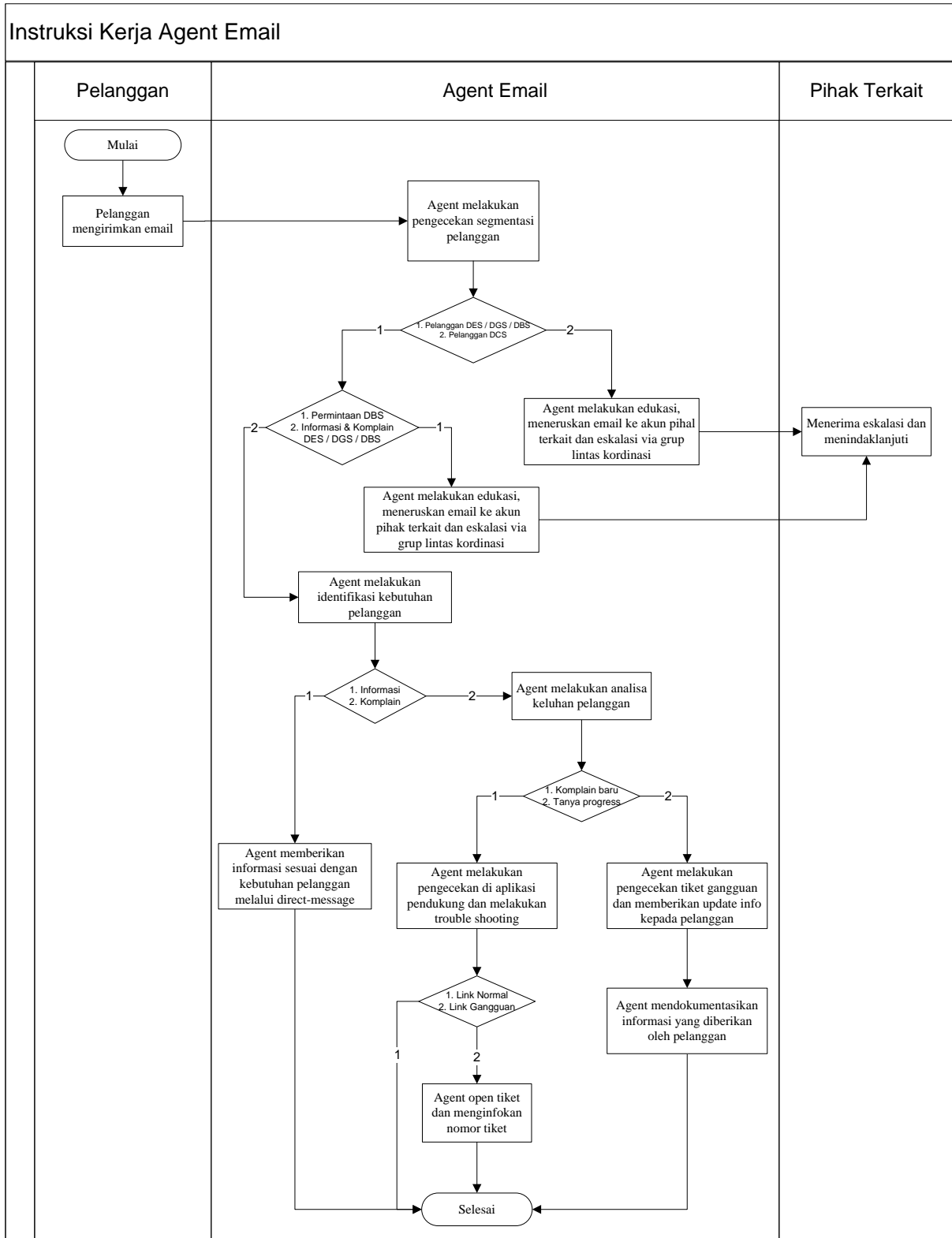


			
Tanggal Berlaku	01 Agustus 2021	Instruksi Kerja Agent Email	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi			IN.OCC.TENESA.W-05
Nomor Revisi			

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		
Dibuat, Document Control Tanggal :	Diperiksa, Kordinator Tanggal :	Disetujui, Manager Operation Tanggal :

Tanggal Berlaku	01 Agustus 2021	Instruksi Kerja Agent Email	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi			IN.OCC.TENESA.W-05
Nomor Revisi			



			
Tanggal Berlaku	01 Agustus 2021	Instruksi Kerja Agent Email	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi			IN.OCC.TENESA.W-05
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 Pasang Head – set
 - 1.1.6 Masukkan Login
 - 1.1.7 Masukkan Password
 - 1.1.8 Tekan Auto – in
 - 1.1.9 Siap melayani pelanggan
- 1.2 Penanganan Gangguan oleh Agent Email.
 - 1.2.1 Pelanggan mengirimkan email ke akun TENESA.
 - 1.2.2 Agent melakukan pengecekan segmentasi pelanggan.
 - 1.2.3 Bila pelanggan termasuk ke dalam segmentasi pelanggan DES/DGS/DBS, maka agent melanjutkan penanganan kebutuhan pelanggan. Bila pelanggan termasuk ke dalam segmentasi pelanggan DCS, maka agent melakukan edukasi, meneruskan email pelanggan ke pihak penanganan pelanggan DCS dan eskalasi kebutuhan pelanggan melalui grup lintas kordinasi.
 - 1.2.4 Bila informasi dari pelanggan termasuk ke dalam interaksi permintaan dan segmentasi DBS, maka agent melakukan edukasi, meneruskan email pelanggan ke pihak penanganan permintaan segmentasi DBS dan eskalasi kebutuhan pelanggan melalui grup lintas kordinasi.
 - 1.2.5 Agent melakukan identifikasi terkait kebutuhan pelanggan. Bila email dari pelanggan termasuk ke dalam interaksi informasi, maka agent memberikan informasi sesuai kebutuhan pelanggan.
 - 1.2.6 Bila pelanggan mengeluhkan gangguan, maka agent melakukan pengecekan apakah interaksi tersebut termasuk ke dalam komplain baru atau pelanggan menanyakan progress.
 - 1.2.7 Bila pelanggan baru melaporkan gangguan, maka agent melakukan pengecekan di aplikasi pendukung dan melakukan trouble-shoot. Bila status layanan terpantau normal, maka agent menginfokan ke pelanggan. Bila layanan terpantau gangguan, maka agent melakukan open tiket.
 - 1.2.8 Agent akses Aplikasi MYCX. Click Pilih Jenis Cari. Input data-data yang diperlukan seperti nomor ID produk yang dikeluhkan, nama pelapor, telpon pelapor, email dan symptom gangguan. Isi kolom Deskripsi dengan keterangan tambahan yang diperlukan sesuai dengan informasi yang diberikan oleh pelanggan. Lakukan pengecekan ulang untuk memastikan semua data sesuai lalu click Submit. Setelah notifikasi nomor tiket gangguan berhasil di-create, silakan infokan ke pelanggan.
 - 1.2.9 Untuk pelanggan yang menanyakan update progress penanganan gangguan, silakan tanyakan nomor tiket atau nomor ID Produk yang dikeluhkan dan lakukan pengecekan di Aplikasi NOSSA.
 - 1.2.10 Agent akses Aplikasi NOSSA, click Incident lalu masukkan nomor tiket gangguan yang ditanyakan pelanggan. Berikan informasi kepada pelanggan sesuai dengan data yang ada di aplikasi NOSSA dan input data terbaru sesuai informasi dari pelanggan.
- 1.3 Selesai.