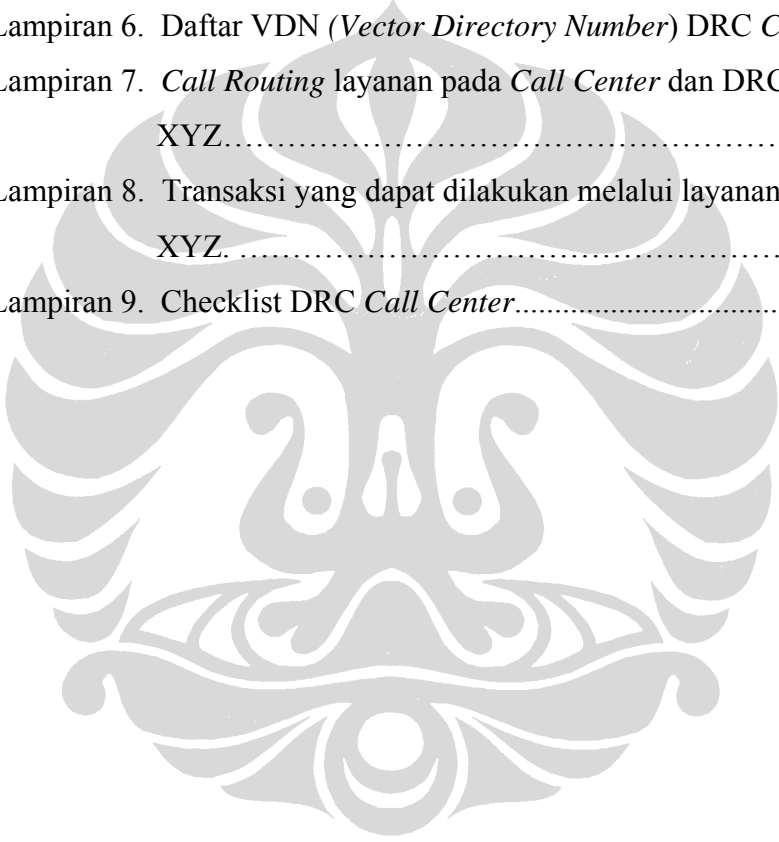


LAMPIRAN

Lampiran 1. Ringkasan wawancara.....	L-1
Lampiran 2. Tabel Infrastruktur saat ini <i>Call Center</i> Bank XYZ (Juni 2008)..	L-4
Lampiran 3. Daftar ' <i>Hunting Group</i> ' <i>Call Center</i>	L-7
Lampiran 4. Daftar ' <i>Hunting Group</i> ' <i>Call Center</i> DRC.....	L-9
Lampiran 5. Daftar VDN (<i>Vector Directory Number</i>) <i>Call Center</i>	L-11
Lampiran 6. Daftar VDN (<i>Vector Directory Number</i>) DRC <i>Call Center</i>	L-15
Lampiran 7. <i>Call Routing</i> layanan pada <i>Call Center</i> dan DRC <i>Call Center</i> Bank XYZ.....	L-19
Lampiran 8. Transaksi yang dapat dilakukan melalui layanan <i>Phone Banking</i> Call XYZ.....	L-37
Lampiran 9. Checklist DRC <i>Call Center</i>	L-40



Lampiran 1. Ringkasan wawancara

Nama : Roni A

Jabatan : IT Operation (bertanggung jawab khusus *call center*)

1. Kapan DRC call center pertama kali terbentuk?

2003 (sudah di bawah IT)

2. Apa yang melandasi/menjadi pertimbangan dibangunnya sebuah DRC call center?

- Call center harus beroperasi 24/7 (kebutuhan bisnis)
- Kalau ada disaster, sudah punya backup.
- Ada peraturan dari BI yang mewajibkan diadakannya DRC khususnya untuk IT

3. Siapakah yang berkepentingan terhadap adanya DRC call center?

Customer care

4. Siapakah yang bertanggung jawab terhadap call center?

Bisnis unit: Banking Call Center Departement (Customer care group)

5. Siapakah yang bertanggung jawab terhadap DRC call center?

Infrastruktur IT

6. Apa sajakah definisi (Bank XYZ) disaster terhadap call center?

Yang penting selama layanan tidak mati. Hal-hal yang membuat layanan mati adalah disaster, diantaranya disebabkan oleh matinya atau kerusakan pada:

- line komunikasi
- network
- listrik
- aplikasi

7. Apa langkah-langkah yang dilakukan untuk menangani disaster pada call center?

Ada BCP nya

8. Siapakah yang memberikan komando diberlakukannya DRP?

IT

9. Bagaimanakah proses pengembalian layanan call center dari DRC ke Call Center dan proses mitigasinya?

Ada BCP disaster Call Center

10. Kapankah update BCP dilakukan?

setahun 2 kali

11. Kapankah dilakukan pengetesan terhadap BCP? (setahun berapa kali?)

Setahun 2 kali

12. Berapakah toleransi downtime akibat disaster pada call center Bank XYZ saat ini?

SLA tiap bulan 97%

13. Berapa lama pihak vendor harus tiba di lokasi (DRC) pada saat terjadi disaster?

Maksimal 3 jam

Nama : Yoga DP

Jabatan : Vendor stand by expert engineer

1. Telah berapa kali terjadi disaster terhadap call center sejak DRC terbentuk?

2 kali semenjak 2006

2. Disaster (yang mengharuskan switchover ke DRC) apa saja yang telah terjadi semenjak DRC terbentuk?

Matinya saluran telepon (jalur Telkom):

Saat jaringan Telkom terendam banjir tidak dapat digunakan selama seminggu yang membuat nasabah tidak bisa menghubungi *Call Center*. (awal 2006)

Saat E1 Telkom 'jatuh' tidak ada yang 'inservice' (pertengahan 2007)

3. Siapakah yang menentukan bahwa telah terjadi disaster pada Call Center?

PIC *Call Center* setelah berdiskusi dengan expert dari vendor yang menangani sistem dan aplikasi *Call Center* dan dengan pimpinan.

4. Bagaimana jalur proses terjadinya disaster yang menyebabkan harus dilakukan switchover ke DRC?

Masalah awalnya terdeteksi oleh *agent* yang kemudian menyampaikannya ke team leader atau supervisor, supervisor akan menyampaikan masalah pada PIC *Call Center* yang kemudian akan menanyakan mengenai status permasalahan yang terjadi dan langkah yang mungkin dilakukan (mitigasi) untuk menanganinya kepada team vendor. Apabila sudah jelas sistem *Call Center* tidak dapat kembali

normal dalam waktu singkat dan diperlukan *switchover* ke DRC *Call Center*, maka PIC akan melaporkan ke pimpinan (dept.head) dan IT yang kemudian akan membuat keputusan untuk *switchover* ke DRC *Call Center*.

5. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk *switchover* dari *Call Center* ke DRC *Call Center*?

Waktu untuk mengaktifkan sistem DRC *Call Center* tidak lama kira-kira 30 menit, karena sistemnya sudah *stand by* dan *ready*. Hanya diperlukan waktu kira-kira 1 menit untuk setting PC *agent* untuk switch sistem ke dari *Call Center* ke DRC *Call Center* dan itupun bisa dilakukan simultan oleh beberapa orang. Yang mungkin diluar itu adalah waktu yang dibutuhkan untuk routing Telkom dari nomor 5299-XXXX yang digunakan *Call Center* ke 3002-XXXX yang tersedia di DRC *Call Center*.

6. Pada saat terjadi bencana, berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk mengaktifkan layanan di DRC *Call Center* agar dapat diakses oleh nasabah?

Saat itu dibutuhkan waktu 3 jam (jam 4 sampai jam 7 pagi), yang lama adalah koordinasi dengan pihak penyedia layanan telepon untuk mengubah *routing* telepon yang masuk dari 5299-XXXX menjadi 3002-XXXX.

7. Saat itu berapa *Service Level* pada DRC *Call Center*?

24-30, artinya hanya 24-30% telepon masuk yang bisa diterima oleh *agent* pada *call center* di DRC *Call Center*, sisanya *abandon call*.

8. Berapa *Service Level call center* (banyaknya telepon yang diterima) pada kondisi normal di *call center*? Berapa *service level* yang ditargetkan?

Sekitar 96 (di atas yang ditetapkan). *Service level* yang ditetapkan adalah 80 dalam waktu 20 detik

9. Apakah semua layanan *call center* dapat dilayani di DRC *call center*?

Ya, karena permintaan pihak Bank XYZ yang menginginkan semua layanan *call center* dapat dilayani di DRC *call center*.

10. Apakah ada komplain dari pihak Bank XYZ bahwa hanya tercapai *Service Level* 24-30 pada saat layanan dialihkan ke DRC *call center*?

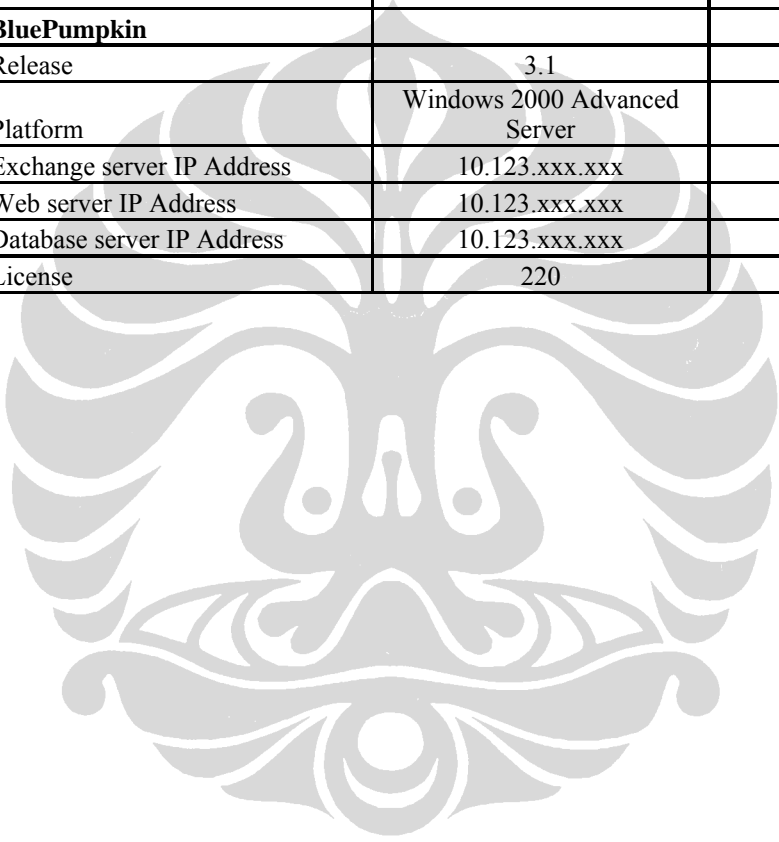
Tidak, karena mereka mengetahui bahwa kapasitas yang ada di DRC *Call Center* memang seperti itu. Mereka baru akan melakukan penambahan kapasitas pada saat *upgrade call center* secara keseluruhan.

Lampiran 2. Tabel Infrastruktur saat ini Call Center Bank XYZ (Juni 2008)

Description	Plaza	DRC
PBX		
Server	S8700	S8700
IP Address A	10.123.xxx.xxx	10.101.xxx.xxx
IP Address B	10.123.xxx.xxx	10.101.xxx.xxx
IP Address Aktif	10.123.xxx.xxx	10.101.xxx.xxx
Gateway	SCC (4)	G650 (1)
Version	CM 2.0	CM 2.0
E1 Cards	20	3
IPSI Card	2	1
IPSI Card 1 IP Address	10.123.xxx.xxx	192.168.xxx.xxx
IPSI Card 2 IP Address	192.168.xxx.xxx	n/a
Digital Cards	10	n/a
CO Cards	5	1
Analog cards	1	n/a
Media Processor cards	4	3
Media Processor cards 1 IP Address	10.123.xxx.xxx	10.101.xxx.xxx
Media Processor cards 2 IP Address	10.123.xxx.xxx	10.101.xxx.xxx
Media Processor cards 3 IP Address	10.123.xxx.xxx	10.101.xxx.xxx
Media Processor cards 4 IP Address	10.123.xxx.xxx	n/a
Control LAN	4	1
Control LAN 1 IP Address	10.123.xxx.xxx	10.101.xxx.xxx
Control LAN 2 IP Address	10.123.xxx.xxx	n/a
Control LAN 3 IP Address	10.123.xxx.xxx	n/a
Control LAN 4 IP Address	192.168.xxx.xxx	n/a
Call Classifier cards	4	1
Tone clock cards	3	n/a
MAPD	1	n/a
MAPD IP Address	10.123.xxx.xxx	n/a
DLG Co-Resident	n/a	1
DLG Co-Resident IP Address	n/a	10.101.xxx.xxx
VAL (Voice Announcement over LAN)	2	1
VAL1 IP Address	10.123.xxx.xxx	10.101.xxx.xxx
VAL2 IP Address	10.123.xxx.xxx	n/a
E1 Capacity	400	400
E1 used	20	3
E1 Available	380	397
Trunk capacity	8000	8000
Trunk used	484	97
Trunk available	7516	7903
Port Sensitif Capacity	1282	292
Port Sensitif used	1173	194

Port Sensitif available	109	98
Description	Plaza	DRC
Agent Capacity	708	150
Agent Used	329	0
Agent Available	379	0
CMS		
Release	R11	R13
Platform	Sunblade	SunNetra
CMS IP Address	10.123.xxx.xxx	10.101.xxx.xxx
Agent Lic	300	50
SPV Lic	15	5
IVR (Production)		
Release	8	
Platform	SCO Unix	
IVR IP Address	10.123.xxx.xxx	
Voice Channel	150	
Fax Channel	12	
IVR (Development)		
Release	8	
Platform	SCO Unix	
IVR IP Address	10.123.xxx.xxx	
Voice Channel	30	
Fax Channel	6	
AIR (Production)		
Release		1.3
Platform		Sun Solaris
AIR IP Address		10.101.xxx.xxx
Voice Channel		30
Fax Channel		30
Verint System		
Release	Ultra 8	Ultra 9.3
Recording License	190	170
Platform	Windows NT Server	Windows 2000 Server
UXP IP Address	10.123.xxx.xxx	10.101.xxx.xxx
APS IP Address	10.123.xxx.xxx	10.101.xxx.xxx
TPS IP Address	10.123.xxx.xxx	n/a
ASM 1 Channel	95	n/a
ASM1 IP Address	10.123.xxx.xxx	n/a
ASM2 Channel	95	n/a
ASM2 IP Address	10.123.xxx.xxx	n/a
VAM1 Channel	n/a	60
VAM1 IP Address	n/a	10.101.xxx.xxx
VAM2 Channel	n/a	20
VAM2 IP Address	n/a	10.123.xxx.xxx
VAM3 Channel	n/a	16
VAM3 IP Address	n/a	10.123.xxx.xxx

Description	Plaza	DRC
AIC		
Release	7.0	7.0
Platform	Windows 2000 Advanced Server	Windows 2000 Advanced Server
Voice License	110	50
Email License	10	n/a
Chat License	10	n/a
Core IP Address	10.123.xxx.xxx	10.101.xxx.xxx
Database IP Address	10.123.xxx.xxx	10.101.xxx.xxx
AOA IP Address	10.123.xxx.xxx	10.101.xxx.xxx
BluePumpkin		
Release	3.1	
Platform	Windows 2000 Advanced Server	
Exchange server IP Address	10.123.xxx.xxx	
Web server IP Address	10.123.xxx.xxx	
Database server IP Address	10.123.xxx.xxx	
License	220	n/a



Lampiran 3. Tabel daftar Hunting Group Call Center

Group Number	Group Name	Group Extension
1	BANKING IND	5555
2	BANKING ENG	5556
3	ASSIST BANKING	5500
4	BSM	5514
5	BLUE PUMPKIN	5521
6	TEST AIC	5522
7	CC TELESales OUT	5576
8	OUTBOND TELE SMS SDB	5527
9	CC TELESales IN	5530
10	Test Agent NON CTI	5510
11	AGENT PHANT IND	5557
12	AGENT PHANT ENG	5558
13	Riko CC Request Lnt 3	5544
14	SKILL AIC EMAIL	4414
15	TOLL_FREE	5515
16	XYZ PRIORITAS ENG	5518
17	ANALISA WPPE	5533
18	CTI PRIORITAS IND	5550
19	CTI PRIORITAS ENG	5551
20	IVR XYZ PRODUCTION	5520
21	IVR TEST BANK IND	5540
22	PEMBLOKIRAN ATM	5524
23	IVR TEST BANK ENG	5541
24	BANKING DRC	4406
25	INFO IPO 7777	5525
26	LAYANAN CABANG	5526
27	ATM ENG	5536
28	ASSIST ATM	5537
29	ASSIST SYARIAH XYZ	5516
30	XYZ PRIORITAS IND	5519
31	IVR BANK IND	6661
32	IVR BANK ENG	6662
33	IVR CC IND	6663
34	IVR CC ENG	6664
35	CTI BANK REG.IND	6623
36	CTI BANK REG.ENG	6622
37	Incoming ISDN 2552xxxx	5570
38	CC XYZ Visa Golf Card	5571
39	CC-ANTI ATTRITION	5523
40	ACCESS 14000 CREDIT CARD	5575
41	XYZ PEDULI BENCANA INA	6801
42	XYZ PEDULI BENCANA ENG	6802
43	SARAN KELUHAN PERBANKAN INA	5507
44	SARAN KELUHAN CC INA	5508
45	SARAN KELUHAN PERBANKAN ENG	5509
46	KELUHAN SARAN CC ENG	6655

Group Number	Group Name	Group Extension
47	KREDIT USAHA KOMERSIAL	5504
48	KREDIT USAHA CONSUMER	5503
49	KREDIT USAHA KONSUMER ENG	5505
50	KREDIT USAHA CONSUMER ENG	5506
51	CC INA	5528
52	CC ENG	5532
53	CC ASSIST	5529
54	MV-TELE	5531
57	CC PRE EMBOSSED	5538
58	ASSIST ATTRITION	5539
59	HELP DESK	5501
60	CC XYZ TRAVEL CENTER	5579
61	14000 IVR BNK IND	5561
62	14000 IVR CC IND	5562
63	14000 IVR BNK ENG	5563
64	14000 IVR CC ENG	5564
65	14000 Agent Bnkng INA	5565
66	14000 Agent CC INA	5566
67	14000 Agent Bnkng ENG	5567
68	14000 Agent CC ENG	5568
69	TEST IVR CC IND	6991
70	TEST IVR CC ENG	6992
71	CC PLATINUM INA	6993
72	CC PLATINUM ENG	6994
73	DIREKSI	5569
74	MERCHANT HELPDESK	5572
75	MERCHANT OTORISASI	5573
76	REK PERUSAHAAN	5517
77	OTORISASI	5560
78	OT Recording	5574

Lampiran 4. Tabel daftar Hunting Group DRC Call Center

Group Number	Group Name	Group Extension
111	BANKING IND	17801
112	BANKING ENG	17802
113	ASSIST BANKING	17803
114	BSM	17804
115	BLUE PUMPKIN	17805
116	TEST AIC	17806
117	CC TELESALLES OUT	17807
118	OUTBOND TELE SMS SDB	17808
119	CC TELESALLES IN	17809
120	Test Agent NON CTI	17810
121	AGENT PHANT IND	17811
122	AGENT PHANT ENG	17812
123	Riko CC Request Lnt 3	17813
124	SKILL AIC EMAIL	17814
125	TOLL_FREE	17815
126	XYZ PRIORITAS ENG	17816
127	ANALISA WPPE	17817
128	CTI PRIORITAS IND	17818
129	CTI PRIORITAS ENG	17819
130	IVR XYZ PRODUCTION	17820
131	IVR TEST BANK IND	17821
132	PEMBLOKIRAN ATM	17822
133	IVR TEST BANK ENG	17823
134	BANKING DRC	17824
135	INFO IPO 7777	17825
136	LAYANAN CABANG	17826
137	ATM ENG	17827
138	ASSIST ATM	17828
139	ASSIST SYARIAH XYZ	17829
140	XYZ PRIORITAS IND	17830
141	IVR BANK IND	17831
142	IVR BANK ENG	17832
143	IVR CC IND	17833
144	IVR CC ENG	17834
145	CTI BANK REG.IND	17835
146	CTI BANK REG.ENG	17836
147	Incoming ISDN 2552xxxx	17837
148	CC XYZ Visa Golf Card	17838
149	CC-ANTI ATTRITION	17839
150	ACCESS 14000 CREDIT CARD	17840
151	XYZ PEDULI BENCANA INA	17841
152	XYZ PEDULI BENCANA ENG	17842
153	SARAN KELUHAN PERBANKAN INA	17843
154	SARAN KELUHAN CC INA	17844
155	SARAN KELUHAN PERBANKAN ENG	17845
156	KELUHAN SARAN CC ENG	17846

Group Number	Group Name	Group Extension
157	KREDIT USAHA KOMERSIAL	17847
158	KREDIT USAHA CONSUMER	17848
159	KREDIT USAHA KONSUMER ENG	17849
160	KREDIT USAHA CONSUMER ENG	17850
161	CC INA	17851
162	CC ENG	17852
163	CC ASSIST	17853
164	MV-TELE	17854
165	CC PRE EMBOSSSED	17855
166	ASSIST ATTRITION	17856
167	HELP DESK	17857
168	CC XYZ TRAVEL CENTER	17858
169	14000 IVR BNK IND	17859
170	14000 IVR CC IND	17860
171	14000 IVR BNK ENG	17861
172	14000 IVR CC ENG	17862
173	14000 Agent Bnkng INA	17863
174	14000 Agent CC INA	17864
175	14000 Agent Bnkng ENG	17865
176	14000 Agent CC ENG	17866
177	TEST IVR CC IND	17867
178	TEST IVR CC ENG	17868
179	CC PLATINUM INA	17869
180	CC PLATINUM ENG	17870
181	DIREKSI	17871
182	MERCHANT HELPDESK	17872
183	MERCHANT OTORISASI	17873
184	REK PERUSAHAAN	17874
185	OTORISASI	17875
186	OT Recording	17876

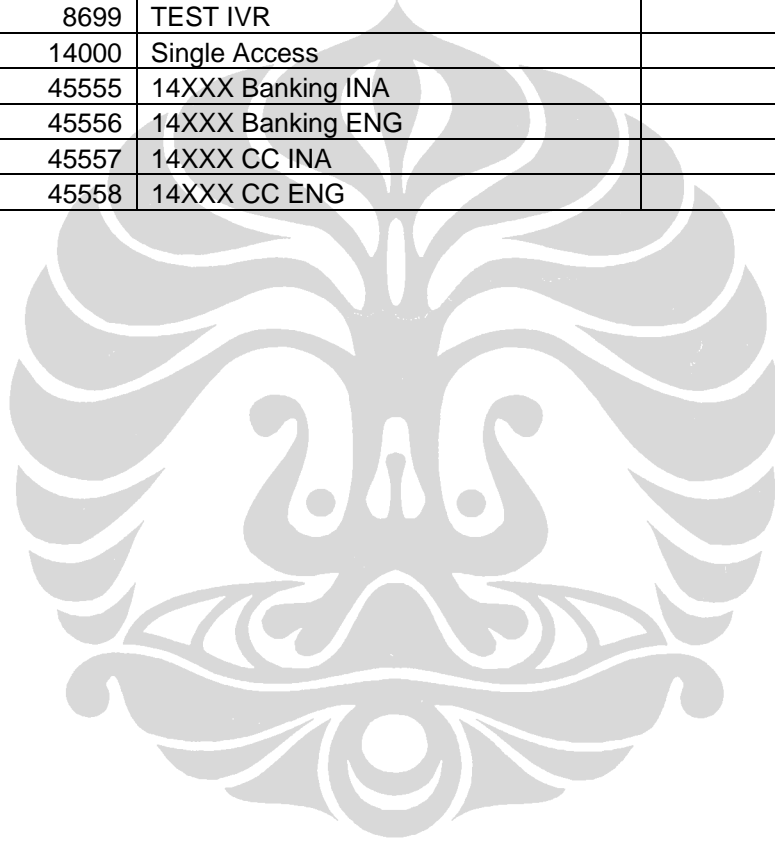
Lampiran 5. Tabel daftar VDN (Vector Directory Number) Call Center

Extension	Name	Vector Number
0	OVER FLOW	260
347	TEST AFTER CALLWORK	299
3301	MOH	177
4400	test ivr	123
4401	CC-ANTI ATTRITION	8
4402	BACK UP BANK CC INA	101
4403	BACKUP BANK CC ENG	102
4404	INCOMING ISDN 25527222	91
4407	XYZ PRIORITAS IND	250
4408	XYZ PRIORITAS ENG	251
4410	temporer	253
4433	ASSIST ATM	70
4439	TEST BSM HARI RAYA	255
4444	CC POWER POINT	150
6400	VDN (52196400)	51
6666	IVR Testing	60
6969	MOH BANGKING	6
7603	BACKUP IND	213
7606	XYZ WPPE 2 TEST	215
7609	No Dialihkan Ke 7733	4
7700	Fax Credit Card	77
7701	CC XYZ Travel Center	9
7702	TES AGENT DIREKSI	174
7733	ATM IND	28
7734	ATM ENG	30
7736	test ivr	60
7744	LAYANAN 7744	180
7748	ESIA 14XXX	91
7749	MOBILE8 14XXX	114
7750	TELKOMSEL 14XXX	103
7751	SATELINDO 14XXX	106
7752	PROXL 14XXX	109
7753	1M3 14XXX	117
7754	STARONE 14XXX	124
7755	BANK SYARIAH XYZ	255
7756	SARAN DAN KELUHAN INA	145
7757	CS CALL XYZ INA	144
7758	CS CALL XYZ ENG	152
7759	TEST ROUTE 8	308
7770	CC XYZ Visa	50
7771	IVR BYPASS AGENT	155
7774	IVR DEVELOPMENT	15
7775	IVR DEVELOPMENT	20
7776	LAYANAN IVR TEST	48
7777	INCOMING CALL XYZ	60
7788	XYZ PRIORITAS	35
Extension	Name	Vector Number

7799	XYZ WPPE	90
8181	BANKING ENG	202
8282	BANKING INA	201
8383	INFO IPO 7799	206
8470	CC PLAT INA	172
8471	CC PLAT ENG	173
8472	MERCHANT HELPDESK	175
8473	OTORISASI MERCHAND	176
8484	CC INA	220
8485	CC ENG	221
8486	INFO IPO 7777	2
8487	ANALISA WPPE	212
8488	NEW_WELCOME 2	214
8490	CC ASSIST	27
8491	XYZ WPPE 2	216
8493	MV-TELE	218
8500	Rek PerusahaanInd	305
8501	AGENT IND	14
8502	Rek PerusahaanEng	311
8503	test merchant	180
8504	OTORISASI 7744	181
8505	MERCH 7744	182
8511	AGENT PHANTOM IND	11
8512	AGENT PHANTOM ENG	12
8513	IND 14XX IND	92
8514	ENG 14XXX	94
8515	BANKING IND 14XXX	95
8516	CC IND 14XXX	93
8517	LAON 14XXX BANK ENG	96
8518	CC_ENG 14XXX	67
8519	TEST	300
8520	XYZ	20
8521	IVR XYZ IND	21
8522	IVR XYZ ENG	22
8523	TELKOMSEL INA 14XXX	104
8524	TELKOMSEL ENG 14XXX	105
8525	SUSAN HO	5
8526	BHS INA 14XXX	52
8527	BHS ENG 14XXX	53
8528	BNKNG INA 14XXX	54
8529	CC INA 14XXX	56
8530	BANKING ENG 14XXX	55
8531	CC ENG 14XXX	57
8532	TELKOMSEL INA	81
8533	TELKOMSEL CC	83
8534	TELKOMSEL BNKNG ENG	82
8535	TELKOMSEL CC ENG	84
8536	BY PASS IVR AGENT INA	157
8537	BYPASS AGENT ENG	158
Extension	Name	Vector Number

8538	IM-3 INA	118
8539	IM-3 BANK INA	120
8540	IM-3 KARTU KREDIT INA	121
8541	IM-3 ENG	119
8542	IM-3 BANK ENG	122
8543	IM-3 KARTU KREDIT ENG	123
8544	STAR-ONE INA	125
8545	STAR-ONE BANK INA	127
8546	STAR-ONE KARTU KREDIT INA	128
8547	STAR-ONE ENG	126
8548	STAR-ONE BANK ENG	129
8549	STAR-ONE KARTU KREDIT ENG	130
8561	SATELINDO INA	107
8562	STLNDO ENG	108
8563	STLNDO BNKNG INA 14XXX	81
8564	STLNDO CC INA 14XXX	83
8565	STLNDO BNKNG ENG 14XXX	82
8566	STLNDO CC ENG 14XXX	84
8567	XL INA	112
8568	XL ENG	113
8569	XL BANK INA	81
8570	XL CC INA	83
8571	XL BANK INA	82
8572	XL CC ENG	84
8573	MOBILE 8 INA	115
8574	MOBILE8 ENG	116
8575	MOBILE8 BANK INA	81
8576	MOBILE8 CC INA	83
8577	MOBILE8 BANK ENG	82
8578	MOBILE8 CC ENG	84
8584	LIVE_IPO	205
8585	INCOMING CALL XYZ	90
8586	GB_INFORMATIONS	201
8587	UMUM PERBANKAN	98
8588	BLOKIR ATM	97
8589	FLOW BARU XYZ	15
8590	test ivr	217
8591	Test IC NonPrioritas	219
8592	TEST MENU BARU	207
8593	AGENT BANKING PRIORITAS IND	222
8594	AGENT BANKING PRIORITAS ENG	223
8595	Test IC Prioritas	229
8597	TEST NON CTI	239
8598	AGENT BANKING REGULER IND	224
8599	AGENT BANKING REGULER ENG	225
8611	IVR BANK IND	61
8622	IVR BANK ENG	62
8633	IVR CC IND	63
8634	NEW IVR CC INA	63
Extension	Name	Vector Number

8644	IVR CC ENG	64
8655	IVR INDO	65
8659	HELP DESK	39
8666	IVR ENGLISH	66
8668	CC-Tele Sales	10
8669	TEST BSM MOH	3
8670	IVR ACCES 14XXX	24
8671	IVR 14XXX INDONESIA	25
8672	CC ASSIST	184
8676	SARAN DAN KELUHAN ENG	153
8677	KREDIT USHA INA	141
8686	TEST LAYANAN MERCHANT	180
8688	KREDIT USAHA ENG	148
8699	TEST IVR	20
14000	Single Access	51
45555	14XXX Banking INA	31
45556	14XXX Banking ENG	33
45557	14XXX CC INA	32
45558	14XXX CC ENG	34



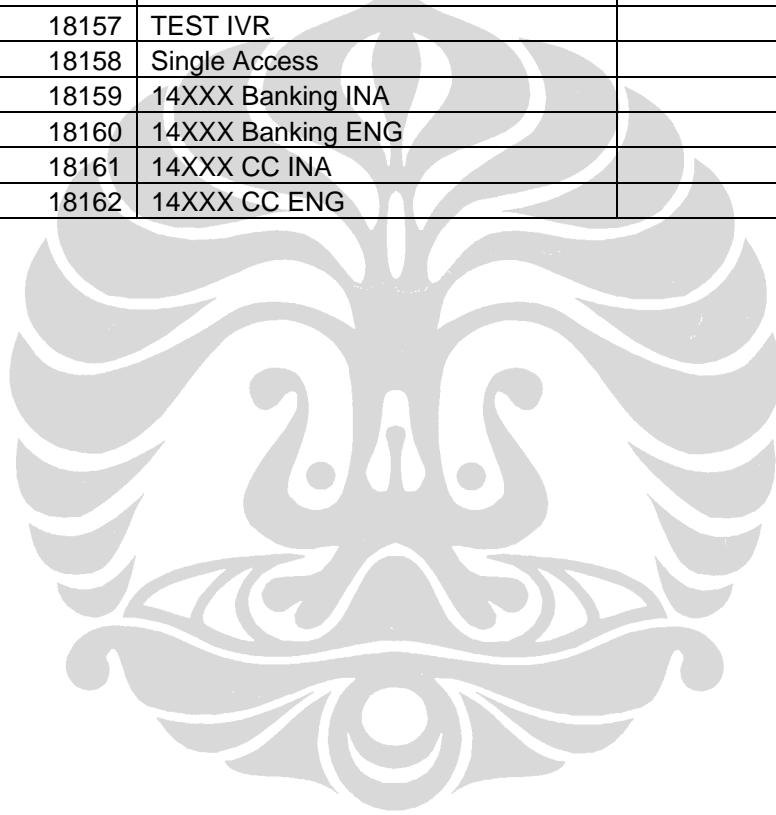
Lampiran 6. Tabel daftar VDN (Vector Directory Number) DRC Call Center

Extension	Name	Vector Number
18000	OVER FLOW	260
18001	TEST AFTER CALLWORK	299
18002	MOH	177
18003	test ivr	123
18004	CC-ANTI ATTRITION	8
18005	BACK UP BANK CC INA	101
18006	BACKUP BANK CC ENG	102
18007	INCOMING ISDN 25527222	91
18008	XYZ PRIORITAS IND	250
18009	XYZ PRIORITAS ENG	251
18010	temporer	253
18011	ASSIST ATM	70
18012	TEST BSM HARI RAYA	255
18013	CC POWER POINT	150
18014	VDN (52196400)	51
18015	IVR Testing	60
18016	MOH BANGKING	6
18017	BACKUP IND	213
18018	XYZ WPPE 2 TEST	215
18019	No Dialihkan Ke 7733	4
18020	Fax Credit Card	77
18021	CC XYZ Travel Center	9
18022	TES AGENT DIREKSI	174
18023	ATM IND	28
18024	ATM ENG	30
18025	test ivr	60
18026	LAYANAN 7744	180
18027	ESIA 14XXX	91
18028	MOBILE8 14XXX	114
18029	TELKOMSEL 14XXX	103
18030	SATELINDO 14XXX	106
18031	PROXL 14XXX	109
18032	1M3 14XXX	117
18033	STARONE 14XXX	124
18034	BANK SYARIAH XYZ	255
18035	SARAN DAN KELUHAN INA	145
18036	CS CALL XYZ INA	144
18037	CS CALL XYZ ENG	152
18038	TEST ROUTE 8	308
18039	CC XYZ Visa	50
18040	IVR BYPASS AGENT	155
18041	IVR DEVELOPMENT	15
18042	IVR DEVELOPMENT	20
18043	LAYANAN IVR TEST	48
18044	INCOMING CALL XYZ	60
18045	XYZ PRIORITAS	35

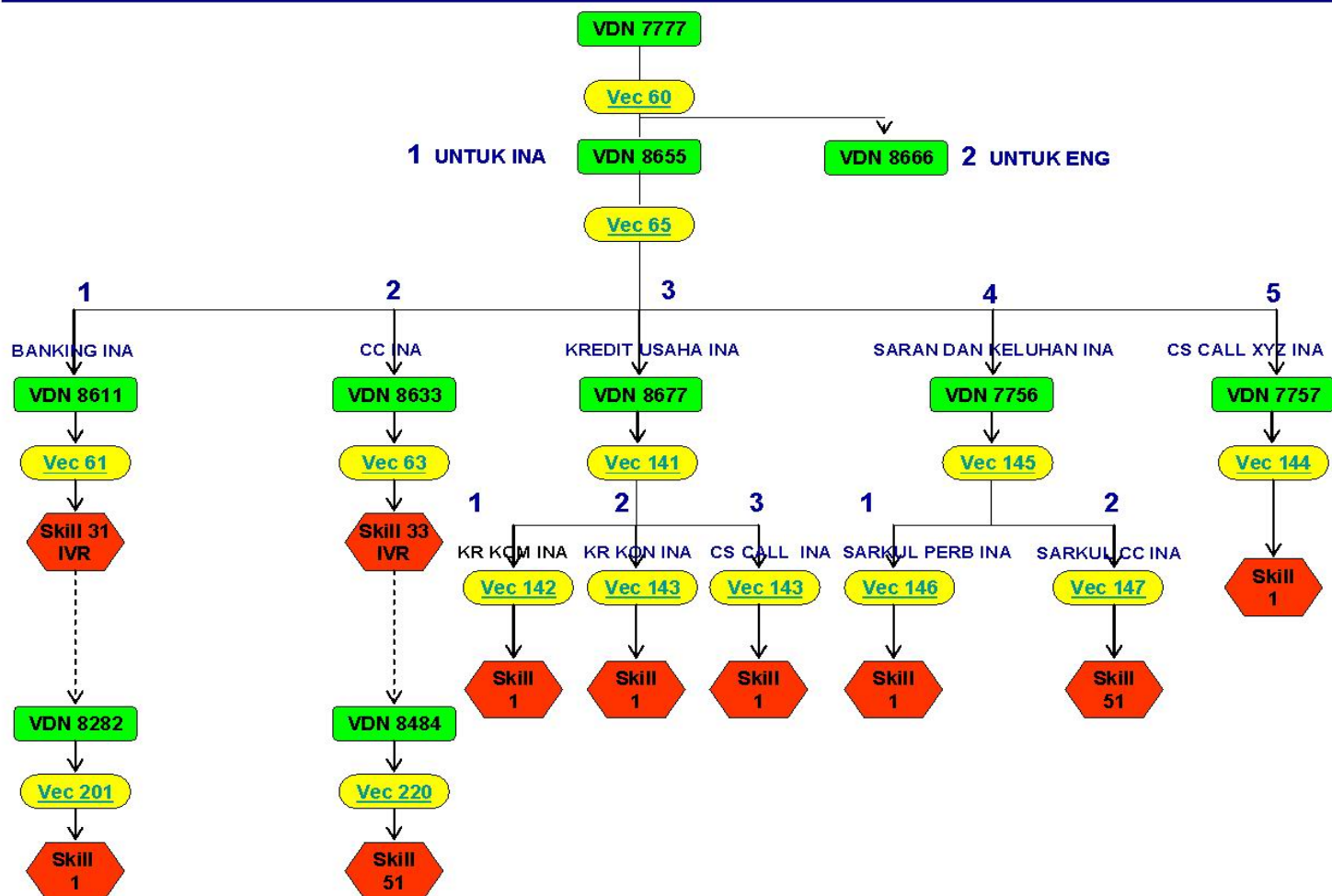
Extension	Name	Vector Number
18046	XYZ WPPE	90
18047	BANKING ENG	202
18048	BANKING INA	201
18049	INFO IPO 7799	206
18050	CC PLAT INA	172
18051	CC PLAT ENG	173
18052	MERCHANT HELPDESK	175
18053	OTORISASI MERCHAND	176
18054	CC INA	220
18055	CC ENG	221
18056	INFO IPO 7777	2
18057	ANALISA WPPE	212
18058	NEW_WELCOME 2	214
18059	CC ASSIST	27
18060	XYZ WPPE 2	216
18061	MV-TELE	218
18062	Rek PerusahaanInd	305
18063	AGENT IND	14
18064	Rek PerusahaanEng	311
18065	test merchant	180
18066	OTORISASI 7744	181
18067	MERCH 7744	182
18068	AGENT PHANTOM IND	11
18069	AGENT PHANTOM ENG	12
18070	IND 1400 IND	92
18071	ENG 14XXX	94
18072	BANKING IND 14XXX	95
18073	CC IND 14XXX	93
18074	LAON 14XXX BANK ENG	96
18075	CC_ENG 14XXX	67
18076	TEST	300
18077	XYZ	20
18078	IVR XYZ IND	21
18079	IVR XYZ ENG	22
18080	TELKOMSEL INA 14XXX	104
18081	TELKOMSEL ENG 14XXX	105
18082	SUSAN HO	5
18083	BHS INA 14XXX	52
18084	BHS ENG 14XXX	53
18085	BNKNG INA 14XXX	54
18086	CC INA 14XXX	56
18087	BANKING ENG 14XXX	55
18088	CC ENG 14XXX	57
18089	TELKOMSEL INA	81
18090	TELKOMSEL CC	83
18091	TELKOMSEL BNKNG ENG	82
18092	TELKOMSEL CC ENG	84
18093	BY PASS IVR AGENT INA	157
18094	BYPASS AGENT ENG	158

Extension	Name	Vector Number
18095	IM-3 INA	118
18096	IM-3 BANK INA	120
18097	IM-3 KARTU KREDIT INA	121
18098	IM-3 ENG	119
18099	IM-3 BANK ENG	122
18100	IM-3 KARTU KREDIT ENG	123
18101	STAR-ONE INA	125
18102	STAR-ONE BANK INA	127
18103	STAR-ONE KARTU KREDIT INA	128
18104	STAR-ONE ENG	126
18105	STAR-ONE BANK ENG	129
18106	STAR-ONE KARTU KREDIT ENG	130
18107	SATELINDO INA	107
18108	STLNDO ENG	108
18109	STLNDO BNKNG INA 14XXX	81
18110	STLNDO CC INA 14XXX	83
18111	STLNDO BNKNG ENG 14XXX	82
18112	STLNDO CC ENG 14XXX	84
18113	XL INA	112
18114	XL ENG	113
18115	XL BANK INA	81
18116	XL CC INA	83
18117	XL BANK INA	82
18118	XL CC ENG	84
18119	MOBILE 8 INA	115
18120	MOBILE8 ENG	116
18121	MOBILE8 BANK INA	81
18122	MOBILE8 CC INA	83
18123	MOBILE8 BANK ENG	82
18124	MOBILE8 CC ENG	84
18125	LIVE_IPO	205
18126	INCOMING CALL XYZ	90
18127	GB_INFORMATIONS	201
18128	UMUM PERBANKAN	98
18129	BLOKIR ATM	97
18130	FLOW BARU XYZ	15
18131	test ivr	217
18132	Test IC NonPrioritas	219
18133	TEST MENU BARU	207
18134	AGENT BANKING PRIORITAS IND	222
18135	AGENT BANKING PRIORITAS ENG	223
18136	Test IC Prioritas	229
18137	TEST NON CTI	239
18138	AGENT BANKING REGULER IND	224
18139	AGENT BANKING REGULER ENG	225
18140	IVR BANK IND	61
18141	IVR BANK ENG	62
18142	IVR CC IND	63
18143	NEW IVR CC INA	63

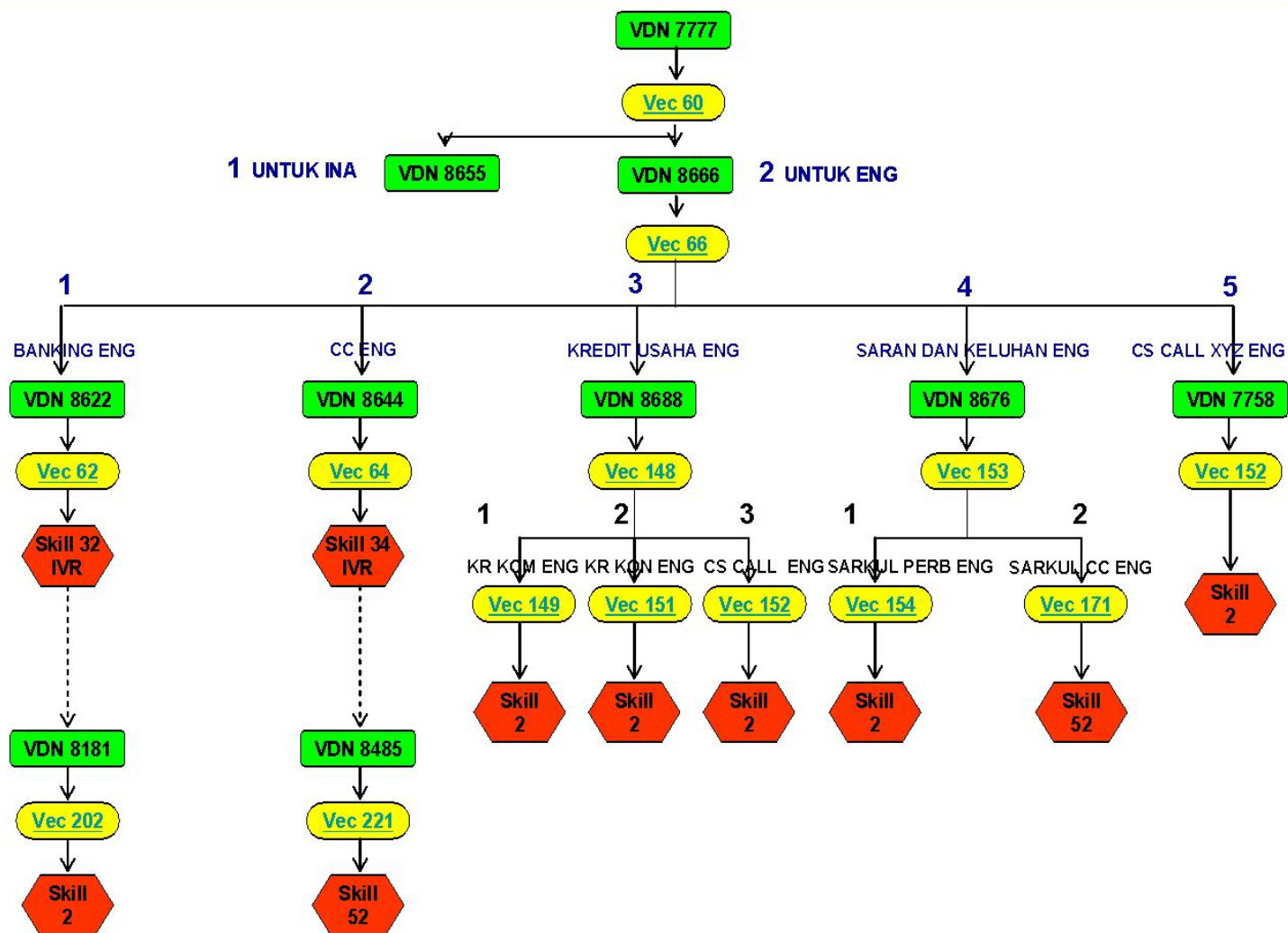
Extension	Name	Vector Number
18144	IVR CC ENG	64
18145	IVR INDO	65
18146	HELP DESK	39
18147	IVR ENGLISH	66
18148	CC-Tele Sales	10
18149	TEST BSM MOH	3
18150	IVR ACCES 14XXX	24
18151	IVR 14XXX INDONESIA	25
18152	CC ASSIST	184
18153	SARAN DAN KELUHAN ENG	153
18154	KREDIT USHA INA	141
18155	TEST LAYANAN MERCHANT	180
18156	KREDIT USAHA ENG	148
18157	TEST IVR	20
18158	Single Access	51
18159	14XXX Banking INA	31
18160	14XXX Banking ENG	33
18161	14XXX CC INA	32
18162	14XXX CC ENG	34



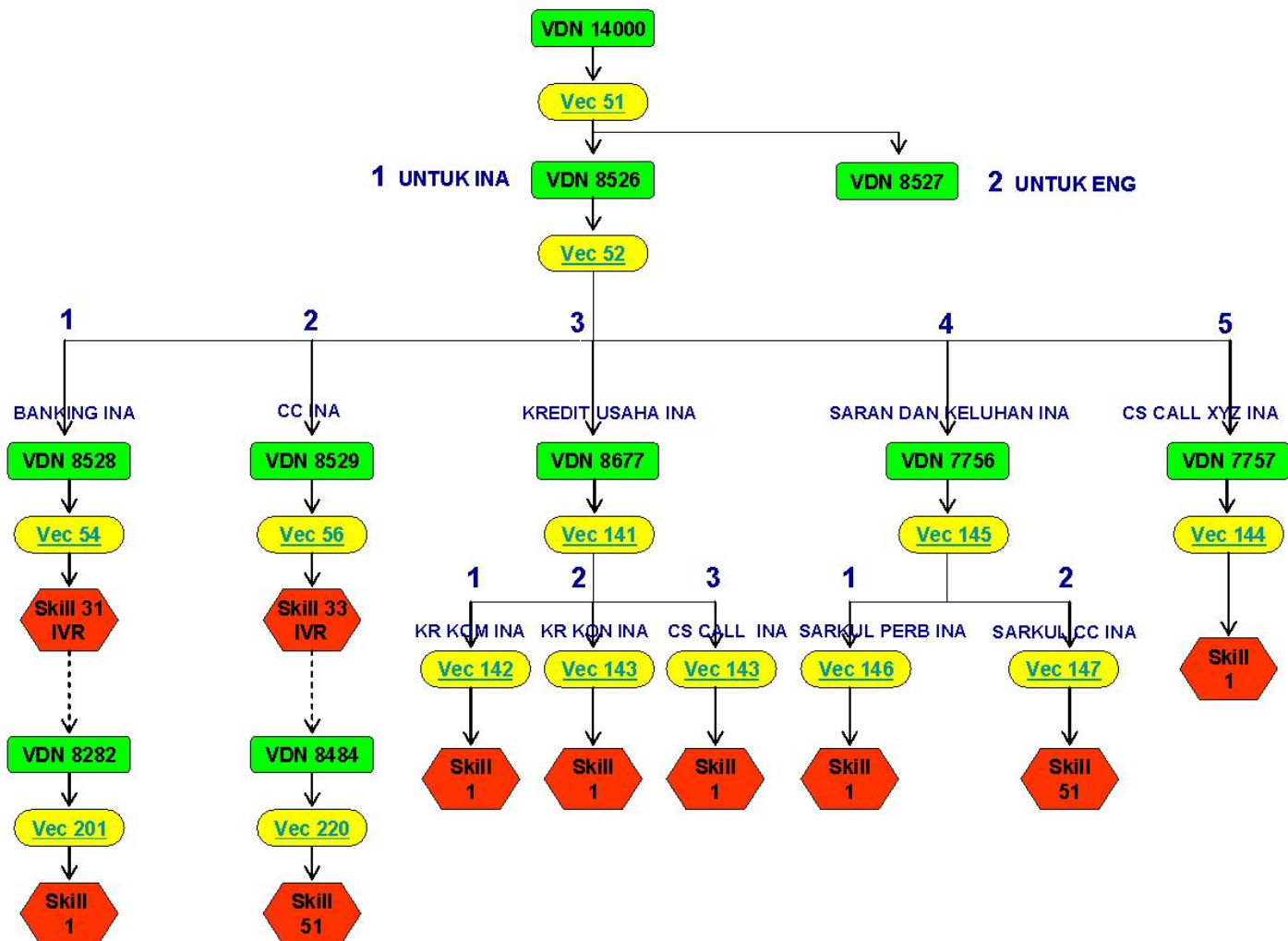
Lampiran 7. Call Routing layanan pada Call Center dan DRC Call Center Bank XYZ
FlowChart 5299 - XXXX



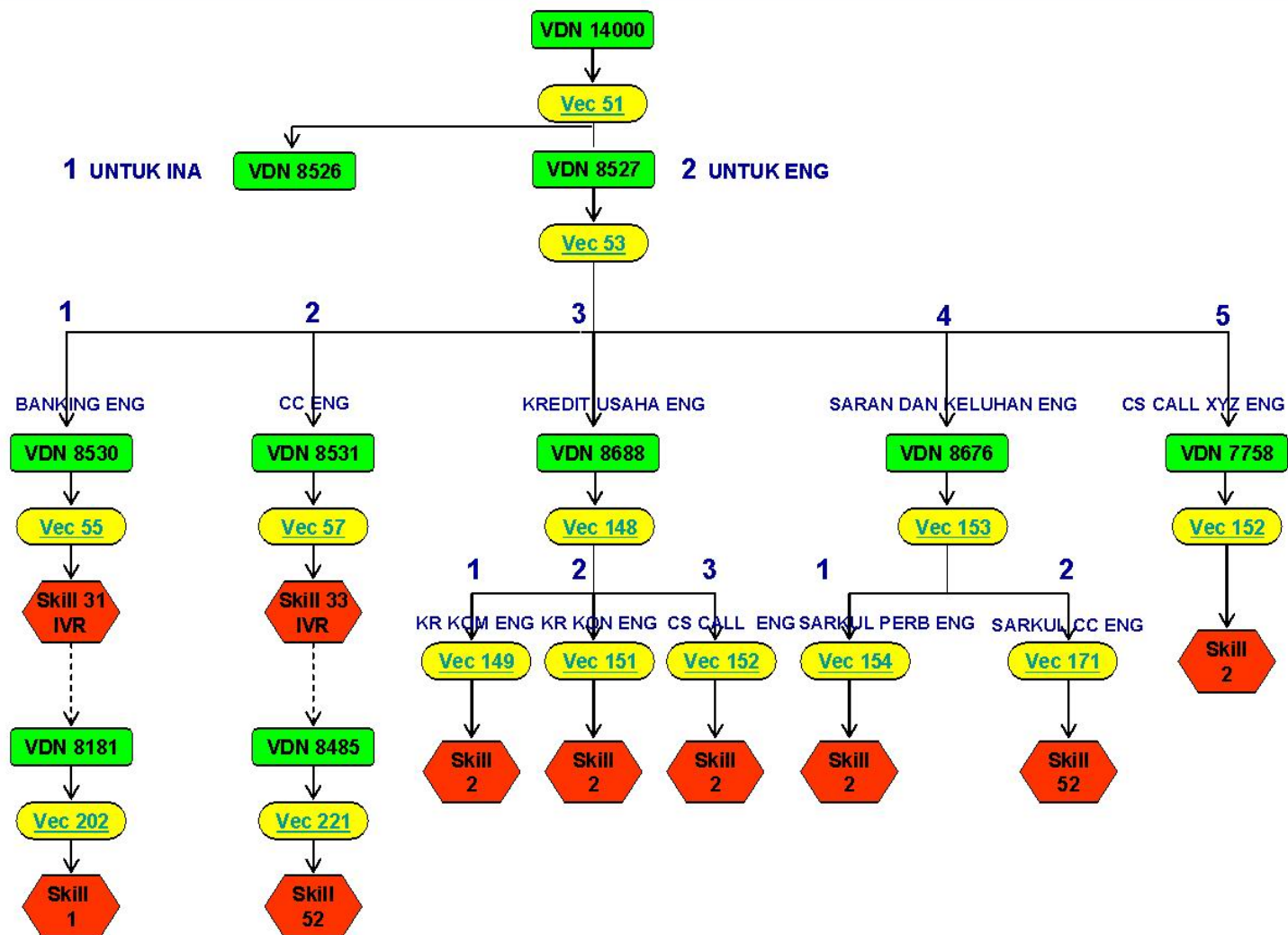
FlowChart 5299 - XXXX



FlowChart 14XXX

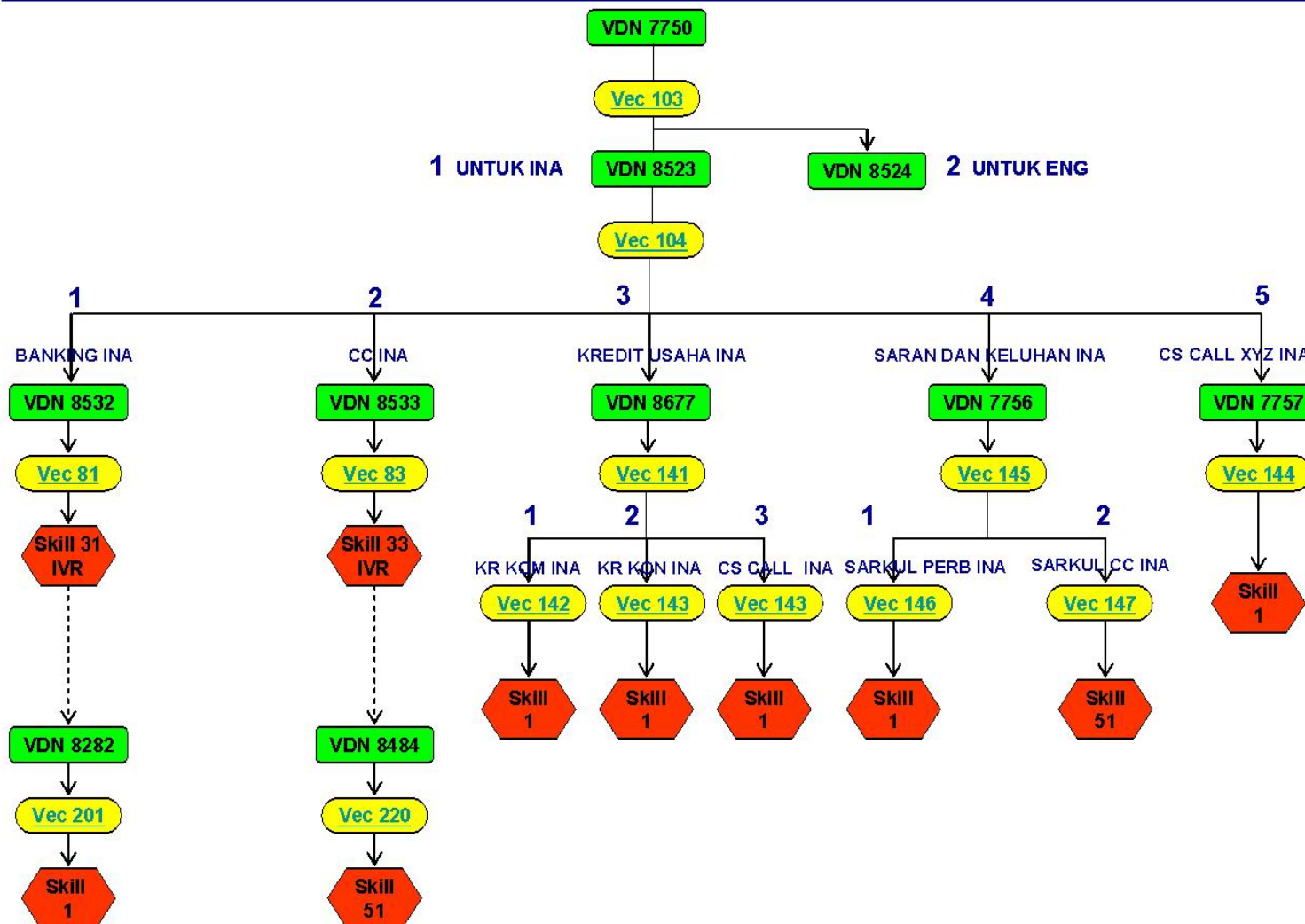


FlowChart 14XXX



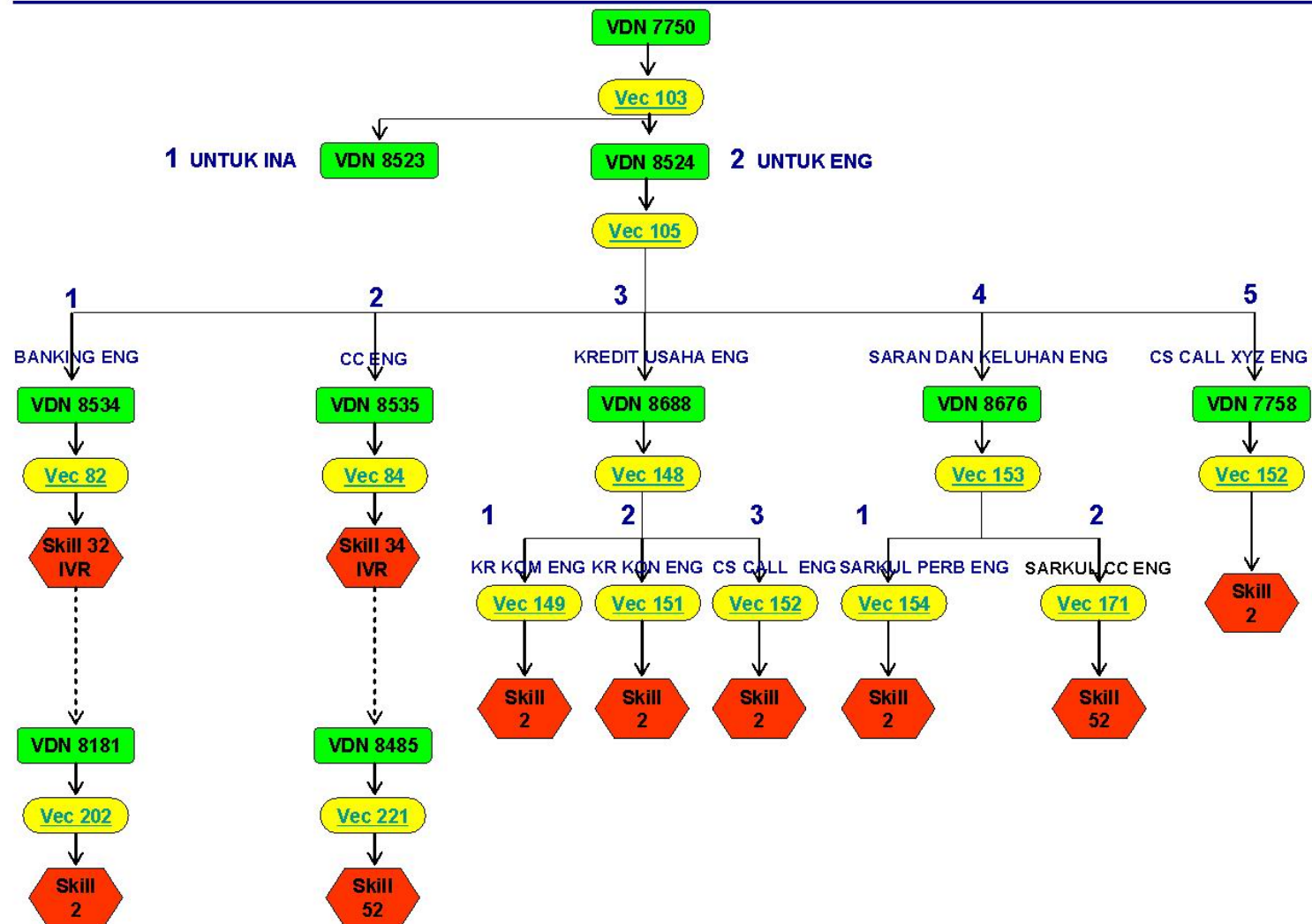
FlowChart 14XXX TELKOMSEL

GSM Provider



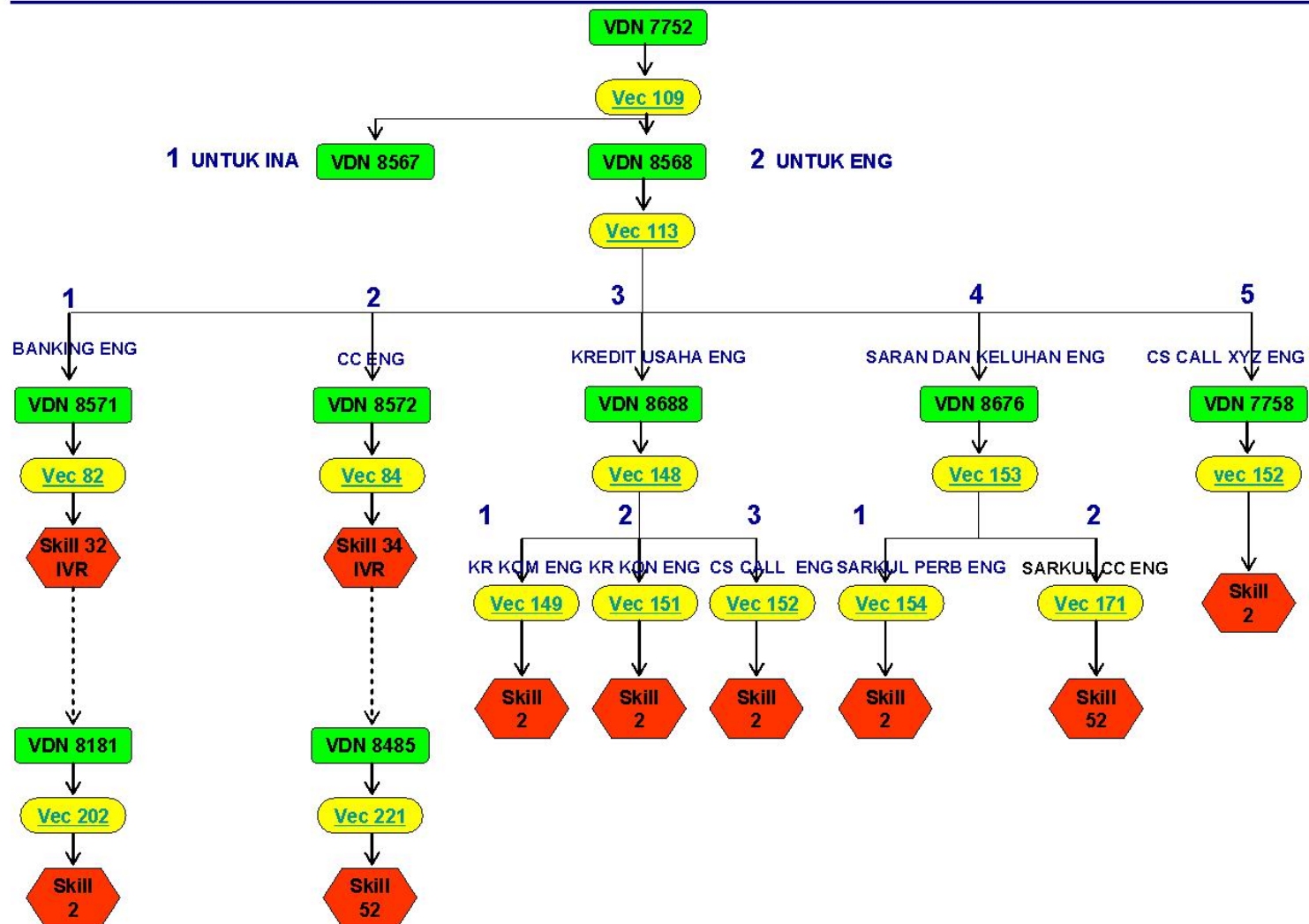
FlowChart 14XXX TELKOMSEL

GSM Provider



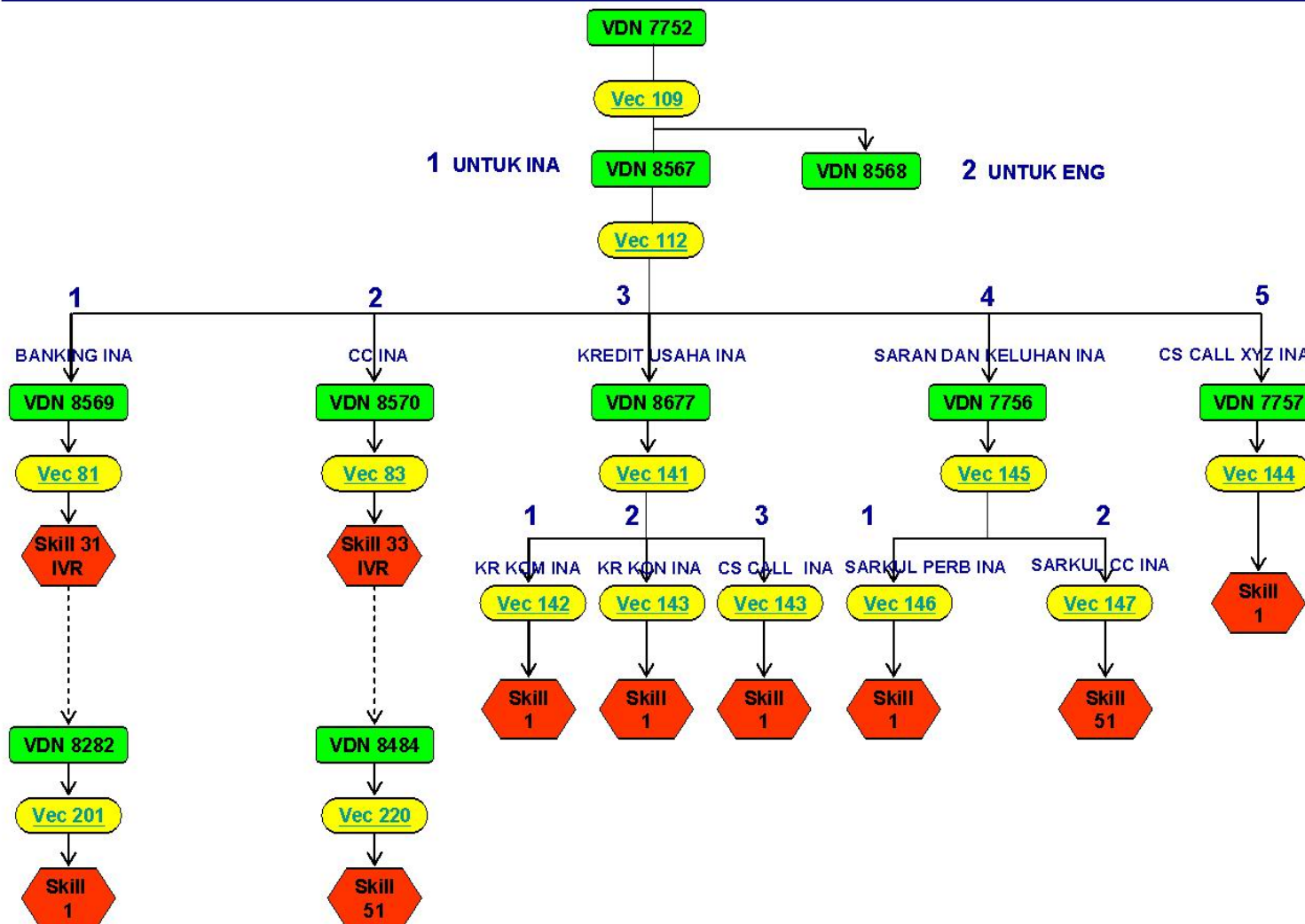
FlowChart 14XXX PRO - XL

GSM Provider



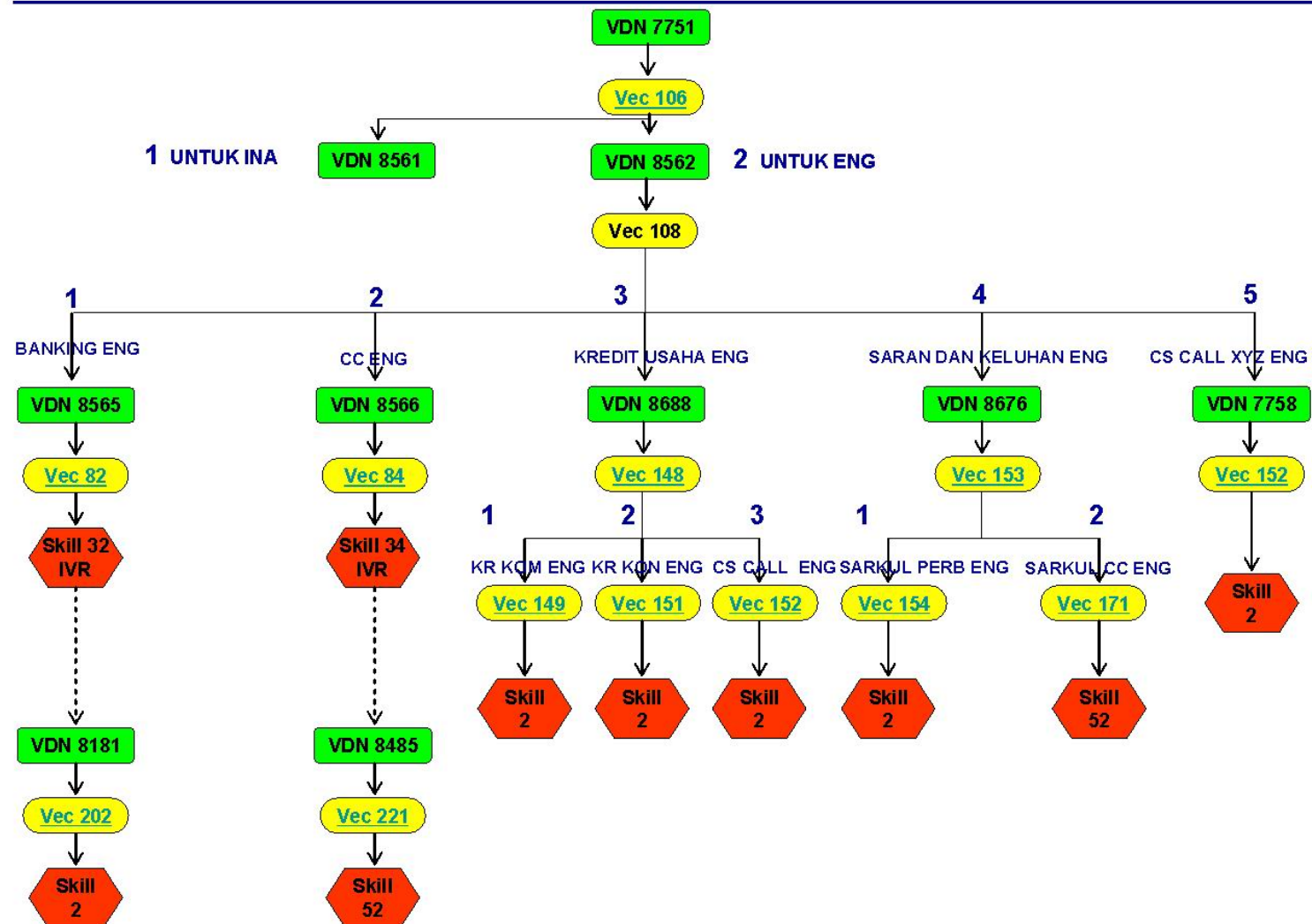
FlowChart 14XXX PRO - XL

GSM Provider



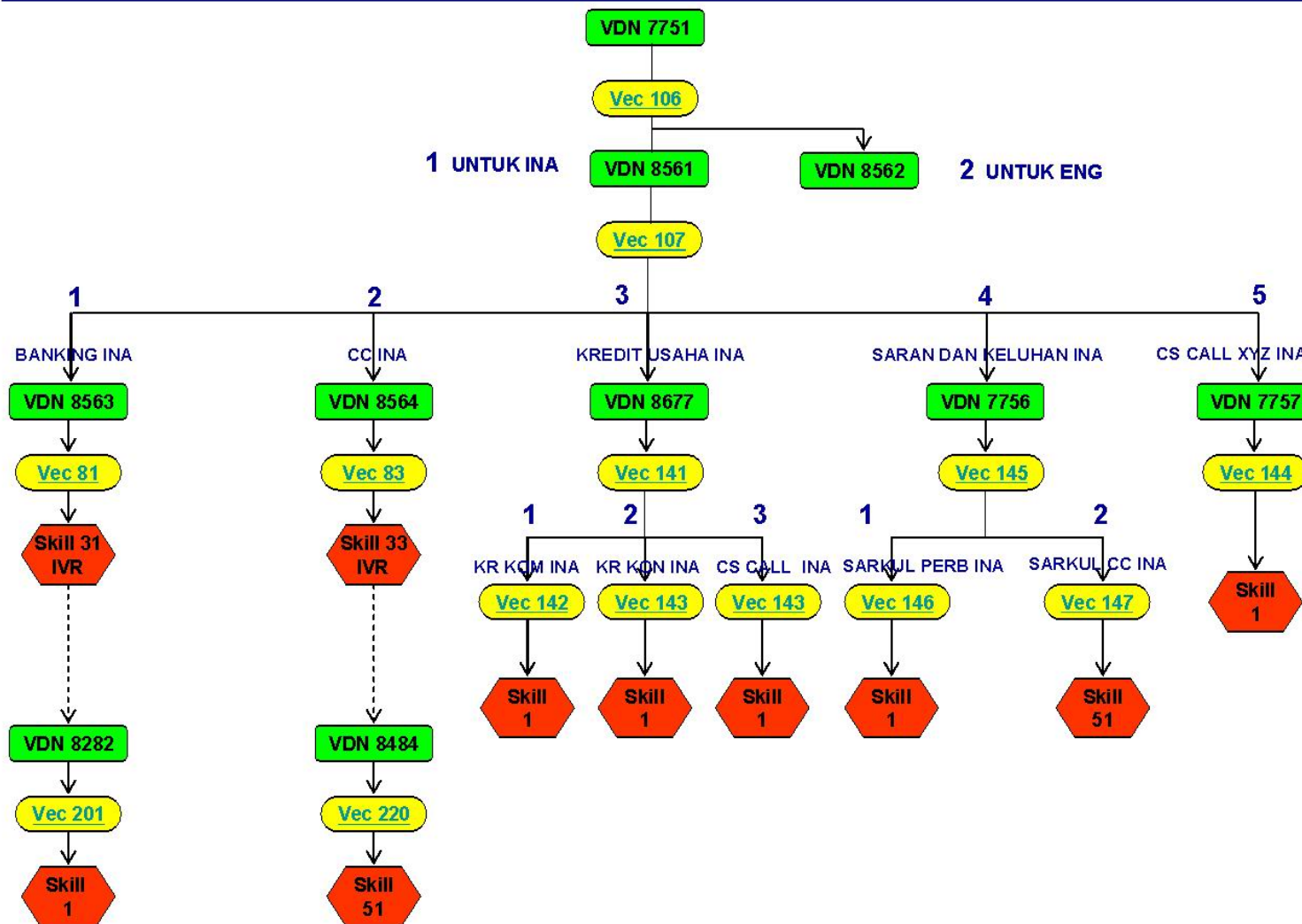
FlowChart 14XXX SATELINDO

GSM Provider



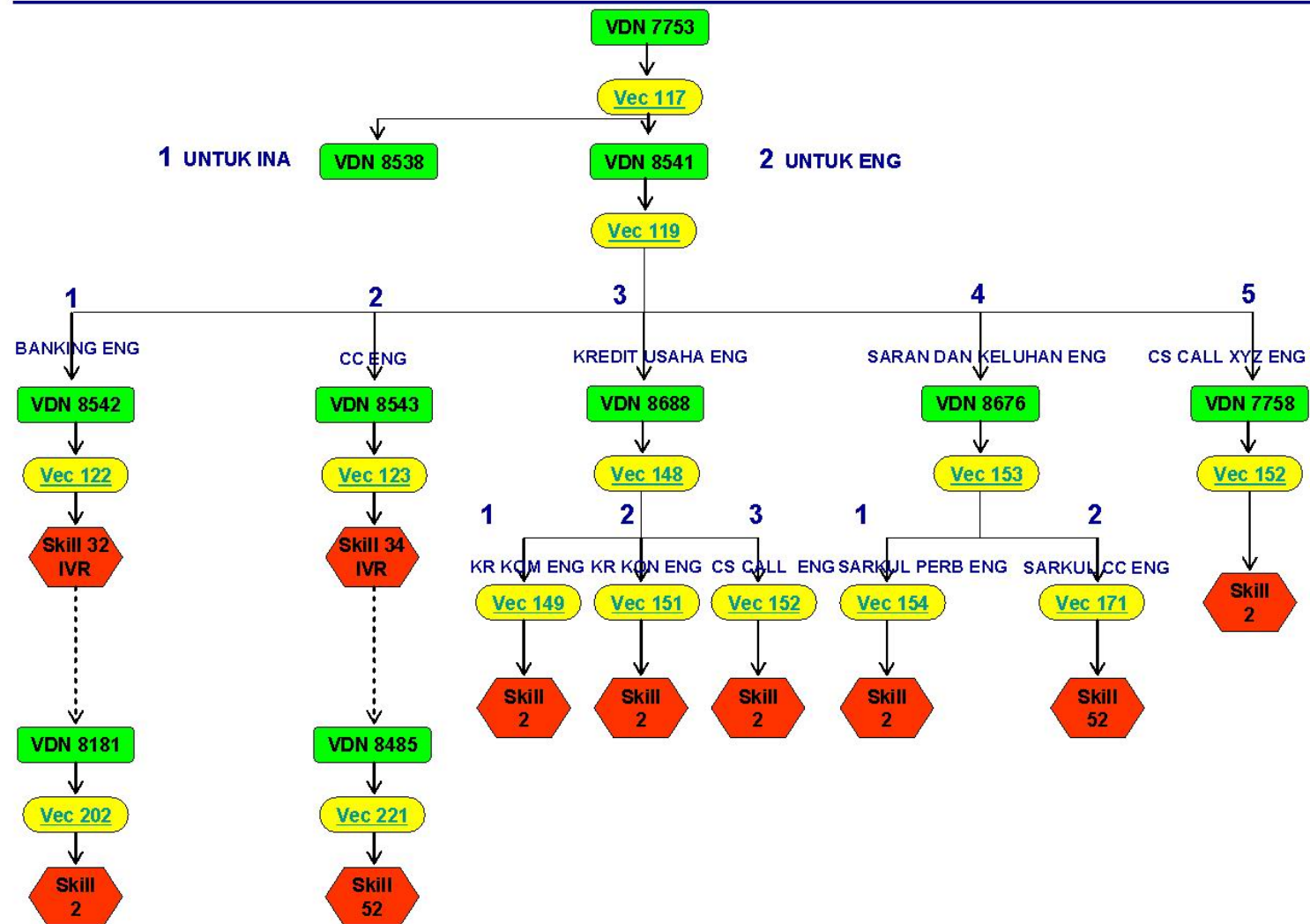
FlowChart 14XXX SATELINDO

GSM Provider



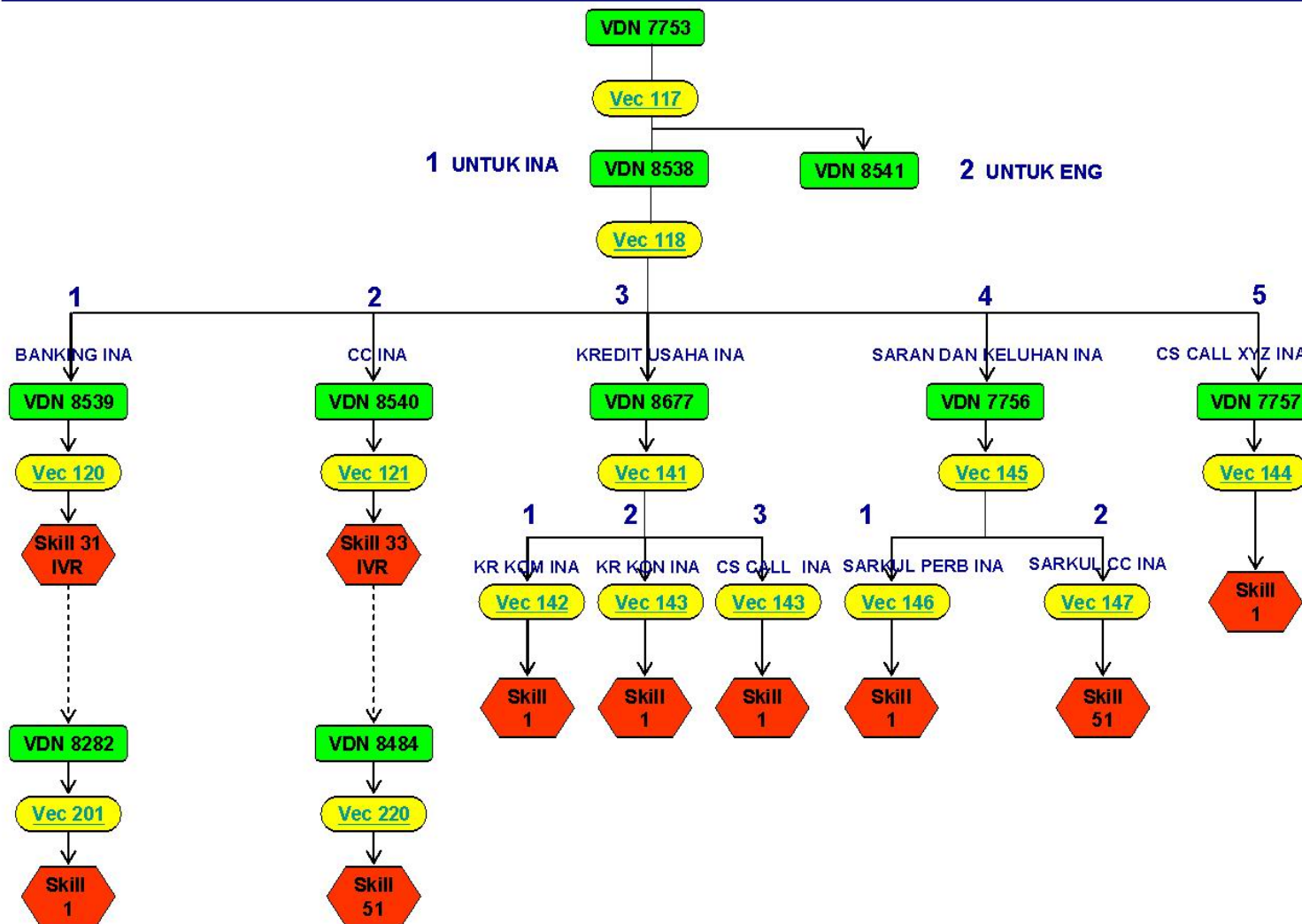
FlowChart 14XXX IM – 3

GSM Provider



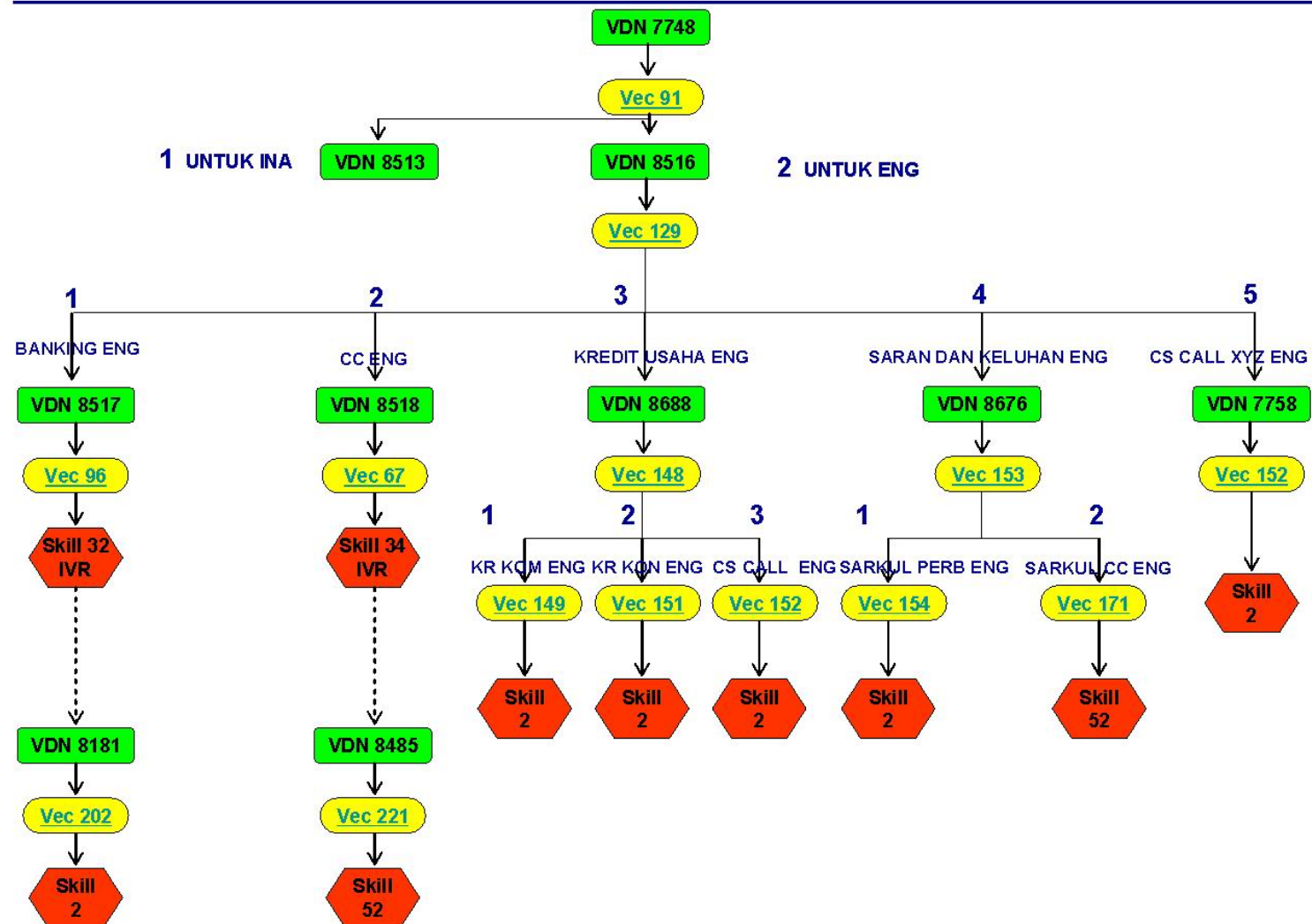
FlowChart 14XXX IM - 3

CDMA Provider



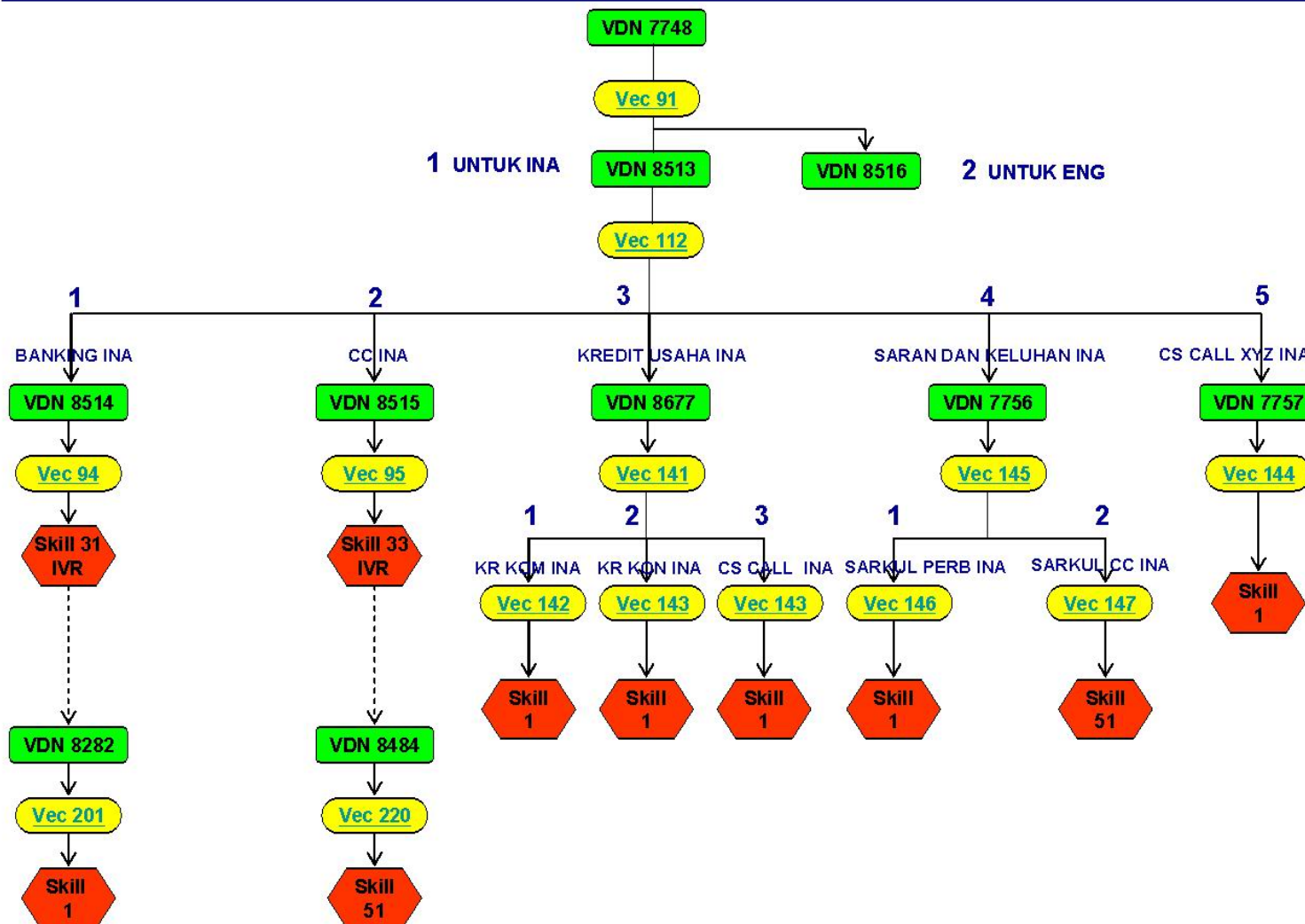
FlowChart 14XXX ESIA

CDMA Provider



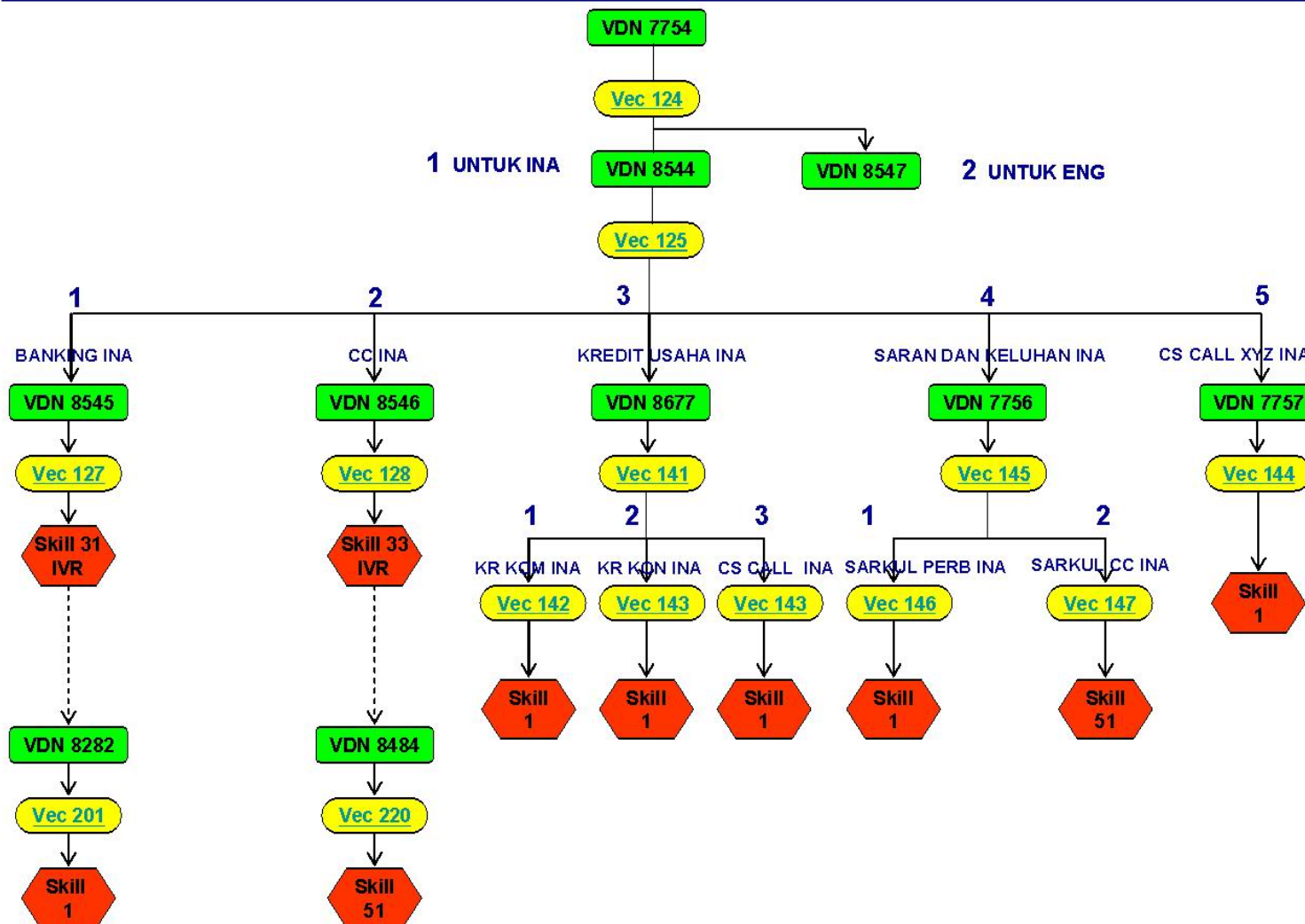
FlowChart 14XXX ESIA

CDMA Provider



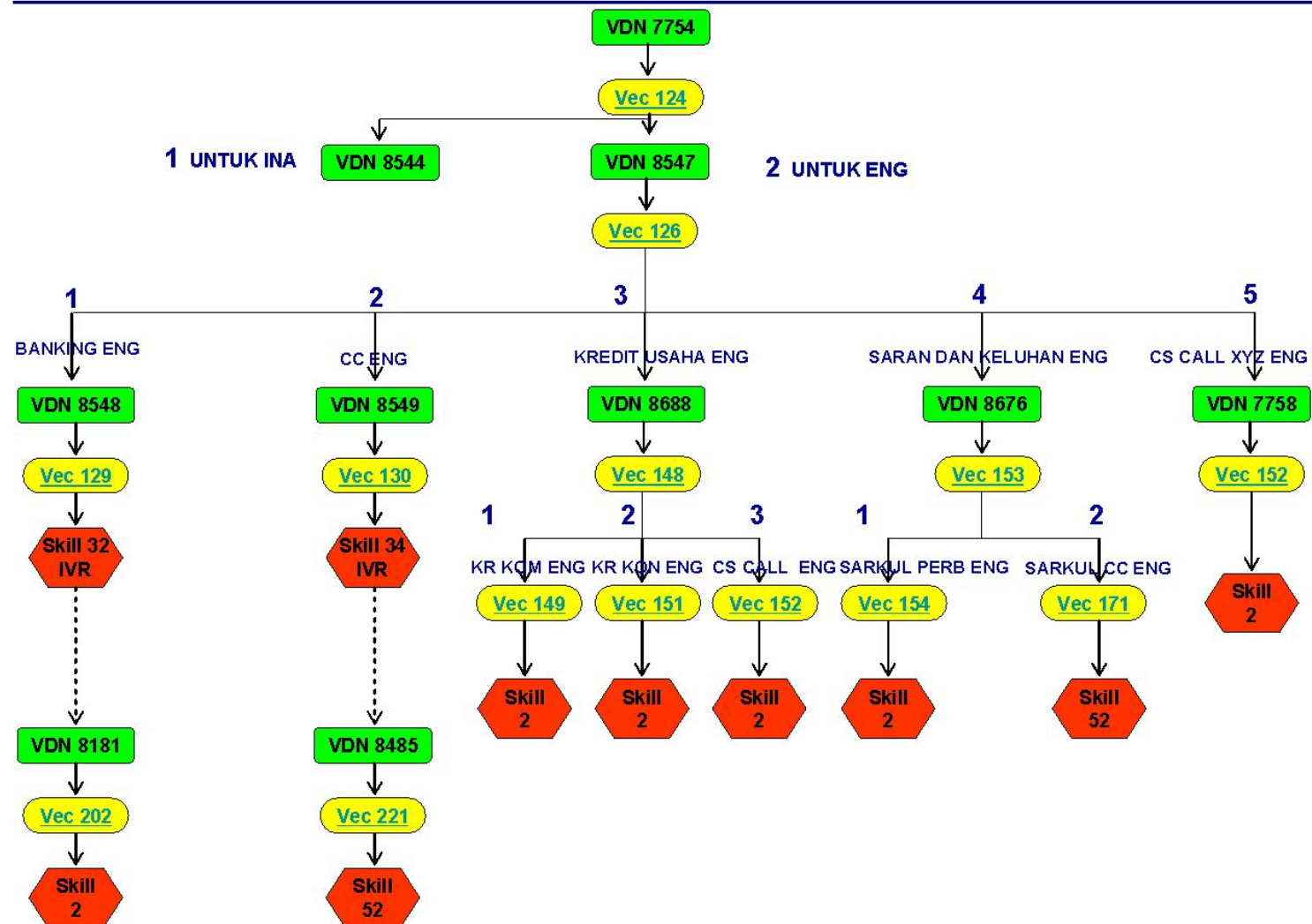
FlowChart 14XXX STAR - ONE

CDMA Provider



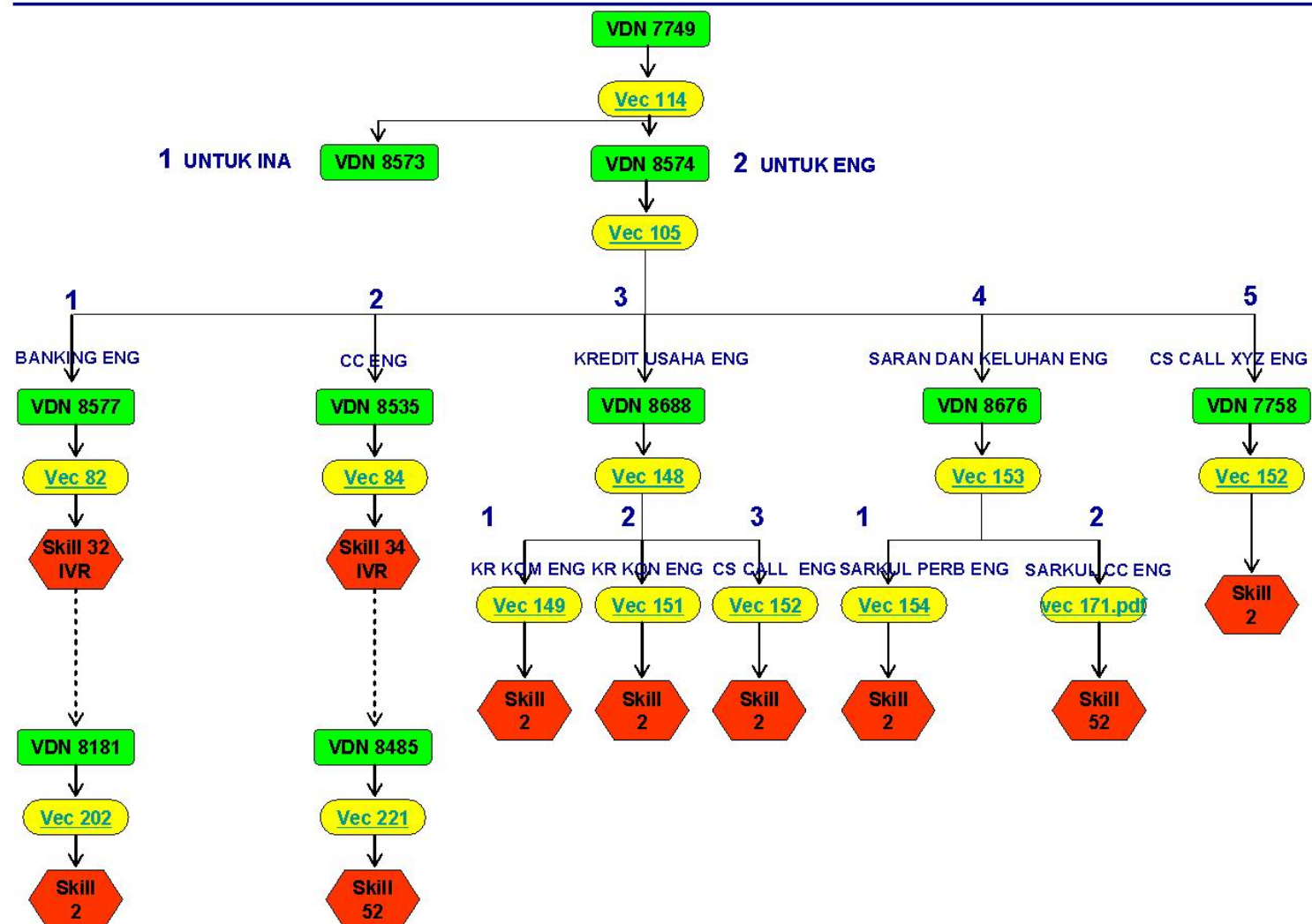
FlowChart 14XXX STAR - ONE

CDMA Provider



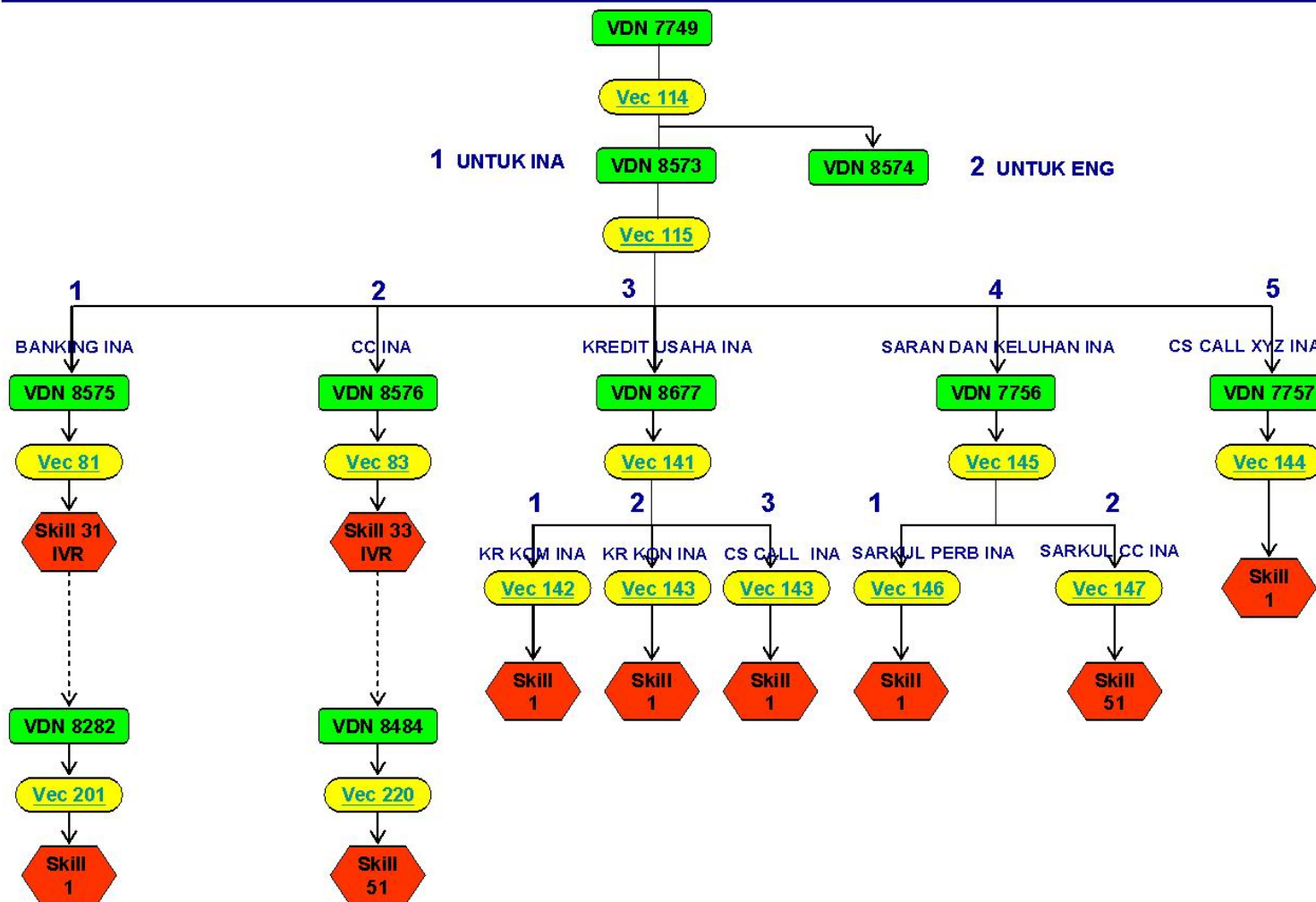
FlowChart 14XXX MOBILE - 8

CDMA Provider



FlowChart 14XXX MOBILE - 8

CDMA Provider

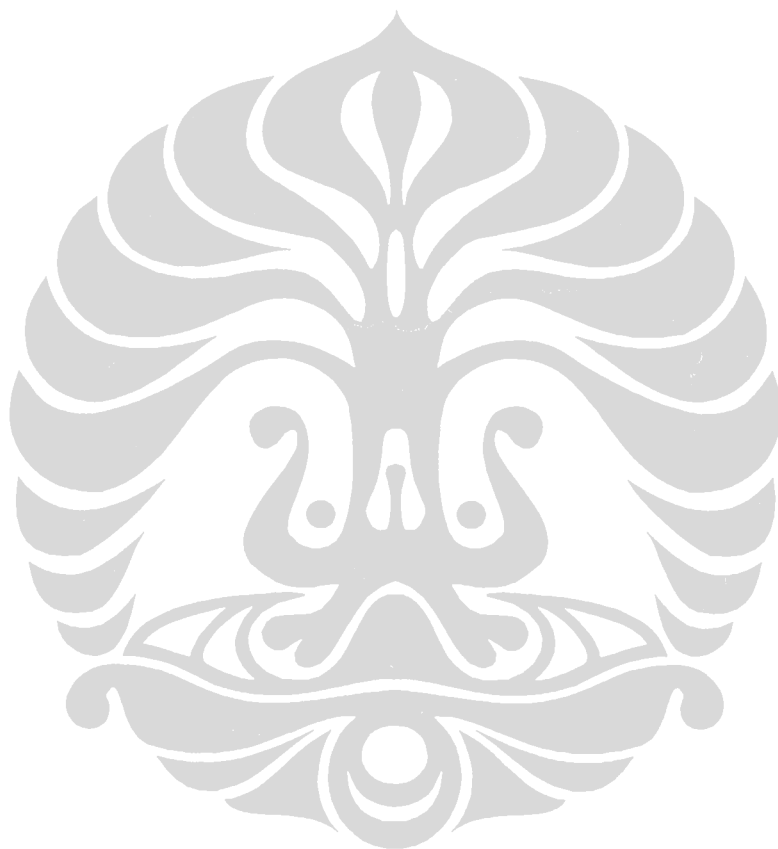


Lampiran 8. Transaksi yang dapat dilakukan melalui layanan Phone Banking Call XYZ.

- Layanan Perbankan
 - Informasi Rekening
 - Informasi Saldo
 - Rekening Tabungan
 - Rekening Giro
 - Rekening Deposito
 - Informasi Rekening Pinjaman
 - Informasi 10 transaksi terakhir
- Transaksi Finansial
 - Transfer antar rekening Bank XYZ
- Pembayaran:
 - Tagihan Telepon
 - Telkom
 - Esia
 - Tagihan PLN
 - Tagihan Telepon Seluler
 - (1) Telkomsel (2) Indosat (3) XL (Xplor)
 - Tagihan Kartu Kredit
 - (1) XYZ Visa
 - Cicilan Kredit
 - (1) OTO Multiartha

- Tiket & Biro Perjalanan
 - (1) Travel Biro (Q-pay) (2) Tiket Garuda (3) Tiket Merpati (4) Tiket Lion Air (5) Tiket Adam Air (6) Tiket Efata Air (7) Tiket Asia Air
- Internet
 - (1) Indosat Net (2) CBN
- Televisi Berlangganan
 - (1) Indo Vision (2) Kabel Visio
- Pendidikan
 - (1) Bina Sarana Informatika (BSI) Jakarta (2) Universitas Islam Indonesia (UII) Jogjakarta (3) STIE Perbanas Jakarta (4) Akademi Ilmu Komputer (Amikom) Jogjakarta
- Asuransi
 - (1) AXA XYZ
- Media Informasi
 - (1) Iklan Kompas
- Pembelian:
 - Voucher telepon seluler GSM
 - (1) Simpati (2) Mentari (3) XL Bebas
 - Voucher telepon seluler CDMA
 - (1) Telkom Flexi (2) Esia (3) Mobile-8 (4) Star One
- Informasi Kartu Kredit
 - Informasi saldo tagihan

- Informasi Pembayaran terakhir
- Informasi Umum Perbankan
 - Informasi nilai tukar valuta asing
 - Informasi tingkat suku bunga
 - Informasi Produk



Lampiran 9. Checklist DRC *Call Center*
 (diadopsi dari Disaster Recovery & Information Technology: Proactive Preparedness
 & Planning *Workshop Materials* dan dimodifikasi)

DRC Site Inventory	Keterangan
Office	
Lokasi:	Sekitar 18 km dari Call Center utama
Bangunan:	Merupakan satu bangunan sendiri yang hanya terdiri dari satu lantai
Air Conditioner:	Tersedia, pada ruang server kondisinya selalu 'ON'
Power:	Tersedia, dan kondisi 'ON'
Phone Systems	
PBX	Ada, menyala, Communication Manager terinstal, semua agent, extention, skill, trunk, VDN sudah teregistrasi, sudah dikonfigurasi sama seperti pada Call Center utama, dan terkoneksi dengan LAN dan WAN
Manufacturer:	Avaya, sama seperti pada Call Center utama
Model number:	S8700, sama seperti pada Call Center utama
Incoming lines:	ISDN
Outgoing lines:	Direct Line
Handsets:	Tersedia beberapa dan aktif
Headsets:	Tersedia di setiap seat/workstation agent dan berfungsi
Computer & Network Equipment	
Servers:	Ada, menyala, semua aplikasi sudah terinstal, sudah dikonfigurasi dan terkoneksi dengan LAN dan WAN
Desktop PCs:	Ada 90 buah, bisa digunakan, semua aplikasi (termasuk OS) sudah terinstal, sudah dikonfigurasi dan terkoneksi dengan LAN dan WAN
Laptops:	
Routers:	Ada, menyala, sudah dikonfigurasi, dan terkoneksi
Switches:	Ada, menyala, sudah dikonfigurasi, dan terkoneksi
Hubs:	Ada, menyala, sudah dikonfigurasi, dan terkoneksi
Firewall:	Ada, menyala, sudah dikonfigurasi, dan aktif
Office Equipment & Furniture	
Desks:	Tersedia dan telah tertata
Chairs:	Tersedia dan telah tertata
Copiers:	Siap digunakan, hanya tinggal dinyalakan
Facsimiles:	Siap digunakan, hanya tinggal dinyalakan

Applications	
IVR:	Ada, menyala, aplikasi sudah terinstal, dan semua channel sudah diregistrasi sama seperti pada Call Center utama. Juga terdapat sistem backup.
CMS:	Ada, menyala, aplikasi sudah terinstal, semua agent dan skill sudah diregistrasi dan dikonfigurasi sama seperti pada Call Center utama. Juga terdapat sistem backup.
AIC:	
Verint Recording:	Ada, menyala, aplikasi sudah terinstal, semua agent dan skill sudah diregistrasi dan dikonfigurasi sama seperti pada Call Center utama. Juga terdapat sistem backup.
WFM:	
Wallboard	Ada, menyala
Service Providers	Telekomunikasi tersedia, sistem Call Center dan jaringan tersedia di Call Center utama
Employees	Ada 6-8 <i>agent</i> yang bekerja menerima telepon di DRC Call Center setiap harinya, juga selalu ada satpam yang bertugas 24 jam.