggan yang alamat tidak ditemukan. Inovasi berbasis pada optimalisasi data yang ada dengan menyatukan data lokasi dengan data WO pelanggan, agar pelanggan yang memiliki tunggakan dapat dipetakan secara visual dan CTB dapat dengan mudah diarahkan ke lokasi secara efisien (dari lokasi terdekat) dan sebagai solusi dari data alamat yang tidak lengkap, karena selama ini data alamat yang tertulis tidak lengkap (tanpa RT/RW/nomor rumah) sehingga titik koordinat pemasangan diintegrasikan dengan WO untuk memudahkan tracking saat visit pelanggan.

Dalam suatu perusahaan, cash is the king of company foundation. Selain itu, untuk mendukung business sustainability, maka diperlukan healthy net profit. Saat ini terdapat 20% hasil VOC merupakan data alamat tidak ditemukan sehinggan menimbulkan 20% tunggakan gagal visit dan tidak tertagih. Revenue loss yang dihasilkan sebesar 5,302 Milyar untuk periode bulan Oktober, selain itu beban expense cost untuk Alpro pelanggan yang menunggak juga tetap menjadi beban expenditure yang akan terus menggerus net profit perusahaan. Selain itu, untuk menjaga sustainability, customer perlu dilayani semaksimal mungkin sehingga diperlukan tracking customer untuk mempermudah troubleshoot terhadap kendala pelayanan, baik billing payment maupun gangguan teknis. Oleh karena itu visual customer tracking terintegrasi sangatlah diperlukan.

Dari hasil Customer Validation, diperoleh validasi mengenai Customer painnya yaitu tim CTB sering menemui data pelanggan WO yang tidak lengkap sehingga menyebabkan gagal visit, dan ini merugikan customer karena CTB sudah menghabiskan waktu untuk berputar-putar mengulang dan mencaari data pelanggan serta harus menunggu data lengkap dari pihak terkait secara lama dan manual sehingga banyak waktu terbutan, CTB juga mengunakan WO offline yang tidak terintegrasi pada saat mengupdate data visit. Berdasarkan Hasil Survey 124 orang dari 132 mengatakan bahwa kendala ATK dihadapi oleh pelanggan (93,9%). Menurut responden, titik problem utamanya adalah ATK dan tidak adanya sinergi dan integrasi data provisioning dan data billing dengan geo tagging akurat sehingga dibutuhkan platform khusus yang mampu mengintegrasi data provisioning, billing, input VOC work order, dan navigasi visual mapping.

## 2.2 Overview Aplikasi

Find&Go merupakan platform Navigasi dan Work Order manajemen yang terintegrasi dengan end-to-end process data pelanggan, berupa data billing serta data provisioning. Inovasi ini berupa mobile application yang digunakan oleh user CTB dan dashboard monitoring untuk monitoring dan pengunduhan data. Find&Go bertujuan untuk mengurangi Revenue Loss akibat unpaid billing (tagihan praNPC) dan Visual Mapping Directory Customer dengan memaksimalkan integrasi customer data pada end-to-end proses dan usability data pada perusahaan.

# PROSEDUR PENGUJIAN

## User Admin

#### Login

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Test Item** | | Login |
| **Description** | | Melakukan pengujian proses login ke aplikasi *[Find & Go]* menggunakan username yang telah ditentukan |
| **Reference** | | Preset conditions:   1. Perangkat Komputer Telah terhubung dengan jaringan intranet 2. Login menggunakan User yang sudah terdaftar |
| **Test Method & Procedure** | | |
| **No.** | **Action** | **Expected Result** |
|  | Masukkan alamat *https://telkomfindngo.com* di browser yang telah disiapkan. | Muncul halaman login |
|  | Login menggunakan :   1. Username/NIK : *admin* 2. Password : *admin123* | Jika username dan password yang di-entry valid maka aplikasi akan menampilkan Halaman Admin Dashboard |
| **Remark** | | |
|  | | |
| **Test Result** | | **OK** |

#### Menu Dashboard

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Test Item** | | Menu Dashboard |
| **Description** | | Pengujian ketika User mengklik menu Dashboard |
| **Reference** | | Preset conditions:   1. Perangkat Komputer Telah terhubung dengan jaringan intranet 2. User telah berhasil login ke dalam aplikasi |
| **Test Method & Procedure** | | |
| **NNo.** | **Action** | **Expected Result** |
| 11. | Klik menu Dashboard | Muncul halaman dashboard |
| 22. | Klik salah satu user CTB | Muncul *report* harian VOC |
| 33. | Klik **Download VOC** | File excel laporan harian VOC untuk CTB yang dipilih terunduh |
| **Remark** | | |
|  | | |
| **Test Result** | | **OK** |

#### Menu Tambah CTB

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Test Item** | | Menu Tambah CTB |
| **Description** | | Melakukan pengujian fungsi pada halaman Tambah CTB |
| **Reference** | | Preset conditions:  1. Perangkat Komputer Telah terhubung dengan jaringan intranet  2. User telah berhasil login ke dalam aplikasi |
| **Test Method & Procedure** | | |
| **NNo.** | **Action** | **Expected Result** |
| 1 | Klik menu Tambah CTB | Masuk ke halaman Tambah CTB dengan tampilan form input CTB |
| 2 | Membuat CTB dengan mengisi semua *field form*, dan kemudian menekan tombol submit | Setelah menekan tombol submit, data berhasil terbuat dengan adanya notifikasi diatas kanan layar, dan field form terhapus semuar |
| 3 | Me-reset field form dengan menekan tombol reset | Setelah menekan tombol reset, semua field akan kosong. |
| **Remark** | | |
|  | | |
| **Test Result** | | **OK** |

#### Menu List CTB

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Test Item** | | Menu List CTB |
| **Description** | | Melakukan pengujian fungsi pada halaman Logs |
| **Reference** | | Preset conditions:  1. Perangkat Komputer Telah terhubung dengan jaringan intranet  2. User telah berhasil login ke dalam aplikasi |
| **Test Method & Procedure** | | |
| **NNo.** | **Action** | **Expected Result** |
| 1 | Klik menu List CTB | Masuk ke halaman List CTB, dengan tampilan data list dalam table, dan beberapa tombol action |
| 2 | Klik salah satu CTB | Masuk ke halaman detail CTB, dan dapat mengubah data CTB. |
| 3 | Klik tombol Upload Excel | Muncul *pop-up dengan dropzone file didalamnya* |
| 4 | Input file excel kedalam dropzone | Muncul data lengkap isi file dengan ditampilkan menggunakan table, kemudian dapat klik tombol update, unttuk menambah data yang sudah ada |
| 5 | Klik tombol Add Data | Masuk ke halaman List CTB |
| **Remark** | | |
|  | | |
| **Test Result** | | **OK** |

#### Menu Data Pelanggan

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Test Item** | | Menu Data Pelanggan |
| **Description** | | Pengujian ketika User mengklik menu Data Pelanggan |
| **Reference** | | Preset conditions:   1. Perangkat Komputer Telah terhubung dengan jaringan intranet 2. User telah berhasil login ke dalam aplikasi |
| **Test Method & Procedure** | | |
| **NNo.** | **Action** | **Expected Result** |
| 11. | Klik menu Data Pelanggan | Muncul halaman Data Pelanggan dalam berupa *table list*. |
| 22. | Klik salah satu pelanggan pada *list* | Muncul *list-detail*  tentang user tersebut. |
|  | Klik tombol Input Data | Muncul halaman untuk input data pelanggan |
| 33. | Klik **Download VOC** | File excel laporan harian VOC untuk CTB yang dipilih terunduh |
| **Remark** | | |
|  | | |
| **Test Result** | | **OK** |

#### Menu Data Pelanggan White List

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Test Item** | | Menu Data Pelanggan White List |
| **Description** | | Pengujian ketika User mengklik menu Data Pelanggan White List |
| **Reference** | | Preset conditions:   1. Perangkat Komputer Telah terhubung dengan jaringan intranet 2. User telah berhasil login ke dalam aplikasi |
| **Test Method & Procedure** | | |
| **NNo.** | **Action** | **Expected Result** |
| 11. | Klik menu Data Pelanggan White List | Muncul halaman Data Pelanggan White List dalam berupa *table list*. |
| 22. | Klik tombol Delete | Muncul dialog untuk konfirmasi menghapus data |
| 3. | Klik tombol Delete pada dialog konfirmasi Delete | Data yang dipilih akan terhapus |
| 34. | Klik **Upload Excel** | Muncul *pop-up dengan dropzone file didalamnya* |
| **Remark** | | |
|  | | |
| **Test Result** | | **OK** |

#### Menu Work Order List

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Test Item** | | Menu Work Order List |
| **Description** | | Pengujian ketika User mengklik menu Work Order List |
| **Reference** | | Preset conditions:   1. Perangkat Komputer Telah terhubung dengan jaringan intranet 2. User telah berhasil login ke dalam aplikasi |
| **Test Method & Procedure** | | |
| **NNo.** | **Action** | **Expected Result** |
| 11. | Klik menu Work Order List | Muncul halaman Work Order List dalam berupa *table list*. |
| 2. | Klik salah satu data pada *list* | Muncul *detail*  tentang data tersebut. |
| 23. | Klik tombol Create | Muncul halaman untuk membuat work order |
| 4. | Klik tombol Delete | Muncul dialog untuk konfirmasi menghapus data |
| 5. | Klik tombol Delete pada dialog konfirmasi Delete | Data yang dipilih akan terhapus |
| 36. | Klik **Export Excel** | Muncul *pop-up* untuk memasukkan nama file dan export |
| 7. | Klik tombol Export pada *pop-up* Export Excel | File akan terunduh dengan nama file sesuai yang di input |
| **Remark** | | |
|  | | |
| **Test Result** | | **OK** |

#### Menu VOC List

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Test Item** | | Menu VOC List |
| **Description** | | Pengujian ketika User mengklik menu VOC List |
| **Reference** | | Preset conditions:   1. Perangkat Komputer Telah terhubung dengan jaringan intranet 2. User telah berhasil login ke dalam aplikasi |
| **Test Method & Procedure** | | |
| **NNo.** | **Action** | **Expected Result** |
| 11. | Klik menu VOC List | Muncul halaman VOC List dalam berupa *table list*. |
| 22. | Klik salah satu data pada *list* | Muncul *detail*  tentang data tersebut. |
| 3. | Klik tombol Delete | Muncul dialog untuk konfirmasi menghapus data |
| 4.. | Klik tombol Delete pada dialog konfirmasi Delete | Data yang dipilih akan terhapus |
| 35.. | Klik **Export Excel** | Muncul *pop-up* untuk memasukkan nama file dan export |
| 6. | Klik tombol Export pada *pop-up* Export Excel | File akan terunduh dengan nama file sesuai yang di input |
| **Remark** | | |
|  | | |
| **Test Result** | | **OK** |

#### Menu Administrasi Upload Tagihan

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Test Item** | | Menu Administrasi Upload Tagihan |
| **Description** | | Pengujian ketika User mengklik menu Administrasi Upload Tagihan |
| **Reference** | | Preset conditions:   1. Perangkat Komputer Telah terhubung dengan jaringan intranet 2. User telah berhasil login ke dalam aplikasi |
| **Test Method & Procedure** | | |
| **NNo.** | **Action** | **Expected Result** |
| 11. | Klik menu Administrasi Upload Tagihan | Muncul halaman dengan tombol *upload* di halaman |
| 22. | Klik tombol Upload | Muncul *pop-up*  untuk menginput file |
| 3. | Upload file dan klik tombol Upload | *Pop-up* akan menghilang dan ada notifikasi berhasil |
| **Remark** | | |
|  | | |
| **Test Result** | | **OK** |

#### Menu Administrasi Upload Rumah

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Test Item** | | Menu Administrasi Upload Rumah |
| **Description** | | Pengujian ketika User mengklik menu Administrasi Upload Rumah |
| **Reference** | | Preset conditions:   1. Perangkat Komputer Telah terhubung dengan jaringan intranet 2. User telah berhasil login ke dalam aplikasi |
| **Test Method & Procedure** | | |
| **NNo.** | **Action** | **Expected Result** |
| 11. | Klik menu Administrasi Upload Rumah | Muncul halaman dengan tombol *upload* di halaman |
| 22. | Klik tombol Upload | Muncul *pop-up*  untuk menginput file |
| 3. | Upload file dan klik tombol Upload | *Pop-up* akan menghilang dan ada notifikasi berhasil |
| **Remark** | | |
|  | | |
| **Test Result** | | **OK** |

#### Menu Administrasi Reset Data

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Test Item** | | Menu Administrasi Reset Data |
| **Description** | | Pengujian ketika User mengklik menu Administrasi Reset Data |
| **Reference** | | Preset conditions:   1. Perangkat Komputer Telah terhubung dengan jaringan intranet 2. User telah berhasil login ke dalam aplikasi |
| **Test Method & Procedure** | | |
| **NNo.** | **Action** | **Expected Result** |
| 11. | Klik menu Administrasi Reset Data | Muncul halaman dengan tombol *Reset Data* di halaman |
| 22. | Klik tombol Reset Data | Muncul *dialog* konfirmasi hapus data |
| 3. | Klik tombol Delete pada dialog konfirmasi hapus data | *Pop-up* akan menghilang dan ada notifikasi berhasil dan data akan terhapus |
| **Remark** | | |
|  | | |
| **Test Result** | | **OK** |