

Instruksi Kerja CC Telkom

Pengisian Formulir Data Potensi

Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017

Kode Dokumen : IN.TEK.TELK.W-03

Revisi : 03

infomedia CC TELKOM

**MASTER
DOCUMENT**

PUSAT

infomedia CC TELKOM

**CONTROLLED
DOCUMENT**

PUSAT

Dibuat oleh,	Diperiksa oleh, KOM	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

Instruksi Kerja CC Telkom Pengisian Formulir Data Potensi	Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.TEK.TELK.W-03
	Revisi : 03

1. Rujukan

- 1.1. IN.TEK.TELK.P-01 Data Potensi dan Analisa Performansi System IT
- 1.2. IN TEK TELK P-02 Maintenance Hardware dan Software

2. Tujuan

Pengendalian asset perusahaan terdata secara akurat.

3. Ruang Lingkup

Infratel melakukan pencatatan terhadap seluruh perangkat infrastruktur yang menjadi scope tanggung jawabnya di area masing – masing ke dalam Formulir Data Potensi.

4. Indikator Kinerja Prosedur

- 4.1. Pengisian pencatatan list perangkat dan jumlah harus dengan jumlah real yang terdapat di masing – masing area.
- 4.2. Pengisian dilakukan sesuai jadwal pelaporan.

5. Rincian Prosedur

5.1. Rooster ITCC

Data rooster diisi sesuai dengan jadwal kerja IT di masing – masing area.

5.2. Potensi perangkat Contact Center

5.2.1. PBX

5.2.1.1 Kapasitas Maksimum

5.2.1.1.1 Agent

Nilai ini diperoleh melalui perintah *disp capacity* pada halaman 5 keterangan *Administered Logical Agent* pada kolom *System Limit*, bagian ini menunjukkan jumlah maksimum agent yang bisa dibuat pada sistem PBX.

5.2.1.1.2 Trunk

Nilai ini diperoleh dengan perintah yang sama pada halaman 7 keterangan *Trunk Ports* pada kolom *System Limit*, bagian ini menunjukkan jumlah maksimum member trunk yang bisa dibuat pada sistem PBX.

Instruksi Kerja CC Telkom Pengisian Formulir Data Potensi	Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.TEK.TELK.W-03
	Revisi : 03

5.2.1.2. Kapasitas Eksisting

5.2.1.2.1 Agent

Nilai ini diperoleh melalui perintah yang sama, pada halaman 5 keterangan *Logged-In ACD Agent* pada kolom *System Limit*, bagian ini menunjukkan jumlah agent yang bisa *Log-in* secara bersamaan. Pada data potensi data ini diisikan pada kolom Kap.Eksist.

Pengisian adalah dengan memasukkan jumlah posisi agent pada kolom Layanan sub kolom agent pada data potensi.

Contoh :Untuk Jakarta *System Limit* adalah 375 dan jumlah posisi agent adalah 230. maka secara otomatis ketika kedua data sudah dimasukkan akan diketahui nilai sisa potensi adalah $375 - 230 = 145$.

5.2.1.2.2. E-1

Nilai ini diperoleh dengan mendata jumlah link e-1 yang digunakan pada masing-masing daerah. Yaitu dengan mengalikan port e-1 dengan jumlah card ds1 (30 x 9).

Contoh :Untuk Jakarta terdapat 9 link e-1, sehingga kap. Eksist. Adalah $9 \times 30 = 270$ line e-1. pada kolom Layanan diisikan jumlah e-1 yang digunakan pada sub kolom line yaitu 270, sehingga sisa potensi secara otomatis adalah 0.

5.2.1.2.3. Co (No.PSTN)

Nilai ini diperoleh dengan mendata jumlah No. PSTN yang terdapat pada masing-masing daerah.

Contoh :Untuk Jakarta terdapat 57 no PSTN dan digunakan 5 untuk trunk outgoing layanan telkom dan 15 untuk trunk incoming dan outgoing office infomedia, maka sisa potensi adalah $(57 - (5 + 15)) = 37$ Co.

5.2.1.2.4. Port Co Trunk

Nilai ini diperoleh dengan mendata jumlah card Co lalu dikalikan dengan 8 (jumlah port dalam 1 card co), hasilnya diisikan pada kap.eksist.

Contoh : Untuk jakarta jumlah card co adalah 4 sehingga nilai Kap. Eksist adalah $8 \times 4 = 32$. penggunaannya adalah untuk layanan Telkom adalah 5 (diisikan pada kolom layanan sub kolom line) dan untuk office adalah 15. sehingga sisa potensi adalah $(32 - (15 + 5)) = 12$.

Instruksi Kerja CC Telkom Pengisian Formulir Data Potensi	Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.TEK.TELK.W-03
	Revisi : 03

5.2.1.2.5. Digital Line

Nilai ini diperoleh dengan mendata jumlah card digital lalu dikalikan dengan 24 (jumlah port dalam 1 card digital), hasilnya diisikan pada kap.eksist.

Contoh : Untuk jakarta jumlah card digital adalah 14 sehingga nilai kap.eksist adalah $24 \times 14 = 336$. penggunaannya adalah untuk layanan telkom sebanyak 230 dan untuk office adalah 11 diisikan , sehingga sisa potensi adalah $(336-(230+11)) = 95$. diisikan pada kolom layanan sub kolom Ext.

5.2.1.2.6. Analog Line

Nilai ini diperoleh dengan mendata jumlah card analog lalu dikalikan dengan 24 (jumlah port dalam 1 card analog), hasilnya diisikan pada kap.eksist.

Contoh : Untuk jakarta jumlah card analog adalah 1 sehingga nilai kap.eksist adalah $24 \times 1 = 24$. penggunaannya adalah untuk layanan telkom sebanyak 1 dan untuk office adalah 9 diisikan , sehingga sisa potensi adalah $(24-(1+9)) = 14$. diisikan pada kolom layanan sub kolom Ext.

5.2.1.2.7. Port Subscriber (Port Sensitif)

Nilai ini diperoleh dengan perintah disp capacity. Pada halaman 9 keterangan Station Capacity, kolom License Limit. Bagian ini menunjukkan jumlah station atau extension yang bisa dibuat pada suatu sistem PBX.

Contoh : Untuk Jakarta jumlah port subscriber adalah 425, dan digunakan untuk layanan telkom sebanyak 261 (agent, TI, Opr, LO, fax) dan office 20 (analog dan digital). Sehingga sisa potensi adalah $(425-(261+20)) = 144$. diisikan pada kolom layanan sub kolom ext.

Note : port subscriber ini juga termasuk untuk port CTI (digunakan untuk MapD), jumlah sisa potensi harus sama dengan PBX, yang bisa dilihat dengan command disp cap, halaman 9, keterangan station capacity, nilai pada kolom available. Dan jumlah penggunaan harus sama dengan nilai pada kolom used.

5.2.2. CMS

5.2.2.1. Type perangkat.

Instruksi Kerja CC Telkom Pengisian Formulir Data Potensi	Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.TEK.TELK.W-03
	Revisi : 03

Type perangkat ini bisa dilihat dari CMS terminal emulator dengan menggunakan login root. Pada prompt ketikkan cmssvc lalu pilih pilihan 1. pada bagian paling atas akan terlihat version purchased yaitu R17.

5.2.2.2. ACD

Dapat dilihat dengan cara diatas, pada keterangan maximum number ACD. Hal ini menunjukkan jumlah sistem PBX yang terkoneksi dan dimonitor oleh CMS.

5.2.2.3. RTU Agent

Caranya juga sama, pada bagian Number of Authorized Agent (RTU), adalah jumlah agent yang bisa dimonitor oleh CMS dalam waktu yang bersamaan.

5.2.3. PERANGKAT

Data ini diperoleh melalui administrasi pendistribusian perangkat yang ada pada tiap-tiap daerah.

5.3. LOGIN ID AGENT

Data ini bisa kita ambil melalui PBX dengan cara meng-eksport data agent dengan perintah list agent ke file .txt lalu kita import ke dalam excell.

5.4. DATA IP ADDRESS

Data IP address diisi sesuai dengan data IP di masing – masing PC sesuai dengan area

5.5. STATION

Sama dengan data agent, tetapi cuma perintahnya yang berbeda. Yaitu dengan list station

5.6. ECHI

Data echi ini bisa kita peroleh melalui Query aplikasi SQL Analyzer

5.6.1 Connect ke database billing

5.6.2 Login ke database

5.6.3 Lalu Query data pertanggal dengan cara menjalankan Script Query :

” Select count(*) from echi_billing_arch where echi_startdatetime between 'yyyy-mm-dd 00:00:00' and 'yyyy-mm-dd 23:59:59' and echi_dispsplit = 'XX' (no Skill)”

5.7. RECORDING

5.7.1. Channel Verint.

Instruksi Kerja CC Telkom Pengisian Formulir Data Potensi	Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.TEK.TELK.W-03
	Revisi : 03

Dapat diperoleh dengan menghitung jumlah station yang terdaftar pada monitoring → channel info → lihat pada tab yang menunjukkan jumlah server. Lalu dibandingkan dengan jumlah card MT yang terdapat pada server. (untuk kapasitas eksisting) dan distribusinya (penggunaan) diisikan pada kolom layanan sub kolom Ext.

5.7.2 Channel Nice.

Dapat diperoleh dengan menghitung jumlah station yang terdaftar pada Masuk ke aplikasi Nice Administration pilih channel Monitoring, masuk ke System Mapping.

6. Dokumen / Rekaman Pendukung

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	Formulir Data Potensi	3 Tahun	SPV ITCC

7. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01	01 April 2011	- Update format IK termutakhir
02	11 Agustus 2016	<ul style="list-style-type: none"> - Update Format IK termutahir - Menambahkan Klausul pada bagian Rujukan - Merubah Type Perangkat CMS menjadi version purchased R17 - Merubah data echi melalui Query aplikasi SQL Analyzer - Pada rincian procedure dilakukan penambahan Item Rooster, Data IP Address dan Channel Recording disesuaikan dengan Form Data potensi
03	09 Juni 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Mengubah rujukan sesuai SOP termutakhir - Mengubah pada poin 5.6.1 Connect ke database billing 10.194.180.41 diganti Connect ke database billing - Mengubah poin 5.6.2 Login ke database user "sa" password "duktek" dan pilih DB = PABX diganti Login ke database.