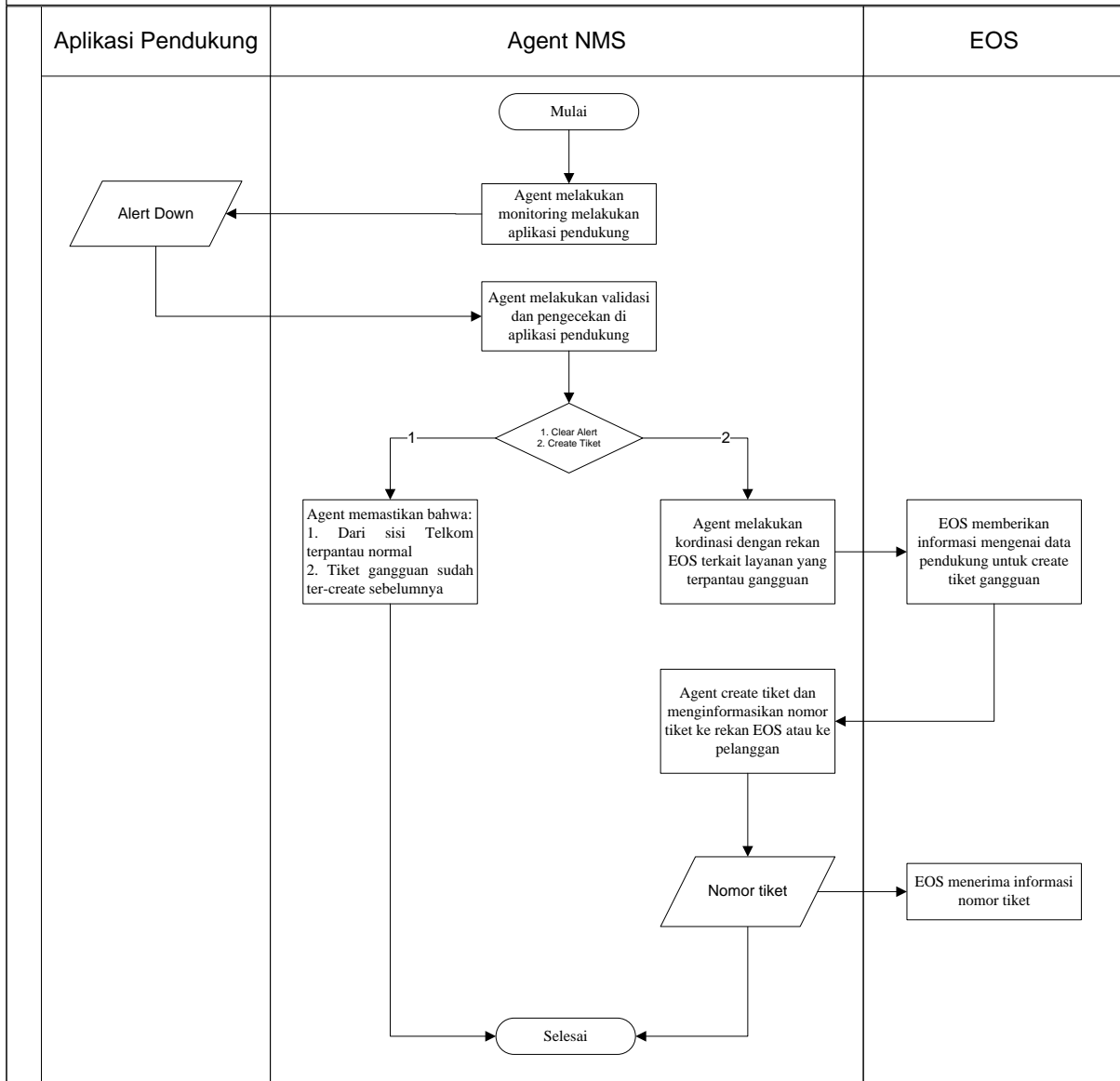
			
Tanggal Berlaku	01 Agustus 2021	Instruksi Kerja Agent NMS	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi			IN.OCC.TENESA.W-07
Nomor Revisi			

Bentuk Dokumen: <input type="checkbox"/> Pusat <input checked="" type="checkbox"/> Area		
Daftar Distribusi Dokumen		
Dokumen ini Didistribusikan kepada:		
<input checked="" type="checkbox"/> Bagian:	<div style="display: flex; flex-wrap: wrap;"> <div style="width: 50%;"><input checked="" type="checkbox"/> OCC</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> TEK</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> SUP</div> <div style="width: 50%;"><input checked="" type="checkbox"/> QMR</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> HSC</div> <div style="width: 50%;"><input checked="" type="checkbox"/> QCC</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> AUM</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> AMG</div> </div>	
<input checked="" type="checkbox"/> Area:	<div style="display: flex; flex-wrap: wrap;"> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> MDN</div> <div style="width: 50%;"><input checked="" type="checkbox"/> BDG</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> SBY</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> BPN</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> JKT</div> <div style="width: 50%;"><input checked="" type="checkbox"/> SMG</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> DPS</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> MKS</div> </div>	
Pengesahan Dokumen		
Dibuat, Document Control Tanggal :	Diperiksa, Kordinator Tanggal :	Disetujui, Manager Operation Tanggal :



			
Tanggal Berlaku	01 Agustus 2021	Instruksi Kerja Agent NMS	
Tanggal Revisi			
Nomor Revisi			
		Nomor Dokumen	
		IN.OCC.TENESA.W-07	

Instruksi Kerja Agent NMS



I. URAIAN KEGIATAN :

- 1.1 Persiapan Kerja
 - 1.1.1 Pada PC dan Monitor Tekan tombol ON / OFF
 - 1.1.2 Siapkan Aplikasi Pendukung
 - 1.1.3 Siapkan Aplikasi MyCX
 - 1.1.4 Siapkan Aplikasi NOSSA
 - 1.1.5 Pasang Head – set
 - 1.1.6 Masukan Login
 - 1.1.7 Masukan Password
 - 1.1.8 Tekan Auto – in
 - 1.1.9 Siap melayani pelanggan

			
Tanggal Berlaku	01 Agustus 2021	Instruksi Kerja Agent NMS	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi			IN.OCC.TENESA.W-07
Nomor Revisi			

1.2 Instruksi Kerja Agent NMS

- 1.2.1 Agent melakukan monitoring link di aplikasi pendukung.
- 1.2.2 Link yang terpantau dengan alert down, maka dilakukan tindak lanjut.
- 1.2.3 Agent melakukan pengecekan dan validasi terkait link yang termonitor down di aplikasi pendukung.
- 1.2.4 Jika link terpantau normal di sisi Telkom, maka agent melakukan clear alert. Dan jika tiket gangguan sudah ter-create sebelumnya, maka agent melakukan clear alert.
- 1.2.5 Jika link termonitor gangguan dan tiket belum ter-create, maka agent melakukan kordinasi terlebih dahulu ke rekan EOS terkait informasi pendukung untuk create tiket gangguan.
- 1.2.6 Jika data untuk create tiket sudah lengkap, maka agent create tiket.
- 1.2.7 Agent NMS akses aplikasi MYCX. Click Pilih Jenis Cari. Input data-data yang diperlukan seperti nomor ID produk yang dikeluhkan, nama pelapor, telpon pelapor, email dan symptom gangguan. Isi kolom Deskripsi dengan keterangan tambahan yang diperlukan sesuai dengan informasi yang diberikan oleh pelanggan. Lakukan pengecekan ulang untuk memastikan semua data sesuai lalu click Submit. Setelah notifikasi nomor tiket gangguan berhasil di-create, silakan infokan ke EOS / pelanggan.

1.3 Selesai.