



TENESA

Overview 2022



Information

Memberikan Informasi terhadap semua kebutuhan pelanggan berkaitan dengan produk-produk PT. Telkom Indonesia dengan mengedepankan Pelayanan yang berkualitas demi terciptanya kepuasan pelanggan



Complaint & Fault Handling

Problem solving yaitu berkoordinasi dengan backend dengan tujuan untuk mempercepat proses penanganan gangguan



Integrated Services

IMES yang mengintegrasikan beberapa tools dan aplikasi untuk mempercepat penanganan masalah dengan solusi yang tepat

Our Service



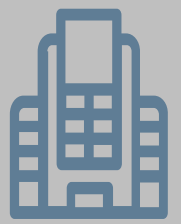
Graha Telkom Pahlawan, Semarang
130 Seats → 236 SDM



GMP Infomedia, Bandung
127 Seats → 209 SDM



Customer



BUD	Jumlah	%
DES	1703	0,53%
DGS	935	0,29%
DBS	319.051	99,18%



0-800-1-835566

@tenesatelkom

@tenesa_telkom

0812-8323-5566

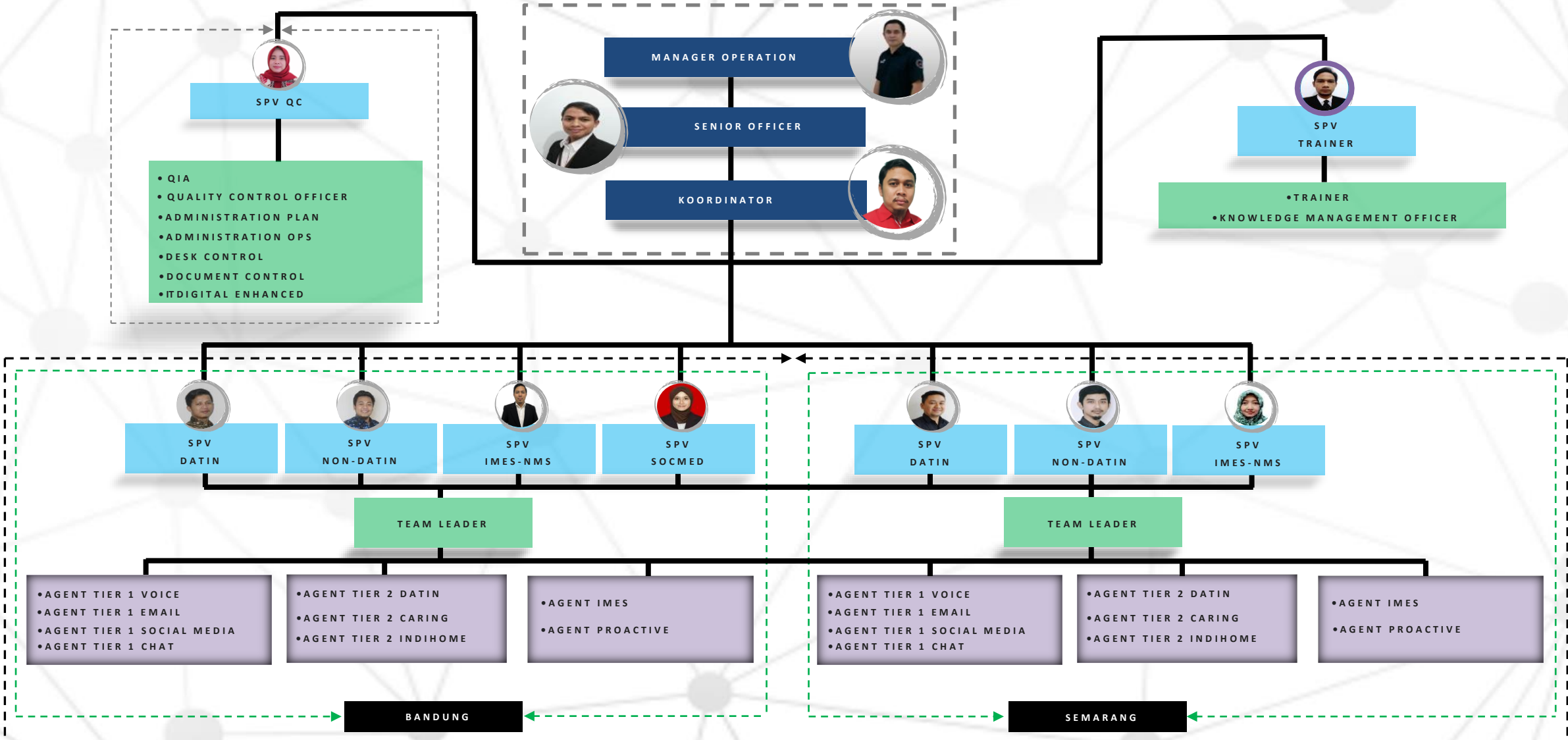
tenesa@telkom.co.id

Interaction

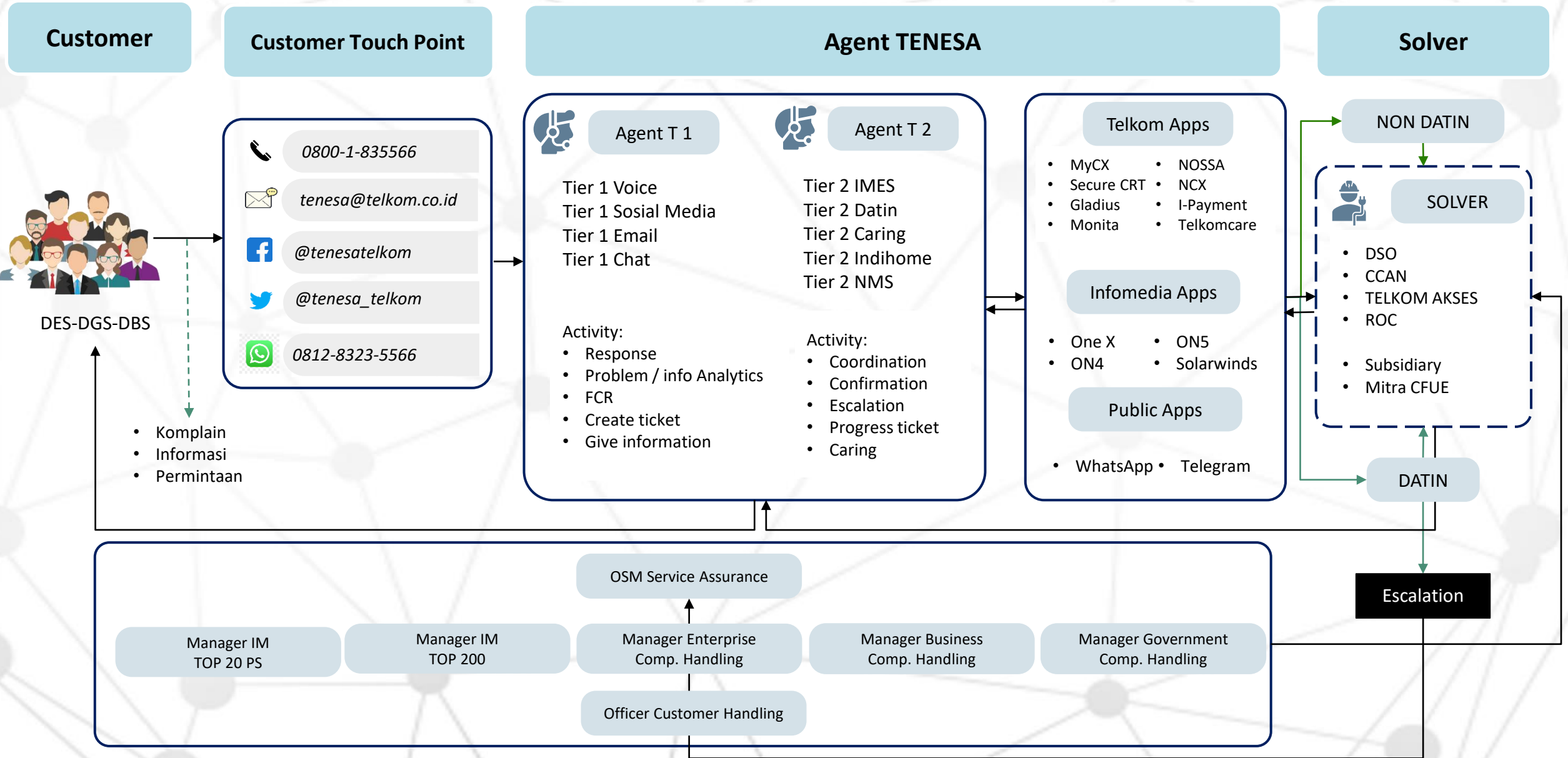


Interaction	%
Complaint	67,49%
Information	29,67%
Request	2,85%

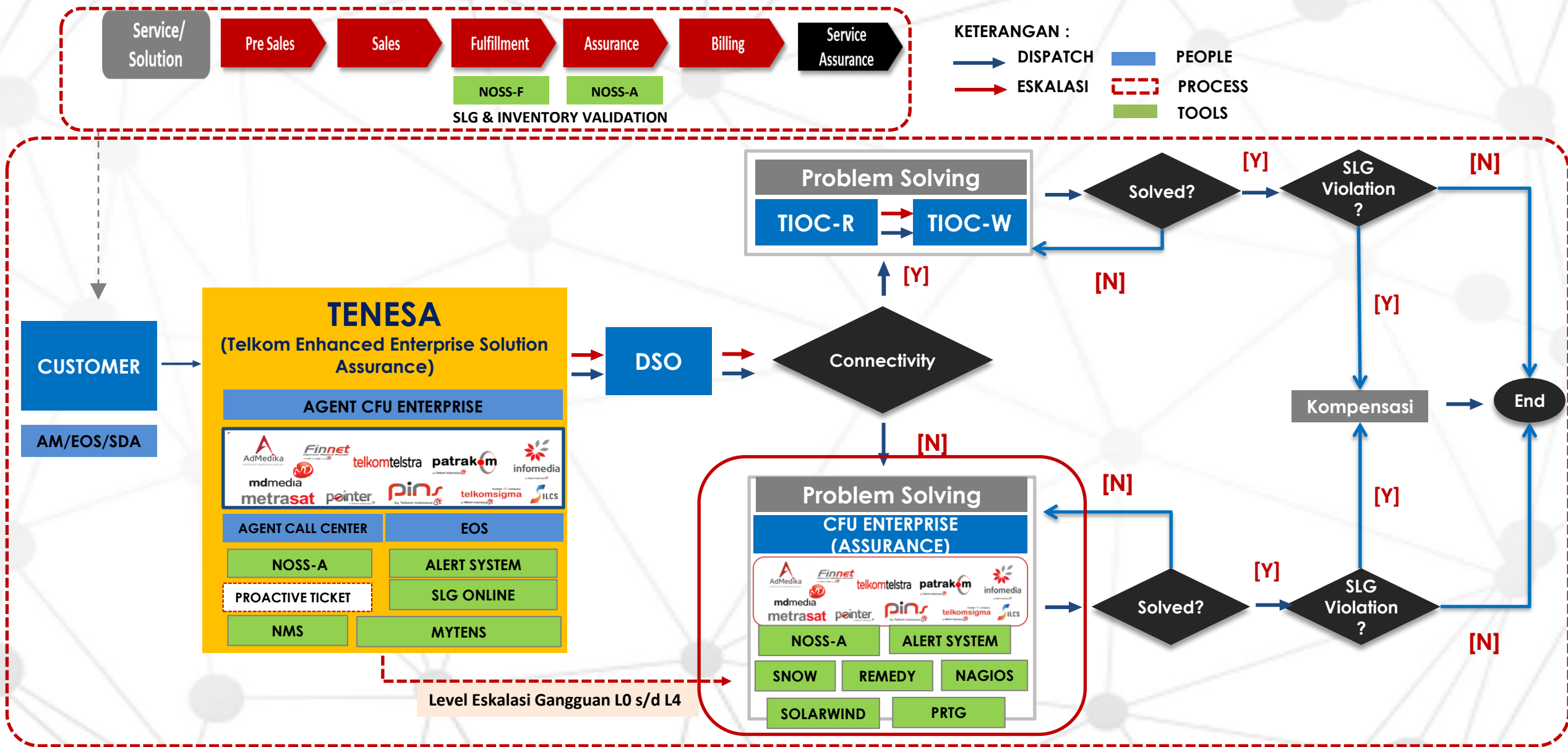
Struktur Organisasi TENESA 2022



Bisnis Proses TENESA



Bisnis Proses End-to-End



Tier 1 Voice

- Menerima setiap panggilan yang masuk dan memastikan kebutuhan pelanggan Telkom EBIS dapat terpenuhi sesuai dengan prosedur yang berlaku.
- Melakukan analisa gangguan/informasi/permintaan yang diinformasikan pelanggan Telkom EBIS.
- Melakukan *open tiket* gangguan di aplikasi telkom secara detail sesuai kebutuhan pelanggan.
- Menginformasikan kondisi gangguan hasil identifikasi awal.
- Memberikan informasi kepada pelanggan ketika pelanggan menanyakan progress gangguan.

Tier 1 Chat

- Menerima setiap chat (Whatsapp) yang masuk dan memastikan kebutuhan pelanggan Telkom EBIS dapat terpenuhi sesuai dengan prosedur yang berlaku.
- Melakukan analisa gangguan/informasi/permintaan yang diinformasikan pelanggan Telkom EBIS.
- Melakukan *open tiket* gangguan di aplikasi Telkom secara detail sesuai kebutuhan pelanggan.
- Menginformasikan kondisi gangguan hasil identifikasi awal.
- Memberikan informasi kepada pelanggan ketika pelanggan menanyakan progress gangguan.

Tier 1 Email

- Menerima setiap Email yang masuk dan memastikan kebutuhan pelanggan Telkom EBIS dapat terpenuhi sesuai dengan prosedur layanan yang berlaku.
- Melakukan analisa gangguan/informasi/permintaan yang diinformasikan pelanggan Telkom EBIS.
- Melakukan *open tiket* gangguan di aplikasi telkom secara detail sesuai kebutuhan pelanggan.
- Menginformasikan kondisi gangguan hasil identifikasi awal.
- Memberikan informasi kepada pelanggan ketika pelanggan menanyakan progress gangguan.

Tier 1 Sosial Media

- Menerima setiap sosial media (Facebook/Twitter) yang masuk dan memastikan kebutuhan pelanggan Telkom EBIS dapat terpenuhi sesuai dengan prosedur yang berlaku.
- Melakukan analisa gangguan/informasi/permintaan yang diinformasikan pelanggan Telkom EBIS.
- Melakukan *open tiket* gangguan di aplikasi Telkom secara detail sesuai kebutuhan pelanggan.
- Menginformasikan kondisi gangguan hasil identifikasi awal.
- Memberikan informasi kepada pelanggan ketika pelanggan menanyakan progress gangguan.

Tier 2 Datin

- Melakukan monitoring laporan gangguan tentang layanan DATIN dan mengkordinasikan dengan unit terkait untuk mendapatkan informasi progress terbaru.
- Melakukan update progress penanganan gangguan ke pelanggan Telkom EBIS secara regular.
- Menginformasikan info penyebab dan perbaikan kepada customer.
- Melakukan pending dan close tiket sesuai dengan persetujuan customer.

Tier 2 Indihome

- Melakukan monitoring laporan gangguan layanan telephony & internet Telkom EBIS dan mengkordinasikan dengan unit terkait untuk mendapatkan informasi progress terbaru.
- Melakukan update hasil progress penanganan gangguan ke pelanggan secara regular.
- Menginformasikan info penyebab dan perbaikan kepada customer.
- Melakukan pending dan close tiket sesuai dengan persetujuan customer.

Tier 2 Caring

- Melakukan caring kepada customer *hard complaint/case khusus*.
- Melakukan caring kepada customer berdasarkan tiket-tiket gangguan yang tidak comply (all layanan).

Multi-Tier IMES

- Melakukan monitoring laporan gangguan tentang layanan IMES dan mengkordinasikan dengan mitra terkait untuk mendapatkan informasi progress terbaru.
- Melakukan update progress penanganan gangguan ke pelanggan Telkom EBIS secara regular.
- Menginformasikan info penyebab dan perbaikan kepada customer.
- Melakukan pending dan close tiket sesuai dengan persetujuan customer.

Non-Tier Pro-Active

- Melakukan monitoring dan validasi terhadap link pelanggan dengan menggunakan aplikasi monitoring sistem.
- Melakukan open tiket gangguan di aplikasi Telkom secara detail.
- Menginformasikan kondisi gangguan hasil identifikasi awal (*Response Time*).

Operation Plan

- Bertanggung jawab terhadap perubahan roster meliputi perubahan jam kerja, pola distribusi agent, pola istirahat dan lain-lain disesuaikan dengan kebutuhan.
- Menjamin seluruh ketepatan distribusi officer sesuai dengan kebutuhan officer yang dihitung dengan menggunakan rumus erlang atau rumus lainnya.
- Bertanggung jawab terhadap kualitas roster yang dibuat dan perhitungan kebutuhan officer per interval.
- Membuat laporan terkait dengan hasil monitoring & analisa harian (CMS), Data Potensi.

Admin

- Memastikan tersedianya data dan dokumen yang berhubungan dengan fungsi administrasi secara baik, terutama aliran keluar masuk dokumen dan informasi.
- Melakukan pelaporan ke unit terkait jika ada kerusakan perangkat di Layanan (Headset, Perangkat komputer).
- Membantu kelancaran kerja operasional layanan (Roster/Schedule) harian maupun untuk pelatihan, Filling Data SDM Operasional menyangkut kegiatan sehari hari, Filling news, input Data Harian (CMS, Absensi, Kinerja, Briefing, Perhitungan Gaji, Mempersiapkan serta membuat risalah.

Desk Control

- Memonitor dan memastikan all SDM hadir sesuai dengan jadwal kerja yang berlaku.
- Memonitor aktivitas agent online via aplikasi pendukung lainnya.
- Membantu mengatur jadwal briefing dan pelatihan agent dengan memperhatikan kecenderungan operasional.
- Jika ada lonjakan call, Desk Control dapat mengatur pengalihan call baik secara manual maupun otomatis.
- Membuat Laporan Harian & Bulanan Operasional.

Trainer

- Memastikan pelaksanaan pelatihan seleksi dan refreshment dengan mempertimbangkan aktivitas operasional, ketersediaan tenaga pengajar, dan fasilitas pendukung lainnya.
- Melakukan delivery modul pelatihan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.
- Bertanggung jawab atas kelengkapan dokumentasi seluruh berkas dan data yang terkait dengan proses pelatihan SDM.
- Melakukan evaluasi efektifitas pelatihan SDM.

Knowledge Management

- Mencari dan mensolusikan semua pertanyaan dari operasional yang berkaitan dengan product knowledge dan kebijakan Telkom.
- Berkoordinasi dengan PIC Telkom terkait semua pertanyaan yang diajukan oleh operasional.
- Monitoring, evaluasi dan pembaharuan bispro dan flow process yang berkaitan dengan pelayanan maupun operasional.
- Pembaharuan materi product knowledge, bispro atau flow process di portal operasional.

IT Digital

- Memastikan infrastruktur dan teknologi operasional berjalan dengan baik.
- Melakukan evaluasi dan upgrade digital solution sebagai alat pendukung kinerja operasional.
- Mengembangkan digitalisasi aplikasi reporting operasional.
- Melakukan enhancement dan maintenance portal product knowledge operasional.
- Mengembangkan alat pendukung berupa dashboard sebagai alat pendukung untuk memonitoring kegiatan di operasional.

Team Leader

- Memonitor aktivitas agent online via aplikasi yang tersedia.
- Memonitoring kesesuaian open, progress & close tiket pada aplikasi MYCX & NOSSA dan pelaksanaannya.
- Memonitor status last update di aplikasi MONITA.
- Memberikan informasi kepada Supervisor dan Manajemen Telkom untuk gangguan yang bersifat mayor.
- Menerima dan meresponse keluhan/permintaan dari eksternal (Customer EBIS) dan internal via handphone dinas atau media komunikasi lainnya.
- Memastikan agent memberikan pelayanan sesuai standar & prosedur yang telah ditetapkan.
- Melakukan Coaching, Counseling & Mentoring agent di team-nya jika ditemukan ketidaksesuaian pada standar layanan dan target performance.

Supervisor

- Melakukan Coaching, Counseling & Mentoring unit dibawah lini koordinasinya dan lini koordinasi lainnya jika ditemukan ketidaksesuaian pada standar layanan dan target performansi.
- Bertanggung jawab terhadap performansi pelayanan di kelompoknya, baik performansi kuantitatif maupun kualitatif.
- Melakukan Outbound-Call ke pelanggan jika diperlukan sehubungan dengan performansi layanan unit dibawahnya atau permasalahan pelanggan Telkom EBIS.
- Membina, mengarahkan dan memotivasi bawahan untuk mencapai target kinerja.
- Memastikan kapabilitas unit dibawahnya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
- Memastikan unit dibawahnya memberikan pelayanan sesuai standar & prosedur yang telah ditetapkan

Kordinator

- Menyusun rancangan program kerja departemen sesuai dengan target yang ditetapkan oleh divisi dan departemen operasional.
- Mengelola dan mengendalikan kinerja unit sesuai dengan kontrak manajemen yang ditetapkan.
- Membuat laporan pencapaian performansi layanan di unit operasional.
- Membina, mengarahkan dan memotivasi bawahan dalam rangka pengembangan kompetensi untuk pencapaian target kinerja yang sudah di tetapkan.
- Melakukan pengawasan terhadap SDM operasional untuk menjamin bahwa yang bersangkutan telah melayani pelanggan sesuai standar.
- Membuat laporan performance harian, bulanan dan triwulan operasional.

QCO

- Melakukan monitoring performansi agent melalui taping recording & tiket gangguan per 10 hari & bulanan yang dilakukan rutin setiap hari kerja dengan pengambilan sampel periode jam sibuk dan tidak sibuk.
- Memberikan umpan balik & rekomendasi perbaikan ke operasional atas sample taping yang diuji melalui Supervisor Quality Control.
- Memberikan rekapitulasi hasil taping, evaluasi dan analisa beserta rekomendasi taping 10 harian dan bulanan Reguler kepada Supervisor Quality Control.
- Melakukan kalibrasi dari 10% sample Taping dilengkapi laporan rekapitulasi bulanan.

Document Control

- Bertanggungjawab terhadap kelengkapan dan validitas dokumentasi sistem manajemen mutu.
- Melakukan pengendalian dokumentasi sistem manajemen mutu sesuai dengan prosedur.
- Melakukan revisi dokumen atas dokumen yang diusulkan dari pihak terkait.
- Menjamin pihak yang berkepentingan mendapatkan data dan informasi mengenai dokumentasi sistem manajemen mutu secara akurat dan terkini.
- Memberikan masukan kepada pihak yang berkepentingan terkait dengan standarisasi sistem manajemen mutu di operasional.
- Melakukan monitoring atas implementasi sistem manajemen mutu di operasional.

QIA

- Bertanggung jawab terhadap pencapaian target Service Level (sesuai target KPI yang berlaku).
- Memonitoring akurasi review caplan.
- Memonitoring kelengkapan dan ketepatan waktu pembuatan Laporan: Harian, Periodik dan Bulanan.\
- Memberikan rekomendasi recovery plan, implementasi dan analisa pada tiap kejadian lonjakan.
- Memeriksa rencana implementasi roster di Operasional untuk bulan N+1 dan rekomendasi terhadap kondisi trafik

No	Parameter	Target
1	Quality Monitoring Score	90%
2	Mystery Omni Channel index (30 Sample/Channel/hari)	90%
3	Service Level (SL)	95%
4	Response Time (30 Menit)	95%
5	Update Regular kepada Customer (1 Jam)	95%
6	TTR Loker Agent (10% dari TTR Customer)	10%
7	Follow up terhadap alarm Pro-Active (Clear atau valid)	90%
8	TTR Compliance sesuai SLA	92%
9	Rata rata pencapaian KPI Agent	90%
10	Caring terkonfirmasi (All tiket yang tidak comply dan hard complain/case khusus)	100%
11	Customer Satisfaction Score	80%
12	FCR (First Contact Resolution)	95%

Our Award

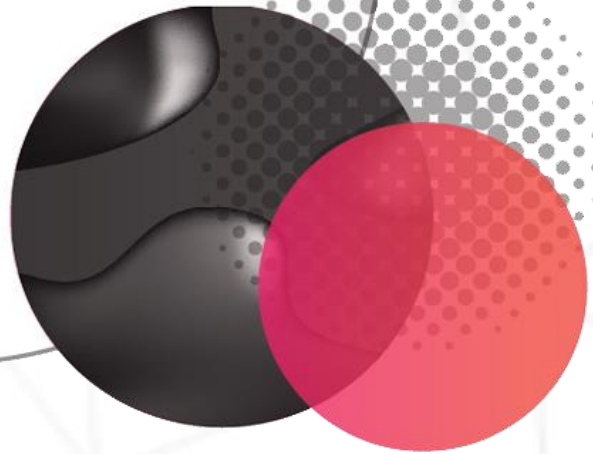


International - CCW Award



National - TBCCI Award





Thank you

