

Instruksi Kerja CC Telkom

Pengisian Formulir Analisa dan Hasil Analisa Performansi IT

Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017

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

Revisi : 03

infomedia CC TELKOM

MASTER
DOCUMENT

PUSAT

infomedia CC TELKOM

CONTROLLED
DOCUMENT

PUSAT

infomedia CC TELKOM

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

Instruksi Kerja CC Telkom Pengisian Formulir Analisa dan Hasil Analisa Performansi IT	Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.TEK.TELK.W-01
	Revisi : 03

1. Rujukan

1.1. IN.TEK.TELK.P-01 Data Potensi dan Analisa Performansi Sistem IT

2. Tujuan

Staff ITCC Area melakukan prosedur pengisian formulir analisa dan hasil analisa performansi system IT sesuai dengan SOP Data Potensi dan Analisa Performansi Sistem IT (IN.TEK.TELK P-01). Untuk Pengisiannya disesuaikan dengan aplikasi dan perangkat pendukung yang digunakan di masing – masing site.

3. Ruang Lingkup

Pengisian dan pelaporan Formulir analisa dan hasil analisa performansi system IT dilakukan oleh SPV ITCC Area yang dilaporkan kepada Koordinator IOC, Manager IOC dan Manager Operasional.

4. Indikator Kinerja Prosedur

Melakukan analisa performansi dan mendokumentasikan hasil analisa tersebut setiap kejadian gangguan. Hasil dari analisa tersebut dikirimkan per 10 harian sebagai bentuk pelaporan kepada koordinator IOC dan manager operasional.

5. Rincian Prosedur

5.1. Pengisian downtime perangkat ini di breakdown per perangkat dengan pemberian kode pada masing – masing perangkat seperti

Kode Perangkat	Nama Perangkat
P. 01	PABX
P. 02	E1 / DID Trunk
p. 03	Call Management System (CMS)
P. 04	Server Billing (Echi, CDR, BCMS & Ftp_Server Echi)
P. 05	Voice Recording
P. 06	Aplikasi Telkom
P. 07	Aplikasi / Database 108
P. 08	Perangkat Agent (PC, CallMaster & Headset)

Instruksi Kerja CC Telkom Pengisian Formulir Analisa dan Hasil Analisa Performansi IT	Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.TEK.TELK.W-01
	Revisi : 03

P. 09	Perangkat Pendukung (Link internal, server internal, link internet, UPS, Baterai, Listrik)
-------	--

5.2. Pengisian Tabel Analisa Perangkat Per 10 Harian

5.2.1 . Tanggal

Kolom tanggal diisi hingga 10 hari kerja

5.2.2. Start Downtime

Kolom startdowntime diisi mulai kapan pertama kali perangkat tersebut bermasalah, jika pada tanggal tersebut terjadi lebih dari satu kali maka di breakdown saja per permasalahan, dengan format waktu **hh:mm:ss**.

5.2.3. Penyebab

Kolom penyebab diisi penyebab terjadinya kerusakan pada perangkat tersebut.

5.2.4. Solusi

Kolom solusi diisi jika sudah terselesaikan apa saja yang telah dilakukan dalam penyelesaian masalah tersebut.

5.2.5. End Downtime

Waktu terselesaikannya masalah tersebut dengan format **hh:mm:ss**.

5.2.6. Total Downtime

Kolom Total downtime diisi total berapa lama downtime itu terjadi dihitung dari start downtime hingga end downtime dengan format menit (**mm**).

5.2.7. Tanggal LogBook & PIC

Pada saat terjadinya downtime langsung dicatat pada logbook trouble yang disamakan waktu & tanggalnya dengan formulir ini, kemudian diisikan juga dengan PICnya pada saat trouble itu terjadi.

5.2.8 Keterangan

Kolom keterangan diisi status gangguannya (Open, In-Progress dan Closed)

5.3. Pengisian Analisa System Perangkat CC Telkom Per 10 Harian

5.3.1. Tanggal

Diisi tanggal setiap terjadinya downtime perangkat tersebut.

Instruksi Kerja CC Telkom Pengisian Formulir Analisa dan Hasil Analisa Performansi IT	Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.TEK.TELK.W-01
	Revisi : 03

5.3.2. Analisa

Analisa setiap terjadinya masalah pada perangkat tersebut, apa penyebabnya?, kenapa dapat terjadi demikian?

5.3.3. Action Plan

Setelah mendapatkan analisa & solusinya maka harus dibuat juga action plannya agar tidak terjadi permasalahan yang sama dilain waktu (boleh dari sendiri atau masukan dari vendor).

5.4. Graphical Trouble Perangkat CC 10 Harian

Pembuatan graphic trouble ini dibuat berdasarkan table kode perangkat & jumlah gangguan dengan format graphic chart column.

1. Tanggal

Kolom tanggal diisi hingga 10 hari kerja

2. Kode Perangkat & Jumlah Gangguan

P.01 hingga P.09 diisikan total gangguan setiap perangkat setiap hari selama 10 Hari.

6. Dokumen / Rekaman Pendukung

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	Formulir Aalisa Dan Hasil Analisa Performansi Sistem IT	3 Tahun	SPV ITCC

7. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01	01 April 2011	- Merubah format IK terupdate
02	11 Agustus 2016	<ul style="list-style-type: none"> - Update Format IK termutahir - Menambahkan Klausul pada bagian Rujukan - Menambahkan Kode perangkat s/d P.09 dan Keterangan pada bagian Rincian Prosedur - Mengganti Keterangan mingguan menjadi per 10 harian - Menghilangkan pengisian data traffic Call, Graphical

Instruksi Kerja CC Telkom Pengisian Formulir Analisa dan Hasil Analisa Performansi IT	Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.TEK.TELK.W-01
	Revisi : 03

		TGrafic, Graphical Downtime, data performance network dan analisa downtime Voice Network pada uraian
03	09 Juni 2017	- Mengubah rujukan sesuai SOP termutakhir. - Merubah jabatan untuk tujuan pelaporan dari sebelumnya IT Pusat menjadi IOC (Infomedia Operation Center).

 **CC TELKOM**
MASTER
DOCUMENT
PUSAT

 **CC TELKOM**
CONTROLLED
DOCUMENT
PUSAT

 **CC TELKOM**
CONTROLLED
DOCUMENT
MALANG