BAB III
PEMBAHASAN

3.1 Analisis Sistem

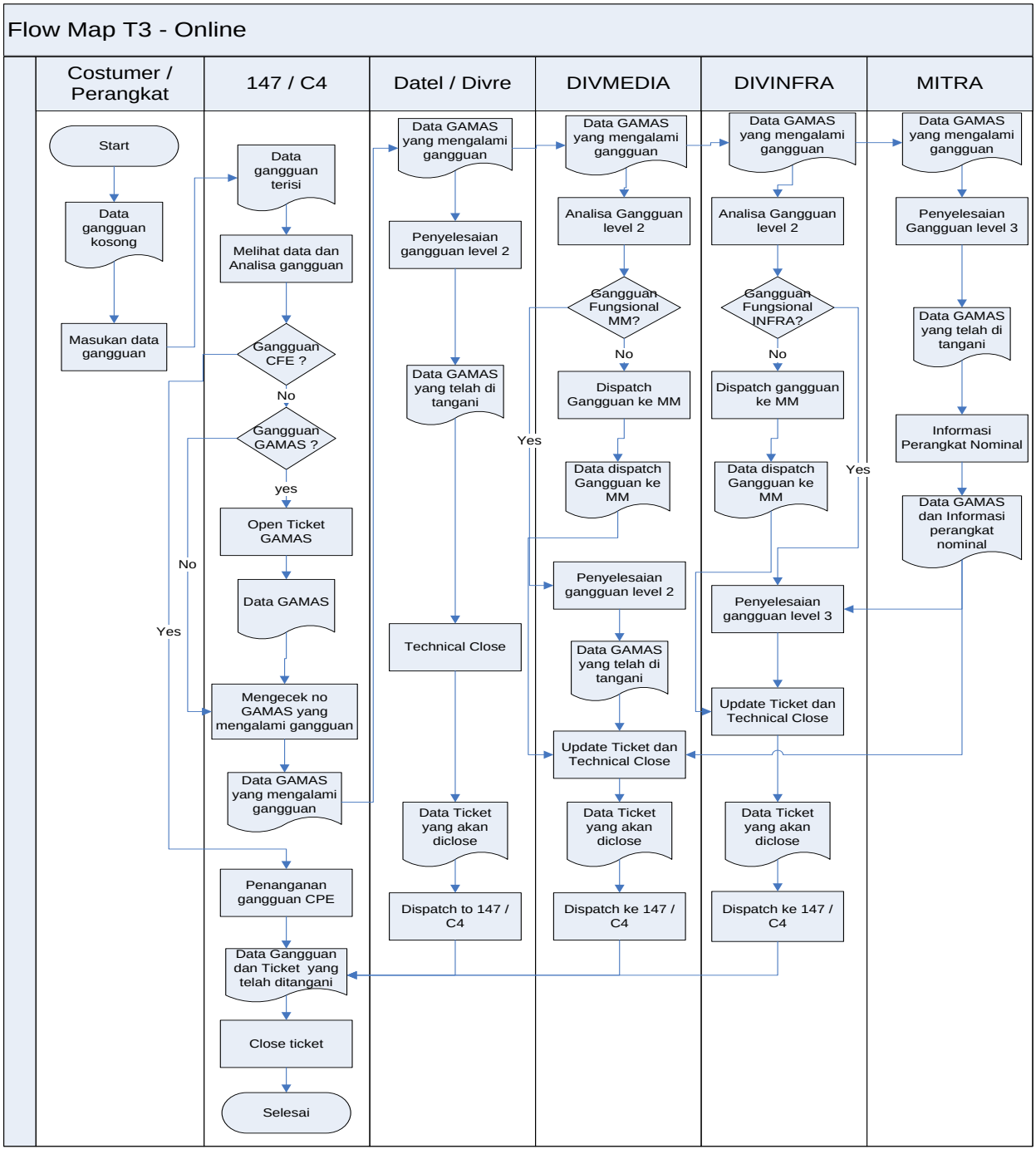
Pada analisis sistem ini akan dilakukan penguraian dari sistem informasi T3 – Online kedalam bagian-bagian komponennya dengan maksud untuk mengidentifikasikan dan melihat bagaimana proses pengolahan data pada sistem tersebut.

3.1.1 Analisis Masalah

Permasalahan pada sistem informasi T3 – Online yaitu begitu banyaknya menu – menu yang masih belum terjamah, maka dari itu dibuatlah analisis tentang pengolahan data pada sistem ini. Sehingga user yang menggunakan sistem ini diharapkan dapat terbantu dengan analisa yang telah dilakukan.

3.1.2 Analisis Sistem yang sedang berjalan

Pada bagian ini akan dibahas bagaimana prosedur dan aliran dokumen yang sedang berjalan dari satu entitas ke entitas lain yang digambarkan dalam bentuk aliran data (*Flow Map*).



Gambar 1 Flow Map Diagram

3.2 Analisis Kebutuhan Sistem

Untuk mengakses aplikasi ini diperlukan sistem yang memadai baik dalam perangkat keras dan perangkat lunak agar dalam proses pengolahan data tidak terganggu.

3.2.1 Analisis Kebutuhan Perangkat Keras

Setelah dilakukan analisa terhadap system T3-Online ini harus memenuhi syarat minimum perangkat keras yang digunakan untuk mengaksesnya. Adapun spesifikasi yang telah digunakan antara lain :

1. Processor dengan kecepatan 1,4 GHz
2. RAM 256 Mb
3. Free Space Harddisk sebesar 5 GB
4. VGA dengan resolusi minimal 800 x 600 dan kedalaman warna 16 bit
5. Modem

Berdasarkan analisa yang telah dilakukan spesifikasi tersebut sudah mencukupi untuk menjalankan system ini.

3.2.2 Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak

Kebutuhan perangkat lunak dalam mengkases antara lain Windows XP sebagai system operasi dan browser – browser yang sudah terbiasa digunakan seperti Internet Explorer, Mozzila, Opera, dan lain – lain.

3.3 Analisis Pengguna Sistem atau User

Analisis *user* dimaksudkan untuk mengetahui siapa saja *user* yang terlibat dalam sistem T3 - Online beserta karakteristiknya sehingga dapat diketahui tingkat pemahaman *user* terhadap komputer. Sistem yang sedang berjalan melibatkan enam user, yaitu :

1. **Karyawan**

   Pendidikan : S1

   Sistem Operasi yang digunakan : *Windows* XP

   Software yang digunakan : *Web Browser seperti Mozzila, dan sebagainya*

   Job Description : *Melihat data ticket yang masuk, memasukkan data gangguan yang telah dilaporkan dan menganalisa gangguan yang masuk dari pelanggan serta menanganinya hingga gangguan tertangani*

2. **Admin**

   Pendidikan : S1

   Sistem Operasi yang digunakan : *Windows* XP

   Software yang digunakan : *Wamp, Web Browser seperti Mozzila, dan sebagainya.*

   Job Description : *Mengubah data ticket, memasukkan data gangguan yang telah dilaporkan, memberi userid kepada karyawan dan pelanggan, dan mengontrol data – data ticket yang masuk.*

3. **Pelanggan (*Costumer*)**

   Pendidikan : S1

   Sistem Operasi yang digunakan : *Windows* XP

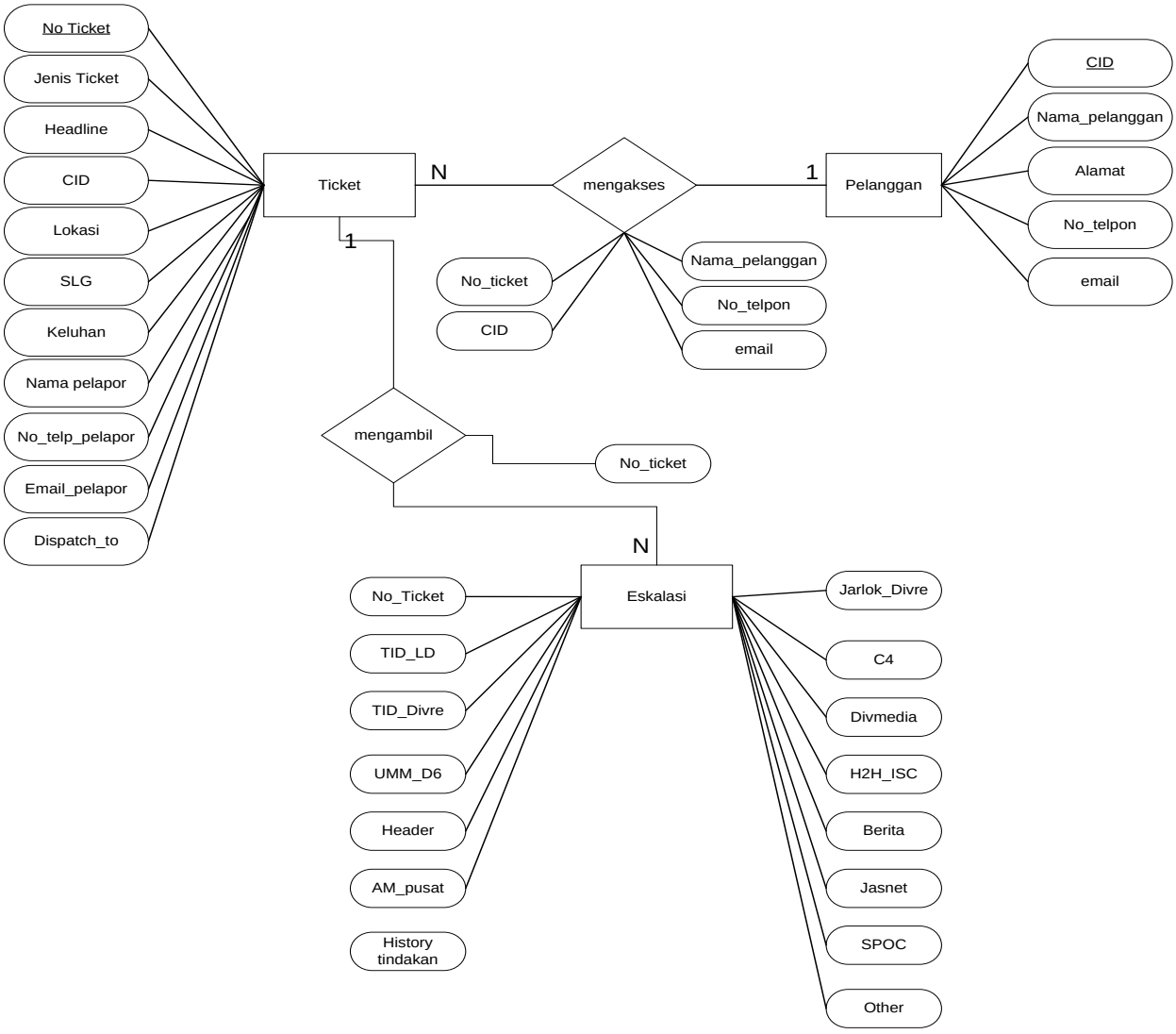
   Software yang digunakan : *Web Browser seperti Mozzila, dan sebagainya*

   Job Description : *Memberikan informasi gangguan*

3.4 Analisis Basis Data

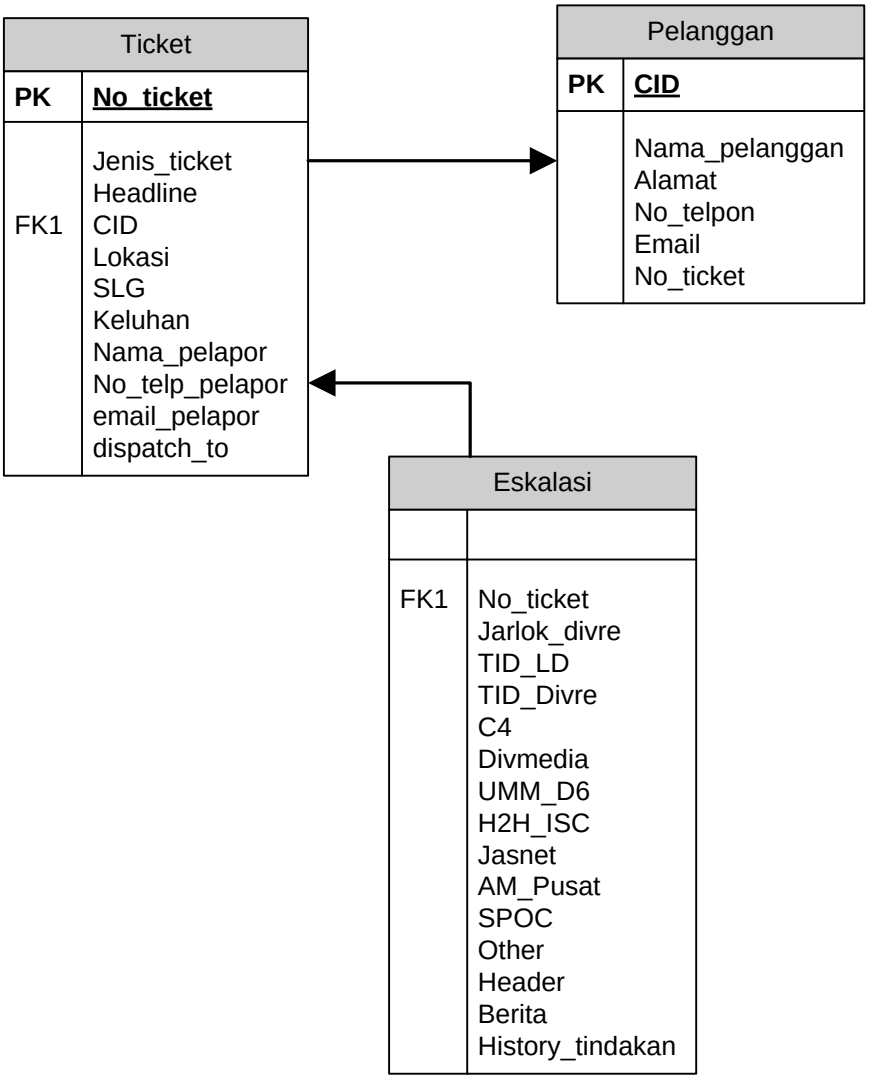
Perancangan basis data merupakan salah satu tahap yang paling penting dalam proses sebuah aplikasi. Tujuan basis data sendiri adalah untuk mendefinisikan data yang ada dalam suatu file. File-file ini berisi data yang mengalir baik masuk maupun yang keluar dari suatu sistem.

3.4.1 Entity Relationship Diagram



Gambar 2 Gambar Entity Relationship Diagram

3.4.2 Skema Basis Data Relasional



Gambar 3 Skema Basis Data Relasional

3.5 Analisis Kebutuhan Fungsional

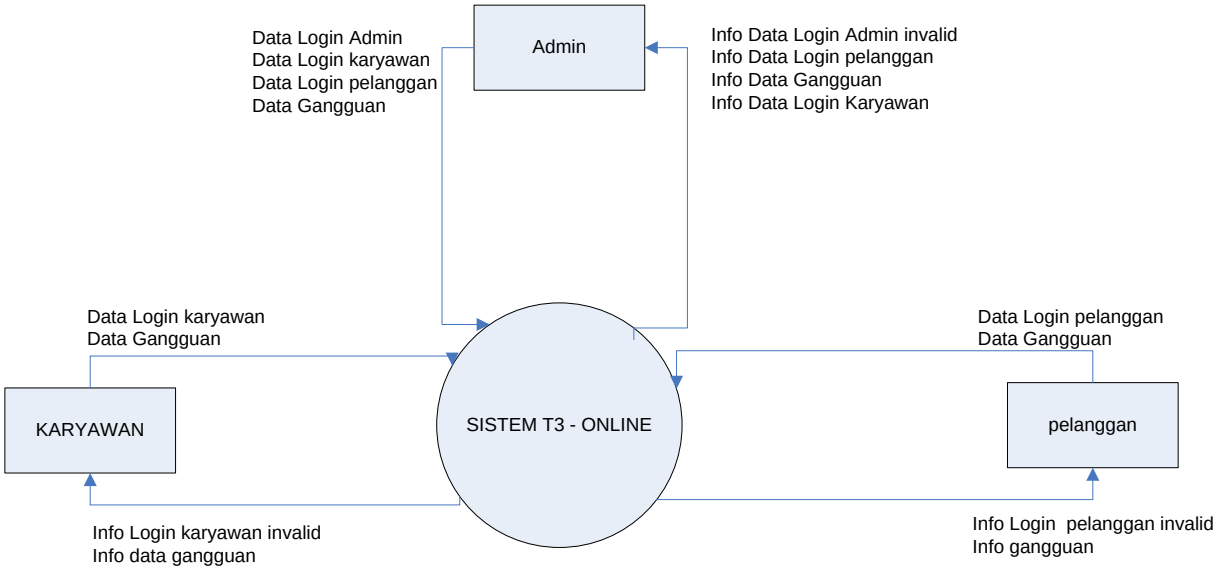
Dalam langkah ini dilakukan analisa data yang mengalir, dan prosedur-prosedur yang terdapat dalam system T3-Online. Untuk mempermudah menggambarkan hasilnya, maka dibentuklah diagram-diagram sebagai alat bantu antara lain:

1.6.3 Diagram Konteks

2.6.3 Diagram Alir

3.5.1 Diagram Konteks

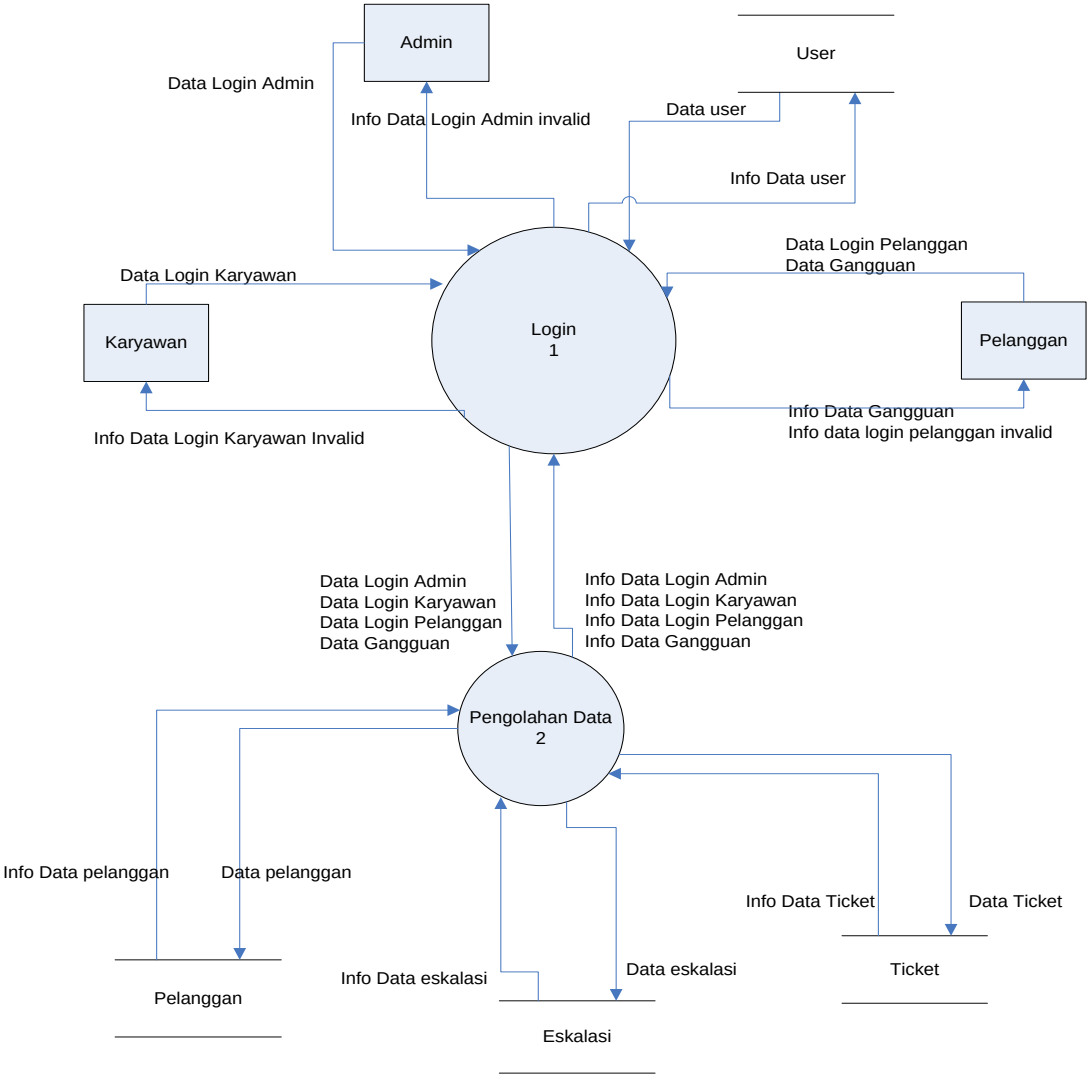
Diagram konteks merupakan salah satu alat bantu dalam melakukan analisis terstruktur. Diagram konteks ini menggambarkan suatu sistem secara garis besarnya atau keseluruhannya saja. Dalam Diagram konteks juga digambarkan perangkat pikir yang menghasilkan data yang akan diolah oleh sistem maupun tujuan dari informasi yang dihasilkan oleh sistem. Adapun diagram konteks yang diusulkan adalah sebagai berikut:



Gambar 4 Diagram Konteks

3.5.2 Diagram Alir Data Level Satu

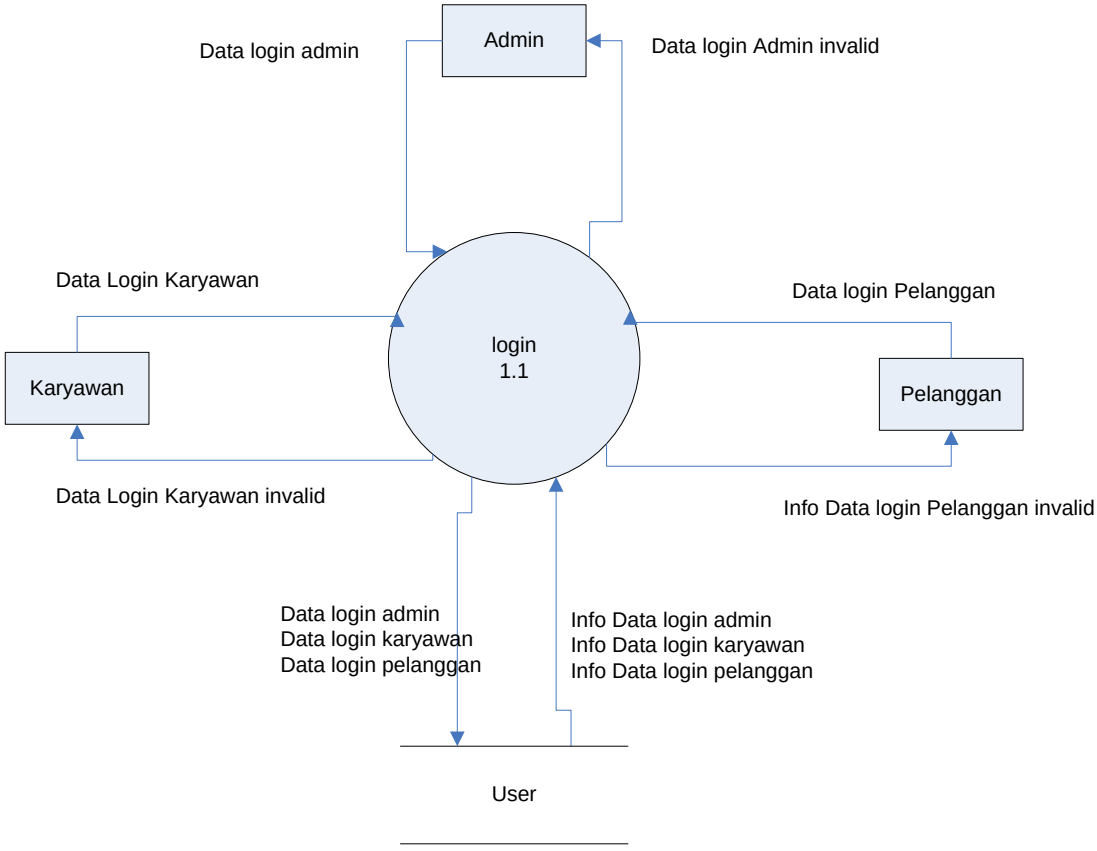
Diagram alir data merupakan sebuah representasi dari suatu sistem yang menggambarkan bagian-bagian dari sistem tersebut beserta keterkaitan antara bagian-bagian yang ada. Dari diagram alir data ini seseorang bisa mengetahui sumber dari informasi di dalam sistem maupun tujuan dari masukan yang berasal dari entitas eksternal. Adapun diagram alir data level satu dari sistem T3 - Online adalah sebagai berikut:



Gambar 5 DFD Level Satu

3.5.3 Diagram Alir Data Level Dua Proses 1

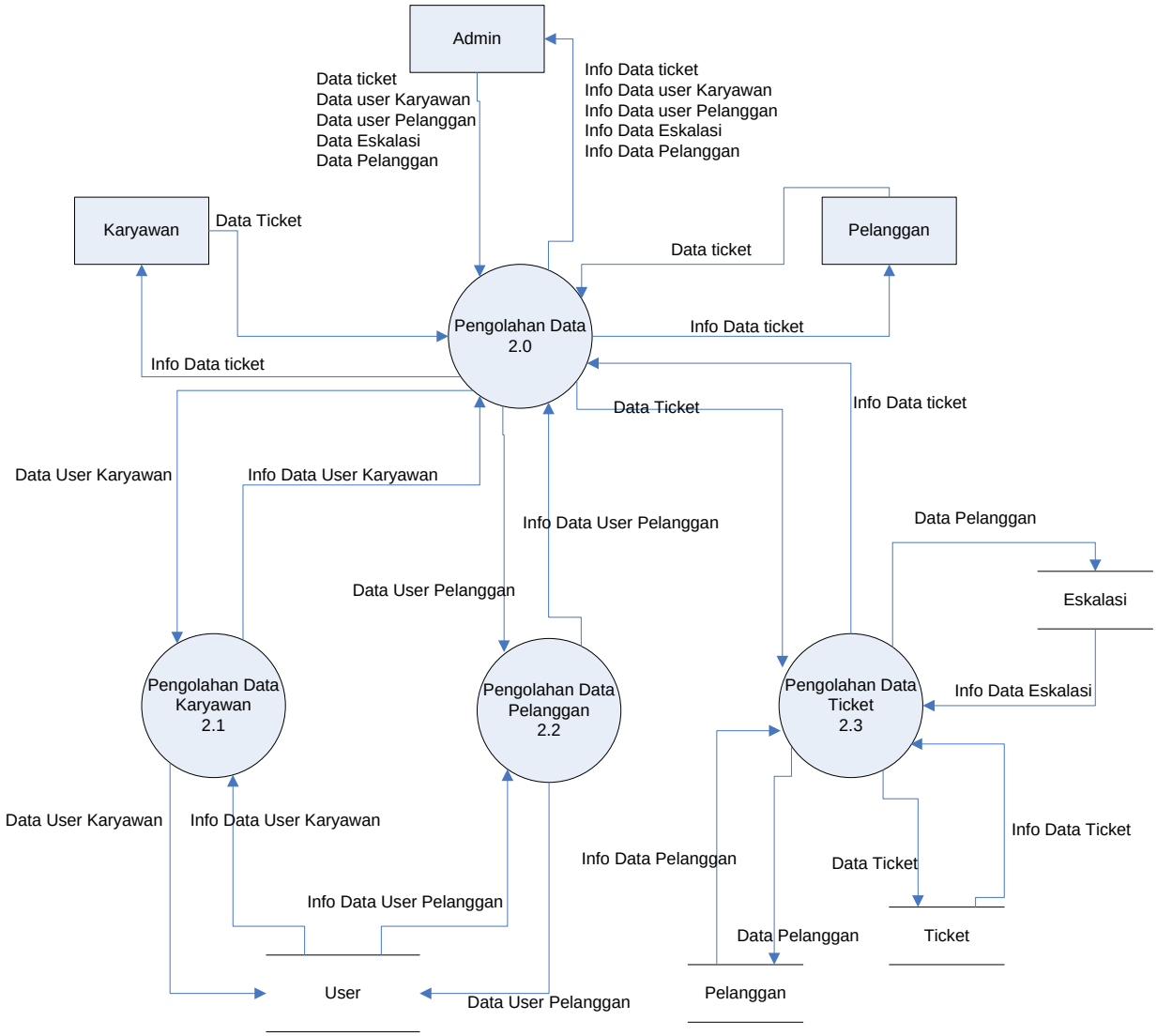
Pada proses login terdapat dua proses yaitu, validasi dan verifikasi untuk menentukan status pengguna (*user*).



Gambar 6 DFD Level Dua Proses Login

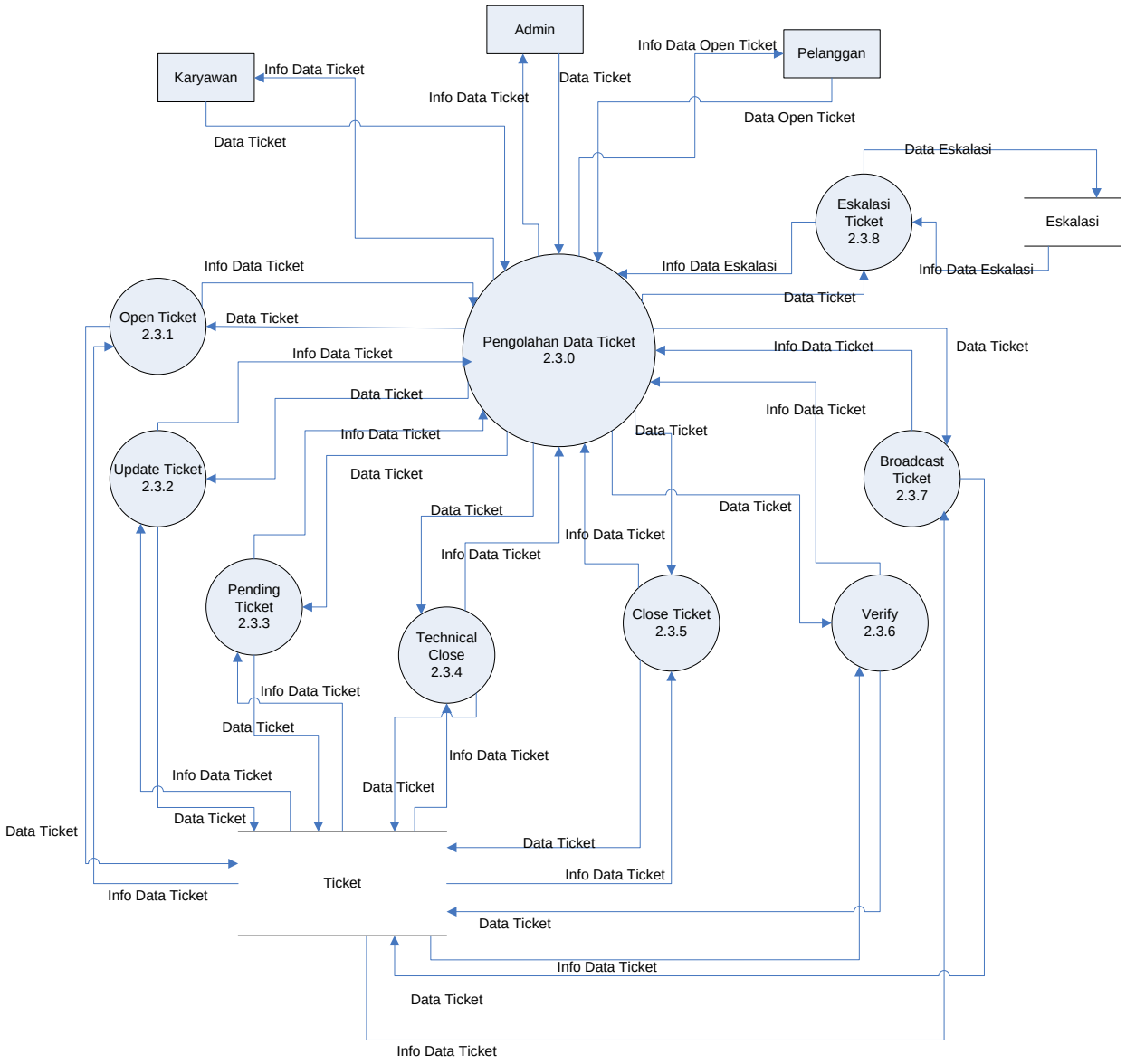
3.5.4 Diagram Alir Data Level Dua Proses 2

Pada proses ticket terdapat beberapa proses lagi yang digunakan untuk mengolah data ticket dalam system ini, antara lain Open Ticket, Update Ticket, Pending Ticket, Broadcast Ticket, Ekskalasi, Mengubah Segmentasi, Technical Close, Verify Ticket, Close Ticket.



Gambar 7 DFD Level Dua Proses Pengolahan Data

3.5.5 Diagram Alir Level Tiga Proses Pengolahan Data Ticket



Gambar 8 DFD Level Tiga Proses Pengolahan Data Ticket

3.6 Struktur Tabel

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat ditentukan struktur tabel sebagai berikut :

3.6.1 Tabel Ticket

Tabel 1 Tabel Ticket

Field	Tipe Data
No_ticket (PK)	Char (10)
Jenis_ticket	Char (15)
Headline	Char (50)
Lokasi	Char (20)
SLG	Char (10)
Keluhan	Char (200)
Nama_Pelapor (FK)	Char (25)
No_telp_pelapor (FK)	Char (12)
Email_pelapor (FK)	Char (20)
Dispatch to	Char (20)

3.6.2 Tabel Pelanggan

Tabel 2 Tabel Pelanggan

Field	Tipe Data
CID (PK)	Number
Nama_pelanggan	Char (25)
Alamat	Char (30)
No_telpon	Char (12)
Email	Char (20)

3.6.3 Tabel Eskalasi

Tabel 3 Tabel Eskalasi

Field	Tipe Data
No_ticket (FK)	Number
Jarlok_Divre	Char (50)
TID_LD	Char (50)
TID_Divre	Char (50)
C4	Char (50)
Divmedia	Char (50)
UMM_D6	Char (50)
H2H_ISC	Char (50)
Jasnet	Char (50)
AM_pusat	Char (50)
SPOC	Char (50)
Other	Char (70)
Header	Char (300)
Berita	Char (30)
History_tindakan	Char (500)

3.7 Spesifikasi Proses

Spesifikasi proses digunakan untuk menggambarkan proses model aliran yang terdapat pada Diagram alir data. Spesifikasi proses dari gambaran Diagram alir data diatas akan dijelaskan pada tabel – tabel dibawah ini:

Tabel 4 Tabel Spesifikasi Proses Login

No Proses	1.1
Nama Proses	Login
Deskripsi	Menampilkan halaman login untuk admin, karyawan, dan pelanggan
Input	Data login dari admin, karyawan, dan pelanggan
Output	Login invalid (jika data login yang dimasukkan salah)
Logika Proses	➢ Admin, karyawan, dan pelanggan memasukkan data login ➢ Sistem akan mengolah data login dari admin, karyawan dan pelanggan ➢ Jika data dari para pengguna tersebut salah, maka akan ditampilkan informasi data login invalid.

Tabel 5 Tabel Spesifikasi Proses Open Ticket

No Proses	2.3.1
Nama Proses	Open Ticket
Deskripsi	Menampilkan open ticket untuk karyawan, admin dan pelanggan. Tampilan ini dapat diakses oleh karyawan, admin dan pelanggan.
Input	Data gangguan (ticket) yang telah dilaporkan oleh pelanggan, admin atau karyawan
Output	Data gangguan yang telah dimasukkan
Logika Proses	➢ Admin, karyawan, dan pelanggan memasukkan data gangguan ➢ Sistem akan menyimpan data gangguan ini ke Data Ticket

Tabel 6 Tabel Spesifikasi Proses Update Ticket

No Proses	2.3.2
Nama Proses	Update Ticket
Deskripsi	Menampilkan update ticket untuk karyawan, admin dan pelanggan. Tampilan ini hanya dapat diakses oleh karyawan dan pelanggan.
Input	Data gangguan yang baru berupa tindakan – tindakan yang telah dilakukan terhadap gangguan yang terjadi
Output	Informasi data gangguan terbaru
Logika Proses	➢ Update hanya bisa diakses oleh karyawan dan admin ➢ Admin dan karyawan memasukkan data gangguan ➢ Sistem akan mengubah dan menyimpan data gangguan ke Data Ticket setelah mengklik tombol Save

Tabel 7 Tabel Spesifikasi Proses Pending Ticket

No Proses	2.3.3
Nama Proses	Pending Ticket
Deskripsi	Menampilkan pending ticket untuk karyawan dan admin. Tampilan ini digunakan untuk mengubah segmentasi berdasarkan layanan terbaru. Tampilan ini hanya dapat diakses oleh karyawan dan admin.
Input	No Ticket, Headline, dan data ticket yang dipending
Output	Informasi data ticket
Logika Proses	➢ Pending ticket diakses oleh karyawan dan admin ➢ Admin dan karyawan memilih ticket yang tampil dengan memasukkan no ticket atau headline terlebih dahulu ➢ Setelah mengklik salah satu ticket, karyawan dan admin memasukkan data ticket yang di pending ➢ Setelah mengklik tombol Save sistem akan menyimpan

	data ticket yang dipending ke Data Ticket

Tabel 8 Tabel Spesifikasi Proses Technical Close

No Proses	2.3.4
Nama Proses	Technical Close
Deskripsi	Technical Close adalah proses awal sebelum menutup data ticket yang telah diolah. Proses ini juga digunakan sebagai konfirmasi kepada pelanggan yang sulit dihubungi bahwa layanan yang mengalami gangguan sudah diperbaiki. Tampilan ini dapat diakses oleh karyawan dan admin.
Input	No Ticket, Headline dan data ticket technical close
Output	Informasi data ticket
Logika Proses	➢ Technical Close diakses oleh karyawan dan admin ➢ Admin memasukkan no ticket dan headline untuk melihat daftar ticket ➢ Admin dan karyawan memilih ticket dan menyimpan data Technical close serta melakukan konfirmasi kepada pelanggan. ➢ Sistem akan menyimpan data ticket pada proses technical close ini ke Data Ticket setelah mengklik tombol Save

Tabel 9 Tabel Spesifikasi Proses Close Ticket

No Proses	2.3.5
Nama Proses	Close Ticket
Deskripsi	Close ticket adalah tindakan saat gangguan sudah selesai diperbaiki dan pelanggan juga sudah menyutujui penutupan ini.
Input	No Ticket, Headline, dan Data ticket close

Output	Informasi data ticket
Logika Proses	➢ Close Ticket diakses oleh karyawan dan admin ➢ Admin memasukkan no ticket dan headline untuk melihat daftar ticket ➢ Admin dan karyawan memilih ticket dan menyimpan data ticket yang sudah diselesaikan dengan menekan tombol Save. ➢ Sistem akan menyimpan data ticket yang diclose ke Data Ticket

Tabel 10 Tabel Spesifikasi Proses Verify Ticket

No Proses	2.3.6
Nama Proses	Verify Ticket
Deskripsi	Verify Ticket adalah proses verifikasi ticket yang telah di close.
Input	nomor ticket, headline ticket, CID, Datek, Tindakan, Hasil, Layanan, Divre, Open Time, Close Time, dan data verify ticket.
Output	Informasi data ticket
Logika Proses	➢ Verify Ticket diakses oleh karyawan dan admin ➢ Karyawan dan Admin memasukkan data ticket untuk membuka ticket yang akan di close ➢ Admin dan karyawan memasukkan data ticket yang akan diverifikasi ➢ Sistem akan menyimpan data ticket yang diverifikasi ke Data Ticket setelah menekan tombol Save

Tabel 11 Tabel Spesifikasi Proses Broadcast Ticket

No Proses	2.3.7
Nama Proses	Broadcast Ticket
Deskripsi	Broadcast Ticket adalah proses untuk broadcast ticket – ticket yang ada ke loker – loker tertentu.
Input	No Ticket, Headline, Data ticket dan tujuan broadcast
Output	Informasi data ticket
Logika Proses	➢ Broadcast Ticket diakses oleh karyawan dan admin ➢ Admin memasukkan no ticket dan headline untuk melihat daftar ticket ➢ Admin dan karyawan memilih ticket dan memilih kepada bagian mana broadcast tersebut akan ditujukan. ➢ Sistem akan menyimpan dan menyebarkan data ticket yang telah dibroadcast sesuai tujuan yang telah dipilih.

Tabel 12 Tabel Spesifikasi Proses Eskalasi Ticket

No Proses	2.3.8
Nama Proses	Eskalasi Ticket
Deskripsi	Eskalasi Ticket adalah tahapan penyelesaian gangguan sesuai dengan level – level dari gangguan yang ada. Level tersebut menentukan bagian mana yang akan menangani gangguan tersebut.
Input	Data ticket , klik tulisan SLG, dan data eskalasi
Output	Informasi data eskalasi
Logika Proses	➢ Eskalasi Ticket diakses oleh karyawan dan admin ➢ Admin dan karyawan memilih salah satu ticket dengan mengklik tulisan SLG, kemudian memilih kemana penanganan gangguan itu akan diinformasikan ➢ Sistem akan menyimpan data eskalasi ke Data Eskalasi

3.8 Analisa Tampilan

Pada analisa tampilan ini akan dibahas tentang tampilan menu – menu pengolahan pengolahan ticket pada system T3 – Online.

3.8.1 Login

Aplikasi T3-Online hanya dapat diakses oleh user-user yang telah registrasi sebelumnya. Untuk mendapatkan User ID dan password untuk aplikasi T3-Online, dapat meminta kepada T3 Administrator (admin) untuk meregistrasi. Jika User ID dan Password valid maka tampilan halaman Home T3 Online, jika tidak maka akan muncul pesan User ID dan password yang dimasukkan tidak valid, dan akan diminta untuk mengisi ulang sampai berhasil.



Gambar 9 Tampilan Menu Login

3.8.2 Home

Halaman ini adalah halaman utama yang memberikan informasi tentang nama lengkap dan loker. Halaman ini juga disediakan untuk informasi-informasi penting tentang aplikasi T3-Online dari administrator, waktu server, dan jumlah ticket aktif di loker. Melalui halaman home ini juga akan tampak struktur umum antar-muka aplikasi T-3 Online, antar muka aplikasi T3-online terbagi atas 3 bagian utama yaitu Header, Content, dan Footer. Untuk lebih jelasnya setiap bagian memiliki fungsi sebagai berikut :

1. Header, berfungsi sebagai tempat menampilkan judul dan menu-menu aplikasi T3-Online yang tersedia. Susunan menu untuk setiap user mungkin akan berbeda, hal ini disesuaikan dengan Priviledge dari User ID Anda.

2. Content, berfungsi sebagai tempat untuk melihat/menampilkan isi dari setiap halaman yang diakses.
3. Footer, pada bagian ini terdapat teks berjalan/banner yang berfungsi untuk menyampaikan informasi.



Gambar 10 Tampilan Menu Home

3.8.3 Open Ticket

Open Ticket digunakan untuk memasukkan data ticket. Ada beberapa field yang perlu diisi dimenu ini yaitu :

- Jenis ticket, personal atau gamas
- Headline
- CID : inputan harus berupa angka
- Lokasi, Divre dan Datel
- SLG
- Data teknis/Keluhan
- Nama pelapor
- Nomot telepon pelapor
- Email pelapor

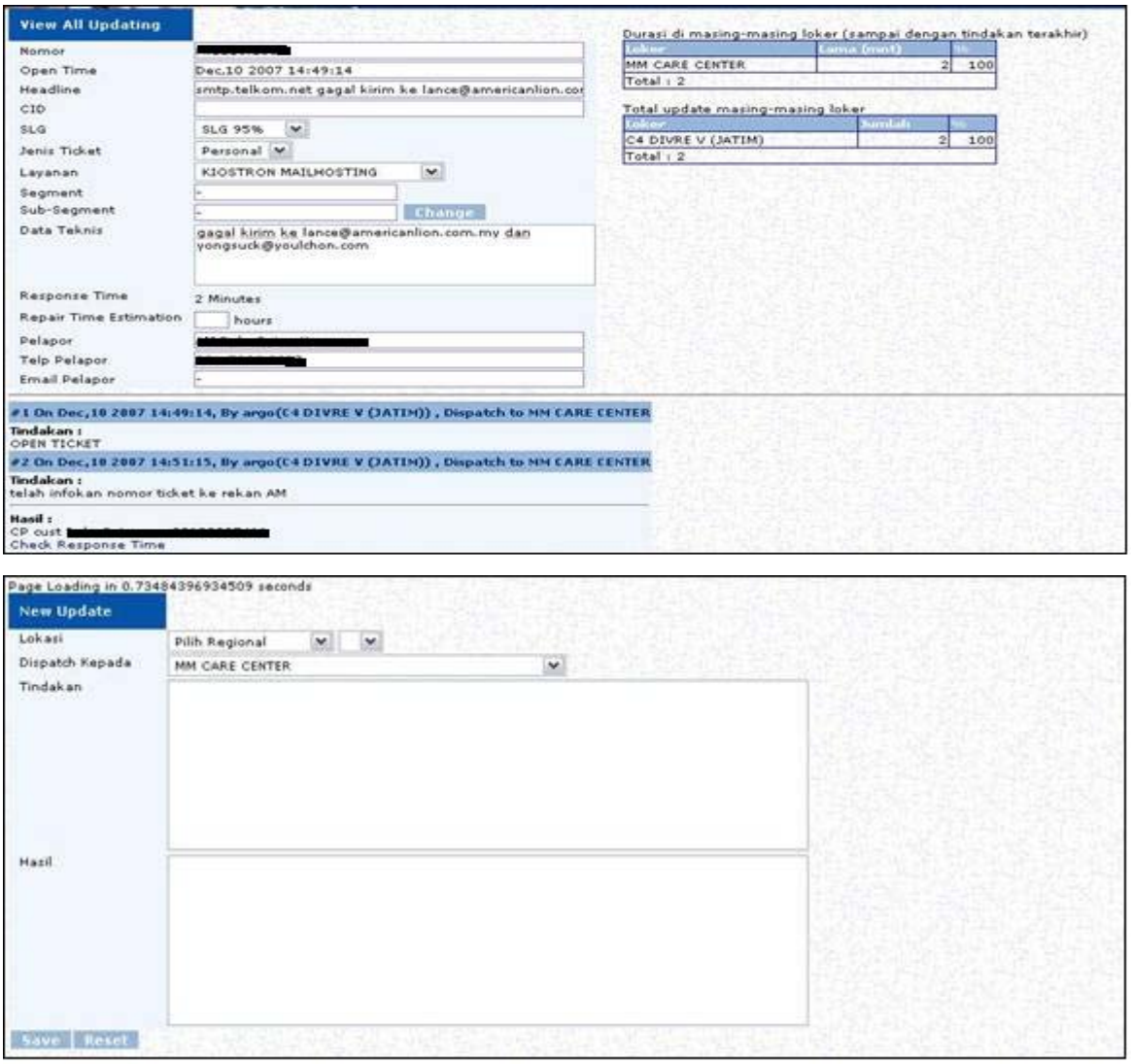
- Dispatch gangguan



Gambar 11 Tampilan Open Ticket

3.8.4 Update Ticket

Untuk mengakses tampilan ini dapat mengklik nomor ticket atau headline yang terdapat pada menu my inbox dan all ticket. Tampilan halaman update tindakan adalah sebagai berikut :



Gambar 12 Tampilan Menu Update Ticket

ada beberapa field yang ditampilkan pada halaman update tindakan :

- Nomor tiket : menunjukkan nomor tiket yang di klik. Contoh : M.1218.034. informasi ini tidak bisa di update (readonly)
- Open time : waktu ticket tersebut di open. Waktu direkam sampai dengan detik contoh tampilan seperti Dec,18 2005 16:01:48. informasi ini tidak bisa diupdate (readonly)

- Headline : headline ticket dari ticket, contoh CID Gangguan. Informasi dapat diupdate setiap saat menginput tindakan
- CID : jika ticket tersebut tidak memiliki CID, maka isi untuk inputan CID akan kosong. Informasi ini dapat diedit
- SLG : menyatakan tingkat SLG ticket yang bersangkutan. Sebagai default, SLG akan mengambil SLG pada saat open ticket, selanjutnya akan menampilkan SLG yang terakhir kali diubah, pengubahan SLG dapat dilakukan pada halaman ini.
- Layanan : menyatakan jenis layanan gangguan. Sebagai default, layanan akan mengambil layanan yang diinput pada saat open ticket, selanjutnya akan menampilkan layanan yang terakhir kali diubah, pengubahan layanan dapat dilakukan pada halaman ini
- Segment dan sub-segment, dapat diubah dengan menekan tombol change di samping kanan-nya(lihat pada mengubah segmentasi).
- Data teknis,sebagai default menampilkan data teknis/keluhan pada saat open ticket, selanjutnya akan menampilkan datek terakhir kali diubah.
- Response time : adalah waktu pertama sekali merespon gangguan kepada pelanggan. Perhitungan waktu response adalah dengan mengurangi antara waktu saat mencek response time dengan waktu open ticket. satuan response time adalah menit

- Repair Time Estimation : adalah waktu estimasi kapan gangguan akan selesai, dapat diinput dan diubah setiap saat, inputan harus berupa angka yang menunjukkan berapa jam gangguan tersebut akan selesai. Satuan untuk estimasi waktu selesai adalah jam
- Nama, telp, dan email pelapor.
- History update ticket : menginformasikan kepada siapa saja yang telah mengupdate untuk ticket yang bersangkutan, juga menginformasikan informasi lain seperti : waktu update ticket, didispatch kepada siapa setiap update ticket, dan notifikasi kepada siapa tindakan tersebut
- Informasi durasi masing-masing loker sampai dengan tindakan terakhir.
- Lokasi : menyatakan informasi gangguan tersebut terjadi di divre dan datel mana, dapat diubah setiap saat divre dan datel ini setiap saat melakukan update tindakan
- Dispatch kepada : pilih tombol untuk menforward gangguan ini agar dapat diprogress oleh rekan-rekan di loker yang terdaftar, selanjutnya ticket tersebut akan masuk secara otomatis dalam menu my inbox mereka.
- Notifikasi kepada : jika ingin mengirim tindakan dalam bentuk email ke milis loker, silahkan di pilih nama loker yang terdapat pada kolom kirim notifikasi ini

- Tindakan : input isi tindakan pada ticket ini, kolom isian boleh NULL dan TIDAK boleh mengandung koma satu atas (’)
- Hasil : hasil dari tindakan yang anda isi, kolom isian boleh NULL kolom isian boleh NULL dan TIDAK boleh mengandung koma satu atas (’)

Jika data-data yang diinput telah sesuai dan ingin segera merekam inputan, dapat mengklik tombol save. Jika ticket tersebut telah terlebih dahulu di close, maka inputan tidak dapat disimpan dan akan muncul pemberitahuan bahwa ticket tersebut telah di close.

3.8.5 Pending Ticket

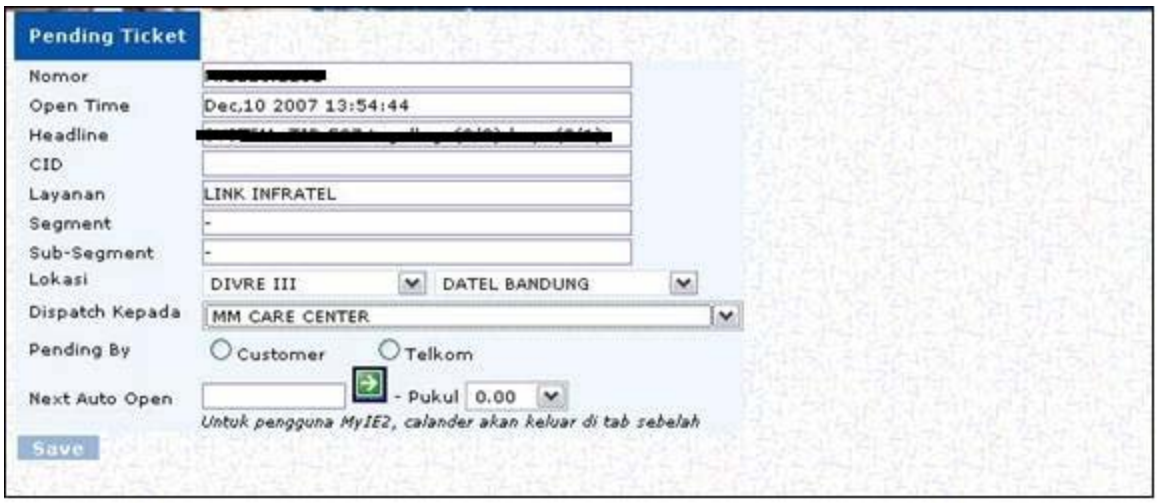
Pending ticket dapat dilakukan karena beberapa sebab. Pending tiket dapat mempengaruhi durasi time-to-repair, bergantung pada penyebab tiket tersebut dipending. Jika tiket dipending karena sebab-sebab yang menjadi tanggung jawab pelanggan, misalnya menunggu pengecekan settingan atau konfigurasi yang harus dilakukan oleh pelanggan, maka tiket di ‘pending by customer’, dan perhitungan down-time layanan akan berhenti sampai pelanggan selesai melakukan pengecekan tersebut. Sebaliknya, jika tiket dipending karena sebab-sebab yang menjadi tanggung jawab pihak TELKOM, maka tiket dipending tapi perhitungan down-time layanan tetap berjalan. **Cara akses : Ticket –> Pending Ticket**, dengan tampilan awal menu ini perlu menginput filterisasi ticket yang ingin dipending, yaitu : nomor ticket, dan headline ticket. Setelah itu

akan diperlihatkan tampilan untuk memilih ticket yang sesuai dengan filterisasi yang telah diinputkan. Pilih nomor ticket yang ingin dipending dengan mengklik tulisan nomor ticket.



Gambar 13 Tampilan No Ticket yang akan di pending

setelah mengklik nomor ticket yang ingin di pending, tampilan akan berganti menjadi :



Gambar 14 Tampilan memasukkan data pending

pada halaman ini ada beberapa menu yang harus diinputkan :

- Lokasi : lokasi terakhir tempat terjadinya gangguan
- Dispatch Kepada
- Pending by : jika memilih customer, maka perhitungan MTTR akan berhenti. Jika anda memilih telkom maka MTTR akan berjalan

- Next Auto Open : input tentang sampai kapan ticket dipending, berupa inputan tanggal dan jam ticket akan otomatis open kembali.

3.8.6 Technical Close

Closing Ticket hanya dapat dilakukan jika petugas sudah memperoleh konfirmasi dari pelanggan pelapor bahwa layanan sudah normal kembali. Konfirmasi ke pelanggan sering kali susah didapatkan karena beberapa sebab, misalnya pelanggan pelapor tidak ditempat, dll. Dari sisi TELKOM hal ini menjadi masalah karena perhitungan down-time layanan akan terus berlanjut. Untuk mengantisipasi masalah ini maka pada T3 online dilengkapi dengan menu Technical Close. Maksud diadakannya menu ini adalah apabila terjadi pelanggan sulit dihubungi untuk konfirmasi, maka petugas terkait dapat melakukan technical close. Saat satu tiket di-technical close maka perhitungan time-to-repair-nya akan berhenti. Saat pelanggan sudah berhasil dihubungi dan ternyata layanan memang sudah normal, maka tiket dapat di close. Untuk kasus seperti ini maka down time layanan berhenti ketika ticket di technical close. Tetapi jika pada saat konfirmasi ke pelanggan ternyata layanan belum normal, maka tiket di open kembali dan perhitungan down time dihitung sejak awal tiket di-open.

Cara akses : Ticket -> Technical Close, dengan tampilan awal menginputkan filterisasi ticket yang ingin di technical close, yaitu : nomor ticket, dan headline ticket. Setelah itu akan diperlihatkan tampilan untuk

memilih ticket yang sesuai dengan filterisasi yang telah diinputkan. Pilih nomor ticket yang akan di technical close dengan mengklik tulisan nomor ticket.



Gambar 15 Ticket yang akan mengalami proses Technical Close



Gambar 16 Memasukkan data Technical Close

pada halaman ini hanya diminta untuk melakukan pemilihan pada lokasi gangguan dan memilih dispatch kepada loker. Proses technical close akan membuat MTTR berhenti. Pada saat technical close dapat melakukan perubahan segmentasi ticket yaitu dengan cara menekan tombol change (lihat pada mengubah segmentasi).

3.8.7 Close Ticket

Menu ini dapat di akses jika ingin melakukan close ticket, yaitu tindakan pada situasi ganguan sudah up/selesai dan pelanggan telah setuju untuk melakukan closing terhadap ticket yang sedang proses. Tampilan awal

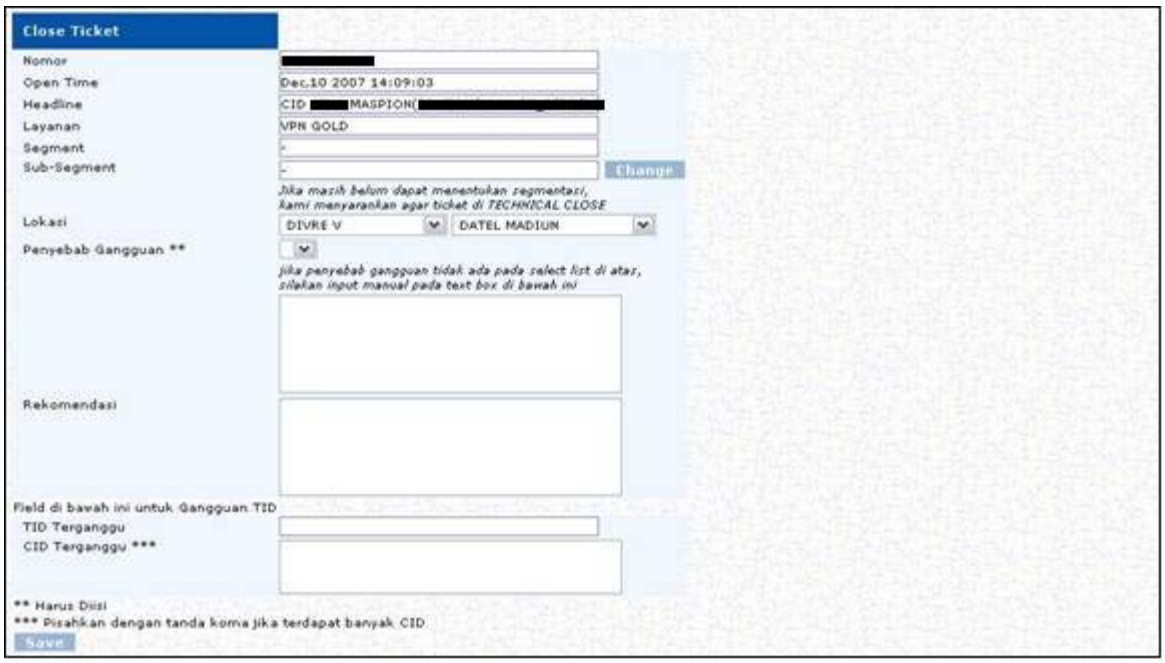
menu ini mengharuskan untuk menginput filterisasi ticket yang ingin di close, yaitu : nomor ticket, dan headline ticket.

Cara akses : Ticket -> Close Ticket, setelah itu akan diperlihatkan tampilan untuk memilih ticket yang sesuai dengan filterisasi yang telah di input. Pilih nomor ticket yang ingin di-close dengan mengklik tulisan nomor ticket.



Gambar 17 Ticket yang akan di Close

setelah mengklik nomor ticket yang ingin di close, tampilan akan berganti menjadi :

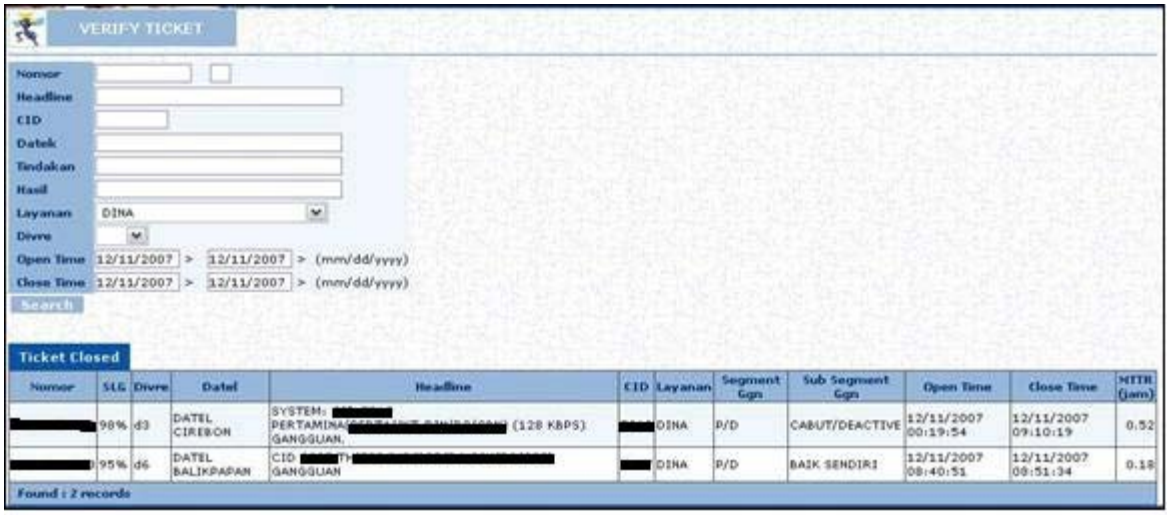


Gambar 18 Memasukkan data ticket yang akan di close

Pada halaman ini hanya diminta untuk melakukan pemilihan pada lokasi gangguan, dispatch, penyebab gangguan, rekomendasi serta diminta untuk memilih segmentasi yang benar. Isian penyebab gangguan dan rekomendasi tidak harus diisi, akan tetapi sangat direkomendasikan untuk mengisinya agar mudah dalam pendataan/rekomendasi ke depannya. Sebelum men-close ticket, terlebih dahulu harus dipastikan bahwa layanan dan segmentasinya telah benar. Untuk melakukan pengubahan segmentasi dapat mengklik tombol change (lihat pada mengubah segmentasi).

3.8.8 Verify Ticket

Menu ini dapat di akses jika ingin melakukan verify ticket, yaitu tindakan verifikasi ticket yang telah close. Tampilan awal menu ini mengharuskan untuk menginput filterisasi ticket yang ingin di verifikasi, yaitu : nomor ticket, headline ticket, CID, Datek, Tindakan, Hasil, Layanan, Divre, Open Time, dan Close Time. **Cara Akses : Ticket -> Verify Ticket**, setelah itu akan diperlihatkan tampilan untuk memilih ticket closed yang sesuai dengan filterisasi yang telah di input. Pilih nomor ticket yang ingin di-verify dengan mengklik tulisan nomor ticket.



Gambar 19 Tampilan menu Verify ticket

setelah men-klik nomor ticket yang ingin di verify, tampilan akan berganti menjadi :



Gambar 20 Tampilan Verify Ticket

Pada halaman ini diminta untuk melakukan proses input data verifikasi ticket yaitu berupa perubahan data segmentasi jika memang ada perubahan, dan keterangan. Untuk melakukan pengubahan segmentasi dapat mengklik tombol change(lihat pada mengubah segmentasi).

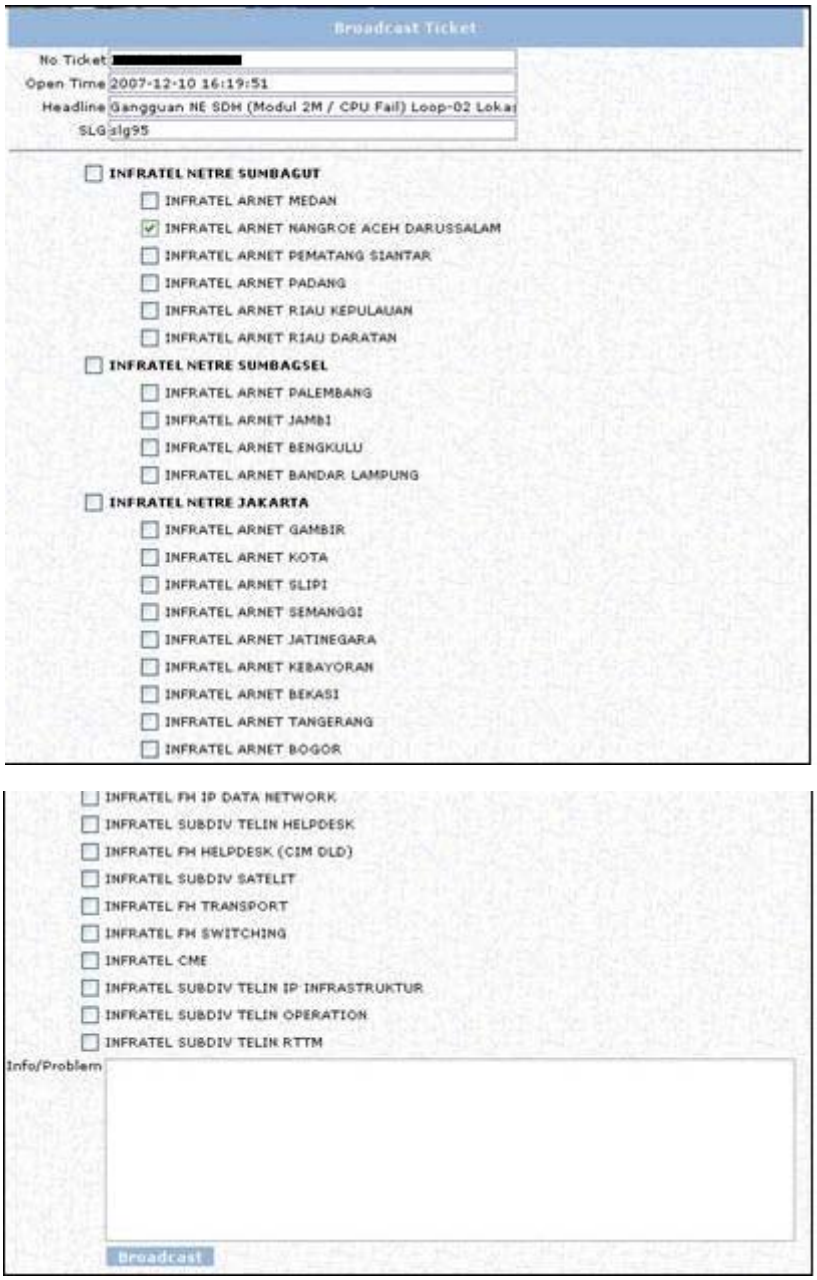
3.8.9 Broadcast

Menu ini dapat di akses jika ingin melakukan broadcast ticket (khusus divisi INFRATEL). **Cara Akses : Ticket -> Broadcast Ticket**, dengan tampilan awal meminta untuk menginput filterisasi ticket yang ingin di broadcast, yaitu : nomor ticket, dan headline ticket.



Gambar 21 Tampilan Broadcast Ticket

Kemudian untuk melakukan broadcast ticket dapat men-klik nomor ticket yang akan di broadcast. Setelah dipilih maka akan muncul tampilan sebagai berikut :



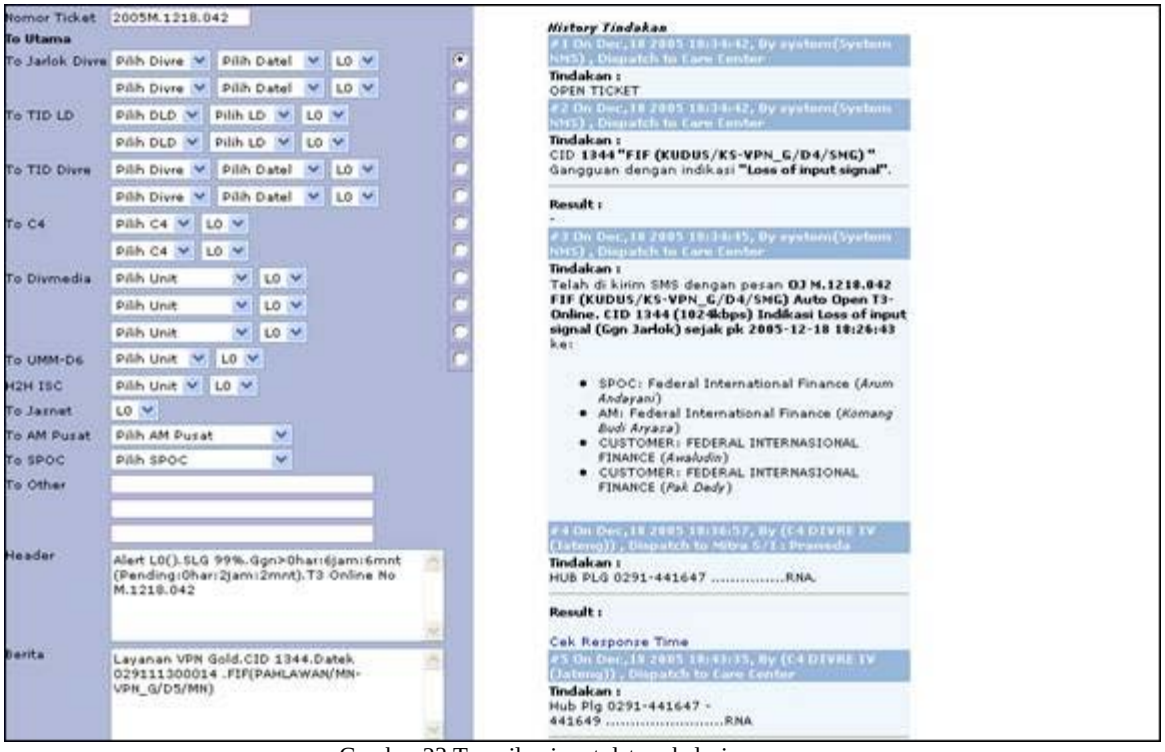
Gambar 22 Tampilan input data broadcast

sebelumnya diminta memilih tujuan-tujuan yang akan menerima broadcast ticket berikut info/problem-nya, kemudian untuk melakukan broadcast dapat menekan tombol broadcast.

3.8.10 Eskalasi

Menu eskalasi ticket dapat diakses dari halaman my inbox dan all ticket dengan mengklik tulisan SLG masing-masing ticket. menu eskalasi ini tidak dapat diakses oleh semua loker, hanya loker-loker terntentu saja yang dapat mengaksesnya

jika anda mengklik tulisan SLG anda akan melihat tampilan :



Gambar 23 Tampilan input data eskalasi

anda akan diminta untuk melakukan pemilihan dan pengisian kolom :

- Nomor tiket : readonly
- Jarlok divre : terdapat dua pilihan
- TID LD : terdapat dua pilihan
- TID Divre : terdapat dua pilihan
- C4 : terdapat dua pilihan
- Divmedia : terdapat tiga pilihan
- UMM-D6
- H2H ISC

· Jasnet

· AM Pusat

· SPOC

· Other : untuk melakukan pengiriman ke nomor lain, selain nomor yang tercantum

· Header : isian yang hanya baca (readonly) yang memberikan informasi nomor tiket, level eskalasi gangguan, lama gangguan, dan lama pending ticket

· Berita : ada informasi layanan, CID, dan informasi datek. Isian ini dapat anda tambahkan sesuai dengan keperluan

· History tindakan : terdapat di sebelah kanan daftar penerima eskalasi. Hal ini dibuat agar dapat dengan mudah melaporkan progress gangguan kepada penerima eskalasi

· To utama : anda juga diminta untuk memilih to utama. To utama ini akan ditampilkan di berita eskalasi

Berita eskalasi akan langsung terupdate di kolom tindakan ticket

- **Level Eskalasi**

level eskalasi disesuaikan dengan waktu lamanya gangguan atau net down time yang dihitung dari :

waktu eskalasi = (waktu sekarang – waktu open time) – (waktu pending by customer + waktu technical close)

sedangkan untuk formula menentukan level eskalasi adalah sebagai berikut :

MODEL ESKALASI

SLG Service Level Guarantee	MDT Maximum Down Time (jam)	LEVEL 0 HelpDesk (jam)	LEVEL 1 AsMan (jam)	LEVEL 2 Manager (jam)	LEVEL 3 SM/GM/DGM (jam)	LEVEL 4 Deputy EGM (jam)	LEVEL 5 EGM (jam)
SLG 95%	36	0	7	10	16	23	26
SLG 97%	22	0	4	7	10	14	17
SLG 98%	14	0	3	4	7	9	11
SLG 98.5%	11	0	2	3	5	7	9
SLG 99%	3.6	0	2	2	3	4	5

MDT adalah lama waktu layanan terganggu dalam satu bulan, jika melebihi waktu yang sudah ditetapkan maka Customer berhak mendapatkan restitusi abonemen pada bulan yang bersangkutan

Gambar 24 Model Eskalasi

Waktu diatas adalah dalam jam. Misal waktu eskalasi adalah 9 jam dan SLG gangguan 98%, maka level eskalasi menunjukkan pada level L4.

JALUR DISTRIBUSI ESKALASI PENGENDALIAN GANGGUAN CC

DIV.	Level 0	Level 1	Level 2	Level 3	Level 4	Level 5
REG	CCAN	ASMAN CCAN	MGR HANJAR	DGM/GM DATEL	DEPUTY KADIVRE	KADIVRE
	RNCC	ASMAN RNCC	MGR	GM UNR		
	UBS	ASMAN UBS	MGR UBS			
MM	EoS/NOC	ASMAN NOC/RO/SUBDIV	MGR NOC/RO/SUBDIV	SM/GM	DEPUTY KADIV MM	KADIV MM
	CC MM	ASMAN	MGR	SM SUPPORT		
LD	NNCC	ASMAN NNCC	MGR	GM SUBDIV TRUNK	DEPUTY KADIV LD	KADIVLD
	INCC	ASMAN INCC	MGR	GM SUBDIV TELIN		
	SMC	ASMAN SMC	MGR	GM SUBDIV TRUNK		
	TMC	ASMAN TMS	MGR	GM SUBDIV TERR		
	SPU	ASMAN	MGR	GM SUBDIV SAT		
	CIM DLD					
FWN	NOC AREA	NOC DIVISI	MGR	SM/GM	DEPUTY KADIV FWN	KADIV FWN
ES	CORP. CUSTOMER CARE CENTER (C4)	ENGG. C4 / ASMAN FH & PT	MGR C4	SM SDA, SM KAM	DEPUTY KADIV ENTERPR. SERVICE	KADIV ENTERPR. SERVICE
		ASMAN C4	MGR CUSTOMER CARE	GM UCC		

Gambar 25 Jalur Distribusi Eskalasi Pengendalian Gangguan