

Instruksi Kerja CC Telkom

Maintenance Hardware dan Software

Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017

Kode Dokumen : IN.TEK.TELK.W-04

Revisi : 02



Dibuat oleh,	Diperiksa oleh,	Disetujui oleh,
	 MALANG	
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

<p align="center">Instruksi Kerja CC Telkom Maintenance Hardware dan Software</p>	Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.TEK.TELK.W-04
	Revisi : 02

1. Rujukan

1.1. IN.TEK.TELK .P-02 Maintenance Hardware dan Software

2. Tujuan

Untuk memastikan perangkat Contact Center berjalan dan berfungsi dengan baik serta untuk meminimalisir jumlah gangguan yang terjadi.

3. Ruang Lingkup

SPV dan Staff IT menjalankan prosedur maintenance hardware & software dan mendokumentasikan dalam aplikasi / formulir maintenance checklist dan melaporkan hasil maintenance checklist setiap bulan kepada kordinator IT dan manager operasional.

4. Indikator Kinerja Prosedur

4.1. Pengisian item-item checklist tepat waktu sesuai dengan durasi checklist yang telah ditentukan.

4.2. Hasil Cheklist yang dilakukan sesuai dengan indikator yang ditentukan untuk masing-masing perangkat, jika terjadi gangguan segera melakukan eskalasi.

5. Rincian Prosedur

5.1. SPV IT dan Staff IT melakukan Prosedur Maintenance Hardware & Software untuk menjaga stabilitas perangkat.

Adapun prosedur yang dilakukan antara lain :

- 5.1.1. SPV IT Membuat jadwal maintenance perangkat baik hardware dan software berupa Maintenance Checklist Perangkat dengan durasi setiap Empat jam.
- 5.1.2. SPV IT dan Staff IT Melaksanakan Maintenance Checklist Perangkat sesuai dengan jadwal maintenance yang telah dibuat.
- 5.1.3. SPV IT dan Staff IT Melaporkan kendala ke IOC
- 5.1.4. SPV IT dan Staff IT Mengidentifikasi permasalahan pada perangkat yang dichecklist.
- 5.1.5. SPV IT dan Staff IT Melakukan perbaikan dan pengujian pada permasalahan perangkat.

Instruksi Kerja CC Telkom Maintenance Hardware dan Software	Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.TEK.TELK.W-04
	Revisi : 02

5.1.6. Spv IT Mendokumentasikan hasil maintenance checklist dan perbaikan berupa formulir atau aplikasi maintenance checklist setiap hari.

5.1.7. Spv IT Membuat Laporan Bulanan hasil Maintenance Checklist dan perbaikannya kepada Manager Operasional dan Koordinator IT H+1 setiap bulan.

6. Dokumen / Rekaman Pendukung

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	Checklist Maintenance Hardware & Software	3 Tahun	SPV IT

7. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01	11 Agustus 2016	- Update Format IK termutakhir
02	09 Juni 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Mengubah rujukan sesuai SOP termutakhir. - Mengganti poin 5.1.3.Spv IT dan Staff IT Mendokumentasikan ke dalam Log Book troubleshoot jika terjadi kendala pada perangkat yang dichecklist menjadi 5.1.3. Spv IT dan Staff IT Melaporkan kendala ke IOC. - Menghapus poin 5.1.7.Staff IT membuat logactivity Infratel. - Mengubah poin 5.1.6.Spv IT Mendokumentasikan hasil maintenance checklist berupa formulir atau aplikasi maintenance checklist setiap hari. - Menghapus poin 5.1.7.Spv IT Mendokumentasikan permasalahan perangkat yang dichecklist kedalam Log Book. - Mengubah poin 5.1.8. Spv IT Membuat Laporan Bulanan hasil Maintenance Checklist dan perbaikannya kepada Manager Area dan Koordinator Infratel H+1 setiap bulan. - Menghapus poin 5.1.9.Spv IT Membuat Laporan Bulanan hasil Maintenance Checklist kepada Koordinator Infratel

Instruksi Kerja CC Telkom Maintenance Hardware dan Software	Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.TEK.TELK.W-04
	Revisi : 02

		terkait sesuai dengan format Formulir Maintenance Checklist.
--	--	--

infomedia CC TELKOM

**MASTER
DOCUMENT**

PUSAT

infomedia CC TELKOM

**CONTROLLED
DOCUMENT**

PUSAT

infomedia CC TELKOM

**CONTROLLED
DOCUMENT**

MALANG