

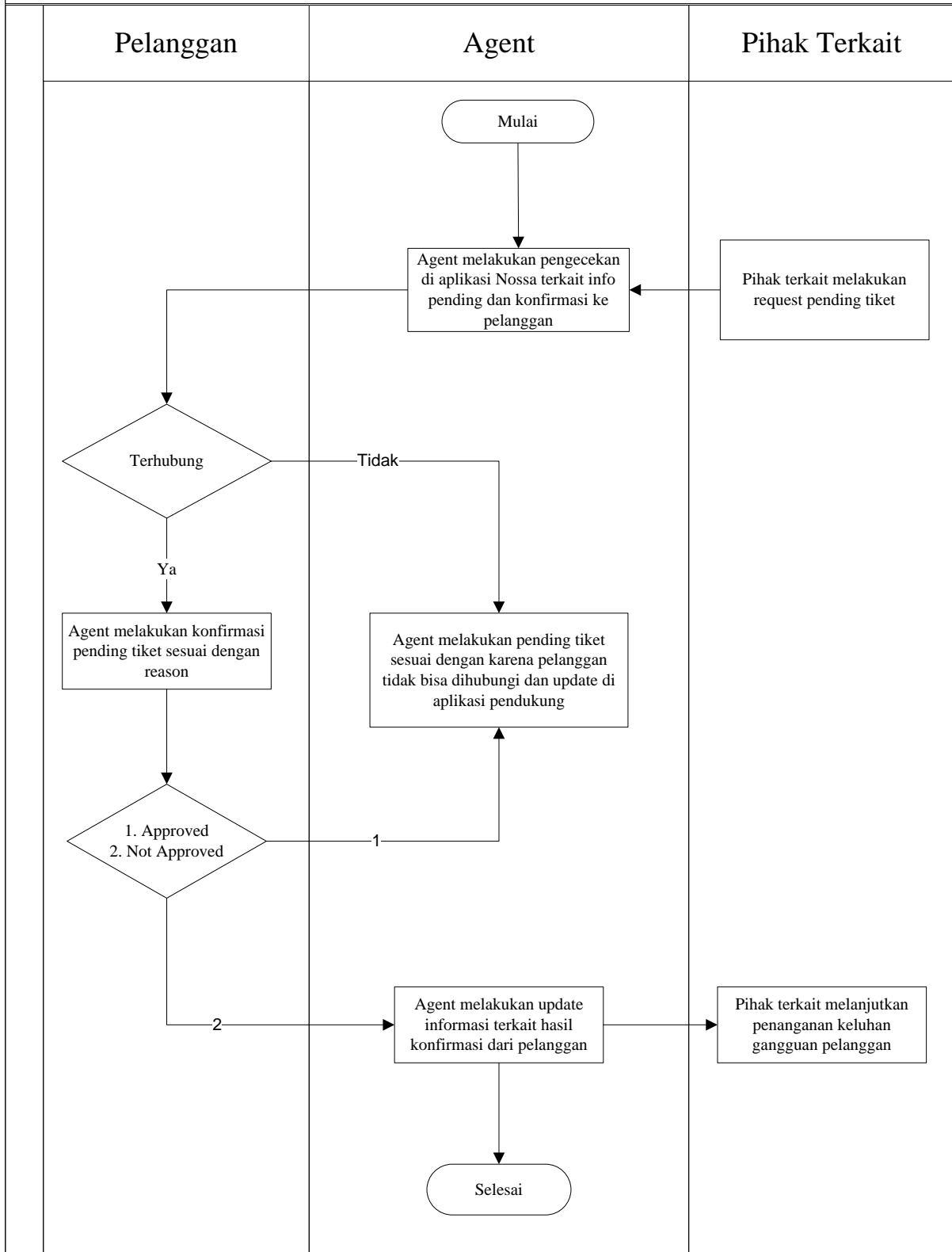


			
Tanggal Berlaku	01 Agustus 2021	<b>Instruksi Kerja Pending Tiket</b>	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi			IN.OCC.TENESA.W-02
Nomor Revisi			

<b>Bentuk Dokumen:</b> <input type="checkbox"/> Pusat <input checked="" type="checkbox"/> Area		
<b>Daftar Distribusi Dokumen</b>		
<b>Dokumen ini Didistribusikan kepada:</b>		
<input checked="" type="checkbox"/> Bagian:	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div><input checked="" type="checkbox"/> OCC</div> <div><input type="checkbox"/> TEK</div> <div><input type="checkbox"/> SUP</div> <div><input checked="" type="checkbox"/> QMR</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div><input type="checkbox"/> HSC</div> <div><input checked="" type="checkbox"/> QCC</div> <div><input type="checkbox"/> AUM</div> <div><input type="checkbox"/> AMG</div> </div>	
<input checked="" type="checkbox"/> Area:	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div><input type="checkbox"/> MDN</div> <div><input checked="" type="checkbox"/> BDG</div> <div><input type="checkbox"/> SBY</div> <div><input type="checkbox"/> BPN</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div><input type="checkbox"/> JKT</div> <div><input checked="" type="checkbox"/> SMG</div> <div><input type="checkbox"/> DPS</div> <div><input type="checkbox"/> MKS</div> </div>	
<b>Pengesahan Dokumen</b>		
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	<b>Instruksi Kerja Pending Tiket</b>	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.