

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Landasan Teori

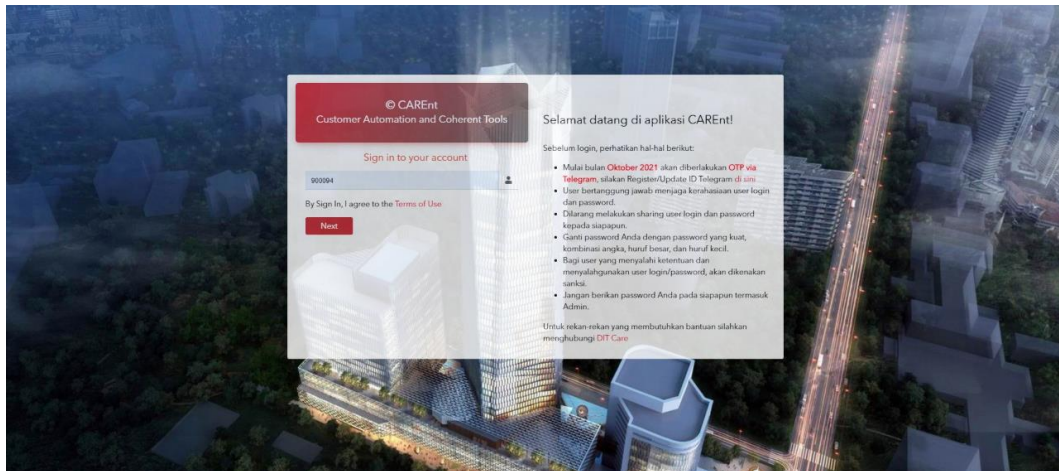
2.1.1 Website

Website merupakan sebuah kumpulan halaman web yang saling berkoneksi yang biasanya di temukan pada program computer. Biasanya kumpulan informasi/web dikerjakan dalam perorangan, kelompok atau sebuah organisasi.

2.1.2 Pengenalan Website NCX

Untuk semakin meningkatkan pengalaman pelanggan, Telkom melakukan penguatan Customer Relationship Management (CRM) berbasis IT melalui aplikasi NCX (New Customer Experience). Dengan aplikasi ini, Telkom bisa mendapatkan dan mengintegrasikan informasi seperti data historis dan preferensi pelanggan, yang dapat digunakan untuk memberikan pengalaman pelanggan yang lebih baik. NCX juga dapat membantu proses pendekatan kepada pelanggan, akuisisi pelanggan, proses pembuatan kontrak hingga pembuatan order, sehingga para pelanggan Telkom mendapatkan layanan terbaik berkualitas tinggi. NCX telah dioperasikan secara bertahap untuk segmen Enterprise dan Wholesale and International Business pada tahun 2018, sedangkan untuk segmen Consumer dijadwalkan akan beroperasi pada tahun 2019 [3].

Aplikasi NCX adalah aplikasi yang berbasis web dapat dibuka melalui browser seperti Mozilla Firefox, Google Chrome, dan lain sebagainya dengan cara memasukkan alamat web NCX melalui nextools.telkom.co.id berikut tampilan login awal website ncx



Gambar 2.1 Tampilan Website NCX

2.1.2.1 Fitur-fitur pada Website NCX

Fitur-fitur yang terdapat pada website NCX :

1. Mendapatkan dan mengintegrasikan informasi seperti data historis dan preferensi pelanggan
2. Membantu proses pendekatan kepada pelanggan, akuisisi pelanggan, proses pembuatan kontrak hingga pembuatan order

2.1.2.2 Manfaat Website NCX

1. Memudahkan karyawan TELKOM dalam mendata historis dan preferensi pelanggan *Indihome*
2. Memberikan informasi tentang akuisisi pelanggan, pembuatan kontrak dan pembuatan order pelanggan

2.1.3 Database

Database atau basis data adalah sekumpulan informasi yang di simpan di dalam computer

2.1.3.1 Data Kawal AddOn

Data Kawal Addon Adalah data yang berisi informasi pelanggan eksisting yang ingin menambahkan layanan *Indihome*. Data Kawal Addon pada Unit Witel Purwokerto diperoleh dari dari Regional 4 Telkom Indonesia kemudian data diolah pada Unit Witel Purwokerto dan selanjutnya di *crosscheck* pada divisi WOC (Witel Operation Center). *Crosscheck* pada divisi WOC dilakukan untuk mengetahui order layanan tambahan pelanggan eksisting telah selesai, *on progress*, terkendala *system*, atau belum dikerjakan. Pengolahan data harian Kawal AddOn ini dilakukan agar data order layanan tambahan pelanggan eksisting bisa segera ditangani segera oleh teknisi atau secara sistem sehingga akan meningkatkan *value* dari layanan *Indihome*. Berikut tampilan data Kawal AddOn

ADDON	ND_SPEEDY	ERNAL_ORI	BUNDLE	SCID	CEK_AKHIR	MITRA	AMUNISI	KAT_AMUNISI	KET	RICA	STATUS_KPRO	Column
UPSPEED	> 7 Hari	146874108129	SCS14324323	SINGLE	514324323	FALLOUT			FD	FALLOUT	Provisioning Failed	/moban FD-PWT-PWT>
UPSPEED	> 7 Hari	142390101399	SCS14356107	SINGLE	514356107	FALLOUT			FD	FALLOUT	Provisioning Failed	/moban FD-CLC-CLC-51
MIG2P3P	> 7 Hari	143361120697	SCS14400857	SINGLE	514400857	KEND PELANGGAN			Masih pros	KEND PELANGGAN	Provisioning Failed	/moban FD-CLC-CLC-51
UPSPEED	> 7 Hari	143361125613	SCS14676313	SINGLE	514676313	ORDER TL			BGES	ORDER TL	Provisioning Issued	/moban FD-CLC-CLC-51
UPSPEED	> 7 Hari	142396102564	SCS14787439	SINGLE	514787439	FALLOUT			FD	FALLOUT	Provisioning Design	/moban FD-PWT-PWT>
MIG2P3P	> 7 Hari	142387101814	SCS14808222	SINGLE	514808222	ORDER TL			BELUM ORD	ORDER TL	Provisioning Failed	/moban FD-PWT-PWT>
UPSPEED	> 7 Hari	143363103598	SCS14822728	SINGLE	514822728	ESKALASI			SC PI wfm	ESKALASI	PONR	/moban FD-PBG-PBG> 5
UPSPEED	> 7 Hari	141303129529	SCS14839904	SINGLE	514839904	FALLOUT			FA	FALLOUT	Provisioning Design	/moban FD-PWT-PWT>
UPSPEED	> 7 Hari	146387101935	SCS14840473	SINGLE	514840473	FALLOUT			FA	FALLOUT	Provisioning Design	/moban FD-PWT-PWT>
UPSPEED	> 7 Hari	146303107458	SCS14841293	SINGLE	514841293	ESKALASI			sc PI wfm	ESKALASI	PONR	/moban FD-PWT-PWT>
UPSPEED	> 7 Hari	144303803154	SCS14842635	SINGLE	514842635	FALLOUT			FD	FALLOUT	Provisioning Failed	/moban FD-PWT-PWT>
UPSPEED	> 7 Hari	143361106659	SCS14849515	SINGLE	514849515	FALLOUT			FD	FALLOUT	Provisioning Failed	/moban FD-CLC-CLC-51
MINIPACK	> 7 Hari	141385102767	SCS14867900	BUNDLE	514867900	KENDALA PELANGGAN			PONR 3/7	KENDALA PELANGGAN	PONR	/moban FD-CLC-CLC-51
UPSPEED	> 7 Hari	143303106966	SCS14875943	SINGLE	514875943	ORDER TL			DOWNGRA	ORDER TL	Provisioning Issued	/moban FD-PWT-PWT>
MIG2P3P	> 7 Hari	146391600862	SCS14909993	SINGLE	514909993	ORDER TL			BELUM ORD	ORDER TL	Provisioning Failed	/moban FD-CLC-CLC-51
UPSPEED	> 7 Hari	146303606882	SCS14912726	SINGLE	514912726	FALLOUT			FD	FALLOUT	Provisioning Failed	/moban FD-PWT-PWT>
MINIPACK	> 7 Hari	141363101280	SCS14914038	BUNDLE	514914038	FALLOUT			FA	FALLOUT	Provisioning Failed	/moban FD-PBG-PBG> 5
UPSPEED	> 7 Hari	143388120425	SCS14916922	SINGLE	514916922	FALLOUT			FD	FALLOUT	Provisioning Failed	/moban FD-PWT-PWT>
MIG2P3P	> 7 Hari	142362101811	SCS14933187	SINGLE	514933187	ORDER TL			BGES	ORDER TL	Provisioning Issued	/moban FD-CLC-CLC-51
UPSPEED	> 7 Hari	146391602229	SCS14992194	SINGLE	514992194	FALLOUT			FD	FALLOUT	Provisioning Design	/moban FD-CLC-CLC-51
UPSPEED	> 7 Hari	143385100665	SCS15001692	SINGLE	515001692	FALLOUT			FD	FALLOUT	Provisioning Failed	/moban FD-CLC-CLC-51
MIG2P3P	> 7 Hari	146387104023	SCS15002089	BUNDLE	515002089	ORDER TL			BELUM ORD	ORDER TL	Provisioning Issued	/moban FD-PWT-PWT>
MIG2P3P	> 7 Hari	141303122943	SCS15010479	SINGLE	515010479	ORDER TL			ORDER AIS	ORDER TL	Provisioning Issued	/moban FD-PWT-PWT>
HVC	> 7 Hari	146395110040	SCS15021319	SINGLE	515021319	FALLOUT			FA	FALLOUT	Provisioning Failed	/moban FD-BIR-BIR> 51
MIG2P3P	> 7 Hari	141362114409	SCS15187021	BUNDLE	515187021	ORDER TL			BELUM ORD	ORDER TL	Provisioning Issued	/moban FD-CLC-CLC-51

Gambar 2.2 Data Kawal AddOn