

Instruksi Kerja CC Telkom

Pengisian Formulir Checklist Maintenance Hardware dan Software

Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017

Kode Dokumen : IN.TEK.TELK.W-05

Revisi : 03

infomedia CC TELKOM

MASTER
DOCUMENT

PUSAT

infomedia CC TELKOM

CONTROLLED
DOCUMENT

PUSAT

infomedia CC TELKOM

CONTROLLED

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 Checklist Maintenance Hardware dan Software	Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.TEK.TELK.W-05
	Revisi : 03

1. Rujukan

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

2. Tujuan

Memastikan Staff ITCC melakukan pengecekan perangkat sesuai dengan Formulir Checklist Maintenance Hardware dan Software.

3. Ruang Lingkup

Proses yang dilakukan adalah melakukan checklist per 4 jam untuk item-item yang ada di formulir checklist maintenance hardware dan software serta mengisi status dan keterangannya.

4. Indikator Kinerja Prosedur

- 4.1. Melakukan pengecekan pada item-item di formulir checklist maintenance hardware dan software serta menindaklanjuti jika terjadi ketidaksesuaian pada saat dilakukan pengecekan.
- 4.2. Melakukan pengisian status dan keterangan pada formulir maintenance hardware dan software.

5. Rincian Prosedur

5.1. Temperatur Suhu dan Kelembaban Ruang Server

5.1.1. Temperatur Suhu

Dimana temperatur suhu kondisi normalnya antara 17-22 derajat celcius. Jika suhu ruang server diluar range tersebut, maka kondisinya tidak normal.

5.1.2. Temperatur Kelembaban

Dimana temperatur kelembaban ruang server kondisi normalnya < 60%, jika kelembaban > 60% maka kondisi tidak normal.

5.2. PBX

5.2.1. Normal LED (Hijau & Orange)

Pemeriksaan ini berdasarkan pengamatan visual kepada sistem PBX (Card-card) dimana dilakukan terhadap card-card yang merupakan card utama baik terhadap sistem atau card-card yang digunakan sebagai link.

Seperti :

Instruksi Kerja CC Telkom Pengisian Formulir Checklist Maintenance Hardware dan Software	Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.TEK.TELK.W-05
	Revisi : 03

i. IPSI

Dimana kondisi normal adalah pada display indicator tulisan IP keluar dan kepala panah menunjuk ke bawah. Dan led paling bawah diantara 3 led yang terletak diatas indikator ipsi berwarna orange berkedip.

Kondisi tidak normal adalah ketika dimana link paling atas diantara 3 led tersebut berwarna merah.

ii. CLAN

Kondisi normal bisa diketahui melalui indikasi led-led pada card yang meliputi BBI (tidak menyala), Link (hijau), TRMT (kedip-kedip hijau), RCV (kedip-kedip hijau), WOM (hijau), FDX (hijau), Col (tidak menyala).

Selain cara visual dapat pula dilakukan dengan cara melakukan test ping ke ip yang digunakan oleh card CLAN.

Kondisi tidak normal bisa dilihat ketika led Link, TRMT, dan RCV (tidak menyala). Dan jika kita ping akan memperoleh keterangan request time out.

iii. MEDPRO atau Media Resource

Kondisi normal juga dapat diketahui melalui pengamatan led pada card Medpro yang meliputi loobt (hijau), link (hijau), TRMT (kedip-kedip hijau), RCV (kedip-kedip hijau).

Kita juga dapat melakukan ping terhadap ip yang digunakan oleh medpro.

Kondisi tidak normal dimana led link, TRMT, RCV (tidak menyala) dan juga ketika di ping ke ip medpro atau media resource akan menunjukkan request time out.

iv. Card DS-1

Kondisi normal dari card ini secara visual dapat kita ketahui dari menyalnya led dengan warna orange. Yang mengindikasikan bahwa link sedang up. Selain itu juga dapat kita ketahui melali perintah status trunk atau signalling pada aplikasi ASA dimana jika kondisi menunjukkan in-service/idle maka link sedang dalam keadaan normal.

Kondisi tidak normal maka led pada card ini tidak akan menyala, atau bisa dilihat dari status trunk atau status signalling pada aplikasi ASA akan menunjukkan indikasi out-of-service.

Instruksi Kerja CC Telkom Pengisian Formulir Checklist Maintenance Hardware dan Software	Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.TEK.TELK.W-05
	Revisi : 03

v. Card Digital atau Analog

Kondisi normal atau tidak normal pada card ini tidak dapat dilihat secara pasti melalui pengamatan secara visual. Dengan kata lain dapat kita ketahui melalui aplikasi ASA, dengan menjalankan perintah status station xxxx (xxxx = nomor extension). Dimana keterangan status ada pada halaman 1 pada keterangan service state. Dimana pada kondisi normal berisi keterangan in-service/on-hook pada saat station tersebut offline, in-service/off-hook pada saat station tersebut sedang on-line. Dan pada kondisi tidak normal akan berisi keterangan out-of-service.

5.2.2. Alarm LED Warning, Minor, Major

Bertujuan untuk mengetahui kerusakan yang terjadi pada sistem. Dapat diketahui dengan perintah Disp Alarm pada aplikasi ASA.

i. Alarm Warning

Alarm ini muncul jika terjadi error pada sistem, tetapi tidak menyebabkan permasalahan yang besar seperti matinya sistem atau terganggunya layanan.

ii. Alarm Minor

Alarm ini akan muncul jika terjadi permasalahan yang dapat menimbulkan gangguan pada sistem. Biasanya tipe alarm ini akan mempengaruhi trunk dan station.

iii. Alarm Major

Alarm ini ditimbulkan oleh kerusakan yang membutuhkan penanganan dan tipe alarm ini dapat menyebabkan terganggunya sebuah sistem PBX bahkan dapat membuat matinya sebuah sistem.

Penanganan untuk ketiga alarm tersebut dapat dilihat melalui dokumentasi PBX R.13, pada bagian s8700 media servers, lalu pada bagian maintenance alarms, dan pada chapter 5.

5.2.3. Status Trunk

5.2.3.1. Normal

Untuk melihat status dari sebuah trunk, dapat dilakukan dengan perintah status trunx xx, keterangan yang akan muncul jika trunk dalam keadaan baik (normal) adalah in-service/idle.

Instruksi Kerja CC Telkom Pengisian Formulir Checklist Maintenance Hardware dan Software	Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.TEK.TELK.W-05
	Revisi : 03

5.2.3.2. Tidak Normal

Jika status sebuah trunk pada kondisi tidak normal atau mengalami gangguan maka keterangan yang akan muncul adalah :

i. OOS-PINS/IDLE

Hal ini terjadi jika kondisi signaling link mengalami ketidakstabilan. Kita bisa melakukan busy out trunk jika kondisi masih sama coba lakukan busyout board, dan jika kondisi masih belum berubah kita bisa melakukan reset modem jika link e-1 menggunakan modem (media tembaga), tetapi jika menggunakan media fiber optik kita harus menghubungi pihak penyedia jasa komunikasi.

ii. Out-of-Service-NE atau FE

Jika keadaan link terputus antara CC Infomedia dengan CC Telkom Regional.

5.3. PC MOH

Dapat kita lakukan pemeriksaan dengan melakukan dial ke extention MOH. Jika tidak terdengar suara maka periksa pada PC MOH apakah winamp dalam kondisi terputar.

5.4. Server Aplikasi 108

Dengan membuka aplikasi 108 di Main Server dan Backup Server.

5.5. Aplikasi Telkom

Dengan membuka seluruh link aplikasi Telkom, jika pada pengecekan melalui link aplikasi tidak bisa terbuka kita lakukan melalui pengecekan dengan melakukan telnet ke alamat ip aplikasi dan disertai dengan port aplikasi tersebut. Jika screen kosong (blank) maka link ke aplikasi tersebut normal, tetapi jika kondisi screen tidak kosong (blank) lakukan eskalasi ke Telkom. Jika seluruh aplikasi tidak bisa dibuka lakukan pemeriksaan jaringan lokal terlebih dahulu.

5.6. NICE

5.6.1. Last Record

Akses ke aplikasi NICE <http://nice-engage/nice> lalu query cek last record updatenya.

5.6.2. Link AES

Lakukan login ke aplikasi AES, check status service DMCC dan TSAPI dan pastikan statusnya dalam keadaan running.

Instruksi Kerja CC Telkom Pengisian Formulir Checklist Maintenance Hardware dan Software	Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.TEK.TELK.W-05
	Revisi : 03

5.6.3. Test Audio

Akses ke aplikasi NICE <http://nice-engage/nice> lalu query dan lakukan play recording, pastikan voicenya dapat didengarkan.

5.7. VERINT

5.7.1. Test Audio Transfer

5.7.1.1. Akses Aplikasi Ultra

Akses aplikasi Ultra <http://xxx.xxx.xxx.xxx/ultra> lalu query data the last:7 pastikan data recordnya update dan lakukan play recording, pastikan voice dapat didengarkan.

5.7.1.2. Cek Space Harddisk

Remote ke server UXP, lakukan cek space harddisk pastikan space harddisk tidak full.

5.7.2. Link ASAI dari MAPD ke Verint APPS

Lakukan remote ke IP MAPD, lalu cek koneksi Link Status Intelink dan Tsapi pastikan indikator berwarna hijau.

5.7.3. Verint – Ultra VAM 1

Lakukan remote ke server VAM 1 lalu cek channel statusnya.

5.7.4. Verint – Ultra VAM n

Lakukan remote ke server Vam n lalu cek Channel statusnya.

5.8. CMS

5.8.1. Cms/pbx/acd1-tail-f spi.err

Kita dapat menjalankan perintah ini dengan masuk ke cms dengan telnet ke cms dan login dengan user root. Perintah ini dilakukan untuk mengetahui proses lemparan data dari cms ke pc ftp dimana pada kondisi normal menunjukkan datax pada kolom sebelah kiri. Sedang pada kondisi tidak normal akan menunjukkan link was down.

5.8.2. Data ECHI H-1

Untuk mengetahui apakah data ECHI untuk satu hari telah terlempar semua dari cms ke server billing. Cara untuk mengetahui hal ini dapat dilakukan dengan cara yang sama pada cara pengisian data potensi. Jika terjadi perbedaan jumlah call yang mencolok antara hari H-1 dengan H-2 sedang kondisi link voice pada kedua hari tersebut dalam keadaan baik, maka lakukan

Instruksi Kerja CC Telkom Pengisian Formulir Checklist Maintenance Hardware dan Software	Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.TEK.TELK.W-05
	Revisi : 03

proses penarikan data secara manual melalui aplikasi get log yang terdapat pada pc capture.

5.8.3. Report Interval

Masuk ke aplikasi cms supervisor pilih report → designer → split/skill interval lalu perhatikan apakah jam interval berurutan dan tidak melompat.

Jika ada jam interval yang hilang, lakukan pemeriksaan dengan menggunakan aplikasi terminal emulator dan login dengan cms. Lalu pilih maintenance lalu error log report. Lalu langsung pilih run.

5.9. Link Data

5.9.1. Check LED indikator alarm pada modem GPON atau ONT

Pengecekan secara langsung ke fisik perangkat modem Gpon atau ONT jika LED alarm loss tidak menyala maka koneksi link data dalam keadaan normal.

5.9.2. Check Status Link Data

Pengecekan dengan cara melalui aplikasi monitoring network (PRTG) pastikan ada traffic aktivitas link data baik yang main maupun yang backup (secondary).

5.10. UPS

Melakukan pengecekan langsung pada unit UPS, check lampu indikator alarm yang terdapat di UPS, jika hijau maka UPS dalam keadaan normal.

5.11. Server Aplikasi Internal

Dengan mengakses aplikasi internal seperti aplikasi CWC, callmon, dll.

5.12. Test Call

Dengan cara melakukan test call ke No akses XXX masing-masing layanan, jika terdapat announcement dan tersambung ke Agent maka layanan dalam keadaan normal.

6. Dokumen / Rekaman Pendukung *

No.	Nama Dokumen / Rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1	Checklist Maintenance Hardware & Software	3 Tahun	SPV ITCC
2			
dst.			

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

Instruksi Kerja CC Telkom Pengisian Formulir Checklist Maintenance Hardware dan Software	Tanggal Berlaku : 09 Juni 2017
	Kode Dokumen : IN.TEK.TELK.W-05
	Revisi : 03

7. Catatan Perubahan Dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01	01 April 2011	- Update format IK termutakhir
02	11 Agustus 2016	- Update format IK termutakhir - Menambahkan temperatur suhu dan kelembaban ruang server - Merubah urutan rincian prosedur - Pada rincian prosedur dilakukan penambahan kategori NICE, Link Data dan Test Call.
03	09 Juni 2017	- Mengubah rujukan sesuai SOP termutakhir - Menghapus point 5.4 PC capture - Menghapus point 5.5 billing databased
Dst.		

 **CC TELKOM**
MASTER DOCUMENT
 PUSAT

 **CC TELKOM**
CONTROLLED DOCUMENT
 PUSAT

 **CC TELKOM**
CONTROLLED DOCUMENT
 MALANG