

Call Script Inbound Open Tiket	
Agent	: Telkom Digital Solution, Selamat (pagi/siang/sore/malam), dengan <i>(nama Agent disebutkan secara jelas)...</i> , bisa dibantu?
Customer	: Selamat (pagi/siang/sore/malam), saya mau melaporkan gangguan telepon / internet / datin / IMES.
Agent	: Baik, sebelumnya kami mohon maaf atas ketidaknyamanannya, Ibu / Bapak. Bisa dibantu terlebih dahulu dengan Ibu / Bapak siapa saya berbicara?
Customer	: Saya dengan Ibu Rahma.
Agent	: Dengan Ibu Rahma ya. Silahkan Ibu, bisa diinformasikan untuk nomor ID (Telepon / Internet) / SID / IP (Datin / IMES) yang mengalami kendala?
Catatan: Apabila pelanggan tidak mengetahui nomor ID Produk nya, arahkan untuk kordinasi dengan pihak IT perusahaan.	
Customer	: Nomor ID / (Telepon / Internet) / SID (Datin / IMES) saya yang mengalami gangguan adalah ...
Agent	: Saya ulangi untuk nomor ID / SID yang berkendala adalah Bisa diinformasikan untuk gangguannya dan keterangannya seperti apa?
Customer	: Gangguannya, ...
Agent Melakukan probing sesuai kondisi gangguan yang dikeluhkan	
Agent	: Baik, Ibu Rahma. Terima kasih atas informasinya. Kami akan lakukan pengecekan datanya terlebih dahulu, mohon ditunggu dan jangan ditutup teleponnya. Terima kasih.
Customer	: Baik, Mas / Mba. Saya tunggu.
Agent	: Terimakasih Ibu Rahma telah menunggu. Setelah kami lakukan pengecekan, benar atas nama PT. ... dan alamat nya di Bisa diinformasikan untuk nomor contact PIC di lokasi yang bisa dihubungi dan alamat e-mail nya?
Customer	: Bisa, dengan saya sendiri di nomor ... Alamat email saya ...
Agent	: Terima kasih untuk informasinya. Kami bantu buat tiket pelaporannya terlebih dahulu, mohon ditunggu kembali.
Agent	: Terimakasih Ibu Rahma telah menunggu. Untuk keluhan gangguan di nomor ID (Telepon / Internet) / SID (Datin / IMES), sudah kami buat tiket laporan gangguan dengan nomor tiket INxxxxxxx. Mohon dicatat dan ditunggu untuk estimasi pengecekan awal 120 menit. Apabila sudah ada informasi lebih lanjut rekan kami akan menghubungi Ibu / PIC di lokasi. Apakah sudah cukup jelas informasinya dan ada lagi yang bisa dibantu?
Customer	: Baik, Mas / Mba. Saya tunggu informasinya segera ya.
Agent	: Baik, Ibu Rahma. Jika sudah cukup jelas informasinya, terima kasih telah menghubungi Telkom Digital Solution. Selamat pagi/siang/sore/malam. Salam Buddies (semoga sukses selalu / selamat beristirahat / selamat beraktifitas kembali).
Catatan: <ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk penggalian permasalahan pelanggan / probing pastikan di sesuaikan dengan sytomp yang sudah terdapat di aplikasi terkait dan gunakan metode 5W + 1H. 2. Agent disarankan melakukan probing sesuai layanan yang digunakan oleh customer dan melakukan edukasi untuk memberikan solusi awal. Apabila pelanggan awam dan sulit lakukan penggalian masalah, silakan Open Tiket agar bisa ditindak lanjut oleh pihak-pihak terkait). 3. Agent menekan tombol "HOLD" bisa dilakukan 3 kali dalam 1 percakapan dengan durasi maksimal 1 "Hold" 2 menit kemudian lakukan open tiket. 4. Untuk estimasi pengecekan awal adalah 120 menit, Agent tidak diperkenankan memberikan janji ataupun memberikan informasi yang ambigu seperti "secepatnya" dan kami "usahakan". 5. Salam Buddies: *Selamat pagi/siang/sore Selamat Beraktifitas Kembali *Selamat malam Selamat Beristirahat 6. Magic Word (Mohon maaf atas ketidaknyamanannya) wajib diucapkan di awal dan akhir interaksi penanganan keluhan / gangguan. 	