

Standar Template WorkLog Ticket

Step #1 Open Tiket Gangguan By Aplikasi MyCx

Aplikasi MyCx merupakan aplikasi pendukung kinerja agent yang berfungsi untuk membuat laporan awal gangguan sebagai bentuk eskalasi permasalahan / gangguan yang dilaporkan oleh pelanggan.
Link : <https://mycx.telkom.co.id/login/>

Contoh Standar Input Data Aplikasi MyCx :

ESKALASI		
Keterangan	FCR - NO	FCR - YES
Update Data Pelanggan *		
Cek Gambar *		
Subjects / Headline *	[Jenis Tiket][Segment] Nama Layanan no. ggn atas nama perusahaan / alamat	[Jenis Tiket][Segment] Nama Layanan no. ggn atas nama perusahaan / alamat
Symptom*	Telepon Mati/Tidak ada Nada (d disesuaikan dengan gangguan yang dilaporkan)	Telepon Mati/Tidak ada Nada (d disesuaikan dengan gangguan yang dilaporkan)
Contact Name*	Diisi Nama Pelapor	Diisi Nama Pelapor
Contact Email		
Mobile Number*		
Hard Complaint*	Sesuai Respon pelanggan	Sesuai Respon pelanggan
Urgency*	Sesuai Respon pelanggan	Sesuai Respon pelanggan
First Call Resolution*	NO	YES
Deskripsi	Nama Pelapor : No. Telp. Pelapor : No. Gangguan : Detail Gangguan : Solusi Awal : Nama PIC & CP :	Input Data pada Aplikasi FCR (http://10.194.58.254/known-c)
Jika semua sudah terisi	SUBMIT	SUBMIT

Step #2 Open Tiket Gangguan By Aplikasi NossA

Aplikasi NossA merupakan aplikasi pendukung kinerja agent yang berfungsi sebagai aplikasi monitoring tiket laporan gangguan.
Link 1 : <https://nossa.telkom.co.id/maximo/webclient/login/login.jsp>
Link 2 : <https://10.62.128.145/maximo/webclient/login/login.jsp>

ESKALASI	
Keterangan	
Update WorkLogs *	
Summary *	Diisi (hasil ukur jaringan)
Details *	Diisi capture hasil ukur jaringan melalui aplikasi tes jaringan pada masing" layanan [Jenis Tiket][Segment] Nama Layanan no. ggn atas nama perusahaan / alamat Nb : Jika diperlukan capture
Jika semua sudah terisi	Klik New Row