

Prosedur Operasi Standar CC Telkom

Data Potensi dan Analisa Performansi Sistem IT

Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017

Kode Dokumen : IN.TEK.TELK.P-01

Revisi : 03



| Dibuat oleh, | Diperiksa oleh, | Disetujui oleh, |
|---|---|---|
|  |  |  |
| Nama : Dhian Siswanto | Nama : Siska Susilowati | Nama : Suyanti |
| Jabatan : Mgr. Infomedia Operation Center | Jabatan : GM Operation Telkom | Jabatan : QMR |
| Tanggal : 31 Mei 2017 | Tanggal : 07 Juni 2017 | Tanggal : 07 Juni 2017 |

| | |
|---|---------------------------------|
| Prosedur Operasi Standar CC Telkom Data Potensi dan Analisa Performansi Sistem IT | Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017 |
| | Kode Dokumen : IN.TEK.TELK.P-01 |
| | Revisi : 03 |

1. Rujukan

- 1.1. Klausul 7.1.3 ISO 9001:2015 Prasarana
- 1.2. Klausul 8.2.2 ISO 9001: 2015 Penentuan Persyaratan Produk dan Jasa
- 1.3. PKS Jasa Layanan Contact Center Infomedia - Telkom

2. Tujuan

Agar setiap gangguan dapat termonitoring dan ter-analisa dengan baik sehingga gangguan tersebut dapat tersolusikan dengan cepat dan tidak berulang kembali serta terdokumentasi dengan baik dan dilaporkan juga ke Koordinator ITCC dan Manager Operasional.

3. Ruang Lingkup

Prosedur yang mengatur mengenai mekanisme bagaimana Supervisor ITCC Area melakukan monitoring & analisa performansi terhadap semua perangkat yang ada kemudian memberikan laporan terhadap pihak - pihak terkait seperti Manager Operasional & Koordinator ITCC.

4. Pihak Terkait

- 4.1. Staff ITCC Area
- 4.2. SPV ITCC Area
- 4.3. Manager Operasional
- 4.4. Koordinator ITCC

5. Kebijakan Umum

- 5.1. SPV ITCC wajib membuat laporan analisa performansi sistem IT dan data potensi.
- 5.2. SPV ITCC wajib melaporkan laporan analisa performansi sistem IT dan data potensi kepada Koordinator ITCC dan Manager Operasional.

6. Definisi dan Singkatan

- 6.1. PKS adalah Perjanjian Kerja Sama
- 6.2. SPV adalah Supervisor
- 6.3. KOOR adalah Koordinator
- 6.4. ITCC adalah istilah untuk staff IT yang bertugas di operasional Contact Center.

| | |
|---|---------------------------------|
| Prosedur Operasi Standar CC Telkom Data Potensi dan Analisa Performansi Sistem IT | Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017 |
| | Kode Dokumen : IN.TEK.TELK.P-01 |
| | Revisi : 03 |

7. Indikator Kinerja Prosedur

- 7.1. Mengambil data kendala/permintaan melalui Tania.
- 7.2. Melakukan analisa performansi perangkat.
- 7.3. Melaporkan hasil analisa performansi perangkat pada koordinator ITCC dan manajer area per 10 harian dan bulanan.
- 7.4. Kesesuaian data potensi.



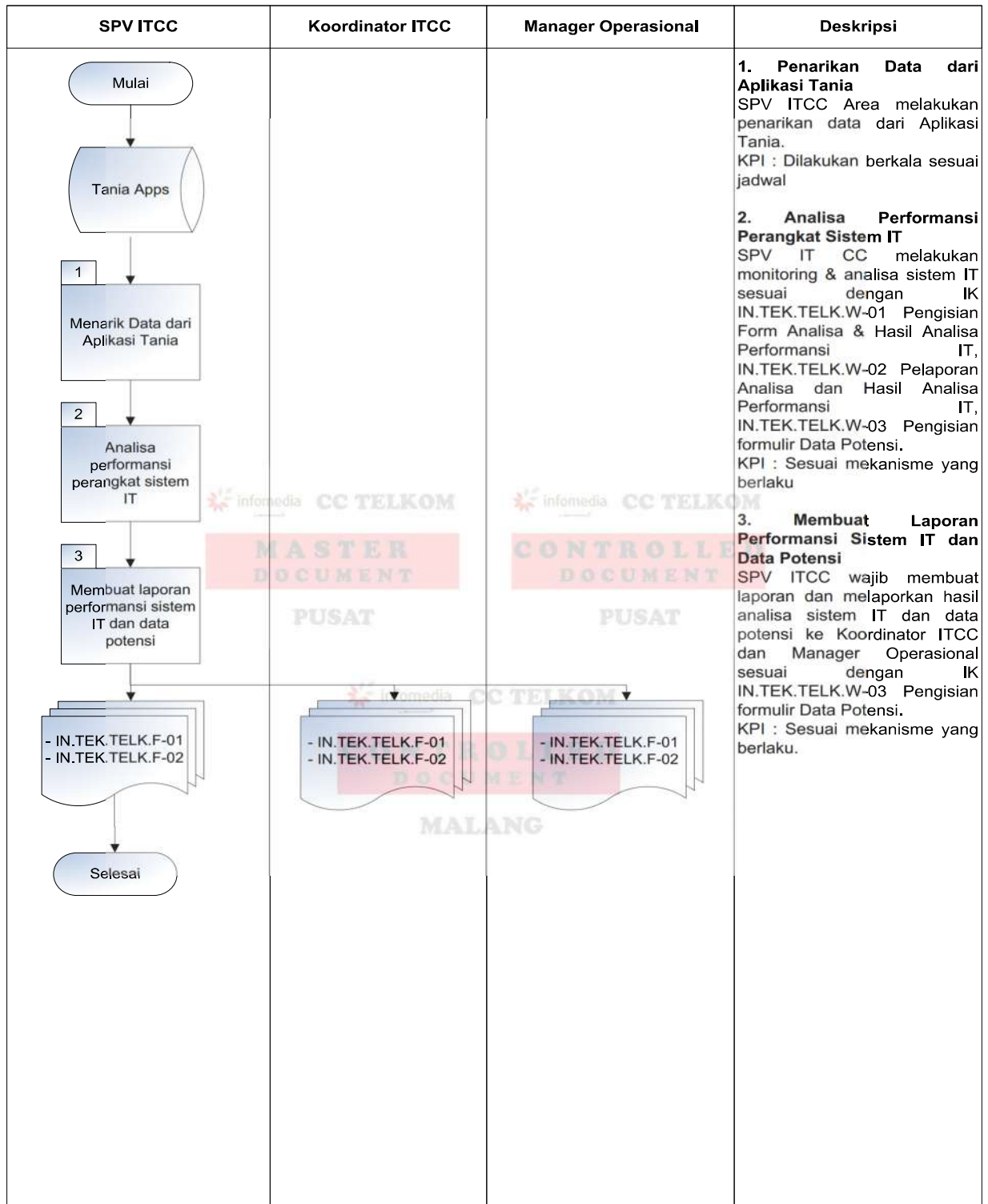
Prosedur Operasi Standar CC Telkom
Data Potensi dan Analisa Performansi Sistem IT

Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017

Kode Dokumen : IN.TEK.TELK.P-01

Revisi : 03

8. Rincian Prosedur (Aliran Proses)



| | |
|---|---------------------------------|
| Prosedur Operasi Standar CC Telkom Data Potensi dan Analisa Performansi Sistem IT | Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017 |
| | Kode Dokumen : IN.TEK.TELK.P-01 |
| | Revisi : 03 |

9. Instruksi Kerja Pendukung

- 9.1. IN.TEK.TELK.W-01 Pengisian Formulir Analisa dan Hasil Analisa Performansi IT
- 9.2. IN.TEK.TELK.W-02 Pelaporan Analisa dan Hasil Analisa Performansi IT
- 9.3. IN.TEK.TELK.W-03 Pengisian Formulir Data Potensi

10. Dokumen / Rekaman Pendukung

| No. | Nama Dokumen / Rekaman | Masa Simpan | Penanggung Jawab |
|-----|--|-------------|------------------|
| 1 | Formulir Analisa dan Hasil Analisa Performansi Sistem IT | 3 Tahun | Spv ITCC Area |
| 2 | Formulir Data Potensi | 3 Tahun | Spv ITCC Area |
| 3 | Logbook | 3 Tahun | Spv ITCC Area |

11. Aplikasi Pendukung

Aplikasi logbook  

12. Catatan

-

13. Catatan Perubahan Dokumen

| Rev. | Tanggal Berlaku | Deskripsi Perubahan |
|------|-----------------|---|
| 01 | 01 April 2011 | <ul style="list-style-type: none"> - Merubah format SOP terupdate. - Merubah rujukan klausul dari ISO 9001:2000 menjadi ISO 9001:2008. - Menghapus poin 2.2 mengenai dokumentasi hasil analisa performansi perangkat karena sudah termasuk di poin 2.3 mengenai laporan hasil analisa performansi perangkat. - Menambahkan subab Pihak Terkait untuk Staff Infratel sebagai pelaksana monitoring. - Menghapus subab Kebijakan Umum poin 5.1 mengenai analisa karena sudah termasuk kedalam laporan yang dicantumkan di poin 5.2. |

| | |
|---|---------------------------------|
| Prosedur Operasi Standar CC Telkom Data Potensi dan Analisa Performansi Sistem IT | Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017 |
| | Kode Dokumen : IN.TEK.TELK.P-01 |
| | Revisi : 03 |

| | | |
|-----------|-----------------|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Penambahan pada flow proses mengenai penginputan kendala seluruh perangkat sistem IT. |
| 02 | 11 Agustus 2016 | <ul style="list-style-type: none"> - Update Format SOP termutahir - Merubah subab Tujuan menjadi setiap gangguan dapat terdokumentasikan dan dilaporkan kepada koordinator ITCC dan manager area - Merubah kata infratel menjadi ITCC |
| 03 | 09 Juni 2017 | <ul style="list-style-type: none"> - Merubah judul prosedur dari sebelumnya "Monitoring dan Analisa Performansi Sistem IT" menjadi "Data Potensi dan Analisa Performansi Sistem IT". - Merubah rujukan klausul ISO menjadi 9001:2015 - Perubahan pada subab Indikator Kinerja Prosedur bagian 7.1 dari sebelumnya Menginput setiap kendala ke logbook menjadi menginput setiap kendala dan permintaan ke Aplikasi Tania. - Tambahan di subab Indikator Kinerja Prosedur untuk poin 7.4 mengenai kesesuaian data potensi. |