

Standar Template WorkLog Ticket

1. Notifikasi Open Ticket

Digunakan pada kondisi setelah tiket berhasil dibuat.

ESKALASI	
Keterangan	
Update WorkLogs *	
Summary *	Informasi Tiket
Details *	<p>- Keluhan layanan (<i>Nama Layanan</i>) SID / ID (<i>Nomor ID</i>) telah diopenkan tiket gangguan dengan nomor (<i>Nomor Tiket</i>) dan saat ini sedang dilakukan analisa penyebab gangguan. Estimasi pengecekan awal 2 jam. (<i>Layanan Datin / ISDN / SIP TRUNK</i>)</p> <p>- Keluhan layanan (<i>Nama Layanan</i>) SID / ID (<i>Nomor ID</i>) telah diopenkan tiket gangguan dengan nomor (<i>Nomor Tiket</i>) dan saat ini sedang dilakukan analisa penyebab gangguan. Estimasi pengecekan awal di sisi logic 2 jam. (<i>Layanan Indihome / Pots</i>)</p>
Jika semua sudah terisi	Klik New Row

2. Notifikasi Progress Perbaikan

Digunakan pada kondisi setelah tiket berada di loker unit terkait. Untuk pengisian di kolom Details, silakan dipilih sesuai dengan informasi yang tertera.

ESKALASI	
Keterangan	
Update WorkLogs *	
Summary *	Informasi Tiket
Details *	<p>- Saat ini gangguan sedang ditangani oleh teknisi jaringan wilayah (nama Witel)</p> <p>- Saat ini gangguan sedang ditangani oleh teknisi network untuk pengecekan logic konfigurasi</p>
Jika semua sudah terisi	Klik New Row

3. Notifikasi Perbaikan Selesai

Digunakan pada kondisi setelah gangguan sudah dilakukan perbaikan dan informasi perbaikan gangguan sudah didapatkan.

ESKALASI	
Keterangan	
Update WorkLogs *	
Summary *	Informasi Tiket
Details *	Perbaikan layanan sudah dilakukan oleh teknisi jaringan wilayah (nama Witel) dan sedang dilakukan verifikasi status layanan.
Jika semua sudah terisi	Klik New Row

The screenshot shows a web-based form titled 'ESKALASI'. It has a 'Summary' section with a text area containing the message: 'Perbaikan layanan sudah dilakukan oleh teknisi jaringan wilayah BOGOR dan sedang dilakukan verifikasi status layanan.' Below the summary is a 'Details' section, which is currently empty. The form includes various fields for record ID, class, created by, date, and type.

4. Notifikasi Close Ticket

Digunakan pada kondisi setelah layanan sudah normal kembali dan customer mengijinkan tiket gangguan bisa di close.

ESKALASI	
Keterangan	
Update WorkLogs *	
Summary *	Informasi Tiket
Details *	Penyebab gangguan adalah (Info Penyebab Gangguan) dan sudah dilakukan perbaikan (Info Perbaikan). Hasil konfirmasi ke PIC customer (nama dan no hp / telp) layanan telah normal kembali.
Jika semua sudah terisi	Klik New Row

The screenshot shows a web-based form titled 'ESKALASI'. It has a 'Summary' section with a text area containing the message: 'Penyebab gangguan adalah terputusnya kabel optik dan sudah dilakukan perbaikan penyambungan kabel optik yang terputus. Hasil konfirmasi ke pic customer BOYD - 082211632400 layanan telah normal kembali.' Below the summary is a 'Details' section, which is currently empty. The form includes various fields for record ID, class, created by, date, and type.