

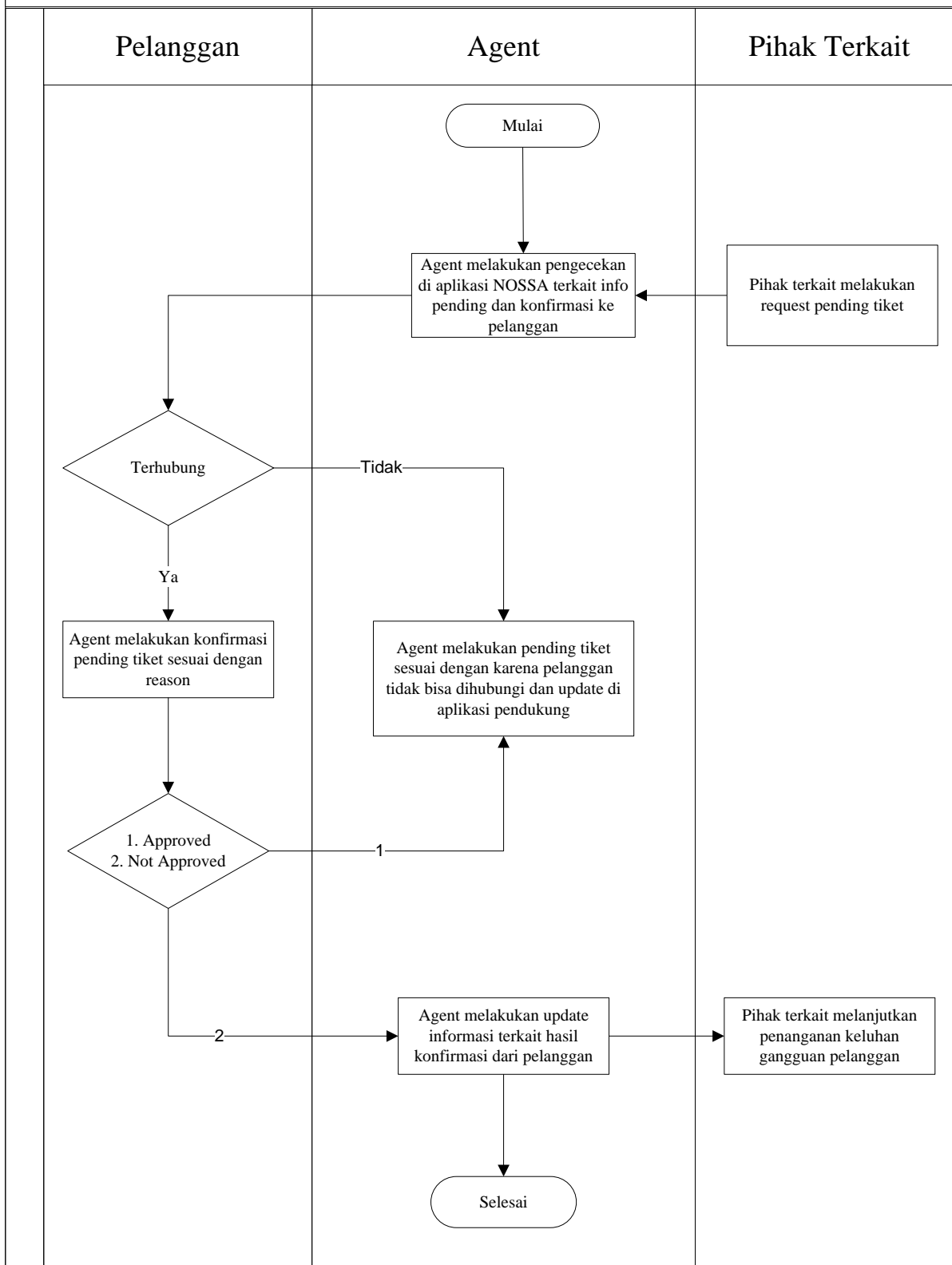


			
Tanggal Berlaku	01 Agustus 2021	Instruksi Kerja Pending Tiket	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi			IN.OCC.TENESA.W-02
Nomor Revisi			

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; justify-content: space-between; margin-bottom: 10px;"> <input checked="" type="checkbox"/> OCC <input type="checkbox"/> TEK <input type="checkbox"/> SUP <input checked="" type="checkbox"/> QMR </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <input type="checkbox"/> HSC <input checked="" type="checkbox"/> QCC <input type="checkbox"/> AUM <input type="checkbox"/> AMG </div>	
<input checked="" type="checkbox"/> Area:	<div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-bottom: 10px;"> <input type="checkbox"/> MDN <input checked="" type="checkbox"/> BDG <input type="checkbox"/> SBY <input type="checkbox"/> BPN </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <input type="checkbox"/> JKT <input checked="" type="checkbox"/> SMG <input type="checkbox"/> DPS <input type="checkbox"/> MKS </div>	
Pengesahan Dokumen		
Dibuat, Document Control Tanggal :	Diperiksa, Kordinator Tanggal :	Disetujui, Manager Operation Tanggal :

			
Tanggal Berlaku	01 Agustus 2021	Instruksi Kerja Pending Tiket	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi			IN.OCC.TENESA.W-02
Nomor Revisi			

Instruksi Kerja Pending Tiket



			
Tanggal Berlaku	01 Agustus 2021	Instruksi Kerja Pending Tiket	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi			IN.OCC.TENESA.W-02
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 Pending Tiket Oleh Agent
 - 1.2.1 Agent menerima request pending dari pihak terkait dengan reason yang sudah disesuaikan.
 - 1.2.2 Agent melakukan pengecekan kembali di aplikasi NOSSA dan melakukan konfirmasi ke pelanggan untuk persetujuan pending tiket.
 - 1.2.3 Bila pelanggan berhasil terhubung, agent melakukan konfirmasi untuk pending tiket kepada pelanggan sesuai dengan info yang disampaikan oleh pihak terkait.
 - 1.2.4 Bila pelanggan tidak berhasil terhubung, maka agent melakukan pending tiket sesuai dengan reason yang diajukan oleh pihak terkait dan melakukan update di aplikasi NOSSA.
 - 1.2.5 Bila pelanggan memberikan approval untuk tiket bisa dipending, maka agent melakukan pending tiket dan melakukan update di aplikasi NOSSA sesuai dengan waktu pending yang sudah disepakati.
 - 1.2.6 Bila pelanggan tidak memberikan approval, maka agent melakukan update di aplikasi NOSSA dan meneruskan tiket gangguan ke pihak terkait untuk dilanjutkan penanganan keluhan gangguannya.
- 1.3 Selesai.