

SYARIKAT TELEKOM MALAYSIA
DALAM PROJEK
SISTEM PERKHIDMATAN AUTOMATIK PELANGGAN (CASS)
TUMPUAN KE KAWASAN SASARAN 6 (KAWASAN TIMUR)

DISEDIAKAN UNTUK : EN. KAMARUDDIN BIN SULAIMAN
KAJIAN SAINS MATEMATIK DAN KOMPUTER
INSTITUT TEKNOLOGI MARA
40450 SHAH ALAM
SELANGOR DARUL EHSAN

MATAPELAJARAN : MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM

PENYEDIAAN OLEH : PELAJAR PEJAJAR
DIPLOMA LANJUTAN PERNIAGAAN DAN
PENGURUSAN
BAHAGIAN (1) PEMASARAN

NORAIZAM BT. MOHAMED
(89011624)

NORSIAH BT. AHMAD
(89011663)

SALMIAH BT. MOHD TAIB
(89012261)

ZAINIDA BT. IJ. ZAINUDDIN
(89006847)

TARIKH : 1HB DISEMBER, 1989

PENGHARGAAN

Dalam menyediakan kertas kerja ini, kami amat terhutang budi kepada pensyarah MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM iaitu Encik Kamaruddin bin Sulalman di atas segala tunjukajar dan bimbingan yang diberikan selama ini.

Kami juga ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada kesemua kakitangan STM yang telah banyak membantu kami dalam menyiapkan kertas kerja ini terutama sekali Puan Mazenah bt. Mohd Hassan, Puan Asmawati, Pn. Zuraidah, En. Rahim dan En. Shahrudin bin Abd. Rahman.

Akhir sekali setinggi-tinggi penghargaan kepada mereka yang berkenaan yang mana telah memberikan sokongan moral dan menjadi sumber inspirasi selama ini.

Semoga Allah swt merestu usaha murni ini.

Salam hormat dari kami.

KANDUNGAN**MUKASURAT**

1.0	Pengenalan	1
2.0	Objektif Penubuhan CASS	2
3.0	Fungsi CASS	3
4.0	Perkhidmatan Sokongan Teknikal Projek CASS	4
5.0	Kawasan Sasaran Dalam Projek CASS	5
6.0	Kedai Telekom	9
7.0	Tatacara Proses Permohonan Talipon	11
7.1	Masalah Yang Dihadapi Dalam Proses Permohonan 'Semi-Manual'	14
8.0	Proses Alihsuai (Conversion Process)	15
9.0	Tatacara Pemerosesan Automasi	19
10.0	Cara-Cara Pemprosesan Data	20
10.1	Rangkaian Komunikasi Sistem CASS	25
10.2	Cadangan Penyelesaian	27
11.0	Ciri-Ciri Keselamatan	29
	a. Keselamatan Bangunan	29
	b. Keselamatan Sistem	33
	c. Keselamatan Data	35
12.0	Rancangan Implementasi	38
12.1	Pengubahsuaian Bilik Komputer	38
12.2	Latihan	42
12.3	Pemasangan Perkakasan Alat Pengisian Dan Alat Perhubungan	45
12.4	Pengujian Sistem	46
12.5	Perlaksanaan Sistem Sebenar	47
13.0	Anggaran Kos Projek	48

1.0 Pengenalan

Dalam mengorak langkah ke arah sebuah syarikat swasta keadaan yang ulung dan unggul, Syarikat Telekom Malaysia Berhad telah menyediakan satu mini korporat sebagaimana berikut

"Menyediakan perkhidmatan telekomunikasi yang moden, cekap dan bermutu tinggi dengan harga yang setanding serta di dalam bidang kemampuan pengguna dan mengendalikan satu entiti perniagaan yang berdaya maju di samping mengekalkan tanggungjawab sebagai warganegara korporat yang berkeperibadian tinggi "

Demi menjamin pencapaian matlamat tersebut satu langkah ke arah penggunaan sistem berkomputer telah dirancang pada tahun 1982. Setelah mendapat kelulusan dari pihak MAMPU maka pada tahun 1985 dengan memperolehi "Soft Loan" dari negara Kanada, satu projek perintis (pilot project) telah dimulakan. Projek Perintis tersebut telah dilakukan di Kawasan Sasaran 1 yang mana meliputi Petaling Jaya. Perlaksanaan sistem Cass Automated Servis System (CASS) ini terbukti menemui kejayaan yang mana proses 'cutover' seterusnya diperluaskan keseluruh tanahair peringkat demi peringkat. Usahasama serta gandingan kepakaran diantara Bell Canada International dengan Jabatan Telekom

Malaysia (kemudiannya dikenali sebagai Syarikat Telekom Malaysia Berhad pada 1 hb. Januari, 1987 daripada penswastaan yang dilakukan oleh kerajaan) telah membawa kepada tertubuhnya projek "CASS" (Customer Automated Services System) yang merupakan satu penyelesaian ke arah memenuhi citarasa dan memberi kepuasan perkhidmatan kepada pelanggan yang bermula dari proses memajukan permohonan hinggalah ke saat tamatnya perkhidmatan telekomunikasi tersebut.

2.0 Objektif Penubuhan CASS

Antara lainya objektif penubuhan CASS bertujuan serta merangkumi ciri-ciri berikut :-

1. Meningkatkan mutu dan taraf perkhidmatan kepada pelanggan.
2. Meninggikan kecekapan operasi.
3. Melicinkan proses pengurusan.
4. Mengawasi semua perkhidmatan kepada pelanggan yang bermula dari Kedai Telekom hinggalah ke pembayaran bil.