



This content is already expired!



## New Callback

• Complaint Handling • KM1229082304 • Can View & Comment



Owned by LARASATI

Last updated : 30 April 2025 • 5 min read • 10000 people views • Created: 2 months ago, 21:04 WIB

Expired at 30 Jun 2025

## Update

- 29 April 2025 :  
**Menambahkan informasi (update alur handling New Callback) :**
  - Sebagai recovery pelanggan yang call terputus di Call Center akan dilakukan caring / callback langsung oleh agent secara realtime dan berlaku untuk semua case.
  - ROTG callback mandiri agent mengikuti flow sebelumnya.
  - Jika kondisi agent belum mendapatkan data pelanggan, maka agent input interaksi call\_putus untuk dialirkan ke WO OBC Caring
- 12 Juni 2024 : Menyesuaikan alur Call Terputus & Call Hening bagian Case Selain PSB, CAPS , Migrasi
- 15 Mei 2024 : Menambahkan alur jika call terputus dipertengahan dan sudah ada interaksi dan jika call terputus dan belum ada interaksi sama sekali
- Per 24 April 2024 : ditambahkan alur Call Terputus CAPS Khusus Agent di Atas Tenur B
- Per 15 April 2024 : untuk Kriteria Callback mandiri : call terputus, pelurusan informasi dihandle mandiri oleh agent yang bersangkutan tidak lagi input WITA
- Konfirmasi lanjutan ke pelanggan untuk memberikan update/ konfirmasi/ pelurusan informasi.

## Possible Cause

Handling Callback mandiri	
<b>Rule Callback :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Menggunakan AUX 1 saat callback Mandiri</li><li>Tidak harus menunggu kondisi Trafic Avail</li><li>TL konfirmasi ke DC/Korlapnas (Agent Baru bisa Callback)</li><li>TL wajib mencantumkan informasi Extention yang akan digunakan untuk Callback di WAG DC TIER 1 CC147</li></ul>	
<b>Kriteria Callback Mandiri :</b> <ol style="list-style-type: none"><li>Pelurusan Informasi</li><li>Call terputus dan Call Hening (<b>All Case</b>)</li><li>Info Product yang belum ada di KMS</li><li>Case Manual yang mengalir ke Timsol</li></ol>	
Kriteria callback	Alur Handling
1. Pelurusan Informasi	<b>1. Agent wajib melakukan callback sesegera mungkin saat pelurusan informasi, maksimal 30 menit setelah call terputus</b> <b>2. Script :</b> <i>"Bapak/ibu mengenai informasi tersebut kami bantu koordinasikan terlebih dahulu ke unit terkait. Kami akan hubungi kembali setelah menerima update informasinya".</i> <b>3. Informasi yang disampaikan jelas dan singkat</b> <b>4. Agent wajib input dokumentasi setelah melakukan callback</b> Input Irma MyCX dengan detail : Interaction: A_INFORMATION Product: A_Information_Callback Voice of Customer: A_Callback Mandiri Solution Summary : sesuai format solution summary terupdate dan cantumkan extention callback
2. Call Terputus & Call Hening ( <b>BERLAKU ALL CASE</b> )	<b>1. Jika terjadi gangguan, sehingga agent harus merelease call , gunakan script :</b> <i>"Dikarenakan suara bapak/ibu tidak terdengar, kami bantu tutup dari system kami. Untuk selanjutnya bapak/ibu akan kami hubungi kembali untuk memastikan kendala yang terjadi. Teima kasih Telah menghubungi kami, Mohon maaf atas ketidaknyamananya".</i>  <b>2. Agent wajib cek history tiket dan Irma MyCX sebelum melakukan callback :</b> <b>a. Jika Sudah Ada History tiket :</b> Agent tidak perlu melakukan callback, cukup update IRMA MyCX Note : Agent input 2 inetraksi IRMA MyCX, yaitu dari interaksi pertama saat call terputus dan interaksi kedua setelah cek history tiket Format Irma : sesuai format solution summary terupdate <b>b. Jika Tidak ada History tiket :</b> Agent melakukan callback ke pelanggan, kemudian input Irma dokumentasi Input Irma MyCX dengan detail :

Interaction: A\_INFORMATION  
 Product: A\_Information\_Callback  
 Voice of Customer: A\_Callback Mandiri  
 Solution Summary : sesuai format solution summary terupdate dan cantumkan extention callback

**3. Agent wajib melakukan callback sesegera mungkin jika call terputus, maksimal 30 menit setelah call.**  
 Jika pelanggan telepon sudah malam/dini haripun, agent tetap harus callback maksimal 30 menit setelah call terputus.

**4. Jika call terputus dengan kondisi sudah ada interaksi dan ID pelanggan, sudah mengetahui case dan termasuk informasi, maka:**

- Agent input VOC sesuai case di Irma MyCX
- Setelah Agent melakukan callback ke pelanggan, input VOC callback mandiri di Irma MyCX dengan detail :

Interaction: A\_INFORMATION  
 Product: A\_Information\_Callback  
 Voice of Customer: A\_Callback Mandiri  
 Solution Summary : sesuai format solution summary terupdate dan cantumkan extention callback

**5. Jika call terputus dengan kondisi belum ada interaksi dengan pelanggan, sudah ada interaksi namun belum mendapatkan ID Pelanggan, dan Call hening tidak ada suara pelanggan, maka:**

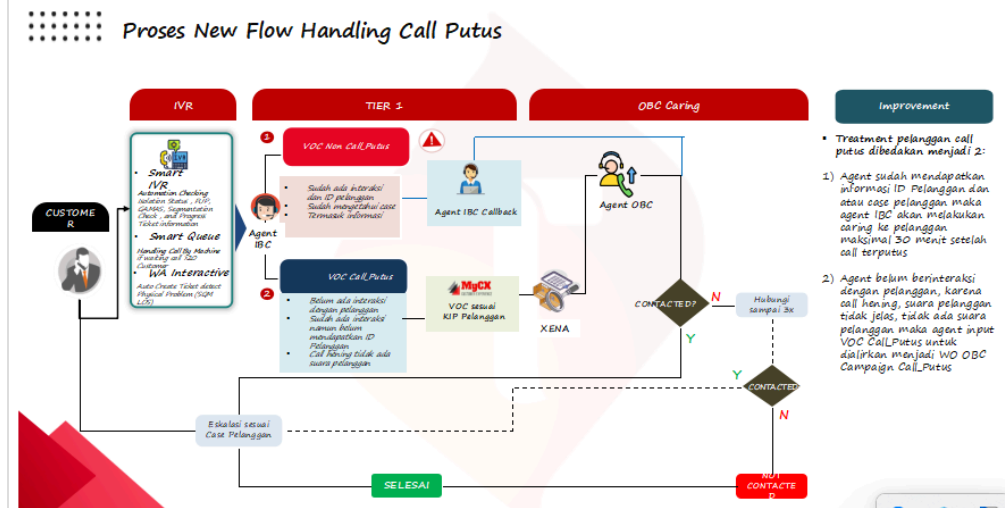
- Agent input Irma MyCX dengan detail :
- Interaction : A\_INFORMATION  
 Product : A\_Information\_Call Putus  
 Voice of Customer : A\_Call Putus\_Belum sempat tanya DN atau case pelanggan  
 Solution Summary : sesuai format solution summary terupdate

#### Note :

Jika Call terputus, dimana case tersebut butuh panduan. Agent 1 belum sempat callback, kemudian pelanggan lapul. Maka yang harus dilakukan agent 2 :

1. cek history tiket dan Irma MyCX :
  2. Jika sudah dilakukan panduan: agent lanjut ke eskalasi berikutnya tanpa panduan lagi
  3. Jika Tidak ada keterangan apapun & pelanggan tidak HC: tanyakan ke pelanggan, sudah diberikan panduan oleh agent 1 atau belum.
- Jika belum dilakukan panduan : Lakukan panduan sesuai pansol existing
  - Jika sudah dilakukan panduan : lanjut ke eskalasi berikutnya tanpa panduan lagi

#### Proses New Flow Handling Call Putus



#### 1. Agent Tier 1 Koordinasi dengan TL

- Eskalasi tiket DSC dengan symptom yang mendekati keluhan pelanggan (pool ID: N-10217-Complain Handling Officer-CCSemarang-new\_site41)

#### Note:

- > Mohon cantumkan detail keterangan dengan jelas untuk case abu-abu tersebut
- > Misal : Tidak ditemukan konten pada KMS, tidak ada alur handling, dll
- Script : "Bapak/ibu mengenai informasi tersebut kami bantu koordinasikan terlebih dahulu ke unit terkait. Kami akan hubungi kembali setelah menerima update informasinya".

#### 2. Setelah ada feedback:

- CHO update ke WAG
- TL meneruskan ke agent
- Agent callback pelanggan dan update Irma MyCX

#### 3. VOC IRMA

Interaction : A\_Information  
 Product : A\_Information\_Callback  
 VOC : A\_Callback Mandiri Case Timsol

3. Info Produk yang belum ada di KMS  
 4. Case Manual yang mengalir ke Timsol

## FAQ

1. Q: Jika call terputus dan pelanggan HC, apakah Agent Tier 1 callback mandiri ke pelanggan?

A: Ya

## Highlight Perubahan atau Journey

(Ketentuan dibawah ini sudah tidak berlaku)

Kriteria callback		Alur Handling
1. Pelurusan Informasi		<p>1. Agent wajib melakukan callback sesegera mungkin saat pelurusan informasi, maksimal 30 menit setelah call terputus</p> <p>2. Script :</p> <p>"Bapak/ibu mengenai informasi tersebut kami bantu koordinasikan terlebih dahulu ke unit terkait. Kami akan hubungi kembali setelah menerima update informasinya".</p> <p>3. Informasi yang disampaikan jelas dan singkat</p> <p>4. Agent wajib input dokumentasi setelah melakukan callback</p> <p>Input Irma MyCX dengan detail :</p> <p>Interaction: A_INFORMATION</p> <p>Product: A_Information_Callback</p> <p>Voice of Customer: A_Callback Mandiri</p> <p>Solution Summary : sesuai format solution summary terupdate dan cantumkan extention callback</p>
2. Call Terputus & Call hening (ALL CASE)	PSB, CAPS , Migrasi	<p>1. Jika terjadi gangguan, sehingga agent harus merelease call , gunakan script :</p> <p>"Dikarenakan suara bapak/ibu tidak terdengar, kami bantu tutup dari system kami. Untuk selanjutnya bapak/ibu akan kami hubungi kembali untuk memastikan kendala yang terjadi. Teima kasih Telah menghubungi kami, Mohon maaf atas ketidaknyamananya".</p> <p>2. Agent wajib cek history tiket dan irma MyCX sebelum melakukan callback :</p> <p>a. Jika Sudah Ada History tiket : Agent tidak perlu melakukan callback, cukup update IRMA MyCX</p> <p>Note : Agent input 2 inetraksi IRMA MyCX, yaitu dari interaksi pertama saat call terputus dan interaksi kedua setelah cek history tiket</p> <p>Format Irma : sesuai format solution summary terupdate</p> <p>b. Jika Tidak ada History tiket : Agent melakukan callback ke pelanggan, kemudian input irma dokumentasi</p> <p>Input Irma MyCX dengan detail :</p> <p>Interaction: A_INFORMATION</p> <p>Product: A_Information_Callback</p> <p>Voice of Customer: A_Callback Mandiri</p> <p>Solution Summary : sesuai format solution summary terupdate dan cantumkan extention callback</p> <p>3. Agent wajib melakukan callback sesegera mungkin jika call terputus, maksimal 30 menit setelah call. Jika pelanggan telepon sudah malam/dini haripun, agent tetap harus callback maksimal 30 menit setelah call terputus.</p> <p>4. Jika call terputus dengan kondisi sudah ada interaksi dan ID pelanggan, sudah mengetahui case dan termasuk informasi, maka:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Agent input VOC sesuai case di irma MyCX</li><li>- Setelah Agent melakukan callback ke pelanggan, input VOC callback mandiri di irma MyCX dengan detail :</li></ul> <p>Interaction: A_INFORMATION</p> <p>Product: A_Information_Callback</p> <p>Voice of Customer: A_Callback Mandiri</p> <p>Solution Summary : sesuai format solution summary terupdate dan cantumkan extention callback</p> <p>5. Jika call terputus dengan kondisi belum ada interaksi dengan pelanggan, sudah ada interaksi namun belum mendapatkan ID Pelanggan, dan Call hening tidak ada suara pelanggan, maka:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Agent input Irma MyCX dengan detail :</li></ul> <p>Interaction : A_INFORMATION</p> <p>Product : A_Information_Call Putus</p> <p>Voice of Customer : A_Call Putus_Belum sempat tanya DN atau case pelanggan</p> <p>Solution Summary : sesuai format solution summary terupdate</p> <p>Note :</p> <p>Jika Call terputus, dimana case tersebut butuh panduan. Agent 1 belum sempat callback, kemudian pelanggan lapul. Maka yang harus dilakukan agent 2 :</p> <p>1. cek history tiket dan irma MyCX :</p> <p>2. Jika sudah dilakukan panduan: agent lanjut ke eskalasi berikutnya tanpa panduan lagi</p> <p>3. Jika Tidak ada keterangan apapun &amp; pelanggan tidak HC: tanyakan ke pelanggan, sudah diberikan panduan oleh agent 1 atau belum.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Jika belum dilakukan panduan : Lakukan panduan sesuai pansol existing</li></ul>

		<p>- Jika sudah dilakukan panduan : lanjut ke eskalasi berikutnya tanpa panduan lagi</p> <p>Proses New Flow Handling Call Putus  <a href="https://prnt.sc/9vsfzgqyo9ff">https://prnt.sc/9vsfzgqyo9ff</a></p>
	<p><b>Case Selain PSB, CAPS, Migrasi</b></p>	<p>- Sebagai recovery pelanggan yang call terputus di Call Center akan dilakukan caring / callback langsung oleh <b>agent secara realtime dan berlaku untuk semua case.</b></p> <p>- ROTG callback mandiri agent mengikuti flow sebelumnya.</p> <p>- Jika kondisi agent belum mendapatkan data pelanggan, maka agent input interaksi call_putus untuk dialirkan ke WO OBC Caring</p>
	<p><b>Proses New Flow Handling Call Putus (After Improvement)</b></p>	<p><b>Improvement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Treatment pelanggan call putus dibedakan menjadi 2:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Agent sudah mendapatkan Informasi ID Pelanggan dan atau case pelanggan maka agent IBC akan melakukan caring ke pelanggan maksimal 30 menit setelah call terputus.</li> <li>2) Agent belum berinteraksi dengan pelanggan, karena call hening, suara pelanggan tidak jelas, tidak ada suara pelanggan maka agent input VOC Call Putus untuk dialirkan menjadi WO OBC Campaign Call Putus.</li> </ol> </li> <li><b>Need support flow New Callback:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Update artikel KMS ID KM229082804 untuk sesuaikan flow handling Call Putus</li> <li>2) Notifikasi ke pelanggan jika hasil callback RNA (flow sebelumnya menggunakan aplikasi SMS Turbo)</li> </ol> </li> </ul>
3. Flow RNA		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jika RNA 3 kali, agent mengirimkan SMS turbo : <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Agent buka aplikasi SMS untuk mengirimkan Blast pelanggan  Username : diko_aristiyanto@infomedia.co.id  Password : dikomedia21  Sender: 1147</li> <li>◦ Service : 147_Blast_Tier 1</li> <li>◦ Use Template : SMS_KONFIRMASI_RNA CALL NEW</li> </ul> </li> <li><b>Note :</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Panduan Pengiriman SMS cek di attachment</li> <li>2. Panduan Cek History SMS cek di attachment</li> <li>3. All Provider sudah bisa menerima SMS Turbo</li> </ol> </li> <li>• Input Irma MyCX dengan detail  Interaction: A_INFORMATION  Product: A_Information_Callback  Voice of Customer: A_Callback Mandiri</li> <li>• Solution Summary : TI / Perner / Nama Pelanggan / No IndiHome / Case / Solusi / Nomor Referensi atau nomor order CAPS atau No Tiket IN / No PABX / No CP Alternatif</li> </ul>
4. Case Abu-abu / Info Produk yang belum ada di KMS		<p><b>1. Agent Tier 1 Koordinasi dengan TL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Apabila TL belum bisa menyelesaikan, maka Input WITA - Manual Tiket - case abu abu teamsol</li> <li>◦ <b>Script :</b> "Bapak/ibu mengenai informasi tersebut kami bantu koordinasikan terlebih dahulu ke unit terkait. Kami akan hubungi kembali setelah menerima update informasinya".</li> </ul> <p><b>2. Setelah ada feedback:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ SOO update ke WAG</li> <li>◦ TL meneruskan ke agent</li> <li>◦ Agent callback pelanggan dan update Irma mycx</li> </ul> <p><b>3. VOC IRMA</b></p> <p>Interaction : A_Information  Product : A_Information_Callback  VOC : A_Callback Mandiri Case Timsol</p>
5. Case Manual yg Mengalir ke Timsol		

## FAQ

- Q: Jika call terputus dan pelanggan HC, apakah Agent Tier 1 callback mandiri ke pelanggan?**  
A: Ya
- Q: Jika Agent pertama di Tier 1 belum input ke WITA untuk call terputus tapi sudah ada history pelanggan call kembali ke 147, apakah tetap input WITA?**  
A: Agent pertama update IRMA aja, berikan keterangan jika pelanggan sudah call ulang
- Q: Callback data NOK inputer apakah juga masuk ke kategori yang diinput ke WITA?**  
A: Tidak, Agent lakukan callback mandiri

- 15 April 2024 : Callback (call terputus)

- Langsung dihandle oleh Agent yg bersangkutan. proses Callback Maksimal 30 menit setelah call terputus
- Agent wajib koordinasi dengan TL Cluster , TL Cluster koordinasi dengan Korlap untuk proses aux Callback
- Flow Dibawah ini sudah Tidak berlaku

#### Kriteria Callback :

1. Call terputus non HC
2. Pelurusan informasi
3. Call / Avaya hening
4. Case abu-abu dari timsol

NOTE : Input Callback di aplikasi WITA pukul 07.30 - 19.00 (diluar jam ini Agent callback mandiri)

## Pukul 07.30 - 19.00

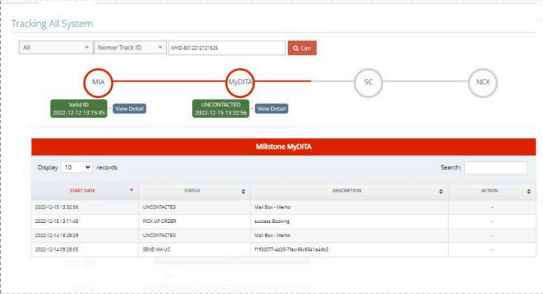
Handling Callback mandiri pukul 07.30 - 19.00		
Kriteria Callback	Alur Handling	
1. Pelurusan Informasi	<b><u>AGENT TIER 1</u></b>	
	<p>1. Agent input WITA - MANUAL TIKET - CALLBACK MANDIRI</p> <p>2. format :</p> <p>T1 / Perner / Nama Pelanggan / No IndiHome / Case / Solusi / Nomor Referensi atau nomor order CAPS atau No Tiket IN / No PABX / No CP Alternatif</p> <p>Subjek : Pelurusan Informasi</p> <p>Isi kolom mandatory di wita</p> <p>NAMA PELANGGAN :</p> <p>CP PELANGGAN :</p> <p>ALAMAT PELANGGAN :</p> <p>EMAIL PELANGGAN :</p> <p>JENIS TIKET :</p> <p>NOMOR JASTEL :</p> <p>REGIONAL :</p> <p>WITEL :</p> <p>DESKRIPSI TIKET :</p> <p>(tuliskan informasi yang sesuai dengan detail)</p> <p>note : Jika pelanggan tidak punya email maka isi tanda (-)</p> <p>3. Input Irma MyCX dengan detail :</p> <p>Interaction: A_INFORMATION</p> <p>Product: A_Information_Callback</p> <p>Voice of Customer: A_Callback Mandiri_Input Wita</p> <p>Solution Summary :T1 / Perner / Nama Pelanggan / No IndiHome / Case / Solusi / Nomor Referensi atau nomor order CAPS atau No Tiket IN / Status Book Teknisi / No PABX</p>	
2. Call Terputus	<b>Jenis Case</b>	<b>Alur Handling</b>
	<b>Case Umum</b>	<p><b><u>Agent Tier 1</u></b></p> <p>1. <b>Agent input WITA - MANUAL TIKET - CALLBACK MANDIRI</b></p> <p>format :</p> <p>T1 / Perner / Nama Pelanggan / No IndiHome / Case / Solusi / Nomor Referensi atau nomor order CAPS atau No Tiket IN / No PABX / No CP Alternatif</p> <p>Subjek : Call Terputus</p> <p>Isi kolom mandatory di wita</p> <p>NAMA PELANGGAN :</p> <p>CP PELANGGAN :</p> <p>ALAMAT PELANGGAN :</p> <p>EMAIL PELANGGAN :</p> <p>JENIS TIKET :</p> <p>NOMOR JASTEL :</p> <p>REGIONAL :</p> <p>WITEL :</p> <p>DESKRIPSI TIKET :</p> <p>(harus di detailkan interaksi atau informasi terakhir yang sudah disampaikan ke pelanggan.)</p> <p>note : Jika pelanggan tidak punya email maka isi tanda (-)</p> <p>2. <b>Agent input SMS Turbo</b></p> <p>Script SMS : "Terima kasih telah menghubungi 147. Berkaitan dengan terputusnya sambungan Telepon ke 147 , Bapak / Ibu tidak perlu menghubungi kami kembali mohon ditunggu Officer kami yang akan segera menghubungi Bapak / Ibu kembali".</p> <p>Agent buka aplikasi SMS untuk mengirimkan Blast pelanggan</p> <p>(<a href="https://smsturbo.infomedia.co.id/HERMES.1/Account/pageSignin">https://smsturbo.infomedia.co.id/HERMES.1/Account/pageSignin</a>)</p> <p>Username : <a href="mailto:diko_aristiyan@infomedia.co.id">diko_aristiyan@infomedia.co.id</a></p> <p>Password : dikomedia21</p>

Sender: 1147  
 Pemilihan SMS Turbo:  
 Service : 147\_Blast\_Tier 1  
 Content : SMS CALLBACK MANDIRI AGENT T1  
 Note :
 

- All Provider sudah bisa menerima SMS Turbo
- Max karakter: 135 karakter

3. **Input Irma MyCX** dengan detail :  
 Interaction: A\_INFORMATION  
 Product: A\_Information\_Callback  
 Voice of Customer: A\_Callback Mandiri\_Input Wita  
 Solution Summary : T1 / Perner / Nama Pelanggan / No IndiHome / Case / Solusi / Nomor Referensi atau nomor order  
 CAPS atau No Tiket IN / Status Book Teknisi / No PABX

CAPS	<div> <div> <div>1. <b><u>BERHASIL RETENSI</u></b></div> <div> <div>a. TIER 1 :</div> <div> <div>▪ Input data di aplikasi wita (sesuai format) dan sms turbo (sesuai format)</div> <div>▪ Input detail keterangan di deskripsi laporan</div> <div>contoh :</div> <div>*CALL PUTUS – BERHASIL RETENSI – BELUM AKAD</div> <div>*CALL PUTUS – TIDAK BERHASIL RETENSI – MENUNGGU DATA KTP</div> <div>▪ Input K-kontak permintaan atau perner</div> <div>▪ Input Irma MyCx</div> </div> </div> <div> <div>b. TIER 2</div> <div> <div>▪ Cek data dari Tier1</div> <div>▪ Data lengkap dengan perner/k-kontak : Input caring caps, sampaikan akad sesuai dengan k-kontak dari Tier1</div> <div>▪ Data tidak lengkap dengan perner/k-kontak : Agent Tier 2 Kembalikan WO ke Tier 1 (Not Approve) untuk melengkapi K-Kontak/ perner nya</div> </div> </div> </div> <div> <div>2. <b><u>TIDAK BERHASIL RETENSI</u></b></div> <div> <div>a. TIER 1</div> <div> <div>▪ Input data di aplikasi wita (sesuai format) dan sms turbo (sesuai format)</div> <div>▪ Input detail keterangan di deskripsi laporan</div> <div>contoh :</div> <div>*CALL PUTUS – BERHASIL RETENSI – BELUM AKAD</div> <div>*CALL PUTUS – TIDAK BERHASIL RETENSI – MENUNGGU DATA KTP</div> <div>▪ Input K-kontak permintaan atau perner</div> <div>▪ Input Irma MyCx</div> </div> </div> <div> <div>b. TIER 2</div> <div> <div>▪ Cek data dari Tier1</div> <div>▪ Tier 2 melakukan retensi ulang</div> <div>▪ Jika berhasil retensi, input paket retensi sesuai dengan k kontak Tier 2</div> <div>▪ Jika Tier 2 gagal retensi maka:</div> <div> <div>▪ Data lengkap dengan perner/k-kontak : Input caring caps, sampaikan akad sesuai dengan k-kontak dari Tier1</div> <div>▪ Data tidak lengkap dengan perner/k-kontak : Agent Tier 2 Kembalikan WO ke Tier 1 (Not Approve) untuk melengkapi K-Kontak/ perner nya</div> </div> </div> </div> </div> <div> <div>3. <b><u>BELUM RETENSI</u></b></div> <div> <div>a. TIER 1</div> <div> <div>▪ Input data di aplikasi wita (sesuai format) sms turbo (sesuai format)</div> <div>▪ Input detail keterangan di deskripsi laporan :</div> <div>*CALL PUTUS – BELUM RETENSI – BARU SAMPAIKAN BERKAS</div> <div>▪ Input Irma MyCx</div> </div> </div> <div> <div>b. TIER 2</div> <div> <div>▪ Cek data dari Tier1</div> <div>▪ Agent Tier 2 retensi ke pelanggan</div> <div> <div>◦ Jika berhasil retensi, input caring CAPS berhasil retensi sesuai dengan k- kontak tier 2</div> <div>◦ Jika tidak berhasil retensi, input caring CAPS gagal retensi dengan k- kontak tier 2</div> </div> </div> </div> </div> <div> <div>Tambahan :</div> <div> <div>• <b>ROTG call terputus belum ada callback dari T2 dan diterima oleh Agent T1 :</b></div> <div> <div>◦ Call 1 : Agent t1 sudah meretensi (gagal) call terputus, Call 2 : diterima Agent T1 jika gagal retensi input perner agent pertama jika sukses retensi input perner agent kedua</div> <div>◦ Call 1 : Agent t1 sudah meretensi (sukses) call terputus, Call 2 : diterima Agent T1 maka sukses retensi input perner agent pertama</div> <div>◦ Call 1 : Agent t1 belum meretensi call terputus, Call 2 : diterima agent T1 jika gagal dan sukses meretensi input perner agent kedua</div> </div> </div> <div> <div>• <b>ROTG call sudah ada proses retensi namun belum selesai (belum tau berhasil/ gagal) call terputus :</b></div> <div> <div>Call 1 : Agent t1 sudah meretensi satu / beberapa step belum selesai namun call terputus, Call 2 : diterima Agent T1/</div> </div> </div> </div> </div>
------	--

	<p>Callback T2 jika gagal retensi input perner Agent pertama jika sukses retensi input perner Agent kedua T1/T2</p>
<p><b>Case Permintaan</b></p>	<p>Case permintaan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>UPGRADE</li> <li>MIGRASI</li> <li>TAMBAH ADD ON dsb</li> </ul> <p>1. TIER 1 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Input data di aplikasi wita sesuai format sms turbo (sesuai format)</li> <li>Input K-kontak permintaan atau perner</li> <li>Input Irma MyCx</li> </ul> <p>2. TIER 2 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cek data dari Tier</li> <li>Agent Tier 2 input permintaan pelangganJika tidak ada k-kontak/perner : Tier 2 membuat k-kontak dengan perner tier 2 yang consume tiket</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>INFORMASI TAMBAHAN : <ul style="list-style-type: none"> <li>Apabila Pelanggan Call di 147 Kemudian Call nya Terputus, Jika Kondisinya Pelanggan Hari Itu Juga Lapul Maka :</li> <li>Jika belum Terconsume oleh Agent Tier 2 maka Agent Tier 1 wajib handle seperti kondisi Lapul biasanya.</li> <li>Di larang Edukasi Pelanggan untuk menunggu Telepon dari Rekan Agent Tier 2</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>3. Call / Avaya hening</b></p>	<div>  <p>The screenshot shows a 'Tracking All System' interface. At the top, there's a search bar with 'Nomor Track ID' and a value '147-401212121212'. Below this is a call flow diagram with nodes: MIA, MyOTA, SC, and NCK. Below the diagram is a table titled 'Milestone MyOTA' with columns: EVENT DATE, STATUS, DESCRIPTION, and ACTION. The table contains four rows of data.</p> </div> <p><b>1. Agent input WITA – MANUAL TIKET – CALLBACK MANDIRI</b></p> <p>format :</p> <p>T1 / Perner / Nama Pelanggan / No IndiHome / Case / Solusi / Nomor Referensi atau nomor order CAPS atau No Tiket IN / No PABX / No CP Alternatif</p> <p>Subjek : Call / Avaya hening</p> <p>Isi kolom mandatory di wita</p> <p>NAMA PELANGGAN :</p> <p>CP PELANGGAN :</p> <p>ALAMAT PELANGGAN :</p> <p>EMAIL PELANGGAN :</p> <p>JENIS TIKET :</p> <p>NOMOR JASTEL :</p> <p>REGIONAL :</p> <p>WITEL :</p> <p>DESKRIPSI TIKET :</p> <p>(tuliskan informasi yang sesuai dengan detail)</p> <p>cantumkan any number yang dihubungi</p> <p>note :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Khusus kategori Call / Avaya hening, karena belum interaksi dengan pelanggan maka isian data yang ada di WITA di isi (-), kecuali yang ani number nya/nomor jastel silakan diisi, karena udah muncul saat ada call masuk, seperti capture WITA di atas</li> <li>Tidak perlu sms turbo jika ani number nya menggunakan no telepon rumah</li> </ol> <p><b>2. Agent input SMS Turbo</b></p> <p>Script SMS : "Terima kasih telah menghubungi 147. Berkaitan dengan terputusnya sambungan Telepon ke 147 , Bapak / Ibu tidak perlu menghubungi kami kembali mohon ditunggu Officer kami yang akan segera menghubungi Bapak / Ibu kembali".</p> <p>Agent buka aplikasi SMS untuk mengirimkan Blast pelanggan</p> <p>Username : <a href="mailto:diko_aristiyana@infomedia.co.id">diko_aristiyana@infomedia.co.id</a></p> <p>Password : dikomedia21</p> <p>Sender: 1147</p> <p>Pemilihan SMS Turbo:</p> <p>Service : 147_Blast_Tier 1</p> <p>Content : SMS CALLBACK MANDIRI AGENT T1</p> <p>Note : All Provider sudah bisa menerima SMS Turbo</p> <p>Max karakter: 135 karakter</p> <p><b>3. Input Irma MyCX</b> dengan detail :</p> <p>Interaction: A_INFORMATION</p> <p>Product: A_Information_Callback</p> <p>Voice of Customer: A_Callback Mandiri_Input Wita</p>

	Solution Summary :T1 / Perner / Nama Pelanggan / No IndiHome / Case / Solusi / Nomor Referensi atau nomor order CAPS atau No Tiket IN / Status Book Teknisi / No PABX
<b>4. Case Abu-abu / Info Produk yang belum ada di MyKiss</b>	<b>1. Agent Tier 1 Koordinasi dengan TL</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Apabila TL belum bisa menyelesaikan, maka Input WITA - Manual Tiket - Case abu abu teamsol</li> <li>Script : "Bapak/ibu untuk informasi/keluhan/permintannya kami carikan dulu solusinya. Bapak / Ibu tidak perlu menghubungi kami kembali mohon ditunggu Officer kami yang akan segera menghubungi Bapak / Ibu kembali".</li> </ul> <b>2. Setelah ada solusi:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>SOO update dengan Input WITA - MANUAL TIKET - CALLBACK MANDIRI</li> </ul> <b>3. VOC IRMA</b> Interaction : A_Information Product : A_Information_Callback VOC : A_Callback Mandiri Case Timsol
<b>5. Case Manual yg Mengalir ke Timsol</b>	

## Pukul 19:01 – 07:29

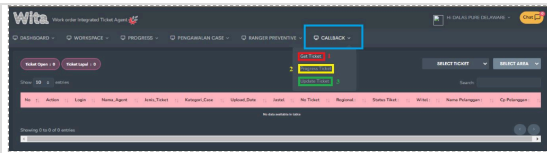
Handling Callback mandiri pukul 19:01 – 07:29	
<b>Rule Callback :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Menggunakan AUX 1 saat callback Mandiri</li> <li>TL konfirmasi ke DC/Korlapnas (Agent Baru bisa Callback)</li> <li>TL wajib mencantumkan informasi Extention yang akan digunakan untuk Callback di WAG DC TIER 1 CC147</li> </ul>	
<b>Kriteria Callback Mandiri :</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pelurusan Informasi <ul style="list-style-type: none"> <li>Agent meluruskan informasi yang salah ke pelanggan</li> <li>Contoh : Salah info paket , Gamas dsb</li> </ul> </li> <li>Call terputus <ul style="list-style-type: none"> <li>semua jenis case baik sudah memiliki no fastel ataupun belum</li> </ul> </li> </ol> <p>Note: Informasi penjadwalan teknisi jika kondisi berhasil booking / reschedule dan call terputus maka agent wajib input interaksi IRMA MyCX disertakan Pabx yang digunakan untuk menghubungi ke pelanggan. pabx yang digunakan untuk menghubungi pelanggan harus pabx yang terecord di NICE. jika tidak maka dikenakan poin SOLUSI</p>	
Kriteria callback	Alur Handling
<b>1. Pelurusan Informasi</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Agent wajib melakukan callback sesegera mungkin saat pelurusan informasi, maksimal 30 menit setelah call (dengan catatan tetap melihat kondisi traffic call, tidak ada batasan max berapa jam namun wajib di hari yang sama/hari H)</li> <li>Script :  <i>"Bapak/ibu mengenai informasi tersebut kami bantu koordinasikan terlebih dahulu ke unit terkait. Kami akan hubungi kembali setelah menerima update informasinya".</i> </li> <li>Informasi yang disampaikan jelas dan singkat</li> <li>Agent wajib input dokumentasi setelah melakukan callback  Input Irma MyCX dengan detail :  Interaction: A_INFORMATION  Product: A_Information_Callback  Voice of Customer: A_Callback Mandiri  Solution Summary : T1 / Perner / Nama Pelanggan / No IndiHome / Case / Solusi / Nomor Referensi atau nomor order CAPS atau No Tiket IN/ Status Book Teknisi / Ext No PABX </li> <li>Ketentuan Merujuk Poin 4 dan 5</li> </ol>
<b>2. Call Terputus &amp; Call Hening</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Jika terjadi gangguan, sehingga agent harus merelease call , gunakan script :  <i>"Dikarenakan suara bapak/ibu tidak terdengar, kami bantu tutup dari system kami. Untuk selanjutnya bapak/ibu akan kami hubungi kembali untuk memastikan kendala yang terjadi. Teima kasih Telah menghubungi Telkom Mohon maaf atas ketidaknyamananya".</i> </li> <li>Agent wajib cek history tiket dan irma MyCX sebelum melakukan callback : <ol style="list-style-type: none"> <li>Jika Sudah Ada History tiket : Agent tidak perlu melakukan callback, cukup update IRMA MyCX  Note : Agent input 2 inetraksi IRMA MyCX, yaitu dari interaksi pertama saat call terputus dan interaksi kedua setelah cek history tiket  Format Irma : T1 / Perner / Nama Pelanggan / No IndiHome / Case / Solusi (SMS TURBO) / Nomor Referensi atau nomor order CAPS atau No Tiket IN/ Status Book Teknisi / Ext No PABX </li> <li>Jika Tidak ada History tiket : Agent melakukan callback ke pelanggan, kemudian input irma dokumentasi  Input Irma MyCX dengan detail :  Interaction: A_INFORMATION  Product: A_Information_Callback  Voice of Customer: A_Callback Mandiri  Solution Summary : T1 / Perner / Nama Pelanggan / No IndiHome / Case / Solusi (SMS TURBO) / Nomor Referensi atau nomor order CAPS atau No Tiket IN/ Status Book Teknisi / Ext No PABX </li> </ol> </li> </ol>



	<p>3. Agent wajib melakukan callback sesegera mungkin jika call terputus, maksimal 30 menit setelah call. Jika pelanggan telepon sudah malam/dini haripun, agent tetap harus callback maksimal 30 menit setelah call terputus. (dengan catatan tetap melihat kondisi traffic call, tidak ada batasan max berapa jam namun wajib di hari yang sama/hari H)</p> <p>4. Konsisten input VOC call terputus dan tulis detail solution summary nya Input Irma MyCX dengan detail : Interaction : A_INFORMATION Product : A_Information_Call Putus Voice of Customer : A_Call Putus_Belum sempat tanya DN atau case pelanggan Solution Summary : TI / Perner / Nama Pelanggan / No IndiHome / Case / Solusi (SMS TURBO) / Nomor Referensi atau nomor order CAPS / Status Book Teknisi / Ext No PABX</p> <p>5. Agent Wajib menginput dokumentasi setelah melakukan callback Input Irma MyCX dengan detail : Interaction: A_INFORMATION Product: A_Information_Callback Voice of Customer: A_Callback Mandiri Solution Summary : TI / Perner / Nama Pelanggan / No IndiHome / Case / Solusi (SMS TURBO) / Nomor Referensi atau nomor order CAPS atau No Tiket IN/ Status Book Teknisi / Ext No PABX</p> <p><b>Note :</b> Jika Call terputus, dimana case tersebut butuh panduan. Agent 1 belum sempat callback, kemudian pelanggan lapul. Maka yang harus dilakukan agent 2 :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. cek history tiket dan irma MyCX :</li> <li>2. Jika sudah dilakukan panduan: agent lanjut ke eskalasi berikutnya tanpa panduan lagi</li> <li>3. Jika Tidak ada keterangan apapun &amp; pelanggan tidak HC: tanyakan ke pelanggan, sudah diberikan panduan oleh agent 1 atau belum. <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Jika belum dilakukan panduan : Lakukan panduan sesuai pansol existing</li> <li>◦ Jika sudah dilakukan panduan : lanjut ke eskalasi berikutnya tanpa panduan lagi</li> </ul> </li> </ol>
3. Flow RNA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jika RNA 3 kali, agent mengirimkan SMS turbo : <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Agent buka aplikasi SMS untuk mengirimkan Blast pelanggan <b>Username : diko_aristiyana@infomedia.co.id</b> Password : dikomedia21 Sender: 1147</li> <li>◦ Service : 147_Blast_Tier 1</li> <li>◦ Use Template : SMS_KONFIRMASI_RNA CALL NEW</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Note :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Panduan Pengiriman SMS cek di attachment</li> <li>2. Panduan Cek History SMS cek di attachment</li> <li>3. All Provider sudah bisa menerima SMS Turbo</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Input Irma MyCX dengan detail Interaction: A_INFORMATION Product: A_Information_Callback Voice of Customer: A_Callback Mandiri</li> <li>• Solution Summary : TI / Perner / Nama Pelanggan / No IndiHome / Case / Solusi (SMS TURBO) / Nomor Referensi atau nomor order CAPS atau No Tiket IN / Status Book Teknisi / Ext No PABX</li> </ul>
4. Case Abu-abu / Info Produk yang belum ada di MyKiss	<p><b>1. Agent Tier 1 Koordinasi dengan TL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Apabila TL belum bisa menyelesaikan, maka Input WITA - Manual Tiket - case abu abu teamsol</li> <li>◦ <b>Script :</b> "Bapak/ibu mengenai informasi tersebut kami bantu koordinasikan terlebih dahulu ke unit terkait. Kami akan hubungi kembali setelah menerima update informasinya".</li> </ul> <p><b>2. Setelah ada feedback:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ SOO update ke WAG</li> <li>◦ TL meneruskan ke agent</li> <li>◦ Agent callback pelanggan dan update irma mycx</li> </ul>
5. Case Manual yg Mengalir ke Timsol	<p><b>3. VOC IRMA</b> Interaction : A_Information Product : A_Information_Callback VOC : A_Callback Mandiri Case Timsol</p>

## Alur Agent Tier 2

Handling untuk Agent Tier 2



#### Info :

1. Warna Merah : Agent Tier 2 Ambil WO
2. Warna Kuning : Agent Tier 2 Melakukan eksekusi setelah di lakukan GET
3. Warna Hijau : pengecekan history

1. Agent Ambil Work Order dari Wita
2. Cek history interaksi atau tiket terlebih dahulu
  - Jika pelanggan sudah lapul sebelum di callback, tier 2 tidak perlu callback
  - Update interaksi di IRMA MyCx  
VOC IRMA  
Interaction : A\_Information  
Product : A\_Information\_Callback  
VOC : A\_Callback Mandiri\_Tier 2\_Pelanggan Lapul  
Solution Summary : T2 / perner / Campaign (CAPS / C4 / dll) / Nama Pelanggan / No IndiHome / Case / Hasil caring / Nomor Referensi atau nomor order CAPS atau No Tiket IN/ Status Book Teknisi / No PABX  
Perner :  
PABX :  
Jam call :  
Nama penerima :  
No tiket :  
Cp :  
Update caring :
3. Jika tidak di temukan history lapul di interaksi, maka callback ke pelanggan sesuai WO yang di ambil
  - Update interaksi di IRMA MyCx
  - VOC IRMA  
Interaction : A\_Information  
Product : A\_Information\_Callback  
VOC : A\_Callback Mandiri\_Tier 2  
Solution Summary : T2 / perner / Campaign (CAPS / C4 / dll) / Nama Pelanggan / No IndiHome / Case / Hasil caring / Nomor Referensi atau nomor order CAPS atau No Tiket IN/ Status Book Teknisi / No PABX  
Perner :  
PABX :  
Jam call :  
Nama penerima :  
No tiket :  
Cp :  
Update caring :
  - Note :  
Agent Tier 1 : Tidak perlu create tiket cukup input WITA lengkap sesuai info dari pelanggan.  
  
Agent Tier 2 : Callback dan handling sesuai case. Jika mengharuskan permintaan yang di openkan tiket maka Agent Tier 2 Create tiket sesuai case pelanggan.
4. Jika Kondisi RNA untul All Campaign agent kirimkan sms turbo
  - Service : 147\_Blast\_Tier 1
  - Use Template : SMS\_KONFIRMASI\_RNA CALL NEW
  - Update interaksi di IRMA MyCx
    - VOC IRMA  
Interaction : A\_Information  
Product : A\_Information\_Callback  
VOC : A\_Callback Mandiri\_Tier 2\_RNA
    - Solution Summary : T2 / perner / Campaign (CAPS / C4 / dll) / Nama Pelanggan / No IndiHome / Case / Hasil caring / Nomor Referensi atau nomor order CAPS atau No Tiket IN/ Status Book Teknisi / No PABX  
Perner :  
PABX :  
Jam call :  
Nama penerima :  
No tiket :  
Cp :  
Update caring :


Ketentuan Pemilihan Status Tiket dan Tujuan Eskalasi di WITA	
Hasil Cek Data & Caring	Solusi

	Kembalikan ke Agent	Eskalasi Tiket	FCR YES	Kirim SMS Turbo
Data Tidak Lengkap	<ul style="list-style-type: none"><li>Status tiket : NOT APPROVED</li><li>Tujuan eskalasi : AGENT</li></ul>			
Contacted		<ul style="list-style-type: none"><li>Status tiket : CONTACTED</li><li>Tujuan eskalasi : WITEL</li><li>Update interaksi IRMA MyCX</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Status tiket : CONTACTED</li><li>Tujuan eskalasi : Agent</li><li>Update interaksi IRMA MyCX</li></ul>	
RNA				<ul style="list-style-type: none"><li>Status tiket : RNA</li><li>Tujuan eskalasi : Agent</li><li>Update interaksi IRMA MyCX</li></ul>
Pelanggan sudah call ke 147			<ul style="list-style-type: none"><li>Status tiket : JUNK</li><li>Tujuan eskalasi : Agent</li></ul>	


Tags

#CallCenter


Attachments 5




PANDUAN\_C....71633.pdf  
29 Agt 2023, 09:21 WIB




Panduan\_P....fad57.pdf  
29 Agt 2023, 09:21 WIB



172300980....9c6f5.png  
07 Agt 2024, 12:50 WIB



172300982....42b29.png  
07 Agt 2024, 12:50 WIB



174601887....c4006.png  
30 Apr 2025, 20:14 WIB

0 Comments

