

Prosedur Operasi Standar CC Telkom

Perbaikan Hardware dan Software

Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017

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

Revisi : 03

infomedia CC TELKOM

infomedia CC TELKOM

MASTER
DOCUMENT

CONTROLLED
DOCUMENT

PUSAT

PUSAT

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 Perbaikan Hardware dan Software	Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.TEK.TELK.P-04
	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

- 2.1. Menerima permintaan untuk melakukan perbaikan hardware dan software
- 2.2. Melakukan analisa terhadap permintaan perbaikan tersebut
- 2.3. Melakukan dokumentasi terhadap permintaan perbaikan hardware dan software
- 2.4. Melakukan evaluasi terhadap kontrak/garansi pada spesifikasi hardware dan software

3. Ruang Lingkup

Staff ITCC Area mendapatkan tiket gangguan dari IOC, kemudian staff ITCC Area melakukan langkah - langkah perbaikan hardware dan software mulai dari menerima permintaan perbaikan hardware dan software, melakukan analisa terhadap permintaan perbaikan hardware dan software serta evaluasi garansi terhadap spesifikasi hardware dan software.

4. Pihak Terkait

- 4.1. Operasional Area
- 4.2. SPV ITCC
- 4.3. Staff ITCC Area
- 4.4. Koordinator ITCC
- 4.5. ITCC Pusat
- 4.6. IOC
- 4.7. Vendor



5. Kebijakan Umum

- 5.1. Staff ITCC Area menerima permintaan untuk perbaikan hardware dan software dari operasional area melalui Aplikasi TANIA (Aplikasi Helpdesk Infomedia).
- 5.2. Operasional Area memberikan informasi mengenai permintaan perbaikan hardware dan software melalui email dan atau telepon ke IOC.

Prosedur Operasi Standar CC Telkom Perbaikan Hardware dan Software	Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.TEK.TELK.P-04
	Revisi : 03

6. Definisi dan Singkatan

- 6.1. PKS adalah Perjanjian Kerja Sama
- 6.2. SPV adalah Supervisor
- 6.3. KOOR adalah Koordinator
- 6.4. IOC adalah Infomedia Operation Center

7. Indikator Kinerja Prosedur

- 7.1. Menerima setiap kerusakan hardware maupun software dari layanan melalui Aplikasi TANIA (IOC).
- 7.2. Melakukan analisa terhadap kerusakan baik hardware maupun software.
- 7.3. Memastikan setiap kerusakan baik hardware maupun software dapat terselesaikan.
- 7.4. Pembuatan laporan penyelesaian permintaan dan update data potensi.



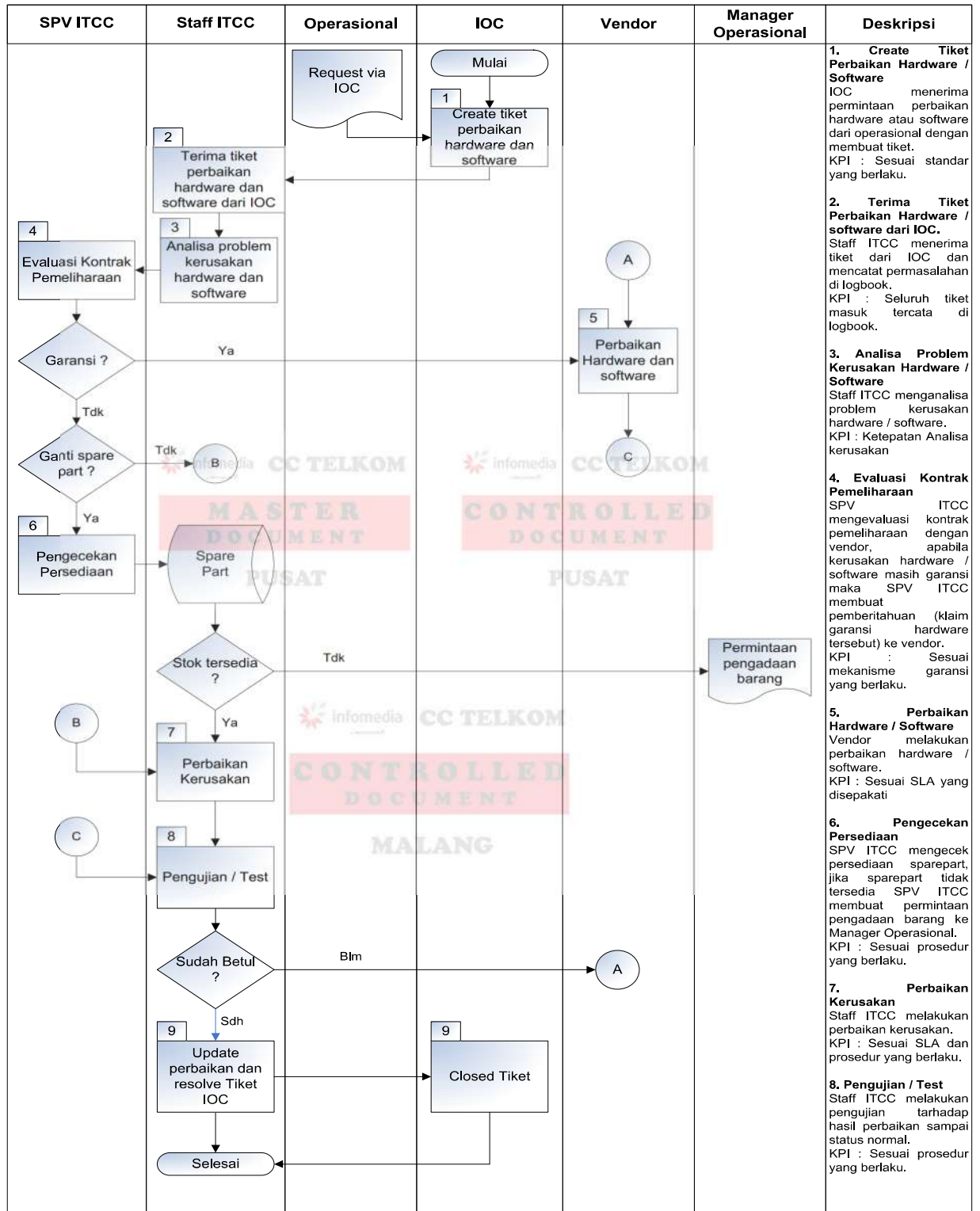
Prosedur Operasi Standar CC Telkom
Perbaikan Hardware dan Software

Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017

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

Revisi : 03

8. Rincian Prosedur (Aliran Proses)



Prosedur Operasi Standar CC Telkom
 Perbaikan Hardware dan Software

Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017

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

Revisi : 03

SPV ITCC	Staff ITCC	Operasional	IOC	Vendor	Manager Operasional	Deskripsi
						<p>9. Update Perbaikan dan Resolve Tiket IOC Staff ITCC mengupdate logbook perbaikan hardware dan melakukan resolve tiket IOC. KPI : Sesuai prosedur yang berlaku.</p> <p>10. Closed Tiket IOC merubah status tiket menjadi Closed. KPI : -</p>

Prosedur Operasi Standar CC Telkom Perbaikan Hardware dan Software	Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.TEK.TELK.P-04
	Revisi : 03

9. Instruksi Kerja Pendukung

9.1. IN.TEK.TELK.W-03 Pengisian Data Potensi

10. Dokumen / Rekaman Pendukung

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	Formulir Permintaan Layanan IT / Aplikasi request IT	3 Tahun	Spv ITCC Area
2	Aplikasi TANIA	3 Tahun	Spv ITCC Area

11. Aplikasi Pendukung

Aplikasi TANIA

12. Catatan

-

13. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01	01 April 2011	<ul style="list-style-type: none"> - Update format SOP termutakhir - Perubahan rujukan klausul dari sebelumnya ISO 9001:2000 menjadi ISO 9001:2008 - Perubahan flow proses pada rincian prosedur menyesuaikan dengan kondisi operasional terupdate.
02	11 Agustus 2016	<ul style="list-style-type: none"> - Update Format SOP termutakhir - Menambahkan istilah ITCC Pusat dan IOC pada bagian Pihak Terkait - Merubah kata infratel menjadi ITCC - Menambahkan Input ke aplikasi request IT pada kebijakan Umum
03	09 Juni 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Merubah rujukan klausul ISO menjadi 9001:2015 - Merubah flow proses pada rincian prosedur disesuaikan kondisi saat ini.