

Instruksi Kerja CC Telkom

Pengambilan Data CMS

Tanggal Berlaku : 1 September 2016

Kode Dokumen : IN.SUP.MLG.TELK.W-03

Revisi : 00

infomedia CC TELKOM




infomedia CC TELKOM

**MASTER
DOCUMENT**

**CONTROLLED
DOCUMENT**

MALANG

MALANG

Dibuat oleh,	Diperiksa oleh,	Disetujui oleh,
		
Nama : Mokh. Arifin	Nama : Suyanti	Nama : Mokh. Arifin
Jabatan : Mgr. Operasional Area	Jabatan : Mgr Infomedia Operation Centre	Jabatan : DQMR
Tanggal : 31 Agustus 2016	Tanggal : 31 Agustus 2016	Tanggal : 31 Agustus 2016

Instruksi Kerja CC Telkom Pengambilan Data CMS

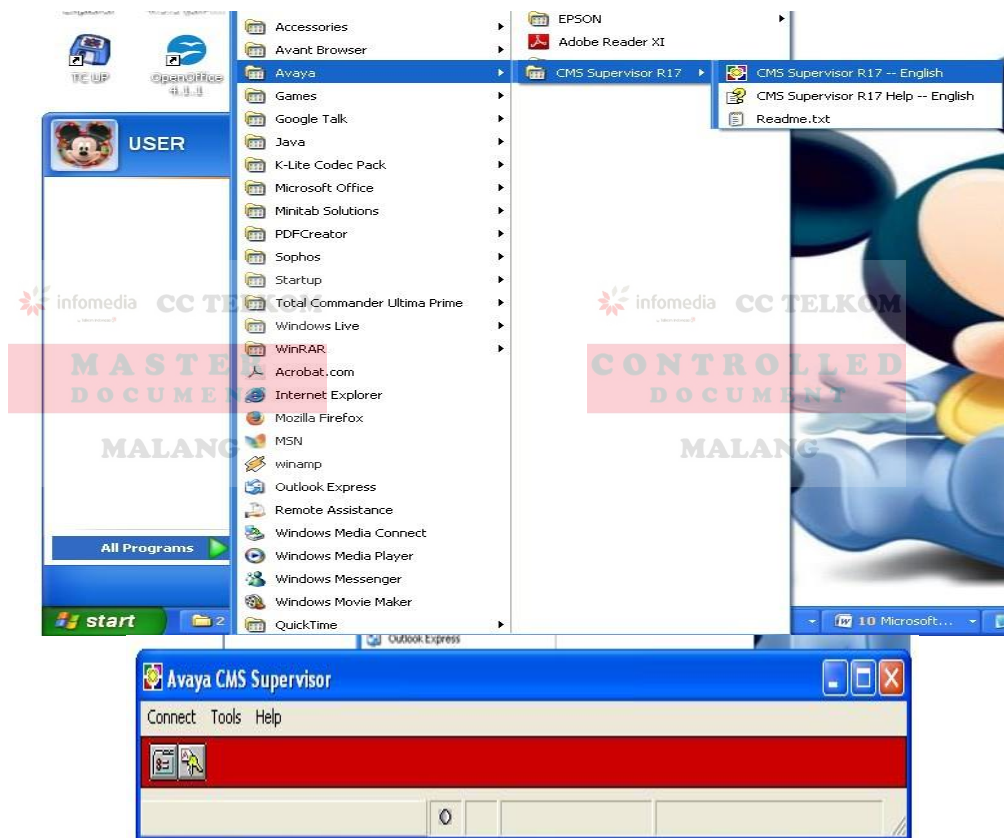
Tanggal Berlaku	: 1 September 2016
Kode Dokumen	: IN.SUP.MLG.TELK.W-03
Revisi	: 00

1. Rincian Prosedur

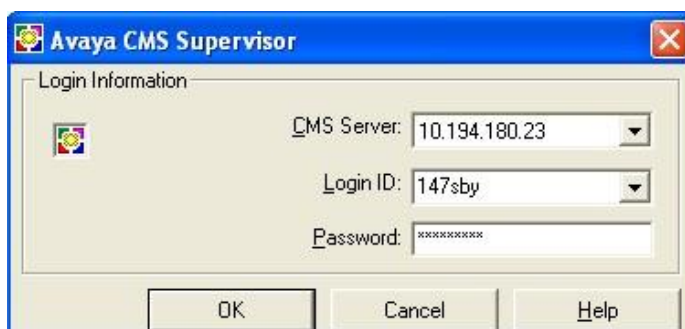
Unit operasional melakukan penarikan data call dari data CMS setiap hari, penarikan data call dilakukan setiap hari dengan menggunakan aplikasi CMS yang didevelop oleh Infomedia.

Adapun prosedur yang dilakukan antara lain :

a. Buka aplikasi CMS yang menggunakan data-based



b. Login



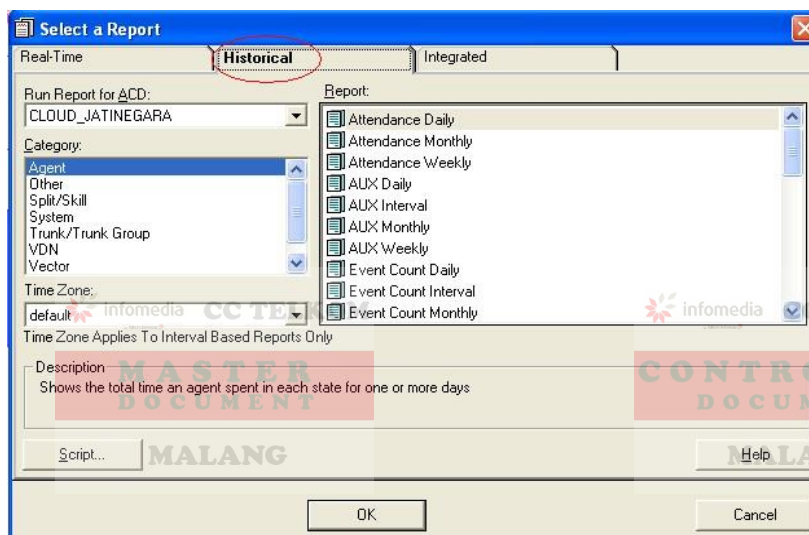
Instruksi Kerja CC Telkom Pengambilan Data CMS

Tanggal Berlaku	: 1 September 2016
Kode Dokumen	: IN.SUP.MLG.TELK.W-03
Revisi	: 00

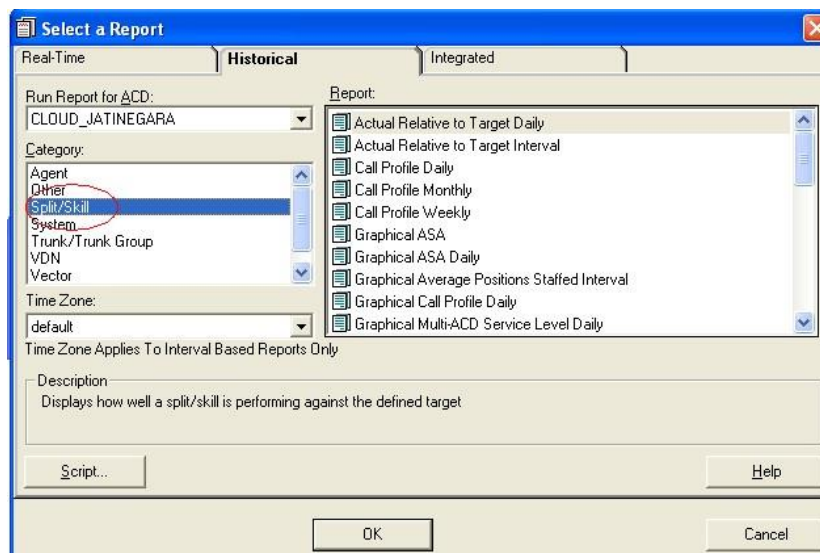
c. Pilih menu Report



d. Pilih menu Historical



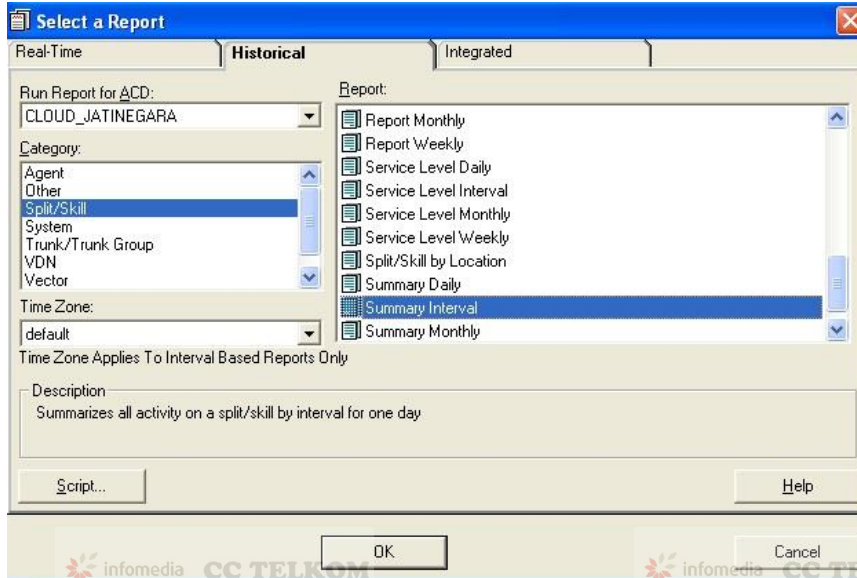
e. Pilih menu Split/Skill



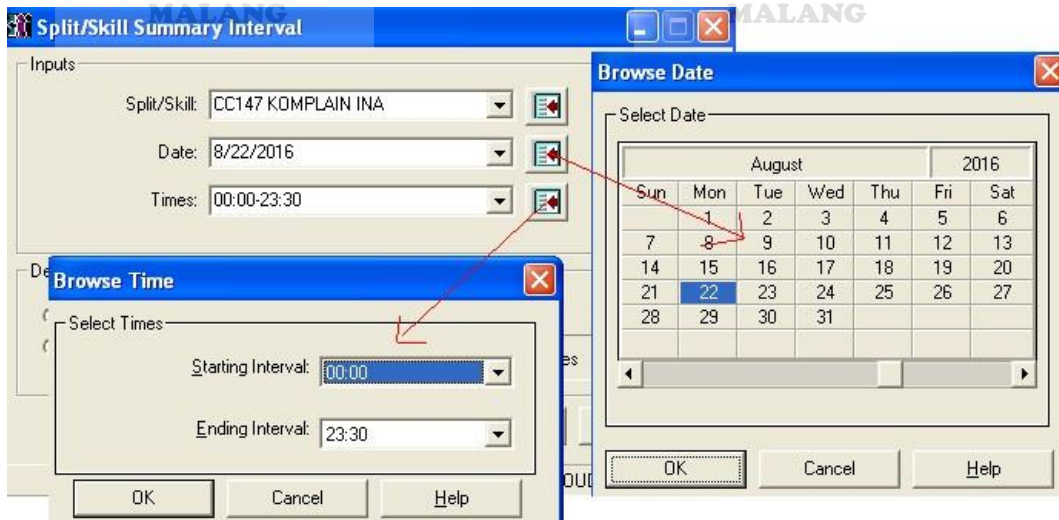
Instruksi Kerja CC Telkom Pengambilan Data CMS

Tanggal Berlaku	: 1 September 2016
Kode Dokumen	: IN.SUP.MLG.TELK.W-03
Revisi	: 00

f. Pilih menu Summary Interval



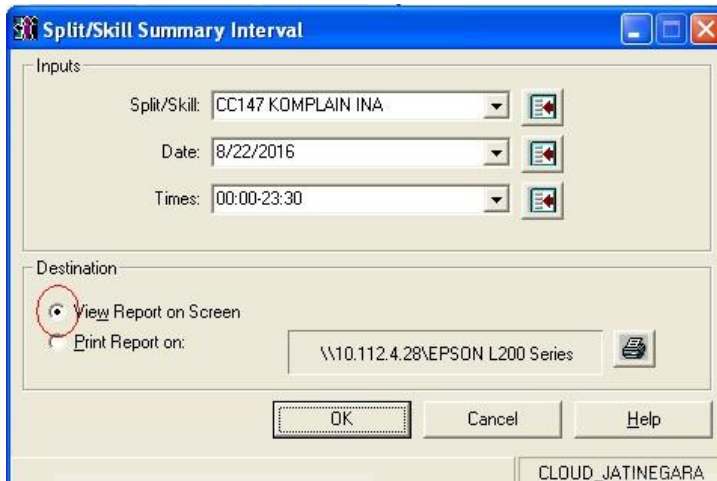
g. Pada menu Split/Skill Summary Interval pilih layanan, tanggal dan waktu. Untuk pilihan waktu dari 00:00-23:30



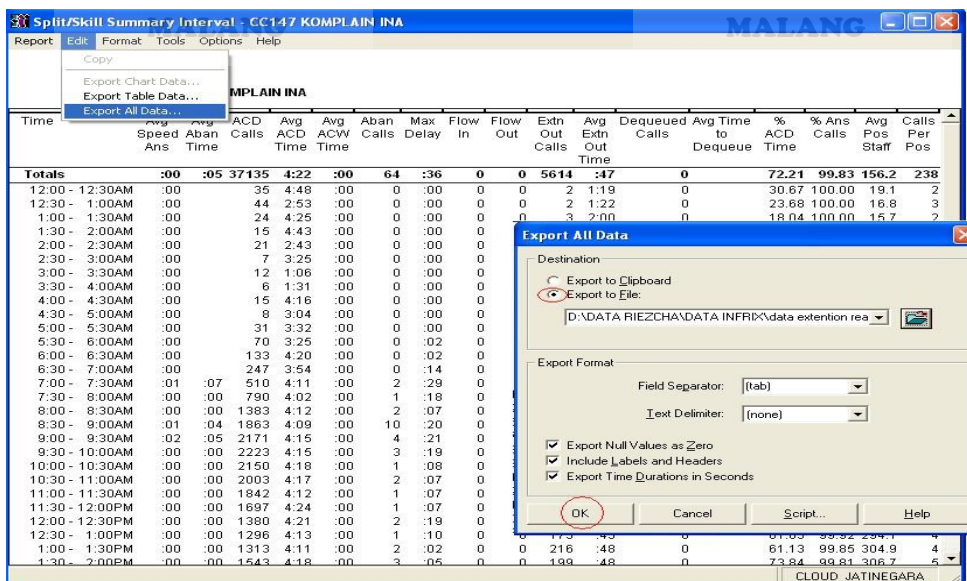
Instruksi Kerja CC Telkom Pengambilan Data CMS

Tanggal Berlaku : 1 September 2016
Kode Dokumen : IN.SUP.MLG.TELK.W-03
Revisi : 00

- h. Pada menu Destination pilih View Report On Screen lalu tekan OK untuk melihat hasilnya



- i. Hasilnya kemudian disimpan dengan cara Export All Data, pilih Export To File, pilih folder penyimpanan dokumen pada PC lalu tekan OK



Time	Speed	Aban	Ans	ACD	Calls	Avg ACD	Avg ACW	Aban	Max	Flow	Flow	Extn	Avg	Dequeued	Avg Time	%	% Ans	Avg	Calls	Per
										In	Out	Out	Time	Time	Queue	Time	Staff	Pos		
Totals	:00	:05	37135	4:22	:00	64	:36	0	:00	0	0	5614	:47	0	72.21	99.83	156.2	238		
12:00 - 12:30AM	:00	:00	35	4:48	:00	0	:00	0	:00	0	0	2	1:19	0	30.67	100.00	19.1	2		
12:30 - 1:00AM	:00	:00	44	2:53	:00	0	:00	0	:00	0	0	2	1:22	0	23.68	100.00	16.8	3		
1:00 - 1:30AM	:00	:00	24	4:25	:00	0	:00	0	:00	0	0	3	2:00	0	18.04	100.00	15.7	2		
1:30 - 2:00AM	:00	:00	15	4:43	:00	0	:00	0	:00	0	0	0								
2:00 - 2:30AM	:00	:00	21	2:43	:00	0	:00	0	:00	0	0	0								
2:30 - 3:00AM	:00	:00	7	3:25	:00	0	:00	0	:00	0	0	0								
3:00 - 3:30AM	:00	:00	12	1:06	:00	0	:00	0	:00	0	0	0								
3:30 - 4:00AM	:00	:00	6	1:31	:00	0	:00	0	:00	0	0	0								
4:00 - 4:30AM	:00	:00	15	4:16	:00	0	:00	0	:00	0	0	0								
4:30 - 5:00AM	:00	:00	8	3:04	:00	0	:00	0	:00	0	0	0								
5:00 - 5:30AM	:00	:00	31	3:32	:00	0	:00	0	:00	0	0	0								
5:30 - 6:00AM	:00	:00	70	3:25	:00	0	:02	0	:00	0	0	0								
6:00 - 6:30AM	:00	:00	133	4:20	:00	0	:02	0	:00	0	0	0								
6:30 - 7:00AM	:00	:00	247	3:54	:00	0	:14	0	:00	0	0	0								
7:00 - 7:30AM	:01	:07	510	4:11	:00	2	:29	0	:00	0	0	0								
7:30 - 8:00AM	:00	:00	790	4:02	:00	1	:18	0	:00	0	0	0								
8:00 - 8:30AM	:00	:00	1383	4:12	:00	2	:07	0	:00	0	0	0								
8:30 - 9:00AM	:01	:04	1863	4:09	:00	10	:20	0	:00	0	0	0								
9:00 - 9:30AM	:02	:05	2171	4:15	:00	4	:21	0	:00	0	0	0								
9:30 - 10:00AM	:00	:00	2223	4:15	:00	3	:19	0	:00	0	0	0								
10:00 - 10:30AM	:00	:00	2150	4:18	:00	1	:08	0	:00	0	0	0								
10:30 - 11:00AM	:00	:00	2003	4:17	:00	2	:07	0	:00	0	0	0								
11:00 - 11:30AM	:00	:00	1842	4:12	:00	1	:07	0	:00	0	0	0								
11:30 - 12:00PM	:00	:00	1697	4:24	:00	1	:07	0	:00	0	0	0								
12:00 - 12:30PM	:00	:00	1380	4:21	:00	2	:19	0	:00	0	0	0								
12:30 - 1:00PM	:00	:00	1296	4:13	:00	1	:10	0	:00	0	0	0								
1:00 - 1:30PM	:00	:00	1313	4:11	:00	2	:02	0	:00	0	0	0								
1:30 - 2:00PM	:00	:00	1543	4:18	:00	3	:05	0	:00	0	0	0								

- j. Pada akhir bulan data CMS tersebut diMix dari tanggal 1-akhir bulan N kemungkinan ditanda tangani oleh Telkom dan Infomedia sebagai Berita Acara tagihan



Instruksi Kerja CC Telkom Pengambilan Data CMS	Tanggal Berlaku : 1 September 2016
	Kode Dokumen :IN.SUP.MLG.TELK.W-03
	Revisi : 00

2. Dokumen / Rekaman Pendukung *

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1			
2			
dst.			

*) dokumen bisa berupa dokumen-dokumen yang telah ditetapkan pada SMM ataupun di luar SMM yang mendukung prosedur operasional standar terkait.

3. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01	 CC TELKOM	 CC TELKOM
02		
Dst.	MASTER DOCUMENT	CONTROLLED DOCUMENT

MALANG

MALANG