

Laporan Mingguan Kerja Praktik

Minggu ke-1

10 Juli 2017 – 14 Juli 2017



Disusun Oleh:

Dimas Hirda Pratama 5114100147

Jurusan Teknik Informatika – Fakultas Teknologi Informasi

Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Kerja praktek saya dimulai pada hari senin tanggal 10 Juli 2017, di Divisi Enterprise Service (DES) PT Telekomunikasi Indonesia yang berlokasi di Jakarta pusat, tepatnya di gedung Citywalk Sudirman lantai 5. Pada hari pertama yang kami lakukan adalah pengenalan dan penyusunan materi apa saja yang akan dilakukan saat kerja praktek, dan penentuan jam kerja praktik yaitu pukul 09.00-15.00.

Penyusunan materi sebagai berikut:

1. Minggu ke-1 : Pengenalan tentang C4 (Corporate Costumer Care Center) dan materi *connectivity*
2. Minggu ke-2 : Pengenalan Imes dan mulai pembuatan aplikasi
3. Minggu ke-3 : Pengenalan OSR dan SLG serta pembuatan aplikasi
4. Minggu ke-4 : Penyusunan laporan untuk Telkom

Keesokan harinya kami mendapatkan materi tentang apa apa saja yang dilakukan di C4. C4 adalah divisi dari PT Telekomunikasi Indonesia yang dikhususkan untuk menangani kostumer perusahaan atau korporasi. Segala keluhan dari seluruh client perusahaan di Indonesia akan masuk ke divisi tersebut.

Proses yang dilakukan dibagi menjadi 2 *tier*, yaitu *tier 1* akan bertugas untuk melakukan Analisa awal atas keluhan pelanggan, yang kemudian akan membuat tiket keluhan menggunakan aplikasi myCX dan diberikan kepada *tier 2*. Kemudian dari *tier 2* akan melaporkan dan melakukan koordinasi keluhan ke bagian *logical* dan juga *site*. Jika di bagian *logical* tidak ada masalah maka dilanjutkan kepada pegawai yang standby di tiap perusahaan (khusus untuk perusahaan besar dan *by request*) atau yang biasa disebut EOS (engineer on site). Setiap progress yang ada akan dilaporkan kepada pelanggan ditiap jamnya oleh *tier 1*.

Kemudian di 2 hari berikutnya kami mendapatkan materi mengenai produk apa saja yang ada di Telkom, mulai dari POTS yang merupakan produk pertama yang hanya berupa jaringan telepon sederhana dihubungkan melalui kabel tembaga hingga produk berbasis satelit seperti VSAT IP.

Selanjutnya di hari jumat tanggal 14 Juli 2017, kami mendapatkan materi cisco langsung dari trainer cisco PT Telekomunikasi Indonesia. Disini materi yang didapat mereview kembali utamanya mata kuliah Jaringan Komputer namun lebih mendalam, disini lebih jelas bagaimana cara mengatasi masalah jaringan jika terdapat keluhan dari pelanggan