BAB III

PEMBAHASAN

3.1 *Caring*

Program "*caring*" ini merupakan sebuah program yang bertindak sebagai unit yang langsung berhadapan dengan pelanggan dan termasuk dalam penyediaan berbagai kebutuhan produk yang diinginkan konsumen. "*caring"* yang diambil dari kata *"care"* yang berarti peduli. Telkom tidak akan membiarkan pelanggannya kerepotan, sehingga perusahaan ini berusaha memberi segalanya mulai dari sarana, jasa hingga solusi,"

3.2 Analisis Kebutuhan Non Fungsional Data

1. Karakteristik Pengguna

Aplikasi sistem Caring ini di gunakan oleh Admin dan OBC.

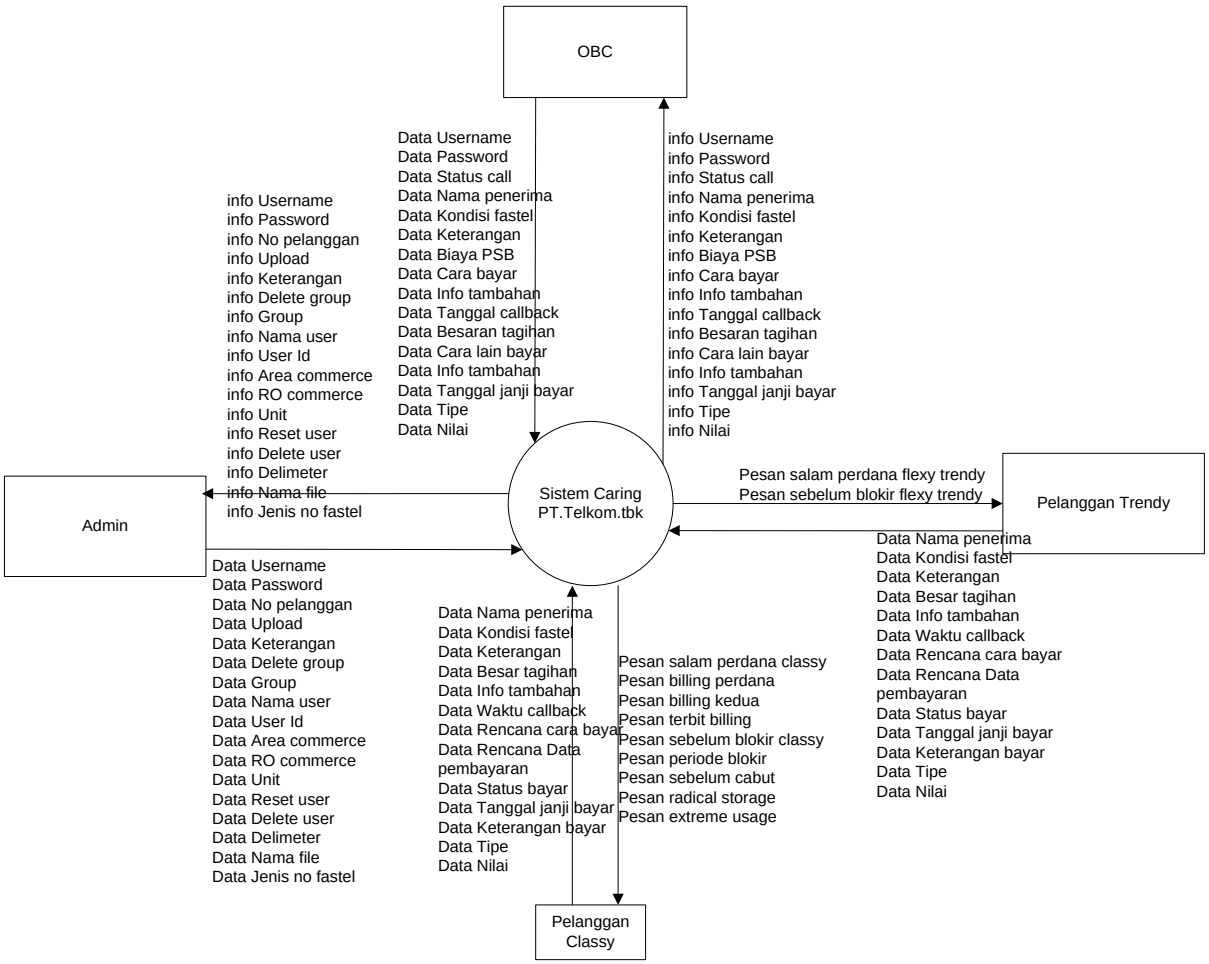
Tabel 3.1 Karakteristik Pengguna

Pengguna	Kebutuhan	Hak Akses	Tingkat Pendidikan	Tingkat Keterampilan
Admin	Sistem operasi yang terpasang pada PC admin ialah *Linux Red Hat* beserta *software* sistem *Caring*	1.Mengolah data admin 2.Mengolah *report*	1.Minimal lulus S1. 2.Mempunyai keahlian di bidang komputer.	Mengerti teknis penggunaan dan *maintenance database*.
OBC	Sistem operasi yang terpasang pada PC OBC ialah	1.Mengolah data customer 2.Memperhatikan customer	1.Minimal lulus S1. 2.Mempunyai keahlian di	Mengerti teknis penggunaan dan *maintenance database*.

	Linux Red Hat beserta *software* sistem *Caring*		bidang komputer.	

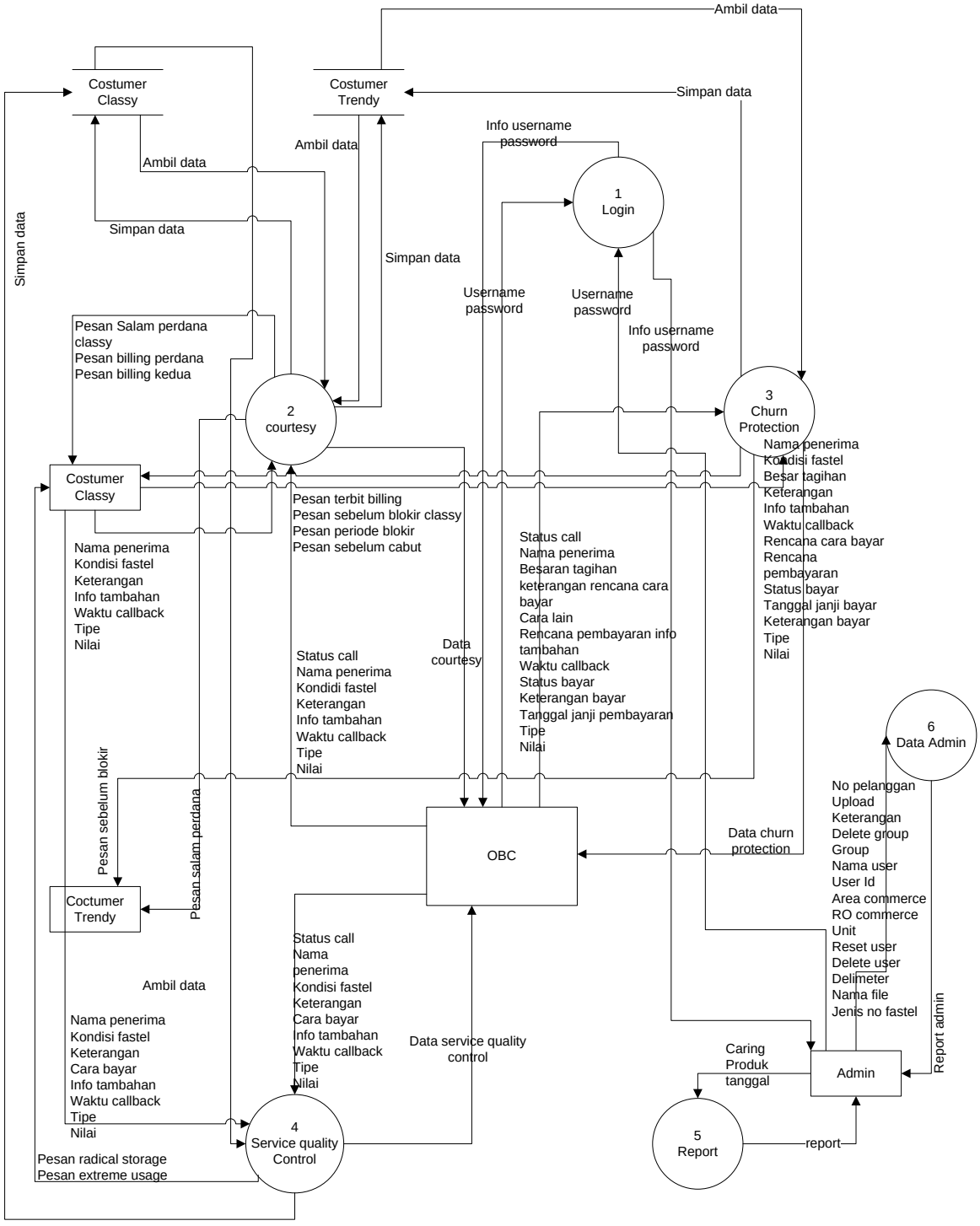
3.3 Analisis Fungsional

Diagram konteks atau disebut juga dengan model system fundamental merepresentasikan seluruh elemen system sebagai sebuag *buble* tunggal dengan data *input output input output* yang di tunjukkan oleh anak panah yang masuk dan keluar secara berurutan.



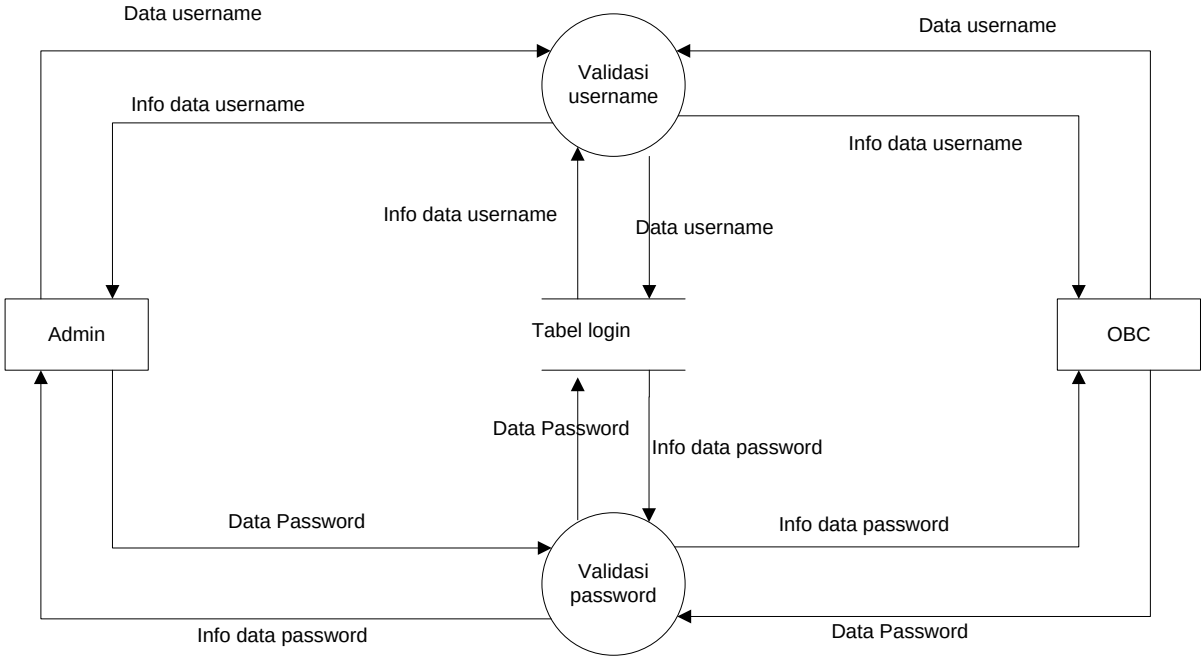
Gambar 3.1 DFD Level Konteks

3.3.1 DFD Level 1



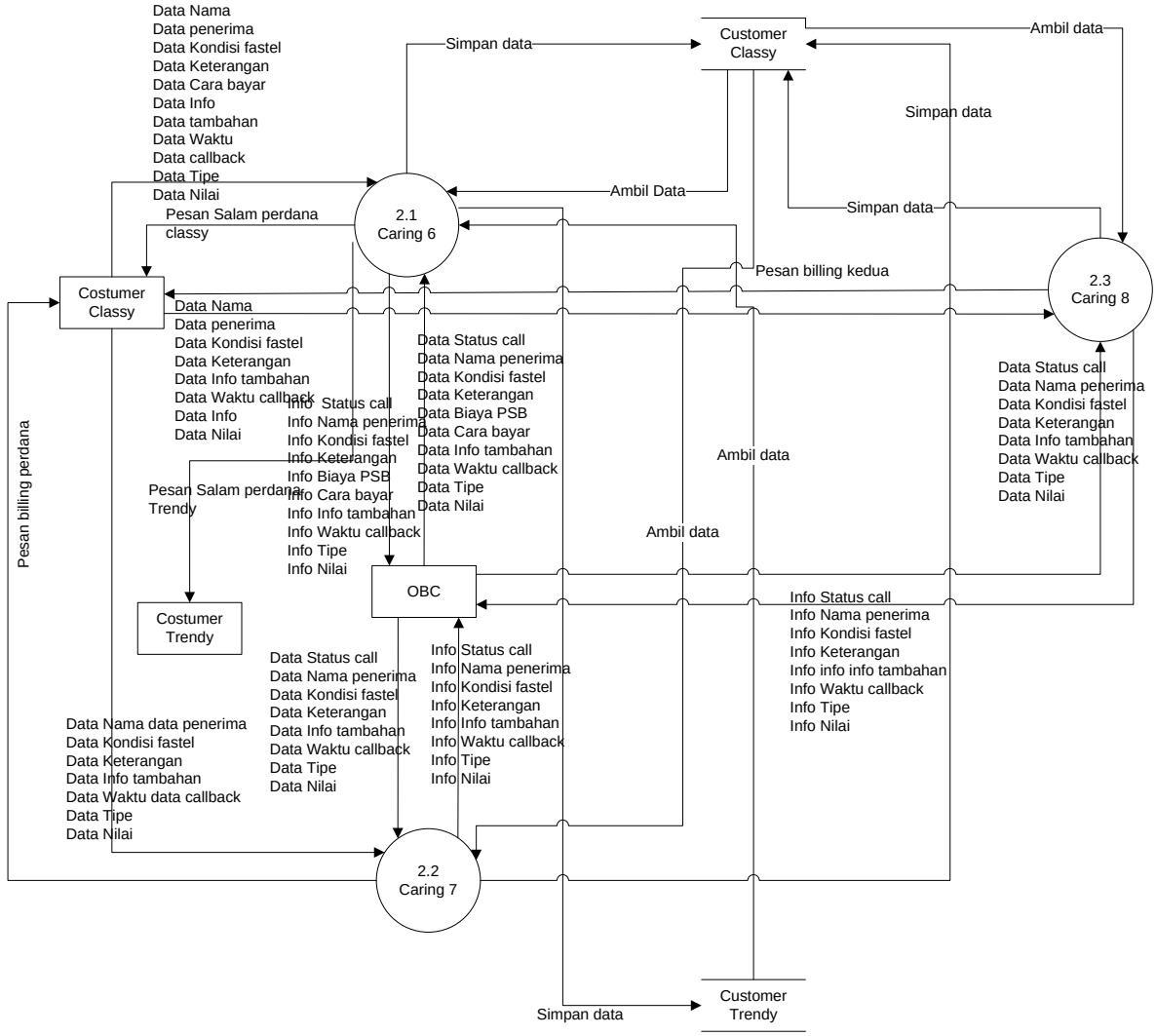
Gambar 3.2 DFD Level 1

3.3.2 DFD Level 2 Proses 1



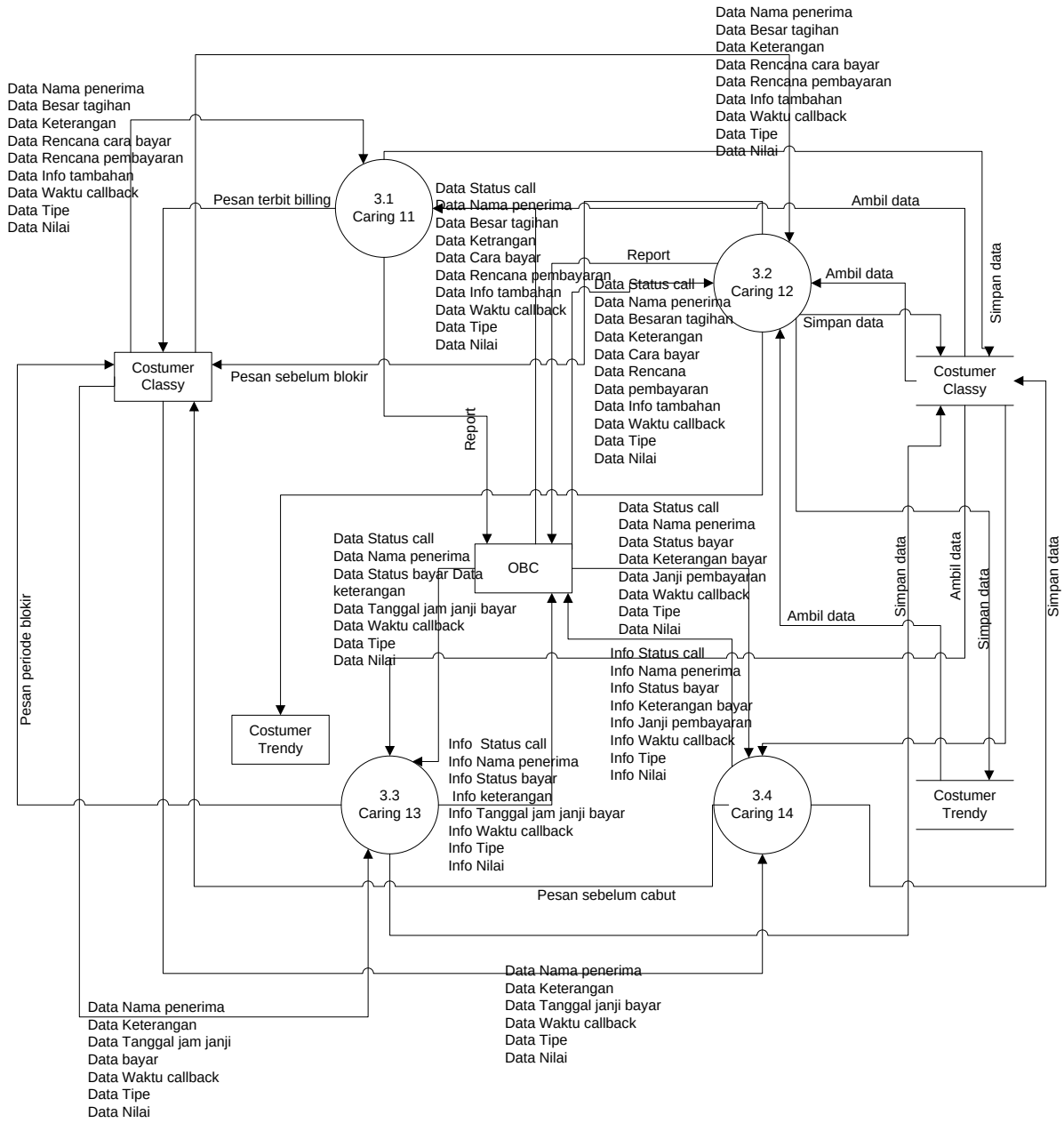
Gambar 3.3 DFD Level 2 Proses 1

3.3.3 DFD Level 2 Proses 2



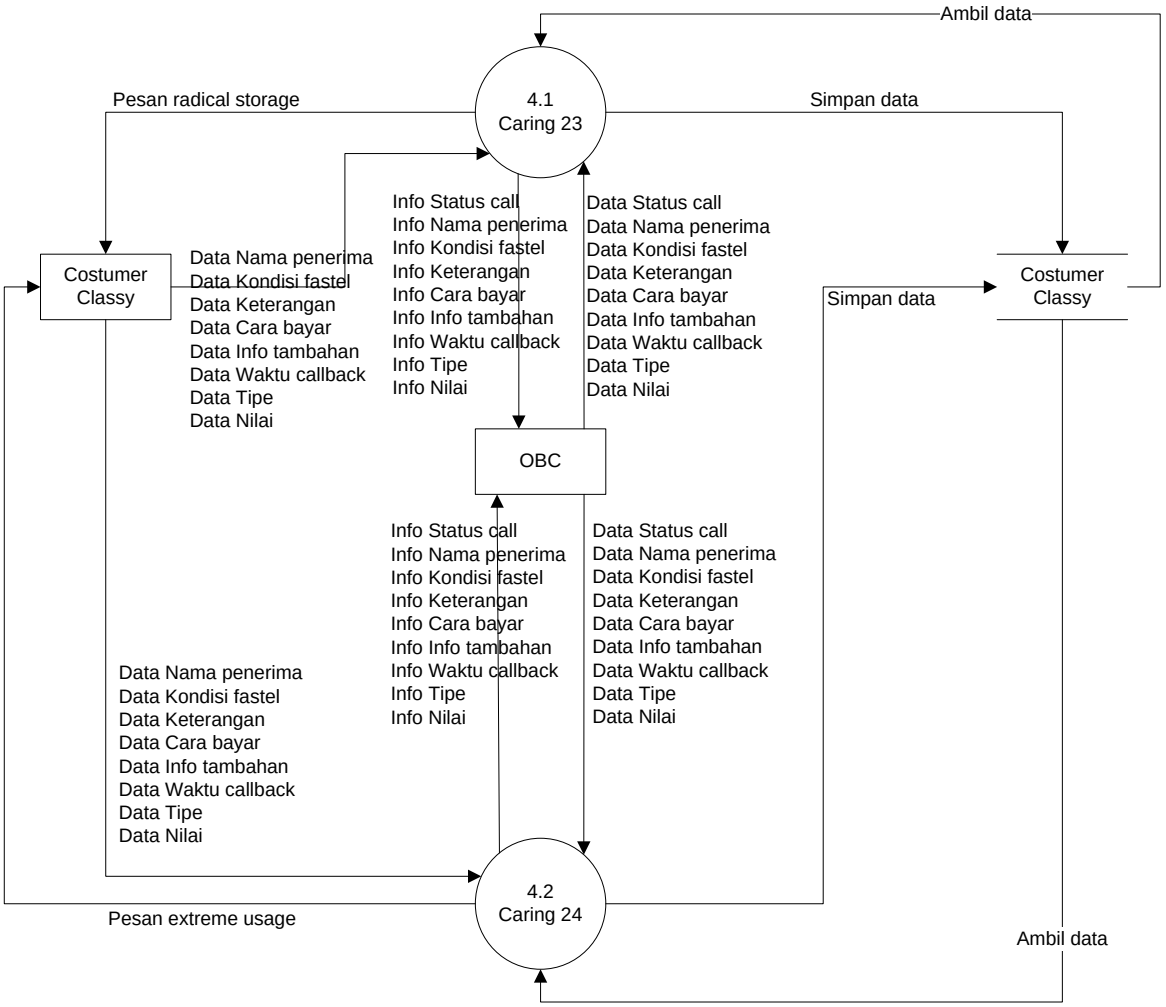
Gambar 3.4 DFD Level 2 Proses 2

3.3.4 DFD Level 2 Proses 3



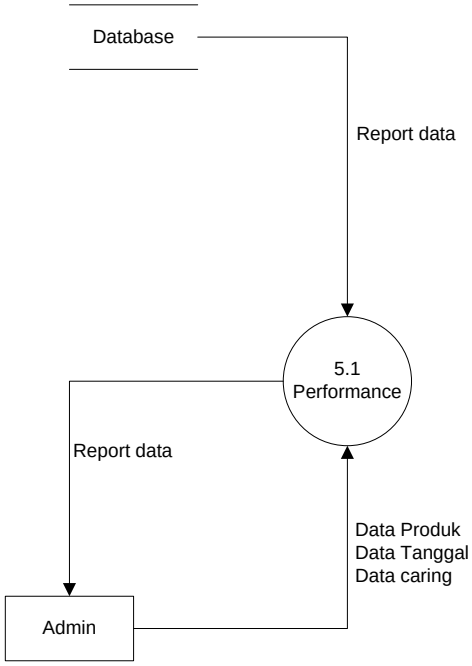
Gambar 3.5 DFD Level 2 Proses 3

3.3.5 DFD Level 2 Proses 4



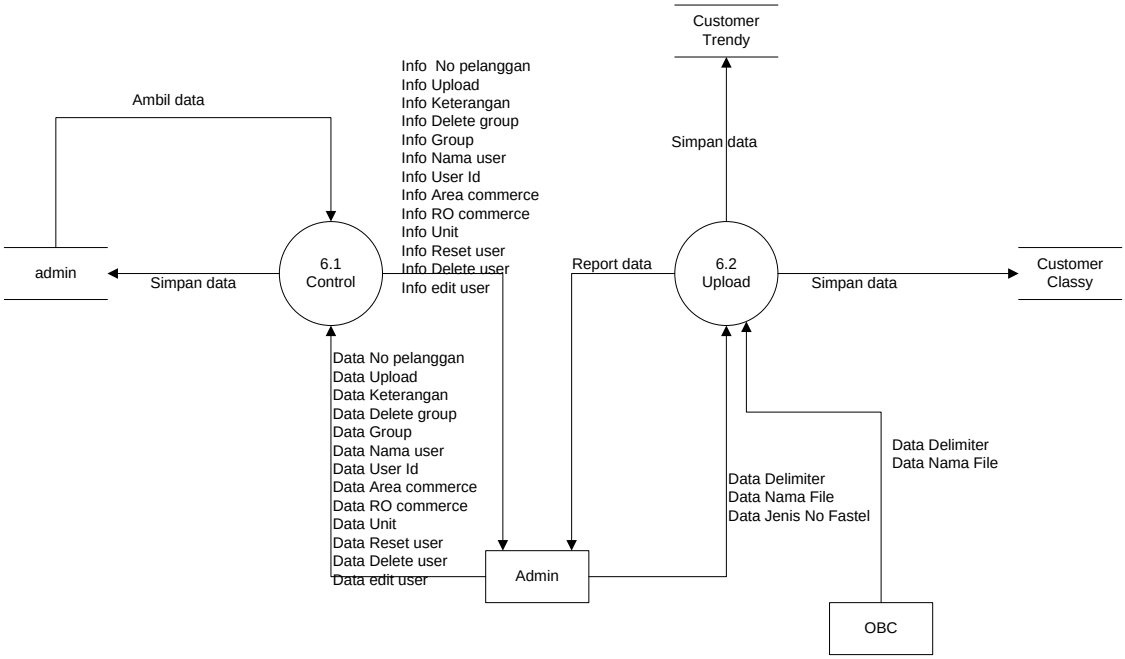
Gambar 3.6 DFD Level 2 Proses 4

3.3.6 DFD Level 2 Proses 5



Gambar 3.7 DFD Level 2 Proses 5

3.3.7 DFD Level 2 Proses 6



Gambar 3.8 DFD Level 2 Proses 6

3.4 Spesifikasi Proses

Spesifikasi proses digunakan sebagai gambaran proses model aliran pada Data flow Diagram. Untuk menggambarkan proses model aliran pada DFD dijelaskan pada tabel spesifikasi proses di bawah ini. Berikut ini adalah spesifikasi proses dari DFD level 1.

Tabel 3.2 Spesifikasi Proses DFD Level 1

No.	Proses	Keterangan
1	No. Proses	1
	Nama Proses	Login
	Deskripsi	Untuk men-verifikasi data login
	Sumber daya	Admin dan OBC
	Masukan	User Id Password
	Keluaran	User Id dan password valid atau invalid
	Logika Proses	1. Admin dan OBC memasukan username dan password 2. Jika Valid maka menu utama akan muncul di layar 3. Jika invalid akan ada peringatan dan kembali mengisi user id dan password yang benar
2	No. Proses	2
	Nama Proses	*Courtessy*
	Deskripsi	Untuk melakukan pengisian data *Courtessy*
	Sumber daya	OBC
	Masukan	Status call Nama penerima Kondisi fastel keterangan

No.	Proses	Keterangan
		Info tambahan Waktu *Callback* Tipe Nilai
	Keluaran	Data Status call Data Nama penerima Data Kondisi fastel Data keterangan Data Info tambahan Data Waktu *Callback* Data Tipe Data Nilai
	Logika Proses	1. OBC memasukan data status *call*, nama penerima, kondisi fastel, keterangan, info tambahan, waktu *callback* tipe dan nilai. 2. Setelah diinputkan tersimpan ke dalam *database customer classy* dan *customer trendy*. 3. Jika data belum selesai di isi, maka akan kembali ke form pengisian dan data tidak bisa disimpan
3	No. Proses	3
	Nama Proses	*Churn Protection*
	Deskripsi	Untuk melakukan pengisian data *Churn Protection*
	Sumber daya	OBC
	Masukan	Status *Call* Nama Penerima Besaran Tagihan Keterangan Rencana Cara Bayar

No.	Proses	Keterangan
		Cara Lain Rencana PEmbayaran Info Tambahan Waktu *Callback* Status Bayar Keterangan Bayar Tanggal Janji Pembayaran Tipe Nilai
	Keluaran	Data Status *Call* Data Nama Penerima Data Besaran Tagihan Data Keterangan Rencana Cara Bayar Data Cara Lain Data Rencana PEmbayaran Data Info Tambahan Data Waktu *Callback* Data Status Bayar Data Keterangan Bayar Data Tanggal Janji Pembayaran Data Tipe Data Nilai
	Logika Proses	1. OBC memasukan data Status *Call*, Nama Penerima, Besaran Tagihan, Keterangan Rencana Cara Bayar, Cara Lain, Rencana PEmbayaran, Info Tambahan, Waktu *Callback*, Status Bayar, Keterangan Bayar, Tanggal Janji Pembayaran, Tipe dan nilai.

No.	Proses	Keterangan
		2. Setelah diinputkan tersimpan ke dalam *customer classy* dan *customer trendy*. 3. Jika data belum selesai di isi, maka akan kembali ke form pengisian dan data tidak bisa disimpan
4	No. Proses	4
	Nama Proses	*Service Quality Control*
	Deskripsi	Untuk melakukan pengisian data *Service Quality Control*
	Sumber daya	OBC
	Masukan	Status Call Nama Penerima Kondisi Fastel Keterangan Cara Bayar Info Tambahan Waktu *Callback* Tipe Nilai
	Keluaran	Data Status *Call* Data Nama Data Penerima Data Kondisi Fastel Data Keterangan Data Cara Bayar Data Info Tambahan Data Waktu *Callback*

No.	Proses	Keterangan
		Data Tipe Data Nilai
	Logika Proses	1.OBC memasukkan data Status Call, Nama, Penerima, Kondisi Fastel, Keterangan, Cara Bayar, Info Tambahan, Waktu *Callback,* Tipe dan Nilai 2.Setelah di inputkan tersimpan kedalam *database customer classy* dan *customer trendy* 3. Jika data belum selesai di isi, maka akan kembali ke form pengisian dan data tidak bisa disimpan
5	No. Proses	5
	Nama Proses	*Report*
	Deskripsi	Untuk melakukan pengisian data *Report*
	Sumber daya	Admin
	Masukan	*Caring* Produk Tanggal
	Keluaran	*Report* Data
	Logika Proses	1. Admin memasukan data *Caring* , produk dan tanggal. 2. Setelah diinputkan maka data akan diambil dari *database.* 3. Jika data belum selesai di isi, maka akan kembali ke form pengisian dan data tidak bisa disimpan
6	No. Proses	6
	Nama Proses	Data Admin
	Deskripsi	Untuk melakukan pengisian data Data Admin
	Sumber daya	Admin
	Masukan	No Pelanggan *Upload*

No.	Proses	Keterangan
		Keterangan *Delete Group* Nama *User* *User ID* *Area commerce* *RO commerce* Unit *Reset User* *Delete User* Delimeter Nama *File* Jenis no Fastel Edit *User*
	Keluaran	Data No Pelanggan Data *Upload* Data Keterangan Data *Delete Group* Data Nama *User* Data *User ID* Data *Area commerce* Data *RO commerce* Data Unit Data *Reset User* Data *Delete User* Data Delimeter

No.	Proses	Keterangan
		Data Nama *File* Data Jenis no Fastel Data Edit *User*
	Logika proses	1.Admin memasukkan data No Pelanggan, *Upload,* Keterangan, *Delete Group*, Nama *User, User ID, Area commerce, RO commerce,* Unit, *Reset User, Delete User*, Delimeter, Nama *File*, Jenis no Fastel dan edit *user* 2.Setelah data di edit dan diinputkan maka akan tersimpan dalam *database customer classy* dan *customer trendy*.

Tabel 3.3 Spesifikasi Proses DFD Level 2 Proses 1

No.	Proses	Keterangan
1	No. Proses	1.1
	Nama Proses	Validasi *Username*
	Deskripsi	Untuk mengecek user id pada proses verifikasi data login
	Sumber daya	Admin dan OBC
	Masukan	*Username*
	Keluaran	Data valid atau tidak valid
	Logika proses	Admin dan OBC menginputkan user id
2	No. Proses	1.2
	Nama Proses	Validasi Password
	Deskripsi	Untuk mengecek password pada proses verifikasi data login
	Sumber daya	Admin dan OBC
	Masukan	*Password*

No.	Proses	Keterangan
	Keluaran	Data valid atau tidak valid
	Logika proses	Admin dan OBC menginputkan password

Tabel 3.4 Spesifikasi Proses DFD Level 2 Proses 2

No.	Proses	Keterangan
1	No. Proses	2.1
	Nama Proses	*Caring 6*
	Deskripsi	Untuk menyimpan Data *Caring 6*
	Sumber daya	OBC
	Masukan	Status *Call* Nama Penerima Kondisi Fastel Keterangan Biaya PSB Cara Bayar Info Tambahan Waktu *Callback* Tipe Nilai
	Keluaran	Data Status *Call* Data Nama Penerima Data Kondisi Fastel

No.	Proses	Keterangan
		Data Keterangan Data Biaya PSB Data Cara Bayar Data Info Tambahan Data Waktu *Callback* Data Tipe Data Nilai
	Logika Proses	1. OBC memasukkan data *customer* lalu menekan tombol submit untuk memproses data. 2. Data akan tersimpan pada tabel *customer classy* dan *Customer trendy*.
2	No. Proses	2.2
	Nama Proses	*Caring 7*
	Deskripsi	Untuk menyimpan Data *Caring 7*
	Sumber daya	OBC
	Masukan	Status *Call* Nama Penerima Kondisi Fastel Keterangan Info Tambahan Waktu *Callback* Tipe Nilai
	Keluaran	Data Status *Call* Data Nama Penerima Data Kondisi Fastel Data Keterangan

No.	Proses	Keterangan
		Data Info Tambahan Data Waktu *Callback* Data Tipe Data Nilai
	Logika Proses	1. OBC memasukkan data *customer* lalu menekan tombol submit untuk memproses data. 2. Data akan tersimpan pada tabel *customer classy* dan *Customer trendy*.
3	No. Proses	2.3
	Nama Proses	*Caring 8*
	Deskripsi	Menyimpan data *Caring 8*
	Sumber daya	OBC
	Masukan	Status *Call* Nama Penerima Kondisi Fastel Keterangan Info Tambahan Waktu *Callback* Tipe Nilai
	Keluaran	Data Status *Call* Data Nama Penerima Data Kondisi Fastel Data Keterangan Data Info Tambahan Data Waktu *Callback* Data Tipe

No.	Proses	Keterangan
		Data Nilai
	Logika Proses	1. OBC memasukkan data *customer* lalu menekan tombol submit untuk memproses data. 2. Data akan tersimpan pada tabel *customer classy* dan *Customer trendy*.

Tabel 3.5 Spesifikasi Proses DFD Level 2 Proses 3

No.	Proses	Keterangan
1	No. Proses	3.1
	Nama Proses	*Caring 11*
	Deskripsi	Untuk menyimpan Data *Caring 11*
	Sumber daya	OBC
	Masukan	Status *Call* Nama Penerima Besar Tagihan Keterangan Cara Bayar Rencana Pembayaran Info Tambahan Waktu *Callback* Tipe Nilai
	Keluaran	Data Status *Call* Data Nama Penerima

No.	Proses	Keterangan
		Data Besar Tagihan Data Keterangan Data Cara Bayar Data Rencana Pembayaran Data Info Tambahan Data Waktu *Callback* Data Tipe Data Nilai
	Logika Proses	1. OBC memasukkan data *customer* lalu menekan tombol submit untuk memproses data. 2. Data akan tersimpan pada tabel *customer classy* dan *Customer trendy*.
2	No. Proses	3.1
	Nama Proses	*Caring 12*
	Deskripsi	Untuk meyimpan data *Caring 12*
	Sumber daya	OBC
	Masukan	Status *Call* Nama Penerima Besar Tagihan Keterangan Cara Bayar Rencana Pembayaran Info Tambahan Waktu *Callback* Tipe Nilai
	Keluaran	Data Status *Call*

No.	Proses	Keterangan
		Data Nama Penerima Data Besar Tagihan Data Keterangan Data Cara Bayar Data Rencana Pembayaran Data Info Tambahan Data Waktu *Callback* Data Tipe Data Nilai
	Logika Proses	1. OBC memasukkan data *customer* lalu menekan tombol submit untuk memproses data. 2. Data akan tersimpan pada tabel *customer classy* dan *Customer trendy*.
3	No. Proses	3.3
	Nama Proses	*Caring 13*
	Deskripsi	Untuk menyimpan data *Caring 13*
	Sumber daya	OBC
	Masukan	Status *Call* Nama Penerima Status Bayar Keterangan Tanggal jam janji Bayar Waktu *Callback* Tipe Nilai
	Keluaran	Data Status *Call* Data Nama Penerima

No.	Proses	Keterangan
		Data Status Bayar Data Keterangan Data Tanggal jam janji Bayar Data Waktu *Callback* Data Tipe Data Nilai
	Logika Proses	1. OBC memasukkan data *customer* lalu menekan tombol submit untuk memproses data. 2. Data akan tersimpan pada tabel *customer classy* dan *Customer trendy*.
4	No. Proses	3.4
	Nama Proses	*Caring 14*
	Deskripsi	Untuk menyimpan data *Caring 14*
	Sumber daya	OBC
	Masukan	Status *Call* Nama Penerima Status Bayar Keterangan Bayar Janji Pembayaran Waktu *Callback* Tipe Nilai
	Keluaran	Data Status *Call* Data Nama Penerima Data Status Bayar Data Keterangan Bayar Data Janji Pembayaran

No.	Proses	Keterangan
		Data Waktu *Callback* Data Tipe Data Nilai
	Logika Proses	1. OBC memasukkan data *customer* lalu menekan tombol submit untuk memproses data. 2. Data akan tersimpan pada tabel *customer classy* dan *customer trendy*.

Tabel 3.6 Spesifikasi Proses DFD Level 2 Proses 4

No.	Proses	Keterangan
1	No. Proses	4.1
	Nama Proses	*Caring 23*
	Deskripsi	Untuk menyimpan Data *Caring 23*
	Sumber daya	OBC
	Masukan	Status *Call* Nama Penerima Kondisi Fastel Keterangan Cara Bayar Info Tambahan Waktu *Callback* Tipe Nilai
	Keluaran	Data Status *Call* Data Nama Penerima

No.	Proses	Keterangan
		Data Kondisi Fastel Data Keterangan Data Cara Bayar Data Info Tambahan Data Waktu *Callback* Data Tipe Data Nilai
	Logika Proses	1. OBC memasukkan data *customer* lalu menekan tombol submit untuk memproses data. 2. Data akan tersimpan pada tabel *customer classy*.
2	No. Proses	4.2
	Nama Proses	*Caring 24*
	Deskripsi	Untuk menyimpan Data *Caring 24*
	Sumber daya	OBC
	Masukan	Status *Call* Nama Penerima Kondisi Fastel Keterangan Cara Bayar Info Tambahan Waktu *Callback* Tipe Nilai
	Keluaran	Data Status *Call* Data Nama Penerima Data Kondisi Fastel

No.	Proses	Keterangan
		Data Keterangan Data Cara Bayar Data Info Tambahan Data Waktu *Callback* Data Tipe Data Nilai
	Logika Proses	1. OBC memasukkan data *customer* lalu menekan tombol submit untuk memproses data. 2. Data akan tersimpan pada tabel *customer classy*

Tabel 3.7 Spesifikasi Proses DFD Level 2 Proses 5

No.	Proses	Keterangan
1	No. Proses	5.1
	Nama Proses	*Performance*
	Deskripsi	Untuk menlihat Data *Performance*
	Sumber daya	Admin
	Masukan	Produk Tanggal *Caring*
	Keluaran	Data Produk Data Tanggal Data *Caring*
	Logika Proses	1. OBC memasukkan datakategori data lalu menekan tombol submit untuk memproses data. 2. Akan keluar *report* data yang diambil dari *database.*

Tabel 3.8 Spesifikasi Proses DFD Level 2 Proses 6

No.	Proses	Keterangan
1	No. Proses	6.1
	Nama Proses	*Control*
	Deskripsi	Untuk menyimpan Data *Control*
	Sumber daya	Admin
	Masukan	No Pelanggan *Upload* Keterangan *Delete Group* *Group* Nama *User* *User ID* *Area Commerce* *RO Commerce* *Unit* *Reset User* *Delete User* *Edit User*
	Keluaran	Data No Pelanggan Data *Upload* Data Keterangan Data *Delete Group* Data *Group* Data Nama *User* Data *User ID*

No.	Proses	Keterangan
		Data *Area Commerce* Data *RO Commerce* Data *Unit* Data *Reset User* Data *Delete User* Data *Edit User*
	Logika Proses	1. Admin memasukkan data lalu menekan tombol submit untuk memproses data. 2. Data akan tersimpan pada tabel admin
2	No. Proses	6.2
	Nama Proses	*Upload*
	Deskripsi	Untuk menyimpan Data *Upload*
	Sumber daya	Admin
	Masukan	Delimeter Nama File Jenis no Fastel
	Keluaran	Data Delimeter Data Nama File Data Jenis no Fastel
	Logika Proses	1. Admin memasukkan parameter data lalu menekan tombol submit untuk memproses data. 2. Data akan tersimpan pada tabel *customer classy*

3.5 Deskripsi Proses

Terdapat enam proses utama yaitu *Login, Courtesy, Churn Protection, Service Quality Control, Report* dan *admin.*

1. *Login*

   Pada proses ini *user* memasukan *username* dan *password* untuk masuk ke proses *courtesy, churn protection, service quality control, report* dan *admin.*

2. *Courtesy*

   Menu ini adalah tahap melakukan panggilan telepon ke pelanggan untuk mencari informasi tentang layanan *FLEXI* sudah berfungsi dengan baik, selain itu juga untuk memberi tahu kepada pelanggan mengenai besarnya tagihan bulan pertama dan kedua serta memastikan pelanggan telah menerima tagihan melalui akses 109, yaitu dengan cara menginputkan semua data-data pelanggan kemudian melakukan panggilan telepon.

3. *Churn Protection*

   Menangani masalah penagihan layanan produk, seperti melakukan penagihan dan menyampaikan informasi *(reminding*) kepada pelanggan total tagihan produk TELKOM. Baik itu tagihan fastel yang dilakukan setiap terbit tagihan pada tanggal 4 s/d 10 setiap bulannya, tagihan tertunggak dan sebelum layanan di isolir dan juga menentukan periode blokir atau *reminder* periode isolir untuk produk tersebut serta menentukan untuk periode pracabut.

4. *Service Quality Control*

   Caring ini bertujuan untuk memantau pelanggan terhadap pemakaian rekening yang meningkat sangat besar dari rekening pemakaian sebelumnya.

5. *Report*

   Bertujuan untuk melihat seluruh pelanggan yang telah mengisi registrasi atau terdaftar pada seluruh product sertasemua transaksi dan aktifitas yang terjadi.

6. *Admin*

Adalah suatu proses dimana seorang *user* mempunyai hak akses dalam memanipulasi data. Baik dalam *upload* data, membuat *groups* dan mempunyai kewenangan atas *privileges* dan sebagainya.

3.6 Kamus Data

Kamus data merupakan katalog fakta tentang data dan kebutuhan informasi dalam suatu sistem.

Tabel 3.9 OB_Log

Field	Type	Panjang	Spek	Null	Ket
ND	Varchar	25	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
NCLI	Number	38	’0’…’9’	Y	
NDOS	Number	10	’0’…’9’	Y	
USER_ID	Varchar	20	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
DATE_IN	Date				
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 3.10 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			
CPROD	Varchar	20	‘a’…’z’,’0’… ’9,spasi	Y	
NCLI	Number		’0’…’9’	Y	
NDOS	Number		’0’…’9’	Y	
NDEM	Number		’0’…’9’	Y	
ND	Varchar	15	‘a’…’z’,’0’… ’9,spasi	Y	

TGL_KRING	Varchar	30	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
KETERANGAN_LAIN	Varchar	256	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
AREA_CODE	Varchar	4	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
NAMA_PLG	Varchar	60	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
LAYANAN	Varchar	50	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
ND_TUMPANGAN	Varchar	15	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
CCAT	Varchar	50	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
ALAMAT_PLG	Varchar	137	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
KUADRAN_SPEEDY	Varchar	3	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	

Tabel 3.11 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	
CPRODNCLI	Number	2	’0’…’9’	Y	
LAST_STATUS_CALL	Varchar		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
LAST_REF_CALL	Number		’0’…’9’	Y	
STATUS_ORDER	Number		’0’…’9’	Y	
CCAT	Varchar	31	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
LAST_SUBDATE	Date				
LAST_CALLBACK_DATE	Date				
NAMA_PLG	Varchar	60	‘a’…’z’,’0’…’9	Y	

			,spasi	
SST	Number		’0’…’9’	Y
DEBT_BILL	Number		’0’…’9’	Y
ALAMAT_PLG	Varchar	256	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y
CLUSTER_PLG	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y
KUADRAN_SPEEDY	Varchar	3	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y

Tabel 3.12 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		’0’…’9’	Y	
INFO	Varchar	255	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
CALLBACK_DATE	Date		‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
KETERANGAN	Varchar	255	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
CALL_BY	Varchar	20	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
SUBDATE	Date			N	
B_PSB	Number	38	’0’…’9’	Y	
STATUS_CALL	Number	2	’0’…’9’	Y	
REF_CALL	Number		’0’…’9’	Y	

Tabel 3.13 OBC_SBP

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

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

Tabel 3.14 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		’0’…’9’	Y	
CPROD	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
LAST_STATUS_CALL	Number		’0’…’9’	Y	
LAST_REF_CALL	Number		’0’…’9’	Y	
STATUS_ORDER	Number		’0’…’9’	Y	
CCAT	Varchar	31	‘a’…’z’,’0’…’9	Y	

			,spasi		
LAST_SUBDATE	Date				
LAST_CALLBACK_DATE	Date				
NAMA_PLG	Varchar	60	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
SST	Number		’0’…’9’	Y	
DEBT_BILL	Number		’0’…’9’	Y	
ALAMAT_PLG	Varchar	256	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
CLUSTER_PLG	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
KUADRAN_SPEEDY	Varchar	3	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	

Tabel 3.15 Master_ADR

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

Tabel 3.16 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		’0’…’9’	Y	
CPROD	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
DEBT_BILL	Number	12	’0’…’9’	Y	
MNT_KWT	Number	2	’0’…’9’	Y	
LAST_STATUS_CALL	Number	2	’0’…’9’	Y	
LAST_REF_CALL	Number		’0’…’9’	Y	
STATUS_ORDER	Number	2	’0’…’9’	Y	
CCAT	Varchar	30	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
LAST_SUBDATE	Date				
LAST_CALLBACK_DATE	Date				
NAMA_PLG	Varchar	60	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
SST	Number		’0’…’9’	Y	
STATUS_SP	Number		’0’…’9’	Y	
KUADRAN_SPEEDY	Varchar	3	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	

Tabel 3.17 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		’0’…’9’	Y	

INFO	Varchar	255	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
FEEDBACK	Varchar	255	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
CALLBACK_ DATE	Date				
KETERANGA N	Varchar	255	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
CALL_BY	Varchar	20	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
SUBDATE	Date				
STATUS_CAL L	Number	2	’0’…’9’	Y	
REF_CALL	Number		’0’…’9’	Y	

Tabel 3.18 H_Call_SBP

Field	Type	Panjang	Spek	Null	Ket
REGIONAL_I D	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_N AME	Varchar	100	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
INFO_ID	Number		’0’…’9’	Y	
INFO	Varchar	255	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
FEEDBACK	Varchar	255	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
CALLBACK_ DATE	Date		‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
KETERANGA N	Varchar	255	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
CALL_BY	Varchar	20	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
SUBDATE	Date			N	
STATUS_CAL L	Number	2	’0’…’9’	Y	
REF_CALL	Number		’0’…’9’	Y	

Tabel 3.19 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		’0’…’9’	Y	
NDOS	Number		’0’…’9’	Y	
AREA_ID	Varchar	15	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
NDEM	Number	8	’0’…’9’	Y	
ND	Varchar	15	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
TGL_KRING	Date				
KETERANGAN_LAIN	Varchar	256	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
STATUS_SP	Date	2			
AREA_CODE	Varchar	4	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
TAGIHAN	Number	10	’0’…’9’	Y	
CCAT	Varchar	50	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
NAMA_PLG	Varchar	60	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
TGL_BAYAR	Date				
KUADRAN_SPEEDY	Varchar	3	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	

Tabel 3.20 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		’0’…’9’	Y	
INFO	Varchar	255	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	

FEEDBACK	Varchar	255	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y
CALLBACK_DATE	Date		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y
KETERANGAN	Varchar	255	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y
CALL_BY	Varchar	20	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y
SUBDATE	Date			
STATUS_CALL	Number	2	’0’…’9’	Y
REF_CALL	Number		’0’…’9’	Y

Tabel 3.21 Care_Eskalasi

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

CDATEL	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
ESKA_ID_NEW	Number	38	’0’…’9’	Y	

Tabel 3.22 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	’0’…’9’	Y	
CPROD	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
DEBT_BILL	Number	12	’0’…’9’	Y	
MNT_KWT	Number	2	’0’…’9’	Y	
LAST_STATUS_CALL	Number	2	’0’…’9’	Y	
LAST_REF_CALL	Number		’0’…’9’	Y	
STATUS_ORDER	Number	2	’0’…’9’	Y	
CCAT	Varchar	30	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
LAST_SUBDATE	Date				
LAST_CALLBACK_DATE	Date				
NAMA_PLG	Varchar	60	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
SST	Number	10	’0’…’9’	Y	
THN	Number	2	’0’…’9’	Y	
BLN	Number	2	’0’…’9’	Y	
KUADRAN_SPEEDY	Varchar	3	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	

Tabel 3.23 OBC_STB

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

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

Tabel 3.24 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	’0’…’9’	Y	
CPROD	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
DEBT_BILL	Number	12	’0’…’9’	Y	
MNT_KWT	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	

LAST_STATUS_CALL	Number	2	’0’…’9’	Y
LAST_REF_CALL	Number		’0’…’9’	Y
STATUS_ORDER	Number	2	’0’…’9’	Y
CCAT	Varchar	30	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y
LAST_SUBDATE	Date			
LAST_CALLBACK_DATE	Date			
NAMA_PLG	Varchar	60	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y
SST	Number	10	’0’…’9’	Y
THN	Number	2	’0’…’9’	Y
BLN	Number	2	’0’…’9’	Y
KUADRAN_SPEEDY	Varchar	3	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y

Tabel 3.25 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	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
INFO_ID	Number		’0’…’9’	Y	
INFO	Varchar	255	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
PAYMENT_PLANT_DATE	Date				
KETERANGAN	Varchar	255	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
CALLBACK_DATE	Date			N	
CALL_BY	Varchar	20	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
SUBDATE	Date				
STATUS_CALL	Number	2	’0’…’9’	Y	

REF_CALL	Number	’0’…’9’	Y	

Tabel 3.26 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		’0’…’9’	Y	
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	’0’…’9’	Y	
LAST_STATUS_CALL	Number	2	’0’…’9’	Y	
LAST_REF_CALL	Number		’0’…’9’	Y	
STATUS_ORDER	Number	2	’0’…’9’	Y	
LAYANAN	Varchar	50	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
CCAT	Varchar	80	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
LAST_SUBDATE	Date			N	
LAST_CALLBACK_DATE	Date			N	
NAMA_PLG	Varchar	60	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
SST	Number		’0’…’9’	Y	
KUADRAN_SPEEDY	Varchar	3	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi		Y

Tabel 3.27 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	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y
INFO_ID	Number		’0’…’9’	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
CALLBACK_DATE	Date			
CALL_BY	Varchar	20	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y
SUBDATE	Date			
STATUS_CALL	Number	2	’0’…’9’	Y
REFF_CALL	Number		’0’…’9’	Y

Tabel 3.28 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		’0’…’9’	Y	
CPROD	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
DEBT_BILL	Number	12	’0’…’9’	Y	
MNT_KWT	Number	2	’0’…’9’	Y	
LAST_STATUS_CALL	Number	2	’0’…’9’	Y	
LAST_REF_CALL	Number		’0’…’9’	Y	
STATUS_ORDER	Number	2	’0’…’9’	Y	
LAYANAN	Varchar	50	‘a’…’z’,’0’…’9	Y	

			,spasi		
CCAT	Varchar	30	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
LAST_SUBDATE	Date			N	
LAST_CALLBACK_DATE	Date			N	
NAMA_PLG	Varchar	60	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
SST	Number	10	’0’…’9’	Y	
KUADRAN_SPEEDY	Varchar	3	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	

Tabel 3.29 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	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
INFO_ID	Number		’0’…’9’	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	
CALLBACK_DATE	Date				
CALL_BY	Varchar	20	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
SUBDATE	Date			N	
STATUS_CALL	Number	2	’0’…’9’	Y	
REFF_CALL	Number		’0’…’9’	Y	

Tabel 3.30 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		’0’…’9’	Y	
CPROD	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
DEBT_BILL	Number	12	’0’…’9’	Y	
MNT_KWT	Number	2	’0’…’9’	Y	
LAST_STATUS_CALL	Number	2	’0’…’9’	Y	
LAST_REF_CALL	Number		’0’…’9’	Y	
STATUS_ORDER	Number	2	’0’…’9’	Y	
LAYANAN	Varchar	50	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
CCAT	Varchar	30	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
LAST_SUBDATE	Date				
LAST_CALLBACK_DATE	Date				
NAMA_PLG	Varchar	60	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
SST	Number	10	’0’…’9’	Y	
KUADRAN_SPEEDY	Varchar	3	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	

Tabel 3.31 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	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	

INFO_ID	Number		’0’…’9’	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
CALLBACK_DATE	Date			
CALL_BY	Varchar	20	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y
SUBDATE	Date			
STATUS_CALL	Number	2	’0’…’9’	Y
REFF_CALL	Number		’0’…’9’	Y

Tabel 3.32Care_Aging_outbound

Field	Type	Panjang	Spek	Null	Ket
REGIONAL_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
ID	Number	38	’0’…’9’	Y	
AREA_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	N	
ND	Varchar	15			
NCLI	Number	20	’0’…’9’	Y	
NDOS	Number	4	’0’…’9’	Y	
TAGIHAN	Number	12	’0’…’9’	Y	
CALL_BY	Varchar	20	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
CALL_DATE	Date			N	
CONFIRM_DATE	Date			N	
RESULT	Varchar	255	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
CONTACT	Varchar	20	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
PERIODE	Varchar	6	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
STATUS_CALL	Number	38	’0’…’9’	Y	
STATUS_BAYAR	Varchar	10	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
TGL_BAYAR	Date				
CPROD	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9	Y	

			,spasi		
STATUS_BYR	Number	2	’0’…’9’	Y	
REF_CALL	Number	12	’0’…’9’	Y	
CALLBACK_DATE	Date				

Tabel 3.33 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		’0’…’9’	Y	
NDOS	Number	4	’0’…’9’	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	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
TAGIHAN	Number		’0’…’9’	Y	
AREA_CODE	Varchar	10	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
TGL_BAYAR	Date				
NAMA_PLG	Varchar	60	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
CCAT	Varchar	80	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
KUADRAN_SPEEDY	Varchar	3	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
ALAMAT_PLG	Varchar	255	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	

Tabel 3.34 Call_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’…	Y	

			’9,spasi	
ID	Varchar	15	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	N
NCLI	Number		’0’…’9’	Y
CPROD	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y
DEBT_BILL	Number	12	’0’…’9’	Y
MNT_KWT	Number	2	’0’…’9’	Y
LAST_STATUS_CALL	Number	2	’0’…’9’	Y
LAST_REF_CALL	Number		’0’…’9’	Y
STATUS_ORDER	Number	2	’0’…’9’	Y
LAYANAN	Varchar	50	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y
CCAT	Varchar	30	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y
LAST_SUBDATE	Date			N
LAST_CALLBACK_DATE	Date			N
NAMA_PLG	Varchar	60	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y
SST	Number	10	’0’…’9’	Y
KUADRAN_SPEEDY	Varchar	3	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y

Tabel 3.35 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		N	
INFO_ID	Number		’0’…’9’	Y	
INFO	Varchar	255	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
PAYMENT_PLAN_DATE	Date		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
KETERANGA	Varchar	255	‘a’…’z’,’0’…’9,sp	Y	

N			asi		
CALLBACK_DATE	Date				
CALL_BY	Varchar	20	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
SUBDATE	Date				
STATUS_CALL	Number	2	’0’…’9’	Y	
REFF_CALL	Number		’0’…’9’	Y	

Tabel 3.36 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		’0’…’9’	Y	
CPROD	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
DEBT_BILL	Number	12	’0’…’9’	Y	
MNT_KWT	Number	2	’0’…’9’	Y	
LAST_STATUS_CALL	Number	2	’0’…’9’	Y	
LAST_REF_CALL	Number		’0’…’9’	Y	
STATUS_ORDER	Number	2	’0’…’9’	Y	
LAYANAN	Varchar	50	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
CCAT	Varchar	30	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
LAST_SUBDATE	Date				
LAST_CALLBACK_DATE	Date				
NAMA_PLG	Varchar	60	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
SST	Number	10	’0’…’9’	Y	
KUADRAN_SPEEDY	Varchar	3	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	

Tabell 3.37 H_Call_periode_Isolir

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		’0’…’9’	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	
CALLBACK_DATE	Date				
CALL_BY	Varchar	20	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
SUBDATE	Date			N	
STATUS_CALL	Number	2	’0’…’9’	Y	
REFF_CALL	Number		’0’…’9’	Y	

Tabel 3.38 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		’0’…’9’	Y	
NDOS	Number		’0’…’9’	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	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
TAGIHAN	Number		’0’…’9’	Y	

AREA_CODE	Varchar	10	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
TGL_BAYAR	Date				
PAYMENT_ID	Number		’0’…’9’	Y	
ND_ORI	Varchar	15	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
STATUS_BYR	Number	2	’0’…’9’	Y	
NAMA_PLG	Varchar	60	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
CCAT	Varchar	80	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
KUADRAN_SPEEDY	Varchar	3	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	

Tabel 3.39 OBC_TundaCabut

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	N	
NCLI	Number		’0’…’9’	Y	
NDOS	Number	4	’0’…’9’	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	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
TAGIHAN	Number		’0’…’9’	Y	
AREA_CODE	Varchar	10	’0’…’9’	Y	
TGL_BAYAR	Date				
PAYMENT_ID	Number		’0’…’9’	Y	
ND_ORI	Varchar	15	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
STATUS_BAYAR	Number	2	’0’…’9’	Y	
NAMA_PLG	Varchar	60	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
CCAT	Varchar	80	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
KUADRAN_S	Varchar	3	‘a’…’z’,’0’…’9	Y	

PEEDY			,spasi		
ALAMAT_PLG	Varchar	255	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	

Tabel 3.40 Care_Log

Field	Type	Panjang	Spek	Null	Ket
ID	Number	38	’0’…’9’	Y	
ND	Varchar	30	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
IP	Varchar	20	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
USER_ID	Number	20	’0’…’9’	Y	
SUBDATE	Date		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	

Tabel 3.41 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		’0’…’9’	Y	
CPROD	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
DEBT_BILL	Number	12	’0’…’9’	Y	
MNT_KWT	Number	2	’0’…’9’	Y	
LAST_STATUS_CALL	Number	2	’0’…’9’	Y	
LAST_REF_CALL	Number		’0’…’9’	Y	
STATUS_ORDER	Number	2	’0’…’9’	Y	
LAYANAN	Varchar	50	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
CCAT	Varchar	30	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
LAST_SUBDATE	Date				
LAST_CALLBACK_DATE	Date				

NAMA_PLG	Varchar	60	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
SST	Number		’0’…’9’	Y	
KUADRAN_SPEEDY	Varchar	3	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	

Tabel 3.42 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	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
CALLBACK_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	’0’…’9’	Y	
REF_CALL	Number		‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
CONFIRM_DATE	Date				
RESULT	Varchar	255	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
KETERANGAN	Varchar	256	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
INFO	Varchar	256	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	

Tabel 3.43 H_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’…	N	

			’9,spasi	
CONTACT_NAME	Varchar	100	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y
CALLBACK_DATE	Date			
CALL_BY	Varchar	20	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y
SUBDATE	Date			N
STATUS_CALL	Number	2	‘’0’…’9’	Y
REF_CALL	Number		‘’0’…’9’	Y
CONFIRM_DATE	Date			N
RESULT	Varchar	255	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y
KETERANGAN	Varchar	256	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y
INFO	Varchar	256	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y

Tabel 3.44 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		‘’0’…’9’	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	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
TGL_BYR	Date				
PAYMENT_ID	Number		‘’0’…’9’	Y	
ND_ORI	Varchar	15	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	

STATUS_BYR	Number	2			
NAMA_PLG	Varchar	60	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
CCAT	Varchar	80	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
KUADRAN_SPEEDY	Varchar	3	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	

Tabel 3.45 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		‘’0’…’9’	N	
NDOS	Number		‘’0’…’9’	Y	
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	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
BLN	Number	256	‘’0’…’9’	Y	
TH	Number	6	‘’0’…’9’	Y	
BILL_N	Number	15	‘’0’…’9’	Y	
BILL_N_1	Number	15	‘’0’…’9’	Y	
BILL_N_2	Number	15	‘’0’…’9’	Y	
BILL_N_3	Number	15	‘’0’…’9’	Y	
AVG_BILL3	Number		‘’0’…’9’	Y	
EXT_SHORTAGE	Number		‘’0’…’9’	Y	
AREA_CODE	Varchar	10	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
CCAT	Varchar	80	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
TGL_PS	Date			N	
PERIODE_CARING	Varchar	6	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	
KUADRAN_SPEEDY	Varchar	6	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y	

Tabel 3.46 OBC_Ext

Field	Type	Panjang	Spek	Null	Ket
REGIONAL_ID	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
POSISI_LOAD	Date			N	
CPROD	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
NCLI	Number		‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	N	
NDOS	Number		‘’0’…’9’	Y	
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	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
BLN	Number	256	‘’0’…’9’	Y	
TH	Number	6	‘’0’…’9’	Y	
BILL_N	Number	15	‘’0’…’9’	Y	
BILL_N_1	Number	15	‘’0’…’9’	Y	
BILL_N_2	Number	15	‘’0’…’9’	Y	
BILL_N_3	Number	15	‘’0’…’9’	Y	
AVG_BILL3	Number		‘’0’…’9’	Y	
EXT_SHORTAGE	Number		‘’0’…’9’	Y	
AREA_CODE	Varchar	10	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
CCAT	Varchar	30	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
TGL_PS	Date				
KUADRAN_SPEEDY	Varchar	3	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	

Tabel 3.47 OBC_Ext_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		‘’0’…’9’	Y
CPROD	Varchar	2	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y
BLN	Number	2	‘’0’…’9’	Y
TH	Number	2	‘’0’…’9’	Y
TOTAL_BILL_N	Number	15	‘’0’…’9’	Y
TOTAL_BILL_N_1	Number	15	‘’0’…’9’	Y
TOTAL_BILL_N_2	Number	15	‘’0’…’9’	Y
TOTAL_BILL_N_3	Number	15	‘’0’…’9’	Y
TOTAL_AVG_BILL3	Number		‘’0’…’9’	Y
LAST_STATUS_CALL	Number	2	‘’0’…’9’	Y
LAST_REFF_CALL	Number		‘’0’…’9’	Y
CCAT	Varchar	30	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y
LAST_SUBDATE	Date			N
LAST_CALLBACK_DATE	Date			N
STATUS_ORDER	Number	2	‘’0’…’9’	Y
NAMA_PLG	Varchar	60		N
SST	Number		‘’0’…’9’	Y
KUADRAN_SPEEDY	Varchar	3	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y

Tabel 3.48 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		N	
INFO_ID	Number		‘a’…’z’,’0’…’9	Y	

INFO	Varchar	255	,spasi ‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y
USED_INFO_ID	Number	38	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y
USED_INFO	Varchar	255		N
DEMAND_NAME_INFO	Varchar	255	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y
DEMAND_HP_INFO	Varchar	255	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y
CALLBACK_DATE	Date			
KETERANGAN	Varchar	255	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y
CALL_BY	Varchar	20	‘a’…’z’,’0’…’9 ,spasi	Y
SUBDATE	Date			N
STATUS_CALL	Number	2	‘’0’…’9’	Y
REF_CALL	Number		‘’0’…’9’	Y
B_PSB	Number		‘’0’…’9’	Y

Tabel 3.49 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 3.50 P_ACS

Field	Type	Panjang	Spek	Nul	Ket

				l	
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 3.51 OB_User

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

Tabel 3.52 Care_Prabokir

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		‘’0’…’9’	Y
NFACT	Number	6	’0’…’9’	N
TAGIHAN	Number		‘’0’…’9’	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 3.53 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		Y
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 3.54 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 3.55 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	Y	

			,spasi	
ORDER_	Number	38	‘a’…’z’,’0’…’9	N
			,spasi	
ADMIN	Varchar	1	‘a’…’z’,’0’…’9	Y
			,spasi	
ISC	Varchar	1	‘a’…’z’,’0’…’9	N
			,spasi	
USERENTRY	Varchar	1		Y
ADMIN_CARIN G	Varchar	1	‘a’…’z’,’0’…’9	Y
			,spasi	
OBC	Varchar	1	’0’…’9	Y
CCAN	Varchar	1	‘a’…’z’,’0’…’9	Y
			,spasi	
ADMIN_DATEL	Varchar	1	‘a’…’z’,’0’…’9	Y
			,spasi	
IS_ACTIVE	Varchar	1	‘a’…’z’,’0’…’9	Y
			,spasi	
MF_SPV	Varchar	1	‘a’…’z’,’0’…’9	Y
			,spasi	
MF_OBC	Varchar	1		
CSO	Varchar	1	‘a’…’z’,’0’…’9	Y
			,spasi	
SALES	Varchar	1		Y
OPERATOR	Varchar	1	‘a’…’z’,’0’…’9	Y
			,spasi	
ANO	Varchar	1	‘a’…’z’,’0’…’9	Y
			,spasi	
UBC	Varchar	1	‘a’…’z’,’0’…’9	Y
			,spasi	
PERSONAL	Varchar	1	‘a’…’z’,’0’…’9	Y
			,spasi	
PUREL	Varchar	1	‘a’…’z’,’0’…’9	Y
			,spasi	
CC	Varchar	1	‘a’…’z’,’0’…’9	Y
			,spasi	
GNO_OBC	Varchar	1	‘a’…’z’,’0’…’9	Y
			,spasi	
OBCRF3	Varchar	1	‘a’…’z’,’0’…’9	Y
			,spasi	

Tabel 3.56 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 3.57 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 3.58 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 3.59 Time_Stamp_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	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
DATE_TIME	Date			Y	
SESSION_ID	Varchar	32	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	
SERVER_ADDR	Varchar	20	‘a’…’z’,’0’…’9,spasi	Y	

Tabel 3.60 Listnotcalled11

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 3.61 Listnotcalled12

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 3.62 Listnotcalled13

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 3.63 Listnotcalled14

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 3.64 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	

Tabel 3.65 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	

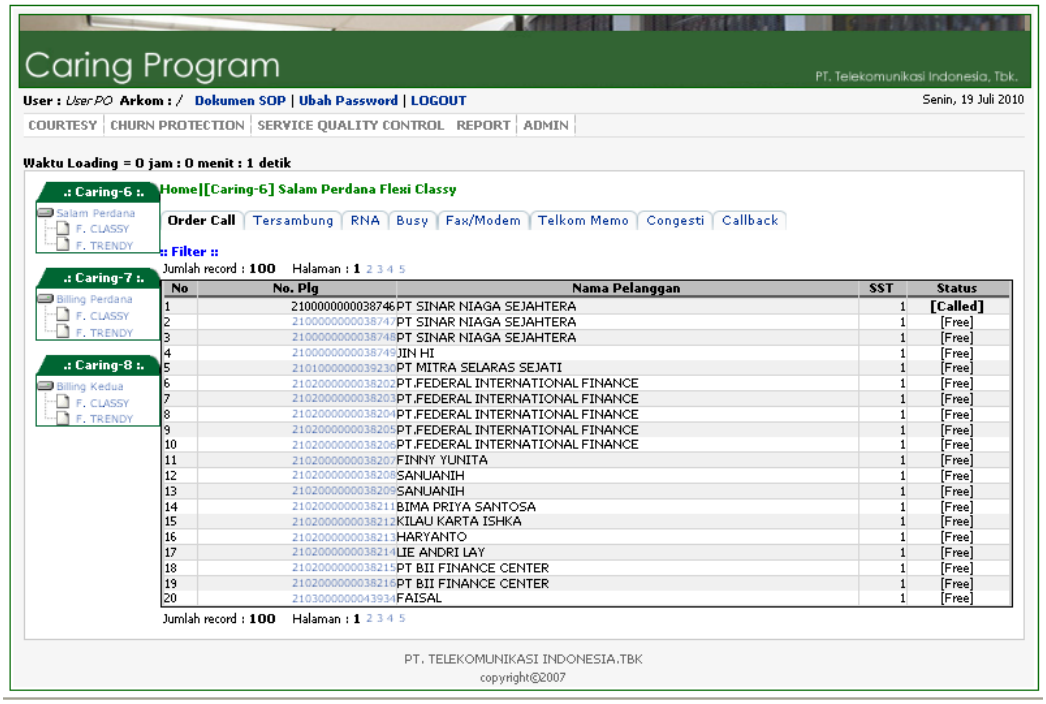
3.7 Dokumentasi Program

3.7.1 *Courtesy*

3.7.1.1 *Caring 6*

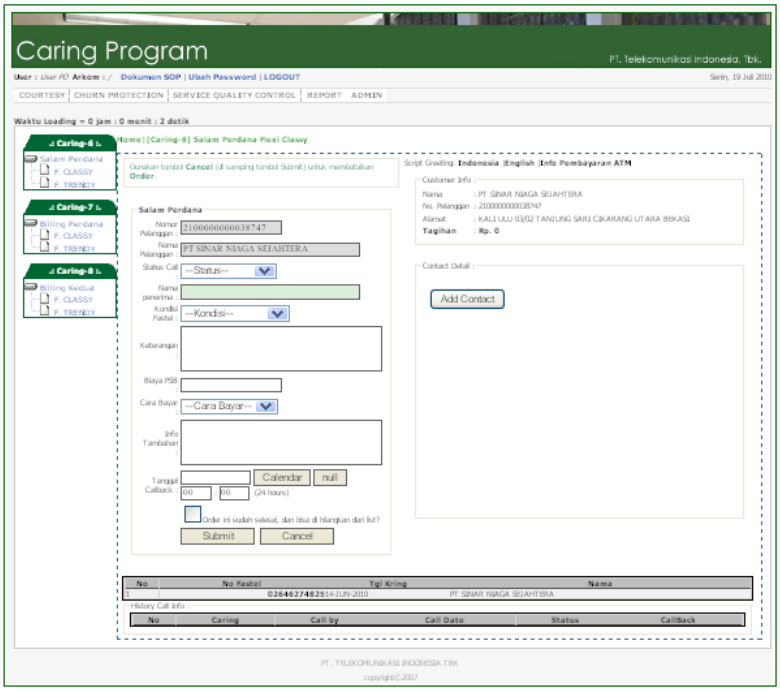
a. *Flexi Classy*

Klik menu salam perdana *classy*, maka akan muncul tampilan seperti dibawah ini



Gambar 3.9 Salam Perdana *Flexy Classy*

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



Gambar 3.10 *Form* Salam Perdana *Flexy Classy*

FORM SALAM PERDANA *FLEXI CLASSY*

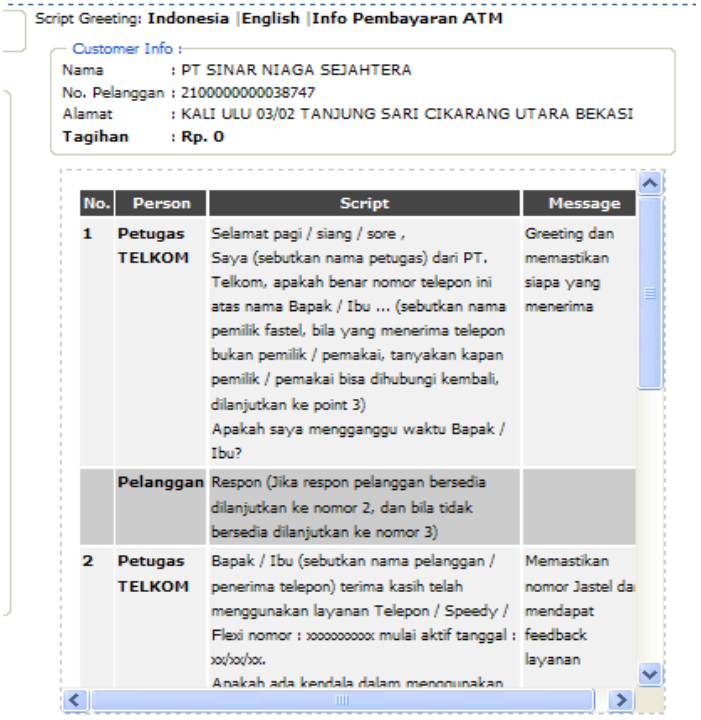
a. Nomor pelanggan, akan terisi secara otomatis oleh sistem
b. Nama pelanggan, akan terisi secara otomatis oleh sistem
c. Status *call*, pilih status *call* pada menu *pulldown* sesuai dengan kondisi sambungan nomor pelanggan saat di *call.* Terdapat beberapa pilihan status call yaitu ;
   - *Callback*
   - Tersambung
   - RNA
   - *Busy*
   - Fax/Modem
   - Telkom Memo
   - *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;

- Baik
- Kurang Baik
- Buruk
- Belum Terpasang

f. Input keterangan yang diperlukan untuk kelengkapan data.
g. Input biaya PSB sesuai dengan yang ditetapkan
h. Pilih cara bayar yang diinginkan pelanggan, ada 6(enam) pilihan cara bayar yang dapat dipilih yaitu ;
   - Tunai
   - ATM
   - SOOP
   - Kartu kredit
   - *Autodebet*
   - Lainnya
i. *Input* info tambahan yang diperlukan untuk kelengkapan data
j. Waktu *callback,* klik menu kalendar untuk memilih tanggal atau waktu yang disepakati untuk menelepon pelanggan kembali.
k. Jika nomor telepon yang di *call* sudah selesai dan semua *field* sudah di *input,* klik *checkbox* dikolom selesai dan hapus dari daftar
l. Klik *SUBMIT* untuk mengirim atau *CANCEL* untuk membatalkan.

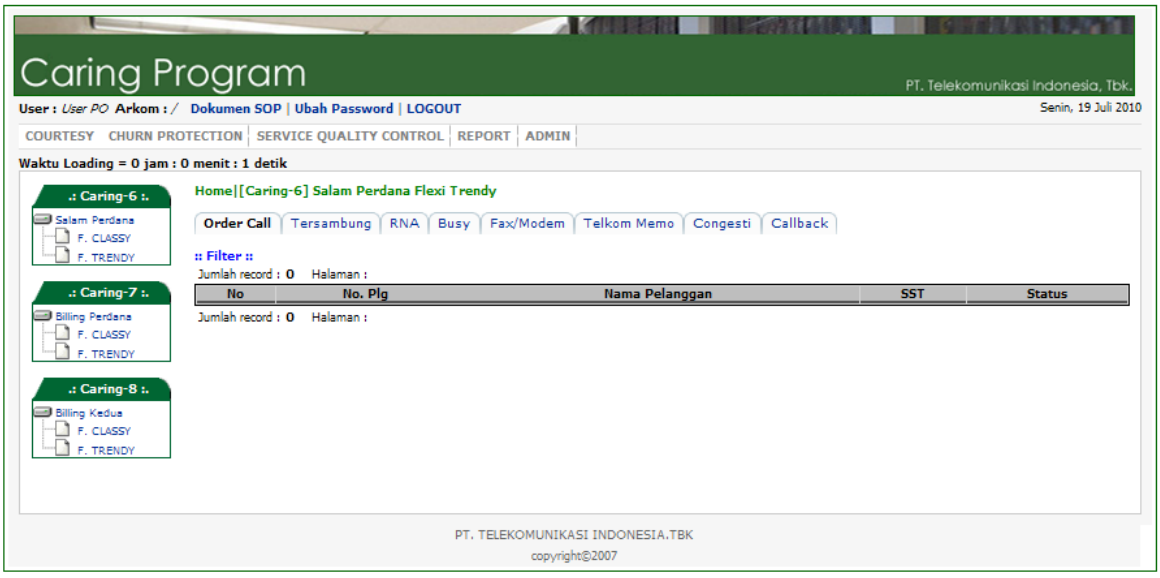
Untuk *Form Script Greeting* Salam Perdana *Flexy Classy* ada 2 (dua) pilihan bahasa yaitu Indonesia dan English, klik salah satu pilihan (seperti pada gambar) lalu akan muncul tampilan *script greeting* salam perdana pelanggan *Flexy Classy* yang harus diucapkan oleh petugas.



Gambar 3.11 *Form Script Greeting* Salam Perdana *Flexy Classy*

b. *Flexi Trendy*

Dalam hal ini data masih kosong.

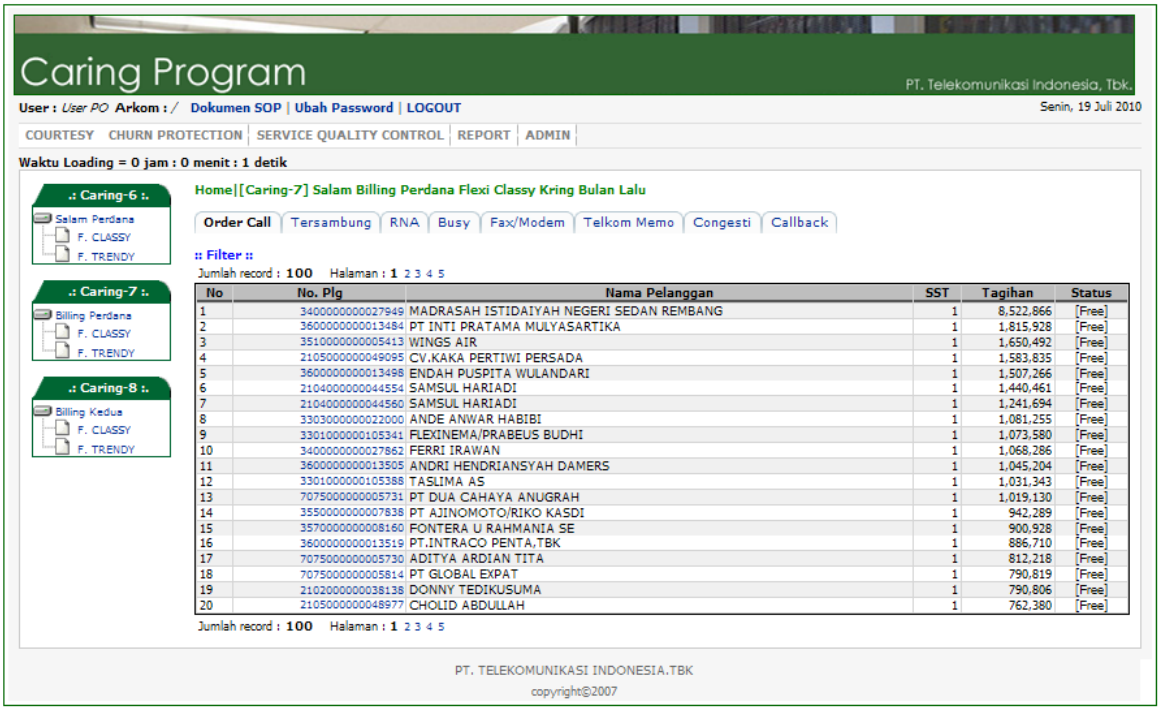


Gambar 3.12 Salam Perdana *Flexy Trendy*

3.7.1.2 *Caring 7*

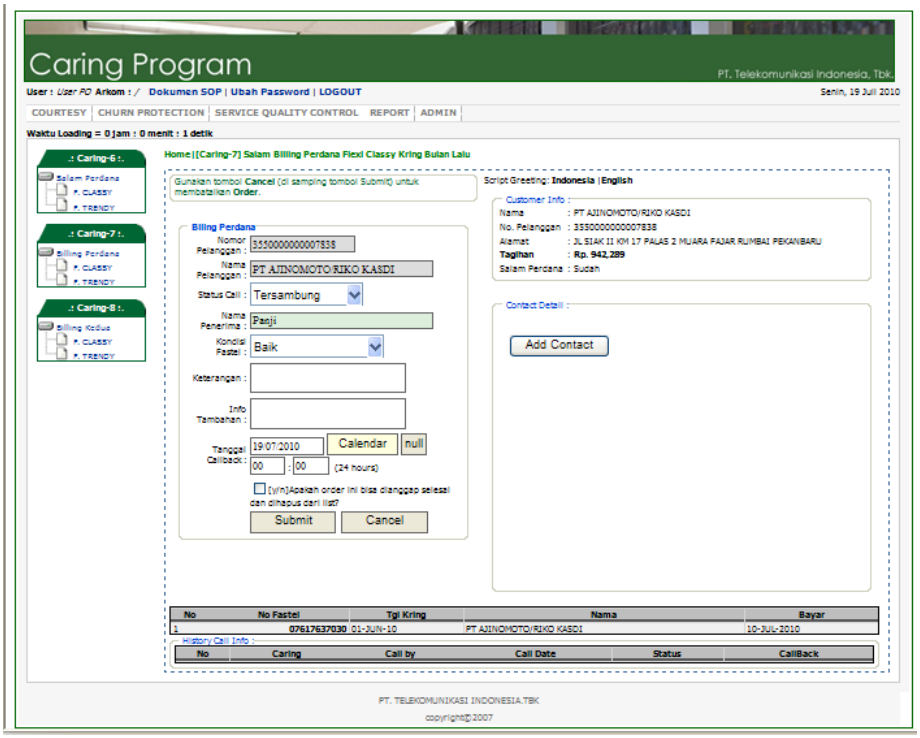
a. *Flexi Classy*

Klik menu *billing* perdana *flexy Classy*, maka akan muncul tampilan seperti dibawah ini :



Gambar 3.13 *Billing* Perdana *Flexy Classy*

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



Gambar 3.14 *Form Billing* Perdana *Flexy Classy*

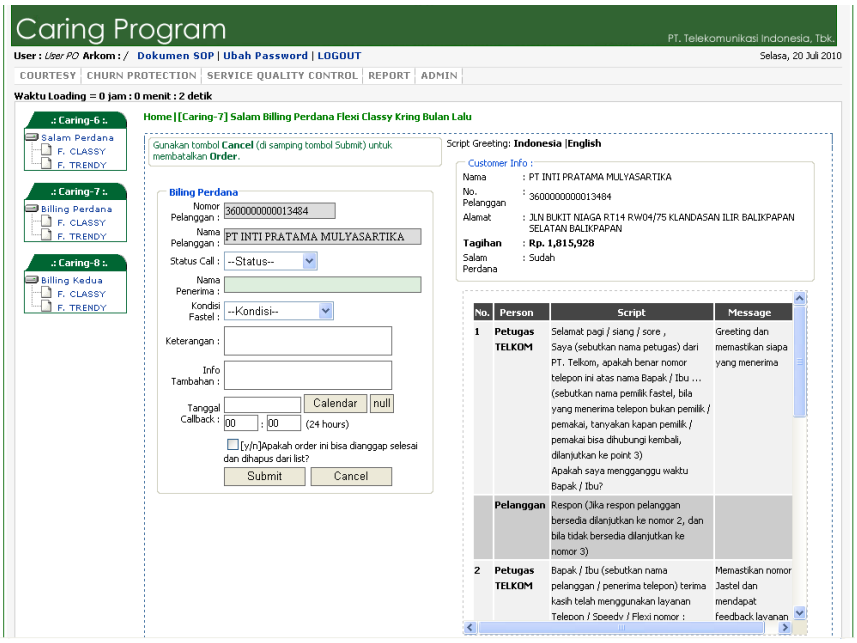
FORM SALAM PERDANA *FLEXI CLASSY*

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 ;
   - *Callback*
   - Tersambung
   - RNA
   - *Busy*
   - Fax/Modem
   - Telkom Memo
   - *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;
   - Baik
   - Kurang Baik
   - Buruk
   - Belum Terpasang

f. *Input* keterangan yang diperlukan untuk kelengkapan data.
g. *Input* info tambahan yang diperlukan untuk kelengkapan data
h. Waktu *callback*, klik menu kalendar untuk memilih tanggal atau waktu yang disepakati untuk menelepon pelanggan kembali.
i. 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.

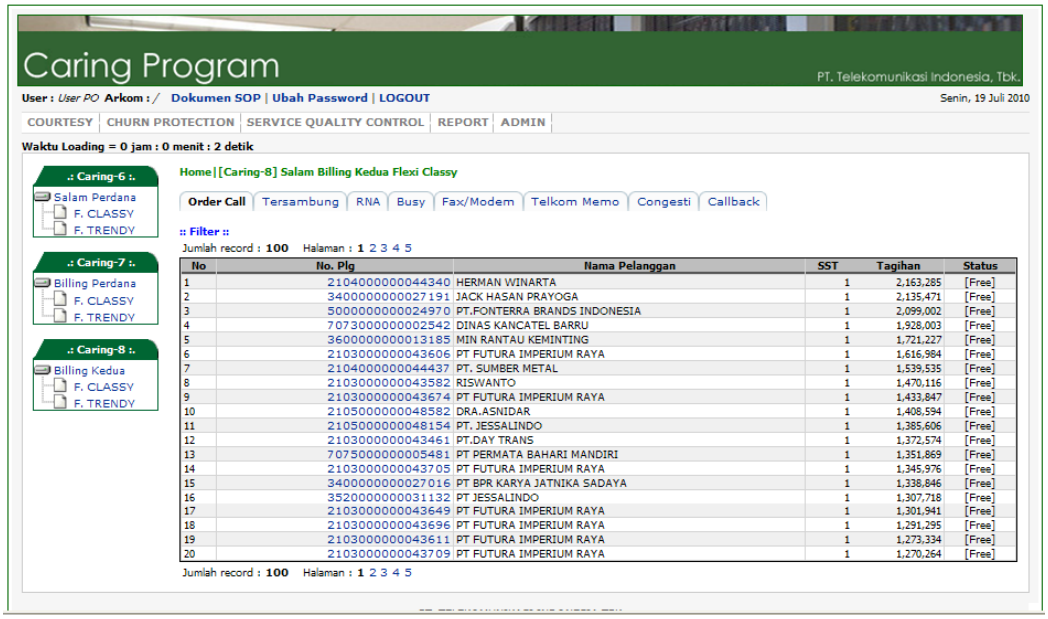


Gambar 3.15 *Script Greeting Billing* Perdana *Flexy Classy*

3.7.1.3 *Caring 8*

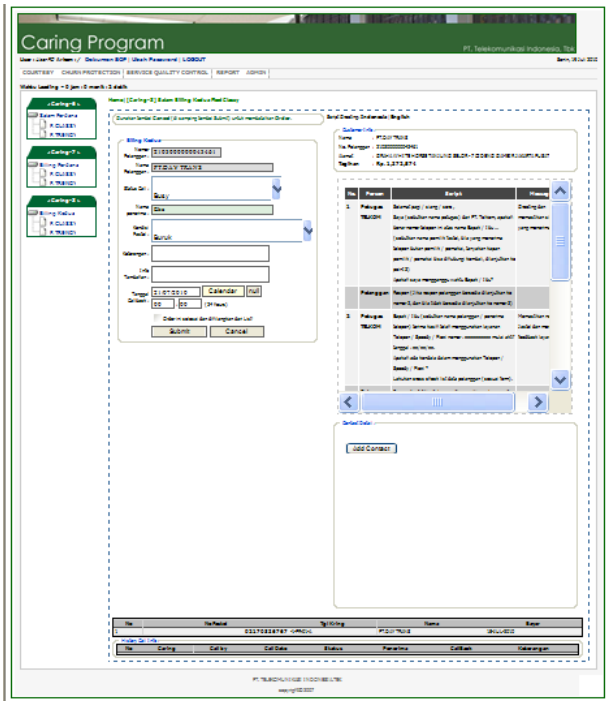
a. *Flexi Classy*

Klik menu *billing* kedua *flexy Classy*, maka akan muncul tampilan seperti dibawah ini :



Gambar 3.16 *Billing* Kedua *Flexy Classy*

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



Gambar 3.17 *Form Billing* Kedua *Flexy 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 ;
   - *Callback*
   - Tersambung
   - RNA
   - *Busy*
   - Fax/Modem
   - Telkom Memo
   - *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;
   - baik
   - kurang baik
   - buruk
   - belum terpasang

f. *Input* keterangan yang diperlukan untuk kelengkapan data.

g. *Input* info tambahan yang diperlukan untuk kelengkapan data

h. Tanggal *callback*, klik menu calendar untuk memilih tanggal atau waktu yang disepakati untuk menelepon pelanggan kembali.

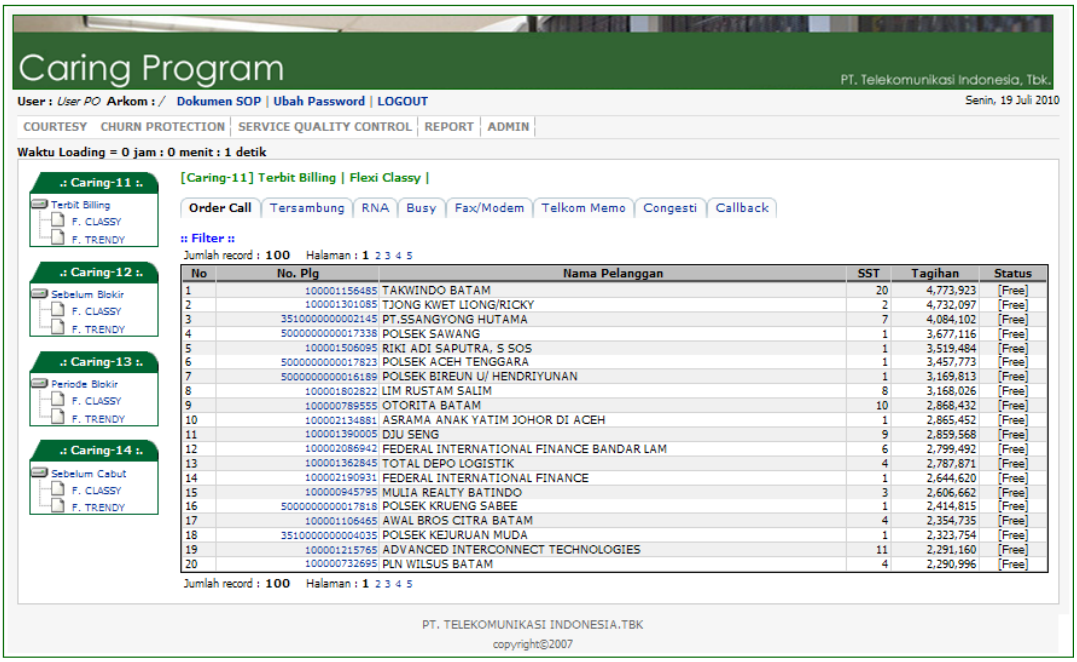
i. Klik *SUBMIT* untuk mengirim atau *CANCEL* untuk membatalkan.

3.7.2 *Churn Protection*

3.7.2.1. *Caring* 11

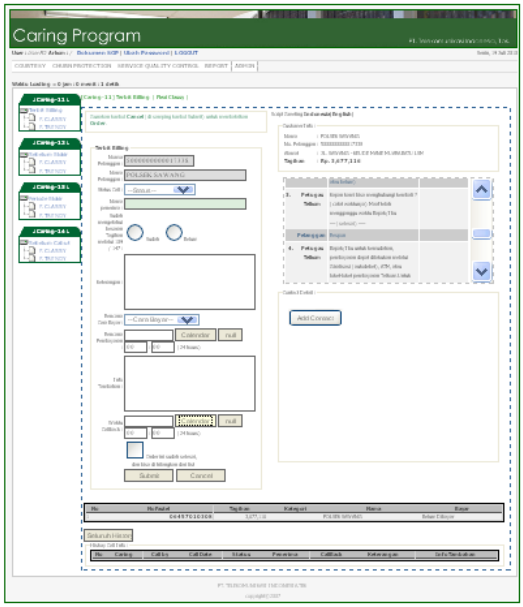
a. *Flexi Classy*

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



Gambar 3.18 Terbit *Billing Flexy Classy*

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



Gambar 3.19 *Form* Terbit *Billing Flexy Classy*

FORM SALAM PERDANA *FLEXI CLASSY*

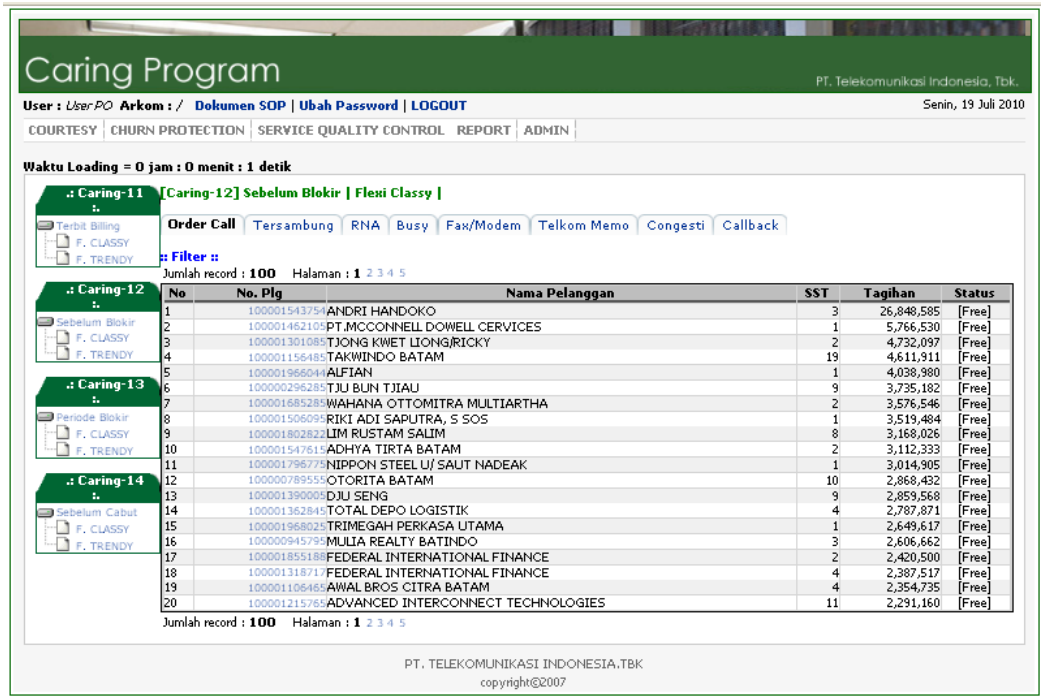
a. Nomor pelanggan, akan terisi secara otomatis oleh sistem
b. Nama pelanggan, akan terisi secara otomatis oleh sistem
c. Status *call*, pilih status *call* pada menu *pulldown* sesuai dengan kondisi sambungan nomor pelanggan saat di *call*. Terdapat beberapa pilihan status *call* yaitu ;
   - *Callback*
   - Tersambung
   - RNA
   - *Busy*
   - Fax/Modem
   - Telkom Memo
   - *Congesti*

d. *Input* nama penerima telepon
e. Pilih apakah pelanggan sudah mengetahui besar tagihan, pada menu *button* ada 2 (dua) pilihan yaitu Sudah dan Belum.
f. *Input* Keterangan singkat yang diperlukan untuk kelengkapan data
g. Pilih Rencana Cara Bayar yang diinginkan oleh pelanggan, ada 6 (enam) pilihan cara bayar yang dapat dipilih yaitu :
    - Tunai
    - ATM
    - *SOPP*
    - Kartu Kredit
    - *Autodebet*
    - Lainnya
h. Pilih Rencana Pembayaran, klik *icon* kalendar untuk memilih tanggal atau waktu yang disepakati untuk pembayaran.
i. *Input* info tambahan untuk kelengkapan data.
j. Waktu *callback*, klik menu calendar untuk memilih tanggal atau waktu yang disepakati untuk menelepon pelanggan kembali.
k. Jika nomor telepon yang di call sudah selesai dan semua *field* sudah di *input*, klik *checkbox* dikolom selesai dan hapus dari daftar
l. Klik *SUBMIT* untuk mengirim atau *CANCEL* untuk membatalkan.

3.7.2.2. *Caring* 12

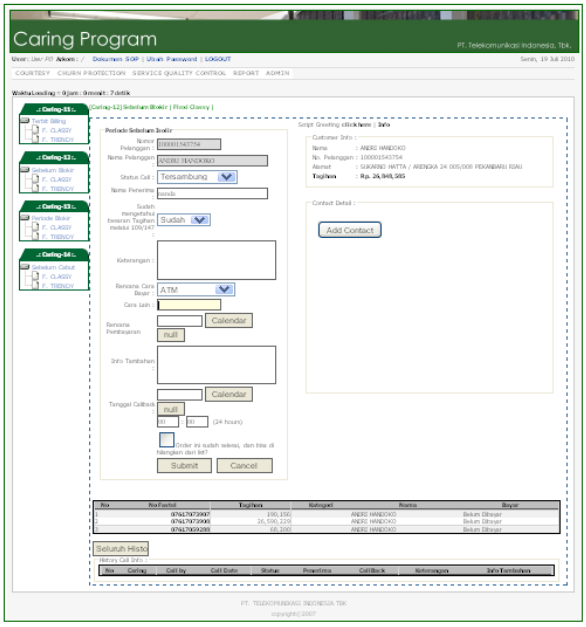
a. *Flexi Classy*

klik menu sebelum *blockir flexi classy*, maka akan muncul tampilan seperti yang dibawah ini



Gambar 3.20 Sebelum *Blockir Flexy Classy*

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



Gambar 3.21 *Form* Sebelum *Blockir Flexy Classy*

FORM SALAM PERDANA *FLEXI CLASSY*

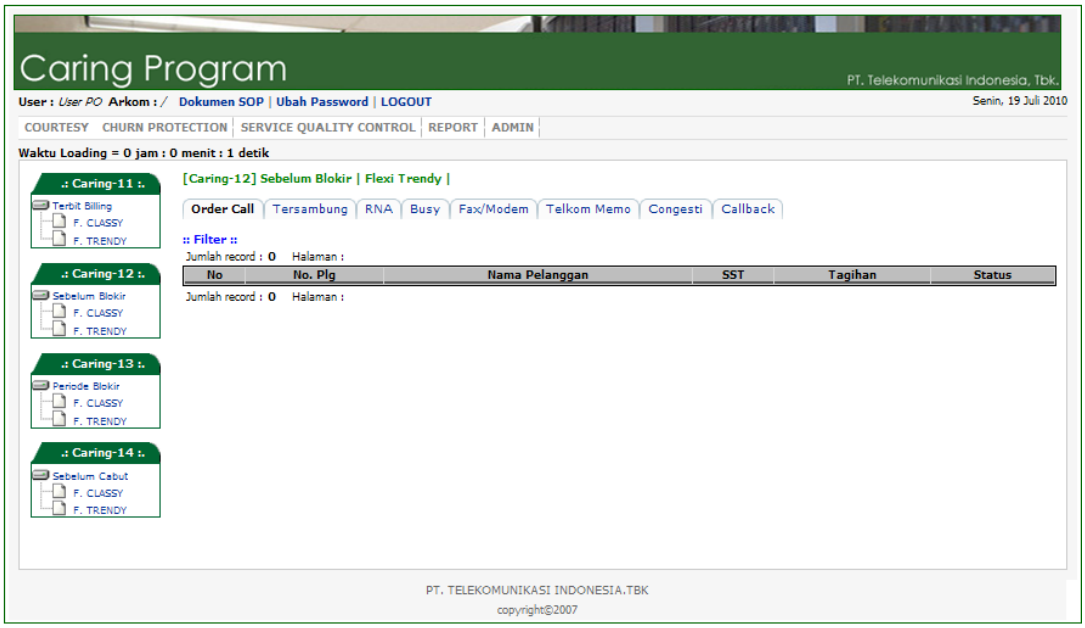
a. Nomor pelanggan, akan terisi secara otomatis oleh sistem
b. Nama pelanggan, akan terisi secara otomatis oleh sistem
c. Status *call*, pilih status *call* pada menu *pulldown* sesuai dengan kondisi sambungan nomor pelanggan saat di *call*. Terdapat beberapa pilihan status *call* yaitu ;
   - *Callback*
   - Tersambung
   - RNA
   - *Busy*
   - Fax/Modem
   - Telkom Memo
   - *Congesti*

d. *Input* nama penerima telepon
e. Pilih apakah pelanggan sudah mengetahui besar tagihan, pada menu *button* ada 2 (dua) pilihan yaitu Sudah dan Belum.
f. *Input* Keterangan singkat yang diperlukan untuk kelengkapan data
g. Pilih Rencana Cara Bayar yang diinginkan oleh pelanggan, ada 6 (enam) pilihan cara bayar yang dapat dipilih yaitu :
   - Tunai
   - ATM
   - *SOPP*
   - Kartu Kredit
   - *Autodebet*
   - Lainnya
h. Petugas akan menginputkan cara bayar lain apabila *customer* menghendaki cara pembayaran selain yang ada pada pilihan rencana cara bayar

i. Pilih Rencana Pembayaran, klik *icon* Kalendar untuk memilih tanggal atau waktu yang disepakati untuk pembayaran.
j. *Input* info tambahan untuk kelengkapan data.
k. Waktu *callback*, klik menu kalendar untuk memilih tanggal atau waktu yang disepakati untuk menelepon pelanggan kembali.
l. Jika nomor telepon yang di *call* sudah selesai dan semua *field* sudah di *input*, klik *checkbox* dikolom selesai dan hapus dari daftar
m. Klik *SUBMIT* untuk mengirim atau *CANCEL* untuk membatalkan.

b. *Flexi Trendy*

Dalam hal ini data masih kosong.

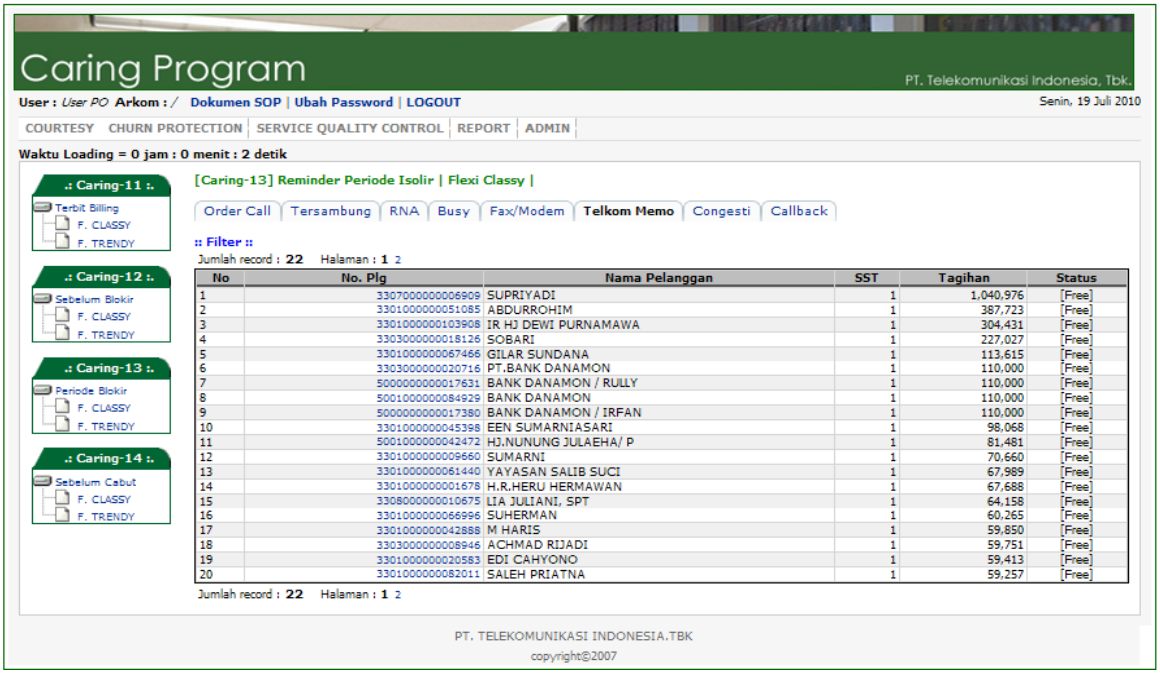


Gambar 3.22 *Form* Sebelum *Blockir Flexy Trendy*

3.7.2.3. *Caring* 13

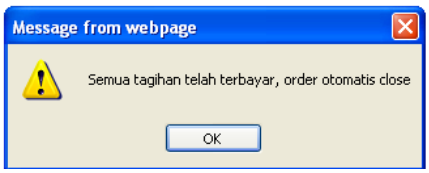
a. *Flexi Classy*

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



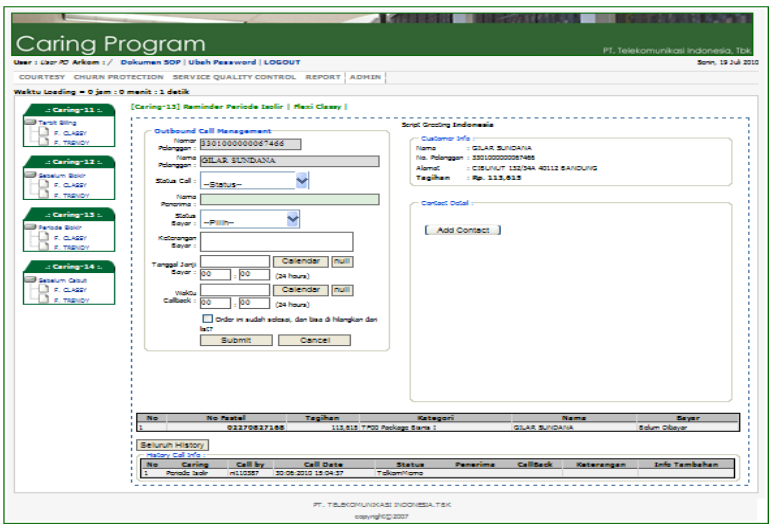
Gambar 3.23 Periode *Blockir Flexy Classy*

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



Gambar 3.24 Pesan Status Bayar

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



Gambar 3.25 Form Periode *Blockir Flexy 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 ;
   - *Callback*
   - Tersambung
   - RNA
   - *Busy*
   - Fax/Modem
   - Telkom Memo
   - *Congesti*
d. *Input* nama penerima telepon
e. Pilih Status bayar pelanggan, ada 3 (tiga) pilihan status bayar yaitu:
   - Bayar
   - Belum Bayar

- Belum Tahu

f. *Input* Keterangan singkat yang diperlukan untuk kelengkapan data

g. *Input* tanggal janji pembayaran dengan cara klik *icon* calendar untuk memilih tanggal dan waktu yang disepakati.

h. Waktu *callback*, klik menu calendar untuk memilih tanggal atau waktu yang disepakati untuk menelepon pelanggan kembali.

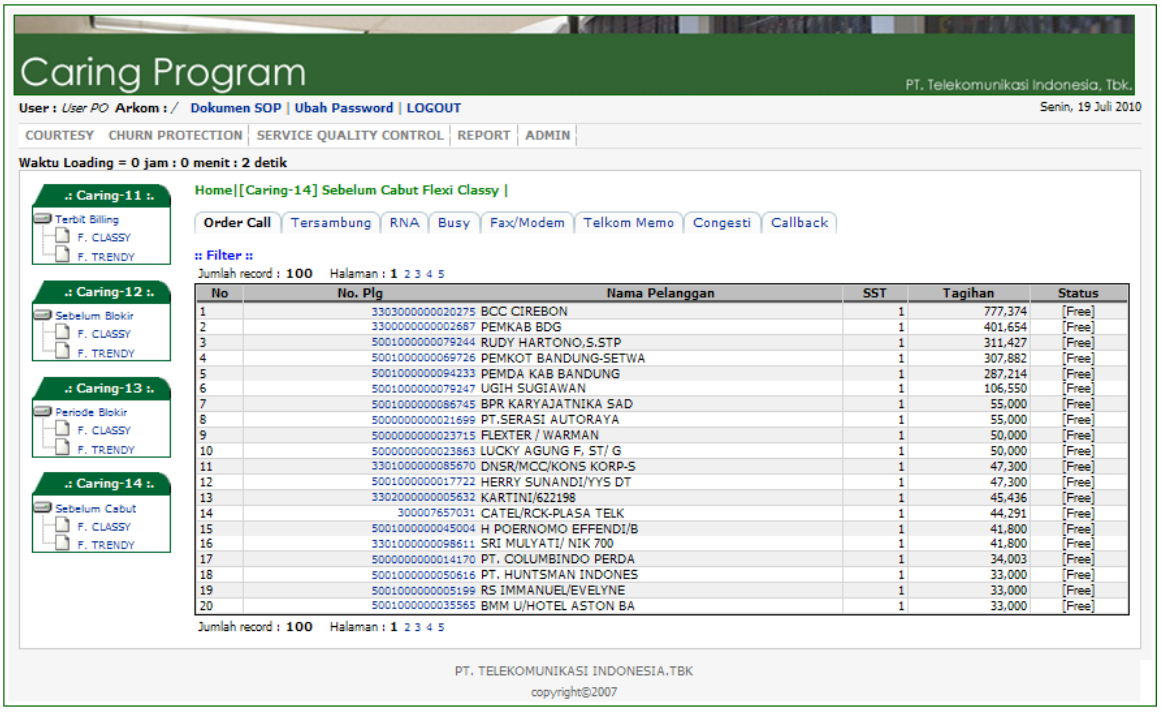
i. Jika nomor telepon yang di *call* sudah selesai dan semua *field* sudah di *input*, klik *checkbox* dikolom selesai dan hapus dari daftar

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

3.7.2.4. *Caring* 14

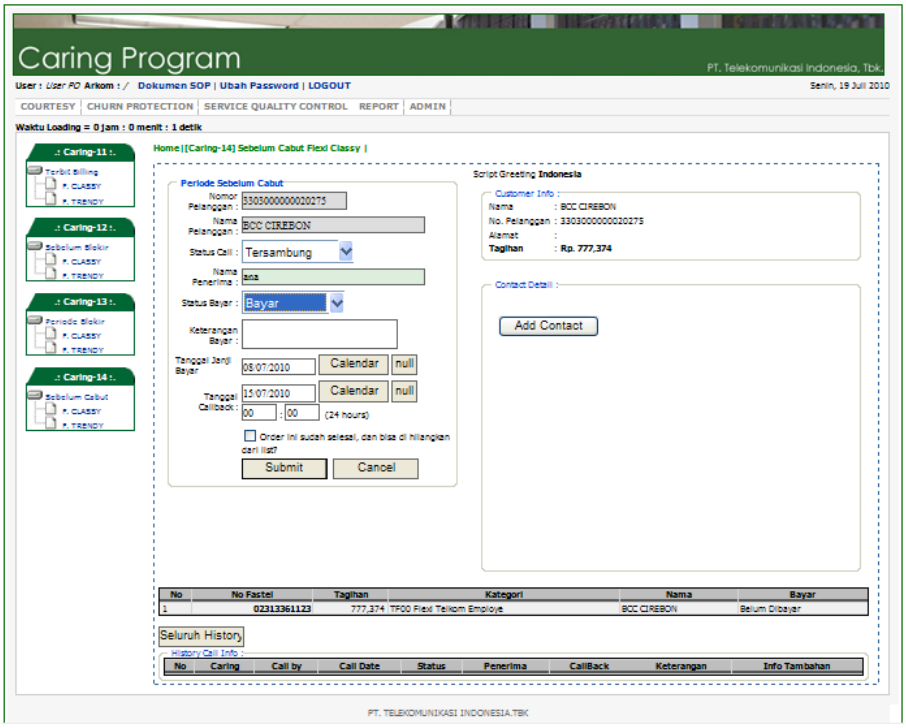
a. *Flexi Classy*

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



Gambar 3.26 Sebelum Cabut *Flexy Classy*

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



Gambar 3.27 *Form* Sebelum Cabut *Flexy Classy*

FORM SALAM PERDANA *FLEXI CLASSY*

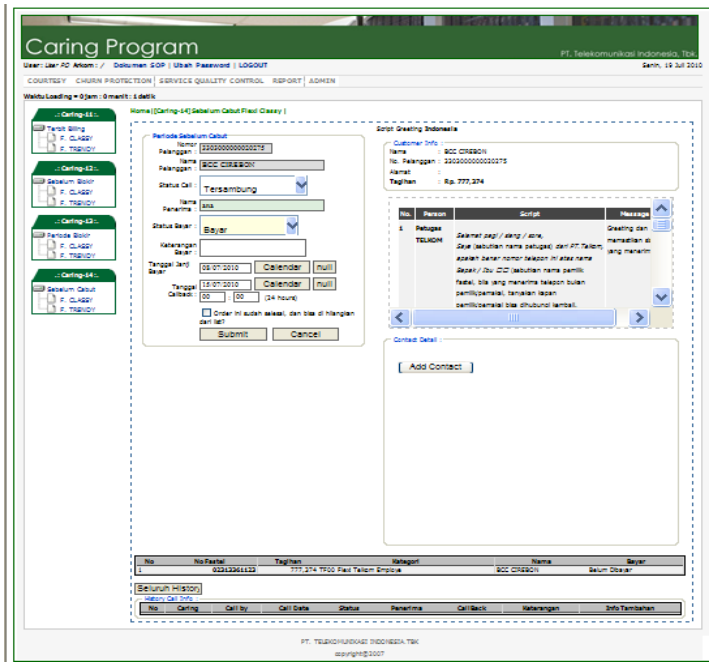
a. Nomor pelanggan, akan terisi secara otomatis oleh sistem
b. Nama pelanggan, akan terisi secara otomatis oleh sistem
c. Status *call*, pilih status *call* pada menu pulldown sesuai dengan kondisi sambungan nomor pelanggan saat di *call.* Terdapat beberapa pilihan status *call* yaitu ;
   - *Callback*
   - Tersambung
   - RNA
   - *Busy*
   - Fax/Modem
   - Telkom Memo

- *Congesti*

d. *Input* nama penerima telepon
e. Pilih Status bayar pelanggan, ada 3 (tiga) pilihan status bayar yaitu:
   - Bayar
   - Belum Bayar
   - Belum Tahu
f. *Input* Keterangan singkat yang diperlukan untuk kelengkapan data
g. *Input* tanggal janji pembayaran dengan cara klik ikon calendar untuk memilih tanggal dan waktu yang disepakati.
h. Waktu *callback*, klik menu calendar untuk memilih tanggal atau waktu yang disepakati untuk menelepon pelanggan kembali.
i. Jika nomor telepon yang di *call* sudah selesai dan semua *field* sudah di input, klik *checkbox* dikolom selesai dan hapus dari daftar

j. 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 :



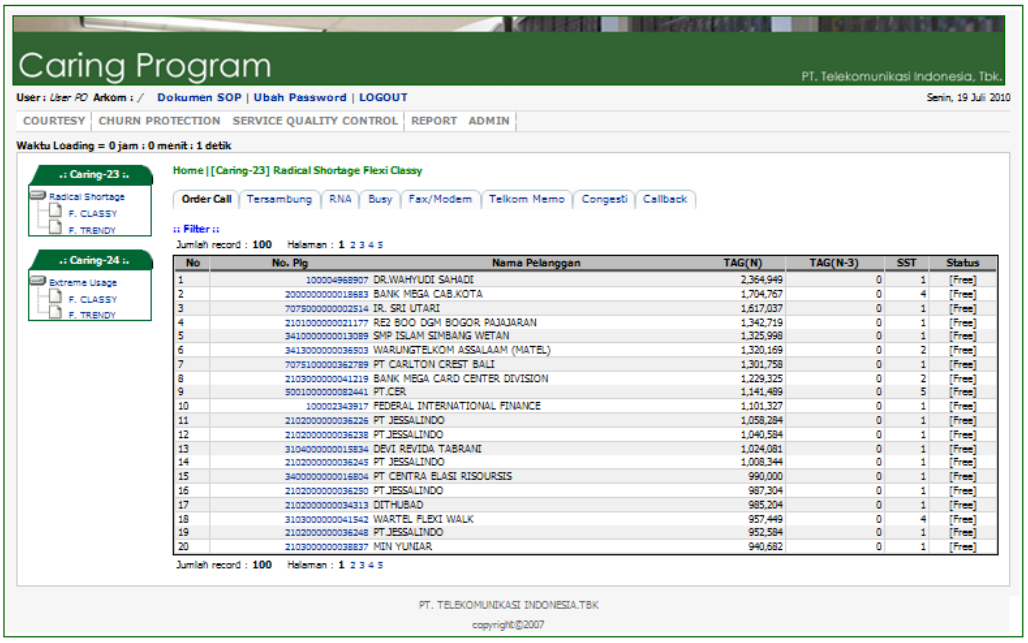
Gambar 3.28 *Form Script Greeting* Sebelum Cabut *Flexy Classy*

3.7.3 *Service Quality Control*

3.7.3.1. *Caring* 23

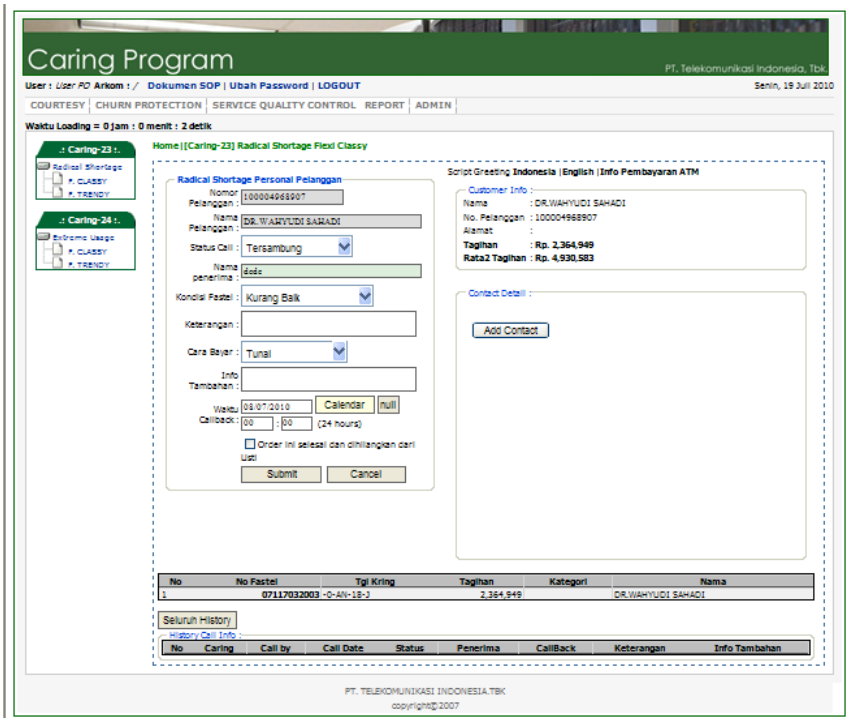
a. *Flexi Classy*

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



Gambar 3.29 ***Radical Shortage Flexy Classy***

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



Gambar 3.30 ***Form Radical Shortage Flexy 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 ;

- *Callback*
- Tersambung
- RNA
- *Busy*
- Fax/Modem
- Telkom Memo
- *Congesti*

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

- Baik
- Kurang Baik
- Buruk
- 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 ;

- tunai
- ATM
- *SOOP*
- Kartu kredit
- *Autodebet*
- Lainnya

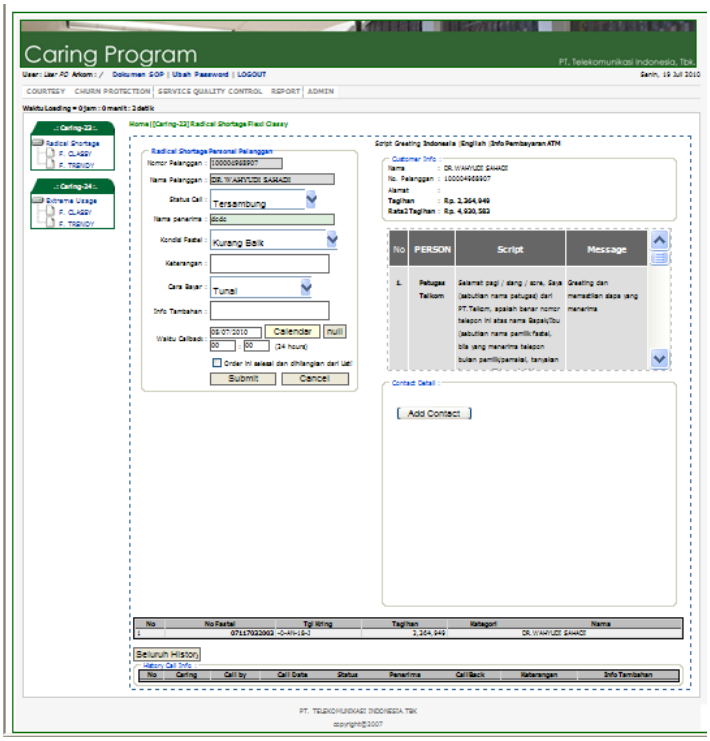
h. *Input* info tambahan jika diperlukan untuk kelengkapan data.

i. Waktu *callback*, 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 :

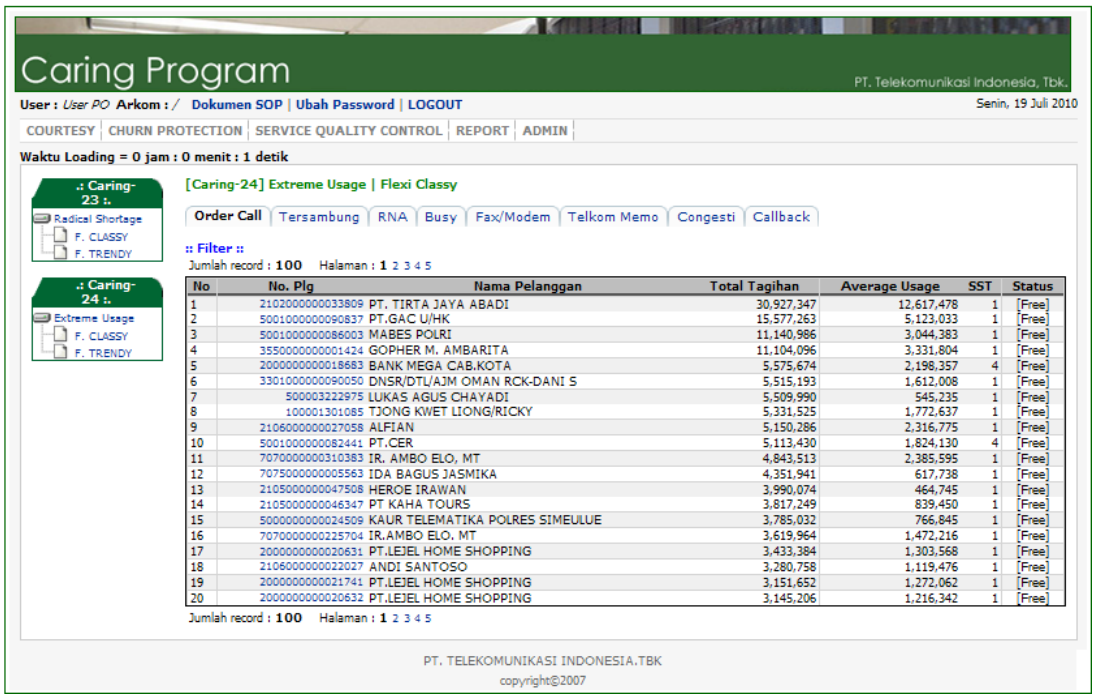


Gambar 3.31 *Scrept Greeting Radical Shortage Flexy Classy*

3.7.3.2. *Caring* 24

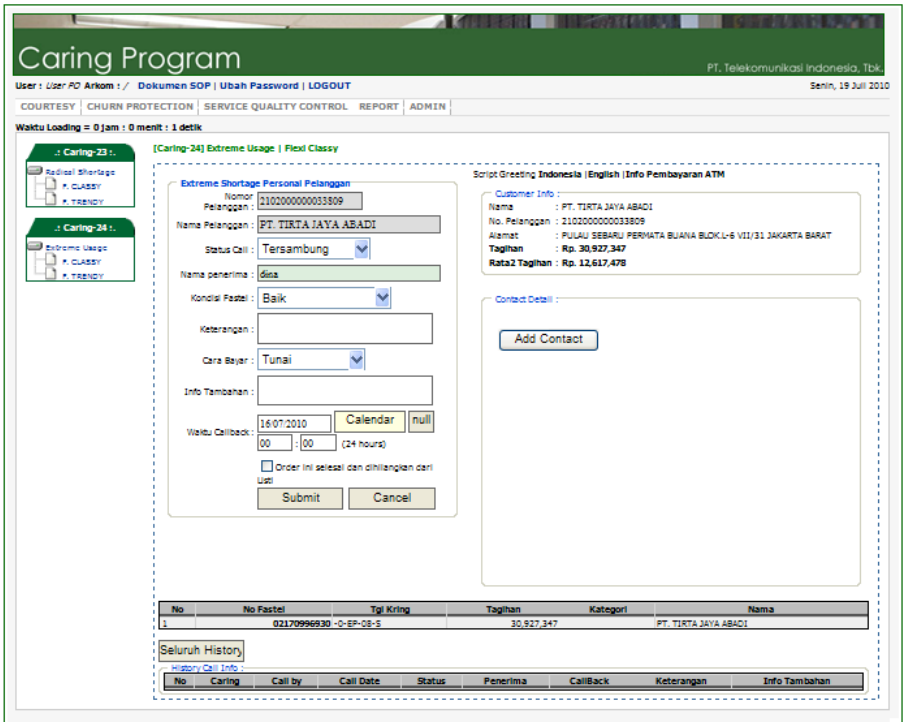
a. *Flexi Classy*

klik menu *extreme usage flaxi classy* maka akan muncul tampilan seperti yang dibawah ini.



Gambar 3.32 *Extreme Usage Flexy Classy*

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



Gambar 3.33 ***Form Extreme Usage Flexy 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 ;

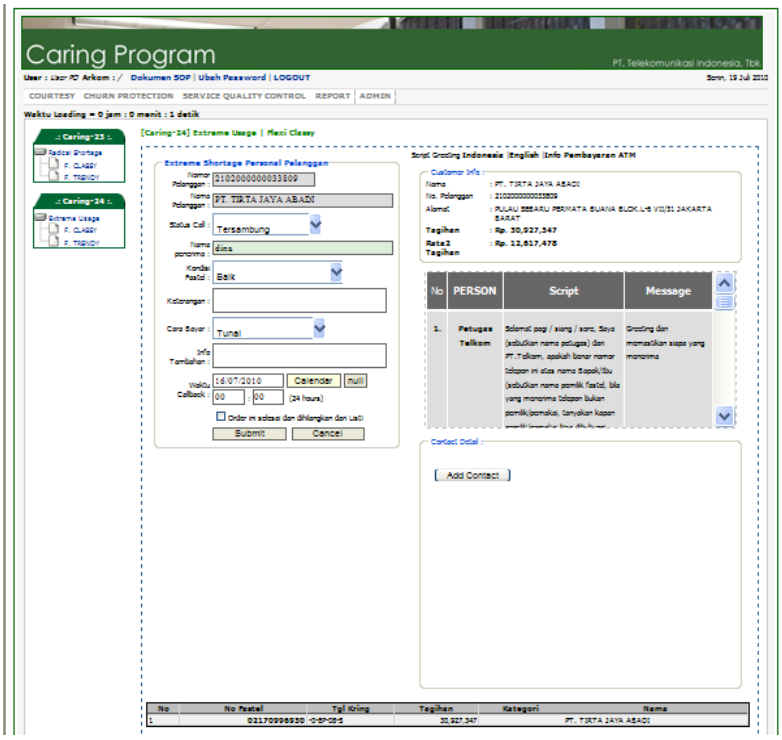
- *Callback*
- Tersambung
- RNA
- *Busy*
- Fax/Modem
- Telkom Memo
- *Congesti*

d. *Input* nama penerima telepon
e. Kondisi Fastel, pilih kondisi fastel pada menu *pulldown* sesuai dengan keadaan fastel. Terdapat beberapa kondisi fastel yaitu;
- Baik
- Kurang Baik
- Buruk
- 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 ;
- tunai
- ATM
- *SOOP*
- Kartu kredit
- *Autodebet*
- Lainnya

h. *Input* info tambahan jika diperlukan untuk kelengkapan data.
i. Waktu *callback,* 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 3.34 ***Script Greeting Extreme Usage Flexy Classy***

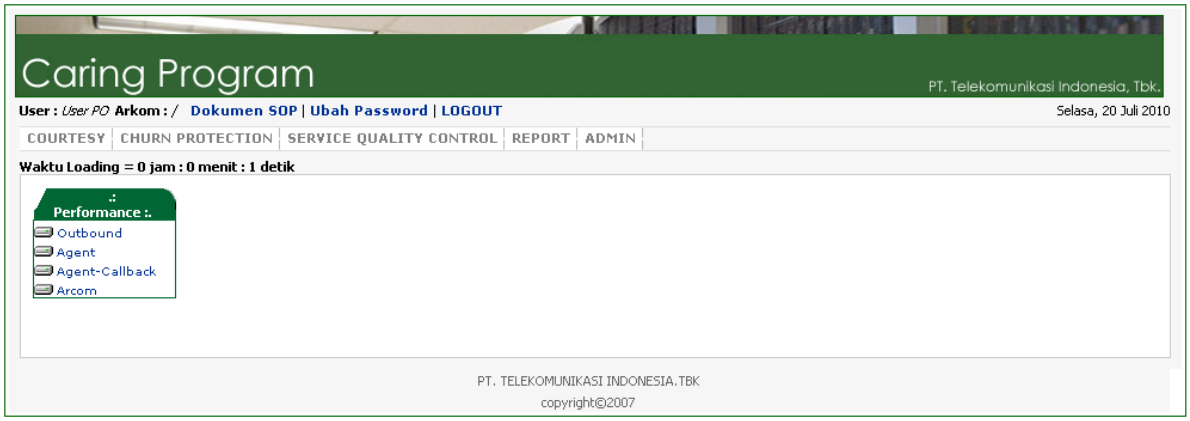
3.7.4 *REPORT*

Tujuan :

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

- *Outbound*
- *Agent*
- *Agent-Callback*
- *Arcom*

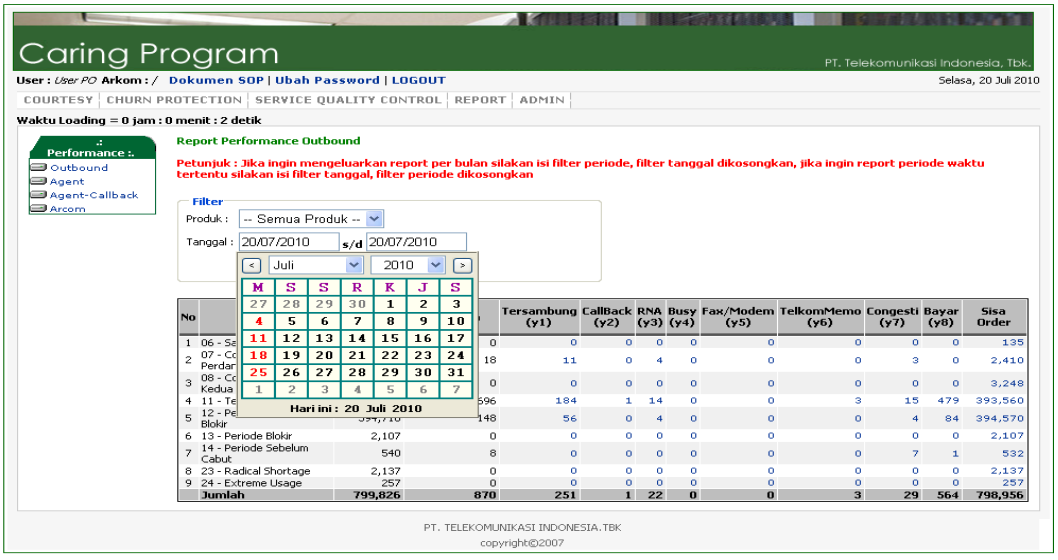
seperti yang ditunjukkan pada gambar dibawah ini.



Gambar 3.35 *Report Performance*

3.7.4.1. *Performance OB.*

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



Gambar 3.36 *Report Performance OB*

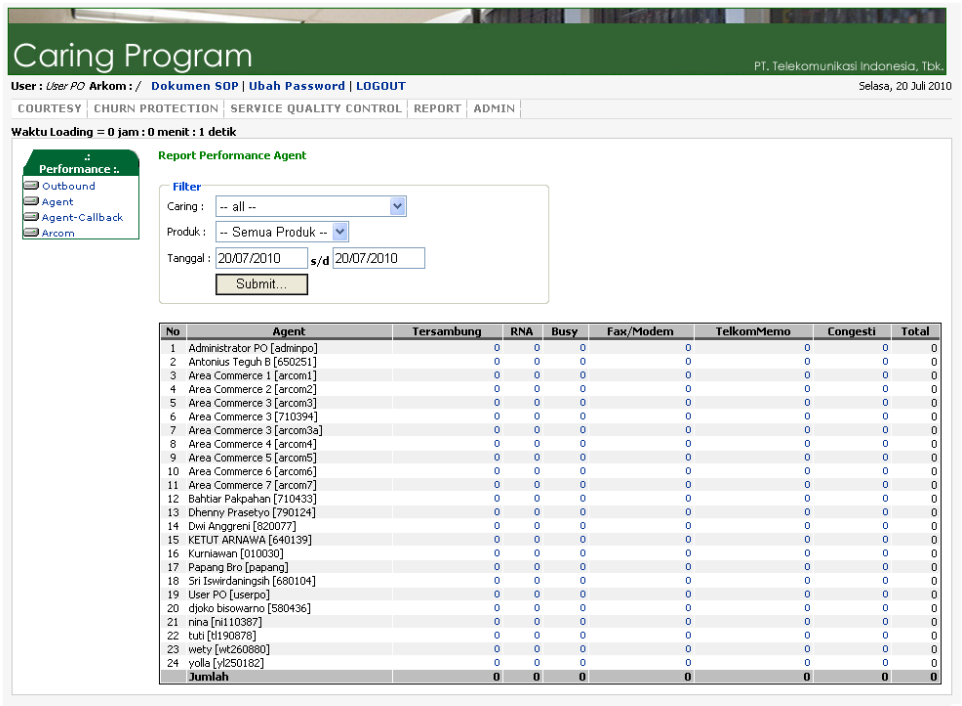
b. Pilih Produk pelanggan pada menu *pulldown*, ada 2 (dua) pilihan yaitu *Flexi Classy* dan *Flexi Trendy*

c. *Input*kan tanggal sesuai dengan yang telah disepakati

d. Klik S*UBMIT* untuk mengirim data tersebut.

3.7.4.2. *Performance Agent*

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



Gambar 3.37 *Report Performance Agent*

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

- *Caring* 6 (Salam Perdana)
- *Caring* 7 (*Courtesy Billing Perdana*)
- *Caring* 8 (*Courtesy Billing kedua*)
- *Caring* 11 (Terbit *Billing*)
- *Caring* 12 (Periode Sebelum Blokir)
- *Caring* 13 (Periode Blokir)

- *Caring* 14 (Periode Sebelum Cabut)
- *Caring* 23 (*Radical Shortage*)
- *Caring* 24 (*Extreme Usage*)

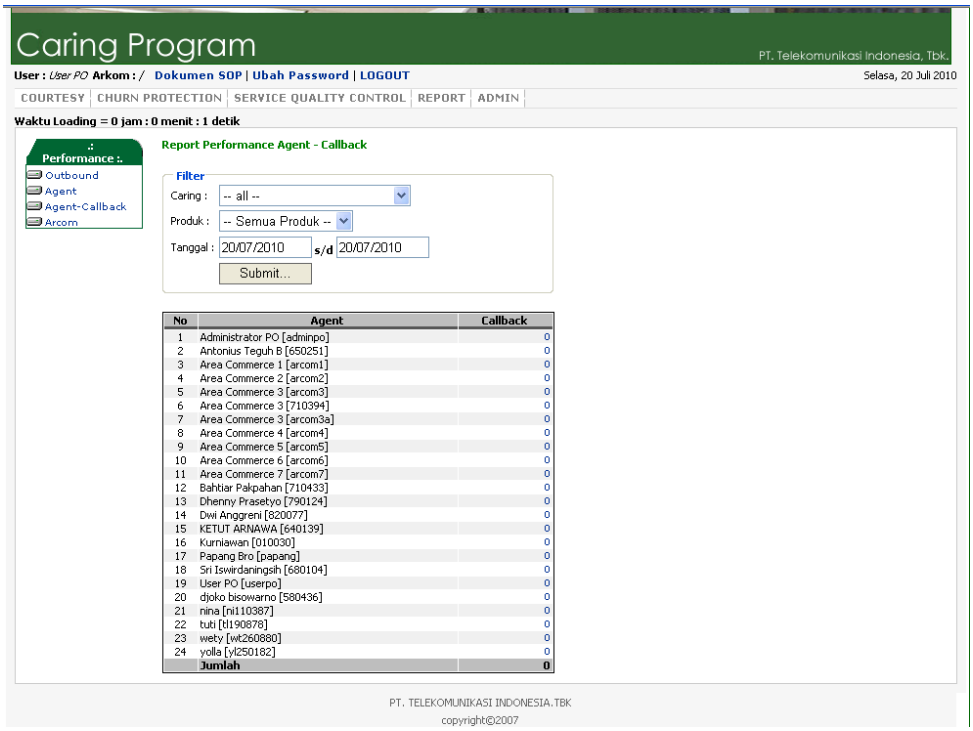
c. Pilih Produk pelanggan pada menu *pulldown*, ada 2 (dua) pilihan yaitu *Flexi Classy* dan *Flexi Trendy*

d. *Input*kan tanggal sesuai dengan yang telah disepakati

e. Klik *SUBMIT* untuk mengirim data tersebut.

3.7.4.3. *Performance Agent-Callback*

a. Klik menu *performance agent callback* maka akan muncul tampilan seperti dibawah ini



Gambar 3.38 *Report Performance Agent CallBack*

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

- *Caring* 6 (Salam Perdana)

- *Caring* 7 (*Courtesy Billing* Perdana)
- *Caring* 8 (*Courtesy Billing* kedua)
- *Caring* 11 (Terbit *Billing*)
- *Caring* 12 (Periode Sebelum Blokir)
- *Caring* 13 (Periode Blokir)
- *Caring* 14 (Periode Sebelum Cabut)
- *Caring* 23 (*Radical Shortage*)
- *Caring* 24 (*Extreme Usage*)

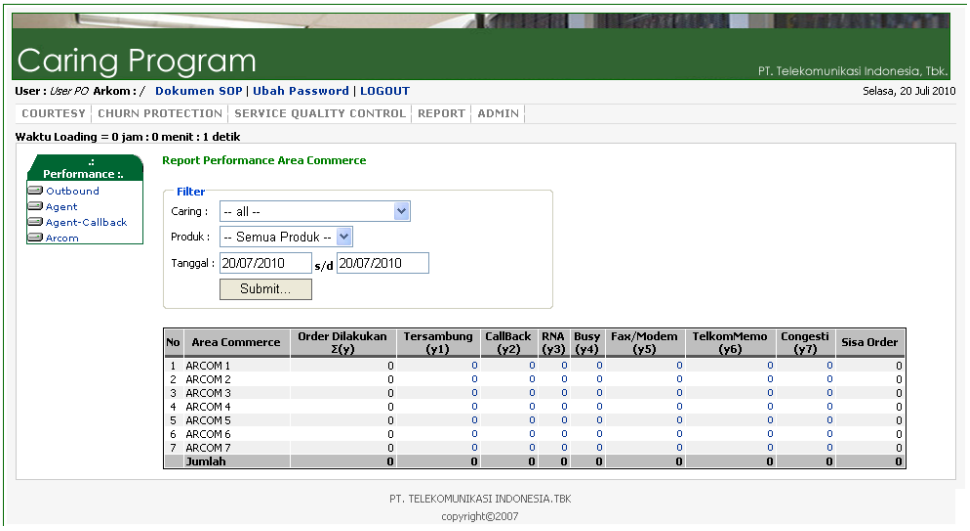
c. Pilih Produk pelanggan pada menu *pulldown*, ada 2 (dua) pilihan yaitu *Flexi Classy* dan *Flexi Trendy*

d. *Input*kan tanggal sesuai dengan yang telah disepakati

e. Klik *SUBMIT* untuk mengirim data tersebut.

3.7.4.4. *Performance Arcom*

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



Gambar 3.39 *Report Performance Arcom*

b. Pilih *Caring* pada menu *pulldown* yang terdiri dari 9 (Sembilan) menu *Caring* yaitu:
   - *Caring* 6 (Salam Perdana)
   - *Caring* 7 (*Courtesy Billing* Perdana)
   - *Caring* 8 (*Courtesy Billing* kedua)
   - *Caring* 11 (Terbit *Billing*)
   - *Caring* 12 (Periode Sebelum Blokir)
   - *Caring* 13 (Periode Blokir)
   - *Caring* 14 (Periode Sebelum Cabut)
   - *Caring* 23 (*Radical Shortage*)
   - *Caring* 24 (*Extreme Usage*)

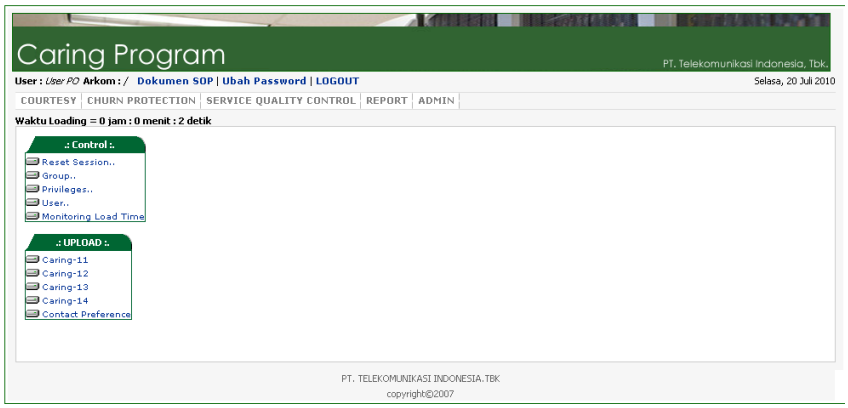
c. Pilih Produk pelanggan pada menu *pulldown*, ada 2 (dua) pilihan yaitu *Flexi Classy* dan *Flexi Trendy*

d. *Input*kan tanggal sesuai dengan yang telah disepakati

e. Klik *SUBMIT* untuk mengirim data tersebut.

3.7.5 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 3.40 *Report* Admin

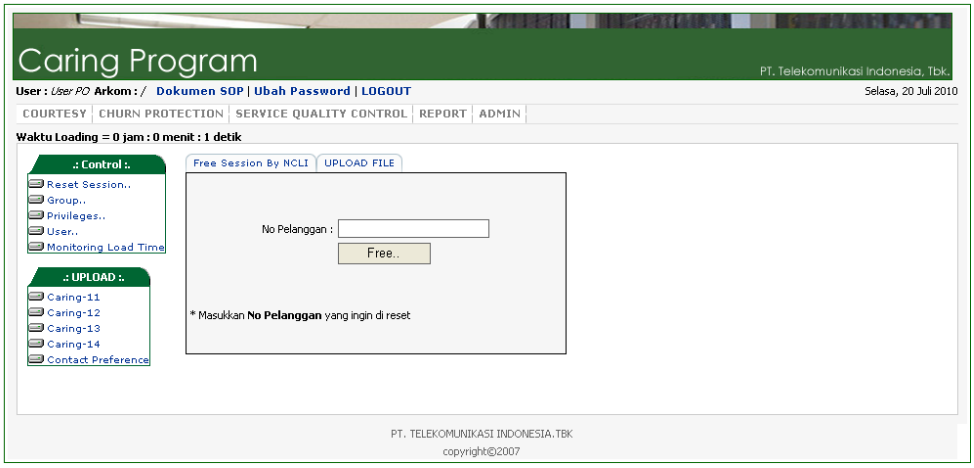
1. *Control* Admin
    - *Reset Session*
    - *Group*
    - *Privileges*
    - *User*
    - *Monitoring Load Time*

2. *Upload Admin*
    - *Caring* 11
    - *Caring* 12
    - *Caring* 13
    - *Caring* 14
    - *Contact Preference*

3.7.5.1 *Control* Admin

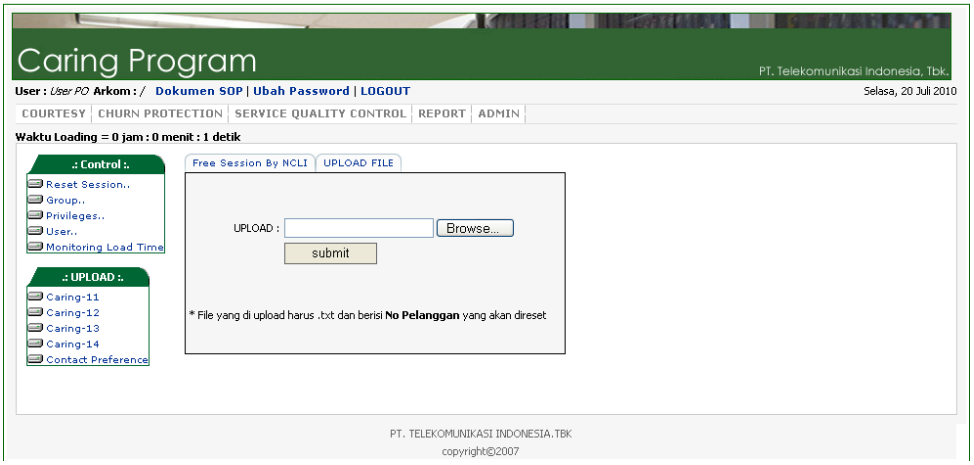
a. *Control* Admin *Reset Session*

- Klik menu Admin *Reset Session* maka akan muncul tampilan seperti yang dibawah ini



Gambar 3.41 *Report* Admin *Reset Session*

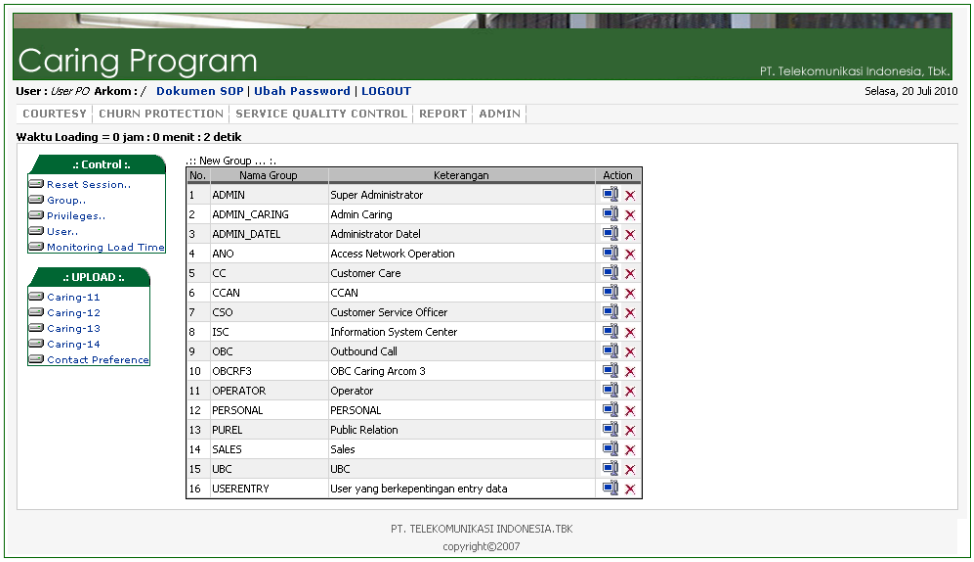
- Klik menu Admin *Resource Session Upload file* maka akan muncul tampilan seperti dibawah ini



Gambar 3.42 *Report* Admin *Reset Session Upload*

b. *Control* admin *group*

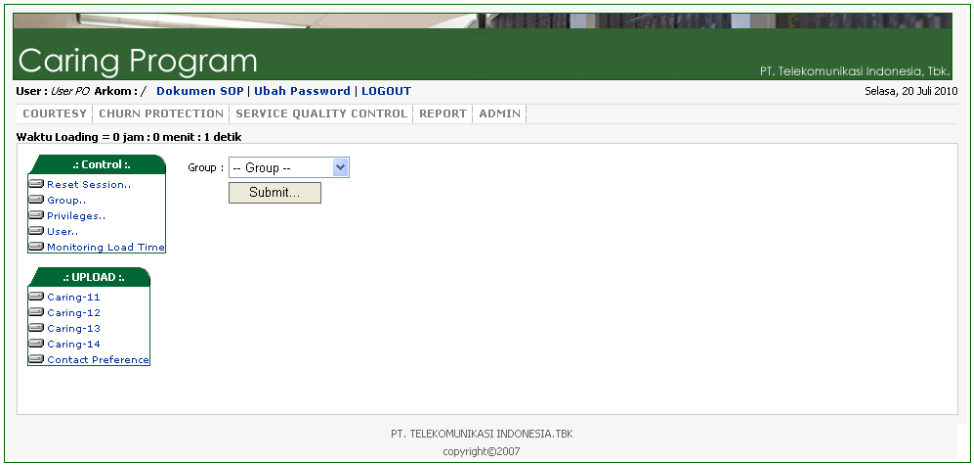
Klik menu *Control* Admin *Group* maka akan muncul tampilan seperti dibawah ini.



Gambar 3.43 *Control* Admin *Group*

c. *Control* Admin *Privileges*

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



Gambar 3.44 *Control* Admin *Privileges*

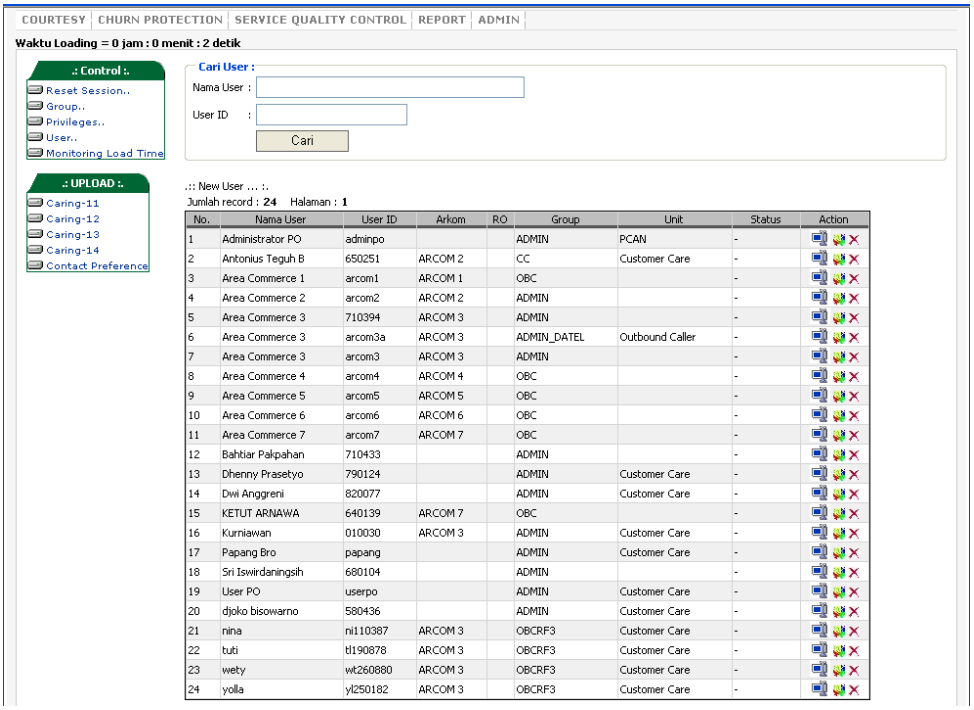
- Pilih *Group* pada menu *pulldown* sesuai dengan divisi yang telah ditetapkan. Terdapat beberapa pilihan *Group* yaitu :
  - ADMIN
  - ADMIN_*CARING*
  - ADMIN_*DATEL*
  - *ANO*
  - *CC*
  - *CCAN*
  - *CSO*
  - *ISC*
  - *OBC*
  - *OBCRF3*
  - *OPERATOR*
  - *PERSONAL*
  - *PUREL*

- *SALES*
- *UBC*
- *USERENTRY*

- Klik *SUBMIT* untuk mengirim data tersebut.

d. *Control* Admin *User*

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

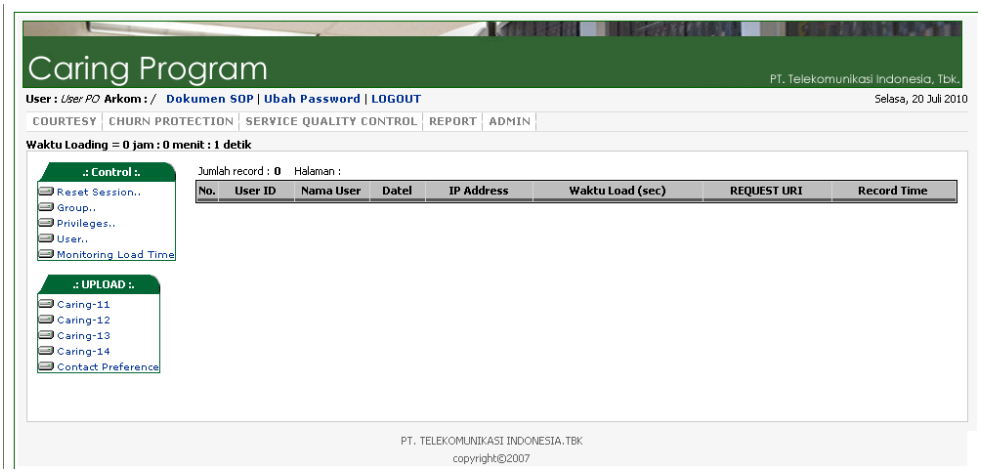


Gambar 3.45 *Control* Admin *User*

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

e. *Control* Admin *Monitoring load time*

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

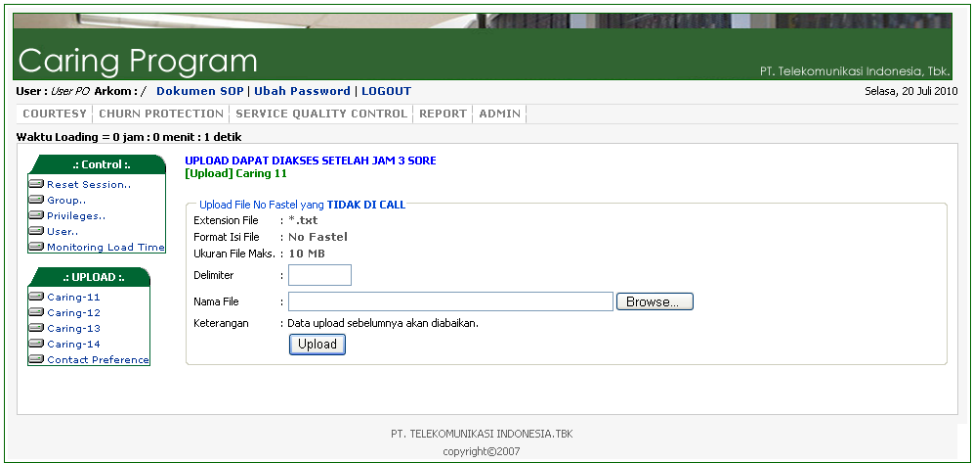


Gambar 3.46 *Control* Admin *Monitoring Load Time*

3.7.5.2 Admin *Upload*

a. *Upload Caring* 11

- Klik menu *Upload Caring* 11 maka akan muncul tampilan seperti dibawah ini

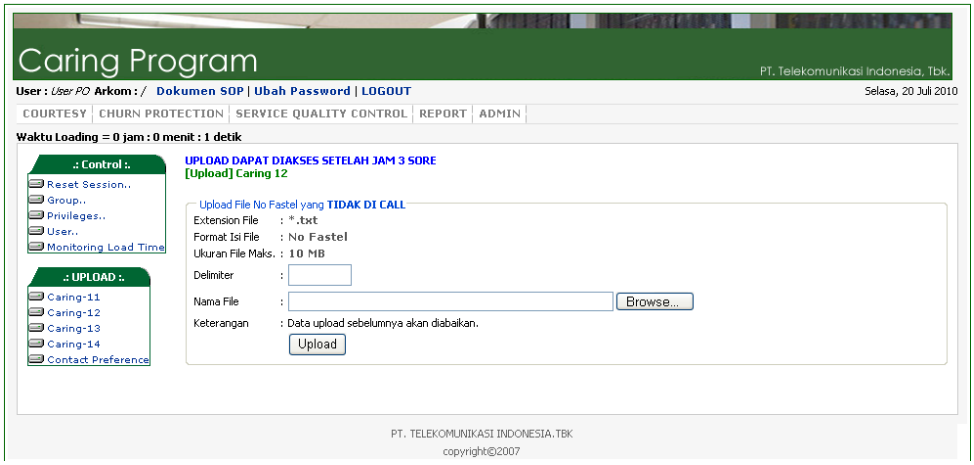


Gambar 3.47 *Upload Caring* 11

- *Upload* data hanya diperbolehkan setelah jam 3 sore
- Isi *delimeter* sebagai pemisah
- Isi nama *file* atau klik *browse* untuk mencari *file* yang akan di *upload*
- Klik *UPLOAD* maka data akan terkirim.

b. *Upload Caring* 12

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

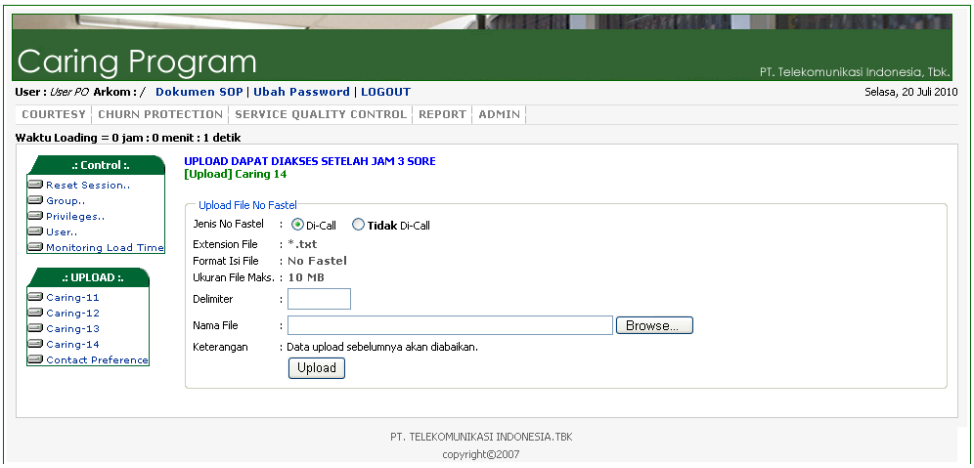


Gambar 3.48 *Upload Caring* 12

- *Upload* data hanya diperbolehkan setelah jam 3 sore
- Isi *delimeter* sebagai pemisah
- Isi nama *file* atau klik *browse* untuk mencari *file* yang akan di *upload*
- Klik *UPLOAD* maka data akan terkirim.

c. *Upload Caring* 13

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

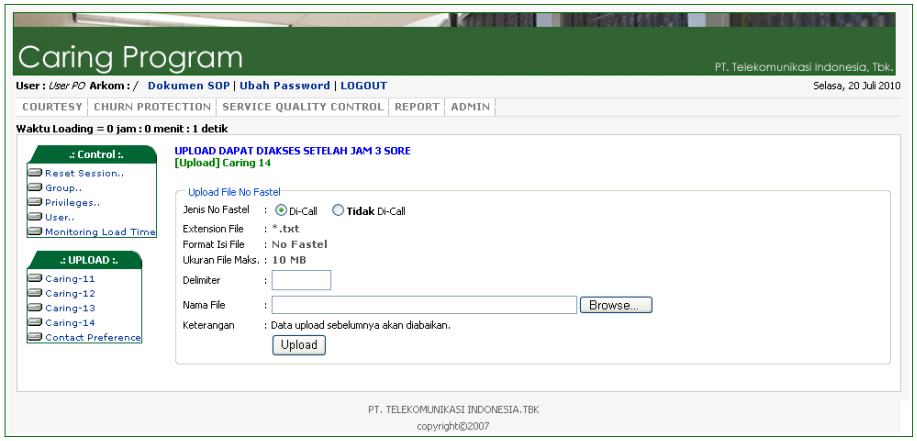


Gambar 3.49 *Upload Caring* 13

- *Upload* data hanya diperbolehkan setelah jam 3 sore
- Pilih jenis No Fastel, dalam hal ini terdiri dari 2 (dua) yaitu Di *Call* dan Tidak Di *Call*
- Isi *delimeter* sebagai pemisah
- Isi nama *file* atau klik *browse* untuk mencari *file* yang akan di *upload*
- Klik *UPLOAD* maka data akan terkirim.

d. *Upload Caring* 14

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

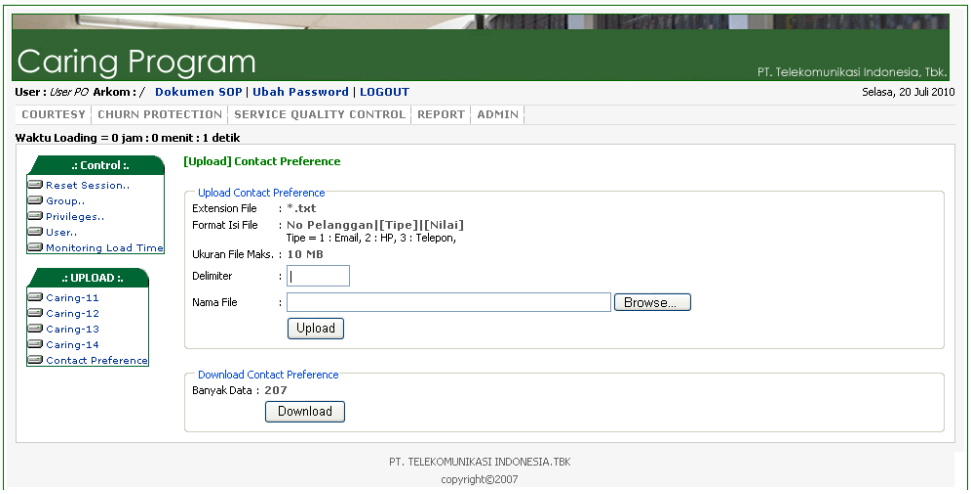


Gambar 3.50 *Upload Caring* 14

- *Upload* data hanya diperbolehkan setelah jam 3 sore
- Pilih jenis No Fastel, dalam hal ini terdiri dari 2 (dua) yaitu Di *Call* dan Tidak Di *Call*
- Isi *delimeter* sebagai pemisah
- Isi nama *file* atau klik *browse* untuk mencari *file* yang akan di *upload*
- Klik *UPLOAD* maka data akan terkirim.

e. Upload Contact preference

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



Gambar 3.51 *Upload Contact Preference*

- Isi *delimeter* sebagai pemisah
- Isi nama *file* atau klik *browse* untuk mencari *file* yang akan di *upload*
- Klik *UPLOAD* maka data akan terkirim.