

User Manual

PC-Call

Versi 2.0

Panduan lengkap PC-Call, meliputi tahap persiapan jaringan telepon, instalasi, penggunaan hardware-software, serta penanganan gangguan, sebagai bahan rujukan bagi teknisi dan pengguna.

Release Edition
062014

Pengantar

PC-CALL v2.0.0

copyright : 2014 © caxramedia

Terima kasih, telah memilih **PC-CALL** sebagai bagian dari system telekomunikasi anda.

PC-CALL merupakan aplikasi untuk membantu mengelola penggunaan telepon PSTN/FWT/FWL. Diharapkan dengan adanya aplikasi ini maka akan semakin meningkatkan kualitas penggunaan telepon.

caXramedia



Website : <http://www.caxra.com>
e-Mail : contact@caxra.com

Kesepakatan dan Persetujuan :

1. Hak Cipta software ini, beserta bagian yang didistribusikan menjadi milik caXramedia.
2. Dengan menginstal, menggunakan atau mendistribusikan software ini, anda atas nama anda sendiri atau atas nama perusahaan anda, setuju untuk terikat oleh ketentuan ini. Jika anda tidak setuju dengan ketentuan-ketentuan ini, anda tidak boleh menggunakan, menyalin, mengirim, mendistribusikan, atau menginstal software ini.
3. Software ini, dan semua file yang menyertainya, data dan bahan, didistribusikan "sebagaimana adanya" (as is) dan tanpa jaminan apapun, baik tersurat maupun tersirat, kecuali sebagaimana diharuskan oleh hukum. Jika anda berniat untuk mengandalkan software ini untuk tujuan penting, anda harus menguji sepenuhnya sebelum menggunakannya, sehingga anda mengetahui segala risiko yang ditimbulkan.
4. Kami tidak akan bertanggung jawab atas kerugian yang timbul dari penggunaan software ini termasuk, namun tidak terbatas pada, kerugian khusus, insidental atau konsekuensial. Tanggung jawab kami untuk semua klaim terbatas pada pengembalian dana sesuai jumlah harga pembelian yang kami terima.
5. Anda tidak dapat menggunakan software ini dalam keadaan apapun di mana ada resiko bahwa kegagalan software ini mungkin mengakibatkan cedera fisik atau kematian. Anda setuju untuk mengganti kerugian dari segala tuntutan yang berkaitan dengan penggunaan yang tidak sah tersebut.
6. Software ini dilarang untuk digunakan untuk kegiatan, dan atau menunjang kegiatan yang bertentangan dengan hukum. Tanggung jawab penggunaan beserta hasil, dan konsekuensi yang ditimbulkan sepenuhnya berada pada pihak pengguna.
7. Anda dapat menyalin atau mendistribusikan file instalasi software ini dalam bentuk lengkap, anda tidak diizinkan merubah dalam keadaan apapun, mendistribusikan kode registrasi untuk salah satu program kami tanpa izin tertulis. Dalam hal yang anda lakukan mendistribusikan kode registrasi software, anda akan bertanggung jawab untuk membayar penuh harga pembelian untuk setiap lokasi di mana terjadi penggunaan yang tidak sah.

PERHATIAN !

Untuk mencegah hal-hal yang tidak diinginkan, sebaiknya instalasi dilakukan oleh teknisi yang berpengalaman. Kabel telepon, komputer, dll. memiliki tegangan listrik cukup tinggi, upayakan agar anda telah mengetahui dan mempersiapkan diri dengan prosedur standar pekerjaan instalasi.

DAFTAR ISI

Pengantar	i
Kesepakatan dan Persetujuan	ii
Daftar Isi	iii
A. Fitur Product	1
B. Petunjuk Instalasi	2
1. Install Hardware	2
2. Install Software	4
C. Penggunaan PC-Call	5
1. Menu File	6
2. Menu Master	8
3. Menu Laporan	11
4. Menu Pengaturan	12
5. Menu Bantuan	14
D. Alur Kerja Pengguna	15
E. Penanganan Masalah	16

A. Fitur Produk

Fitur yang tersedia antara lain :

- **Softphone**
Aplikasi telepon berbasis komputer. Melakukan panggilan dan menerima panggilan menggunakan aplikasi software telephone PC-Call.
- **Voice Record**
Mendokumentasikan percakapan telepon.
- **Support Detect Incoming Number**
Dapat mendeteksi nomor pemanggil (CALLER ID Detector) saat menerima panggilan masuk. CALLER ID Detektor akan berfungsi jika fasilitas CALLER ID provider telepon dan perangkat pendukung lain telah aktif.
- **Support Detect Outgoing Number**
Dapat mendeteksi nomor telepon yang dipanggil (DTMF Detector) saat melakukan panggilan keluar.
- **Phone Log Database**
Data transaksi tercatat dan tersimpan di database disertai dengan fasilitas *Report Views*, sehingga akan memudahkan dalam pengelolaan laporan.
- **Simple Record Audio Format**
Format File Audio berupa *Microsoft Wave Sound Format (WAV / 64KBPS)*. atau $\pm 1,4$ Mb per 3 menit.
- **Customize Feature (By Request)**
Fitur-fitur tambahan, sesuai permintaan dan kebutuhan.

Kebutuhan Minimum System :

- OS WINXP, PIII 800 Mhz, 128 MB RAM/DDRAM, 5 GB Free Space Hardisk, port USB / PCI
- Lebih disarankan menggunakan OS Windows 7
- Resolusi Monitor disarankan : 1280 X 768 Pixel

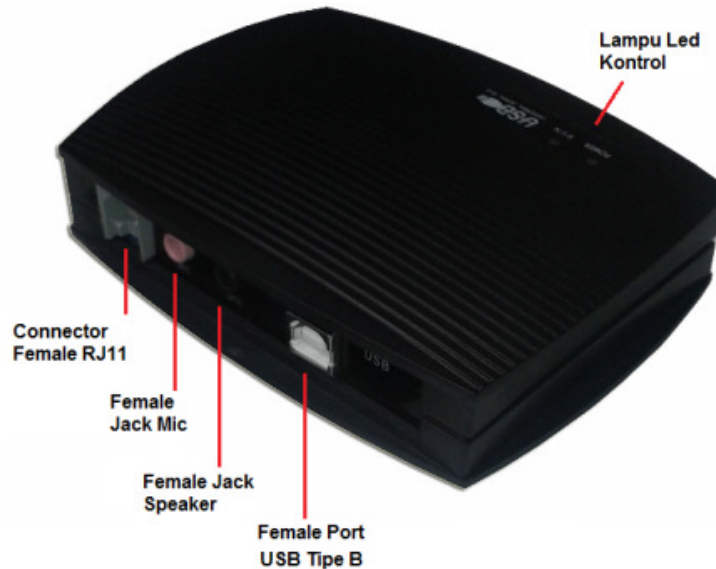
Spesifikasi teknis hardware PC-Call :

Analog Network Interface	On-board loop start interface
Impedance	>100k Ohms nominal
Shared memory	64Kbyte page
Echo return loss	20 dB min.
Freq.response	300 to 3400 Hz +-3 dB
DTMF digits	0 to 9, *, #, A, B, C, D per Bellcore LSSGR Sec 6
Logic 1	1200HZ+-1%
Logic 0	2200HZ+-1%
Threshold Voltage	16V

B. Petunjuk Instalasi

1. Instal Hardware

Pada hardware PC-Call terdapat beberapa port/connector, dan indikator yakni :



- **Connector Female RJ11**
Untuk menghubungkan line telepon dengan perangkat PC-Call
- **Female Jack Microphone dan Female Jack Speaker**
Untuk menghubungkan Mic dan Speaker Headset. Jack Merah untuk Mic, dan jack Hitam/Hijau untuk Speaker.
- **Female Port USB**
Untuk menghubungkan perangkat PC-Call dengan komputer, menggunakan media USB Cable.
- **Led Power dan Led Status**
Led Power sebagai indikator perangkat terhubung ke komputer, akan menyala terus selama perangkat terhubung. Led Status sebagai indikator status alat. Akan berkedip ketika terjadi proses komunikasi.

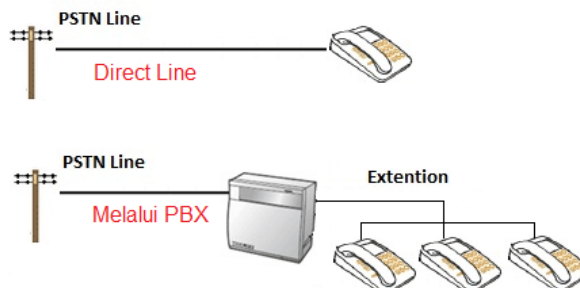
Perangkat PC-Call dapat dihubungkan dengan model koneksi :

a. Direct Line

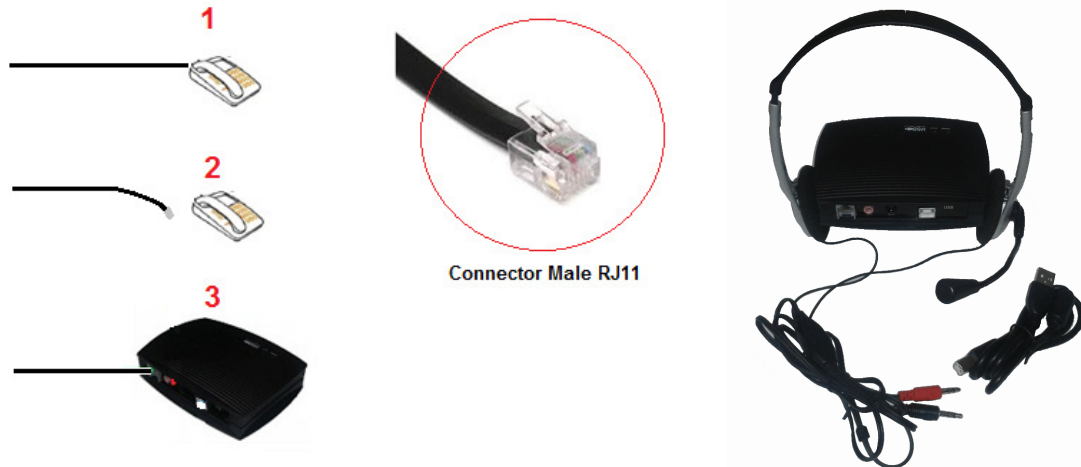
Dimana perangkat PC-Call dihubungkan langsung pada line telepon, tanpa melalui perangkat PBX/PABX.

b. Melalui PBX/PABX

Dimana perangkat PC-Call dihubungkan ke extension PBX/PABX, atau dengan kata lain menjadi extension PBX/PABX.



Instalasi perangkat PC-Call, dilakukan dengan tahap sebagai berikut :



1. Pastikan line telepon berfungsi dengan baik ketika terhubung ke pesawat telepon.
2. Cabut line telepon dari pesawat telepon, pada gambar terlihat ujung kabel telepon memiliki Connector Male RJ11.
3. Hubungkan line telepon pada perangkat PC-Call atau masukan Connector Male RJ11 line telepon pada Connector Female RJ11 pada perangkat PC-Call.

Catatan : dalam ukuran sebenarnya perangkat PC-Call lebih kecil dari pesawat telepon

4. Hubungkan Jack Mic dan Speaker Headset pada Female Jack Mic dan Speaker perangkat PC-Call. Jack Merah untuk Mic, dan jack Hitam/Hijau untuk Speaker.
5. Hubungkan Komputer dengan perangkat PC-Call. Masukan ujung kabel USB Type B (kotak) pada port USB perangkat, lalu masukan ujung kabel USB Type A (pipih) pada port USB Komputer.



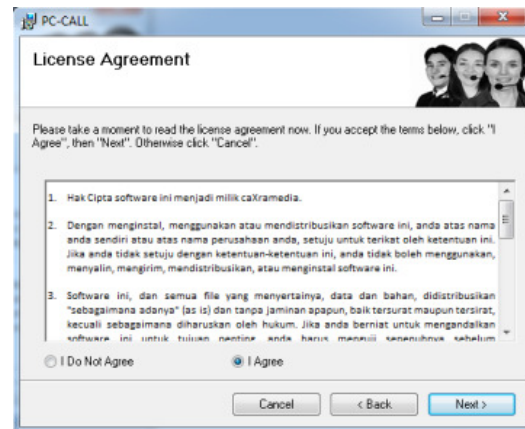
Gbr. Ilustrasi Instalasi

6. Komputer akan mendeteksi perangkat PC-Call sebagai USB-Phone. Hardware PC-Call telah diuji di OS Win XP / Win 7 / Win 8 dengan berbagai varian dari masing-masing OS. Dan umumnya dikenali sebagai *Plug And Play Device* (USB-Phone).

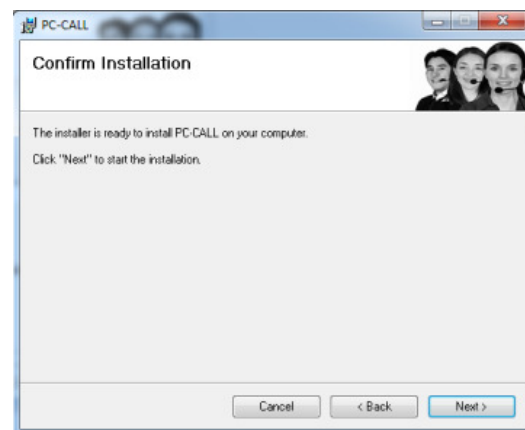
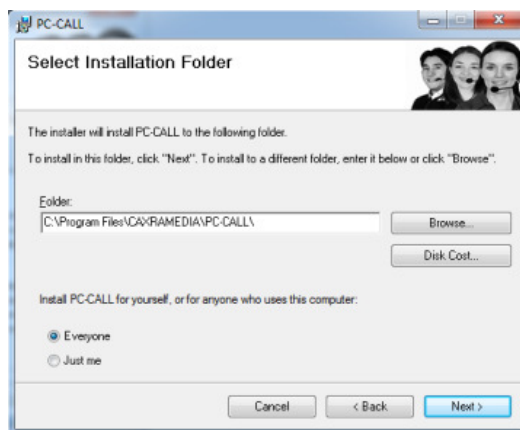
2. Install Software

Untuk melakukan instalasi software PC-Call, jalankan file **Setup.exe** yang ada pada paket Instalasi PC-Call v2.0. Jika pada komputer anda belum terpasang NetFramework 4.0, dalam paket Instalasi disertakan installer NetFramework tersebut (dotNetFx40_Full_x86_x64).

Selanjutnya tahap install software ditunjukkan pada *screen shoot* berikut :



Klik tombol **Next**, selanjutnya anda akan diminta persetujuan kesepakatan penggunaan PC-Call. Jika anda telah mengerti dan menyetujui klausul *License Agreement*, pilih *Option I Agree*, lalu *klik* tombol **Next**.



Anda akan diminta untuk menentukan lokasi Instalasi Software PC-Call, anda sebaiknya membiarkan lokasi default instalasi, lalu *klik* tombol **Next**. Sebelum instalasi dilakukan, anda akan diminta konfirmasi sekali lagi. Jika sudah yakin, *klik* tombol **Next**. Proses instalasi akan berjalan. Tunggu hingga proses selesai.

Setelah proses Instalasi berhasil dilakukan, anda akan menemukan *shortcut* untuk memanggil/menjalankan aplikasi PC-Call :

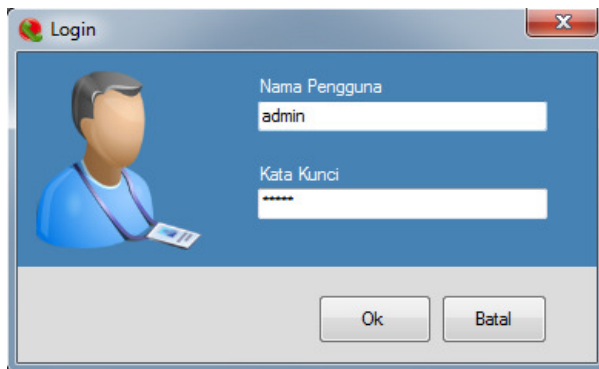


C. Penggunaan PC-Call

Jika instalasi *Hardware* dan *Software* telah dilakukan, tahap selanjutnya kita akan mengexplore fitur dan menu PC-Call. Silahkan jalankan aplikasi PC-Call. *Klik* dua kali shortcut PC-Call. Tunggu sampai proses loading selesai. Selanjutnya Form utama PC-Call akan tampil.

Agar dapat mengakses aplikasi PC-Call, pengguna harus *Login* terlebih dahulu. **Hak Akses** pengguna diatur berdasarkan *level* pengguna yang bersangkutan. Ada dua level yang tersedia, yakni **Administrator** dan **Operator**. Administrator memiliki akses penuh terhadap semua menu yang tersedia, sedangkan hak akses Operator dibatasi pada menu kontak (Form Kontak).

Untuk login, *klik* menu **File**, lalu *klik* sub menu **Login**, masukan *Nama Pengguna* (Username) dan *Kata Kunci* (Password). Lalu *klik* tombol **Ok**.

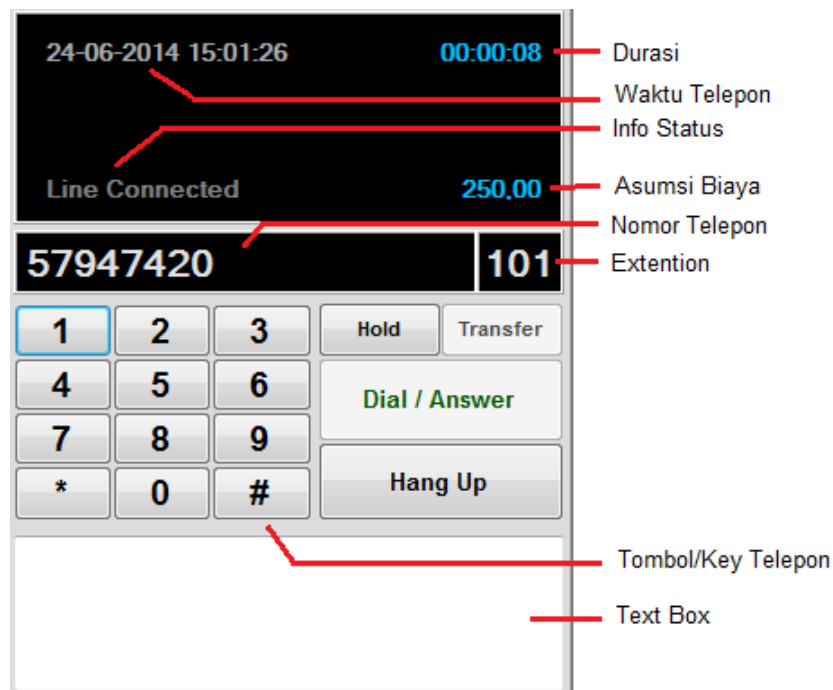


Nama Pengguna dan Kata Kunci default :

	Administrator	Operator
Nama Pengguna	admin	operator
Kata Kunci	admin	operator

Gbr. Form Login

Jika pengguna telah login, maka disebelah kiri layar akan tampil panel Telepon.



Gbr. Panel Telepon

Keterangan Fungsi Panel Telepon :

- Waktu Telepon** : Menampilkan info tanggal dan jam telepon
- Durasi** : Menampilkan info durasi telepon
- Info Status** : Menampilkan info status fungsi telepon
- Asumsi Biaya** : Menampilkan informasi asumsi biaya telepon
- Nomor Telepon** : Area untuk menginput nomor telepon yang akan dipanggil (outgoing call), dan akan menampilkan nomor telepon yang masuk (incoming call)
- Keypad Telepon** : Untuk memilih nomor dapat dilakukan dengan cara mengetik pada keyboard, atau klik pada tombol/keypad telepon.
- Tombol Hold** : Untuk menahan (hold) percakapan telepon
- Transfer** : Untuk mentransfer kontak telepon (baru berfungsi jika PC-Call dipasang di PABX)
- Tombol Dial / Answer** : Untuk memanggil atau menerima panggilan telepon
- Tombol Hang Up** : Untuk mengakhiri atau menolak panggilan telepon.
- TextBox** : Sebagai notes, manakala ada hal yang perlu dicatat (sebagai pengganti kertas).

Selain tampil panel Telepon, maka akan ditampilkan juga menu-menu dibagian atas layar. Menu yang muncul sesuai hak akses (level) pengguna.

Adapun menu-menu yang tersedia :

Menu	Hak Akses
1. Menu File 1.1 Login 1.2 Ganti Kata Kunci 1.3 Proses Kontak 1.4 Tutup	Administrator & Operator Administrator & Operator Operator Administrator & Operator Administrator & Operator
2. Menu Master 2.1 Data Wajib Pajak 2.2 Pengguna	Administrator Administrator Administrator
3. Menu Laporan 3.1 Resume Kontak 3.2 Data Telepon (CDR)	Administrator Administrator Administrator
4. Menu Pengaturan 4.1 Pilihan Topik 4.2 Ceklis Data 4.3 Pengaturan Umum	Administrator Administrator Administrator Administrator
5. Menu Bantuan 5.1 Perihal 5.2 BackUp	Administrator Administrator Administrator

Gbr. List Menu

1. Menu File

1.1 Login

Untuk login / masuk kedalam aplikasi (*lihat penjelasan halaman 5*)

1.2 Ganti Kata Kunci

Menu ini tersedia untuk operator. Berfungsi untuk mengganti **kata kunci** (password)

1.3 Proses Kontak

Menu ini tersedia untuk melakukan proses kontak. *Klik* menu **Proses Kontak**, maka akan ditampilkan form **Kontak**,

NPWP	JADWAL	PELAKS.	ST.
00.000.000.0-000.000	M 30/06/2014		Antri
00.000.000.0-000.000	B 23/07/2014		Antri
00.000.000.0-000.000	T 23/06/2015		Antri
01.222.098.0-989.918	M 30/06/2014		Antri
01.222.098.0-989.918	B 23/07/2014		Antri
01.222.098.0-989.918	T 23/06/2015		Antri
01.222.098.0-989.919	M 30/06/2014		Antri
01.222.098.0-989.919	B 23/07/2014		Antri
01.222.098.0-989.919	T 23/06/2015		Antri
01.222.098.0-989.919	T 23/06/2015		Antri
01.222.098.0-989.920	M 08/01/2014		Antri
01.222.098.0-989.920	B 01/02/2014		Antri
01.222.098.0-989.920	T 01/01/2015		Antri
01.222.098.0-989.921	M 09/01/2014		Antri
01.222.098.0-989.921	B 02/02/2014		Antri
01.222.098.0-989.921	T 02/01/2015		Antri
01.222.098.0-989.922	M 10/01/2014		Antri
01.222.098.0-989.922	B 03/02/2014		Antri
01.222.098.0-989.922	T 03/01/2015		Antri
01.222.098.0-989.923	M 11/01/2014		Antri
01.222.098.0-989.923	B 04/02/2014		Antri
01.222.098.0-989.923	T 04/01/2015		Antri
01.222.098.0-989.924	M 11/01/2014		Antri
01.222.098.0-989.924	B 04/02/2014		Antri

Gbr.form Kontak

Pada form Kontak ini terdapat beberapa area/kolom data, yang akan dijelaskan sebagai berikut :

a. Area Jadwal Kontak

Area Jadwal Kontak berada disebelah kiri. Data jadwal yang tampil pada area ini diatur berdasarkan filter *data jadwal*. Yakni filter **Tipe Jadwal** (1 Minggu, 1 Bulan, 1 Tahun), **Filter Status** (Antrian, Dalam Proses, Tuntas, Dibatalkan), filter **Kondisi** (Jadwal Hari Ini, Jadwal Terlewat).

Pada Grid/Tabel Jadwal Kontak, informasi yang ditampilkan terdiri dari: **NPWP**, **Tipe Jadwal** (Minggu, Bulan, Tahun), Tanggal **Jadwal**, Tanggal **Pelaksanaan**, dan **kolom Status** (Antrian, Dalam Proses, Tuntas, Dibatalkan).

b. Area Data Wajib Pajak

Area Data Wajib Jadwal berada disebelah kanan atas. Jika salah satu data pada area Jadwal di *klik*, maka Data wajib pajak yang bersangkutan akan ditampilkan di area Data Wajib Pajak ini.

c. Area Proses Kontak

Area Proses Kontak, berada disebelah kanan bawah. Untuk memproses suatu jadwal kontak. *Klik* jadwal yang akan diproses, maka data wajib pajak yang bersangkutan akan tampil di Area Data Wajib Pajak,

Untuk melakukan proses data. Klik tombol **Proses** yang ada dibagian bawah area Proses. Maka pilihan **Ceklis** dan **Catatan** kontak siap diisi. Data **Ceklis** dan **Catatan** kontak tentunya diisi setelah melakukan percakapan/panggilan telepon kepada Wajib Pajak.

Untuk menghubungi wajib pajak, klik tombol **Panggil Telepon 1** atau **Panggil Telepon 2**. Sistem telepon **PC-Call** akan mengontak nomor wajib pajak yang dipilih. Operator selanjutnya berkomunikasi dengan wajib pajak. Point-pont hasil percakapan diinput sebagai *Contact Result* (hasil kontak). Jika panggilan sudah dianggap cukup. Tutup telepon (klik Hang Up). Lalu untuk menyimpan data yang diinput, klik tombol Simpan.



Mohon diingat : panggilan telepon kepada wajib pajak hanya akan dianggap sebagai pelaksanaan jadwal kontak, jika panggilan telepon dilakukan dari tombol **Panggil Telepon 1** atau **Panggil Telepon 2**.

2. Menu Master

2.1 Data Wajib Pajak

Menu Data Wajib Pajak, berfungsi untuk menampilkan form **Master Data Wajib Pajak**. Form Master Data Wajib Pajak merupakan data induk dalam system PC-Call ini. Master Data Wajib Pajak menjadi referensi dalam pembuatan **jadwal kontak** dan dalam **proses kontak** yang akan dilakukan.

Periode Terdaftar 01/01/2014 s/d 31/12/2014

NPWP: 01.222.098.0-989.922
 Nama: Maju Raya, CV.
 Alamat: Jl. Hasym Asyari No 18 Jakarta
 Nama PIC: Bambang MM
 Divisi: Direksi
 Jabatan: ACC Manager
 Telp 1: 021-5566778
 Telp 2: 021-5566771-333
 Fax: 021-5566776
 eMail: bambang@gmail.com
 Tanggal Terdaftar: 03/01/2014 (Jumat)
 Jadwal 1Minggu: 04/01/2014 (Sabtu)
 Jadwal 1Bulan: 03/02/2014 (Senin)
 Jadwal 1Tahun: 03/01/2015 (Sabtu)

NPWP	Nama	Alamat	Telp 1	Telp 2	Fax	eMail
01.222.098.0-989.920	OPTIMA CAPITA...	9 LT.5 JL. PENA...	021-3435001-444	021-3435002	021-3435000	contact@indosur...
01.222.098.0-989.921	PLN (Persero), PT.	JL. TRUNOJOY...	021-5566777	021-5566774-222	021-5566778	tommy@pln.co.id
01.222.098.0-989.922	Maju Raya, CV.	Jl. Hasym Asyari ...	021-5566778	021-5566771-333	021-5566776	bambang@gmail...
01.222.098.0-989.923	Bangkit Jaya, PT.	Jl. Panglima Poli...	021-5566773	021-5553827-444	021-5553822	rina@yahoo.com

4 of 5

Lihat Jadwal Import Tambah Ubah Batal Simpan Tutup

Gbr.form Master Wajib Pajak

Pada Form Wajib Pajak terdapat beberapa kontrol data yakni :

1. Filter Periode Terdaftar

Filter *Periode Terdaftar*, berada pada area paling atas, yang berfungsi untuk membatasi data yang ditampilkan berdasarkan tanggal terdaftar wajib pajak yang bersangkutan.

Default Filter *Periode Terdaftar* adalah tanggal **1** bulan **Januari** tahun **berjalan** sampai dengan tanggal **terakhir** bulan **Desember** tahun **berjalan**. Untuk merubah *Periode Terdaftar* ini, silahkan pilih tanggal **awal** dan **akhir** sesuai kebutuhan.

Filter baru akan berfungsi jika pilihan Filternya di-**Ceklis** (dicentang).

2. Area Input Data

Pada area input data terdapat kolom-kolom untuk menginput data wajib pajak. Beberapa hal yang mesti diperhatikan pada area input data ini, antara lain :

- Kolom **NPWP** merupakan *unique key*, jika data yang diinput telah ada di database, maka data akan ditolak.
- Format pengisian kolom Nomor **Telp 1** dan **Telp 2**, harus sebagai berikut :

Jika nomor tersebut adalah nomor yang memiliki kode area (Telkom/CDMA), maka format penulisannya adalah **[KODE AREA]-[NOMOR TELEPON]**, contoh : **021-57947422**

Jika nomor tersebut memiliki extention, dan jika ingin ditambahkan maka formatnya menjadi **[KODE AREA]-[NOMOR TELEPON]-[EXTENTION]**, contoh : **021-57947422-101**

Jika nomor telepon yang akan diinput tidak memiliki kode area (GSM) maka ditulis seperti biasa, contoh : **085793001974**

- Kolom **Tanggal Terdaftar**, merupakan dasar kalkulasi pembuatan jadwal kontak. Kolom Tanggal harus diisi sesuai tanggal terdaftar sebagai wajib pajak.

3. Area Grid Data

Berisi data kolom dan baris / tabel Data wajib.

4. Kontrol Navigasi

Kontrol navigasi berfungsi untuk memandu data yang dipilih untuk ditampilkan pada area input data. *Klik* panah maju/mundur untuk menggerakkan posisi data yang ingin dipilih.

Pada Kontrol Navigasi disertakan juga :

- **Kontrol Pencarian**, klik tombol Cari, lalu pilih **kolom** pencarian, lalu isi **kata kunci** yang akan dicari.
- **Kontrol Filter Data**, klik tombol filter, lalu pilih **kolom** filter, lalu isi **kata kunci** yang akan difilter .
- Untuk menghilangkan filter, klik tombol hapus filter data.
- **Kontrol Print Preview**, untuk menampilkan form Print Preview. Pada Form Print Preview terdapat pilihan untuk print ke printer atau disimpan sebagai file (PDF, Word atau Excell)

5. Area Kontrol Edit

Pada area control edit tersedia tombol-tombol :

Tutup : untuk menutup/keluar dari form Master Data Wajib Pajak ini.

Simpan : untuk menyimpan (Save) jika dilakukan penambahan atau perubahan data.

- Batal** : untuk membatalkan (cancel) penambahan atau perubahan data.
- Ubah** : untuk mengaktifkan area input data, atau ketika bermaksud merubah data.
- Tambah** : untuk menambah data wajib pajak baru.
- Import** : untuk menambah data melalui proses import dari file excel yang telah disiapkan (lihat panduan proses import data wajib pajak)
- Lihat Jadwal** : untuk melihat jadwal kontak.

Prosedure tambah Data Wajib Pajak melalui proses import :

Klik tombol **Import**, sehingga form Import tampil. Klik tombol **Buka** pada form Import, cari file Excell yang akan diimport. File Excell harus berisi **Sheet1** dan didalamnya terdapat kolom data : **NPWP, Nama, Alamat, Telp 1, Telp 2, Fax, eMail, Nam PIC, Divisi, Jabatan, Terdaftar.**

Jika data file excel memenuhi syarat diatas, maka tombol Import akan aktif, sehingga data siap diimport.

Jika muncul informasi error, perhatikan pesan yang muncul. Sesuaikan/perbaiki data file excell. Lalu ulangi klik tombol **Buka**.

Jika data telah benar, maka ketika tombol **Import** di-klik, data baru akan masuk kedalam database, dan jadwal untuk masing-masing wajib pajak akan dibuat secara otomatis oleh sistem PC-Call. Lihat contoh file excel untuk proses import file.

2.2 Pengguna

Menu Master Pengguna berfungsi untuk menampilkan Form Master Pengguna yang berisi list data pengguna aplikasi PC-Call. Form Master Pengguna terbagi tiga area, yakni :

1. Area Input/Update,

Berisi kolom : **NIP, Nama Lengkap, eMail, Nama Pengguna** (username), **Kata Kunci** (Password), dan **Level** pengguna.

Untuk kolom Level pengguna, disediakan pilihan Level **Administrator**, dan **Operator**. Jika diset sebagai **Administrator** maka pengguna (user) yang bersangkutan dapat mengakses seluruh menu yang tersedia. Dan jika diset sebagai **Operator** maka menu yang dapat diakses terbatas pada **Proses Kontak**, dan beberapa menu lainnya.

2. Area Daftar Pengguna

Berisi kolom dan baris data pengguna

3. Kontrol Navigasi

Kontrol navigasi berfungsi untuk memandu data yang dipilih. Klik panah maju/mundur untuk menggerakkan posisi data yang ingin dipilih.

Untuk mengedit/mengubah data : posisikan record yang akan diubah, isi kolom-kolom pada area input/update data, klik tombol Save jika selesai.

Untuk menambah data, klik tombol tambah (Add New), isi kolom-kolom pada area input/update data, klik tombol save jika selesai.

3. Menu Laporan

3.1 Resume Kontak

Menu Resume Kontak, berfungsi untuk menampilkan Form Resume Kontak. Resume Kontak merupakan laporan kontak. Form ini ini terbagi beberapa area, yakni :

1. Area Filter Data :

- Filter berdasarkan tanggal Jadwal.
- Filter berdasarkan tanggal pelaksanaan kontak
- Filter berdasarkan tipe jadwal (1 Minggu, 1 Bulan, atau 1 Tahun)

2. Area Jadwal

Berisi *Kolom* dan *Baris* data jadwal.

3. Area Hasil Kontak

Area Hasil Kontak berada di sebelah kiri bawah. Didalamnya terdapat informasi kelengkapan variable kontak (Ceklis data), dan catatan proses kontak.

4. Area Data Telepon (CDR)

Berisi Data telepon yang dilakukan, disertai pilihan untuk memutar rekaman pembicaraan telepon yang dilakukan.

5. Kontrol Navigasi

Kontrol navigasi berfungsi untuk memandu data yang dipilih. Klik panah maju/mundur untuk menggerakkan posisi data yang ingin dipilih.

Pada Kontrol Navigasi disertakan juga :

- **Kontrol pencarian**, klik tombol Cari, lalu pilih **kolom** pencarian, lalu isi **kata kunci** yang akan dicari.
- **Kontrol Print Preview**, untuk menampilkan form Print Preview. Pada Form Print Preview terdapat pilihan untuk print ke printer atau disimpan sebagai file (PDF, Word atau Excell)

3.2 Data Telepon (CDR)

Menu Data Telepon (CDR) berfungsi untuk menampilkan Form Data Telepon (CDR). Form Call Data Telepon (CDR) merupakan laporan aktifitas penggunaan telepon (phone logger). Pada form ini terdapat :

1. Area Kontrol Data :

Pada area ini tersedia menu :

- Tombol Refresh : untuk memperbaharui data yang ditampilkan
- Filter : untuk memfilter data yang ingin ditampilkan
- Find : untuk mencari data tertentu
- Export Data : untuk mengexport data log penggunaan telepon ke file Excell. Data yang akan diexport adalah data yang diceklis (kolom paling kiri)
- Export WAV : untuk mengexport/backup rekaman file audio. Lokasi Tujuan Export Data dan Export WAV sebagaimana diset pada kolom **Target Folder**.

2. Area Data Log

Berisi data Log penggunaan telepon, baik telepon masuk maupun telepon keluar, yang memuat informasi :

- Waktu : Tanggal dan Jam telepon
- I/O : informasi jenis telepon masuk (In) atau telepon keluar (Out)
- NPWP dan Nama : kolom ini akan berisi data jika proses telepon dilakukan dari Form Kontak.
- No. Pengguna : berisi informasi line telepon yang digunakan oleh operator
- No. Lawan Bicara : berisi informasi nomor lawan bicara
- Durasi : berisi informasi durasi percakapan telepon
- Biaya : berisi asumsi biaya percakapan (lihat dasar perhitungan biaya pada menu Pengaturan Umum)
- Audio Rec : informasi file rekaman percakapan

3. Kontrol Player

Berisi control untuk memutar file audio rekaman percakapan telepon yang dipilih. Untuk memutar File, Double Klik pada data log yang ingin diputar, atau dengan cara mengklik tombol Play.

4. Menu Pengaturan (Configuration)

4.1 Pilihan Topik

Menu **Pilihan Topik** berfungsi untuk menampilkan Form Pilihan Topik (Topik Catatan Kontak). Setiap catatan hasil kontak sebaiknya diberi judul/topik untuk memudahkan review hasil kontak.

Untuk mengedit/mengubah data : pilih record yang yang akan diubah, isi kolom Topik dan Keterangan, klik tombol **Save** jika selesai.

Untuk menambah data, klik tombol tambah (Add New), akan muncul satu baris kosong baru dibagian bawah list, isi kolom Topik dan Keterangan, klik tombol **Save** jika selesai.

4.2 Ceklist Data

Menu **Ceklis Data** berfungsi untuk menampilkan Form Ceklis Data. Ceklis Data merupakan fitur efisiensi proses kontak. Dimana Ceklis Data dapat menjadi acuan dalam proses komunikasi antara operator wajib pajak.

Untuk mengedit/mengubah data : pilih record yang yang akan diubah, isi kolom Ceklis Data, klik tombol **Simpan** (Save) jika selesai.

Untuk menambah data, klik tombol tambah (Add New), akan muncul satu baris kosong baru dibagian bawah list, isi kolom **Ceklis Data**, klik tombol **Simpan** (Save) jika selesai.

4.3 Pengaturan Umum

Menu **Pengaturan Umum** berfungsi untuk menampilkan Form Pengaturan/Konfigurasi.

Form pengaturan berisi tiga tab (kelompok) pengaturan yakni :

1. Tabs Instalasi

- Kode dan Nama Kanwil

- Kode dan Nama KPP
- Nomor Telpon

Berkeaan dengan penulisan nomor telepon, jika nomor tersebut adalah nomor yang memiliki kode area (Telkom/CDMA), maka format penulisannya adalah :

[KODE AREA]-[NOMOR TELEPON], contoh : **021-57947422**

1. Lokasi Penyimpanan Rekaman percakapan telepon

Pilih taget drive yang diinginkan. Sebaiknya drive yang dipilih adalah drive yang memiliki *free space disc* besar dan bukan drive utama (OS). File audio akan disimpan pada lokasi direktori yang dipilih, didalam folder **CallRecorder \ {Tahun Bulan} \ {Nama File}**

Format nama file yang disimpan adalah :

[KODE KANWIL]_[KODE KPP]_[IN-OUT]_[YYYYMMDDHHmmss]_[NO LAWAN]_[DURASI]

Contoh : 130_54_1_20140101100210_0215676767_180

Artinya :

130_54	:	Kode Kanwil dan KPP
1	:	Panggilan Keluar
20140101100210	:	Tanggal 2014-01-01 jam 10:02:10
0215676767	:	No Lawan bicara 0215676767
180	:	durasi percakapan

2. Model Instalasi :

Pilihan apakah Line Telepon yang terhubung pada perangkat PC-Call adalah Line Direct (langsung dari Telkom) atau menggunakan PABX (Extention).

Jika sebagai extention, isi kolom kode prefix/akses line, biasanya kode 9

Detect Dial Tone : jangan diceklis pilihan ini jika dialtone (nada panggil) telepon tidak terdeteksi oleh perangkat PC-Call. Dial Tone tidak terdeteksi, biasanya ditandai dengan proses dialing terus menerus (tidak bisa memanggil).

2. Tabs Kontrol

Ada dua jenis pengaturan kontrol, yakni :

3. Kontrol Waktu : jika kolom kontrol waktu berisi angka **[n]** > 0 , maka itu artinya ketika durasi percakapan telepon menajapai durasi **[n]**. Misalnya jika diisi angka 180, maka ketika percakapan mencapai durasi ke-180 detik maka akan muncul peringatan pada operator.

Untuk menonaktifkan fitur ini, isi **[n]** kontrol waktu dengan angka 0.

4. Kontrol Anggaran : jika kolom kontrol anggaran berisi angka **[n]** > 0 , maka itu artinya anggaran biaya telepon senilai **[n]**. Misalnya jika diisi angka 100000, maka anggaran perbulan yang disediakan adalah senilai

Rp. 100.000. Jika biaya telepon sudah mencapai angka 100.000 maka operator tidak dapat melakukan panggilan keluar.

Perhitungan biaya telepon dibuat dengan dasar asumsi (variable) yang dibuat pada kolom *Dasar Perhitungan Biaya*. Contoh : Rp. 250 / 60 detik.

Untuk menonaktifkan fitur ini, isi [n] control anggaran perbulan dengan angka 0.

3. Tabs Lainnya

PC-Call dilengkapi dengan fitur untuk mengirim email. Agar dapat mengirim email, isi kolom Alamat Pengirim Email.

Untuk merubah logo header panel telepon silahkan set Logo Header. Disarankan, jenis file GIF dengan ukuran 307 X 83 Pixel.

5. Menu Bantuan

5.1 Perihal

Menu Perihal berfungsi untuk menampilkan informasi internal PC-Call.

Disediakan juga menu untuk mengirim pesan kepada kami. Terutama untuk melaporkan jika ada Bug/Error yang muncul.

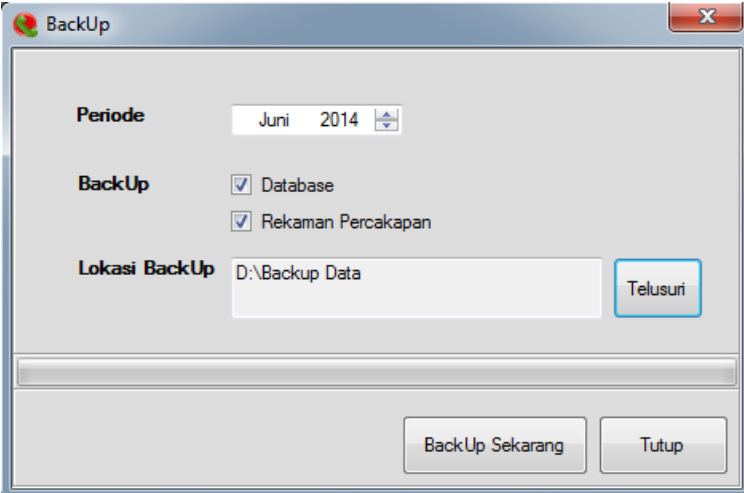
5.2 BackUp

Menu BackUp berfungsi untuk menampilkan form Backup. Form ini disediakan untuk membackup Data.

Untuk melakukan Backup, lakukan hal berikut :

1. Tentukan Periode yang akan dibackup
2. Ceklis Data yang akan dibackup (Database, atau Rekaman Percakapan, atau keduanya)
3. Tentukan lokasi tujuan (klik tombol telusuri)

Klik tombol BackUp Sekarang (tunggu hingga proses selesai).



Gbr. Form BackUp

D. Alur Kerja Pengguna

Setelah instalasi Hardware dan Software selesai dilakukan, untuk lebih memahami alur kerja pengguna PC-Call, berikut ini tahapan yang harus dilakukan :

a. Administrator

Jika PC-Call baru diinstalasi (pertama kali digunakan)

1. Login sebagai **Administrator** (*lihat petunjuk halaman 5*)
2. Atur daftar pengguna, buka menu **Pengguna**. Minimal harus ada dua orang pengguna, yang satu berperan sebagai **Administrator**, dan satu lagi sebagai **Operator**. Sebaiknya kata kunci/password default administrator dirubah.
3. Buka menu *Pengaturan* **Pilihan Topik**, isi form pilihan topik sesuai kebutuhan.
4. Buka menu *Pengaturan* **Ceklist Data**, isi form Ceklis Data sesuai kebutuhan.
5. Buka menu *Pengaturan* **Pengaturan Umum**, isi kolom-kolom pada Tabs **Instalasi**, **Kontrol**, dan tabs **Lainnya**. (*lihat petunjuk pengisian di halaman 12,13,14*)
6. Input /Import Database Master Wajib Pajak (*lihat petunjuk halaman 8,9,10*)
7. Lakukan ujicoba proses kontak (*lihat petunjuk halaman 7,8*)
8. Lihat hasil proses kontak dan laporan-laporannya.
9. Log Out (keluar)
10. Berikan user name & password operator pada petugas yang ditunjuk sebagai operator.

Jika PC-Call sudah digunakan (sudah berjalan)

1. Administrator bertugas menginput/import Master Data Wajib Pajak baru
2. Administrator harus memonitor/mereview hasil pekerjaan operator.
3. Administrator secara berkala membackup Database dan File Audio
4. Administrator mengirimkan laporan pada pihak yang berhak menerima laporan.

b. Operator

1. Operator menerima user name dan password Operator dari Administrator
2. Login sebagai Operator
3. Jika diinginkan, Operator dapat mengganti kata kunci/password miliknya, dengan meng-klik menu **Ganti Kata Kunci**.
4. Buka menu **Proses Kontak**, lihat list **Jadwal Kontak**, lakukan proses kontak, catat/input hasil kontak.
5. Logout (keluar)

E. Penanganan Masalah

Berikut ini beberapa cara penanganan jika terdapat masalah dengan PC-Call

Masalah	Kemungkinan Sumber Masalah	Penanganan
<p>Pesan Error :</p> <p>Hardware tidak terdeteksi</p>	<p>Hardware tidak terdeteksi</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pastikan kabel USB terhubung ke PC. • Bila perlu cek fungsi kabel USB, jika ada kabel sejenis, coba kabel lain. • Buka device manager komputer, cek apakah hardware control box dikenaly oleh system device komputer? • Cek Apakah Port USB komputer berfungsi dengan baik? • Meskipun jarang terjadi, ada kemungkinan Hardware PC-Call bermasalah. Hubungi kami.
<p><i>Not found file dll</i></p>	<p>Ada file dll yang hilang, terhapus, atau corrupt.</p>	<p>Install ulang software. Uninstal terlebih dahulu software yang terinstall sebelumnya.</p> <p>Perhatian! Menguninstall software akan mengakibatkan terhapusnya database dan setting program. Untuk itu, copy terlebih dua file ini : dbpccall dan setting, simpan ditempat yang aman.</p> <p>Kedua file tersebut berada di root direktory ketika anda menginstall. Misalnya di C:\Program Files\PC-Call\</p> <p>Jika sudah menginstall ulang, simpan (replace) file dbpccall dan setting diroot direktory install baru</p>
<p><i>Can't Connect to Database</i></p>	<p>Program tidak dapat mengakses database</p>	<p>Pastikan file dbpccall ada diroot directory install</p>
<p>Configuration program tidak bisa di save.</p>	<p>Program tidak memperoleh akses menyimpan data konfigurasi</p>	<p>Set <i>Privilege Level</i> program menjadi Administrator</p>
<p>File Audio Recorder tidak ada</p>	<p>Program tidak memperoleh akses <i>create file</i>.</p> <p>Tidak ada folder untuk menyimpan hasil record</p> <p>Beberapa admin komputer membatasi hak akses <i>save data</i></p>	<p>Set <i>Privilege Level</i> program menjadi Administrator</p> <p>Tentukan folder penyimpanan file.</p> <p>Ubah folder penyimpanan file di drive yang memiliki hak akses <i>save data</i>.</p>

	di drive C.	
Nomor telepon pemanggil tidak muncul	<p>Jika anda menggunakan PSTN, kemungkinan fasilitas Caller ID belum aktif.</p> <p>Jika anda menggunakan FWT, kemungkinan beberapa jenis FWT tidak memiliki fasilitas CallerID</p> <p>Caller ID (Telkom) sudah Aktif / FWT memiliki fasilitas Caller ID</p> <p>PSTN / FWT / PABX sudah memiliki fasilitas Caller ID</p>	<p>Hubungi Telkom untuk minta aktivasi Caller ID. Anda akan dikenakan biaya bulanan (Telkom) untuk tambahan layanan Caller ID PSTN.</p> <p>Gunakan FWT yang memiliki fasilitas Caller ID.</p> <p>PABX anda mungkin tidak memiliki fasilitas Caller ID. Pastikan PABX anda memiliki fitur Caller ID.</p> <p>Cek menggunakan pesawat telepon yang memiliki Caller ID, apakah bisa tampil Caller ID incoming Call?</p>
Noise pada hasil recording	Ada noise yang ikut masuk/terekam	<p>Pastikan jalur telepon tidak berdekatan dengan alat-alat yang mengeluarkan noise, seperti : kabel listrik, lampu neon, genset, AC, dll</p> <p>Ada kasus PC mengeluarkan noise. Gunakan PC yang tidak terlalu banyak mengeluarkan noise.</p>
Tidak dapat mendeteksi adanya telepon masuk/telepon keluar	Hardware tidak terhubung pada jaringan telepon anda	<p>Pastikan kabel telepon terhubung pada hardware</p> <p>Cabut kabel telepon yang menuju pada hardware, cek dengan pesawat telepon. Pastikan bisa menerima atau melakukan panggilan keluar.</p>
Software / Hardware Error	-	<p>Restart Software</p> <p>Jika masih terjadi error, restart komputer.</p>

Jika anda membutuhkan support, hubungi kami di :

Phone : 0251-862 4264 atau 0857-9300-1974
eMail : caxramedia@gmail.com
YM : caxramedia@yahoo.com

Kami menyediakan penanganan cepat dengan sistem remote. Untuk memperoleh penanganan dengan sistem remote, PC anda harus memiliki akses internet dan anda harus mengaktifkan TeamViewer. Silahkan download TeamViewer di : <http://www.4shared.com/zip/IUQ7kOWo/SetupTeamViewer.html>, atau langsung ke situs developernya di : www.teamviewer.com

Jalankan software TeamViewer anda, beritahukan ID dan Password akses TeamViewer pada kami. Kami menjamin kerahasiaan komputer anda. Dengan TeamViewer, kami hanya dapat mengakses komputer atas seizin anda.