

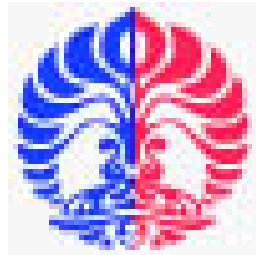
SISTEM INFORMASI PENANGANAN GANGGUAN SUB DIVISI SATELIT

PROYEK KELOMPOK

Mata Kuliah Spesifikasi dan Prasarat Perangkat Lunak (IKI80750)

Kelompok III:

Agus Susanto	NPM: 7205002027
Effendi	NPM: 7205000857
Herry Z Anshari	NPM: 7205000881



**MAGISTER TEKNOLOGI INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS INDONESIA
2006**

DAFTAR ISI

- Bagian 1. Stakeholder Request
- Bagian 2. Requirement Management Plan
- Bagian 3. Vision
- Bagian 4. Software Requirement Specification
- Bagian 5. Use Case Specification
 - 5.1 Use Case Specification: Mengajukan Komplain
 - 5.2 Use Case Specification: Mengerjakan Komplain
 - 5.3 Use Case Specification: Mengelola Komplain
 - 5.4 Use Case Specification: Mengecek Status Komplain
 - 5.5 Use Case Specification: Membuat Laporan
- Bagian 6. Supplementary Specification
- Bagian 7. Glossary
- Lampiran A. Attribut Matrix
 - A.1 Attribut Matrix – Stakeholder Request
 - A.2 Attribut Matrix – Feature
 - A.3 Attribut Matrix – Use Case
 - A.4 Attribut Matrix – Supplementary Specification
- Lampiran B. Traceability Matrix
 - B.1 Stakeholder Request vs Feature
 - B.2. Feature vs Use Case
 - B.3 Feature vs Supplementary Specification

**Sistem Informasi Penanganan Gangguan
Stakeholder Requests**

Version 2.0

Sistem Informasi Penanganan Gangguan	Version: 2.0
Stakeholder Requests	Date: 24/Dec/06
Stakeholder Request.STR	

Revision History

Date	Version	Description	Author
31/Oct/06	1.0	Initial Draft	Agus Susanto Effendy Herry Z Anshary
26/Nov/06	1.1	Revision	Agus Susanto
09/Dec/06	1.2	Release Candidate	Agus Susanto
24/Dec/06	2.0	Final Release	Agus S, Herry, Effendy

Sistem Informasi Penanganan Gangguan	Version: 2.0
Stakeholder Requests	Date: 24/Dec/06
Stakeholder Request.STR	

Table of Contents

1.	Introduction	4
1.1	Purpose	4
1.2	Scope	4
1.3	Definitions, Acronyms, and Abbreviations	4
1.4	References	4
1.5	Overview	4
2.	Establish Stakeholder or User Profile	4
3.	Assessing the Problem	5
4.	Understanding the User Environment	5
5.	Recap for Understanding	5
6.	Assessing the Opportunity	6
7.	Assessing Reliability, Performance, and Support Needs	6
8.	Analyst's Summary	6

Sistem Informasi Penanganan Gangguan	Version: 2.0
Stakeholder Requests	Date: 24/Dec/06
Stakeholder Request.STR	

Stakeholder Requests

1. Introduction

Dokumen ini berisi tentang permintaan dan harapan dari stakeholder atas SIPG yang akan dibuat. Permintaan dan harapan tersebut digunakan sebagai dasar dalam pembuatan aplikasi.

1.1 Purpose

Dokumen ini dibuat untuk beberapa kegunaan dalam pembuatan SIPG, antara lain:

- sebagai dasar untuk mengetahui kebutuhan-kebutuhan dan harapan dari stakeholder
- untuk mengetahui konflik yang mungkin ada dari sudut pandang stakeholder

1.2 Scope

Dokumen ini hanya digunakan dalam pembuatan aplikasi SIPG

1.3 Definitions, Acronyms, and Abbreviations

Lihat dalam dokumen Glossary.

1.4 References

- Hasil wawancara
- Rational Unified Process

1.5 Overview

Dokumen Stakeholder Request ini menjelaskan mengenai fungsi dan fitur yang harus dimiliki oleh sistem yang akan dikembangkan berdasarkan permintaan dan harapan stakeholder

2. Establish Stakeholder or User Profile

Job Title	Owner/Pemilik
Responsibilities	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan visi dan sasaran proyek 2. Melakukan penilaian ekonomis/bisnis 3. Menyediakan anggaran
Kriteria Keberhasilan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gangguan terselesaikan tepat waktu atau lebih cepat (maksimum 48 jam) 2. Penanganan gangguan terdokumentasi dengan baik
Problem	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penanganan gangguan tidak terdokumentasi 2. Laporan gangguan masih manual 3. Trace progress penanganan gangguan masih sulit dan butuh waktu lama
Trend	Helpdesk merupakan salah satu cara yang efisien untuk memberikan layanan pengaduan gangguan pelanggan yang bisa diakses kapan saja dan dari mana saja. Helpdesk tidaklah hanya sekedar help desk, tetapi berkembang menjadi service desk.

Sistem Informasi Penanganan Gangguan	Version: 2.0
Stakeholder Requests	Date: 24/Dec/06
Stakeholder Request.STR	

Job Title	Administrator
Responsibilities	1. mengelola daftar pelanggan 2. mengelola daftar petugas helpdesk 3. mengelola pengaduan 4. membuat report
Kriteria Keberhasilan	Pengaduan gangguan dapat diselesaikan dengan baik Laporan dapat dibuat secara akurat dan tepat waktu
Problem	Penyelesaian gangguan tidak terdokumentasi dengan baik

Job Title	Petugas Helpdesk
Responsibilities	Menyelesaikan penanganan gangguan
Kriteria Keberhasilan	Gangguan terselesaikan tepat waktu
Problem	

Job Title	Pelanggan
Responsibilities	Mengirimkan pengaduan gangguan secara online
Kriteria Keberhasilan	Gangguan terselesaikan sesuai yang diharapkan
Problem	

3. Assessing the Problem

Mempercepat penanganan gangguan

Sistem pengaduan gangguan saat ini yang masih menggunakan sistem konvensional dirasa kurang cepat dalam menangani gangguan. Aplikasi ini dapat memberikan transparansi mengenai proses penanganan gangguan sehingga mempercepat penanganan gangguan.

Dokumentasi penanganan gangguan tidak akurat

Saat ini dokumentasi penanganan gangguan masih dilakukan secara manual dimana setiap pengaduan dicatat dalam suatu logbook. Adakalanya petugas lupa untuk mencatat dalam logbook langkah apa yang telah dilakukan dalam menyelesaikan penanganan gangguan sehingga kesulitan untuk mentrace jika sewaktu-waktu dibutuhkan. Untuk itu dibutuhkan sistem yang bisa mendokumentasikannya.

4. Understanding the User Environment

Pengguna dari aplikasi SIPG ini terbagi menjadi tiga yaitu:

1. Administrator
Administrator akan melakukan pengelolaan pengaduan gangguan, mengelola data pelanggan dan data petugas helpdesk
2. Petugas helpdesk
Petugas helpdesk akan memproses setiap pengaduan yang masuk melalui aplikasi ini. Jika pengaduan diterima via telepon maka petugas akan mencatatkan ke dalam aplikasi ini.
3. Pelanggan
Pelanggan dapat menyampaikan pengaduan gangguan melalui aplikasi ini secara online.

5. Recap for Understanding

Dari uraian yang didapatkan dari penjelasan stakeholder, maka dapat diambil inti masalah sebagai berikut:

1. Belum ada sistem penanganan gangguan online yang bisa diakses kapan saja dan dari mana saja
2. Belum adanya sistem pelaporan/report yang terintegrasi

Sistem Informasi Penanganan Gangguan	Version: 2.0
Stakeholder Requests	Date: 24/Dec/06
Stakeholder Request.STR	

6. Assessing the Opportunity

Adanya aplikasi SIPG ini diharapkan :

1. meningkatkan kualitas layanan penanganan gangguan
2. mempercepat proses penanganan gangguan
3. memudahkan memanage penanganan gangguan
4. dokumentasi penanganan gangguan lebih akurat

7. Assessing Reliability, Performance, and Support Needs

- o Sistem dapat berfungsi optimal selama 7x24 jam
- o Availability 99%
- o Mudah diakses, cepat, dan fleksibel
- o Desain menarik dan user friendly
- o Maintenance rutin dilaksanakan oleh administrator
- o Update data dan proses operasional harian oleh staf internal helpdesk dan administrator

8. Analyst's Summary

Dari hasil wawancara dengan para stakeholder didapatkan beberapa kesamaan perintah dan harapan. Secara garis besar adanya aplikasi diharapkan:

1. meningkatkan kualitas layanan penanganan gangguan
2. mempercepat proses penanganan gangguan
3. memudahkan memanage penanganan gangguan
4. dokumentasi penanganan gangguan lebih akurat

Sistem Informasi Penanganan Gangguan
Requirements Management Plan

Version 2.0

Sistem Informasi Penanganan Gangguan	Version: 2.0
Requirements Management Plan	Date: 24/Dec/06
Requirements Management Plan.RMP	

Revision History

Date	Version	Description	Author
31/Oct/06	1.0	initial draft	Agus Susanto Effendy Herry Z Anshary
28/Nov/06	1.1	Revision	Agus Susanto
09/Dec/06	1.2	Release Candidate	Agus Susanto
24/Dec/06	2.0	Final Release	Agus Susanto

Sistem Informasi Penanganan Gangguan	Version: 2.0
Requirements Management Plan	Date: 24/Dec/06
Requirements Management Plan.RMP	

Table of Contents

1.	Introduction	4
1.1	Purpose	4
1.2	Scope	4
1.3	Definitions, Acronyms, and Abbreviations	4
1.4	References	4
2.	Requirements Management	4
2.1	Organization, Responsibilities, and Interfaces	4
2.2	Contact Table	4
2.3	Tools, Environment, and Infrastructure	5
3.	Requirements Artifacts	5
3.1	Artifacts Description	5
3.1.1	Document Types	5
3.1.2	Requirement Types	5
3.1.3	Attributes	6
3.1.4	List Values	7
3.2	Traceability	8
3.2.1	Traceability Criteria for Requirement Types	8
3.3	Reports and Measures	9
4.	Requirements Change Management	10
4.1	Change Request Processing and Approval	10
4.2	Change Control Board (CCB)	10
5.	Milestones	10
6.	Training and Resources	10

Sistem Informasi Penanganan Gangguan	Version: 2.0
Requirements Management Plan	Date: 24/Dec/06
Requirements Management Plan.RMP	

Requirements Management Plan

1. Introduction

1.1 Purpose

Tujuan dari dokumen ini adalah menjadi panduan dan dokumentasi dalam penyusunan dan penelusuran dokumen requirement pada proyek SIPG

1.2 Scope

Dokumen ini menyediakan acuan untuk pengendalian proyek SIPG

1.3 Definitions, Acronyms, and Abbreviations

Lihat bagian Glossary

1.4 References

- Dokumen proposal proyek ini
- Dokumen Stakeholder request proyek ini

2. Requirements Management

2.1 Organization, Responsibilities, and Interfaces

Role	Responsibilities
Project Manager (PM)	Bertanggung jawab terhadap keseluruhan proyek. PM harus memastikan bahwa semua tugas terjadual dengan baik dan terselesaikan sesuai jadual, anggaran, dan requirement lain
Quality Assurance (QA) Developer	QA bertanggung jawab kepada PM dan bertanggung jawab untuk memastikan bahwa proyek dikerjakan sesuai standar oleh seluruh staf
Team Leader	Bertanggung jawab untuk mengembangkan fungsionalitas produk yang dibutuhkan sesuai standar dan prosedur yang ditetapkan. Ini meliputi requirement, analisi dan desain, implementasi, serta pengujian
Configuration Manager	TL menjadi penghubung antara PM dengan Developer. TL bertanggung jawab menjamin semua tugas teralokasi dengan baik dan penyelesaiannya terawasi. TL juga bertanggung jawab menjamin staf developer mengikuti standar yang ditetapkan dan mengikuti jadual
Requirement Spesifier	CM bertanggung jawab menyiapkan struktur produk dalam sistem Change Management untuk mendefinisikan dan mengalokasikan ruang kerja untuk para developer. CM juga mengeluarkan laporan metrik dan status yang tepat untuk PM
	RS memerinci spesifikasi dari berbagai fungsionalitas sistem dengan menjelaskan aspek requirement dari satu atau beberapa use case dan perangkat lunak requirement pendukung lainnya. RS juga bertanggung jawab atas paket use case dan memelihara integritas paket tersebut

2.2 Contact Table

Role	Name	Title	Organization
Stakeholder & Project Sponsor	Mulyadi	Asisten manager Helpdesk	SDS
Quality Assurance &	Mulyadi	Asisten Manager Helpdesk	SDS

Sistem Informasi Penanganan Gangguan	Version: 2.0
Requirements Management Plan	Date: 24/Dec/06
Requirements Management Plan.RMP	

Beta testing			
Project Manager	Agus	Software Project Manager	MTI
Quality Assurance & Beta testing	Agus	Senior Software Engineer	MTI
Team Leader	Herry	Senior Developer	MTI
Requirement Specifier	Herry	Software Project Manager	MTI
Administrator	Effendi	IT director	MTI
Configuration Manager	Effendi	Senior Software Engineer	MTI
Change Control Manager	Agus	Senior Software Engineer	MTI

2.3 Tools, Environment, and Infrastructure

Development Tools

1. Macromedia Dreamweaver
2. MySQL Front untuk manage database
3. Rationale RequisitePro untuk requirement management tools

3. Requirements Artifacts

3.1 Artifacts Description

3.1.1 Document Types

Document Type	Description	Default Requirement Type
Stakeholder Request (STRQ)	Key request dari stakeholder	Stakeholder Request (STRQ)
Requirements Management Plan (RMP)	Mendeskripsikan syarat dan strategi spesifik untuk mengelola dan mengembangkan proyek	Requirements Management Plan (RMP)
Vision (VIS)	Kondisi atau kapasitas pada sistem yang dirilis	Feature (FEAT)
Software requirement Specification (MSRS)	Panduan dan dokumentasi requirement	Software requirement Specification (MSRS)
Use Case Specification (UCS)	Deskripsi Use Case dan elaborasinya	Use Case (UC)
Glossary (GLS)	Daftar kata-kata umum	Glossary Item (TERM)
Supplementary Requirement Specification (SUP)	Mendeskripsikan syarat sistem yang tidak siap dicapture oleh use case	Supplementary Requirement (SUP)

3.1.2 Requirement Types

Requirement Type	Description	Attributes
Stakeholder Request (STRQ)	Permintaan pada banyak type contohnya perubahan permintaan,	Stakeholder Priority, Origin
Feature (FEAT)	Observasi ke luar service disediakan oleh sistem, yang langsung menyelesaikan kebutuhan stakeholder	Priority, Type, Status, Difficulty, Stability, Risk, Planned Iteration, Actual Iteration, Origin, Contact Name, Enhancement Request,

Sistem Informasi Penanganan Gangguan	Version: 2.0
Requirements Management Plan	Date: 24/Dec/06
Requirements Management Plan.RMP	

		Defect, Obsolete
Use Case (UC)	Deskripsi perilaku sistem, pada istilah sequence of actions. Use case harus menghasilkan result of value yang terlihat dari seorang aktor	Property, Priority, Status, Difficulty, Stability, Risk, Affects Architecture, Contact Name, Planned Iteration, Actual Iteration, Enhancement Request, Defect, Obsolete
Glossary Item (TERM)	Istilah yang digunakan pada daftar kata-kata umum proyek	Ambiguity
Supplementary Requirement (SUPL)	Deskripsi pada syarat yang belum siap dideskripsikan oleh use case	Priority, Status, Difficulty, Stability, Risk, Contact Name, Enhancement Request, Defect, Obsolete

3.1.3 Attributes

Attribute	Description	Type	List Values	Requirement Type
Type	Ditetapkan oleh analis Menyatakan apakah sebuah feature mempengaruhi fungsionalitas sistem atau tidak Digunakan untuk mengakss apakah feature-feature nonfungsional dispesifikasikan	List	Functional	FEAT
			Nonfunctional	
Priority	Ditetapkan oleh analis Menyatakan prioritas customer dalam mengimplementasikan sebuah requirement. Digunakan dalam manage scope dan menentukan prioritas pengembangan.	List	Must	FEAT, UC, SUPL
			Should	
			Could	
			Won't	
Status	Ditetapkan oleh analis dan QA. Menyatakan keadaan requirement. Digunakan dalam manage scope dan menentukan status proyek	List	Proposed	FEAT, UC, SUPL
			Approved	
			Incorporated	
			Validated	
Difficulty	Ditetapkan oleh Development Manager. Menyatakan level usaha yang berasosiasi dengan sebuah requirement. Digunakan dalam manage scope dan menentukan prioritas pengembangan	List	High	FEAT, UC, SUPL
			Medium	
			Low	
Stability	Ditetapkan oleh analis dan team development. Menyatakan kemungkinan perubahan requirement. Digunakan untuk membangun prioritas pengembangan dan untuk menentukan apakah informasi tambahan dibutuhkan atau tidak.	List	High	FEAT, UC, SUPL
			Medium	
			Low	
Contact	Ditetapkan oleh analis. Menyatakan siapa yang dapat menyediakan informasi tambahan tentang requirement.	Text	n/a	FEAT, UC, SUPL

Sistem Informasi Penanganan Gangguan	Version: 2.0
Requirements Management Plan	Date: 24/Dec/06
Requirements Management Plan.RMP	

	Digunakan untuk meyakinkan bahwa para developer memiliki informasi yang mereka butuhkan untuk mengimplementasikan requirement			
Origin	Ditetapkan oleh analis. Menyatakan sumber-sumber untuk requirement. Digunakan untuk memvalidasi bahwa kebutuhan semua stakeholder telah dinyatakan.	List	Helpdesk	FEAT
			Partners	
			Competitors	
			Customer visits	
Enhancement Request	Ditetapkan secara otomatis saat seorang user mengasosiasikan sebuah permintaan stakeholder Rational ClearQuest ke sebuah requirement Menyatakan sebuah link ke permintaan perubahan dari mana requirement berasal. Digunakan untuk memvalidasi permintaan stakeholder ke dalam lingkup requirement	Text	n/a	FEAT, SUPL
Defect	Ditetapkan secara otomatis saat seorang user mengasosiasikan sebuah cacat Rational ClearQuest ke sebuah requirement. Digunakan untuk menentukan baik-buruknya requirement (bila banyak cacat ditemukan, requirement mungkin tidak lengkap atau ambigue)	Text	n/a	FEAT, UC, SUPL
Property	Ditetapkan oleh use case specifier. Menyatakan properti tertentu dari use case sedang didokumentasikan sebagai requirement.	List	Name	UC
			Brief Description	
			Basic Flow	
			Alternative Flow	
			Special Requirement	
			Pre-condition	
Post-Condition				
Affects Architecture	Ditetapkan oleh arsitek software. Menyatakan apakah sebuah use case memenuhi bagian inti dari arsitektur software, Digunakan untuk menentukan prioritas use case. Use case yang penting dari sisi arsitektur harus didahulukan.	Boolean	True/False	UC

3.1.4 List Values

Values	Attribute	Description
Must	Priority	Krisis bagi suksesnya/bertahannya bisnis atau perintah langsung dari investor atau akun kunci.
Should	Priority	Menguntungkan - menambahkan batas kompetitif – sebuah feature yang unik

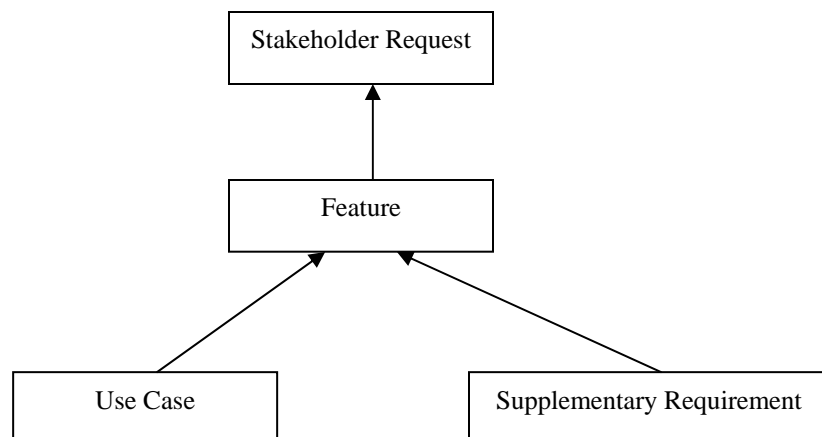
Sistem Informasi Penanganan Gangguan	Version: 2.0
Requirements Management Plan	Date: 24/Dec/06
Requirements Management Plan.RMP	

Could	Priority	Mungkin, tidak terlalu menguntungkan.
Won't	Priority	Tidak layak diusahakan
Proposed	Status	Diusulkan oleh permintaan stakeholder.
Approved	Status	Diusulkan oleh PM dan atau QA
Incorporated	Status	Telah dikirim untuk dieksekusi
Validated	Status	Telah diuji oleh QA
High	Difficulty	Amat sulit, harus diselesaikan terlebih dahulu.
Medium	Difficulty	Sulit, tetapi dapat dilakukan tanpa resiko berlebih. Harus dilakukan setelah menyelesaikan yang teramat sulit.
Low	Difficulty	Mudah, dapat dilakukan belakangan.
High	Stability	Akan sangat dapat berubah
Medium	Stability	Mungkin berubah, tetapi cukup stabil untuk dimulai
Low	Stability	Akan sangat tidak mungkin berubah – harus dipenuhi pada awal proses.
Help Desk	Origin	Dari bagian sales atau technical support
Partners	Origin	Dari partner.
Competitors	Origin	Feature yang sama dengan kompetitor utama.
Customer visits	Origin	Dari kunjungan dan conference call yang dibuat ke customer.
Brief Description	Property	Paragraf pendek dari use case.
Basic Flow	Property	Skenario happy day untuk use case.
Alternative Flow	Property	Jalur alternatif dari use case
Special Requirement	Property	Requirement yang non-fungsional yang hanya berlaku untuk use case yang bersangkutan
Pre-Condition	Property	Konsidi yang diperlukan sebelum use case tertentu dapat jalan
Post-Condition	Property	Kondisi yang harus terpenuhi saat sebuah use case berakhir.

3.2 Traceability

3.2.1 Traceability Criteria for Requirement Types

Setiap feature yang disetujui harus memiliki hubungan pada salah satu use case atau supplementary requirement seperti tergambar berikut ini.



Sistem Informasi Penanganan Gangguan	Version: 2.0
Requirements Management Plan	Date: 24/Dec/06
Requirements Management Plan.RMP	

Requirement Type	Guidelines	Notes
Stakeholder Request (STRQ)	Setiap kebutuhan STRQ merupakan jalur penelusuran (trace).	Gunakan query pada paket coverage analysis dilakukan di level lain
Feature (FEAT)	Semua kebutuhan FEAT dengan status "Approved" harus memiliki jalur penelusuran (Trace) dengan satu atau beberapa UC requirement atau dengan satu atau beberapa SUPL requirement.	Gunakan query pada paket coverage analysis untuk memvalidasi coverage
Use Case (UC)	Setiap requirement harus memiliki trace ke sebuah requirement FEAT	Gunakan query pada paket coverage analysis untuk memvalidasi coverage
Glossary Item (TERM)	Telusuri istilah pada glossary dengan status "High Ambiguity" ke tiap requirement yang merujuknya.	Batasi link traceability ke requirement TERM sampai kepada bantuan yang dapat menghindari kesalahpahaman. Jangan mentrace sebuah requirement TERM.
Supplementary Requirement (SUPL)	Setiap requirement SUPL harus memiliki jalur (trace) ke sebuah requirement FEAT. Setiap requirement SUPL harus ditelusuri ke sebuah requirement FEAT	Gunakan query pada paket coverage analysis untuk memvalidasi coverage.

3.3 Reports and Measures

Tiap laporan disediakan oleh RequisitePro dalam view sebagai berikut

Query Name	Description	Package	Benefit of View
All Features	Semua feature produk dan atributnya	Features and Vision	Memprioritaskan feature
All Glossary Terms	Sebuah istilah glossary	Glossary	Quick view ke glossary
All Supplementary requirement	Semua requirement dari RTS	Supplementary Reqts	Memprioritaskan requirement yang non fungsional
All Use Cases	Semua requirement UC	Use Cases	Memprioritaskan UC
Use Case Brief Descriptions	Semua UC dan Briefnya	Use Cases	Use cases overview
Features not traced in supplementary Specs.	Daftar feature yang tidak terkait ke req. non fungsional	Coverage analysis	Melaporkan semua feature produk yang belum diperinci ke dalam sekumpulan req. non fungsional
Feature not trace in Use case	Daftar feature yang tidak terkait ke UC	Coverage analysis	Melaporkan semua feature produk yang belum diperinci ke dalam sekumpulan UC
Full coverage report	Traceability tree dari semua link	Coverage analysis	Tunjukkan semua link yang saat ini terdapat dalam proyek
Functional Req. Coverage	Daftar feature yang terkait ke UC	Coverage analysis	Memperlihatkan link-link yang kini berbentuk untuk

Sistem Informasi Penanganan Gangguan	Version: 2.0
Requirements Management Plan	Date: 24/Dec/06
Requirements Management Plan.RMP	

			sebagian fungsional sistem
Supplementary Req. Affected by feature changes	Daftar SUPL yang potensial dipengaruhi oleh perubahan feature produk	Impact analysis	Ksadaran perubahan feature kepada req. non fungsional
Use Case impacted by feature changes	Daftar req. UC yang potensial dipengaruhi oleh perubahan feature produk	Impact analysis	Ksadaran perubahan feature kepada req. fungsional

4. Requirements Change Management

4.1 Change Request Processing and Approval

Mekanisme pengolahan change request adalah dengan cara memasukkan change request yang telah diinitiate oleh user ke dalam grup head untuk direview. Setelah itu grup head akan menganalisis change request dan memberikan dokumen tersebut ke staf yang akan menganalisis secara detail. Staf akan mengeluarkan diokumen fungsional req. dan technical req. Dokumen yang dibuat ini akan diajukan ke CCB untuk dibahas. Setelah disetujui oleh CCB maka tim teknis yang berisi analis dan programmer mengimplemetasikan req. tersebut ke dalam aplikasi.

4.2 Change Control Board (CCB)

Anggota CCB terdiri dari Asman Helpdesk dan Project Manager. Setelah change request disetujui, diadakan project change feasibility meeting, project change acceptance meeting, dan project change implemetation.

5. Milestones

No.	Nama Milestone	Deliverable
1	Milestone I	Vision Stakeholder Request Requirement Management Plan
2	Milestone II	Product Feature Software Requirement Specs. Supplementary Requirement
3	Milestone II	Use Case Traceability Matrix

6. Training and Resources

Peserta training :

1. Requirement Process Manager
2. Requiement Process Staff

Training resource:

1. Rational Unified Process Document

SDS

Sistem Informasi Penanganan Gangguan

Vision

Version 2.0

Sistem Informasi Penanganan Gangguan	Version: 2.0
Vision	Date: 24/Dec/06
Vision Document.VIS	

Revision History

Date	Version	Description	Author
31/Oct/06	1.0	initial draft	Agus Susanto Effendy Herry Z Anshary
27/Nov/06	1.1	Revision	Agus Susanto
09/Dec/06	1.2	Release	Agus Susanto
24/Dec/2006	2.0	Final Release	Agus Susanto, Herry

Sistem Informasi Penanganan Gangguan	Version: 2.0
Vision	Date: 24/Dec/06
Vision Document.VIS	

Table of Contents

1.	Introduction	5
1.1	Purpose	5
1.2	Scope	5
1.3	Definitions, Acronyms, and Abbreviations	5
1.4	References	5
2.	Positioning	5
2.1	Business Opportunity	5
2.2	Problem Statement	6
2.3	Product Position Statement	6
3.	Stakeholder and User Descriptions	6
3.1	Market Demographics	6
3.2	Stakeholder Summary	6
3.3	User Summary	7
3.4	User Environment	7
3.5	Stakeholder Profiles	7
3.5.1	Owner	7
3.6	User Profiles	8
3.6.1	Administrator	8
3.6.2	Petugas Helpdesk	8
3.6.3	Pelanggan	8
3.7	Key Stakeholder or User Needs	9
4.	Product Overview	9
4.1	Product Perspective	9
4.2	Summary of Capabilities	9
4.3	Assumptions and Dependencies	9
4.4	Cost and Pricing	9
4.5	Licensing and Installation	9
5.	Product Features	10
5.1	Fitur Pelanggan	10
5.2	Fitur Petugas Helpdesk	10
5.3	Fitur Administrator	10
6.	Constraints	10
7.	Quality Ranges	10
8.	Precedence and Priority	10
9.	Other Product Requirements	10
9.1	Applicable Standards	10
9.2	System Requirements	10
9.3	Performance Requirements	11
9.4	Environmental Requirements	11

Sistem Informasi Penanganan Gangguan	Version: 2.0
Vision	Date: 24/Dec/06
Vision Document.VIS	

10.	Documentation Requirements	11
10.1	User Manual	11
10.2	Online Help	11
10.3	Installation Guides, Configuration, and Read Me File	11
10.4	Labeling and Packaging	11

Sistem Informasi Penanganan Gangguan	Version: 2.0
Vision	Date: 24/Dec/06
Vision Document.VIS	

Vision

1. Introduction

Dokumen Visi ini bertujuan untuk mengumpulkan, menganalisis dan mendefinisikan kebutuhan-kebutuhan dan fitur-fitur dari Sistem Informasi Penanganan Gangguan secara high level. Dalam hal ini dititikberatkan pada kapabilitas yang dibutuhkan oleh stakeholder dan user dan mengapa hal tersebut perlu ada. Hal yang lebih rinci tentang bagaimana Sistem Informasi Penanganan Gangguan memenuhi kebutuhan-kebutuhan tersebut dijelaskan lebih rinci di dalam use case and supplementary specifications.

1.1 Purpose

Tujuan dari dokumen visi ini adalah mendefinisikan kebutuhan-kebutuhan dan fitur-fitur dari Sistem Informasi Penanganan Gangguan yang terkait dengan kebutuhan end user secara high level.

1.2 Scope

Proyek ini bertujuan untuk membangun sistem informasi berbasis web yang memungkinkan pendokumentasian semua penanganan gangguan dalam suatu centralized database sehingga memberi kemudahan dalam memonitor suatu pengaduan gangguan, membuat laporan (jumlah gangguan, penyebab, dsb), dan melihat kinerja petugas helpdesk.

Pelanggan dapat mensubmit pengaduan melalui sistem online, disamping melalui telepon dan email. Untuk setiap pengaduan via telepon, petugas helpdesk tidak lagi mencatat di logbook tetapi memasukkan ke dalam sistem informasi penanganan gangguan ini. Begitu juga dalam hal penanganan email, sistem ini akan otomatis memparser email yang masuk ke dalam suatu database yang kemudian dikelola oleh admin.

1.3 Definitions, Acronyms, and Abbreviations

Lihat bagian Glossary

1.4 References

- Dokumen proposal proyek ini
- Dokumen Stakeholder request proyek ini

2. Positioning

2.1 Business Opportunity

Peluang bisnis yang ditawarkan proyek ini adalah untuk mendapatkan solusi terpadu penanganan gangguan sehingga kepuasan meningkat

Sistem Informasi Penanganan Gangguan	Version: 2.0
Vision	Date: 24/Dec/06
Vision Document.VIS	

2.2 Problem Statement

The problem of	Saat ini pengaduan gangguan dilayani via telepon dan email, semua jenis pengaduan, jenis gangguan dan penanganannya dicatat dalam satu logbook gangguan. Penelusuran gangguan sulit dilakukan Sistem pelaporan rekapitulasi gangguan masih manual
affects	Pelanggan, petugas helpdesk dan manager terkait
the impact of which is	Untuk mengetahui progres suatu pengaduan dan laporan mingguan/bulanan diambil dari logbook tsb sehingga memerlukan waktu yang relatif lama dan kadang kurang akurat akibat dokumentasi yang kurang lengkap
a successful solution would be	Dengan adanya sistem informasi penanganan gangguan ini maka penanganan pengaduan menjadi lebih cepat dan akurat serta kemudahan dalam memonitor suatu pengaduan gangguan, membuat report (jumlah gangguan, penyebab, dsb), dan melihat kinerja petugas helpdesk.

2.3 Product Position Statement

For	Sub Divisi Satelit (SDS) – PT TELKOM
Who	Departemen Helpdesk
The Sistem Informasi Penanganan Gangguan	adalah Online Helpdesk System
That	Penanganan gangguan lebih cepat dan akurat serta mudah memonitor, membuat report gangguan dan mengetahui kinerja petugas helpdesk
Unlike	[primary competitive alternative]
Our product	[statement of primary differentiation]

3. Stakeholder and User Descriptions

3.1 Market Demographics

Persaingan bisnis telekomunikasi yang semakin ketat dengan dibukanya kran kompetisi membuat perusahaan berusaha untuk terus melakukan upaya inovasi dan efisiensi dalam segala hal. Trend bisnis saat ini mengarah kepada penentuan strategis dan implementasinya dengan memanfaatkan teknologi yang dapat mendukung strategi bisnis perusahaan. Salah satu teknologi yang cukup berperan adalah internet. Pelayanan penanganan gangguan secara online dengan memanfaatkan teknologi internet sebagai bagian dari pelayanan pelanggan merupakan hal yang strategis bagi perusahaan.

3.2 Stakeholder Summary

Name	Description	Responsibilities
Ali Rusli	Manager Pengendalian Komunikasi Satelit	Memberikan arahan
Mulyadi	Owner – Ass. Manager Helpdesk – SDS	Memberikan bisnis proses eksisting dan menyampaikan keinginan untuk meningkatkan kinerja sistem eksisting

Sistem Informasi Penanganan Gangguan	Version: 2.0
Vision	Date: 24/Dec/06
Vision Document.VIS	

3.3 User Summary

Name	Description	Responsibilities	Stakeholder
Pelanggan	Pelanggan yang menggunakan layanan komunikasi satelit.	<ul style="list-style-type: none"> - menyampaikan pengaduan via telepon, email, atau online ticket system - mengecek status pengaduan serta memberikan feedback/respons atas ticket yang telah diproses oleh petugas hepdesk 	Self represented
Petugas helpdesk	Petugas yang menangani pengaduan gangguan	<ul style="list-style-type: none"> - mengecek status pengaduan - memproses pengaduan 	Self-represented
Administrator	Administrator SIPG	<ul style="list-style-type: none"> - mengelola daftar pelanggan - mengelola daftar petugas helpdesk - mengelola pengaduan - membuat report 	Self-represented

3.4 User Environment

Semua user diharapkan mempunyai koneksi internet dan browser internet untuk berinteraksi dengan sistem. Namun demikian untuk pelanggan yang tidak mempunyai koneksi internet tetap bisa menyampaikan pengaduan gangguan melalui telepon. Dalam hal ini petugas helpdesk berkewajiban untuk mencatatkan pengaduan via telepon ke dalam sistem.

Waktu yang diperlukan untuk operasional sistem adalah bervariasi dari 5 menit sampai 2 jam tergantung jenis gangguan dan penanganannya.

Jumlah petugas helpdesk saat ini ada 8 orang yang terbagi dalam 3 shift pagi-siang-malam.

Sistem ini menggunakan platform OS linux untuk server dan mendukung semua OS untuk clientnya.

3.5 Stakeholder Profiles

3.5.1 Owner

Representative	Proyek sponsor
Description	Asisten Manager Helpdesk
Type	Business Expert
Responsibilities	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan visi dan sasaran proyek 2. Menyediakan anggaran
Success Criteria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gangguan terselesaikan tepat waktu atau lebih cepat (kurang dari 48 jam) 2. Penanganan gangguan terdokumentasi dengan baik
Involvement	Mendefinisikan bisnis proses dari penanganan gangguan
Deliverables	-
Comments / Issues	-

Sistem Informasi Penanganan Gangguan	Version: 2.0
Vision	Date: 24/Dec/06
Vision Document.VIS	

3.6 User Profiles

3.6.1 Administrator

Representative	User
Description	Senior Officer
Type	Expert
Responsibilities	<ol style="list-style-type: none"> 1. mengelola daftar pelanggan 2. mengelola daftar petugas helpdesk 3. mengelola pengaduan 4. membuat report
Success Criteria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan gangguan dapat diselesaikan dengan baik 2. Laporan dapat dibuat secara akurat dan tepat waktu
Involvement	Mendefinisikan kebutuhan dan mereview proyek SIPG
Deliverables	-
Comments / Issues	-

3.6.2 Petugas Helpdesk

Representative	User
Description	Petugas Helpdesk
Type	Casual User
Responsibilities	Menyelesaikan penanganan gangguan
Success Criteria	Gangguan terselesaikan tepat waktu atau lebih cepat
Involvement	Mendefinisikan kebutuhan dan mereview proyek SIPG
Deliverables	-
Comments / Issues	-

3.6.3 Pelanggan

Representative	User
Description	Pelanggan yang mengajukan pengaduan gangguan
Type	Casual user
Responsibilities	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengirimkan pengaduan gangguan secara online 2. Memberikan feedback atas repons gangguan
Success Criteria	Gangguan terselesaikan sesuai yang diharapkan
Involvement	-
Deliverables	-
Comments / Issues	-

Sistem Informasi Penanganan Gangguan	Version: 2.0
Vision	Date: 24/Dec/06
Vision Document.VIS	

3.7 Key Stakeholder or User Needs

Need	Priority	Concerns	Current Solution	Proposed Solutions
Penanganan pengaduan gangguan yang akurat dan reponsif	High	Tidak akuratnya dokumentasi penanganan gangguan	Saat ini dilakukan pencatatan pada logbook konvensional.	Membuat aplikasi helpdesk online

4. Product Overview

Dalam bagian ini menjelaskan kapabilitas produk, interface ke aplikasi yang lain dan konfigurasi sistem secara high level.

4.1 Product Perspective

SIPG akan diimplementasikan sebagai sistem yang independen dan akan diperlakukan sebagai produk yang stand-alone. Akan tetapi di masa mendatang bisa saja sistem ini diintegrasikan dengan sistem informasi lain.

4.2 Summary of Capabilities

Tabel 4.1 menggambarkan ringkasan dari kapabilitas sistem:

Table 4-1 Sistem Informasi Penanganan Gangguan

Customer Benefit	Supporting Features
Pelanggan dapat menyampaikan pengaduan gangguan secara online	Aplikasi SIPG online
Pelanggan dapat memonitor progress penanganan gangguan	Menu status pengaduan
Pelanggan dapat memberikan feedback atas respons penanganan gangguan	Update pengaduan

4.3 Assumptions and Dependencies

- Sistem dapat dikembangkan sebagai aplikasi web menggunakan java atau pun php
- Sistem harus mendukung RDBMS seperti oracle atau mysql
- Karena sistem menggunakan java atau php maka ia akan platform independent.

4.4 Cost and Pricing

- Satu Server sebagai web server dan database server
- Beberapa PC client yang mempunyai web browser
- Perangkat komunikasi lainnya (telepon, SMS, dsb)

4.5 Licensing and Installation

Lisensi tidak diperlukan karena SPIG dikembangkan menggunakan opensource.

Sistem Informasi Penanganan Gangguan	Version: 2.0
Vision	Date: 24/Dec/06
Vision Document.VIS	

5. Product Features

Fitur yang ditawarkan oleh aplikasi SIPG antara lain:

5.1 Fitur Pelanggan

- Pelanggan dapat melakukan login secara online
- Pelanggan dapat mengirimkan pengaduan secara online
- Pelanggan dapat memonitor progress dari pengaduan

5.2 Fitur Petugas Helpdesk

- Petugas dapat melihat pengaduan yang ditujukan kepada kelompoknya
- Petugas dapat meminta penjelasan tentang gangguan yang disampaikan pelanggan sebelum ditindaklanjuti
- Petugas dapat mengedit isi atau subyek permasalahan setelah dikonfirmasi ke pelanggan ybs
- Petugas dapat mendelegasikan kepada kelompok lain jika gangguannya tidak dapat ditangani sendiri
- Petugas dapat mengclose pengaduan jika dirasa sudah terselesaikan
- Petugas dapat mencari arsip pengaduan sejenis untuk mempercepat penanganan gangguan

5.3 Fitur Administrator

- Admin dapat mendelegasikan pengaduan kepada unit/kelompok terkait
- Admin dapat mengatur layout dan display aplikasi SIPG
- Admin dapat membuat laporan status penanganan gangguan
- Admin dapat membuat rekapitulasi jumlah dan macam gangguan dan penanganannya
- Admin dapat membuat rekapitulasi kinerja petugas heldesk

6. Constraints

Aplikasi ini membutuhkan koneksi internet

7. Quality Ranges

- Uptime 99%
- Response time aplikasi yang diharapkan kurang dari 5 detik untuk submit pengaduan

8. Precedence and Priority

Availability tergantung dari koneksi internet yang ada

9. Other Product Requirements

9.1 Applicable Standards

- Standar komunikasi yang digunakan adalah protokol TCP/IP
- Aplikasi ini platform independent

9.2 System Requirements

- Sistem Operasi platform independent
- Client menggunakan browser internet
- Sistem dikembangkan menggunakan PHP

Sistem Informasi Penanganan Gangguan	Version: 2.0
Vision	Date: 24/Dec/06
Vision Document.VIS	

- Database yang digunakan adalah MySQL

9.3 Performance Requirements

Response time aplikasi yang diharapkan kurang dari 5 detik untuk submit pengaduan

9.4 Environmental Requirements

- Sistem dapat diakses kapan saja dan dari mana saja
- Maintenance dilakukan tiap bulan

10. Documentation Requirements

10.1 User Manual

User manual diperlukan oleh petugas helpdesk dan administrator untuk menjalankan fitur-fitur yang tersedia

10.2 Online Help

Online help tersedia di aplikasi ini dalam bentuk html page.

10.3 Installation Guides, Configuration, and Read Me File

Tidak diperlukan

10.4 Labeling and Packaging

Tidak diperlukan

Sistem Informasi Penanganan Gangguan
Software Requirements Specification

Version 2.0

Sistem Informasi Penanganan Gangguan	Version: 2.0
Software Requirements Specification	Date: 24/Dec//06
Software Requirement Specification.MSRS	

Revision History

Date	Version	Description	Author
31/Oct/06	1.0	initial draft	Agus Susanto Effendy Herry Z Anshary
26/Nov/06	1.1	Revision	Agus Susanto
24/Dec/06	2.0	Final Release	Agus Susanto

Sistem Informasi Penanganan Gangguan	Version: 2.0
Software Requirements Specification	Date: 24/Dec//06
Software Requirement Specification.MSRS	

Table of Contents

1.	Introduction	4
1.1	Purpose	4
1.2	Scope	4
1.3	Definitions, Acronyms, and Abbreviations	4
1.4	References	4
2.	Overall Description	4
2.1	Use Case Model Survey	5
2.2	Assumptions and Dependencies	6
3.	Specific Requirements	7
3.1	Fuctionality	7
3.2	Supplementary Requirement	7
4.	Supporting Information	7

Sistem Informasi Penanganan Gangguan	Version: 2.0
Software Requirements Specification	Date: 24/Dec//06
Software Requirement Specification.MSRS	

Software Requirements Specification

1. Introduction

1.1 Purpose

Dokumen ini berisi panduan dan dokumentasi dalam penyusunan dan penelusuran dokumen requirement pada proyek SIPG.

1.2 Scope

Dokumen ini menyediakan acuan untuk pengendalian proyek SIPG.

1.3 Definitions, Acronyms, and Abbreviations

Lihat bagian Glossary

1.4 References

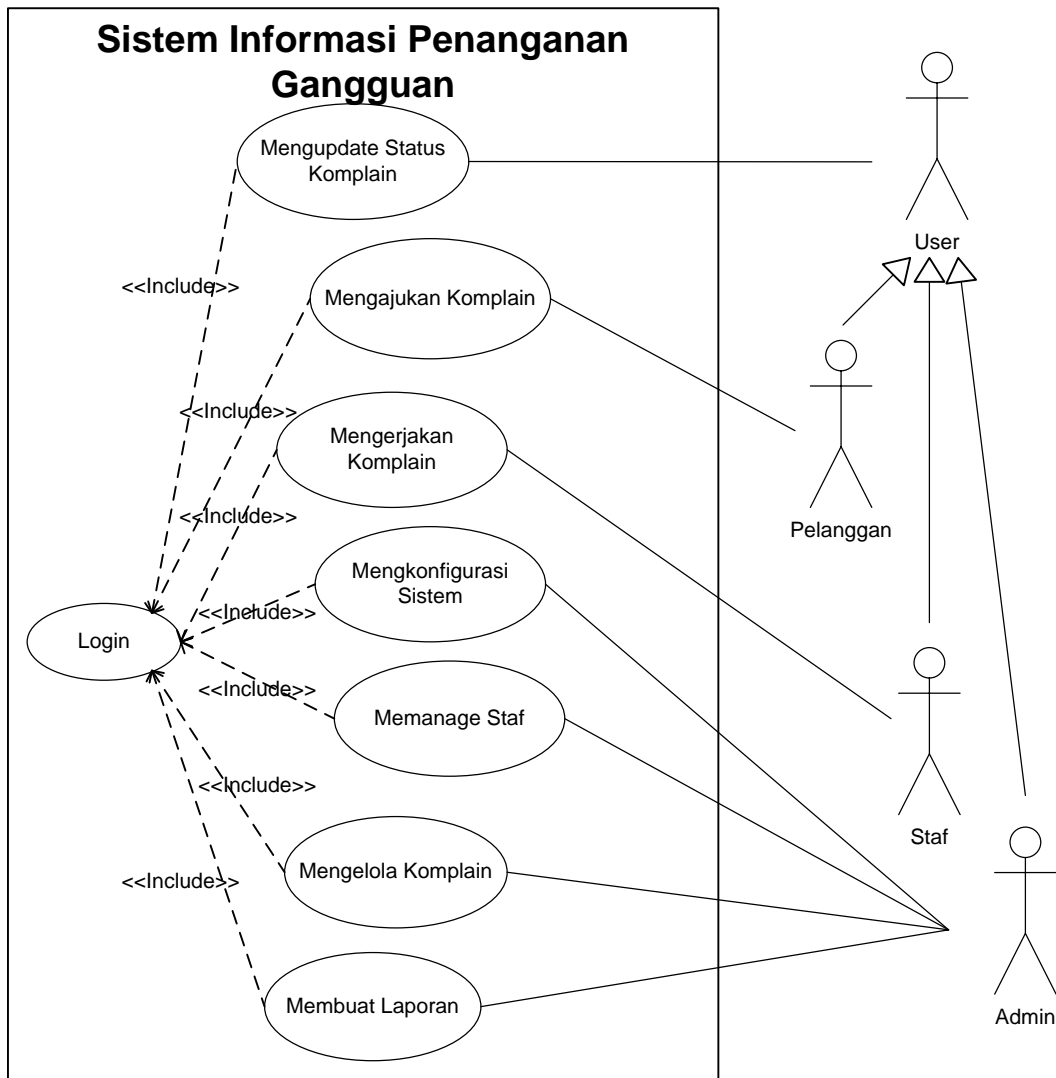
- Dokumen proposal proyek ini
- Dokumen Stakeholder request proyek ini

2. Overall Description

Aplikasi SIPG ini bertujuan untuk memberikan layanan pengaduan gangguan secara online yang bisa diakses oleh pelanggan kapan saja dan dari mana saja. Pelanggan dapat memonitor status pengaduan atau mengubah status pengaduan kapan saja. Sistem ini nantinya dimaintain oleh admin yang bertugas melakukan maintain data pelanggan dan staf helpdesk, menyeleksi dan mendelegasikan pengaduan yang masuk kepada unit terkait, serta membuat laporan berkala untuk disampaikan ke manajemen yang lebih atas ataupun unit lain yang membutuhkan untuk diproses lebih lanjut. Sistem ini terdiri dari sembilan use case, namun hanya lima yang akan dibahas dalam dokumen ini. Use tersebut adalah Mengajukan Komplain, Mengelola Komplain, Mengerjakan Komplain, Mengupdate Status Komplain dan Membuat Laporan.

Sistem Informasi Penanganan Gangguan	Version: 2.0
Software Requirements Specification	Date: 24/Dec//06
Software Requirement Specification.MSRS	

2.1 Use Case Model Survey



Aktor dari SPIG ini adalah:

- Pelanggan
Pelanggan yang sebelumnya telah dicreate oleh admin mengunjungi situs untuk melakukan login, mengajukan pengaduan, memberikan respons balik jika diperlukan dan mengecek serta mengupdate status pengaduan.
- Staf Helpdesk
Staf helpdesk bertugas mengupdate status pengaduan dan menindaklanjuti pengaduan yang diajukan oleh pelanggan setelah terlebih dulu diassign oleh admin. Staf helpdesk juga dapat mengassign pengaduan ke unit kerja lain yang terkait dengan pengaduan yang diajukan pelanggan jika dirasa memerlukan.
- Admin
Admin adalah individu yang bertanggungjawab dalam melakukan konfigurasi sistem, memaintain

Sistem Informasi Penanganan Gangguan	Version: 2.0
Software Requirements Specification	Date: 24/Dec//06
Software Requirement Specification.MSRS	

pengaduan, maintenance data pelanggan maupun data staf helpdesk, mengidentifikasi, mengupdate dan meng-assign pengaduan ke unit kerja terkait, serta membuat laporan secara berkala untuk manajemen di atasnya atau unit lain yang membutuhkan.

Model Use case dalam sistem ini adalah:

1. Mengajukan Komplain
Use case ini merupakan proses mengajukan pengaduan gangguan oleh pelanggan melalui aplikasi SIPG. Sistem akan memberikan ID untuk setiap pengaduan yang dikirim sebagai identitas agar memudahkan dalam mengecek status pengaduan.
2. Mengelola Komplain
Use case ini merupakan proses mengelola pengaduan yang masuk ke sistem. Admin melakukan login untuk melakukan administrasi terhadap pengaduan yang masuk.
3. Mengerjakan Komplain
Use case ini merupakan proses mengerjakan pengaduan gangguan yang diajukan oleh pelanggan. Staf helpdesk menerima daftar pengaduan yang terkait dengan unit kerjanya yang telah di-assign oleh admin. Staf helpdesk dapat mengubah status pengaduan menjadi close jika permasalahan dianggap telah selesai. Staf helpdesk dapat meng-assign pengaduan ke unit lain jika permasalahan terkait dengan unit kerja tsb.
4. Mengupdate Status Komplain
Use case ini merupakan proses mengupdate status pengaduan yang disampaikan oleh pelanggan. Peng-update-an status pengaduan bisa dilakukan oleh pelanggan itu sendiri, staf helpdesk maupun admin
5. Mengkonfigurasi Sistem
Use case ini merupakan proses melakukan konfigurasi sistem yang dilakukan oleh admin seperti menentukan tema tampilan, menentukan urutan daftar pengaduan berdasarkan tanggal masuk (default), melakukan optimasi dan backup database, serta memaintain sistem software.
6. Memanage Data Staf dan Pelanggan
Use case ini merupakan proses maintain data staf dan pelanggan. Data staf dikelompokkan menurut unit-unit kerjanya. Admin melakukan add/edit/delete data pelanggan (username, password, dan identitas lain).
7. Login
Use case ini merupakan proses memasukkan username dan password oleh user (pelanggan, staf helpdesk maupun admin). Pelanggan harus terverifikasi terlebih dahulu untuk bisa mengajukan pengaduan melalui sistem ini. Staf harus terverifikasi terlebih dulu untuk melakukan kegiatan update pengaduan, serta update status pengaduan. Admin mempunyai privilege yang paling tinggi untuk maintenance sistem, mengelola data pelanggan dan staf helpdesk, mengidentifikasi dan mendistribusikan pengaduan ke unit terkait, serta membuat laporan.
8. Membuat Laporan
Use case ini merupakan proses mengerjakan laporan berkala yang akan digunakan oleh manajemen di atasnya atau unit lain yang membutuhkan.

2.2 Assumptions and Dependencies

- o Sistem ini dapat diakses oleh pelanggan, staf helpdesk maupun admin selama 24 jam
- o Admin akan melakukan update data pelanggan jika dianggap perlu. Begitu juga dengan data staf

Sistem Informasi Penanganan Gangguan	Version: 2.0
Software Requirements Specification	Date: 24/Dec//06
Software Requirement Specification.MSRS	

hepdesk

- o Admin akan membuat laporan secara berkala dan sewaktu-waktu bila diperlukan
- o Backup database harus dilakukan secara rutin

3. Specific Requirements

3.1 Fuctionality

Berdasarkan use case yang digambarkan di atas maka dapat diketaui functional requirement dan non-functional requirement pada sistem ini.

Functional requirement:

- o Sistem menyediakan sarana login
- o Sistem menyediakan pengaduan gangguan secara online
- o Sistem menyediakan fasilitas untuk melakukan editing pengaduan gangguan oleh user yang terdaftar
- o Sistem dapat menampilkan pengaduan secara detail
- o Sistem menyediakan pencarian pengaduan berdasarkan status, pelanggan, tanggal masuk, ID pengaduan, maupun keyword yang ada di detail pengaduan atau respons.
- o Sistem dapat membuat berbagai tipe laporan untuk keperluan manajemen
- o Sistem dapat mengirimkan konfirmasi pengaduan melalui email
- o Sistem dapat mengirimkan status update pengaduan melalui email

Non Functional requirement:

- o Database sistem dapat ditambah, dikurangi, diupdate, dibackup, dan direcover dengan mudah
- o Database sistem harus mempunyai kapasitas yang mampu menampung data pengaduan selama tiga tahun.
- o Sistem memiliki response time kurang dari 5 detik.
- o Sistem mempunyai desain tampilan halaman web yang sophisticatic dan memudahkan navigasi
- o Sistem harus dapat dijalankan pada semua jenis web browser
- o Sistem harus handal selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu.

3.2 Supplementary Requirement

Supplementary requirement akan dijelaskan pada Supplementary Specification requirements.

4. Supporting Information

Supporting information terdapat pada masing-masing dokumen.

**Sistem Informasi Pengaduan Gangguan
Use-Case Specification: Mengajukan Komplain**

Version 2.0

Sistem Informasi Pengaduan Gangguan	Version: 2.0
Use-Case Specification: Mengajukan Komplain	Date: 24/Dec/2006
UC Mengajukan Komplain.UCS	

Revision History

Date	Version	Description	Author
31/Oct/06	1.0	Initial Draft	Agus Susanto
09/Dec/06	1.1	Release Candidate	Agus Susanto
24/Dec/06	2.0	Final Release	Agus Susanto

Sistem Informasi Pengaduan Gangguan	Version: 2.0
Use-Case Specification: Mengajukan Komplain	Date: 24/Dec/2006
UC Mengajukan Komplain.UCS	

Table of Contents

1.	Brief Description	4
2.	Flow of Events	4
2.1	Basic Flow	4
2.2	Alternative Flows	4
2.2.1	Login gagal	4
3.	Key Scenarios	4
4.	Preconditions	4
5.	Postconditions	4
6.	Extension Points	4
7.	Special Requirements	4
8.	Additional Information	5

Sistem Informasi Pengaduan Gangguan	Version: 2.0
Use-Case Specification: Mengajukan Komplain	Date: 24/Dec/2006
UC Mengajukan Komplain.UCS	

Use-Case Specification: Mengajukan Komplain

1. Brief Description

Dokumen ini menjelaskan proses mengajukan pengaduan gangguan oleh pelanggan melalui aplikasi SIPG. Sistem akan memberikan ID untuk setiap pengaduan yang dikirim sebagai identitas agar memudahkan dalam mengecek status pengaduan.

2. **Flow of Events**

2.1 Basic Flow

1. Use case ini dimulai dengan pelanggan melakukan login ke sistem
2. Sistem akan menampilkan menu utama.
3. Pelanggan mengklik menu form isian pengaduan
4. Sistem menampilkan form isian pengaduan
5. Pelanggan mengisi form isian pengaduan
6. Pelanggan mensubmit form isian pengaduan
7. Sistem akan memberikan ID yang unik untuk pengaduan yang terkirim sebagai identitas agar memudahkan dalam mengecek status pengaduan.
8. Sistem akan mengirimkan salinan pengaduan melalui email
9. Proses mengajukan komplain selesai.

2.2 Alternative Flows

2.2.1 Login gagal

Sistem akan menampilkan pesan kesalahan dan meminta pelanggan untuk memasukkan username dan password jika pelanggan salah memasukkan username dan atau password.

3. **Key Scenarios**

Tidak ada .

4. Preconditions

Proses login (sebagai use case include) sudah terlewati dengan baik dalam arti pengunjung telah terverifikasi sebagai pelanggan yang terdaftar di sistem.

5. Postconditions

Pelanggan akan mendapat konfirmasi pengisian pengaduan melalui email.

6. **Extension Points**

Tidak ada extension point untuk use case ini.

7. Special Requirements

Special requirement yang bukan fungsional untuk use case ini ialah ketersediaan database engine untuk memproses verifikasi pelanggan serta menyimpan pengaduan dengan kecepatan baik.

Sistem Informasi Pengaduan Gangguan	Version: 2.0
Use-Case Specification: Mengajukan Komplain	Date: 24/Dec/2006
UC Mengajukan Komplain.UCS	

8. Additional Information

Tidak ada

**Sistem Informasi Pengaduan Gangguan
Use-Case Specification: Mengelola Komplain**

Version 2.0

Sistem Informasi Pengaduan Gangguan	Version: 2.0
Use-Case Specification: Mengelola Komplain	Date: 24/Dec/2006
UC Mengelola Komplain.UCS	

Revision History

Date	Version	Description	Author
31/Oct/06	1.0	Initial Draft	Agus Susanto
09/Dec/06	1.1	Release Candidate	Agus Susanto
24/Dec/06	2.0	Final Release	Agus Susanto

Sistem Informasi Pengaduan Gangguan	Version: 2.0
Use-Case Specification: Mengelola Komplain	Date: 24/Dec/2006
UC Mengelola Komplain.UCS	

Table of Contents

1.	Brief Description	4
2.	Flow of Events	4
2.1	Basic Flows	4
2.2	Alternative Flows	4
2.2.1	Meminta klarifikasi pengaduan ke pelanggan	4
2.2.2	Pengurutan daftar pengaduan berdasarkan kolom tertentu	4
2.2.3	Melihat pengaduan yang berstatus close	4
2.2.4	Login gagal	4
3.	Key Scenarios	4
4.	Preconditions	5
5.	Postconditions	5
5.1	Melihat detail pengaduan	5
6.	Extension Points	5
7.	Special Requirements	5
8.	Additional Information	5

Sistem Informasi Pengaduan Gangguan	Version: 2.0
Use-Case Specification: Mengelola Komplain	Date: 24/Dec/2006
UC Mengelola Komplain.UCS	

Use-Case Specification: Mengelola Komplain

1. Brief Description

Dokumen ini akan menjelaskan proses mengelola pengaduan yang masuk ke sistem. Admin melakukan login untuk melakukan administrasi terhadap pengaduan yang masuk.

2. **Flow of Events**

2.1 Basic Flows

1. Use case ini dimulai dengan Admin melakukan login ke sistem.
2. Sistem akan menampilkan menu Admin.
3. Admin mengklik menu untuk melihat daftar pengaduan yang masuk.
4. Sistem menampilkan daftar pengaduan yang masuk yang berstatus open sesuai urutan waktu.
5. Admin mengidentifikasi setiap pengaduan yang masih berstatus open tersebut dan mengubah sesuai urgensi: high, medium, low.
6. Sistem akan mengupdate skala prioritas dari pengaduan sesuai yang dilakukan admin.
7. Admin akan meng-assign pengaduan tersebut ke staf helpdesk yang terkait sesuai permasalahan yang dihadapi.
8. Sistem akan mengupdate 'assign to' dari pengaduan sesuai yang dilakukan admin
9. Admin akan mengubah status pengaduan menjadi berstatus close bila pengaduan yang berstatus open lebih dari 3 hari tidak ada respon balik dari pelanggan.
10. Sistem akan mengupdate status pengaduan menjadi close.
11. Proses mengelola komplain selesai.

2.2 **Alternative Flows**

2.2.1 Meminta klarifikasi pengaduan ke pelanggan

Jika pengaduan belum jelas maka admin meminta klarifikasi ke pelanggan dengan mengisi form terkait. Sistem akan mengirimkan klarifikasi berupa update pengaduan ke pelanggan melalui email.

2.2.2 Pengurutan daftar pengaduan berdasarkan kolom tertentu

Jika Admin mengganti urutan daftar pengaduan berdasarkan kolom tertentu maka sistem akan mengurutkannya. Kolom-kolom yang dapat dipilih adalah berdasarkan nama, prioritas, tanggal masuk, dan last update.

2.2.3 Melihat pengaduan yang berstatus close

Jika diperlukan admin dapat melihat pengaduan yang berstatus close untuk melakukan review terhadap pengaduan, misalnya karena adanya pengaduan dari pelanggan yang mengacu ke pengaduan sebelumnya dengan nomor ID yang disebutkan.

2.2.4 Login gagal

Sistem akan menampilkan pesan kesalahan dan meminta pelanggan untuk memasukkan username dan password jika pelanggan salah memasukkan username dan atau password.

3. **Key Scenarios**

Tidak ada .

Sistem Informasi Pengaduan Gangguan	Version: 2.0
Use-Case Specification: Mengelola Komplain	Date: 24/Dec/2006
UC Mengelola Komplain.UCS	

4. Preconditions

Proses login (sebagai use case include) sudah terlewati dengan baik dalam arti admin telah terverifikasi sebagai admin yang terdaftar di sistem.

5. Postconditions

5.1 Melihat detail pengaduan

Jika proses pengajuan pengaduan berhasil dengan baik maka admin dapat memilih pengaduan yang ada dalam daftar. Admin kemudian akan melihat detail pengaduan dengan mengklik pengaduan yang dipilih.

6. Extension Points

Tidak ada extension point untuk use case ini.

7. Special Requirements

Agar use case ini bisa dilaksanakan maka harus ada pengaduan yang ditujukan ke staf helpdesk yang bersifat open.

8. Additional Information

Tidak ada.

**Sistem Informasi Penanganan Gangguan
Use-Case Specification: Mengerjakan Komplain**

Version 2.0

Sistem Informasi Penanganan Gangguan	Version: 2.0
Use-Case Specification: Mengerjakan Komplain	Date: 24/Dec/2006
UC Mengerjakan Komplain.UCS	

Revision History

Date	Version	Description	Author
31/Oct/06	1.0	Initial Draft	Herry Z Anshari
09/Dec/06	1.1	Release Candidate	Herry Z Anshari
24/Dec/06	2.0	Final Release	Agus Susanto

Sistem Informasi Penanganan Gangguan	Version: 2.0
Use-Case Specification: Mengerjakan Komplain	Date: 24/Dec/2006
UC Mengerjakan Komplain.UCS	

Table of Contents

1.	Brief Description	4
2.	Flow of Events	4
2.1	Basic Flows	4
2.2	Alternative Flows	4
2.2.1	Meminta klarifikasi pengaduan ke pelanggan	4
2.2.2	Assign pengaduan ke unit lain.	4
2.2.3	Login gagal	4
3.	Key Scenarios	4
4.	Preconditions	4
5.	Postconditions	5
6.	Extension Points	5
7.	Special Requirements	5
8.	Additional Information	5

Sistem Informasi Penanganan Gangguan	Version: 2.0
Use-Case Specification: Mengerjakan Komplain	Date: 24/Dec/2006
UC Mengerjakan Komplain.UCS	

Use-Case Specification: Mengerjakan Komplain

1. Brief Description

Dokumen ini akan menjelaskan proses mengerjakan pengaduan gangguan yang diajukan oleh pelanggan. Staf helddesk menerima daftar pengaduan yang terkait dengan unit kerjanya yang telah di-assign oleh admin. Staf helpdesk dapat mengubah status pengaduan menjadi close jika permasalahan dianggap telah selesai. Staf helpdesk dapat meng-assign pengaduan ke unit lain jika permasalahan terkait dengan unit kerja tsb.

2. **Flow of Events**

2.1 Basic Flows

1. Use case ini dimulai dengan staf helpdesk melakukan login ke sistem
2. Sistem akan menampilkan menu untuk staf helpdesk
3. Staf helpdesk mengklik menu untuk melihat daftar pengaduan yang masuk.
4. Sistem menampilkan daftar pengaduan yang masuk yang berstatus open sesuai urutan waktu.
5. Staf helddesk mengklik pengaduan yang dipilih untuk melihat detail pengaduan
6. Sistem akan menampilkan detail pengaduan yang dipilih oleh staf helpdesk
7. Staf helpdesk akan memberikan respon dari pengaduan dengan mengisi kolom respons dari pengaduan sesuai yang telah dikerjakan.
8. Sistem akan melakukan update pengaduan sesuai yang dilakukan oleh staf helddesk dan mengirimkan respons pengaduan ke pelanggan melalui email.
9. Jika permasalahan dianggap selesai maka staf helpdesk mengubah status pengaduan dari open menjadi close.
10. Sistem akan mengupdate status pengaduan menjadi close.
11. Proses mengerjakan komplain selesai.

2.2 **Alternative Flows**

2.2.1 Meminta klarifikasi pengaduan ke pelanggan

Jika pengaduan belum jelas maka staf helpdesk meminta klarifikasi ke pelanggan dengan mengisi form terkait. Sistem akan mengirimkan klarifikasi berupa update pengaduan ke pelanggan melalui email.

2.2.2 Assign pengaduan ke unit lain.

Jika permasalahan dianggap belum selesai dan memerlukan unit lain untuk menangani maka staf helpdesk dapat meng-assign pengaduan tsb ke unit lain. Sistem akan mengupdate 'assign-to' sesuai yang dilakukan oleh staf helpdesk.

2.2.3 Login gagal

Sistem akan menampilkan pesan kesalahan dan meminta pelanggan untuk memasukkan username dan password jika pelanggan salah memasukkan username dan atau password.

3. **Key Scenarios**

Tidak ada.

4. Preconditions

Proses login (sebagai use case include) sudah terlewati dengan baik dalam arti pengunjung telah terverifikasi sebagai staf helddesk yang terdaftar di sistem.

Sistem Informasi Penanganan Gangguan	Version: 2.0
Use-Case Specification: Mengerjakan Komplain	Date: 24/Dec/2006
UC Mengerjakan Komplain.UCS	

5. Postconditions

Jika permasalahan yang diajukan oleh pelanggan telah diselesaikan oleh staf heldesk maka status pengaduan akan diubah menjadi close.

6. Extension Points

Tidak ada.

7. Special Requirements

Agar use case ini bisa dilaksanakan maka harus ada pengaduan yang ditujukan ke staf helpdesk yang bersifat open.

8. Additional Information

Tidak ada.

**Sistem Informasi Penanganan Gangguan
Use-Case Specification: Mengupdate Status Komplain**

Version 2.0

Sistem Informasi Penanganan Gangguan	Version: 2.0
Use-Case Specification: Mengecek Status Komplain	Date: 24/Dec/2006
UC Update Status Komplain.UCS	

Revision History

Date	Version	Description	Author
31/Oct/06	1.0	Initial Draft	Effendy
09/Dec/06	1.1	Release Candidate	Effendy
24/Dec/06	2.0	Final Release	Agus Susanto

Sistem Informasi Penanganan Gangguan	Version: 2.0
Use-Case Specification: Mengecek Status Komplain	Date: 24/Dec/2006
UC Update Status Komplain.UCS	

Table of Contents

1.	Brief Description	4
2.	Flow of Events	4
2.1	Basic Flows	4
2.2	Alternative Flows	4
2.2.1	Mengupdate status pengaduan dari close menjadi open	4
2.2.2	Menampilkan pengaduan yang sudah close	4
2.2.3	Login gagal	4
3.	Key Scenarios	4
4.	Preconditions	4
5.	Postconditions	5
6.	Extension Points	5
7.	Special Requirements	5
8.	Additional Information	5

Sistem Informasi Penanganan Gangguan	Version: 2.0
Use-Case Specification: Mengecek Status Komplain	Date: 24/Dec/2006
UC Update Status Komplain.UCS	

Use-Case Specification: Mengupdate Status Komplain

1. Brief Description

Dokumen ini akan menjelaskan proses mengupdate status pengaduan yang disampaikan oleh pelanggan. Peng-update-an status pengaduan bisa dilakukan oleh pelanggan itu sendiri, staf helpdesk maupun admin.

2. **Flow of Events**

2.1 Basic Flows

1. Use case ini dimulai dengan pengunjung melakukan login ke sistem.
2. Sistem akan menampilkan menu utama.
3. Jika pengunjung tersebut adalah pelanggan yang terdaftar di sistem maka sistem akan menampilkan daftar pengaduan yang berstatus open.
4. Pelanggan mengklik pengaduan yang dipilih dari daftar pengaduan yang ditampilkan oleh sistem.
5. Sistem menampilkan detail pengaduan.
6. Pelanggan mengubah status pengaduan menjadi close jika masalahnya dianggap selesai.
7. Sistem mengupdate status pengaduan menjadi close.
8. Jika pengunjung tersebut adalah staf helpdesk maupun admin maka pengunjung tersebut dapat langsung mengklik pengaduan yang dipilih.
9. Sistem menampilkan detail pengaduan
10. Staf helpdesk atau admin mengubah status pengaduan menjadi close jika masalahnya dianggap selesai atau lebih dari 3 hari tidak ada respon balik dari pelanggan.
11. Sistem mengupdate status pengaduan menjadi close.
12. Proses mengupdate status pengaduan selesai.

2.2 **Alternative Flows**

2.2.1 Mengupdate status pengaduan dari close menjadi open

1. Jika pelanggan merasa pengaduan yang sudah close belum memenuhi harapannya atau belum terselesaikan masalahnya maka pelanggan mengedit detail pengaduan dengan keterangan yang terkait dan mengubah status pengaduan dari close menjadi open (re-open).
2. Sistem akan mengupdate status pengaduan menjadi open.

2.2.2 Menampilkan pengaduan yang sudah close

1. Pada alternatif flow 2.2.1 untuk melihat pengaduan yang sudah close pelanggan mengklik menu untuk menampilkan pengaduan yang sudah close.
2. Sistem akan menampilkan pengaduan yang sudah close.

2.2.3 Login gagal

Sistem akan menampilkan pesan kesalahan dan meminta pelanggan untuk memasukkan username dan password jika pelanggan salah memasukkan username dan atau password.

3. **Key Scenarios**

Tidak ada.

4. Preconditions

Proses login (sebagai use case include) sudah terlewati dengan baik dalam arti pengunjung telah

Sistem Informasi Penanganan Gangguan	Version: 2.0
Use-Case Specification: Mengecek Status Komplain	Date: 24/Dec/2006
UC Update Status Komplain.UCS	

terverifikasi sebagai pelanggan, staf heldesk atau admin yang terdaftar di sistem

5. **Postconditions**

Sistem akan mengupdate status pengaduan dari open menjadi close atau sebaliknya.

6. **Extension Points**

Tidak ada.

7. **Special Requirements**

Tidak ada.

8. **Additional Information**

Tidak ada

**Sistem Informasi Penanganan Gangguan
Use-Case Specification: Membuat Laporan**

Version 2.0

Sistem Informasi Penanganan Gangguan	Version: 2.0
Use-Case Specification: Membuat Laporan	Date: 24/Dec/2006
UC Membuat Laporan.UCS	

Revision History

Date	Version	Description	Author
31/Oct/06	1.0	Initial Draft	Agus Susanto
09/Dec/06	1.1	Release Candidate	Agus Susanto
24/Dec/06	2.0	Final Release	Agus Susanto

Sistem Informasi Penanganan Gangguan	Version: 2.0
Use-Case Specification: Membuat Laporan	Date: 24/Dec/2006
UC Membuat Laporan.UCS	

Table of Contents

1.	Brief Description	4
2.	Flow of Events	4
2.1	Basic Flows	4
2.2	Alternative Flows	4
2.2.1	Mencetak tipe laporan yang lain	4
2.2.2	Login gagal	4
3.	Key Scenarios	4
4.	Preconditions	4
5.	Postconditions	4
6.	Extension Points	5
7.	Special Requirements	5
8.	Additional Information	5

Sistem Informasi Penanganan Gangguan	Version: 2.0
Use-Case Specification: Membuat Laporan	Date: 24/Dec/2006
UC Membuat Laporan.UCS	

Use-Case Specification: Membuat Laporan

1. Brief Description

Dokumen ini akan menjelaskan proses membuat laporan berkala yang hanya bisa dilakukan oleh user yang mempunyai privilege admin. Laporan bisa berupa rekapitulasi gangguan maupun kinerja staf helpdesk.

Laporan ini bisa dicetak dalam bentuk hardcopy ke printer maupun dalam bentuk softcopy dalam format file pdf. Laporan ini dipakai sebagai bahan dalam pembuatan laporan eksekutif untuk Manager Pengendalian Komunikasi Satelit.

2. **Flow of Events**

2.1 Basic Flows

1. Use case ini dimulai dengan Admin melakukan login ke sistem
2. Sistem akan menampilkan menu admin Admin
3. Admin mengklik menu untuk menampilkan laporan.
4. Sistem akan menampilkan daftar tipe-tipe laporan yang tersedia.
5. Admin memilih tipe laporan yang akan dibuat dengan mengklik link yang sesuai.
6. Sistem akan meminta admin mengisi durasi waktu yang diinginkan (start – stop date).
7. Admin mengisi mengisi durasi waktu yang diinginkan (start – stop date) dan mengklik tombol untuk menampilkan laporan.
8. Sistem akan menampilkan laporan.
9. Admin mengklik tombol mencetak laporan ke printer untuk mencetak laporan tersebut ke printer atau tombol mencetak ke pdf untuk menyimpan laporan tersebut dalam format pdf.
10. Proses mencetak laporan selesai

2.2 **Alternative Flows**

2.2.1 Mencetak tipe laporan yang lain

Admin kembali ke menu menampilkan daftar tipe-tipe laporan yang tersedia dan melakukan langkah 5 dan seterusnya untuk mencetak tipe laporan yang lain.

2.2.2 Login gagal

Sistem akan menampilkan pesan kesalahan dan meminta pelanggan untuk memasukkan username dan password jika pelanggan salah memasukkan username dan atau password

3. **Key Scenarios**

Tidak ada

4. Preconditions

Proses login (sebagai use case include) sudah terlewati dengan baik dalam arti admin telah terverifikasi sebagai admin yang terdaftar di sistem.

5. Postconditions

Sistem mencetak laporan sesuai tipe laporan yang dipilih oleh admin dan mencetak ke printer ataupun menyimpan laporan ke dalam format pdf sesuai pilihan admin.

Sistem Informasi Penanganan Gangguan	Version: 2.0
Use-Case Specification: Membuat Laporan	Date: 24/Dec/2006
UC Membuat Laporan.UCS	

6. Extension Points

Tidak ada

7. Special Requirements

Tidak ada

8. Additional Information

Tidak ada

**Sistem Informasi Penanganan Gangguan
Supplementary Specification**

Version 1.0

Sistem Informasi Penanganan Gangguan	Version: 1.0
Supplementary Specification	Date: 28/Nov/06
Supplementary Specification.SRS	

Revision History

Date	Version	Description	Author
28/Nov/06	1.0	Initial Draft	Agus Susanto

Sistem Informasi Penanganan Gangguan	Version: 1.0
Supplementary Specification	Date: 28/Nov/06
Supplementary Specification.SRS	

Table of Contents

1.	Introduction	1
1.1	Purpose	1
1.2	Scope	1
1.3	Definitions, Acronyms and Abbreviations	1
1.4	References	1
1.5	Overview	1
2.	Functionality	1
3.	Usability	1
3.1	Mudah dipelajari dan digunakan	1
3.2	Pelatihan	1
4.	Reliability	1
4.1	Kompatibilitas	1
4.2	Akurasi hak akses pengguna	1
5.	Performance	1
5.1	Response time	1
5.2	Pencarian data	1
6.	Supportability	2
6.1	Penggunaan tanpa mouse	2
7.	Design Constraints	2
7.1	Sistem operasi harus menggunakan redhat linux atau windows 2000 ke atas	2
7.2	Bahasa Pemrograman menggunakan PHP.	2
7.3	Database menggunakan Mysql versi 4 keatas	2
7.4	User pengguna yang sudah dilatih harus tersedia sebelum sistem diimplementasikan	2
8.	Online User Documentation and Help System Requirements	2
9.	Purchased Components	2
10.	Interfaces	2
10.1	User Interfaces	2
10.2	Hardware Interfaces	2
10.3	Software Interfaces	2
10.4	Communications Interfaces	2
11.	Licensing Requirements	3
12.	Legal, Copyright and Other Notices	3

Sistem Informasi Penanganan Gangguan	Version: 1.0
Supplementary Specification	Date: 28/Nov/06
Supplementary Specification.SRS	

13. Applicable Standards

3

Sistem Informasi Penanganan Gangguan	Version: 1.0
Supplementary Specification	Date: 28/Nov/06
Supplementary Specification.SRS	

Supplementary Specification

1. Introduction

1.1 Purpose

Dokumen ini menunjukkan non functional requirement yang diterapkan dalam proyek SIPG

1.2 Scope

Dokumen ini mengacu ke proyek SIPG

1.3 Definitions, Acronyms and Abbreviations

Mengacu pada dokumen Glossary

1.4 References

Dokumen ini menjabarkan kebutuhan sistem yang tidak dapat digambarkan dalam use case

1.5 Overview

Dokumen ini menjabarkan kebutuhan sistem yang tidak dapat digambarkan dalam use case

2. Functionality

Seluruh spesifikasi kebutuhan yang fungsional telah dijelaskan secara detail dalam dokumen use case. Specification. Untuk rincian lengkapnya, silahkan melihat pada dokumen use case specification.

3. Usability

3.1 Mudah dipelajari dan digunakan

Sistem harus mengikuti petunjuk antarmuka

Sistem menggunakan bahasa Indonesia yang mudah dipahami user

3.2 Pelatihan

Pelatihan kepada pengguna harus dilaksanakan untuk semua staf helpdesk dan admin. Untuk pelanggan akan disediakan online help pada sistem.

4. Reliability

4.1 Kompatibilitas

Sistem harus kompatibel dengan sistem operasi yang digunakan SDS.

4.2 Akurasi hak akses pengguna

Sistem harus dapat mendefinisikan hak akses pengguna dengan jelas

5. Performance

5.1 Response time

Sistem harus dapat memberi response time yang cepat kurang dari 5 detik.

5.2 Pencarian data

Sistem harus dapat menelusuri data dengan cepat kurang dari 10 detik

Sistem Informasi Penanganan Gangguan	Version: 1.0
Supplementary Specification	Date: 28/Nov/06
Supplementary Specification.SRS	

6. Supportability

6.1 Penggunaan tanpa mouse

Sistem dapat dijalankan dengan atau tanpa penggunaan mouse.

7. Design Constraints

Bagian ini mengindikasikan batasan-batasan dalam pengembangan sistem

7.1 Sistem operasi harus menggunakan redhat linux atau windows 2000 ke atas

Sistem menggunakan sistem operasi linux atau windows 2000 ke atas sesuai permintaan owner.

7.2 Bahasa Pemrograman menggunakan PHP.

Sistem dibangun dengan menggunakan bahasa PHP karena codingnya mudah dipahami dan open source serta multiplatform.

7.3 Database menggunakan Mysql versi 4 keatas

Sistem dibangun dengan menggunakan database mysql v4, karena open source, userfriendly dan cukup mampu menangani data yang besar.

7.4 User pengguna yang sudah dilatih harus tersedia sebelum sistem diimplementasikan

Staf helpdesk sebagai pengguna sistem SIPG harus diberikan training terlebih dahulu agar bisa memahami alur kerja system sehingga tidak mengalami kesulitan dalam penggunaan sehari-hari.

8. Online User Documentation and Help System Requirements

Tersedia pada dokumen teknis

9. Purchased Components

Hardware dan software OS dibeli dari pihak ketiga

10. Interfaces

10.1 User Interfaces

User interface yang digunakan dalam aplikasi SIPG menggunakan web browser yang compatible pada semua system operasi.

10.2 Hardware Interfaces

Tidak ada.

10.3 Software Interfaces

Tidak ada.

10.4 Communications Interfaces

Tidak ada.

Sistem Informasi Penanganan Gangguan	Version: 1.0
Supplementary Specification	Date: 28/Nov/06
Supplementary Specification.SRS	

11. Licensing Requirements

Tidak ada

12. Legal, Copyright and Other Notices

Tidak ada.

13. Applicable Standards

Lihat document vision.

**Sistem Informasi Penanganan Gangguan
Glossary**

Version 1.0

Sistem Informasi Penanganan Gangguan	Version: 1.0
Glossary	Date: 28/Nov/06
Glossary.GLS	

Revision History

Date	Version	Description	Author
28/Nov/06	1.0	Initial Draft	Agus Susanto

Sistem Informasi Penanganan Gangguan	Version: 1.0
Glossary	Date: 28/Nov/06
Glossary.GLS	

Table of Contents

1.	Introduction	1
1.1	Purpose	1
1.2	Scope	1
1.3	References	1
1.4	Overview	1
2.	Definitions	1
2.1	Admin	1
2.2	Gangguan	1
2.3	Helpdesk	1
2.4	Komplain	1
2.5	Logbook	1
2.6	Pelanggan	1
2.7	SIPG	1
2.8	SDS	1
2.9	Stakeholder	1
2.10	User Interface	1
2.11	Verifikasi	2

Sistem Informasi Penanganan Gangguan	Version: 1.0
Glossary	Date: 28/Nov/06
Glossary.GLS	

Glossary

1. Introduction

1.1 Purpose

Dokumen ini berisikan kosa kata, istilah atau terminologi yang terkait dengan proyek

1.2 Scope

Segala kosa kata, istilah atau terminologi yang terkait dengan proyek

1.3 References

- o Stakeholder Request
- o Vision
- o Software Requirement Specification
- o Requirement Management Plan
- o UC Specification

1.4 Overview

Dokumen ini menyediakan daftar kosa kata, istilah atau terminologi yang digunakan dalam pengembangan proyek SIPG.

2. Definitions

2.1 Admin

User yang mempunyai privilege untuk melakukan administrasi sistem SIPG ..

2.2 Gangguan

Segala bentuk kelainan operasional yang dirasakan oleh pelanggan yang menggunakan layanan SDS.

2.3 Helpdesk

Adalah unit yang menangani pelayanan operasional teknis SDS untuk pelanggan.

2.4 Komplain

Keluhan yang disampaikan oleh pelanggan sehubungan dengan adanya gangguan.

2.5 Logbook

Buku catatan yang berisi semua kegiatan operasional helpdesk.

2.6 Pelanggan

User yang terdaftar sebagai pelanggan SDS yang telah dibuatkan akun di dalam system SIPG oleh admin.

2.7 SIPG

Sistem Informasi Penanganan Gangguan.

2.8 SDS

Sub Divisi Satelit

2.9 Stakeholder

Semua yang terlibat dalam pembuatan suatu sistem baik yang mensponsori, yang membuat, maupun yang akan menggunakan sistem.

2.10 User Interface

Tampilan yang terlihat sebagai penghubung antara user dan sistem.

Sistem Informasi Penanganan Ganguan	Version: 1.0
Glossary	Date: 28/Nov/06
Glossary.GLS	

2.11 Verifikasi

Pross mengidentifikasi user dngan meminta user memasukkan username dan password kemudian system akan mencocokkannya dengan data yang tersimpan di database system.

LAMPIRAN A.
ATTRIBUTE MATRIX

- A.1 All Stakeholder Request
- A.2 All Features
- A.3 All Use Case
- A.4 All Supplementary Specification

	Unique ID	Location	Package	Author
STRQ1: Meningkatkan kualitas layanan penanganan gangguan	26	Stakeholder...	Stakeholder...	admin
STRQ2: Mempercepat proses penanganan gangguan	27	Stakeholder...	Stakeholder...	admin
STRQ3: Memudahkan manage penanganan gangguan	28	Stakeholder...	Stakeholder...	admin
STRQ4: Dokumentasi penanganan gangguan lebih akurat	29	Stakeholder...	Stakeholder...	admin

	Revision	Date	Reason	Traced-from
STRQ1: Meningkatkan kualitas layanan penanganan gangguan	1.0022	12/24/2006...	Deleted trace...	
STRQ2: Mempercepat proses penanganan gangguan	1.0017	12/24/2006...	Deleted trace...	
STRQ3: Memudahkan memanage penanganan gangguan	1.0022	12/24/2006...	Deleted trace...	
STRQ4: Dokumentasi penanganan gangguan lebih akurat	1.0008	12/24/2006...	Created trace...	

	Traced-to	RootTag#
STRQ1: Meningkatkan kualitas layanan penanganan gangguan	FEAT1, FEAT2.	1
STRQ2: Mempercepat proses penanganan gangguan	FEAT1, FEAT2.	2
STRQ3: Memudahkan manage penanganan gangguan	FEAT1, FEAT2.	3
STRQ4: Dokumentasi penanganan gangguan lebih akurat	FEAT1, FEAT2.	4

	Priority	Status	Planned Iteration	Actual Iteration
FEAT1: Pelanggan dapat melakukan login secara online	Medium	Proposed		
FEAT2: Pelanggan dapat mengirimkan pengaduan secara online	Medium	Proposed		
FEAT3: Pelanggan dapat memonitor progress dari pengaduan	Medium	Proposed		
FEAT4: Petugas dapat melihat pengaduan yang ditujukan kepada...	Medium	Proposed		
FEAT5: Petugas dapat meminta penjelasan tentang gangguan yang...	Medium	Proposed		
FEAT6: Petugas dapat mengedit isi atau subyek permasalahan setelah...	Medium	Proposed		
FEAT7: Petugas dapat mendelegasikan kepada kelompok lain jika...	Medium	Proposed		
FEAT8: Petugas dapat mengclose pengaduan jika dirasa sudah...	Medium	Proposed		
FEAT9: Petugas dapat mencari arsip pengaduan sejenis untuk...	Medium	Proposed		
FEAT10: Admin dapat mendelegasikan pengaduan kepada...	Medium	Proposed		
FEAT11: Admin dapat mengatur layout dan display aplikasi SIPG	Medium	Proposed		
FEAT12: Admin dapat membuat laporan status penanganan gangguan	Medium	Proposed		
FEAT13: Admin dapat membuat rekapitulasi jumlah dan macam...	Medium	Proposed		
FEAT14: Admin dapat membuat rekapitulasi kinerja petugas heldesk	Medium	Proposed		

	Difficulty	Stability	Contact Name	Origin
FEAT1: Pelanggan dapat melakukan login secara online	Medium	Medium		
FEAT2: Pelanggan dapat mengirimkan pengaduan secara online	Medium	Medium		
FEAT3: Pelanggan dapat memonitor progress dari pengaduan	Medium	Medium		
FEAT4: Petugas dapat melihat pengaduan yang ditujukan kepada...	Medium	Medium		
FEAT5: Petugas dapat meminta penjelasan tentang gangguan yang...	Medium	Medium		
FEAT6: Petugas dapat mengedit isi atau subyek permasalahan setelah...	Medium	Medium		
FEAT7: Petugas dapat mendelegasikan kepada kelompok lain jika...	Medium	Medium		
FEAT8: Petugas dapat mengclose pengaduan jika dirasa sudah...	Medium	Medium		
FEAT9: Petugas dapat mencari arsip pengaduan sejenis untuk...	Medium	Medium		
FEAT10: Admin dapat mendelegasikan pengaduan kepada...	Medium	Medium		
FEAT11: Admin dapat mengatur layout dan display aplikasi SIPG	Medium	Medium		
FEAT12: Admin dapat membuat laporan status penanganan gangguan	Medium	Medium		
FEAT13: Admin dapat membuat rekapitulasi jumlah dan macam...	Medium	Medium		
FEAT14: Admin dapat membuat rekapitulasi kinerja petugas heldesk	Medium	Medium		

	Enhancement	Defect	Location
FEAT1: Pelanggan dapat melakukan login secara online			Vision Docume.
FEAT2: Pelanggan dapat mengirimkan pengaduan secara online			Vision Docume.
FEAT3: Pelanggan dapat memonitor progress dari pengaduan			Vision Docume.
FEAT4: Petugas dapat melihat pengaduan yang ditujukan kepada...			Vision Docume.
FEAT5: Petugas dapat meminta penjelasan tentang gangguan yang...			Vision Docume.
FEAT6: Petugas dapat mengedit isi atau subyek permasalahan setelah...			Vision Docume.
FEAT7: Petugas dapat mendelegasikan kepada kelompok lain jika...			Vision Docume.
FEAT8: Petugas dapat mengclose pengaduan jika dirasa sudah...			Vision Docume.
FEAT9: Petugas dapat mencari arsip pengaduan sejenis untuk...			Vision Docume.
FEAT10: Admin dapat mendelegasikan pengaduan kepada...			Vision Docume.
FEAT11: Admin dapat mengatur layout dan display aplikasi SIPG			Vision Docume.
FEAT12: Admin dapat membuat laporan status penanganan gangguan			Vision Docume.
FEAT13: Admin dapat membuat rekapitulasi jumlah dan macam...			Vision Docume.
FEAT14: Admin dapat membuat rekapitulasi kinerja petugas heldesk			Vision Docume.

	Property
<input type="checkbox"/> UC1: Mengajukan Komplain	Name
UC1.1: Brief Description	Name
UC1.2: Basic Flow	Name
UC1.3: Login Gagal	Name
UC1.4: Pre-Condition	Name
UC1.5: Post-Condition	Name
UC1.6: Special Requirement	Name
<input type="checkbox"/> UC2: Mengelola Komplain	Name
UC2.1: Brief Description	Name
UC2.2: Basic Flow	Name
UC2.3: Meminta Klarifikasi ke pelanggan	Name
UC2.4: Pengurutan daftar pengaduan berdasarkan kolom tertentu	Name
UC2.5: Melihat pengaduan yang berstatus close	Name
UC2.6: Login gagal	Name
UC2.7: Preconditions	Name
UC2.8: Melihat detail pengaduan	Name
UC2.9: Special Requirements	Name
<input type="checkbox"/> UC3: Mengerjakan Komplain	Name
UC3.1: Brief Description	Name
UC3.2: Basic Flow	Name
UC3.3: Meminta klarifikasi pengaduan ke pelanggan	Name
UC3.4: Assign pengaduan ke unit lain	Name
UC3.5: Login gagal	Name
UC3.6: Preconditions	Name
UC3.7: Postconditions	Name
UC3.8: Special Requirements	Name
<input type="checkbox"/> UC4: Mengupdate Status Komplain	Name
UC4.1: Brief Description	Name
UC4.2: Basic Flows	Name
UC4.3: Mengupdate status pengaduan dari close menjadi open	Name
UC4.4: Menampilkan pengaduan yang sudah close	Name
UC4.5: Login gagal	Name
UC4.6: Preconditions	Name
UC4.7: Postconditions	Name
<input type="checkbox"/> UC5: Membuat laporan	Name
UC5.1: Brief Description	Name
UC5.2: Basic Flow	Name
UC5.3: Mencetak tipe laporan yang lain	Name
UC5.4: Login gagal	Name
UC5.5: Preconditions	Name
UC5.6: Postconditions	Name

	Priority	Status	Cost	Difficulty
SUPL1: Mudah dipelajari dan digunakan	Medium	Approved		Medium
SUPL2: Pelatihan	Medium	Approved		Medium
SUPL3: Kompatibilitas	Medium	Approved		Medium
SUPL4: Akurasi hak akses pengguna	Medium	Approved		Medium
SUPL5: Response time	Medium	Approved		Medium
SUPL6: Pencarian data	Medium	Approved		Medium
SUPL7: Penggunaan tanpa mouse	Medium	Approved		Medium
SUPL8: Sistem Operasi	Medium	Approved		Medium
SUPL9: Menggunakan PHP	Medium	Approved		Medium
SUPL10: Database MySQL	Medium	Approved		Medium
SUPL11: User Terlatih	Medium	Approved		Medium

	Stability	Assigned To	Unique ID	Location
SUPL1: Mudah dipelajari dan digunakan	Medium		85	Supplementary.
SUPL2: Pelatihan	Medium		86	Supplementary.
SUPL3: Kompatibilitas	Medium		87	Supplementary.
SUPL4: Akurasi hak akses pengguna	Medium		88	Supplementary.
SUPL5: Response time	Medium		89	Supplementary.
SUPL6: Pencarian data	Medium		90	Supplementary.
SUPL7: Penggunaan tanpa mouse	Medium		91	Supplementary.
SUPL8: Sistem Operasi	Medium		92	Supplementary.
SUPL9: Menggunakan PHP	Medium		93	Supplementary.
SUPL10: Database MySQL	Medium		94	Supplementary.
SUPL11: User Terlatih	Medium		95	Supplementary.

	Package	Author	Revision	Date
SUPL1: Mudah dipelajari dan digunakan	Supplementary.	admin	1.0018	12/24/2006...
SUPL2: Pelatihan	Supplementary.	admin	1.0014	12/24/2006...
SUPL3: Kompatibilitas	Supplementary.	admin	1.0013	12/24/2006...
SUPL4: Akurasi hak akses pengguna	Supplementary.	admin	1.0016	12/24/2006...
SUPL5: Response time	Supplementary.	admin	1.0014	12/24/2006...
SUPL6: Pencarian data	Supplementary.	admin	1.0014	12/24/2006...
SUPL7: Penggunaan tanpa mouse	Supplementary.	admin	1.0014	12/24/2006...
SUPL8: Sistem Operasi	Supplementary.	admin	1.0011	12/24/2006...
SUPL9: Menggunakan PHP	Supplementary.	admin	1.0014	12/24/2006...
SUPL10: Database MySQL	Supplementary.	admin	1.0014	12/24/2006...
SUPL11: User Terlatih	Supplementary.	admin	1.0011	12/24/2006...

	Reason	Traced-from	Traced-to	RootTag#
SUPL1: Mudah dipelajari dan digunakan	Created trace...		FEAT1, FEAT2.	1
SUPL2: Pelatihan	Created trace...		FEAT1, FEAT2.	2
SUPL3: Kompatibilitas	Created trace...		FEAT4, FEAT5.	3
SUPL4: Akurasi hak akses pengguna	Created trace...		FEAT1, FEAT2.	4
SUPL5: Response time	Created trace...		FEAT1, FEAT2.	5
SUPL6: Pencarian data	Created trace...		FEAT1, FEAT2.	6
SUPL7: Penggunaan tanpa mouse	Created trace...		FEAT1, FEAT2.	7
SUPL8: Sistem Operasi	Created trace...		FEAT4, FEAT5.	8
SUPL9: Menggunakan PHP	Created trace...		FEAT1, FEAT2.	9
SUPL10: Database MySQL	Created trace...		FEAT1, FEAT2.	10
SUPL11: User Terlatih	Created trace...		FEAT4, FEAT5.	11

LAMPIRAN B.

TRACEABILITY MATRIX

- B.1 Stakeholder Request traced to Features
- B.2 Use Case traced to Features
- B.3 Features traced to Supplemenraty Specifications

	FEAT1: Pelanggan dapat melakukan login.	FEAT2: Pelanggan dapat mengirimkan...	FEAT3: Pelanggan dapat memonitor...	FEAT4: Petugas dapat melihat...	FEAT5: Petugas dapat meminta...	FEAT6: Petugas dapat mengedit isi atau...	FEAT7: Petugas dapat mendelegasikan...	FEAT8: Petugas dapat mengclose...	FEAT9: Petugas dapat mencari arsip...	FEAT10: Admin dapat mendelegasikan...	FEAT11: Admin dapat mengatur layout...	FEAT12: Admin dapat membuat laporan...	FEAT13: Admin dapat membuat...	FEAT14: Admin dapat membuat...
<input type="checkbox"/> UC1: Mengajukan Komplain														
UC1.1: Brief Description														
UC1.2: Basic Flow														
UC1.3: Login Gagal														
UC1.4: Pre-Condition														
UC1.5: Post-Condition														
UC1.6: Special Requirement														
<input type="checkbox"/> UC2: Mengelola Komplain														
UC2.1: Brief Description														
UC2.2: Basic Flow														
UC2.3: Meminta Klarifikasi ke pelanggan														
UC2.4: Pengurutan daftar pengaduan berdasarkan...														
UC2.5: Melihat pengaduan yang berstatus close														
UC2.6: Login gagal														
UC2.7: Preconditions														
UC2.8: Melihat detail pengaduan														
UC2.9: Special Requirements														
<input type="checkbox"/> UC3: Mengerjakan Komplain														
UC3.1: Brief Description														
UC3.2: Basic Flow														
UC3.3: Meminta klarifikasi pengaduan ke pelanggan														
UC3.4: Assign pengaduan ke unit lain														
UC3.5: Login gagal														
UC3.6: Preconditions														
UC3.7: Postconditions														
UC3.8: Special Requirements														
<input type="checkbox"/> UC4: Mengupdate Status Komplain														
UC4.1: Brief Description														
UC4.2: Basic Flows														
UC4.3: Mengupdate status pengaduan dari close...														
UC4.4: Menampilkan pengaduan yang sudah close														
UC4.5: Login gagal														
UC4.6: Preconditions														
UC4.7: Postconditions														
<input type="checkbox"/> UC5: Membuat laporan														
UC5.1: Brief Description														
UC5.2: Basic Flow														
UC5.3: Mencetak tipe laporan yang lain														
UC5.4: Login gagal														
UC5.5: Preconditions														
UC5.6: Postconditions														

	SUPL1: Mudah dipelajari dan digunakan	SUPL2: Pelatihan	SUPL3: Kompatibilitas	SUPL4: Akurasi hak akses pengguna	SUPL5: Response time	SUPL6: Pencarian data	SUPL7: Penggunaan tanpa mouse	SUPL8: Sistem Operasi	SUPL9: Menggunakan PHP	SUPL10: Database MySQL	SUPL11: User Terlatih
FEAT1: Pelanggan dapat melakukan login secara online	↕	↕		↕	↕	↕	↕		↕	↕	
FEAT2: Pelanggan dapat mengirimkan pengaduan secara online	↕	↕		↕	↕	↕	↕		↕	↕	
FEAT3: Pelanggan dapat memonitor progress dari pengaduan	↕	↕		↕	↕	↕	↕		↕	↕	
FEAT4: Petugas dapat melihat pengaduan yang ditujukan kepada kelompoknya	↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕
FEAT5: Petugas dapat meminta penjelasan tentang gangguan yang disampaikan...	↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕
FEAT6: Petugas dapat mengedit isi atau subyek permasalahan setelah...	↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕
FEAT7: Petugas dapat mendelegasikan kepada kelompok lain jika gangguannya tidak..	↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕
FEAT8: Petugas dapat mengclose pengaduan jika dirasa sudah terselesaikan	↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕
FEAT9: Petugas dapat mencari arsip pengaduan sejenis untuk mempercepat...	↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕
FEAT10: Admin dapat mendelegasikan pengaduan kepada unit/kelompok terkait	↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕
FEAT11: Admin dapat mengatur layout dan display aplikasi SIPG	↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕
FEAT12: Admin dapat membuat laporan status penanganan gangguan	↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕
FEAT13: Admin dapat membuat rekapitulasi jumlah dan macam gangguan dan...	↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕
FEAT14: Admin dapat membuat rekapitulasi kinerja petugas heldesk	↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕