


INSTRUKSI KERJA AGENT EMAIL – LINK SUSPEND

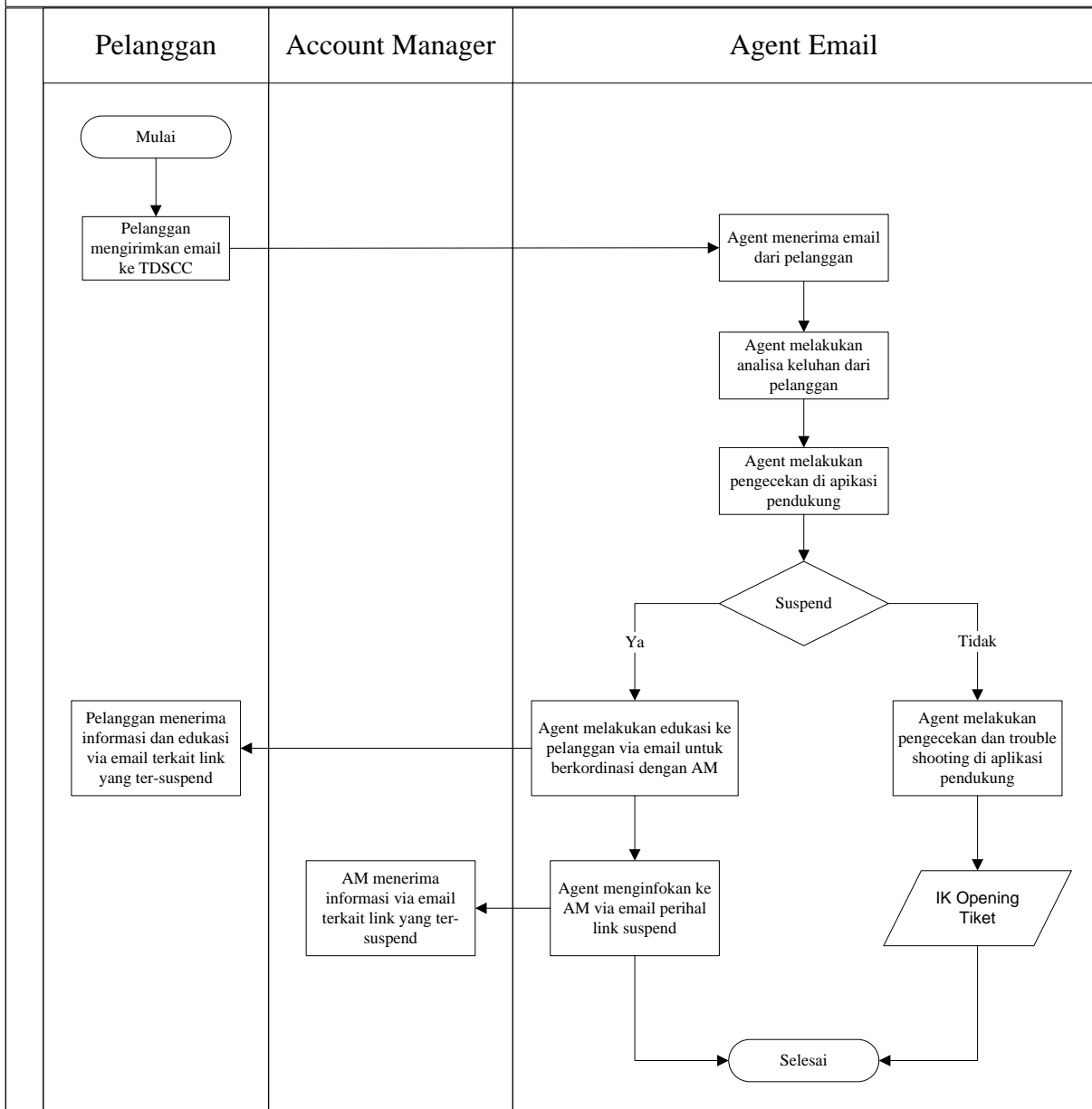
Nomor Dokumen : IN.OCC.TDSCC.W-96
Tanggal Berlaku : 01 April 2021
Nomor Revisi :
Tanggal Revisi :


			
Tanggal Berlaku	01 April 2021	INSTRUKSI KERJA AGENT EMAIL – LINK SUSPEND	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	-		IN.OCC.TDSCC.W-96
Nomor Revisi	-		

Bentuk Dokumen : <input type="checkbox"/> Pusat <input checked="" type="checkbox"/> Area							
Daftar Distribusi Dokumen							
Dokumen ini Didistribusikan kepada :							
<input checked="" type="checkbox"/> Bagian :	<input checked="" type="checkbox"/> OCC	<input type="checkbox"/> TEK	<input type="checkbox"/> SUP	<input checked="" type="checkbox"/> QMR			
	<input type="checkbox"/> HSC	<input type="checkbox"/> QCC	<input type="checkbox"/> AUM	<input type="checkbox"/> AMG			
<input checked="" type="checkbox"/> Area :	<input type="checkbox"/> MDN	<input checked="" type="checkbox"/> BDG	<input type="checkbox"/> SBY	<input type="checkbox"/> BPN			
	<input type="checkbox"/> JKT	<input checked="" type="checkbox"/> SMG	<input type="checkbox"/> DPS	<input type="checkbox"/> MKS			
Pengesahan Dokumen							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center; vertical-align: top; padding: 10px;"> Dibuat, Document Control TDSCC Tanggal : </td> <td style="width: 33%; text-align: center; vertical-align: top; padding: 10px;"> Diperiksa, Kordinator TDSCC Tanggal : </td> <td style="width: 33%; text-align: center; vertical-align: top; padding: 10px;"> Disetujui, Manager Operation TDSCC Tanggal : </td> </tr> </table>					Dibuat, Document Control TDSCC Tanggal :	Diperiksa, Kordinator TDSCC Tanggal :	Disetujui, Manager Operation TDSCC Tanggal :
Dibuat, Document Control TDSCC Tanggal :	Diperiksa, Kordinator TDSCC Tanggal :	Disetujui, Manager Operation TDSCC Tanggal :					

Tanggal Berlaku	01 April 2021	INSTRUKSI KERJA AGENT EMAIL – LINK SUSPEND	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	-		IN.OCC.TDSCC.W-96
Nomor Revisi	-		

Instruksi Kerja Agent Email – Link Suspend



			
Tanggal Berlaku	01 April 2021	INSTRUKSI KERJA AGENT EMAIL – LINK SUSPEND	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi	-		IN.OCC.TDSCC.W-96
Nomor Revisi	-		

I. URAIAN KEGIATAN :

- 1.1 Persiapan Kerja
 - 1.1.1 Pada PC dan Monitor Tekan tombol ON / OFF
 - 1.1.2 Siapkan Aplikasi Pendukung
 - 1.1.3 Siapkan Aplikasi MyCX
 - 1.1.4 Siapkan Aplikasi NOSSA
 - 1.1.5 Masukan Login
 - 1.1.6 Masukan Password
 - 1.1.7 Siap melayani pelanggan
- 1.2 Instruksi Kerja Agent Email – Link Suspend
 - 1.2.1 Pelanggan mengirimkan email ke TDSCC
 - 1.2.2 Agent menerima email dari pelanggan.
 - 1.2.3 Agent menggali informasi yang diperlukan untuk proses penanganan gangguan seperti memastikan perangkat modem di lokasi dan status kondisi perangkat pelanggan dan menganalisa keluhan pelanggan berdasarkan informasi yang diterima dari pelanggan.
 - 1.2.4 Agent melakukan pengecekan nomor SID (ID Pelanggan) atau IP dari layanan Datin yang dikeluhkan pelanggan di aplikasi pendukung (aplikasi SecureCRT dan NCX).
 - 1.2.5 Bila layanan terpantau ter-*suspend* maka agent memberikan informasi dan edukasi kepada pelanggan via email bahwa layanan ter-*suspend* dan diarahkan untuk berkordinasi dengan AM.
 - 1.2.6 Agent menginfokan ke AM via email bahwa link pelanggan ter-*suspend* dengan detail hasil pengecekan.
 - 1.2.7 Bila layanan terpantau tidak ter-*suspend*, maka agent melanjutkan penanganan gangguan sesuai dengan Instruksi Kerja Open Tiket.
- 1.3 Selesai.