

INSTRUKSI KERJA CLOSING TIKET



Nomor Dokumen: IN.OCC.TENESA.W-03

Tanggal Berlaku: 01 Agustus 2021



Nomor Revisi:

Tanggal Revisi:

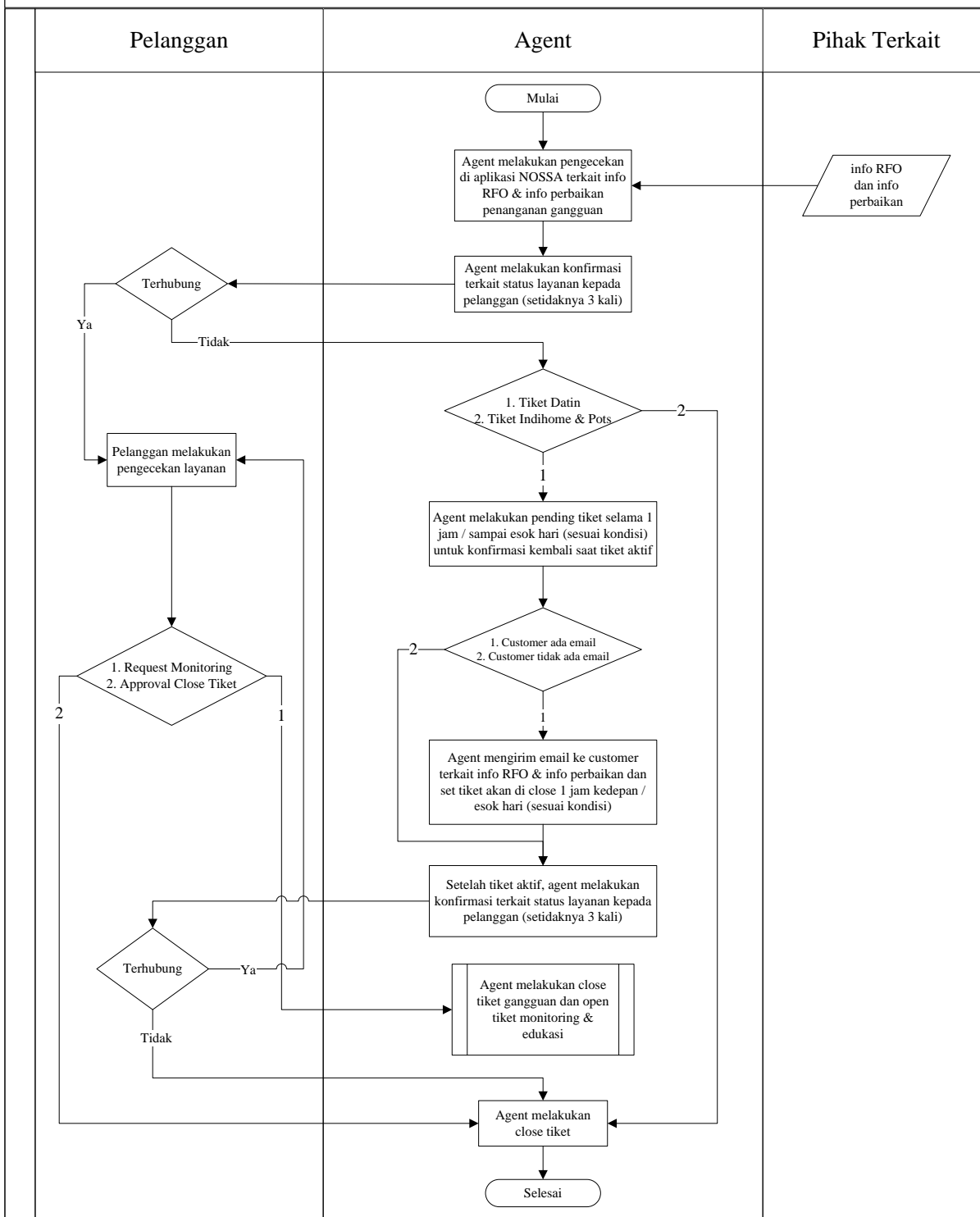
<p>Dibuat,</p> <p>Document Control Tanggal :</p>	<p>Diperiksa,</p> <p>Kordinator Tanggal :</p>	<p>Disetujui,</p> <p>Manager Operation Tanggal :</p>
---	--	---



 			
Tanggal Berlaku	01 Agustus 2021	Instruksi Kerja Closing Tiket	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi			IN.OCC.TENESA.W-03
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:	<div style="display: flex; flex-wrap: wrap;"> <div style="width: 50%;"><input checked="" type="checkbox"/> OCC</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> TEK</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> SUP</div> <div style="width: 50%;"><input checked="" type="checkbox"/> QMR</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> HSC</div> <div style="width: 50%;"><input checked="" type="checkbox"/> QCC</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> AUM</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> AMG</div> </div>			
<input checked="" type="checkbox"/> Area:	<div style="display: flex; flex-wrap: wrap;"> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> MDN</div> <div style="width: 50%;"><input checked="" type="checkbox"/> BDG</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> SBY</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> BPN</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> JKT</div> <div style="width: 50%;"><input checked="" type="checkbox"/> SMG</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> DPS</div> <div style="width: 50%;"><input type="checkbox"/> MKS</div> </div>			
Pengesahan Dokumen				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; padding: 10px; vertical-align: top;"> Dibuat, Document Control Tanggal : </td> <td style="width: 33%; padding: 10px; vertical-align: top;"> Diperiksa, Kordinator Tanggal : </td> <td style="width: 33%; padding: 10px; vertical-align: top;"> Disetujui, Manager Operation Tanggal : </td> </tr> </table>		Dibuat, Document Control Tanggal :	Diperiksa, Kordinator Tanggal :	Disetujui, Manager Operation Tanggal :
Dibuat, Document Control Tanggal :	Diperiksa, Kordinator Tanggal :	Disetujui, Manager Operation Tanggal :		

		Instruksi Kerja Closing Tiket	
Tanggal Berlaku	01 Agustus 2021		Nomor Dokumen
Tanggal Revisi			IN.OCC.TENESA.W-03

Instruksi Kerja Closing Tiket



			
Tanggal Berlaku	01 Agustus 2021	Instruksi Kerja Closing Tiket	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi			IN.OCC.TENESA.W-03
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 NOSSA
 - 1.1.4 Masukkan Login
 - 1.1.5 Masukkan Password
 - 1.1.6 Siap melayani pelanggan
- 1.2 Closing Tiket Oleh Agent
 - 1.2.1 Agent menerima informasi hasil penanganan gangguan berupa info penyebab gangguan (RFO) dan info perbaikan.
 - 1.2.2 Agent melakukan pengecekan kembali di aplikasi NOSSA untuk memastikan keluhan pelanggan sudah terselesaikan.
 - 1.2.3 Agent menghubungi pelanggan (setidaknya 3 kali) dan memberikan informasi penyebab gangguan (RFO) dan info perbaikan.
 - 1.2.4 Bila pelanggan berhasil terhubung, agent melakukan konfirmasi layanan kepada pelanggan. Bila layanan sudah normal, Agent meminta izin untuk close tiket. Untuk tiket gangguan layanan datin, bila layanan sudah normal dan pelanggan meminta monitoring, maka agent melakukan close tiket dan create tiket baru dengan symptom request / monitoring.
 - 1.2.5 Untuk tiket gangguan layanan Datin, bila pelanggan belum berhasil terhubung ketika agent sudah menghubungi setidaknya 3 kali, maka agent melakukan pending tiket sesuai kondisi (untuk progres saat siang hari, tiket dipending selama 1 jam kedepan. Untuk progres tiket saat malam hari, tiket dipending sampai dengan esok hari) dan konfirmasi kembali ke pelanggan saat tiket aktif.
 - 1.2.6 Setelah tiket sudah dipending, agent mengirimkan info penyebab gangguan (RFO) dan info perbaikan via email (untuk customer yang tercantum alamat emailnya), kemudian input keterangan detail di aplikasi NOSSA.
 - 1.2.7 Setelah tiket aktif kembali, agent menghubungi pelanggan (setidaknya 3 kali) dan melakukan konfirmasi terkait status layanan pelanggan yang mengalami gangguan.
 - 1.2.8 Bila pelanggan masih belum terhubung, maka agent melakukan closing tiket dan input keterangan detail di aplikasi NOSSA.
 - 1.2.9 Untuk tiket gangguan layanan indihome & pots, bila pelanggan belum berhasil terhubung ketika agent sudah menghubungi setidaknya 3 kali, maka tiket gangguan di close dan input keterangan detail di aplikasi NOSSA.
- 1.3 Selesai.