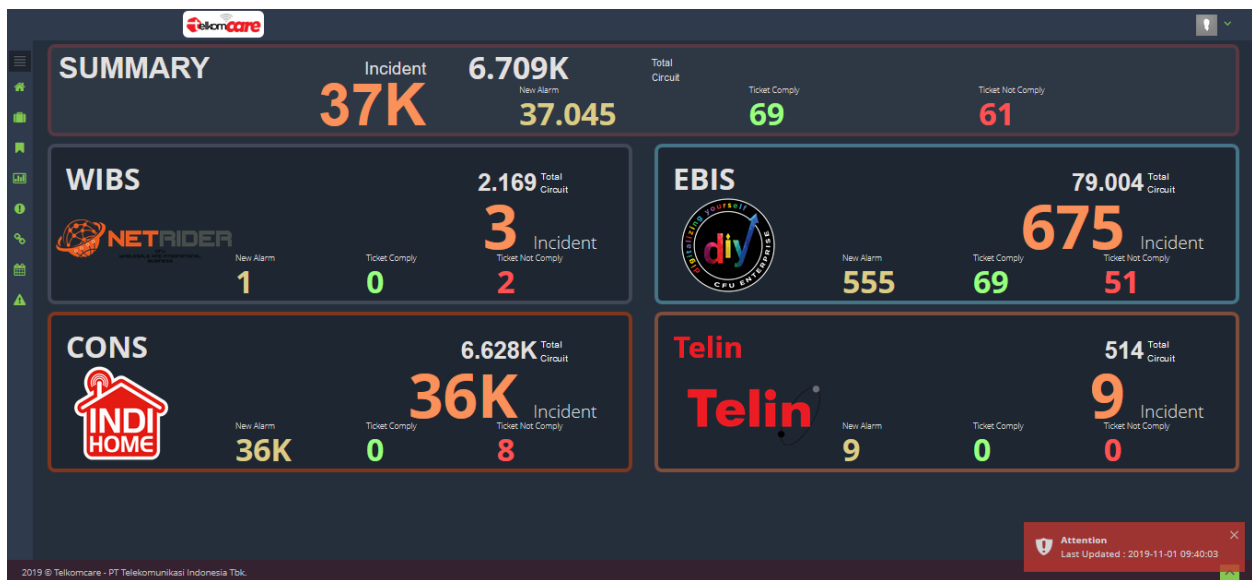


## SOP VALIDASI CLEAR ALERT & CREATE TICKET

### DASHBOARD TELKOMCARE

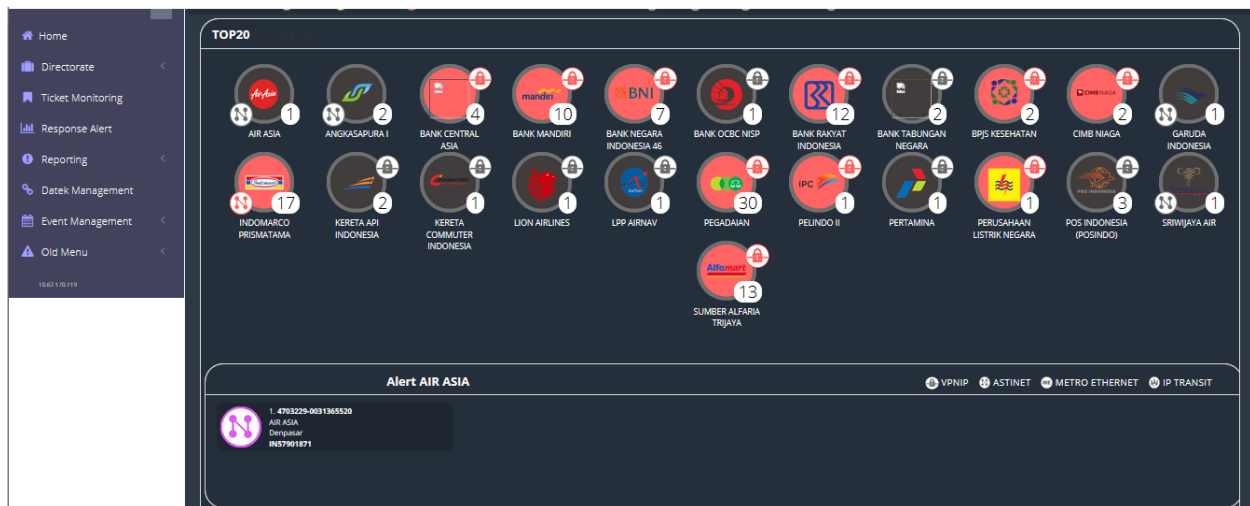
- Setelah login di web Dashboard Telkomcare, akan di arahkan pada tampilan awal / beranda



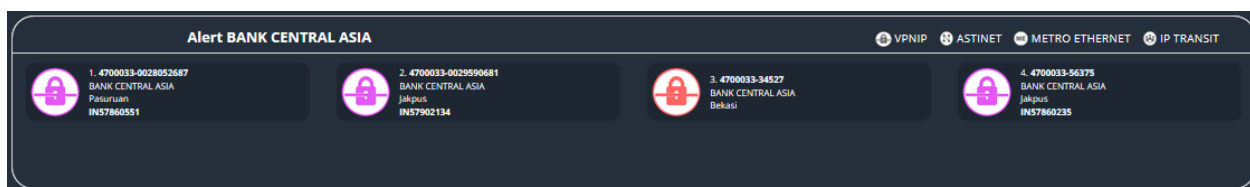
- Klik Logo EBIS, maka akan di arahkan ke halaman selanjutnya



- Selanjutnya pada bagian divisi Enterprise , klik angka jumlah incident pada TOP 20 atau TOP 200 untuk memunculkan tampilan ALERT MERAH dengan tampilan sebagai berikut :



- Perhatikan Alert Merah yang muncul pada masing masing CC TOP 20 maupun TOP 200.

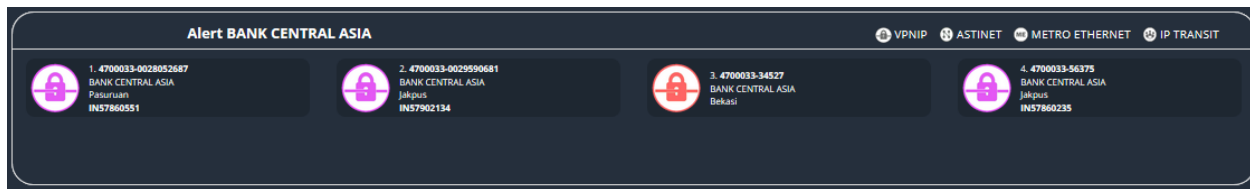


- Lakukan validasi setiap alert merah yang muncul pada Dashboard Telkomcare

## CLEAR ALERT TELKOMCARE

Apabila hasil validasi Alert Merah yang muncul pada Dashboard Telkomcare terpantau normal (Alert Tidak VALID), lakukan clear alert dengan langkah langkah sebagai berikut:

1. Klik **Alert Merah** yang muncul pada masing masing CC



2. Klik **CLEAR ALERT** yang berada di kanan atas



3. Setelah muncul tampilan sebagai berikut , klik edit

Data Assurance

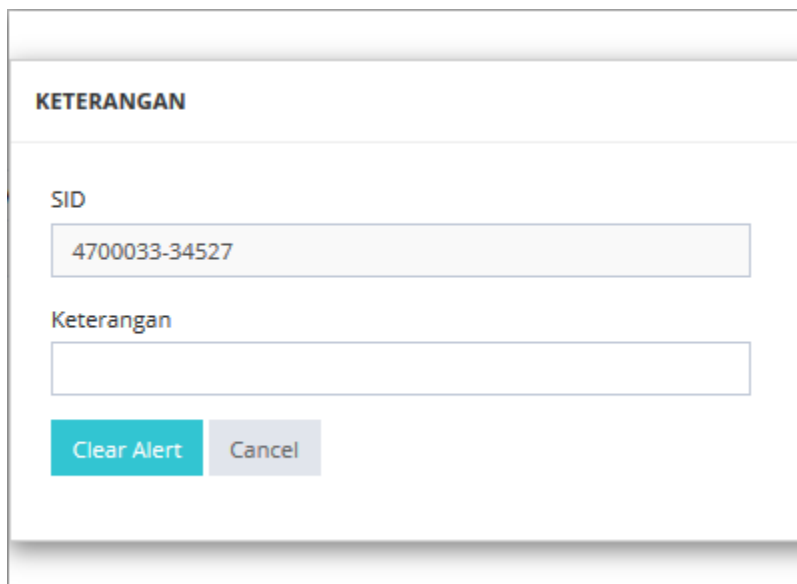
Print

Search:

10 records

No	ACTION	SID	CUSTOMER NAME	REGIONAL	WITEL	LAYANAN	ALERT	CLEAR	STATUS	KETERANGAN
1	<a href="#">Edit</a>	4700033-34527	BANK CENTRAL ASIA TBK	TREG-2	Bekasi	VPNIP	LOS		2	

4. Setelah muncul pop-up seperti gambar di bawah, isi hasil validasi pada kolom Keterangan dan klik Clear Alert



**KETERANGAN**

SID

4700033-34527


Keterangan

Clear Alert Cancel

5. Tunggu beberapa saat dan cek kembali Alert merah tersebut sudah hilang.

## CREATE TICKET ALERT TELKOMCARE

Apabila hasil validasi Alert Merah yang muncul pada Dashboard Telkomcare terpantau down (Alert VALID), lakukan create ticket alert dengan langkah langkah sebagai berikut:

1. Klik CREATE TICKET  yang berada di kanan atas



2. Setelah muncul format sebagai berikut , isi form dengan format :

a. Input nama PIC

Home

Directorate

Ticket Monitoring

Response Alert

Reporting

Datek Management

Event Management

Old Menu

10.6.1.10.119

CREATE TIKET 4700033-34527

SID

4700033-34527

Name

TELKOMCARE

Source

RIGHTNOW

Work Zone

BKS

Contact Name

Contact Phone

Summary

[PROACTIVE][NEW\_TELKOMCARE][GANGGUAN] VPNIP BCA JI Diponegoro km39 Tambun SID 4700033-34527 PE-D2-JT2-VPN GigabitEthernet0/0/0/3.3554

2019 © PT Telekomunikasi Indonesia Tbk.

b. Untuk di detail maksimal 150 karakter.

c. Apabila pada saat Submit ada pesan 'System is Busy' atau 'Failed, null', jangan langsung di save berulang-ulang, coba periksa di nossa nya, apakah ada tiket proactive baru dengan SID tersebut.

Home

Directorate

Ticket Monitoring

Response Alert

Reporting

Datek Management

Event Management

Old Menu

10.6.1.10.119

Summary

[PROACTIVE][NEW\_TELKOMCARE][GANGGUAN] VPNIP BCA JI Diponegoro km39 Tambun SID 4700033-34527 PE-D2-JT2-VPN GigabitEthernet0/0/0/3.3554

Classification path

C\_CONN \ C\_CONN\_001 \ C\_CONN\_001\_003 \ C\_CONN\_001\_003\_001

Segmen

Details

LOS

\* maksimal 200 karakter.

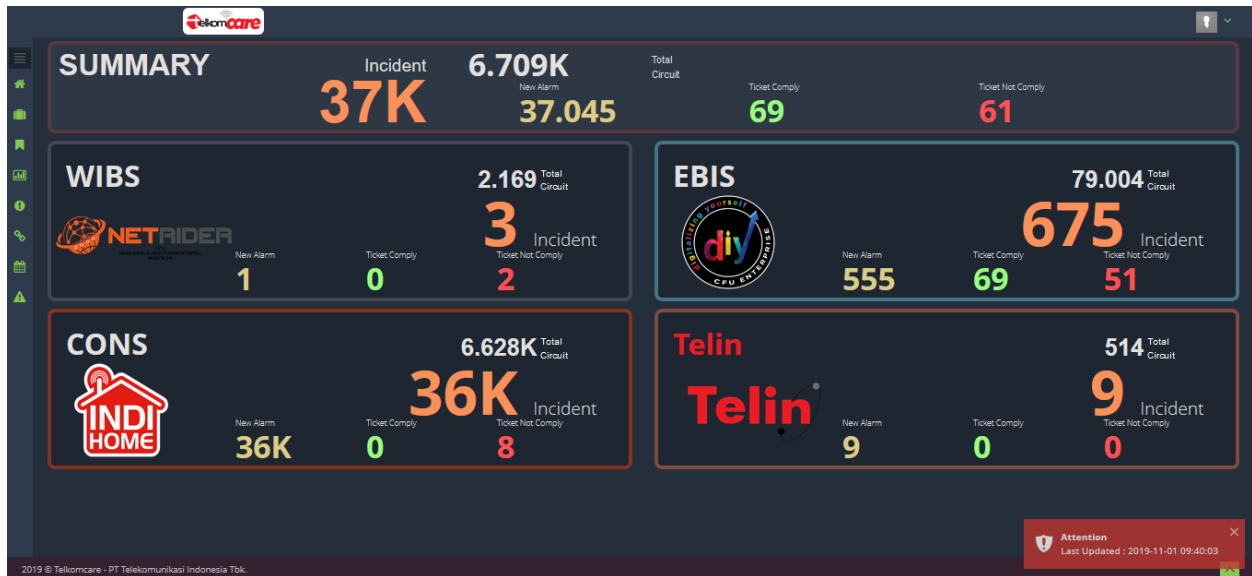
\*\* apabila pada saat Submit ada pesan 'System is Busy' atau 'Failed, null', jangan langsung di save berulang-ulang, coba periksa di nossa nya, apakah ada tiket proactive baru?

SUBMIT

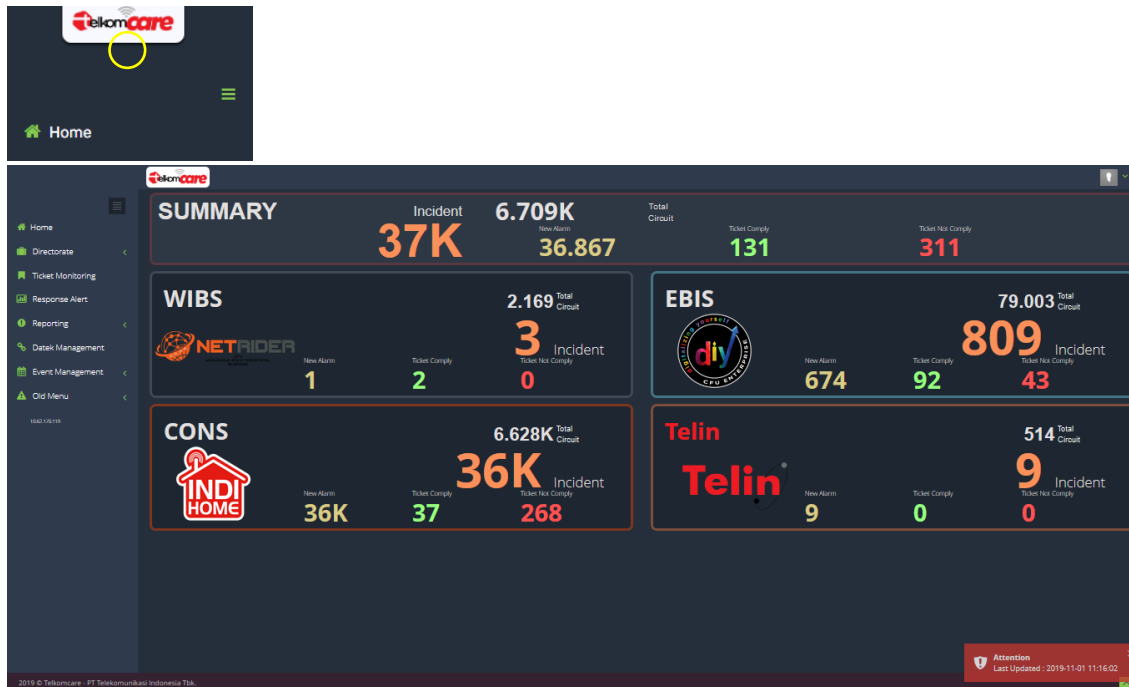
<https://www.mozilla.org/en-US/firefox/central/>

## SOP EDIT DAN DELETE DAN PADA DASHBOARD TELKOMCARE

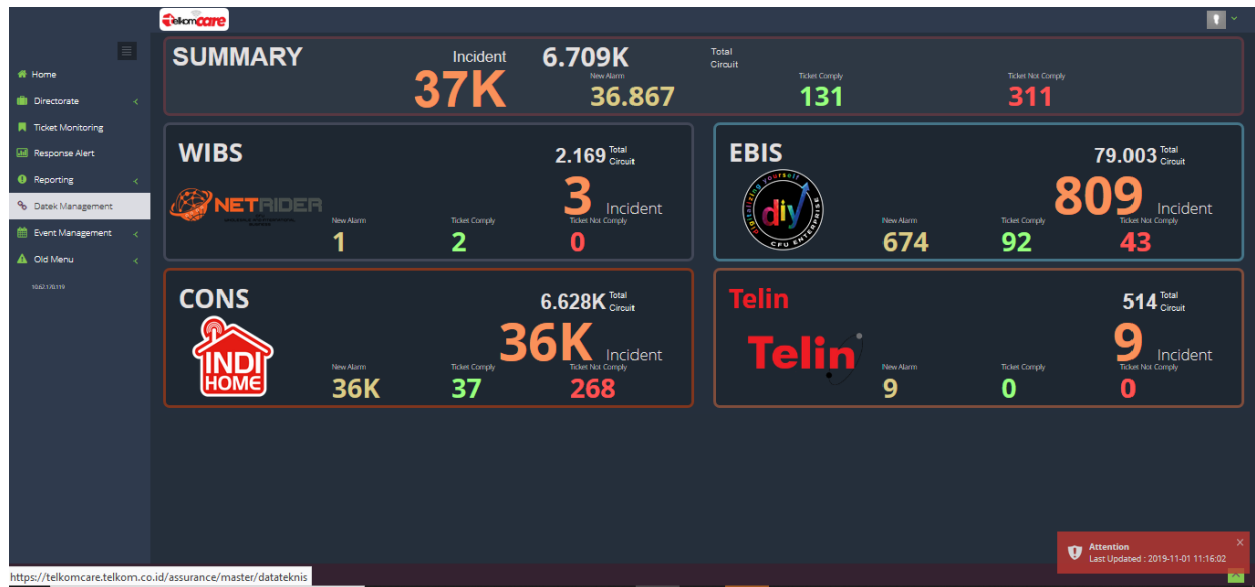
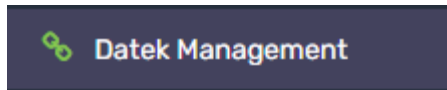
1. Setelah login di web Dashboard Telkomcare, akan di arahkan pada tampilan awal / beranda.



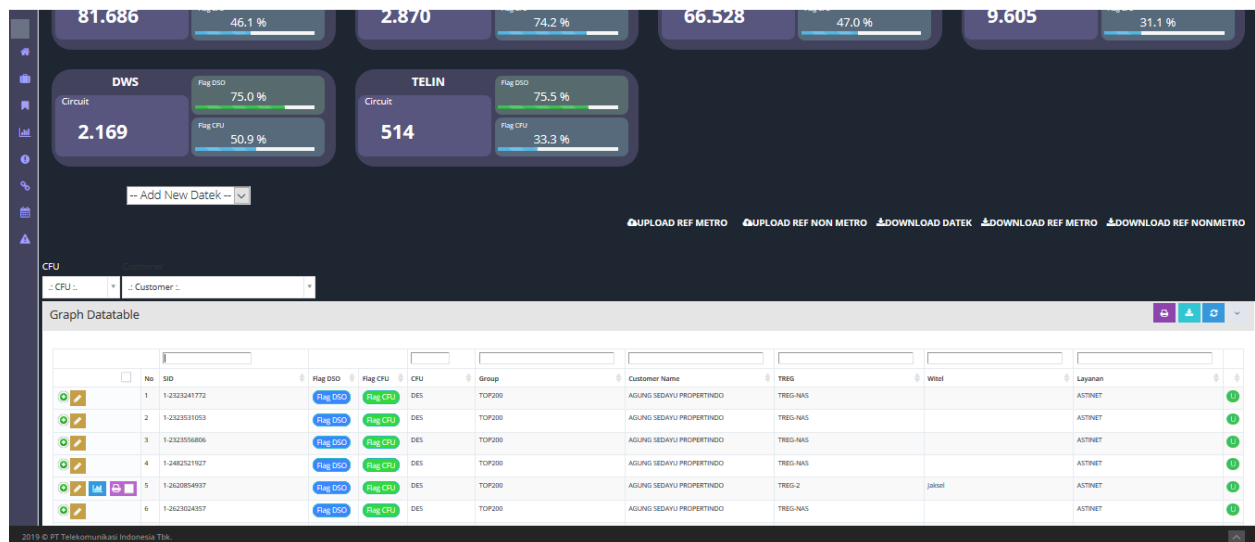
2. Klik Menu (3 strip) di sebelah kiri



### 3. Pilih Datek Management



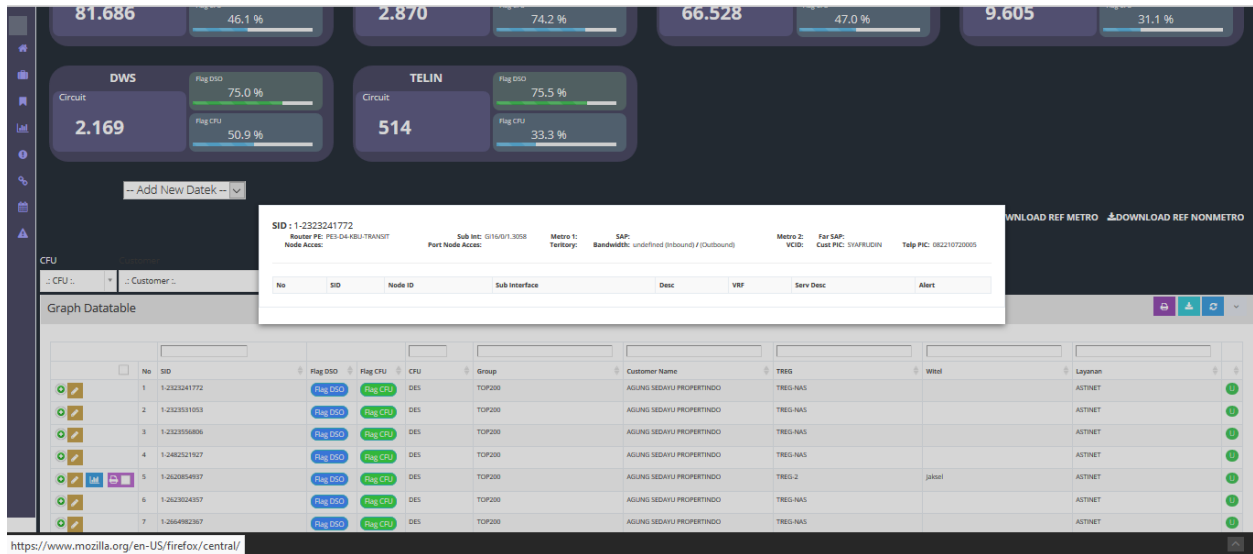
### 4. Tunggu sampai loading selesai, di menu search masukkan SID nya




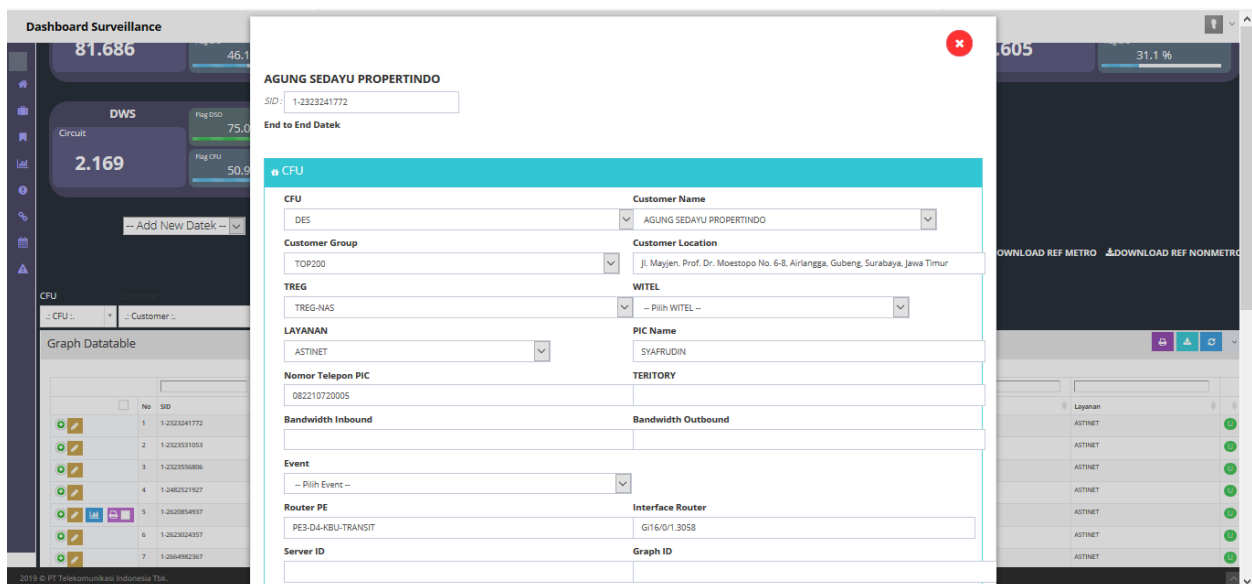
SID?	FlagDS	CFU?	Group?	Customer Name?..	TReg?	Witel?	Layanan?	ID Cloud?	
<input type="checkbox"/> No SID	Flag DSO	Flag CPU	CFU	Group	Customer Name	TREG	Witel	Layanan	ID Cloud



5. Klik tanda Plus  untuk menampilkan informasi detail. (Hanya Informasi)



6. Untuk Edit Datek, Klik Pensil Edit  dgn Isi Datek PE, Bandwidth maupun Isi detail pelanggan, dll



**AGUNG SEDAYU PROPERTINDO**

SID: 1-2323241772

End to End Datek

**CFU**

Customer Name: AGUNG SEDAYU PROPERTINDO

Customer Group: TOP200

Customer Location: Jl. Mayjen. Prof. Dr. Moestopo No. 6-8, Airlangga, Guberg, Surabaya, Jawa Timur

TREG: TREG-NAS

LAYANAN: ASTINET

Nomer Telepon PIC: 082210720005

Bandwidth Inbound:

Bandwidth Outbound:

Event: -- Pilih Event --

Router PE: PE3-D4-KBU-TRANSIT

Interface Router: G16/O1.3058

Server ID:



8. Klik Pensil/EDIT tersebut, nanti muncul 2 icon/tombol "Delete" dan "Submit",



Pilih :



**Submit** : Untuk Submit (setelah edit isi detail pelanggan/datek yang valid)



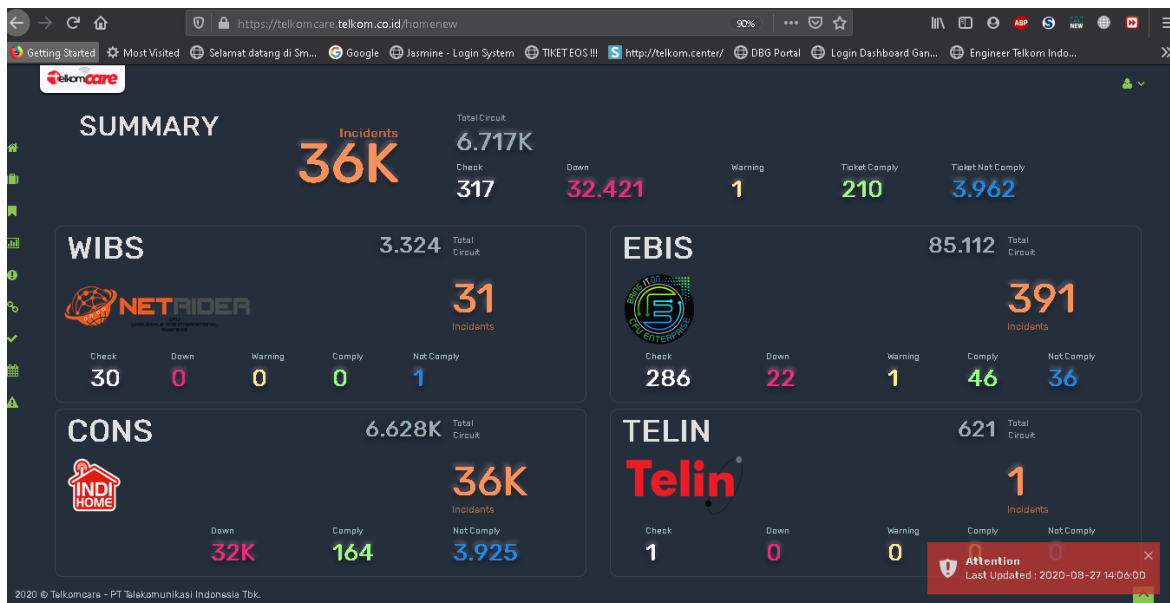
**Delete** : Untuk Delete datek dari Telkomcare

9. Tunggu beberapa saat sampai kembali ke halaman Datek Management, dan tunggu beberapa saat dan cek kembali SID tersebut sudah benar dan sesuai (Perubahan datek sesuai dengan refresh time dari Telkomcare) kurang lebih 10-15 menit.

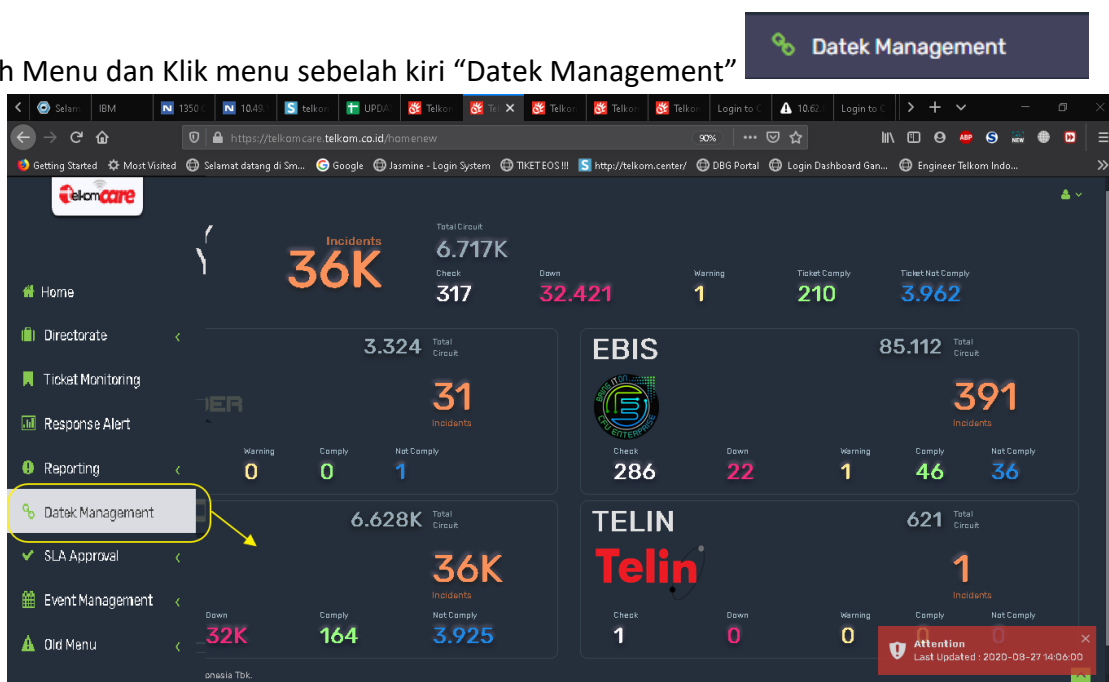
## SOP PANDUAN MENGELOMPOKKAN KATEGORI LINK CC

### BERDASARKAN BACKHAUL, BUBH, PRIORITY LINK NON BACKHAUL DI TELKOMCARE

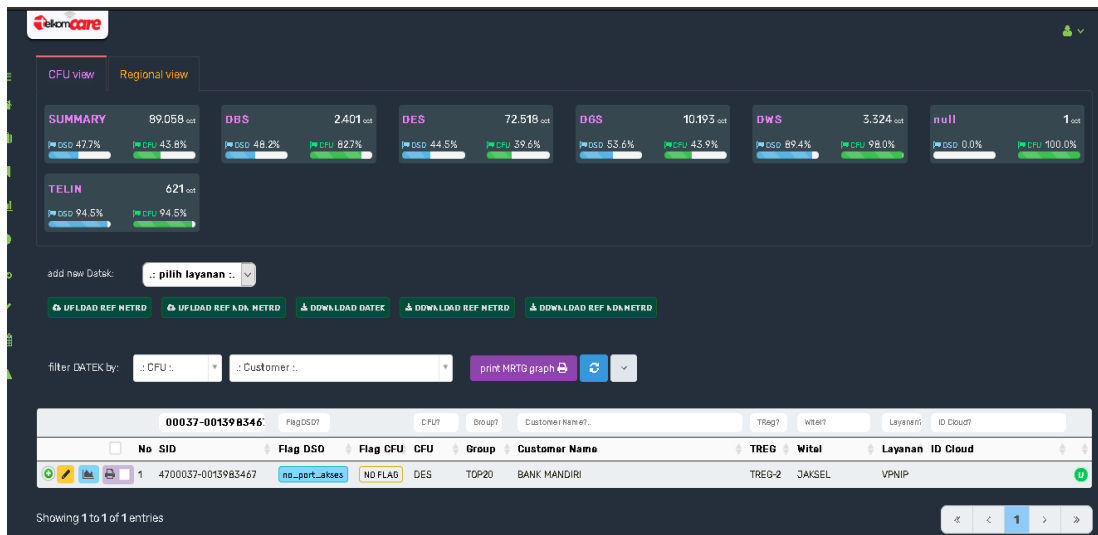
1. Login ke Telkomcare Assurance <https://telkomcare.telkom.co.id/homenew>



2. Pilih Menu dan Klik menu sebelah kiri "Datek Management"



3. Di dalam menu Datek Management, *input SID yang akan dikelompokkan berdasarkan kategori* (Main Backhaul, Backup Backhaul, Priority Link Non Backhaul) di kolom SID dan tekan Enter utk menemukan SID yang ingin dikelompokkan.



4. Kemudian klik kotak pensil kuning untuk Edit



The screenshot shows the 'CFU & DSO details' form for editing a Datek entry. The form is titled 'BANK MANDIRI' and shows the SID: 4700037-0013983467. The 'End to End Datek' is ME1\_NAME: ME9-D2-CKA, ME1\_SAP:, ME1\_INTERFACE: port3/1/17:3880. The form is divided into several sections: CFU, Customer Location, TREG, WITEL, Event, Bandwidth Inbound, Bandwidth Outbound, Server ID, Graph ID, and Title Cache. The 'CFU' section has fields for Customer Name (BANK MANDIRI), CFU (DES), Customer Group (TOP20), LAYANAN (VPNIP), TERRITORY (Critical link), PIC Name (A HARI GUSTAMA S.), Nomor Telepon PIC (081311190910), Router PE (PE2-D2-CKA-VPN), and Interface Router (GigabitEthernet0/0/0/16.38). The 'Customer Location' field is MPN-20-BRANCH-s JL.GATOT SUBROTO KAV 36-38 PLAZA MANDIRI. The 'TREG' field is TREG-2. The 'WITEL' field is -- Pilih WITEL --. The 'Event' field is -- Pilih Event --. The 'Bandwidth Inbound' field is 2. The 'Bandwidth Outbound' field is 2. The 'Server ID' field is Netcare 2. The 'Graph ID' field is 333981. The 'Title Cache' field is PE2-D2-CKA-VPN-GigabitEthernet0/0/0/16.3880-VPNIP BANK MANDIRI H2H MPN DEPKEU PLAZA MANDIRI 36-38 SID 4700037-0013983467. There are 'EDIT' and 'CLOSE' buttons at the top right of the form.

### TERRITORY

5. Isi di kolom TERRITORY berdasarkan kategori-kategori link :
- Main Backhaul
  - Backup Backhaul
  - Priority Link Non Backhaul

**CFU & DSO details** ☒ Flag DSO ☐ Flag CFU EDIT CLOSE

**BANK MANDIRI**  
SID: 4700037-0013983467  
End to End Date: ME1\_NAME: ME2-D2-CKA, ME1\_SAP: ME1\_INTERFACE: port3/1/17:3880

Isi kolom Territory dengan kategori-kategori sbb :  
1. Main Backhaul  
2. Backup Backhaul  
3. Priority Link Non Backhaul

**CFU**

Customer Name	BANK MANDIRI	Customer Location	MPN-26-BRANCH-s JL.GATOT SUBROTO KAV 36-38 PLAZA MANDIR
CFU	DES	Customer Group	TOP20
LAYANAN	VPNIP	TERRITORY	Priority Link Non Backhaul
PIC Name	A HARI GUSTAMA S.	Nomor Telepon PIC	081311190910
Router PE	PE2-D2-CKA-VPN	Interface Router	GigabitEthernet0/0/0/16.38
Title Cache		TREG	TREG-2
		Event	-- Pilih Event --
		Bandwidth Inbound	2
		Bandwidth Outbound	2
		Server ID	Netcare 2
		Graph ID	333981

to 1 c

PE2-D2-CKA-VPN-GigabitEthernet0/0/0/16.3880-VPNIP BANK MANDIRI H2H MPN DEPKEU PLAZA MANDIRI 36-38 SID 4700037-0013983467

6. Setelah itu klik Edit dan Klik Submit untuk save

✓ SUBMIT

✎ CFU & DSO details ☒ Flag DSO ☐ Flag CFU DELETE SUBMIT CLOSE

**BANK MANDIRI**  
 SID: 4700037-0013983467  
 End to End Datek: ME1\_NAME: ME9-D2-CKA, ME1\_SAP:, ME1\_INTERFACE: port3/1/17:3880

▶ **CFU**

<b>Customer Name</b> BANK MANDIRI		<b>Customer Location</b> MPN-2G-BRANCH-s JL.GATOT SUBROTO KAV 36-38 PLAZA MANDIR	
<b>CFU</b> DES	<b>Customer Group</b> TOP20	<b>TREG</b> TREG-2	<b>WITEL</b> JAKSEL
<b>LAYANAN</b> VPNIP	<b>TERRITORY</b> Priority Link Non Backhaul	<b>Event</b> -- Pilih Event --	
<b>PIC Name</b> A HARI GUSTAMA S.	<b>Nomor Telepon PIC</b> 081311190910	<b>Bandwidth Inbound</b> 2	<b>Bandwidth Outbound</b> 2
<b>Router PE</b> PE2-D2-CKA-VPN	<b>Interface Router</b> GigabitEthernet0/0/0/16.38	<b>Server ID</b> Netcare 2	<b>Graph ID</b> 333981
<b>Title Cache</b> PE2-D2-CKA-VPN-GigabitEthernet0/0/0/16.3880-VPNIP BANK MANDIRI H2H MPN DEPKEU PLAZA MANDIRI 36-38 SID 4700037-0013983467			

**Catatan :**

Untuk **kolom Territory** harap di isi berdasarkan kategori link :

- Main Backhaul : SID-SID Main Backhaul
- Backup Backhaul : SID-SID Backup Backhaul
- Priority Link Non Backhaul : SID-SID critical link yang jika mengalami gangguan urgensi nya sama dengan Backhaul

Untuk link selain kategori di atas bisa dikelompokkan sendiri di **kolom Territory** berdasarkan CC masing-masing, misalkan : *ATM, Cabang, Kanwil, dll.*

CFU & DSO details

☒ Flag DSO☐ Flag CFU

EDIT

✕ CLOSE

BANK MANDIRI

SID: 4700037-0013983467

End to End Date: ME1\_NAME: ME2-D2-CKA ME1\_SAP: ME1\_INTERFACE: port3/1/17:3880

Isi kolom Territory dengan kategori-kategori sbb :  
1. Main Backhaul  
2. Backup Backhaul  
3. Priority Link Non Backhaul

CFU

Customer Name

BANK MANDIRI

Customer Location

MPN-2G-BRANCH-s JL GATOT SUBROTO KAV 36-38 PLAZA MANDIR

CFU

DES

Customer Group

TOP20

TREG

TREG-2

WITEL

JAKSEL

LAYANAN

VPNIP

TERRITORY

Priority Link Non Backhaul

Event

-- Pilih Event --

PIC Name

A HARI GUSTAMA S.

Nomor Telepon PIC

081311190910

Bandwidth Inbound

2

Bandwidth Outbound

2

Router PE

PE2-D2-CKA-VPN

Interface Router

GigabitEthernet0/0/0/16.38

Server ID

Netcare 2

Graph ID

333981

Title Cache

PE2-D2-CKA-VPN-GigabitEthernet0/0/0/16.3880-VPNIP BANK MANDIRI H2H MPN DEPKEU PLAZA MANDIRI 36-38 SID 4700037-0013983467