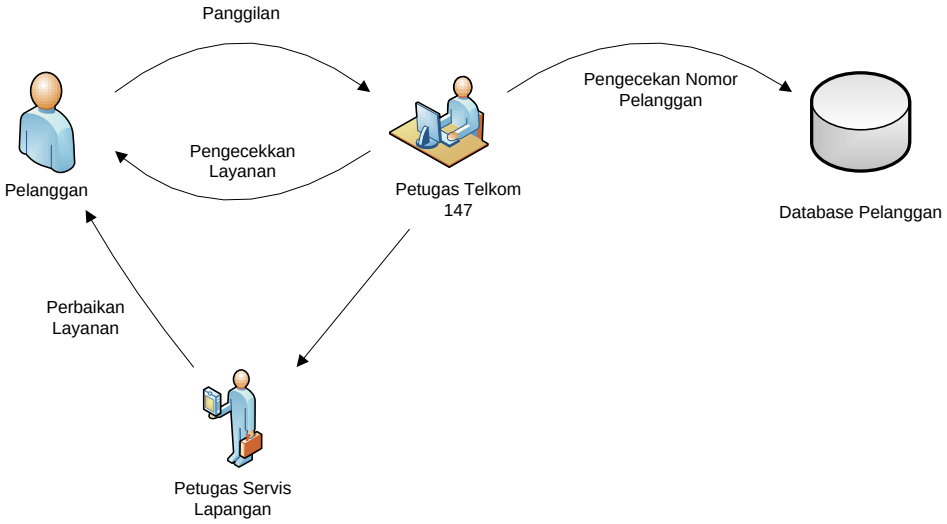
BAB 3
PEMBAHASAN

3.1 Analisis Sistem Caring

Analisis Sistem Caring dilakukan dalam dua tahap yaitu analisis proses bisnis sistem caring dan analisis requirement, dengan rincian seperti di bawah ini :

3.1.1 Analisis Proses Bisnis Sistem Caring

Sebelum adanya sistem caring, pelanggan melakukan panggilan ke call center Telkom 147 untuk melaporkan adanya gangguan pada layanan Telkom (POTS, SPEEDY, FLEXI). Kemudian petugas call center Telkom 147 melakukan pengecekan ke database pelanggan apakah nomor pelanggan terdaftar dalam database, setelah itu petugas mencatat keluhan pelanggan dalam database. Lalu petugas memberitahu petugas lapangan untuk melakukan pengecekan ke lokasi pelanggan. Setelah itu petugas akan mengecek kembali untuk memastikan bahwa layanan sudah terpasang dengan baik. Alurnya bisa terlihat pada gambar 3.1



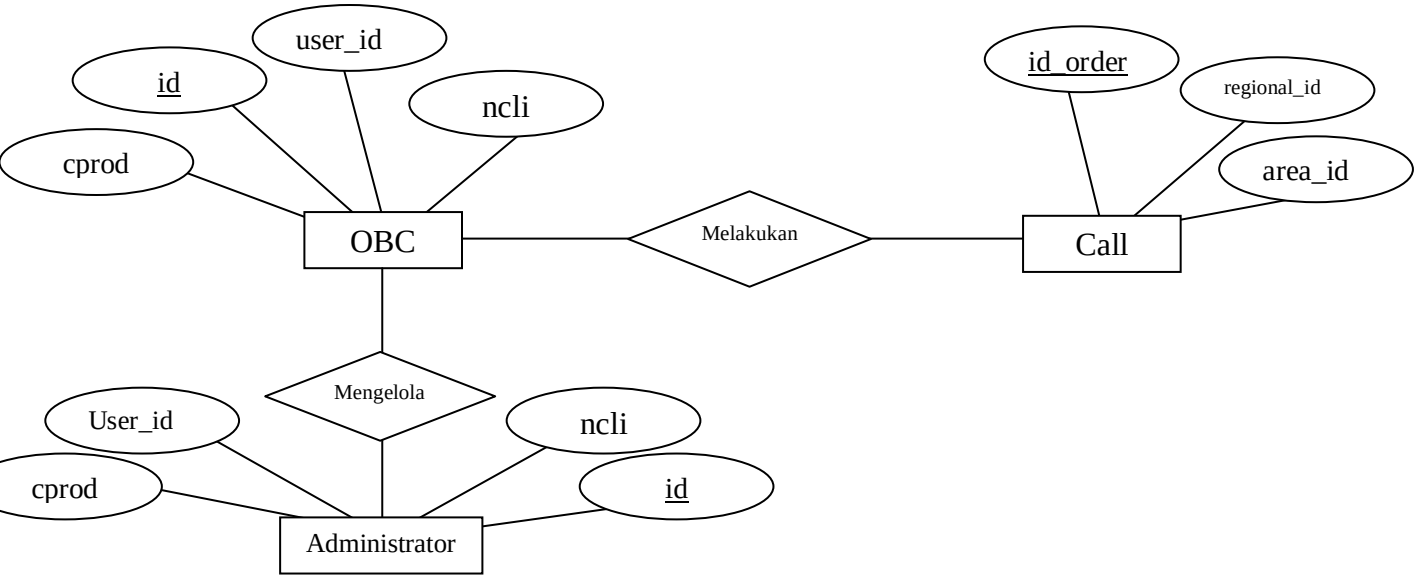
gambar 0.1Proses Bisnis Sistem Caring

3.1.2 Analisis *Requirement*

Analisis *requirement* dibagi menjadi analisis *requirement* fungsional dan non-fungsional.

3.1.2.1 Analisis *Requirement* Fungsional

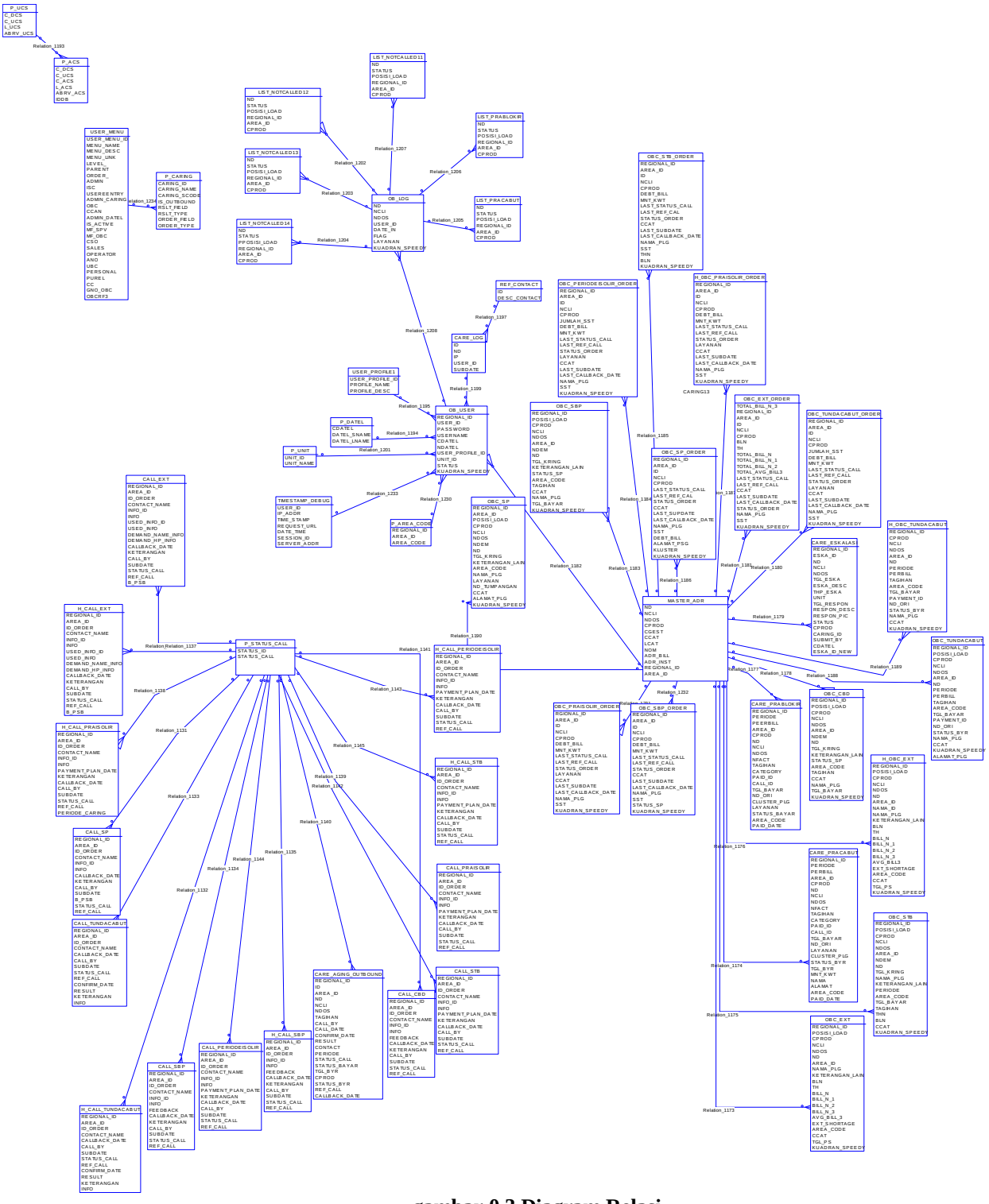
a) ERD (*Entity Relation Diagram*)



gambar 0.2 *ERD (Entity Relationship Diagram)* Sistem Caring

b) Diagram Relasi

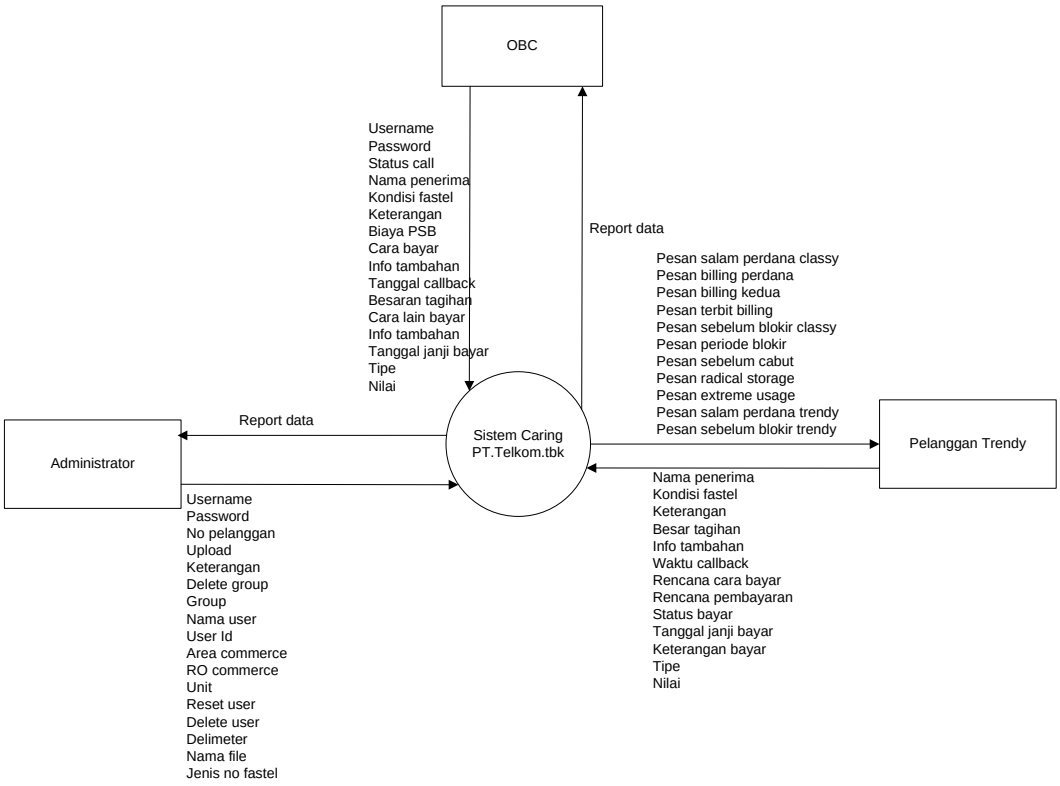
Diagram relasi yang ada pada system caring dapat terlihat jelas pada gambar 3.3



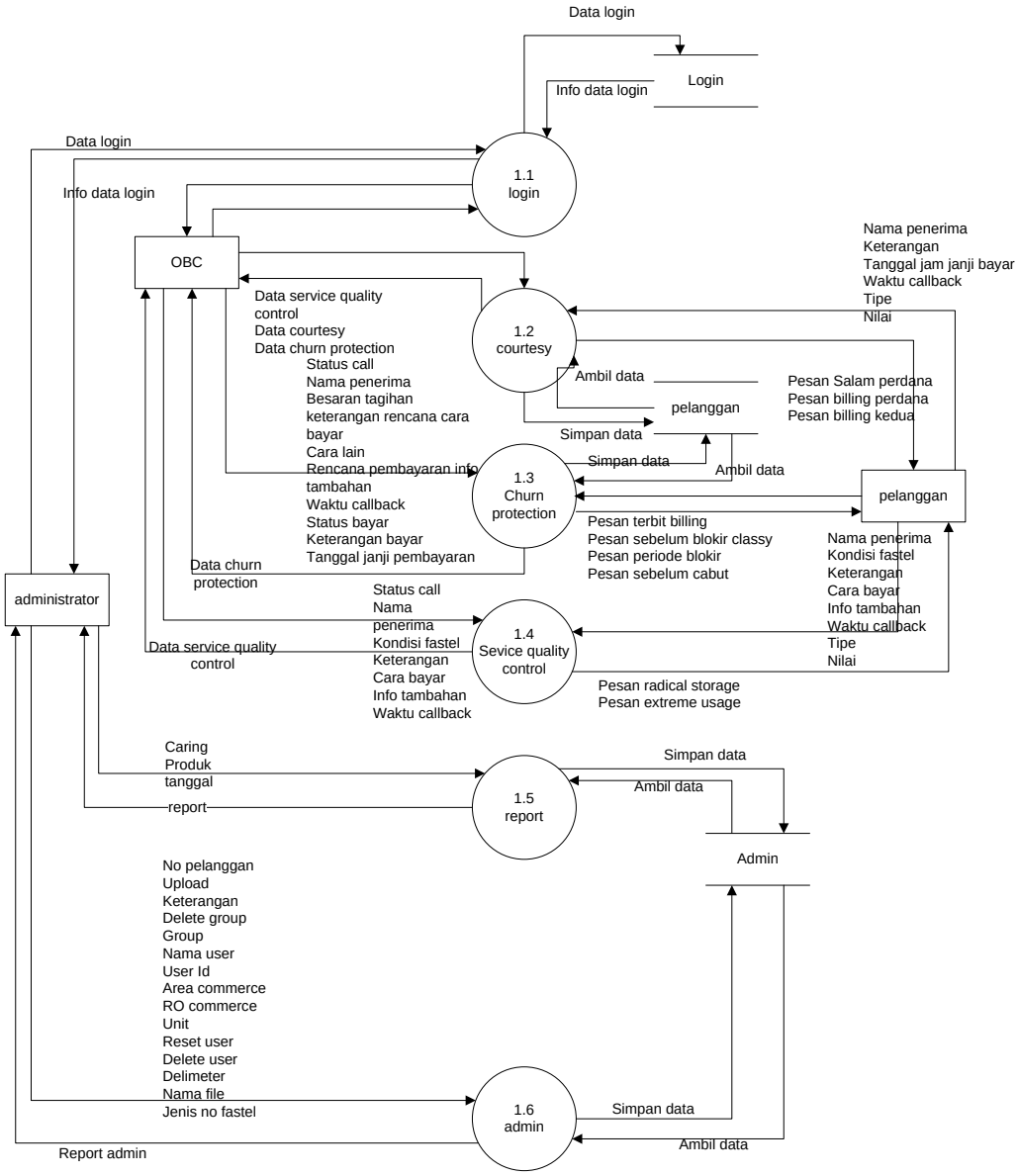
gambar 0.3 Diagram Relasi

c) DFD (*Data Flow Diagram*)

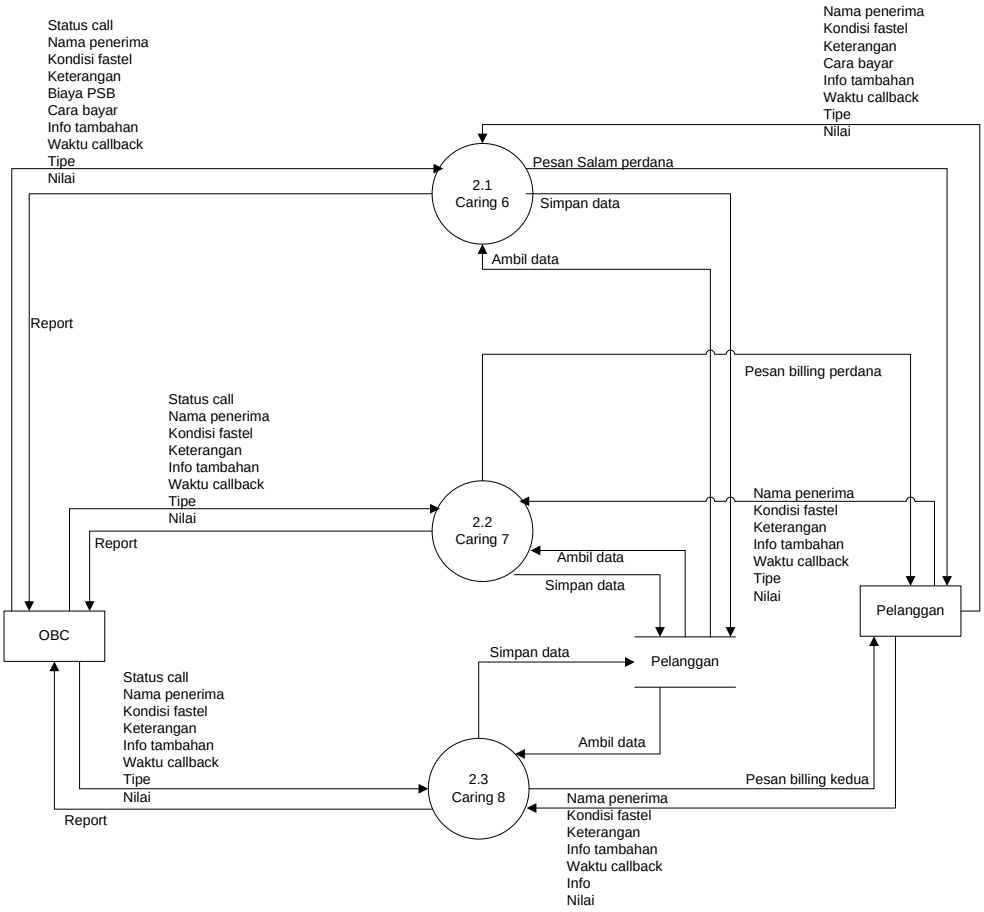
Entitas eksternal yang menggunakan aplikasi ini ada tiga, yaitu admin, *user Classy* dan user trendy. DFD yang dibuat dimulai dari membuat *context diagram* atau DFD level-0 yang menjelaskan proses secara umum yang dapat dilakukan oleh ketiga entitas tersebut secara garis besar, dan data apa saja yang mengalir. Kemudian membuatnya menjadi DFD level-0. Untuk proses yang masih bisa diturunkan pada DFD level-1, dibuat hingga DFD level-2. Berikut dijelaskan pada gambar 3.4.



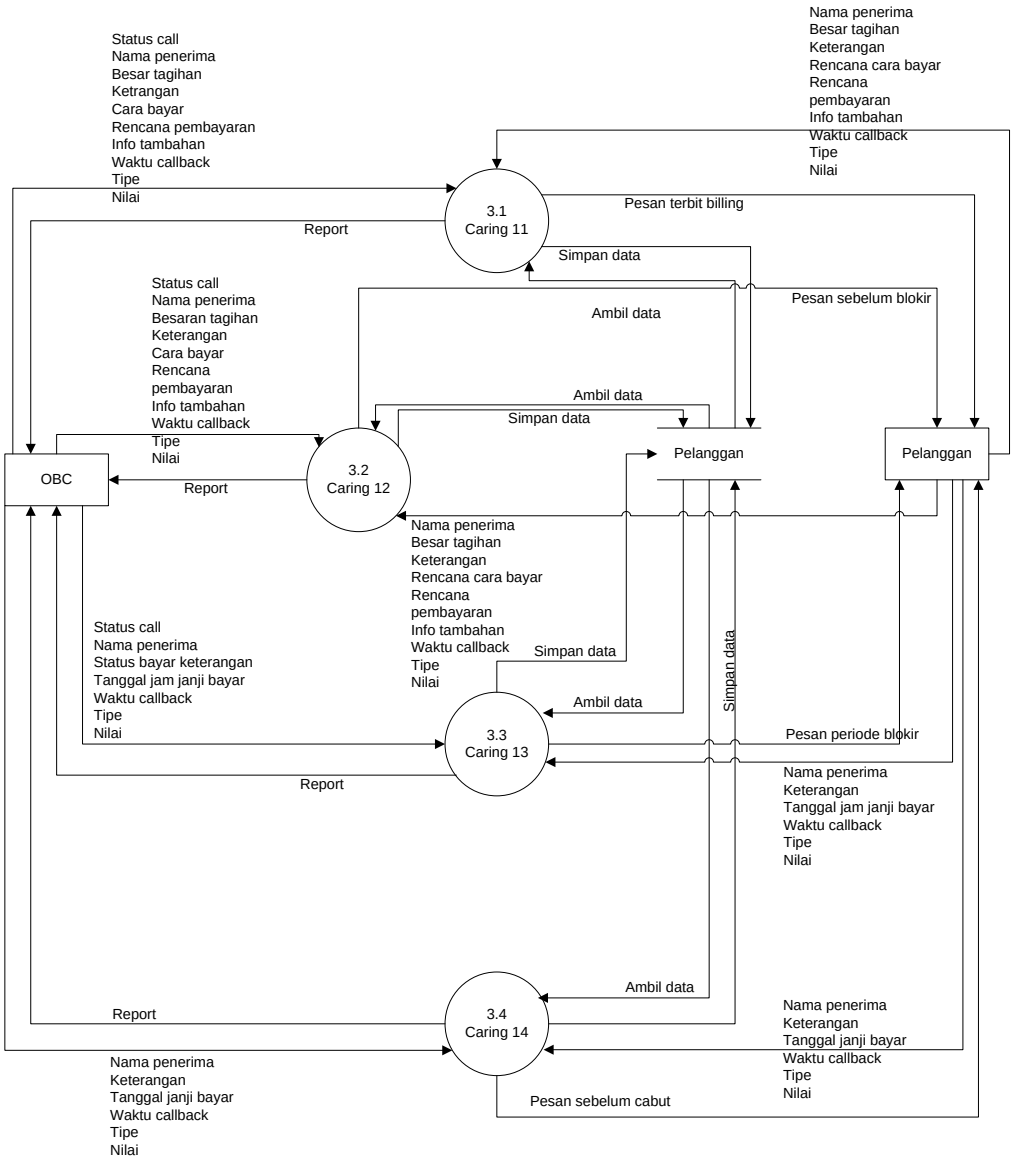
Gambar 0.4 diagram konteks



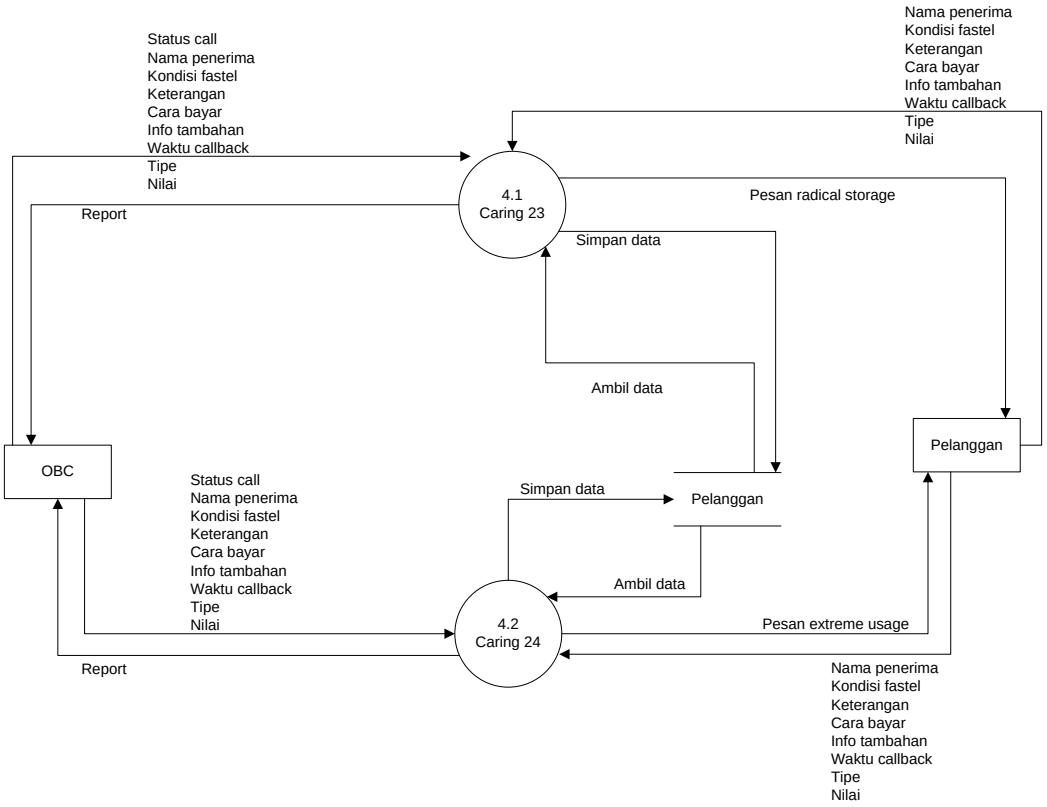
Gambar 0.5 DFD Level 1



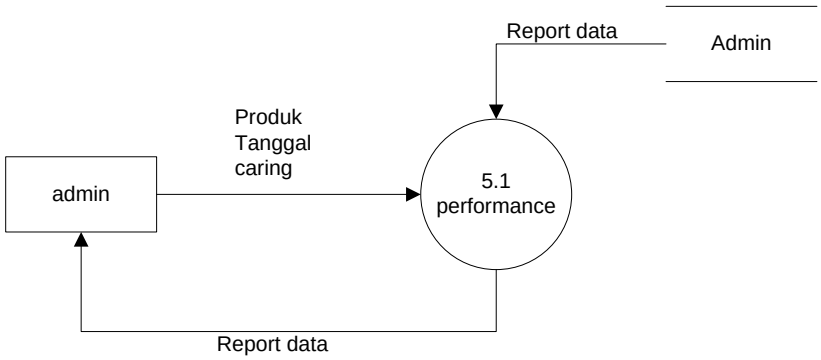
Gambar 0.6 DFD Level 2 pada proses courtesy



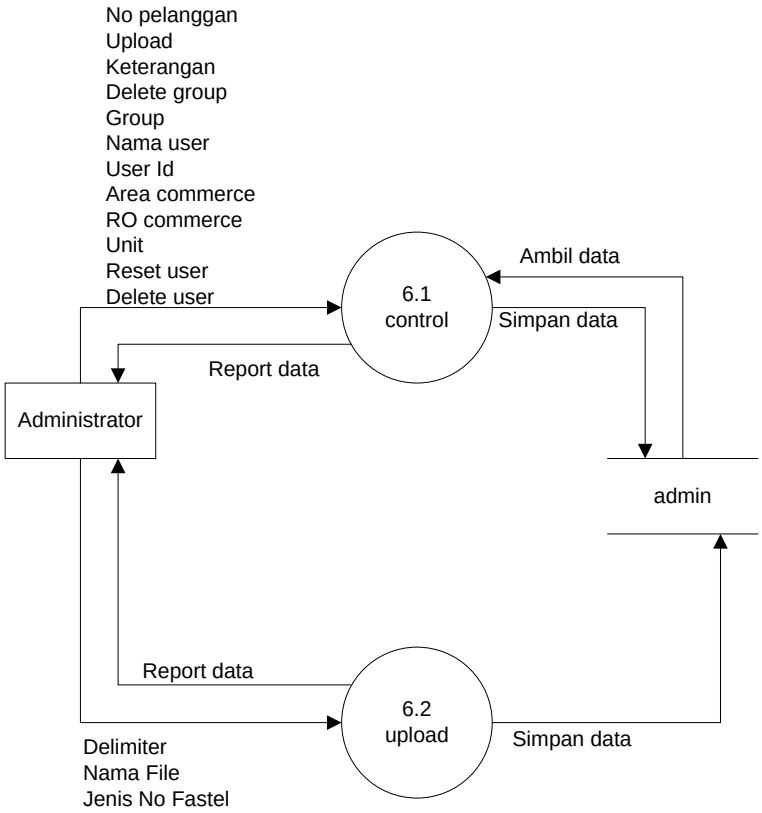
Gambar 0.7 DFD Level 2 pada proses churn protection



Gambar 0.8 DFD Level 2 pada proses service quality control



Gambar 0.9 DFD Level 2 pada proses report



Gambar 0.10 DFD Level 2 pada proses admin

d) Kamus Data

Tabel Kamus Data

Nama Data	Data Login
Deskripsi	Data ini dibuat oleh Admin untuk user. Data ini digunakan untuk mengakses aplikasi ini.
Bentuk Data	Form
Struktur Data	Data Login = user_id + password User_id = {karakter legal}@ Password = {karakter legal karakter_legal = [A-Z|a-z|0-9|'|-| |]

Nama Data	Data Caring 6
Deskripsi	Data ini digunakan untuk mengolah salam perdana
Bentuk Data	Form
Struktur Data	Data Login = user_id + password

	User_id = {karakter legal}@ Password = {karakter legal karakter_legal = [A-Z|a-z|0-9|'|-| |]

Nama Data	Data Caring 7
Deskripsi	Data ini dibuat untuk mengaktifkan *Billing* pertama pelanggan.
Bentuk Data	Form
Struktur Data	Data Caring 11 = no_pelanggan + Units no_pelanggan = *akan terisi otomatis oleh sistem* Units = {karakter legal} karakter_legal = [A-|a-z|0-9|'|-| |]

Nama Data	Data Caring 8
Deskripsi	Data ini dibuat untuk mengaktifkan *Billing* kedua pelanggan.
Bentuk Data	Form
Struktur Data	Data Caring 8 = no_pelanggan + Units no_pelanggan = *akan terisi otomatis oleh sistem* Units = {karakter legal} karakter_legal = [A-|a-z|0-9|'|-| |]

Nama Data	Data Caring 11
Deskripsi	Data ini dibuat untuk mengaktifkan *Billing* pertama pelanggan.
Bentuk Data	Form
Struktur Data	Data Caring 11 = no_pelanggan + Units no_pelanggan = *akan terisi otomatis oleh sistem* Units = {karakter legal} karakter_legal = [A-|a-z|0-9|'|-| |]

Nama Data	Data Caring 12
Deskripsi	Data ini dibuat untuk mengetahui pelanggan yang telah memasuki masa tenggang.
Bentuk Data	Form
Struktur Data	Data Caring 12 = no_pelanggan + Units no_pelanggan = *akan terisi otomatis oleh sistem* Units = {karakter legal} karakter_legal = [A-|a-z|0-9|'|-| |]

Nama Data	Data Caring 13
Deskripsi	Data ini dibuat untuk nengetahui pelanggan yang telah masuk periode blokir.

Bentuk Data	Form
Struktur Data	Data Caring 13 = no_pelanggan + Units no_pelanggan = *akan terisi otomatis oleh sistem* Units = {karakter legal} karakter_legal = [A-|a-z|0-9|'|-| |]

Nama Data	Data Caring 14
Deskripsi	Data ini dibuat untuk mengetahui pelanggan yang masa aktifnya hampir habis.
Bentuk Data	Form
Struktur Data	Data Caring 14 = no_pelanggan + Units no_pelanggan = *akan terisi otomatis oleh sistem* Units = {karakter legal} karakter_legal = [A-|a-z|0-9|'|-| |]

Nama Data	Data Caring 23
Deskripsi	Data ini dibuat oleh Admin untuk user. Data ini digunakan untuk mengakses aplikasi ini.
Bentuk Data	Form
Struktur Data	Data Caring 23 = no_pelanggan + Units no_pelanggan = *akan terisi otomatis oleh sistem* Units = {karakter legal} karakter_legal = [A-|a-z|0-9|'|-| |]

Nama Data	Data Caring 24
Deskripsi	Data ini dibuat melakukan *service quality control* pada caring 24.
Bentuk Data	Form
Struktur Data	Data Caring 24 = no_pelanggan + Units no_pelanggan = *akan terisi otomatis oleh sistem* Units = {karakter legal} karakter_legal = [A-|a-z|0-9|'|-| |]

Nama Data	Data Report Outbound
Deskripsi	Data ini dibuat untuk mengetahui sisa order.
Bentuk Data	Form
Struktur Data	Data Report Outbound = produk + tanggal

Nama Data	Data Report Agent
Deskripsi	Data ini dibuat untuk mengetahui report dari setiap *agent* di setiap area jangkauan pelayanan.

Bentuk Data	Form
Struktur Data	Data Report Agent = data_caring + produk + tanggal

Nama Data	Data Report Agent *Call Back*
Deskripsi	Data ini dibuat melihat data *Call Back* dari setiap area jangkauan pelayanan.
Bentuk Data	Form
Struktur Data	Data Report Agent *Call Back* = data_caring + produk + tanggal

Nama Data	Data Report Arcom
Deskripsi	Data ini dibuat untuk mengetahui performasi dari area jangkauan pelayanan.
Bentuk Data	Form
Struktur Data	Data Report Arcom = data_caring + produk + tanggal

Nama Data	Data Admin Reset Session
Deskripsi	Data ini dibuat untuk mereset nomor pelanggan.
Bentuk Data	Form
Struktur Data	Data Admin Reset Session = no_pelanggan

Nama Data	Data Admin Control Group
Deskripsi	Data ini dibuat untuk mencari group user dan menggubah atau menghapus group.
Bentuk Data	Form
Struktur Data	Data Admin Control Group = nama_group + keterangan

Nama Data	Data Admin Control Privileges
Deskripsi	Data ini dibuat untuk mempermudah pencarian group user.
Bentuk Data	Form
Struktur Data	Data Admin Control Privileges = group

Nama Data	Data Admin Control User
Deskripsi	Data ini dibuat untuk mempermudah pencarian user.
Bentuk Data	Form
Struktur Data	Data Admin Control User = nama_user

	+ user_id

Nama Data	Data Admin Upload Caring 11
Deskripsi	Data ini berisikan unggahan untuk caring 11.
Bentuk Data	Form
Struktur Data	Data Upload Upload Caring 11 = delimeter + nama_file

Nama Data	Data Admin Upload Caring 12
Deskripsi	Data ini berisikan unggahan untuk caring 12.
Bentuk Data	Form
Struktur Data	Data Upload Upload Caring 12 = delimeter + nama_file

Nama Data	Data Admin Upload Caring 13
Deskripsi	Data ini berisikan unggahan untuk caring 13.
Bentuk Data	Form
Struktur Data	Data Upload Upload Caring 13 = delimeter + nama_file

Nama Data	Data Admin Upload Caring 14
Deskripsi	Data ini berisikan unggahan untuk caring 14.
Bentuk Data	Form
Struktur Data	Data Upload Upload Caring 14 = delimeter + nama_file

Nama Data	Data Upload Contact Preference
Deskripsi	Data ini berisikan unggahan nomor pelanggan.
Bentuk Data	Form
Struktur Data	Data Upload Contact Proference = delimeter + nama_file

Process specification
Tabel *Process Spesification*

Nomor	1.1

Nama	Login
Deskripsi	Mengecek apakah data login valid atau tidak.
Input	User_Id, Password
Output	Informasi Login Invalid
Logika	IF user_id = true AND password = true THEN Tampil halaman salam perdana ELSE Tampil pesan data login invalid

Nomor	6.1
Nama	Control Admin Reset Session
Deskripsi	me
Input	Nama user, User ID
Output	Informasi bahwa file telah berhasil di upload.
Logika	IF nama_user = true AND user_ID= true THEN menampilkan tabel ELSE tampil pesan tidak ada.

Nomor	6.1
Nama	Control Admin User
Deskripsi	Menggugah *file* kedalam database.
Input	Nama user, User ID
Output	Informasi bahwa file telah berhasil di upload.
Logika	IF nama_user = true AND user_ID= true THEN menampilkan tabel ELSE tampil pesan tidak ada.

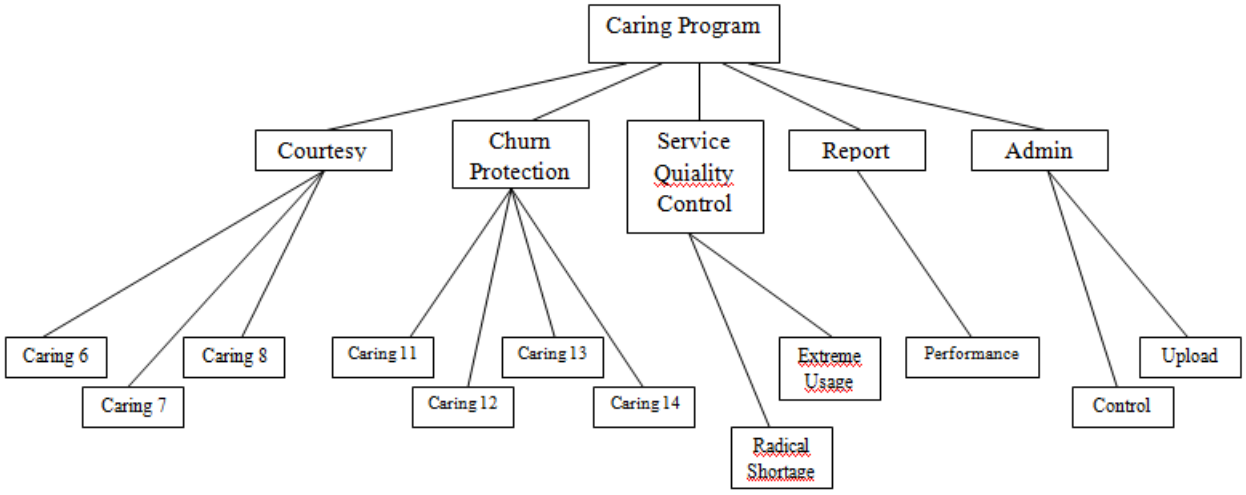
Nomor	6.2
Nama	Upload caring 14
Deskripsi	Menggugah *file* kedalam database.
Input	Delimeter, nama file
Output	Informasi bahwa file telah berhasil di upload.
Logika	IF delimeter = true AND nama_file = true THEN upload file file ELSE Tampil pesan semua harus diisi.

Nomor	6.2
Nama	Upload Contact Preference
Deskripsi	Menggugah *file* kedalam database.
Input	Delimeter, nama file
Output	Informasi bahwa file telah berhasil di

	upload.
Logika	IF delimeter = true AND nama_file = true THEN upload file ELSE Tampil pesan semua harus diisi.

Dekomposisi fungsi modul

Dekomposisi fungsi modul adalah pemetaan fungsi – fungsi yang ada pada sistem caring PT Telkom STO Gambir. Untuk jelas nya bisa dilihat pada gambar 3.11.



Gambar 0.11 Struktur Menu

Tabel 0.1 Dekomposisi Logik Modul (Administrator)

Modul	Kode Proses	Nama Proses	Nama Fungsi
Caring program	1.1 1.2 1.3 1.4 1.5	Courtesy Curn Protection Service quality Control Report Admin	
Courtesy	2.1 2.2 2.3	Caring 6 Caring 7 Caring 8	Salam perdana *Billing* perdana *Billing* kedua
Curn Protection	3.1 3.2 3.3 3.4	Caring 11 Caring 12 Caring 13 Caring 14	Terbit *Billing* Sebelum blokir Periode blokir Sebelum cabut
Service Quality Control	4.1 4.2	Caring 23 Caring 24	Radical shortage Extreme usage
Report	5.1 5.2	Per*for*mance	Report data
Admin	6.1 6.2	Control Upload	Control data Upload data

Struktur Tabel

Pada sistem caring ini terdapat tabel – tabel yang digunakan untuk membangun sistem ini, berikut adalah tabel – tabel yang digunakan pada sistem caring PT Telkom STO Gambir :

Tabel 0.2Tabel OB_LOG

Field	Type	Panjang	Spek	Null	Ket
ND	Varchar	25	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
NCLI	Number	38	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
NDOS	Number	10	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
USER_ID	Varchar	20	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
DATE_IN	Date		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
FLAG	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
LAYANAN	Varchar	50	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
KUADRAN SPEEDY	Varchar	3	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	

Tabel 0.3 Tabel OBC_SP

Field	Type	Panjang	Spek	Null	Ket

REGIONAL_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
AREA_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
POSISI_LOAD	Date	10	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
CPROD	Varchar	20	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
NCLI	Number		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
NDOS	Number		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
NDEM	Number		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
ND	Varchar	15	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
TGL_KRING	Varchar	30			
KETERANGAN_LAIN	Varchar	256			
AREA_CODE	Varchar	4			
NAMA_PLG	Varchar	60			
LAYANAN	Varchar	50			
ND_TUMPANGAN	Varchar	15			
CCAT	Varchar	50			
ALAMAT_PLG	Varchar	137			
KUADRAN_SPEEDY	Varchar	3			

Tabel 0.4 Tabel OBC_SP_ORDER

Field	Type	Panjang	Spek	Null	Ket
REGIONAL_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
AREA_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
ID	Varchar	15	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
CPROD	Number	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
NCLI	Varchar		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
LAST_STATUS_*CALL*	Number		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
LAST_REF_*CALL*	Number		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
STATUS_ORDER	Number		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
CCAT	Varchar	31			
LAST_SUBDATE	Date				
LAST_*CALL BACK*_DATE	Date				
NAMA_PLG	Varchar	60			
SST	Number				
DEBT_BILL	Number				
ALAMAT_PLG	Varchar	256			
CLUSTER_PLG	Varchar	2			
KUADRAN_SPEEDY	Varchar	3			

Tabel 0.5 Tabel *CALL*_SP

Field	Type	Panjang	Spek	Null	Ket
REGIONAL_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
AREA_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
ID_ORDER	Varchar	15	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	N	
CONTACT_NAME	Varchar	100	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
INFO_ID	Number		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
INFO	Varchar	255	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
***CALL BACK*_DATE**	Date		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
KETERANGAN	Varchar	255	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
***CALL*_BY**	Varchar	20			
SUBDATE	Date				
B_PSB	Number	38			
STATUS_*CALL*	Number	2			
REF_*CALL*	Number				

Tabel 0.6 Tabel OBC_SBP

Field	Type	Panjang	Spek	Null	Ket
REGIONAL_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	N	
POSISI_LOAD	Date		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
CPROD	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
NCLI	Number		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
NDOS	Number		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
AREA_ID	Number	15	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
NDEM	Varchar	8	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
ND	Varchar	15	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
TGL_KRING	Date				
KETERANGAN_LAIN	Varchar	256			
STATUS_SP	Number	2			
AREA_CODE	Varchar	4			
TAGIHAN	Number	10			
CCAT	Varchar	50			
NAMA_PLG	Varchar	60			
TGL_BAYAR	Date				
KUADRAN_SPEEDY	Varchar	3			

Table 0.1Tabel OBC_SBP_ORDER

Field	Type	Panjang	Spek	Null	Ket

REGIONAL_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
AREA_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
ID	Varchar	15	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
NCLI	Number		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
CPROD	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
LAST_STATUS_*CALL*	Number		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
LAST_REF_*CALL*	Number		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
STATUS_ORDER	Number		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
CCAT	Varchar	31			
LAST_SUBDATE	Date				
LAST_*CALL BACK*_DATE	Date				
NAMA_PLG	Varchar	60			
SST	Number				
DEBT_BILL	Number				
ALAMAT_PLG	Varchar	256			
CLUSTER_PLG	Varchar	2			
KUADRAN_SPEEDY	Varchar	3			

Tabel 0.7 Tabel MASTER_ADR

Field	Type	Panjang	Spek	Null	Ket
ND	Varchar	15	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
NCLI	Number		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
NDOS	Number		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
CPROD	Number	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
CGEST	Number		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
CCAT	Number	3	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
LCAT	Varchar	30	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
NOM	Varchar	60	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
ADR_BILL	Varchar	255			
ADR_INST	Varchar	255			
REGIONAL_ID	Varchar	2			
AREA_ID	Varchar	4			

Tabel 0.8 Tabel H_OBC_SBP_ORDER

Field	Type	Panjang	Spek	Null	Ket
REGIONAL_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
AREA_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
ID	Varchar	15	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	N	
NCLI	Number		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
CPROD	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	

DEBT_BILL	Number	12	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
MNT_KWT	Number	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
LAST_STATUS_*CALL*	Number	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
LAST_REF_*CALL*	Number				
STATUS_ORDER	Number	2			
CCAT	Varchar	30			
LAST_SUBDATE	Date				
LAST_*CALL BACK*_DATE	Date				
NAMA_PLG	Varchar	60			
SST	Number				
STATUS_SP	Number				
KUADRAN_SPEEDY	Varchar	3			

Tabel 0.9 Tabel *CALL*_SBP

Field	Type	Panjang	Spek	Null	Ket
REGIONAL_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
AREA_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
ID_ORDER	Varchar	15	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	N	
CONTACT_NAME	Varchar	100	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
INFO_ID	Number		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
INFO	Varchar	255	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
FEEDBACK	Varchar	255	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
***CALL BACK*_DATE**	Date		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
KETERANGAN	Varchar	255			
***CALL*_BY**	Varchar	20			
SUBDATE	Date				
STATUS_*CALL*	Number	2			
REF_*CALL*	Number				

Tabel 0.10 Tabel H_*CALL*_SBP

Field	Type	Panjang	Spek	Null	Ket
REGIONAL_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
AREA_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
ID_ORDER	Varchar	15	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	N	
CONTACT_NAME	Varchar	100	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
INFO_ID	Number		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	

INFO	Varchar	255	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
FEEDBACK	Varchar	255	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
***CALL BACK*_DATE**	Date		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
KETERANGAN	Varchar	255			
***CALL*_BY**	Varchar	20			
SUBDATE	Date				
STATUS_*CALL*	Number	2			
REF_*CALL*	Number				

Tabel 0.11Tabel OB_CBD

Field	Type	Panjang	Spek	Null	Ket
REGIONAL_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
POSISI_LOAD	Date		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
CPROD	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	N	
NCLI	Number		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
NDOS	Number		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
AREA_ID	Varchar	15	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
NDEM	Number	8	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
ND	Varchar	15	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
TGL_KRING	Date				
KETERANGAN_LAIN	Varchar	256			
STATUS_SP	Date	2			
AREA_CODE	Varchar	4			
TAGIHAN	Number	10			
CCAT	Varchar	50			
NAMA_PLG	Varchar	60			
TGL_BAYAR	Date				
KUADRAN_SPEEDY	Varchar	3			

Tabel 0.12 Tabel *CALL*_CBD

Field	Type	Panjang	Spek	Null	Ket
REGIONAL_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
AREA_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
ID_ORDER	Varchar	15	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	N	

CONTACT_NAME	Varchar	100	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
INFO_ID	Number		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
INFO	Varchar	255	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
FEEDBACK	Varchar	255	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
***CALL BACK*_DATE**	Date		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
KETERANGAN	Varchar	255			
***CALL*_BY**	Varchar	20			
SUBDATE	Date				
STATUS_*CALL*	Number	2			
REF_*CALL*	Number				

Tabel 0.13Tabel CARE_ESKALASI

Field	Type	Panjang	Spek	Null	Ket
REGIONAL_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
ESKA_ID	Number	38	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
ND	Varchar	15	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	N	
NCLI	Number	10	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
NDOS	Number	4	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
TGL_ESKA	Date		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
ESKA_DESC	Varchar	255	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
THP_ESKA	Number	38	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
UNIT	Varchar	255			
TGL_RESPON	Date				
RESPON_DESC	Varchar	255			
RESPON_PIC	Varchar	255			
STATUS	Number	38			
CPROD	Varchar	2			
CARING_ID	Varchar	15			
***SUBMIT*_BY**	Varchar	50			
CDATEL	Varchar	2			
ESKA_ID_NEW	Number	38			

Tabel 0.14 Tabel OBC_STB_ORDER

Field	Type	Panjang	Spek	Null	Ket
REGIONAL_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
AREA_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
ID	Varchar	15	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	N	

NCLI	Number	20	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
CPROD	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
DEBT_BILL	Number	12	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
MNT_KWT	Number	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
LAST_STATUS_*CALL*	Number	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
LAST_REF_*CALL*	Number				
STATUS_ORDER	Number	2			
CCAT	Varchar	30			
LAST_SUBDATE	Date				
LAST_*CALL BACK*_DATE	Date				
NAMA_PLG	Varchar	60			
SST	Number	10			
THN	Number	2			
BLN	Number	2			
KUADRAN_SPEEDY	Varchar	3			

Tabel 0.15 Tabel OBC_STB

Field	Type	Panjang	Spek	Null	Ket
REGIONAL_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
POSISI_LOAD	Date		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
CPROD	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
NCLI	Number		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
NDOS	Number	4	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
AREA_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
NDEM	Number	8	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
ND	Varchar	15			
TGL_KRING	Date		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
NAMA_PLG	Varchar	60			
KETERANGAN_LAIN	Varchar	255			
PERIODE	Varchar	6			
AREA_CODE	Varchar	10			
TGL_BAYAR	Date				
TAGIHAN	Number	16			
THN	Number	6			
BLN	Number	6			
CAAT	Varchar	30			
KUADRAN_SPEEDY	Varchar	3			

Tabel 0.16Tabel H_OBC_STB_ORDER

Field	Type	Panjang	Spek	Null	Ket
REGIONAL_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
AREA_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
ID	Varchar	15	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	N	

NCLI	Number	20			
CPROD	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
DEBT_BILL	Number	12	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
MNT_KWT	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
LAST_STATUS_*CALL*	Number	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
LAST_REF_*CALL*	Number				
STATUS_ORDER	Number	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
CCAT	Varchar	30			
LAST_SUBDATE	Date				
LAST_*CALL BACK*_DATE	Date				
NAMA_PLG	Varchar	60			
SST	Number	10			
THN	Number	2			
BLN	Number	2			
KUADRAN_SPEEDY	Varchar	3			

Tabel 0.17 Tabel *CALL*_STB

Field	Type	Panjang	Spek	Null	Ket
REGIONAL_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
AREA_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
ID_ORDER	Varchar	15	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	N	
CONTACT_NAME	Varchar	100			
INFO_ID	Number		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
INFO	Varchar	255	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
PAYMENT_PLANT_DATE	Date		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
KETERANGAN	Varchar	255	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
***CALL BACK*_DATE**	Date				
***CALL*_BY**	Varchar	20	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
SUBDATE	Date				
STATUS_*CALL*	Number	2			
REF_*CALL*	Number				

Tabel 0.18 Tabel OBC_TUNDACABUT_ORDER

Field	Type	Panjang	Spek	Null	Ket
REGIONAL_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	

AREA_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
ID	Varchar	15	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	N	
NCLI	Number				
CPROD	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
JUMLAH_SST	Number		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
DEBT_BILL	Varchar	12	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
MNT_KWT	Number	5	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
LAST_STATUS _*CALL*	Number	2			
LAST_REF_*CALL*	Number		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
STATUS_ORDER	Number	2			
LAYANAN	Varchar	50			
CCAT	Varchar	80			
LAST_SUBDATE	Date				
LAST_*CALL BACK*_DATE	Date				
NAMA_PLG	Varchar	60			
SST	Number				
KUADRAN_SPEEDY	Varchar	3			

Tabel 0.19 Tabel H_*CALL*_STB

Field	Type	Panjang	Spek	Null	Ket
REGIONAL_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
AREA_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
ID_ORDER	Varchar	15	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	N	
CONTACT_NAME	Varchar	100			
INFO_ID	Number		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
INFO	Varchar	255	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
PAYMENT_PLAN_DATE	Date		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
KETERANGAN	Varchar	255	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
***CALL BACK*_DATE**	Date				
***CALL*_BY**	Varchar	20	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
SUBDATE	Date				
STATUS_*CALL*	Number	2			
REFF_*CALL*	Number				

Tabel 0.20 Tabel H_OBC_PRAISOLIR_ORDER

Field	Type	Panjang	Spek	Null	Ket
REGIONAL_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	

AREA_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
ID	Varchar	15	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	N	
NCLI	Number				
CPROD	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
DEBT_BILL	Number	12	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
MNT_KWT	Number	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
LAST_STATUS_*CALL*	Number	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
LAST_REF_*CALL*	Number				
STATUS_ORDER	Number	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
LAYANAN	Varchar	50			
CCAT	Varchar	30			
LAST_SUBDATE	Date				
LAST_*CALL BACK*_DATE	Date				
NAMA_PLG	Varchar	60			
SST	Number	10			
KUADRAN_SPEEDY	Varchar	3			

Tabel 0.21 Tabel *CALL*_PRAISOLIR

Field	Type	Panjang	Spek	Null	Ket
REGIONAL_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
AREA_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
ID_ORDER	Varchar	15	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	N	
CONTACT_NAME	Varchar	100			
INFO_ID	Number		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
INFO	Varchar	255	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
PAYMENT_PLAN_DATE	Date		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
KETERANGAN	Varchar	255	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
***CALL BACK*_DATE**	Date				
***CALL*_BY**	Varchar	20	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
SUBDATE	Date				
STATUS_*CALL*	Number	2			
REFF_*CALL*	Number				

Tabel 0.22 Tabel OBC_PRAISOLIR_ORDER

Field	Type	Panjang	Spek	Null	Ket
REGIONAL_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	

AREA_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
ID	Varchar	15	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	N	
NCLI	Number				
CPROD	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
DEBT_BILL	Number	12	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
MNT_KWT	Number	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
LAST_STATUS_*CALL*	Number	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
LAST_REF_*CALL*	Number				
STATUS_ORDER	Number	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
LAYANAN	Varchar	50			
CCAT	Varchar	30			
LAST_SUBDATE	Date				
LAST_*CALL BACK*_DATE	Date				
NAMA_PLG	Varchar	60			
SST	Number	10			
KUADRAN_SPEEDY	Varchar	3			

Tabel 0.23 Tabel H_*CALL*_PRAISOLIR

Field	Type	Panjang	Spek	Null	Ket
REGIONAL_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
AREA_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
ID_ORDER	Varchar	15	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	N	
CONTACT_NAME	Varchar	100			
INFO_ID	Number		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
INFO	Varchar	255	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
PAYMENT_PLAN_DATE	Date		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
KETERANGAN	Varchar	255	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
***CALL BACK*_DATE**	Date				
***CALL*_BY**	Varchar	20	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
SUBDATE	Date				
STATUS_*CALL*	Number	2			
REFF_*CALL*	Number				

Tabel 0.24 Tabel CARE_AGING_OUTBOUND

Field	Type	Panjang	Spek	Null	Ket
REGIONAL_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	

ID	Number	38	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
AREA_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	N	
ND	Varchar	15			
NCLI	Number	20	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
NDOS	Number	4	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
TAGIHAN	Number	12	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
***CALL*_BY**	Varchar	20	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
***CALL*_DATE**	Date				
CONFIRM_DATE	Date		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
RESULT	Varchar	255			
CONTACT	Varchar	20			
PERIODE	Varchar	6			
STATUS_*CALL*	Number	38			
STATUS_BAYAR	Varchar	10			
TGL_BAYAR	Date				
CPROD	Varchar	2			
STATUS_BYR	Number	2			
REF_*CALL*	Number	12			
***CALL BACK*_DATE**	Date				

Tabel 0.25 Tabel OBC_PERIODEISOLIR

Field	Type	Panjang	Spek	Null	Ket
REGIONAL_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
POSISI_LOAD	Date		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
CPROD	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	N	
NCLI	Number				
NDOS	Number	4	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
AREA_ID	Varchar	15	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
ND	Varchar	15	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
PERIODE	Varchar	6	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
PERBILL	Char	6			
TAGIHAN	Number		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
AREA_CODE	Varchar	10			
TGL_BAYAR	Date				
NAMA_PLG	Varchar	60			
CCAT	Varchar	80			
KUADRAN_SPEEDY	Varchar	3			
ALAMAT_PLG	Varchar	255			

Tabel 0.26 Tabel OBC_PERIODEISOLIR_ORDER

Field	Type	Panjan	Spek	Null	Ket

		g			
REGIONAL_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
AREA_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
ID	Varchar	15	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	N	
NCLI	Number				
CPROD	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
DEBT_BILL	Number	12	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
MNT_KWT	Number	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
LAST_STATUS_*CALL*	Number	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
LAST_REF_*CALL*	Number				
STATUS_ORDER	Number	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
LAYANAN	Varchar	50			
CCAT	Varchar	30			
LAST_SUBDATE	Date				
LAST_*CALL BACK*_DATE	Date				
NAMA_PLG	Varchar	60			
SST	Number	10			
KUADRAN_SPEEDY	Varchar	3			

Tabel 0.27 Tabel *CALL*_PERIODEISOLIR

Field	Type	Panjang	Spek	Null	Ket
REGIONAL_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
AREA_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
ID_ORDER	Varchar	15	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	N	
CONTACT_NAME	Varchar	100			
INFO_ID	Number		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
INFO	Varchar	255	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
PAYMENT_PLAN_DATE	Date		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
KETERANGAN	Varchar	255	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
***CALL BACK*_DATE**	Date				
***CALL*_BY**	Varchar	20	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
SUBDATE	Date				
STATUS_*CALL*	Number	2			
REFF_*CALL*	Number				

Tabel 0.28 Tabel H_OBC_PERIODEISOLIR_ORDER

Field	Type	Panjang	Spek	Null	Ket
REGIONAL_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	

AREA_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
ID	Varchar	15	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	N	
NCLI	Number				
CPROD	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
DEBT_BILL	Number	12	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
MNT_KWT	Number	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
LAST_STATUS_*CALL*	Number	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
LAST_REF_*CALL*	Number				
STATUS_ORDER	Number	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
LAYANAN	Varchar	50			
CCAT	Varchar	30			
LAST_SUBDATE	Date				
LAST_*CALL BACK*_DATE	Date				
NAMA_PLG	Varchar	60			
SST	Number	10			
KUADRAN_SPEEDY	Varchar	3			

Tabel 0.29 Tabel H_*CALL*_PERIODEISOLIR

Field	Type	Panjang	Spek	Null	Ket
REGIONAL_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
AREA_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
ID_ORDER	Varchar	15	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	N	
CONTACT_NAME	Varchar	100			
INFO_ID	Number		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
INFO	Varchar	255	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
PAYMENT_PLAN_DATE	Date		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
KETERANGAN	Varchar	255	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
***CALL BACK*_DATE**	Date				
***CALL*_BY**	Varchar	20	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
SUBDATE	Date				
STATUS_*CALL*	Number	2			
REFF_*CALL*	Number				

Tabel 0.30 Tabel H_OBC_TUNDACABUT

Field	Type	Panjang	Spek	Null	Ket
REGIONAL_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	

CPROD	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
NCLI	Number		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
NDOS	Number				
AREA_ID	Varchar	15	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
ND	Varchar	15	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
PERIODE	Varchar	6	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
PERBILL	Char	6	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
TAGIHAN	Number				
AREA_CODE	Varchar	10	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
TGL_BAYAR	Date				
PAYMENT_ID	Number				
ND_ORI	Varchar	15			
STATUS_BYR	Number	2			
NAMA_PLG	Varchar	60			
CCAT	Varchar	80			
KUADRAN_SPEEDY	Varchar	3			

Tabel 0.31 Tabel OBC_TUNDACABUT

Field	Type	Panjang	Spek	Null	Ket
REGIONAL_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
POSISI_LOAD	Date		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
CPROD	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	N	
NCLI	Number				
NDOS	Number	4	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
AREA_ID	Varchar	15	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
ND	Varchar	15	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
PERIODE	Varchar	6	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
PERBILL	Char	6			
TAGIHAN	Number		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
AREA_CODE	Varchar	10			
TGL_BAYAR	Date				
PAYMENT_ID	Number				
ND_ORI	Varchar	15			
STATUS_BAYAR	Number	2			
NAMA_PLG	Varchar	60			
CCAT	Varchar	80			
KUADRAN_SPEEDY	Varchar	3			
ALAMAT_PLG	Varchar	255			

Tabel 0.32 Tabel CARE_LOG

Field	Type	Panjang	Spek	Null	Ket
ID	Number	38	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	

ND	Varchar	30	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
IP	Varchar	20	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
USER_ID	Number	20			
SUBDATE	Date		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	

Tabel 0.33Tabel OBC_TUNDACABUT_ORDER

Field	Type	Panjang	Spek	Null	Ket
REGIONAL_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
AREA_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
ID	Varchar	15	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	N	
NCLI	Number				
CPROD	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
DEBT_BILL	Number	12	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
MNT_KWT	Number	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
LAST_STATUS_*CALL*	Number	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
LAST_REF_*CALL*	Number				
STATUS_ORDER	Number	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
LAYANAN	Varchar	50			
CCAT	Varchar	30			
LAST_SUBDATE	Date				
LAST_*CALL BACK*_DATE	Date				
NAMA_PLG	Varchar	60			
SST	Number				
KUADRAN_SPEEDY	Varchar	3			

Tabel 0.34 Tabel *CALL*_TUNDACABUT

Field	Type	Panjang	Spek	Null	Ket
REGIONAL_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	

AREA_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
ID_ORDER	Varchar	15	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	N	
CONTACT_NAME	Varchar	100			
***CALL BACK*_DATE**	Date		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
***CALL*_BY**	Varchar	20	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
SUBDATE	Date		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
STATUS_*CALL*	Number	2			
REF_*CALL*	Number		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
CONFIRM_DATE	Date				
RESULT	Varchar	255			
KETERANGAN	Varchar	256			
INFO	Varchar	256			

Tabel 0.35 Tabel H_*CALL*_TUNDA_CABUT

Field	Type	Panjang	Spek	Null	Ket
REGIONAL_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
AREA_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
ID_ORDER	Varchar	15	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	N	
CONTACT_NAME	Varchar	100			
***CALL BACK*_DATE**	Date		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
***CALL*_BY**	Varchar	20	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
SUBDATE	Date		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
STATUS_*CALL*	Number	2			
REF_*CALL*	Number		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
CONFIRM_DATE	Date				
RESULT	Varchar	255			
KETERANGAN	Varchar	256			
INFO	Varchar	256			

Tabel 0.36 Tabel H_OBC_TUNDACABUT_ORDER

Field	Type	Panjang	Spek	Null	Ket

REGIONAL_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
CPROD	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
NCLI	Number		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	N	
NDOS	Number				
AREA_ID	Varchar	15	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
ND	Varchar	15	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
PERIODE	Varchar	6	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
PERBILL	Char	6			
TAGIHAN	Number		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
AREA_CODE	Varchar	10			
TGL_BYR	Date				
PAYMENT_ID	Number				
ND_ORI	Varchar	15			
STATUS_BYR	Number	2			
NAMA_PLG	Varchar	60			
CCAT	Varchar	80			
KUADRAN_SPEEDY	Varchar	3			

Tabel 0.37Tabel H_OBC_EXT

Field	Type	Panjang	Spek	Null	Ket
REGIONAL_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
POSISI_LOAD	Date				
CPROD	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
NCLI	Number		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	N	
NDOS	Number				
ND	Varchar	15	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
AREA_ID	Varchar	15	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
NAMA_PLG	Varchar	60	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
KETERANGAN_LAIN	Varchar	60			
BLN	Number	256	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
TH	Number	6			
BILL_N	Number	15			
BILL_N_1	Number	15			
BILL_N_2	Number	15			
BILL_N_3	Number	15			
AVG_BILL3	Number				
EXT_SHORTAGE	Number				
AREA_CODE	Varchar	10			
CCAT	Varchar	80			
TGL_PS	Date				
PERIODE_CARING	Varchar	6			
KUADRAN_SPEEDY	Varchar	6			

Tabel 0.38Tabel OBC_EXT

Field	Type	Panjan	Spek	Null	Ket

		g			
REGIONAL_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
POSISI_LOAD	Date				
CPROD	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
NCLI	Number		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	N	
NDOS	Number				
ND	Varchar	15	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
AREA_ID	Varchar	15	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
NAMA_PLG	Varchar	60	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
KETERANGAN_ LAIN	Varchar	60			
BLN	Number	256	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
TH	Number	6			
BILL_N	Number	15			
BILL_N_1	Number	15			
BILL_N_2	Number	15			
BILL_N_3	Number	15			
AVG_BILL3	Number				
EXT_SHORTAG E	Number				
AREA_CODE	Varchar	10			
CCAT	Varchar	30			
TGL_PS	Date				
KUADRAN_SPE EDY	Varchar	3			

Tabel 0.39 Tabel OBC_EXT_ORDER

Field	Type	Panjang	Spek	Null	Ket
REGIONAL_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
AREA_ID	Varchar	2			
ID	Varchar	15	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	N	
NCLI	Number		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
CPROD	Varchar	2			
BLN	Number	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
TH	Number	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
TOTAL_BILL_N	Number	15	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
TOTAL_BILL_N_1	Number	15			
TOTAL_BILL_N_2	Number	15	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
TOTAL_BILL_N_3	Number	15			
TOTAL_AVG_BILL3	Number				
LAST_STATUS_*CALL*	Number	2			
LAST_REFF_*CALL*	Number				
CCAT	Varchar	30			
LAST_SUBDATE	Date				
LAST_*CALL BACK*_DATE	Date				
STATUS_ORDER	Number	2			
NAMA_PLG	Varchar	60			
SST	Number				
KUADRAN_SPEEDY	Varchar	3			

Tabel 0.40 Tabel *CALL*_EXT

Field	Type	Panjang	Spek	Null	Ket
REGIONAL_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
AREA_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
ID_ORDER	Varchar	15	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	N	
CONTACT_NAME	Varchar	100			
INFO_ID	Number		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
INFO	Varchar	255	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
USED_INFO_ID	Number	38	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
USED_INFO	Varchar	255			
DEMAND_NAME_INFO	Varchar	255	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
DEMAND_HP_INFO	Varchar	255			
***CALL BACK*_DATE**	Date				
KETERANGAN	Varchar	255			
***CALL*_BY**	Varchar	20			
SUBDATE	Date				
STATUS_*CALL*	Number	2			
REF_*CALL*	Number				
B_PSB	Number				

Tabel 0.41Tabel P_CARING

Field	Type	Panjang	Spek	Null	Ket
CARING_ID	Varchar	4	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	N	PK
CARING_NAME	Varchar	50	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
CARING_SCODE	Varchar	10	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
IS_OUTBOUND	Varchar	1	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
RSLT_FIELD	Varchar	255	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
RSLT_FIELD	Varchar	255	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
ORDER_FIELD	Varchar	255	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
ORDER_TYPE	Varchar	255	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	

Tabel 0.42 Tabel P_ACS

Field	Type	Panjang	Spek	Null	Ket
C_DCS	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	N	PK
C_UCS	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
C_ACS	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
L_ACS	Varchar	40	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
ABRV_ACS	Varchar	4	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
IDDB	Varchar	3	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	

Tabel 0.43 Tabel OB_USER

Field	Type	Panjang	Spek	Null	Ket
REGIONAL_ID	Varchar	2			
USER_ID	Varchar	30	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
PASSWORD	Varchar	10	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
USER_NAME	Varchar	50	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
CDATEL	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
NDATEL	Varchar	4	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
STATUS	Number	38	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
USER_PROFILE_ID	Vachar	4	’0’…’9	Y	
UNIT_ID	Vachar	1	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
KUADRAN_SPEEDY	Varchar	3			

Tabel 0.44 Tabel CARE_PRABLOKIR

Field	Type	Panjang	Spek	Null	Ket
REGIONAL_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
PERIODE	Char	6	’0’…’9	Y	
PERBILL	Char	6	’0’…’9	Y	
AREA_ID	Varchar	2	’0’…’9	Y	
CPROD	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	N	
ND	Varchar	15	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
NCLI	Number		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	N	
NDOS	Number		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
NFACT	Number	6	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	N	
TAGIHAN	Number			Y	
CATEGORY	Varchar	50	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
PAID_ID	Number		’0’…’9	Y	
***CALL*_ID**	Number		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
TGL_BAYAR	Date		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
ND_ORI	Varchar	20	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
CLUSTER_PLG	Varchar	2		Y	
LAYANAN	Varchar	50	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
STATUS_BYR	Number	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
AREA_CODE	Varchar	4	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
PAID_DATE	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	

Tabel 0.45 Tabel CARE_PRACABUT

Field	Type	Panjang	Spek	Null	Ket
REGIONAL_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
PERIODE	Char	6	’0’…’9	Y	
PERBILL	Char	6	’0’…’9	Y	
AREA_ID	Varchar	2	’0’…’9	Y	
CPROD	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	N	
ND	Varchar	15	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
NCLI	Number		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	N	
NDOS	Number		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
NFACT	Number	6	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	N	
TAGIHAN	Number			Y	
CATEGORY	Varchar	3	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
PAID_ID	Number		’0’…’9	Y	
***CALL*_ID**	Number		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
TGL_BAYAR	Date		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
ND_ORI	Varchar	20	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
LAYANAN	Varchar	50	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
CLUSTER_PLG	Varchar	2			
STATUS_BYR	Number	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
TGL_BYR	Date			Y	
MNT_KWT	Number	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
NAMA	Varchar	50	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	

Tabel 0.46 Tabel USER_PROFILE1

Field	Type	Panjang	Spek	Null	Ket
USER_PROFILE_ID	Number	38	’0’…’9	N	
PROFILE_NAME	Varchar	20	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
PROFILE_DESC	Varchar	50	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	

Tabel 0.47Tabel USER_MENU

Field	Type	Panjang	Spek	Null	Ket
USER_MENU_ID	Number	38	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
MENU_NAME	Varchar	50	’0’…’9	Y	
MENU_DESC	Varchar	70	’0’…’9	Y	
MENU_LINK	Varchar	100	’0’…’9	Y	
LEVEL_	Number	38	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	N	
PARENT_	Number	38	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
ORDER_	Number	38	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	N	
ADMIN	Varchar	1	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
ISC	Varchar	1	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	N	
USERENTRY	Varchar	1		Y	
ADMIN_CARING	Varchar	1	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
OBC	Varchar	1	’0’…’9	Y	
CCAN	Varchar	1	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
ADMIN_DATEL	Varchar	1	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
IS_ACTIVE	Varchar	1	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
MF_SPV	Varchar	1	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
MF_OBC	Varchar	1			
CSO	Varchar	1	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
SALES	Varchar	1		Y	
OPERATOR	Varchar	1	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
ANO	Varchar	1	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
UBC	Varchar	1			
PERSONAL	Varchar	1			
PUREL	Varchar	1			
CC	Varchar	1			
GNO_OBC	Varchar	1			
OBCRF3	Varchar	1			

Tabel 0.48 Tabel P_UNIT

Field	Type	Panjang	Spek	Null	Ket
UNIT_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	N	
UNIT_NAME	Varchar	50	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	

Tabel 0.49 Tabel P_UCS

Field	Type	Panjang	Spek	Null	Ket
C_DCS	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
C_UCS	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
L_UCS	Varchar	40	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
ABRV_ACS	Varchar	5	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	

Tabel 0.50Tabel P_DATEL

Field	Type	Panjang	Spek	Null	Ket
CDATEL	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
DATEL_SNAME	Varchar	10	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
DATEL_LNAME	Varchar	15	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	

Tabel 0.51 Tabel TIMESTAMP_DEBUG

Field	Type	Panjang	Spek	Null	Ket
USER_ID	Varchar	30	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
IP_ADDR	Varchar	20	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
TIME_STAMP	Number		’0’…’9	Y	
REQUAST_URL	Varchar	500			
DATE_TIME	Date				
SESSION_ID	Varchar	32			
***SERVER*_ADDR**	Varchar	20			

Tabel 0.52 Tabel LIST_NOT*CALL*ED11

Field	Type	Panjang	Spek	Null	Ket
ND	Varchar	15	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
STATUS	Number	38	’0’…’9	Y	
POSISI_LOAD	Date			Y	
REGIONAL_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
AREA_ID	Varchar	4	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
CPROD	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	

Tabel 0.53 Tabel LIST_NOT*CALL*ED12

Field	Type	Panjang	Spek	Null	Ket
ND	Varchar	15	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
STATUS	Number	38	’0’…’9	Y	
POSISI_LOAD	Date			Y	
REGIONAL_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
AREA_ID	Varchar	4	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
CPROD	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	

Tabel 0.54 Tabel LIST_NOT*CALL*ED13

Field	Type	Panjang	Spek	Null	Ket
ND	Varchar	15	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
STATUS	Number	38	’0’…’9	Y	
POSISI_LOAD	Date			Y	
REGIONAL_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
AREA_ID	Varchar	4	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
CPROD	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	

Tabel 0.55 Tabel LIST_NOT*CALL*ED14

Field	Type	Panjang	Spek	Null	Ket
ND	Varchar	15	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
STATUS	Number	38	’0’…’9	Y	
POSISI_LOAD	Date			Y	
REGIONAL_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
AREA_ID	Varchar	4	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
CPROD	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	

Tabel 0.56 Tabel LIST_PRACABUT

Field	Type	Panjang	Spek	Null	Ket
ND	Varchar	15	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
STATUS	Number	38	’0’…’9	Y	
POSISI_LOAD	Date			Y	
REGIONAL_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
AREA_ID	Varchar	4	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
CPROD	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	

Tabel 0.57 Tabel LIST_PRABLOKIR

Field	Type	Panjang	Spek	Null	Ket
ND	Varchar	15	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
STATUS	Number	38	’0’…’9	Y	
POSISI_LOAD	Date			Y	
REGIONAL_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
AREA_ID	Varchar	4	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
CPROD	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	

3.1.2.2 Kebutuhan non-Fungsional

Kebutuhan fungsional untuk menjalankan sistem caring ini dibagi menjadi empat bagian yaitu target *user*, *hardware* yang dibutuhkan, *software* yangdibutuhkan dan topologi jaringan yang dipakai.

3.1.2.2.1 Target user

Target *user* dari aplikasi caring ini adalah pria/ wanita lulusan S1 semua jurusan namun memiliki dasar penggunaan komputer yang baik, berkemampuan berbicara, mendengar dan membaca dalam bahasa inggris dan bahasa Indonesia.

3.1.2.2.2 Hardware yang dibutuhkan

Spesifikasi *hardware* minimum untuk server yang dibutuhkan untuk menjalankan aplikasi ini adalah :

1. Prosesor Intel Pentium Core 2 Duo atau yang sekelas
2. RAM 8 Gb
3. Space Hardisk 320 Gb
4. LAN Card

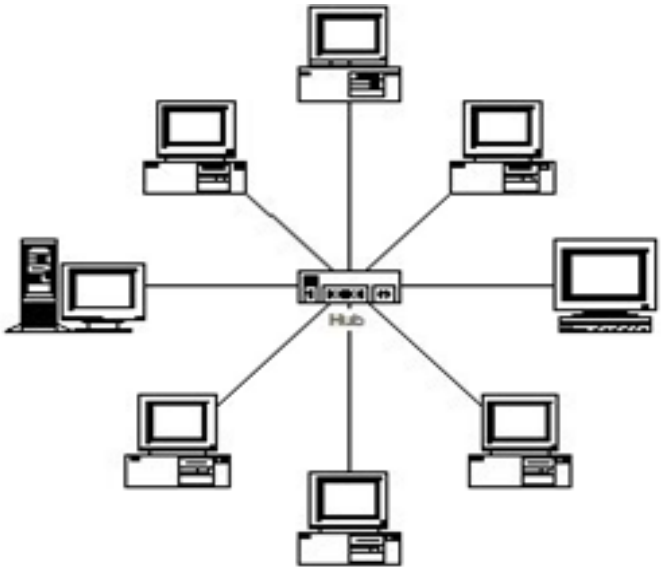
3.1.2.2.3 Software yang dibutuhkan

Spesifikasi *software* yang dibutuhkan untuk menjalankan aplikasi ini adalah :

1. DBMS Oracle 9i
2. TOAD for Oracle
3. PUTTY
4. Juniper Internal Network
5. Sistem Operasi Linux RedHat

3.1.2.2.3 Topologi jaringan yang digunakan

Topologi jaringan yang digunakan dalam aplikasi ini adalah topologi *Star*.



gambar 0.12 Topologi Star

3.2 Implementasi Sistem Caring

3.2.1 Tampilan Awal Sebelum Login



gambar 0.13 Tampilan Awal Sebelum Login

3.2.2 Tampilan Setelah Login

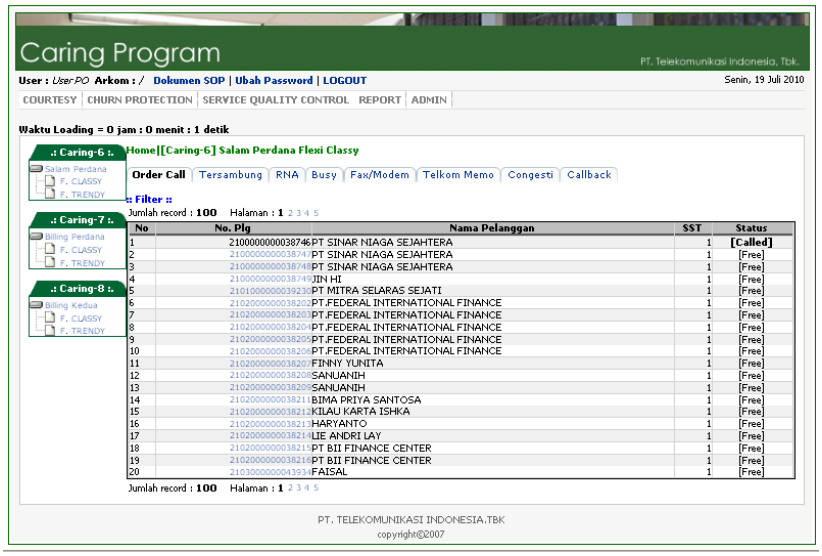


gambar 0.14 Tampilan Setelah Login

3.2.3 CARING 6

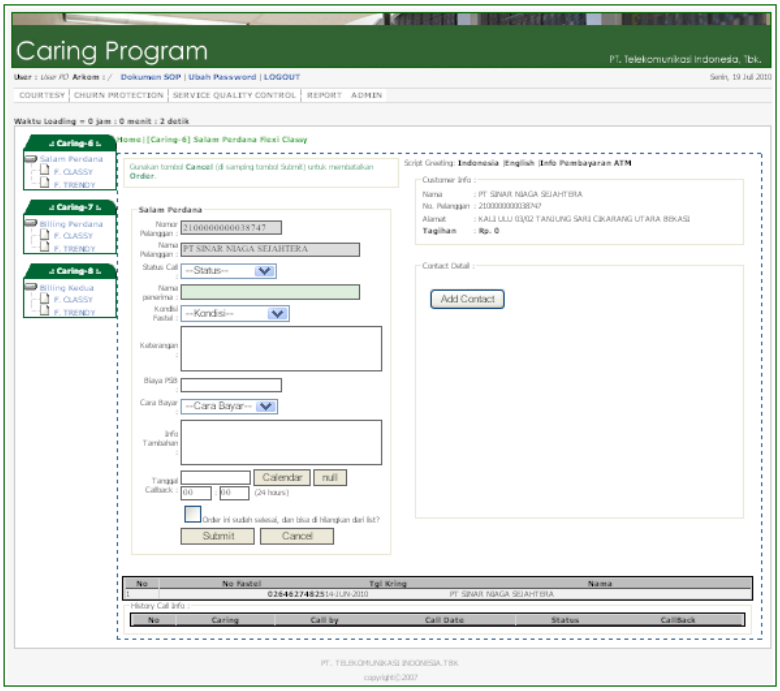
1. FLEXI *CLASSY*

Klik menu salam perdana *Classy*, maka akan muncul tampilan seperti Pada Gambar 3.15



gambar 0.15 Daftar pelanggan Salam Perdana Flexi *Classy*

Klik salah satu nomor pelanggan maka akan muncul tampilan seperti pada gambar 3.16



gambar 0.16 *Form Call* pelanggan Salam Perdana Flexi *Classy*

Form* Salam Perdana Flexi *Classy

1. Nomor pelanggan, akan terisi secara otomatis oleh sistem
2. Nama pelanggan, akan terisi secara otomatis oleh sistem
3. *Status call*, pilih *status call* pada menu *pulldown* sesuai dengan kondisi sambungan nomor pelanggan saat di *call*. Terdapat beberapa pilihan status *call* yaitu :
   a) Call Back
   b) Tersambung
   c) RNA
   d) Busy
   e) Fax/Modem
   f) Telkom Memo
   g) Congesti

4. Input nama penerima telepon
5. Kondisi fastel, pilih kondisi fastel pada menu *pulldown* sesuai dengan keadaan fastel. Terdapat beberapa pilihan kondisi fastel yaitu :

a. Baik
b. Kurang Baik
c. Buruk
d. Belum Terpasang

6. Input keterangan yang diperlukan untuk kelengkapan data.
7. Input biaya PSB sesuai dengan yang ditetapkan
8. Pilih cara bayar yang diinginkan pelanggan, ada 6(enam) pilihan cara bayar yang dapat dipilih yaitu ;
    1. Tunai
    2. ATM
    3. SOOP
    4. Kartu kredit
    5. *Autodebet*
    6. Lainnya
9. Input info tambahan yang diperlukan untuk kelengkapan data
10. Waktu *Call Back*, klik menu calendar untuk memilih tanggal atau waktu yang disepakati untuk menelepon pelanggan kembali.
11. Jika nomor telepon yang di *call* sudah selesai dan semua field sudah di input, klik checkbox dikolom selesai dan hapus dari daftar
12. Klik *SUBMIT* untuk mengirim atau *CANCEL* untuk membatalkan.

Untuk Form *Script Greeting* Salam Perdana Flexy *Classy* ada 2 (dua) pilihan bahasa yaitu Indonesia dan English, klik salah satu pilihan (seperti pada gambar 3.17) lalu akan muncul tampilan *Script Greeting* salam perdana pelanggan Flexy *Classy* yang harus diucapkan oleh petugas.



gambar 0.17 *Form Script Greeting* Salam Perdana Flexi *Classy*

2. FLEXY TRENDY

Dalam hal ini data masih kosong.

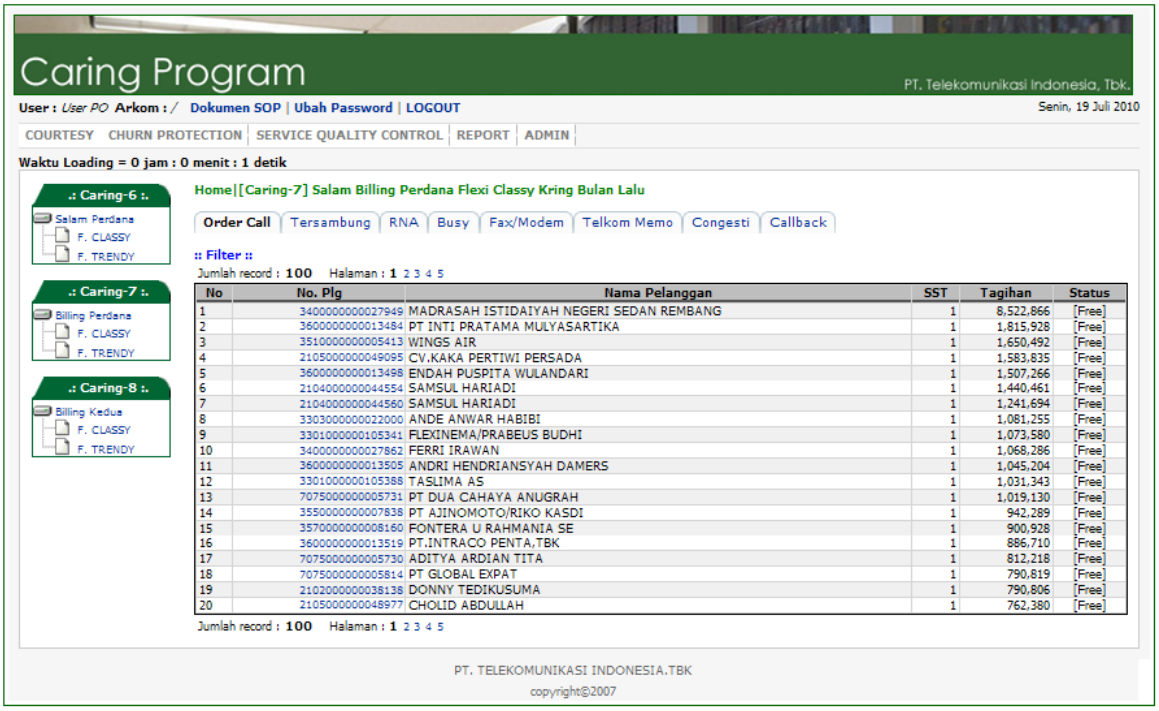


gambar 0.18 Salam Perdana Flexi Trendy

3.2.4 CARING 7

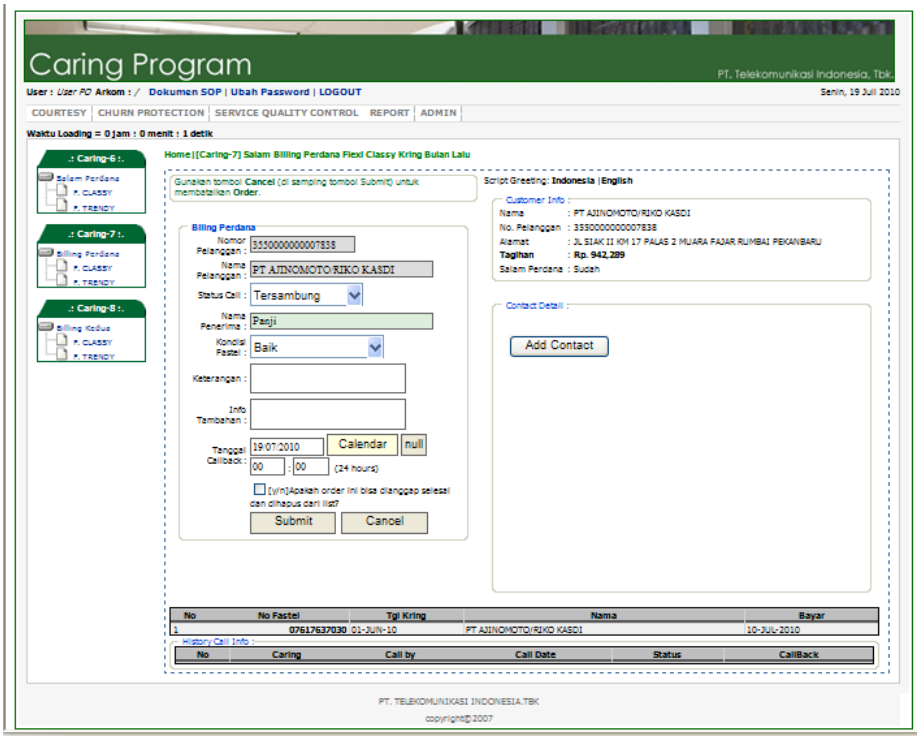
1. FLEXI *CLASSY*

Klik menu *Billing* perdana flexy *Classy*, maka akan muncul tampilan seperti dibawah 3.19



gambar 0.19 Daftar pelanggan Salam *Billing* Perdana Flexi *Classy*

klik salah satu nomor pelanggan maka akan muncul tampilan seperti pada gambar 3.20



gambar 0.20 Form *Call* pelanggan Salam *Billing* Perdana Flexi *Classy*

FORM SALAM *BILLING* PERDANA FLEXI *CLASSY*

1. Nomor pelanggan, akan terisi secara otomatis oleh sistem
2. Nama pelanggan, akan terisi secara otomatis oleh sistem
3. Status *call*, pilih status *call* pada menu *pulldown* sesuai dengan kondisi sambungan nomor pelanggan saat di *call*. Terdapat beberapa pilihan status *call* yaitu ;

a) *Call Back*
b) Tersambung
c) RNA
d) *Busy*
e) Fax/Modem
f) Telkom Memo
g) *Congesti*

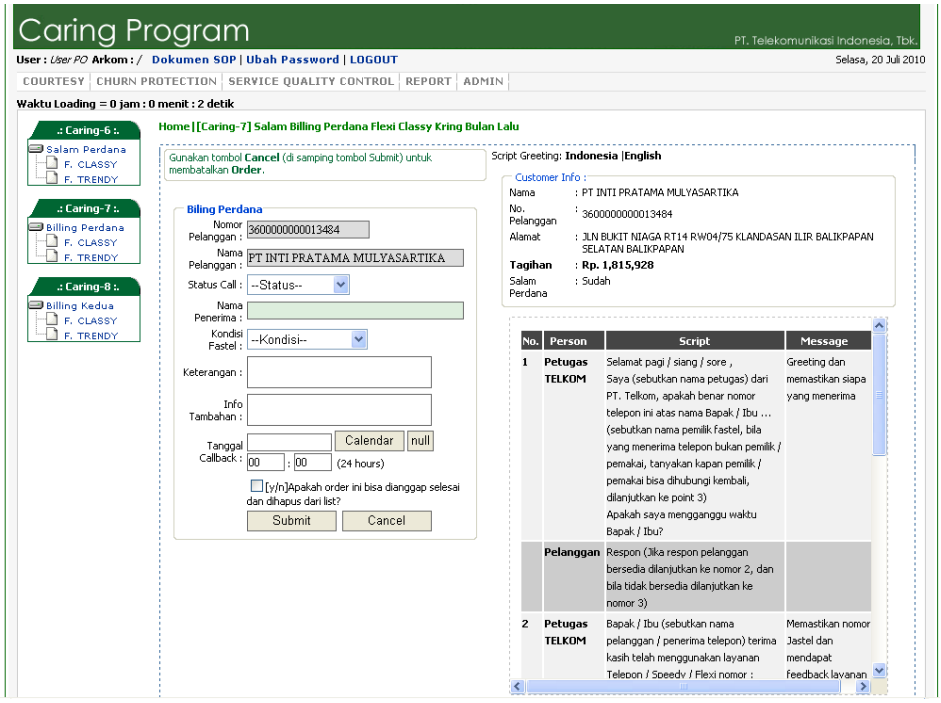
4. Input nama penerima telepon
5. Kondisi fastel, pilih kondisi fastel pada menu *pulldown* sesuai dengan keadaan fastel.

Terdapat beberapa pilihan kondisi fastel yaitu;

a. Baik
b. Kurang Baik
c. Buruk
d. Belum Terpasang

6. Input keterangan yang diperlukan untuk kelengkapan data.
7. Input info tambahan yang diperlukan untuk kelengkapan data
8. Waktu pada gambar, klik menu calendar untuk memilih tanggal atau waktu yang disepakati untuk menelepon pelanggan kembali.
9. Klik *SUBMIT* untuk mengirim atau *CANCEL* untuk membatalkan.

Untuk Form *Script Greeting* Salam Perdana Flexy *Classy* ada 2 (dua) pilihan bahasa yaitu Indonesia dan English, klik salah satu pilihan (seperti pada gambar 3.21) lalu akan muncul tampilan *Script Greeting* salam perdana pelanggan Flexy *Classy* yang harus diucapkan oleh petugas.

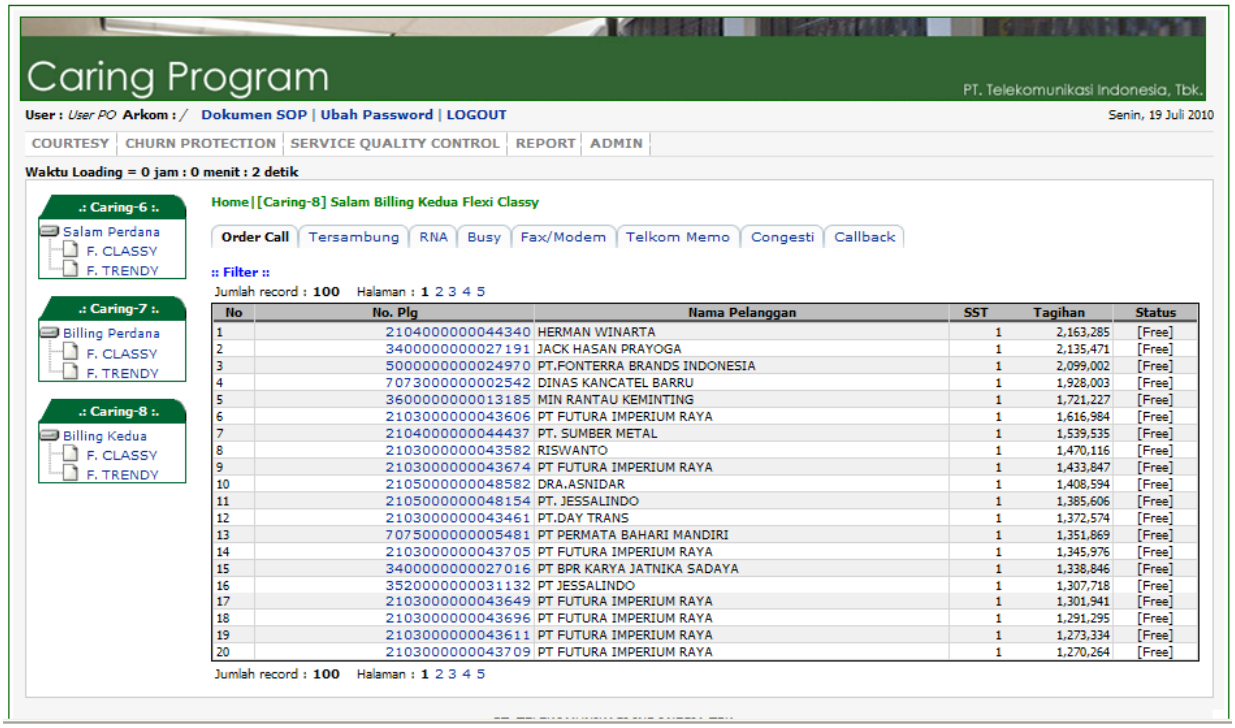


gambar 0.21 Form *Script Greeting* Salam *Billing* Perdana Flexi *Classy*

3.2.5 CARING 8

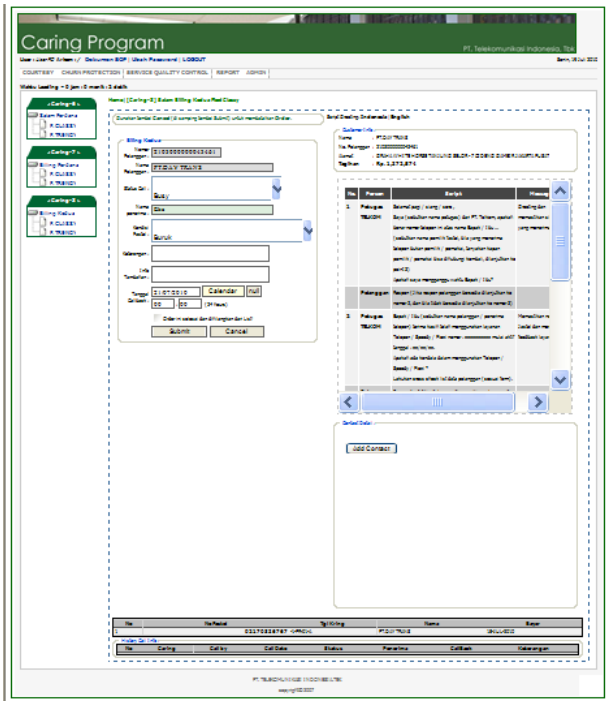
1. FLEXI *CLASSY*

Klik menu *Billing* kedua flexy *Classy*, maka akan muncul tampilan seperti gambar 3.22



gambar 0.22 Daftar pelanggan *Billing* Kedua Flexi *Classy*

klik salah satu nomor pelanggan maka akan muncul tampilan seperti pada gambar 3.23



gambar 0.23 Form *Call* pelanggan *Billing* Kedua Flexi *Classy*

FORM *BILLING* KEDUA FLEXI *CLASSY*

a. Nomor pelanggan, akan terisi secara otomatis oleh sistem
b. Nama pelanggan, akan terisi secara otomatis oleh sistem
c. Status *call*, pilih status *call* pada menu *pulldown* sesuai dengan kondisi sambungan nomor pelanggan saat di *call*. Terdapat beberapa pilihan status *call* yaitu ;

1. *Call Back*
2. Tersambung
3. RNA
4. *Busy*
5. Fax/Modem
6. Telkom Memo
7. *Congesti*

d. Input nama penerima telepon
e. Kondisi fastel, pilih kondisi fastel pada menu *pulldown* sesuai dengan keadaan fastel. Terdapat beberapa pilihan kondisi fastel yaitu;

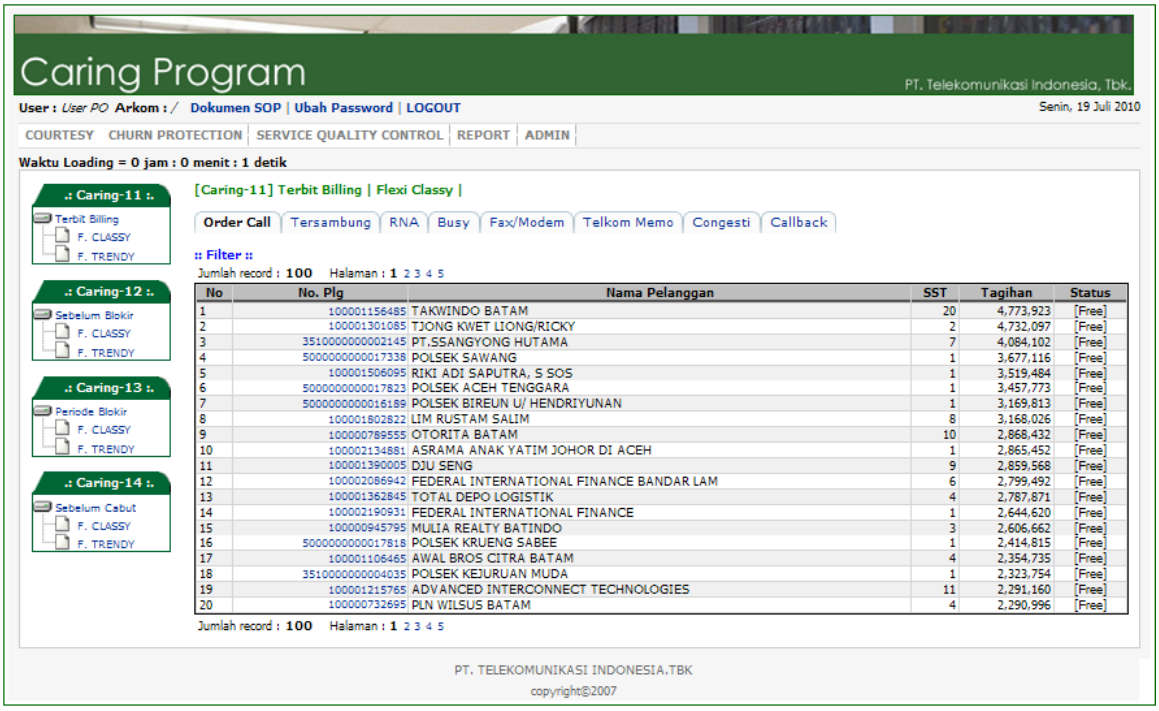
a) Baik
b) Kurang baik
c) buruk
d) belum terpasang

f. Input keterangan yang diperlukan untuk kelengkapan data.
g. Input info tambahan yang diperlukan untuk kelengkapan data
h. Tanggal *Call Back*, klik menu calendar untuk memilih tanggal atau waktu yang disepakati untuk menelepon pelanggan kembali.
i. Klik *SUBMIT* untuk mengirim atau *CANCEL* untuk membatalkan.

3.2.6 CARING 11

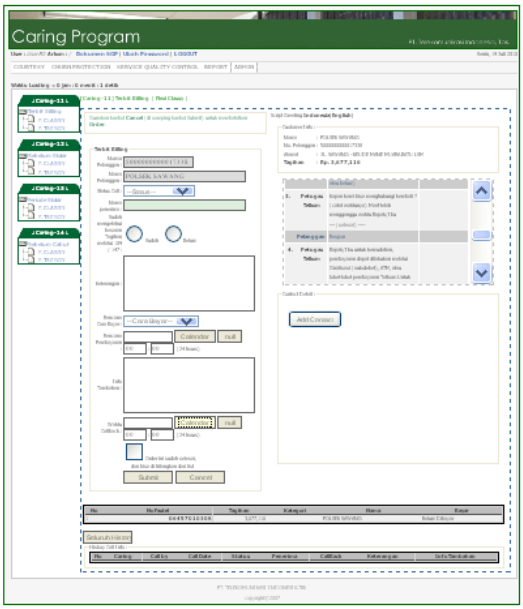
1. FLEXI *CLASSY*

Klik menu terbit *Billing* flexy *Classy*, maka akan muncul tampilan seperti dibawah ini :



gambar 0.24 Daftar pelanggan Terbit *Billing* Flexi *Classy*

klik salah satu nomor pelanggan maka akan muncul tampilan seperti pada gambar



gambar 0.25 Form *Call* pelanggan Terbit *Billing* Flexi *Classy*

FORM TERBIT *BILLING* FLEXI *CLASSY*

1. Nomor pelanggan, akan terisi secara otomatis oleh sistem
2. Nama pelanggan, akan terisi secara otomatis oleh sistem
3. Status *call*, pilih status *call* pada menu *pulldown* sesuai dengan kondisi sambungan nomor pelanggan saat di *call*. Terdapat beberapa pilihan status *call* yaitu ;

a) *Call Back*
b) Tersambung
c) RNA
d) *Busy*
e) Fax/Modem
f) Telkom Memo
g) *Congesti*

4. Input nama penerima telepon
5. Pilih apakah pelanggan sudah mengetahui besar tagihan, pada menu button ada 2 (dua) pilihan yaitu Sudah dan Belum.
6. Input **Keterangan** singkat yang diperlukan untuk kelengkapan data
7. Pilih **Rencana Cara Bayar** yang diinginkan oleh pelanggan, ada 6 (enam) pilihan cara bayar yang dapat dipilih yaitu :

a) Tunai
b) ATM
c) SOPP
d) Kartu Kredit
e) *Autodebet*
f) Lainnya

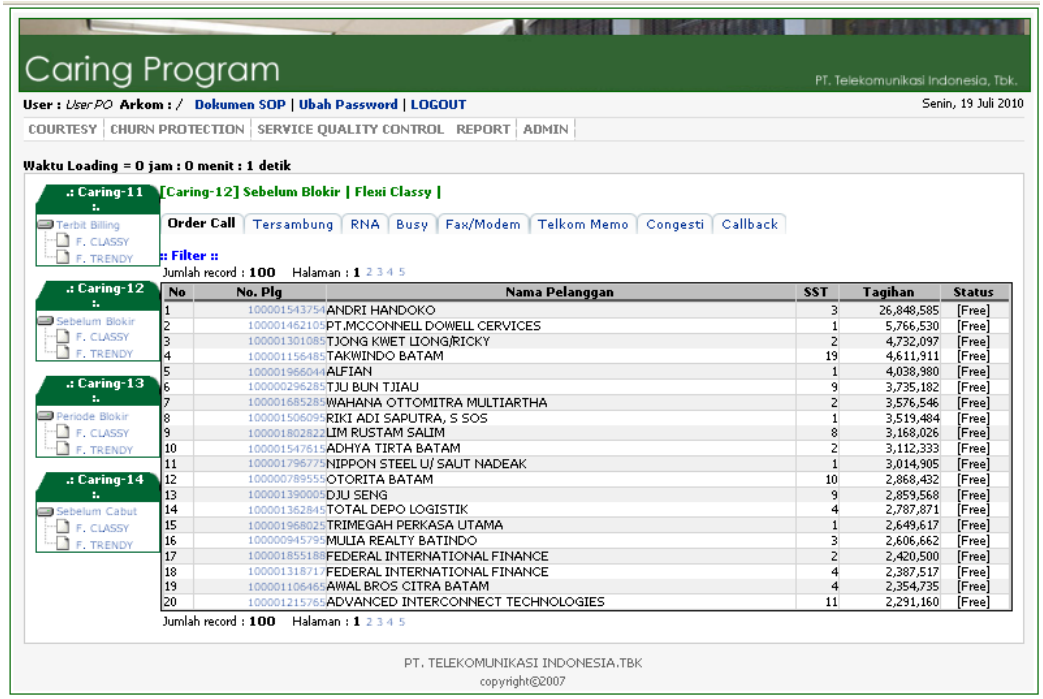
8. Pilih Rencana Pembayaran, klik icon Calendar untuk memilih tanggal atau waktu yang disepakati untuk pembayaran.
9. Input info tambahan untuk kelengkapan data.
10. Waktu *Call Back*, klik menu calendar untuk memilih tanggal atau waktu yang disepakati untuk menelepon pelanggan kembali.
11. Jika nomor telepon yang di *call* sudah selesai dan semua field sudah di input, klik checkbox dikolom selesai dan hapus dari daftar

12. Klik *SUBMIT* untuk mengirim atau *CANCEL* untuk membatalkan.

3.2.7 CARING 12

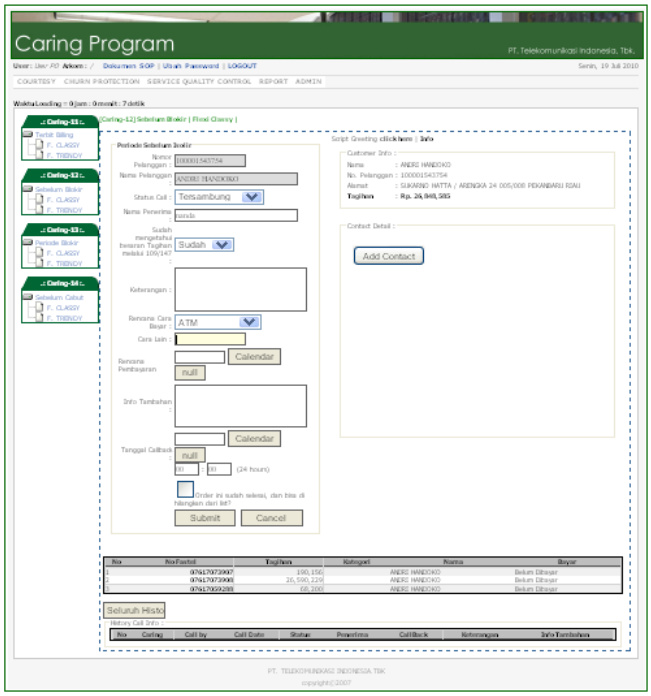
1. **FLEXY *CLASSY***

klik menu sebelum blokir flexi *Classy*, maka akan muncul tampilan seperti yang dibawah ini



gambar 0.26 Daftar pelanggan Sebelum Blokir Flexi *Classy*

Klik salah satu nomor pelanggan yang akan di *call*, kemudian akan muncul tampilan seperti yang dibawah ini.



gambar 0.27 Form *Call* pelanggan Sebelum Blokir Flexi *Classy*

FORM SEBELUM BLOKIR FLEXI *CLASSY*

1. Nomor pelanggan, akan terisi secara otomatis oleh sistem
2. Nama pelanggan, akan terisi secara otomatis oleh sistem
3. Status *call*, pilih status *call* pada menu *pulldown* sesuai dengan kondisi sambungan nomor pelanggan saat di *call*. Terdapat beberapa pilihan status *call* yaitu ;

a) *Call Back*
b) Tersambung
c) RNA
d) *Busy*
e) Fax/Modem
f) Telkom Memo
g) *Congesti*

4. Input nama penerima telepon
5. Pilih apakah pelanggan sudah mengetahui besar tagihan, pada menu button ada 2 (dua) pilihan yaitu Sudah dan Belum.
6. Input **Keterangan** singkat yang diperlukan untuk kelengkapan data
7. Pilih **Rencana Cara Bayar** yang diinginkan oleh pelanggan, ada 6 (enam) pilihan cara bayar yang dapat dipilih yaitu :

a) Tunai
b) ATM
c) SOPP
d) Kartu Kredit
e) *Autodebet*
f) Lainnya

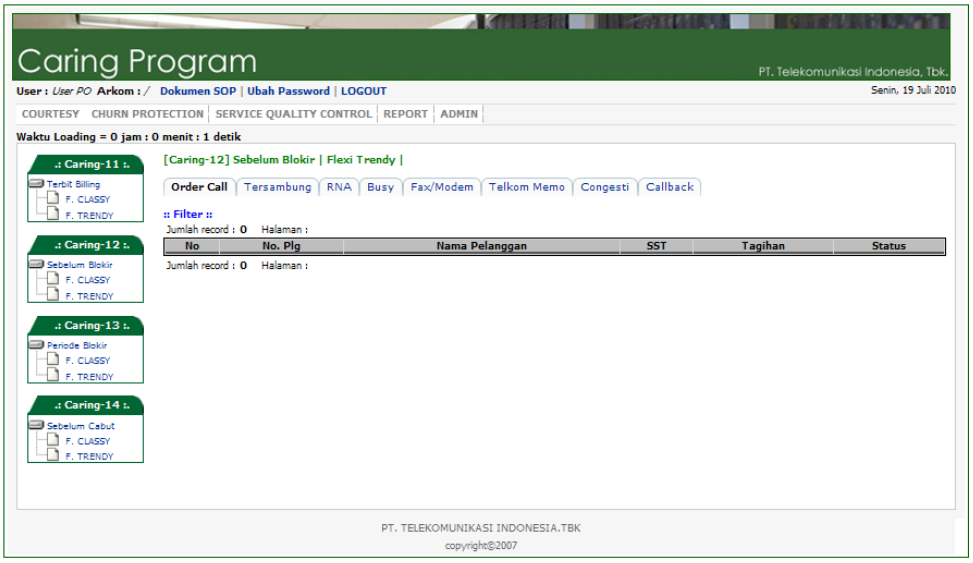
8. Petugas akan menginputkan cara bayar lain apabila customer menghendaki cara pembayaran selain yang ada pada pilihan rencana cara bayar
9. Pilih Rencana Pembayaran, klik icon Calendar untuk memilih tanggal atau waktu yang disepakati untuk pembayaran.
10. Input info tambahan untuk kelengkapan data.
11. Waktu *Call Back*, klik menu calendar untuk memilih tanggal atau waktu yang disepakati

untuk menelepon pelanggan kembali.

12. Jika nomor telepon yang di *call* sudah selesai dan semua field sudah di input, klik checkbox dikolom selesai dan hapus dari daftar
13. Klik *SUBMIT* untuk mengirim atau *CANCEL* untuk membatalkan.

2. FLEXY TRENDY

Dalam hal ini data masih kosong.

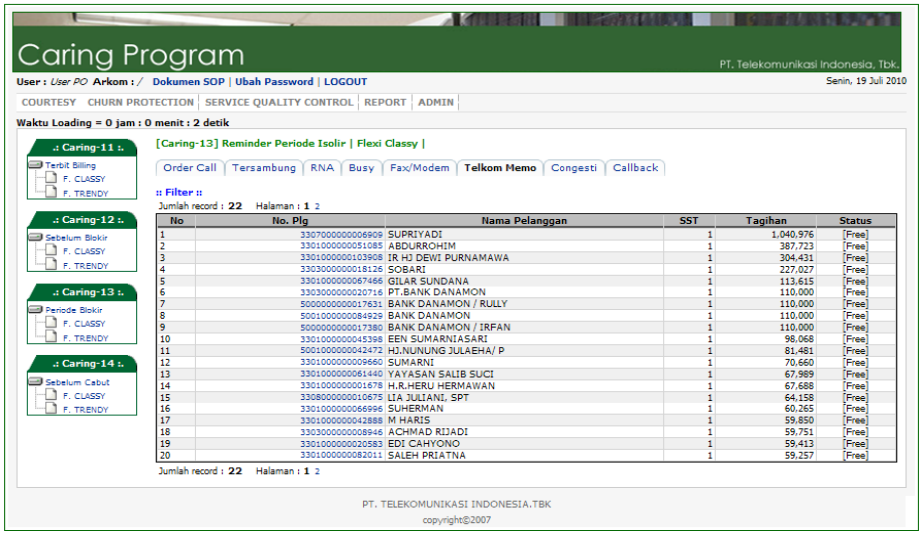


gambar 0.28 Sebelum Blokir Flexi Trendy

3.2.8 CARING 13

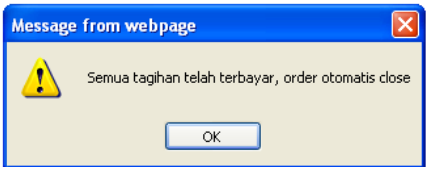
1. **FLEXI *CLASSY***

Contoh telkom Memo, setelah di klik maka akan muncul tampilan seperti yang dibawah ini



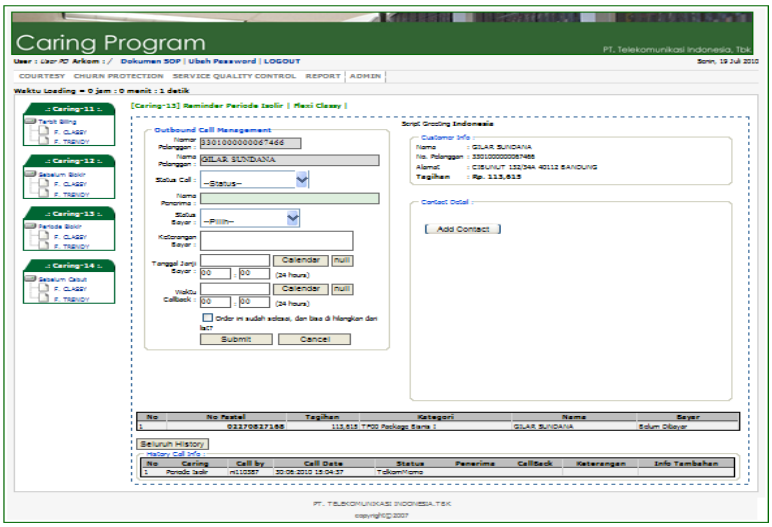
gambar 0.29 Daftar pelanggan Reminder Periode Isolir Flexi *Classy*

Kemudian bila di klik pada nomor pelanggan akan muncul tampilan seperti yang dibawah ini (apabila tagihannya telah terbayar semua)



gambar 0.30 Alert Tagihan telah terbayar flexi *Classy*

Apabila tagihan pelanggan belum terbayar semua, maka akan muncul tampilan seperti dibawah ini.



gambar 0.31 Form *Call* pelanggan Sebelum Blokir Flexi *Classy*

FORM SEBELUM BLOKIR FLEXI *CLASSY*

1. Nomor pelanggan, akan terisi secara otomatis oleh sistem
2. Nama pelanggan, akan terisi secara otomatis oleh sistem

3. Status *call*, pilih status *call* pada menu *pulldown* sesuai dengan kondisi sambungan nomor pelanggan saat di *call*. Terdapat beberapa pilihan status *call* yaitu ;

a) *Call Back*
b) Tersambung
c) RNA
d) *Busy*
e) Fax/Modem
f) Telkom Memo
g) *Congesti*

4. Input nama penerima telepon
5. Pilih Status bayar pelanggan, ada 3 (tiga) pilihan status bayar yaitu:

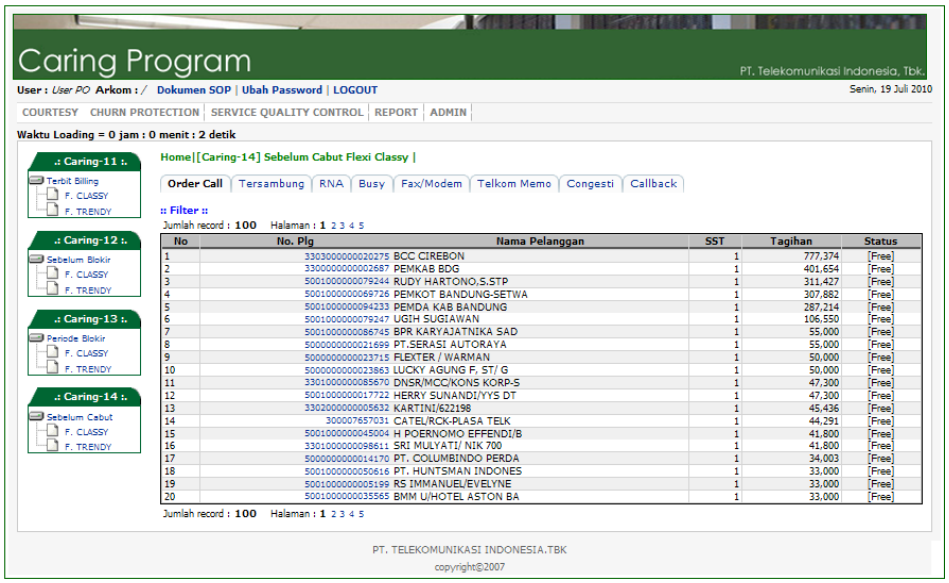
a) Bayar
b) Belum Bayar
c) Belum Tahu

6. Input **Keterangan** singkat yang diperlukan untuk kelengkapan data
7. Input tanggal janji pembayaran dengan cara klik ikon calendar untuk memilih tanggal dan waktu yang disepakati.
8. Waktu *Call Back*, klik menu calendar untuk memilih tanggal atau waktu yang disepakati untuk menelepon pelanggan kembali.
9. Jika nomor telepon yang di *call* sudah selesai dan semua field sudah di input, klik checkbox dikolom selesai dan hapus dari daftar
10. Klik *SUBMIT* untuk mengirim atau *CANCEL* untuk membatalkan.

3.2.9 CARING 14

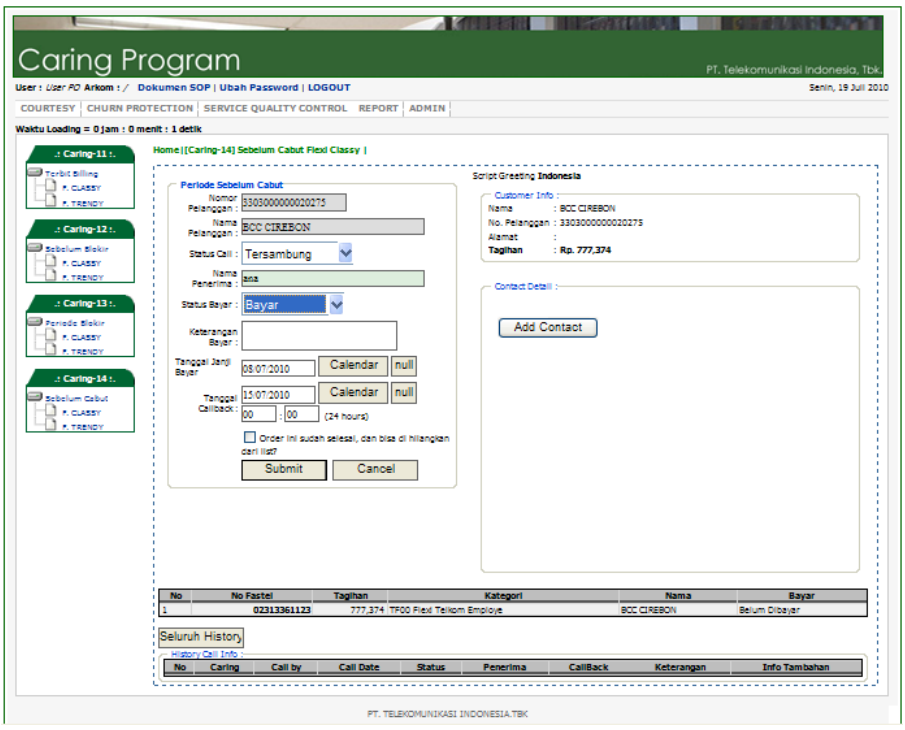
1. FLEXI *CLASSY*

klik menu sebelum cabut flexi *Classy* maka akan muncul tampilan seperti yang dibawah ini



gambar 0.32 Daftar pelanggan Sebelum Cabut Flexi *Classy*

klik salah satu nomor pelanggan maka akan muncul tampilan seperti yang dibawah ini



gambar 0.33 Form *Call* pelanggan Sebelum Cabut Flexi *Classy*

FORM SEBELUM CABUT FLEXI *CLASSY*

1. Nomor pelanggan, akan terisi secara otomatis oleh sistem
2. Nama pelanggan, akan terisi secara otomatis oleh sistem
3. Status *call*, pilih status *call* pada menu *pulldown* sesuai dengan kondisi sambungan nomor pelanggan saat di *call*. Terdapat beberapa pilihan status *call* yaitu ;

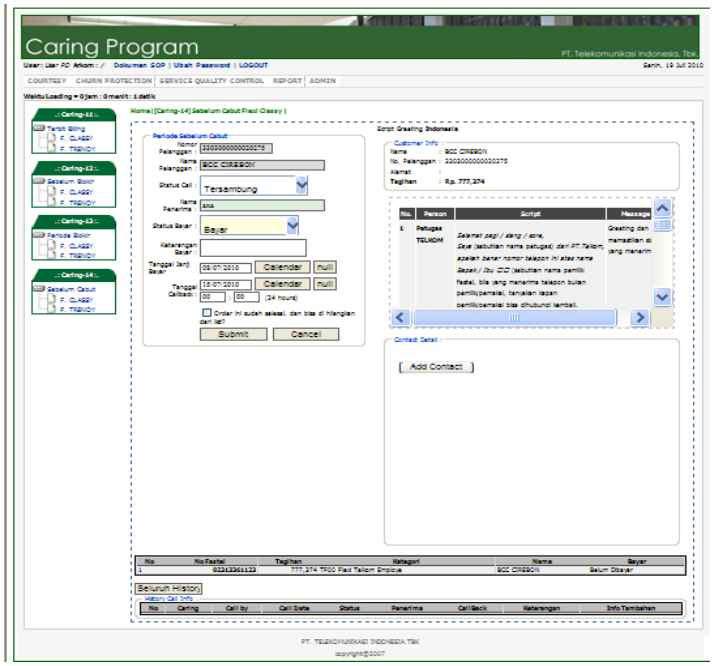
a) *Call Back*
b) Tersambung
c) RNA
d) *Busy*
e) Fax/Modem
f) Telkom Memo
g) *Congesti*

4. Input nama penerima telepon
5. Pilih Status bayar pelanggan, ada 3 (tiga) pilihan status bayar yaitu:

d) Bayar
e) Belum Bayar
f) Belum Tahu

6. Input **Keterangan** singkat yang diperlukan untuk kelengkapan data
7. Input tanggal janji pembayaran dengan cara klik ikon calendar untuk memilih tanggal dan waktu yang disepakati.
8. Waktu *Call Back*, klik menu calendar untuk memilih tanggal atau waktu yang disepakati untuk menelepon pelanggan kembali.
9. Jika nomor telepon yang di *call* sudah selesai dan semua field sudah di input, klik checkbox dikolom selesai dan hapus dari daftar
10. Klik *SUBMIT* untuk mengirim atau *CANCEL* untuk membatalkan

Untuk Form *Script Greeting* Salam Perdana Flexy *Classy* ada 2 (dua) pilihan bahasa yaitu Indonesia dan English, klik salah satu pilihan (seperti pada gambar) lalu akan muncul tampilan *Script Greeting* salam perdana pelanggan Flexy *Classy* yang harus diucapkan oleh petugas :

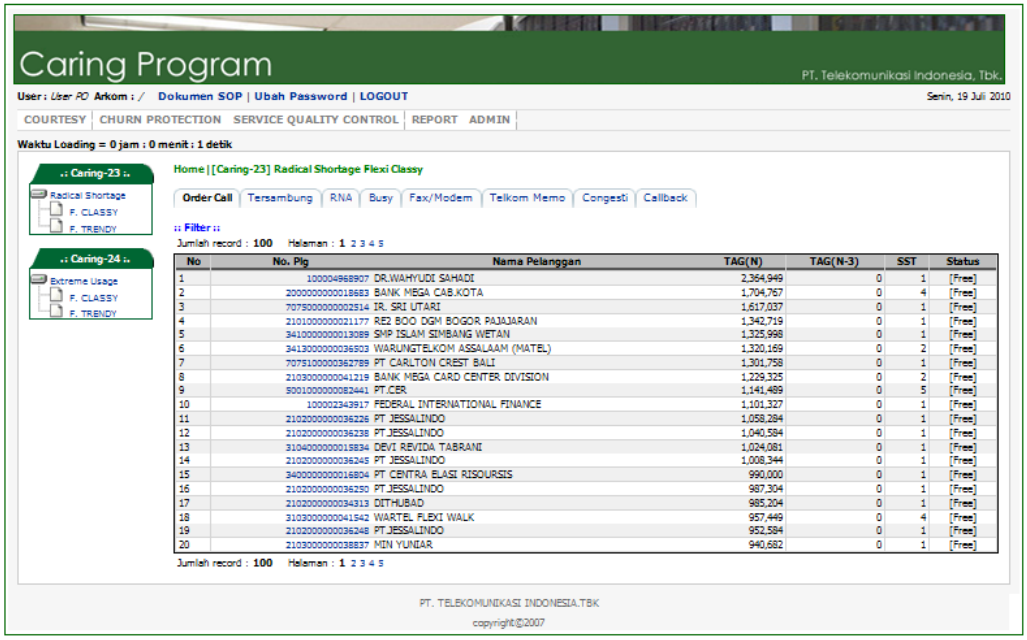


gambar 0.34 Form *Script Greeting* Sebelum Cabut Flexi *Classy*

3.2.10 CARING 23

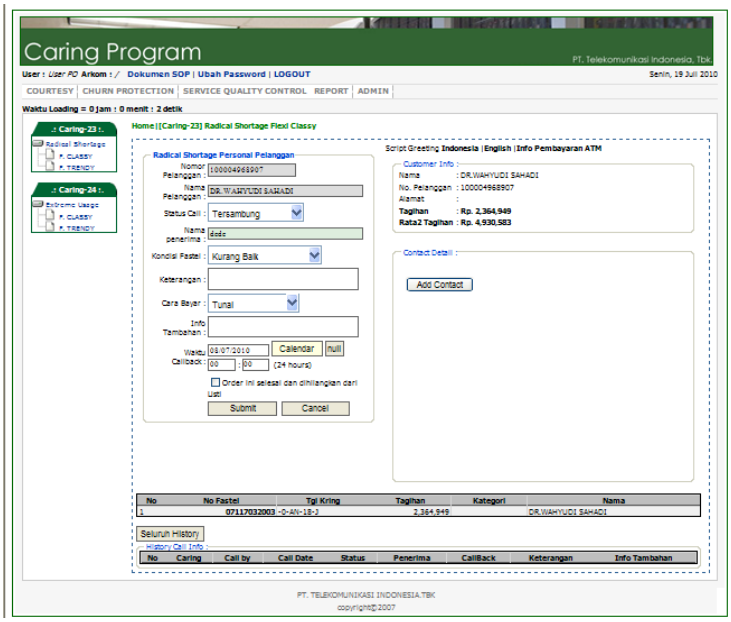
1. **FLEXI *CLASSY***

klik tombol radical shortage flexi *Classy* maka akan muncul tampilan seperti dibawah ini



gambar 0.35 Daftar pelanggan Radical Shortage Flexi *Classy*

klik salah satu nomor pelanggan maka akan muncul tampilan seperti yang dibawah ini



gambar 0.36 Form *Call* pelanggan Radical Shortage Flexi *Classy*

FORM RADICAL SHORTAGE FLEXI *CLASSY*

1. Nomor pelanggan, akan terisi secara otomatis oleh sistem
2. Nama pelanggan, akan terisi secara otomatis oleh sistem
3. Status *call*, pilih status *call* pada menu *pulldown* sesuai dengan kondisi sambungan nomor pelanggan saat di *call*. Terdapat beberapa pilihan status *call* yaitu ;

a) *Call Back*

b) Ttersambung

c) RNA

d) *Busy*

e) Fax/Modem

f) Telkom Memo

g) *Congesti*

4. Input nama penerima telepon
5. Kondisi Fastel, pilih kondisi fastel pada menu *pulldown* sesuai dengan keadaan fastel. Terdapat beberapa kondisi fastel yaitu;

a) Baik

b) Kurang Baik

c) Buruk

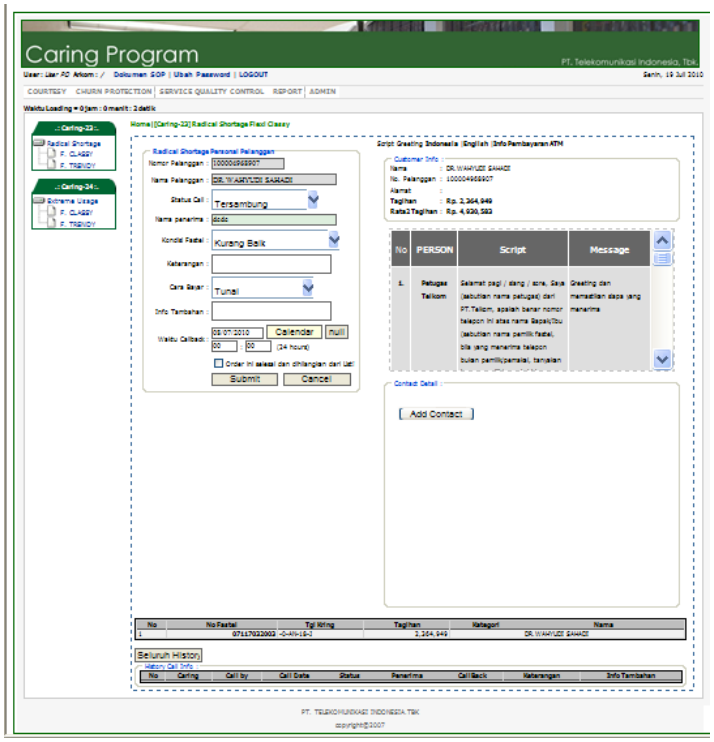
d) Belum Terpasang

6. Input **Keterangan** singkat yang diperlukan untuk kelengkapan data
7. Pilih cara bayar yang diinginkan pelanggan, ada 6(enam) pilihan cara bayar yang dapat dipilih yaitu ;

a) tunai
b) ATM
c) SOOP
d) Kartu kredit
e) *Autodebet*
f) Lainnya

8. Input info tambahan jika diperlukan untuk kelengkapan data.
9. Waktu *Call Back*, klik menu calendar untuk memilih tanggal atau waktu yang disepakati untuk menelepon pelanggan kembali.
10. Jika nomor telepon yang di *call* sudah selesai dan semua field sudah di input, klik checkbox dikolom selesai dan hapus dari daftar
11. Klik *SUBMIT* untuk mengirim atau *CANCEL* untuk membatalkan

Untuk Form *Script Greeting* Salam Perdana Flexy *Classy* ada 2 (dua) pilihan bahasa yaitu Indonesia dan English, klik salah satu pilihan (seperti pada gambar) lalu akan muncul tampilan *Script Greeting* salam perdana pelanggan Flexy *Classy* yang harus diucapkan oleh petugas :

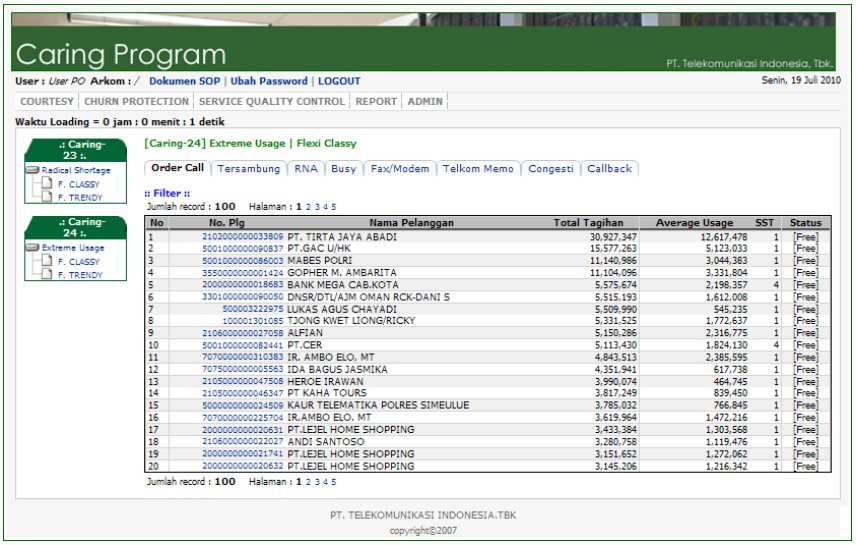


gambar 0.37 Form *Script Greeting* Radical Shortage Flexi *Classy*

3.2.11 CARING 24

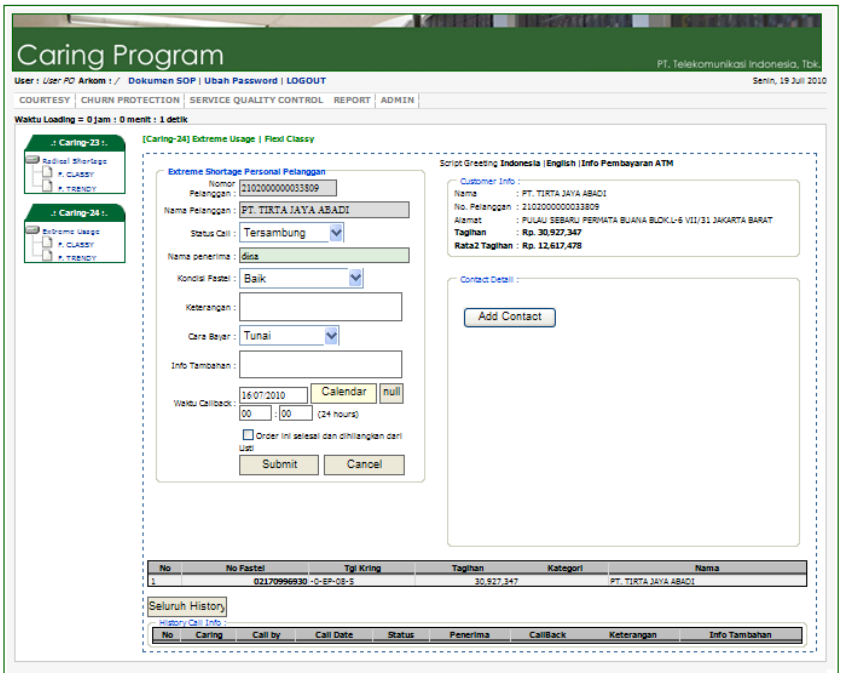
1. **FLEXI *CLASSY***

klik menu extreme usage flexi *Classy* maka akan muncul tampilan seperti yang dibawah ini.



gambar 0.38 Daftar pelanggan Extreme Usage Flexi *Classy*

klik salah satu nomor pelanggan maka akan muncul tampilan seperti yang dibawah ini.



gambar 0.39 Form *Call* pelanggan Extreme Usage Flexi *Classy*

FORM SALAM PERDANA FLEXI *CLASSY*

a. Nomor pelanggan, akan terisi secara otomatis oleh sistem
b. Nama pelanggan, akan terisi secara otomatis oleh sistem
c. Status *call*, pilih status *call* pada menu *pulldown* sesuai dengan kondisi

sambungan nomor pelanggan saat di *call*. Terdapat beberapa pilihan status *call* yaitu ;

h) *Call Back*
i) Tersambung
j) RNA
k) *Busy*
l) Fax/Modem
m) Telkom Memo
n) *Congesti*

d. Input nama penerima telepon
e. Kondisi Fastel, pilih kondisi fastel pada menu *pulldown* sesuai dengan keadaan fastel. Terdapat beberapa kondisi fastel yaitu;

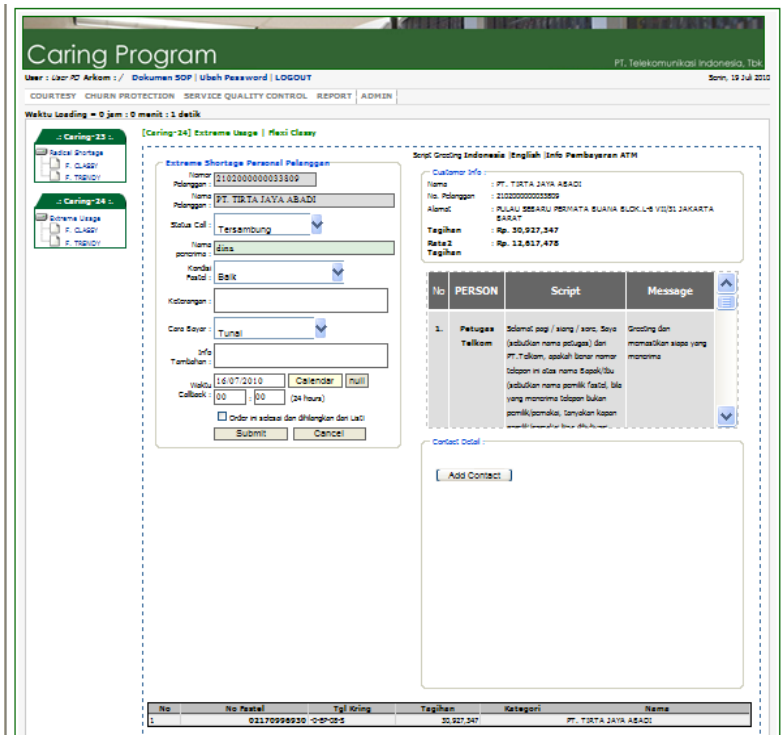
e) Baik
f) Kurang Baik
g) Buruk
h) Belum Terpasang

f. Input **Keterangan** singkat yang diperlukan untuk kelengkapan data
g. Pilih cara bayar yang diinginkan pelanggan, ada 6(enam) pilihan cara bayar yang dapat dipilih yaitu ;

g) tunai
h) ATM
i) SOOP
j) Kartu kredit
k) *Autodebet*
l) Lainnya

h. Input info tambahan jika diperlukan untuk kelengkapan data.
i. Waktu *Call Back*, klik menu calendar untuk memilih tanggal atau waktu yang disepakati untuk menelepon pelanggan kembali.
j. Jika nomor telepon yang di *call* sudah selesai dan semua field sudah di input, klik checkbox dikolom selesai dan hapus dari daftar
k. Klik *SUBMIT* untuk mengirim atau *CANCEL* untuk membatalkan

Untuk Form *Script Greeting* Salam Perdana Flexy *Classy* ada 2 (dua) pilihan bahasa yaitu Indonesia dan English, klik salah satu pilihan (seperti pada gambar) lalu akan muncul tampilan *Script Greeting* salam perdana pelanggan Flexy *Classy* yang harus diucapkan oleh petugas :



gambar 0.40 Form *Script Greeting* Extreme Usage Flexi *Classy*

3.2.12 REPORT

3.2.12.1 Tujuan

Menu ini adalah menu Report dari setiap caring pelanggan, dimana terdapat satu block report yaitu report performance yang terdiri dari

1. Outbound

2. Agent
3. Agent-*Call Back*
4. Arcom

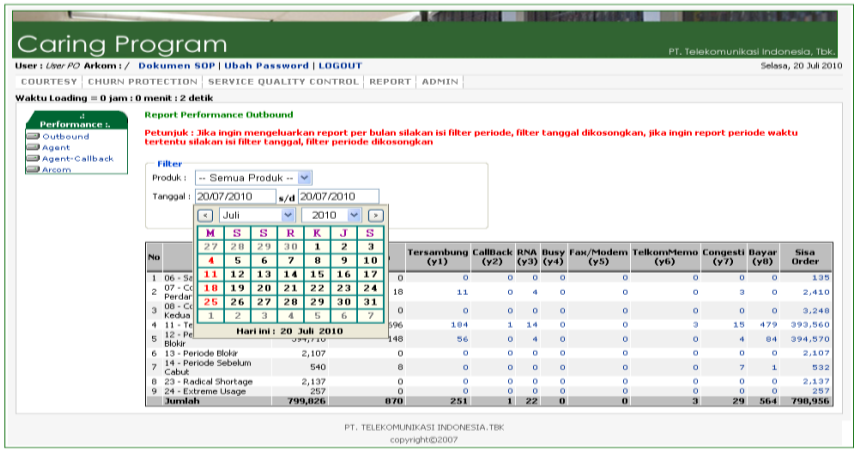
seperti yang ditunjukkan pada gambar dibawah ini.



gambar 0.41 Form Report Performance

3.2.12.2 Performance OB

a. Klik menu Performance Outbound maka akan muncul tampilan seperti dibawah ini:

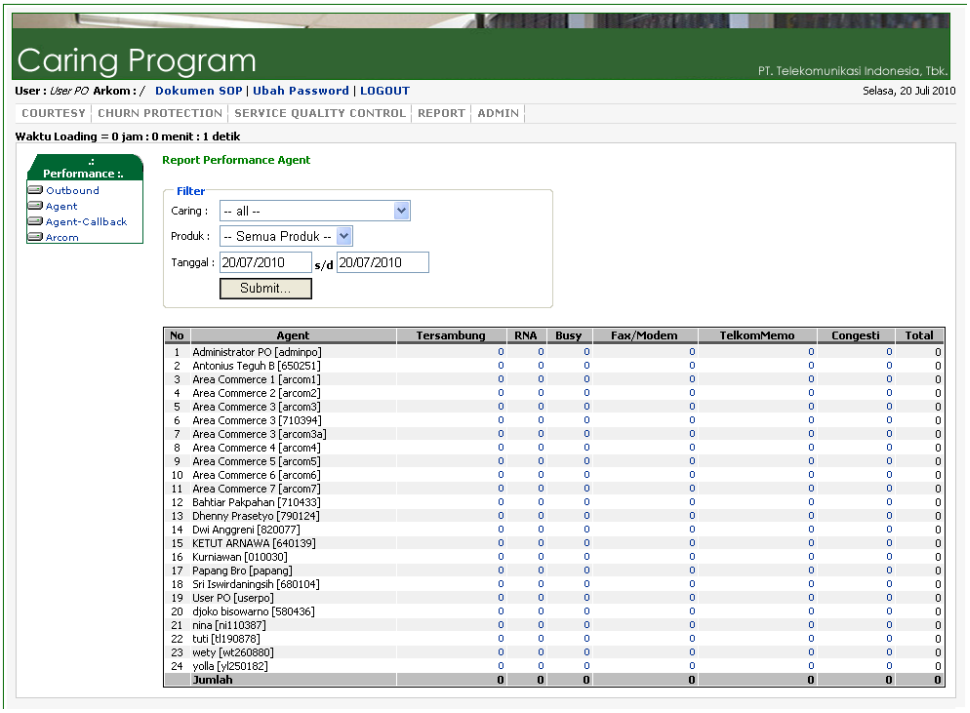


gambar 0.42 Produk Pelanggan Report Performance Outbound

b. Pilih Produk pelanggan pada menu *pulldown*, ada 2 (dua) pilihan yaitu Flexi *Classy* dan Flexi Trendy
c. Inputkan tanggal sesuai dengan yang telah disepakati
d. Klik *SUBMIT* untuk mengirim data tersebut.

3.2.12.3 Performance Agent

1. Klik menu performance agent maka akan muncul tampilan seperti dibawah ini



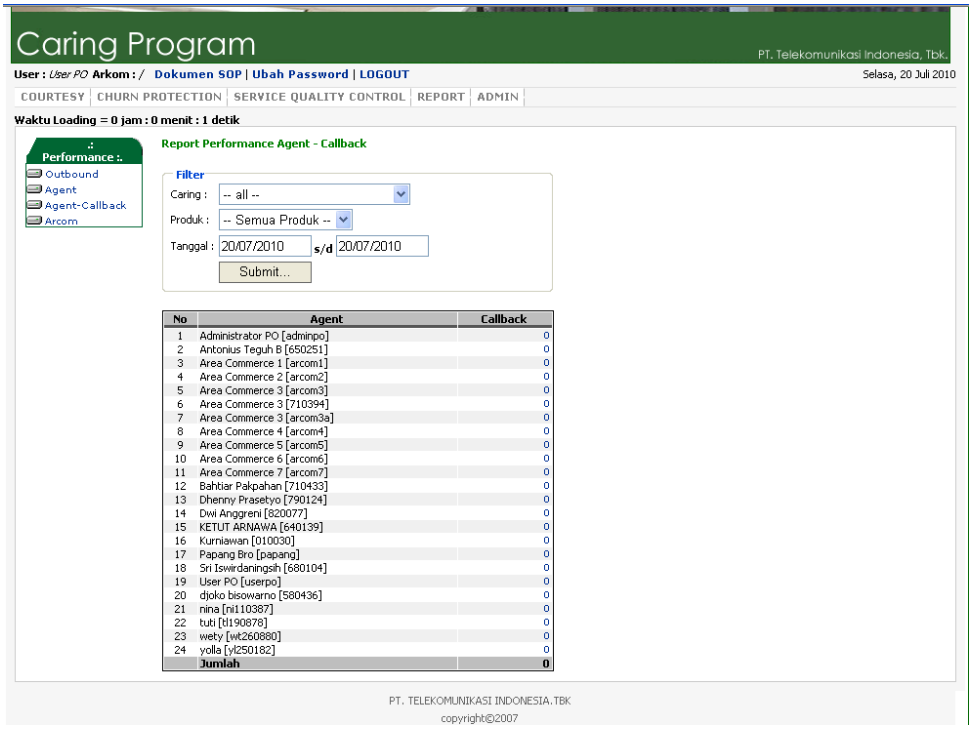
gambar 0.43 Daftar Caring Report Performance Agent

2. Pilih Caring pada menu *pulldown* yang terdiri dari 9 (Sembilan) menu Caring yaitu:
   - **a)** Caring 6 (Salam Perdana)
   - **b)** Caring 7 (Courtesy *Billing* Perdana)
   - **c)** Caring 8 (Courtesy *Billing* kedua)
   - **d)** Caring 11 (Terbit *Billing*)
   - **e)** Caring 12 (Periode Sebelum Blokir)
   - **f)** Caring 13 (Periode Blokir)
   - **g)** Caring 14 (Periode Sebelum Cabut)
   - **h)** Caring 23 (Radical Shortage)
   - **i)** Caring 24 (Extreme Usage)
3. Pilih Produk pelanggan pada menu *pulldown*, ada 2 (dua) pilihan yaitu Flexi *Classy* dan Flexi Trendy

4. Inputkan tanggal sesuai dengan yang telah disepakati
5. Klik *SUBMIT* untuk mengirim data tersebut.

3.2.12.4 Performance Agent-*Call Back*

1. Klik menu performance agent *Call Back* maka akan muncul tampilan seperti dibawah ini



gambar 0.44 Daftar Caring Report Performance Agent *Call Back*

2. Pilih Caring pada menu *pulldown* yang terdiri dari 9 (Sembilan) menu Caring yaitu:
   a) Caring 6 (Salam Perdana)
   b) Caring 7 (Courtesy *Billing* Perdana)
   c) Caring 8 (Courtesy *Billing* kedua)
   d) Caring 11 (Terbit *Billing*)
   e) Caring 12 (Periode Sebelum Blokir)
   f) Caring 13 (Periode Blokir)
   g) Caring 14 (Periode Sebelum Cabut)

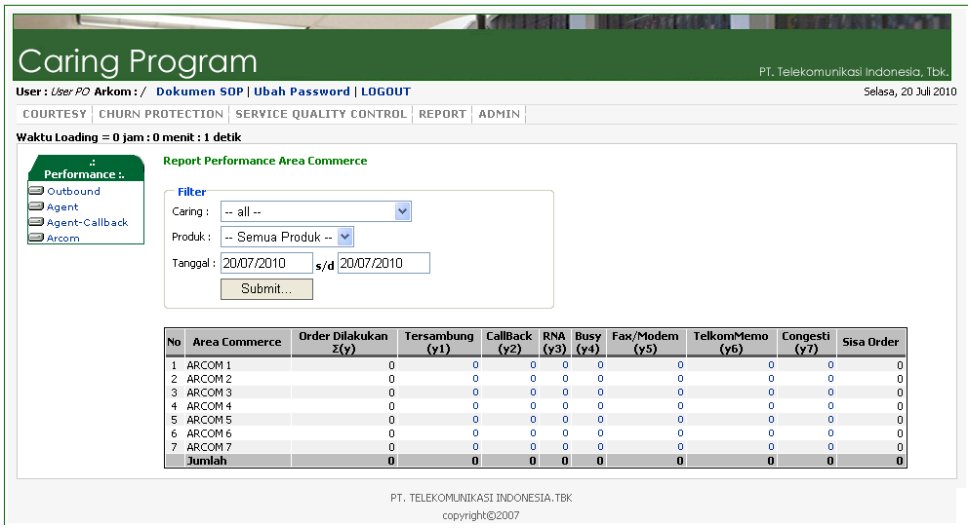
h) Caring 23 (Radical Shortage)

i) Caring 24 (Extreme Usage)

3. Pilih Produk pelanggan pada menu *pulldown*, ada 2 (dua) pilihan yaitu Flexi *Classy* dan Flexi Trendy
4. Inputkan tanggal sesuai dengan yang telah disepakati
5. Klik *SUBMIT* untuk mengirim data tersebut.

3.2.12.5 PERFORMANCE ARCOM

1. Klik menu performance Arcom maka akan muncul tampilan seperti dibawah ini



gambar 0.45 Daftar Caring Report Performance Area Commerce

b. Pilih Caring pada menu *pulldown* yang terdiri dari 9 (Sembilan) menu Caring yaitu:

a) Caring 6 (Salam Perdana)

b) Caring 7 (Courtesy *Billing* Perdana)

c) Caring 8 (Courtesy *Billing* kedua)

d) Caring 11 (Terbit *Billing*)

e) Caring 12 (Periode Sebelum Blokir)

f) Caring 13 (Periode Blokir)

g) Caring 14 (Periode Sebelum Cabut)

h) Caring 23 (Radical Shortage)

i) Caring 24 (Extreme Usage)

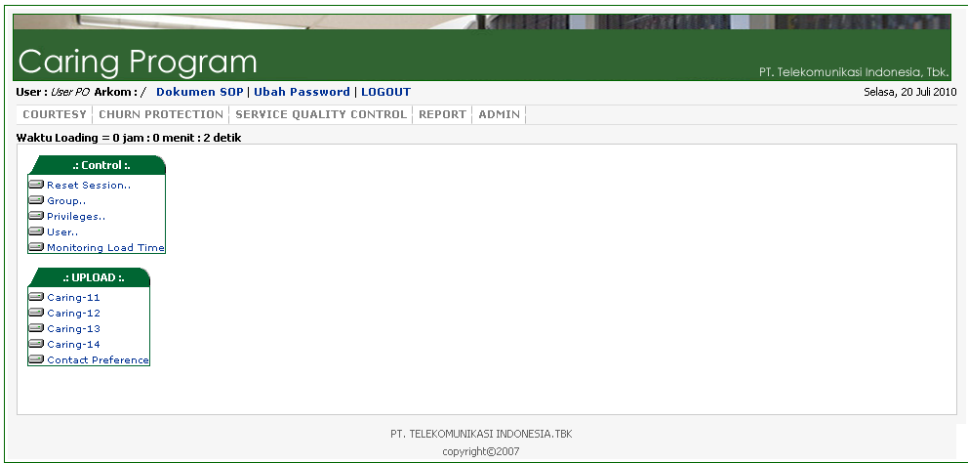
c. Pilih Produk pelanggan pada menu *pulldown*, ada 2 (dua) pilihan yaitu Flexi *Classy* dan Flexi Trendy

d. Inputkan tanggal sesuai dengan yang telah disepakati

e. Klik *SUBMIT* untuk mengirim data tersebut.

3.2.13 ADMIN

Menu ini adalah menu Admin dari setiap caring pelanggan dimana terdapat dua block admin yang terdiri dari Control Admin dan Upload Admin, seperti yang ditunjukkan pada tampilan dibawah ini.



gambar 0.46 Menu Admin

1. Control Admin
    a) Reset Session
    b) Group
    c) Privileges
    d) User
    e) Monitoring Load Time

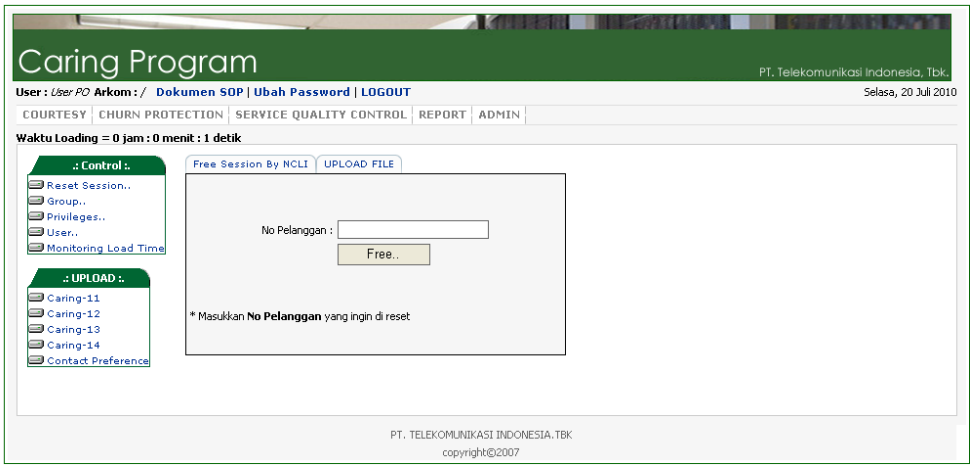
2. Upload Admin
    a) Caring 11
    b) Caring 12
    c) Caring 13

d) Caring 14

e) Contact Preference

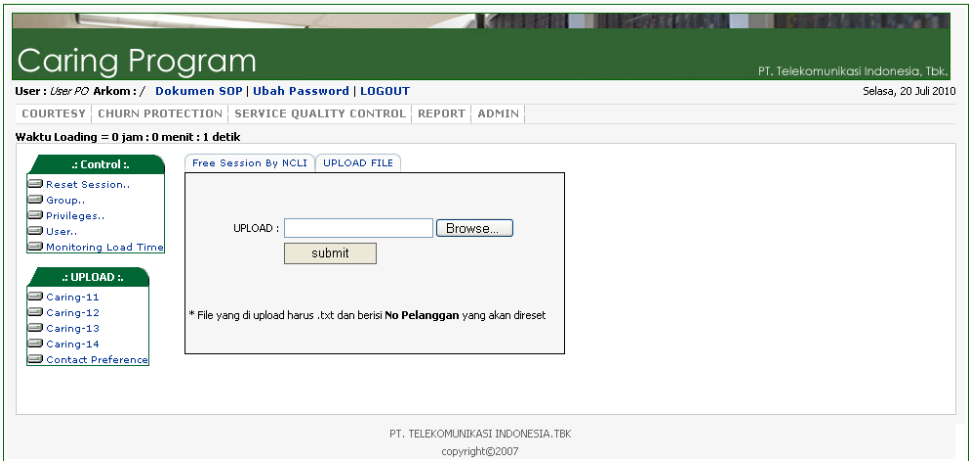
1.1 Control Admin Reset Session

1. Klik menu Admin Reset Session maka akan muncul tampilan seperti yang dibawah ini



gambar 0.47 Form Control Admin Reset Session

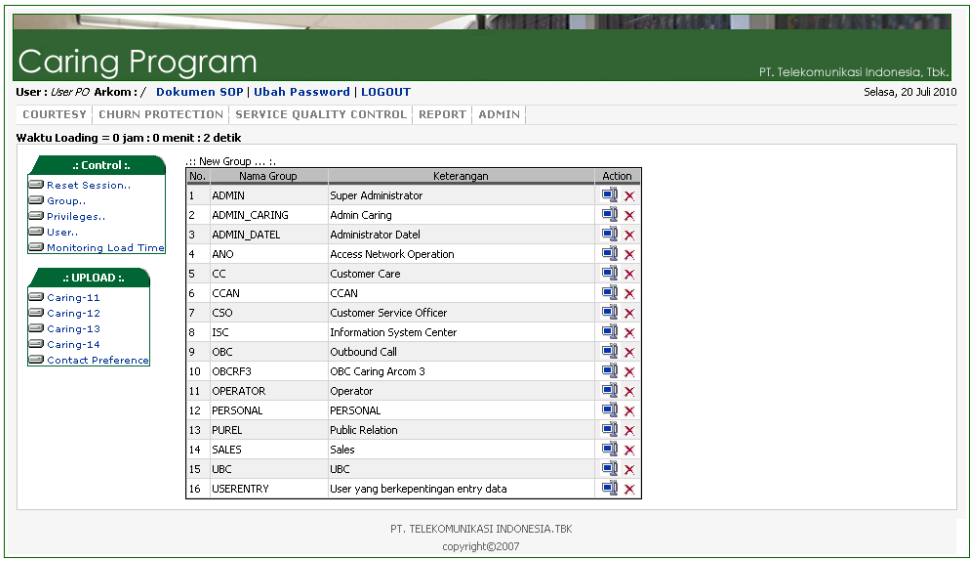
2. Klik menu Admin Resource Session Upload file maka akan muncul tampilan seperti dibawah ini



gambar 0.48 Form Upload Control Admin Reset Session

1.2 Control admin group

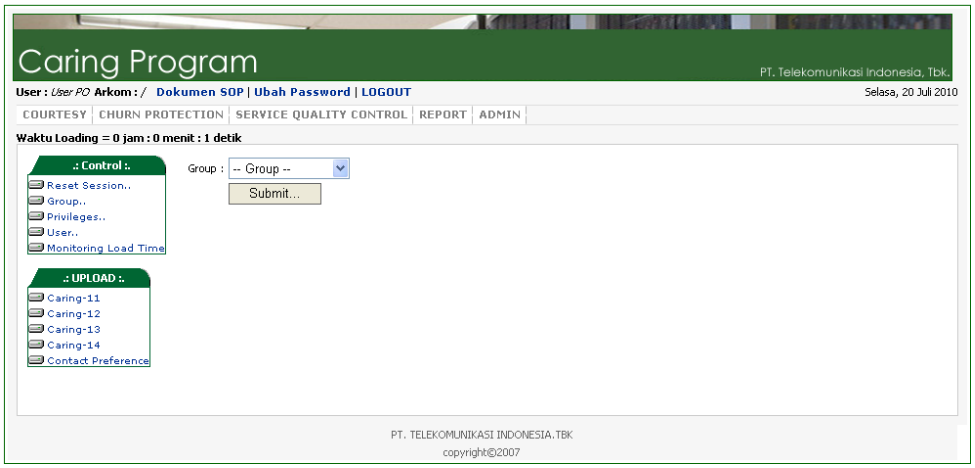
Klik menu Control Admin Group maka akan muncul tampilan seperti dibawah ini.



gambar 0.49 Daftar Group Control Admin Group

1.3 Control Admin Privileges

3. Klik menu Control Admin Privileges maka akan muncul tampilan seperti dibawah ini.

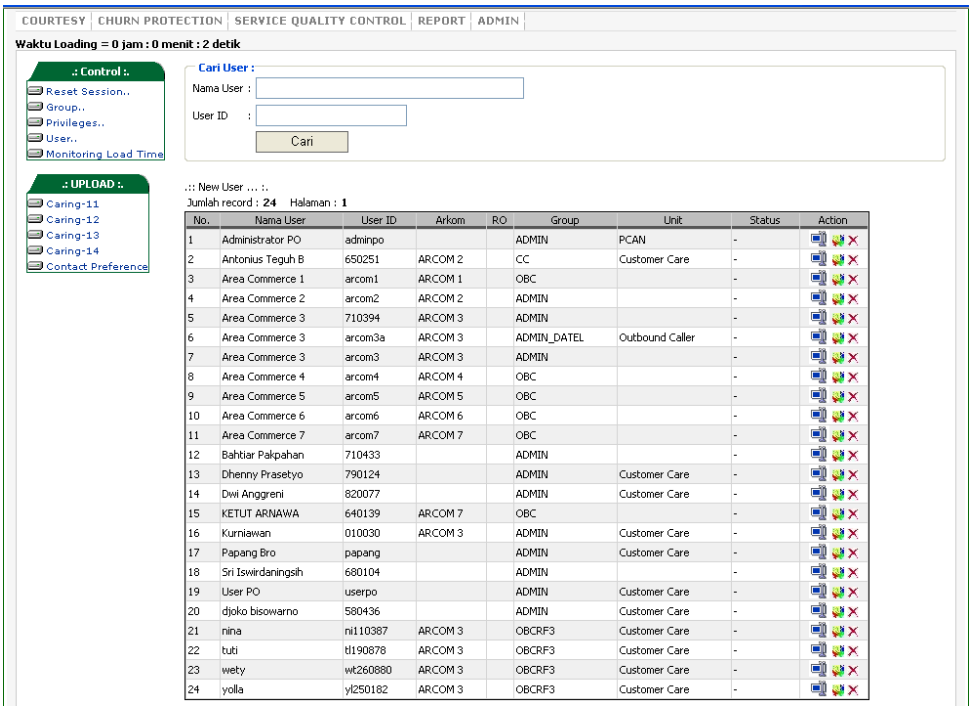


gambar 0.50 Pilihan Group Control Admin Privileges

4. Pilih Group pada menu *pulldown* sesuai dengan divisi yang telah ditetapkan. Terdapat beberapa pilihan Group yaitu :
    1. ADMIN
    2. ADMIN_CARING
    3. ADMIN_DATEL
    4. ANO
    5. CC
    6. CCAN
    7. CSO
    8. ISC
    9. OBC
    10. OBCRF3
    11. OPERATOR
    12. PERSONAL
    13. PUREL
    14. SALES
    15. UBC
    16. USERENTRY
5. Klik *SUBMIT* untuk mengirim data tersebut.

1.4 Control Admin User

6. Klik menu Control Admin User maka akan muncul tampilan seperti dibawah ini.

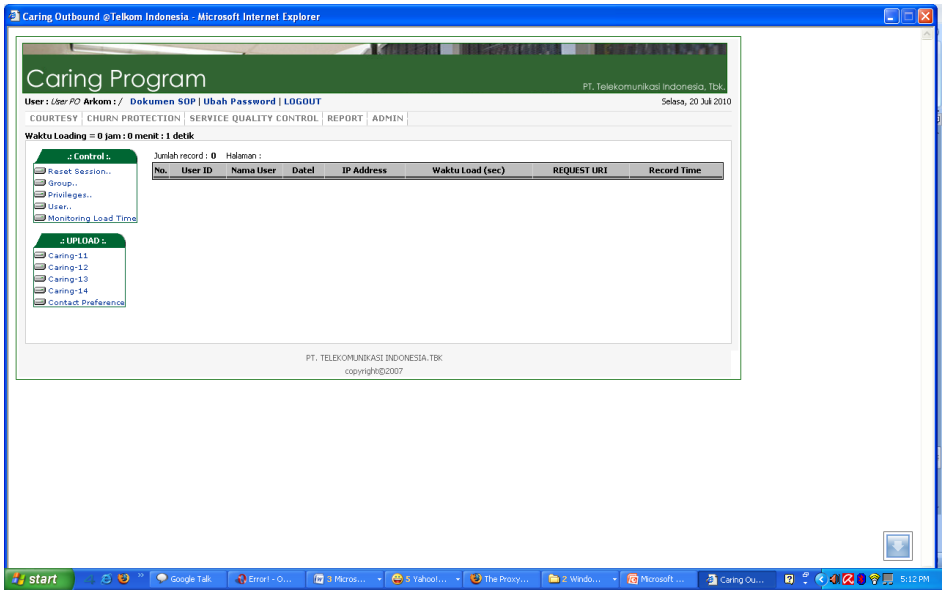


gambar 0.51 Daftar User Control Admin User

7. Lakukan pengisian nama user dan User ID dan setelah itu klik tombol Cari.

1.5 Control Admin Monitoring load time

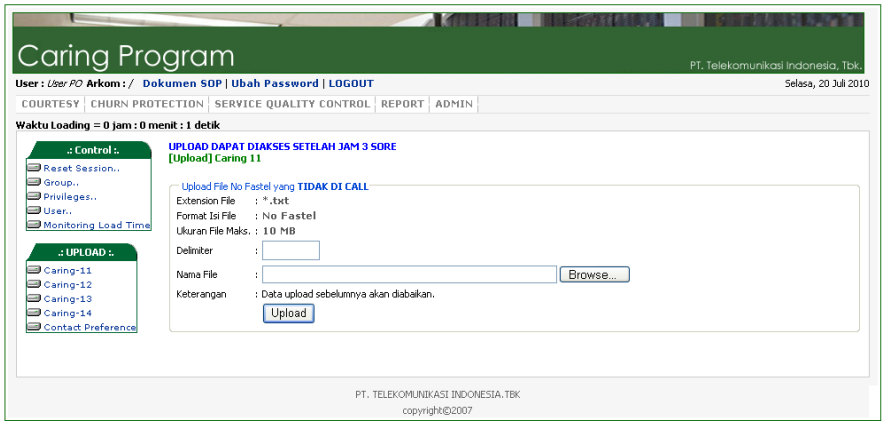
Klik Menu Control Admin Monitoring Load Time maka akan muncul tampilan seperti dibawah ini (data masih dalam keadaan kosong.)



gambar 0.52 Menu Control Admin Monitoring Load Time

2.1 Upload Caring 11

8. Klik menu Upload Caring 11 maka akan muncul tampilan seperti dibawah ini



gambar 0.53 Form Upload Caring 11

9. Upload data hanya diperbolehkan setelah jam 3 sore

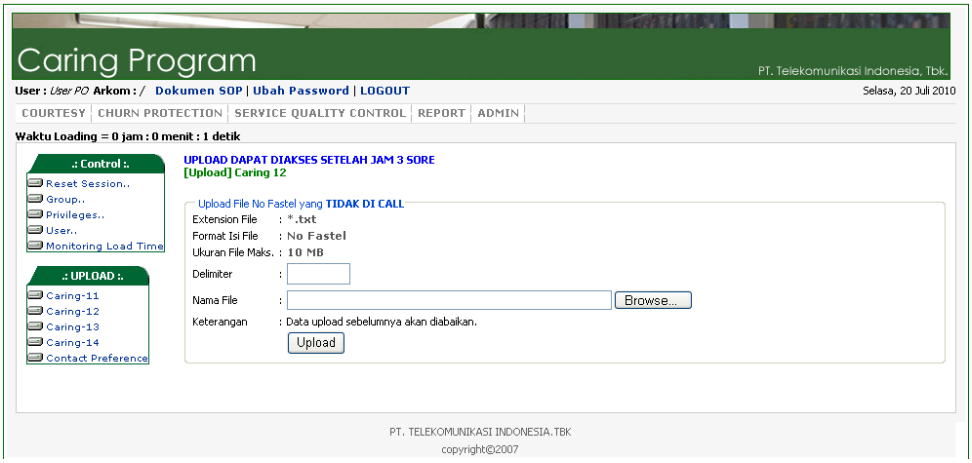
10. Isi delimeter sebagai pemisah

11. Isi nama file atau klik browse untuk mencari file yang akan di upload

12. Klik UPLOAD maka data akan terkirim.

2.2 Upload Caring 12

- Klik menu Upload Caring 12 maka akan muncul tampilan seperti dibawah ini



gambar 0.54 Form Upload Caring 12

- Upload data hanya diperbolehkan setelah jam 3 sore

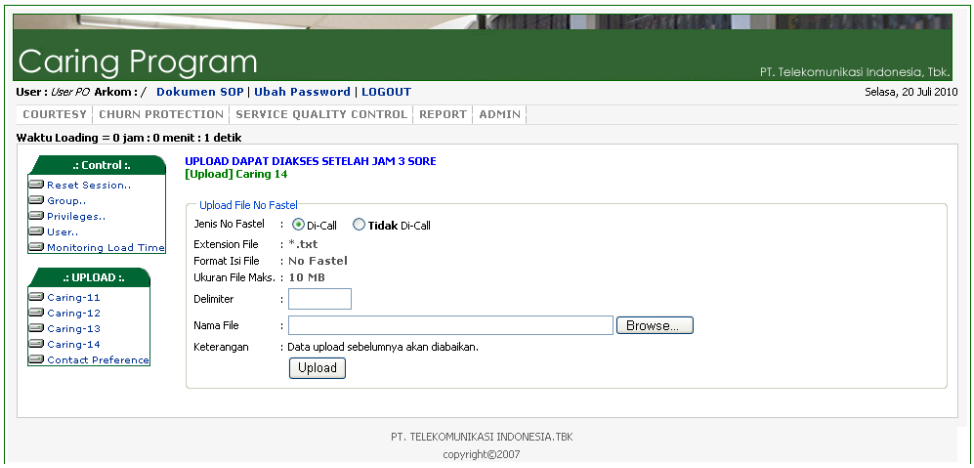
13. Isi delimeter sebagai pemisah

14. Isi nama file atau klik browse untuk mencari file yang akan di upload

15. Klik UPLOAD maka data akan terkirim.

2.3 Upload Caring 13

- Klik menu Upload Caring 13 maka akan muncul tampilan seperti dibawah ini



gambar 0.55 Form Upload Caring 13

16. Upload data hanya diperbolehkan setelah jam 3 sore

17. Pilih jenis No Fastel, dalam hal ini terdiri dari 2 (dua) yaitu Di *Call* dan Tidak Di *Call*

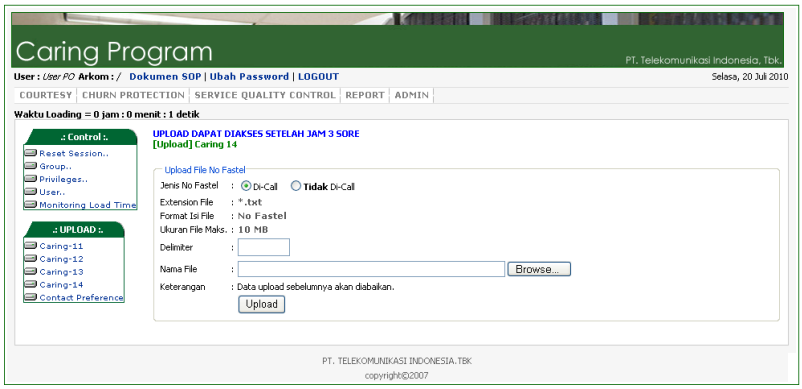
18. Isi delimeter sebagai pemisah

19. Isi nama file atau klik browse untuk mencari file yang akan di upload

20. Klik UPLOAD maka data akan terkirim.

2.4 Upload Caring 14

- Klik menu Upload menu Caring 14 maka akan muncul tampilan seperti dibawah ini



gambar 0.56 Form Upload Caring 14

21. Upload data hanya diperbolehkan setelah jam 3 sore

22. Pilih jenis No Fastel, dalam hal ini terdiri dari 2 (dua) yaitu Di *Call* dan Tidak Di *Call*

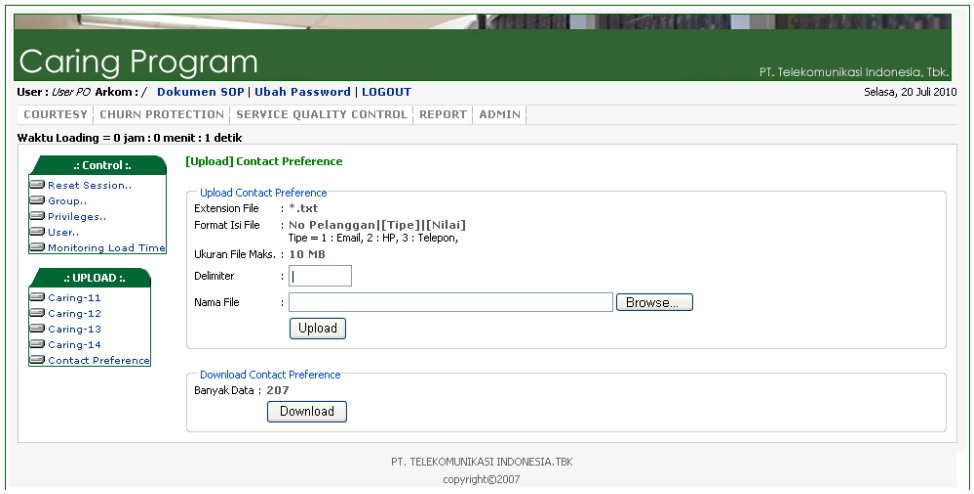
23. Isi delimeter sebagai pemisah

24. Isi nama file atau klik browse untuk mencari file yang akan di upload

25. Klik UPLOAD maka data akan terkirim.

2.5 Upload Contact preference

- Klik menu Upload Contact Preference maka akan muncul tampilan seperti dibawah ini



gambar 0.57 Form Upload Content Preference

26. Isi delimeter sebagai pemisah

27. Isi nama file atau klik browse untuk mencari file yang akan di upload

28. Klik UPLOAD maka data akan terkirim.