

Standar Template WorkLog Ticket

Konfirmasi Closed / Koordinasi Backend

Digunakan pada kondisi agent L1 melakukan konfirmasi closed ticket gangguan atau update informasi progress perbaikan gangguan yang dilaporkan sebelumnya.

Metode Input Data Informasi RFO (Closed Ticket) menggunakan 5W 1 H :

What : Apa yang terganggu ?
When : Kapan Terganggu?
Who : Siapa yang menyebabkan?
Where : Dimana Gangguan terjadi?
Why : Kenapa Gangguan Bisa Terjadi?

How : Solusi Yang sdh dilakukan?

ESKALASI	
Keterangan	
Update WorkLogs *	
Summary *	Konfirmasi cust / Koordinasi Backend (Diisi sesuai tindakan)
Details *	<p>Nama Pelanggan : No. Telp. Pelapor : Hasil Konfirmasi / Koordinasi : (Diisi sesuai tindakan dan informasi percakapan)</p> <p>Status Layanan : Normal / NOK (Diisi sesuai tindakan dan informasi percakapan) Jika status layanan NOK / tindakan berupa koordinasi silahkan mengisi noted berikut : (Note untuk backend. Contoh : Mohon dibantu pengecekan kembali rekan dan terima kasih)</p> <p>Capture Evidence hasil pengecekan status jaringan via Aplikasi Pendukung (Contoh: MCE / Embassy)</p> <p>*(Jika status layanan sudah normal silahkan dilanjutkan dengan mengisi)</p> <p>Resume Perbaikan : Gangguan Fisik Nama Perusahaan / Customer : No Tiket Gangguan : Tiket Open : Tgl & Waktu Penyebab Gangguan (RFO) : a. Terjadi FO Cut pada tgl 12 april 2019 pukul 09:00 di Area Semanggi dikarenakan aktifitas alat berat proyek oleh Dinas PU. b. Modem di lokasi customer hang pada tgl 12 April 2019 pukul 09:00 dikarenakan over heat / over traffic.</p> <p>Solusi Gangguan (Info Perbaikan) : a. Dilakukan Penyambungan Kabel FO oleh petugas telkom. b. Dilakukan restart modem oleh petugas telkom / PIC di lokasi.</p> <p>Gangguan Logic Nama Perusahaan / Customer : No Tiket Gangguan : Tiket Open : Tgl & Waktu Penyebab Gangguan (RFO) : Lost Config pada tgl 12 April 2019 pukul 09:00 dikarenakan perangkat yang berada di sentral telkom mengalami hang.</p>
Jika semua sudah terisi	Klik New Row

Record
Class: INCIDENT
Created By:
Date: 18-12-2018 09:34:11
Type: AGENTNOTE

Summary: KONFIRMASI NOK

Format:
Size:
Format: None

Details:

- Beliau informasikan layanan BELIM NORMAL.
- Beliau infokan ingin melakukan pengecekan bersama antara telkom dan pihak PABX mereka dan PIC tidak bersedia untuk tiket di close.
- Beliau infokan sebelumnya sudah dilakukan pengecekan di sisi pabx nya dan untuk saat ini terkendala kembali

Mohon bantuannya rekan untuk pengecekan dan perbaikannya.
Terimakasih. Konfirmasi lok.

New Row