

## **PROSEDUR OPERASI STANDAR AGENT EMAIL**

**Nomor Dokumen : IN.OCC.TENESA.P-05**  
**Tanggal Berlaku : 01 Agustus 2021**  
**Nomor Revisi :**  
**Tanggal Revisi :**

Tanggal Berlaku	01 Agustus 2021	<b>Prosedur Operasi Standar Agent Email</b>	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi			IN.OCC.TENESA.P-05
Nomor Revisi			

**Bentuk Dokumen :** ☒ Pusat ☐ Area

#### Daftar Distribusi Dokumen

**Dokumen ini Didistribusikan kepada :**

☒ Bagian :

☒ OCC ☐ TEK ☐ SUP ☒ QMR  
☐ HSC ☒ QCC ☐ AUM ☐ AMG

☒ Area :

☐ MDN ☒ BDG ☐ SBY  
☐ JKT ☒ SMG ☐ DPS ☐ MKS

#### Pengesahan Dokumen

Dibuat,


Diperiksa,

Disetujui,

Document Control  
Tanggal :

Kordinator  
Tanggal :

Manager Operation  
Tanggal :

			
Tanggal Berlaku	01 Agustus 2021	<b>Prosedur Operasi Standar Agent Email</b>	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi			IN.OCC.TENESA.P-05
Nomor Revisi			

## 1. RUJUKAN

- 1.1 Klausul 7.5.1 ISO 9001:2008 (Pengendalian Produksi dan Penyediaan Jasa)
- 1.2 Klausul 8.2.1 ISO 9001:2008 (Kepuasan Pelanggan)
- 1.3 PKS antara Infomedia dan Telkom

## 2. TUJUAN

Sebagai pedoman layanan TENESA dalam melaksanakan aktivitasnya, sehingga dapat menjalankan fungsinya sesuai dengan prosedur yang berlaku.

## 3. RUANG LINGKUP

Prosedur ini digunakan untuk layanan TENESA berlaku untuk Agent Email.

## 4. PIHAK TERKAIT

- 4.1 Agent Email
- 4.2 Team Leader
- 4.3 Supervisor
- 4.4 Telkom

## 5. KEBIJAKAN UMUM

- 5.1 Salam Pembuka ditetapkan dalam suatu standar tersendiri yang sudah ditetapkan pada Standard Courtesy Layanan CC Telkom.
- 5.2 Agent Email melakukan pengecekan email yang diterima via aplikasi yang digunakan di operasional dan membalas email customer sebagai respon-time.
- 5.3 Agent Email sebelum melakukan penyelesaian komplain terlebih dahulu melakukan pengecekan pada data aplikasi untuk mengetahui apakah komplain tersebut lama/baru.
- 5.4 Agent Email mencatat komplain pelanggan ke dalam aplikasi untuk diteruskan ke pihak terkait guna penyelesaian komplain pelanggan.
- 5.5 Agent Email dalam memberikan informasi diharuskan memberikan informasi produk lain yang berkaitan dengan produk yang ditanyakan pelanggan.

Tanggal Berlaku	01 Agustus 2021	<b>Prosedur Operasi Standar Agent Email</b>	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi			IN.OCC.TENESA.P-05
Nomor Revisi			

- 5.6 Dalam kondisi tertentu proses dapat diambil alih Team leader atau Supervisor bila diperlukan proses yang tidak dapat ditangani oleh Infomedia CC Telkom dapat di eskalasikan ke pihak Telkom.
- 5.7 Agent Email melakukan kordinasi dengan unit terkait untuk proses percepatan penanganan gangguan.
- 5.8 Agent Email memberikan informasi update penanganan gangguan ke pelanggan secara berkala.
- 5.9 Agent Email melakukan eskalasi ke Team Leader atau Supervisor untuk proses kordinasi percepatan penanganan gangguan.
- 5.10 Agent mengirimkan informasi update penanganan gangguan dan informasi penyebab terjadinya gangguan serta info perbaikan kepada pelanggan.

## 6. DEFINISI DAN SINGKATAN

- 6.1 CC: Contact Center
- 6.2 TENESA: Telkom Enhanced Enterprise Solution Assurance
- 6.3 MYCX adalah aplikasi yang digunakan untuk create tiket gangguan yang di komplain oleh pelanggan.
- 6.4 NOSSA (New Operating Support Systems Assurance) adalah aplikasi untuk me-monitoring komplain handling pelanggan.
- 6.5 E-Payment adalah aplikasi info tagihan pelanggan dari produk & layanan Indihome dan Telephony.
- 6.6 Gladius adalah aplikasi untuk melakukan pengecekan kualitas jaringan produk & layanan Indihome.
- 6.7 I-Booster adalah aplikasi untuk melakukan pengecekan kualitas jaringan produk & layanan Indihome.
- 6.8 TENOSS (Telkom National Operations Support Systems) adalah aplikasi untuk melakukan pengecekan database dan sistem informasi dari produk & layanan Data dan Internet.
- 6.9 TELKOM.CENTER adalah aplikasi yang digunakan untuk melakukan pengecekan data & topologi dari link produk & layanan Data dan Internet.

Tanggal Berlaku	01 Agustus 2021	<b>Prosedur Operasi Standar Agent Email</b>	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi			IN.OCC.TENESA.P-05
Nomor Revisi			

- 6.10 NMS (Network Monitoring System) adalah aplikasi yang digunakan untuk me-monitoring status link pelanggan produk & layanan Data dan Internet.
- 6.11 SecureCRT adalah aplikasi yang digunakan melakukan pengecekan perangkat Telkom
- 6.12 MRTG (Multi Router Traffic Grapher) adalah aplikasi yang mengetahui dan memantau traffic pemakaian link atau jaringan dari produk dan layanan Data & Internet.
- 6.13 EMBASSY (Easy Measurement for Bandwith, Attenuation, Attainable Rate & SNR Internet) adalah aplikasi yang digunakan untuk mengetahui dan memonitoring kualitas jaringan dari produk dan layanan Indihome.
- 6.14 Dashboard Wifi ID adalah aplikasi yang digunakan untuk me-monitoring Access Point (internet) yang ada di seluruh Indonesia.
- 6.15 MONITA (Monitoring Tiket Agent) adalah aplikasi yang digunakan untuk memonitoring, distribusi dan progress tiket gangguan.
- 6.16 NCX Tools adalah aplikasi untuk melakukan pengecekan data teknis produk dan layanan Data & Internet.
- 6.17 CONSULTANCY SERVICE adalah aplikasi yang di gunakan untuk input data PSB / permintaan upgrade dari produk Data & Internet dan Indihome.
- 6.18 IDEAS adalah aplikasi yang digunakan untuk pengecekan status sudah terdaftar atau belum mengenai Invoice Billing Statement via email.
- 6.19 STARCLICK NOSS adalah aplikasi yang digunakan untuk melihat jaringan yang sudah tercover oleh FO / belum untuk produk & layanan Telephony dan dapat melihat proses permintaan PSB / Upgrade.
- 6.20 ON5 (Omni Channel) adalah aplikasi yang digunakan untuk menerima informasi / keluhan dari pelanggan dan mengirimkan informasi / kebutuhan pelanggan melalui channel call, sosial media, email dan chat.

## 7. TUJUAN DAN WEWENANG

No	Aktifitas	Pelaksana	Output	Tujuan	KPI
1.	Menerima email dan menganalisa penjelasan pelanggan	Agent	komplain, Informasi	Analisa kebutuhan	Kebutuhan pelanggan tercatat
2.	Melayani komplain	Agent	Informasi	Mengetahui keluhan	Kesesuaian catatan

Tanggal Berlaku	01 Agustus 2021	<b>Prosedur Operasi Standar Agent Email</b>	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi			IN.OCC.TENESA.P-05
Nomor Revisi			

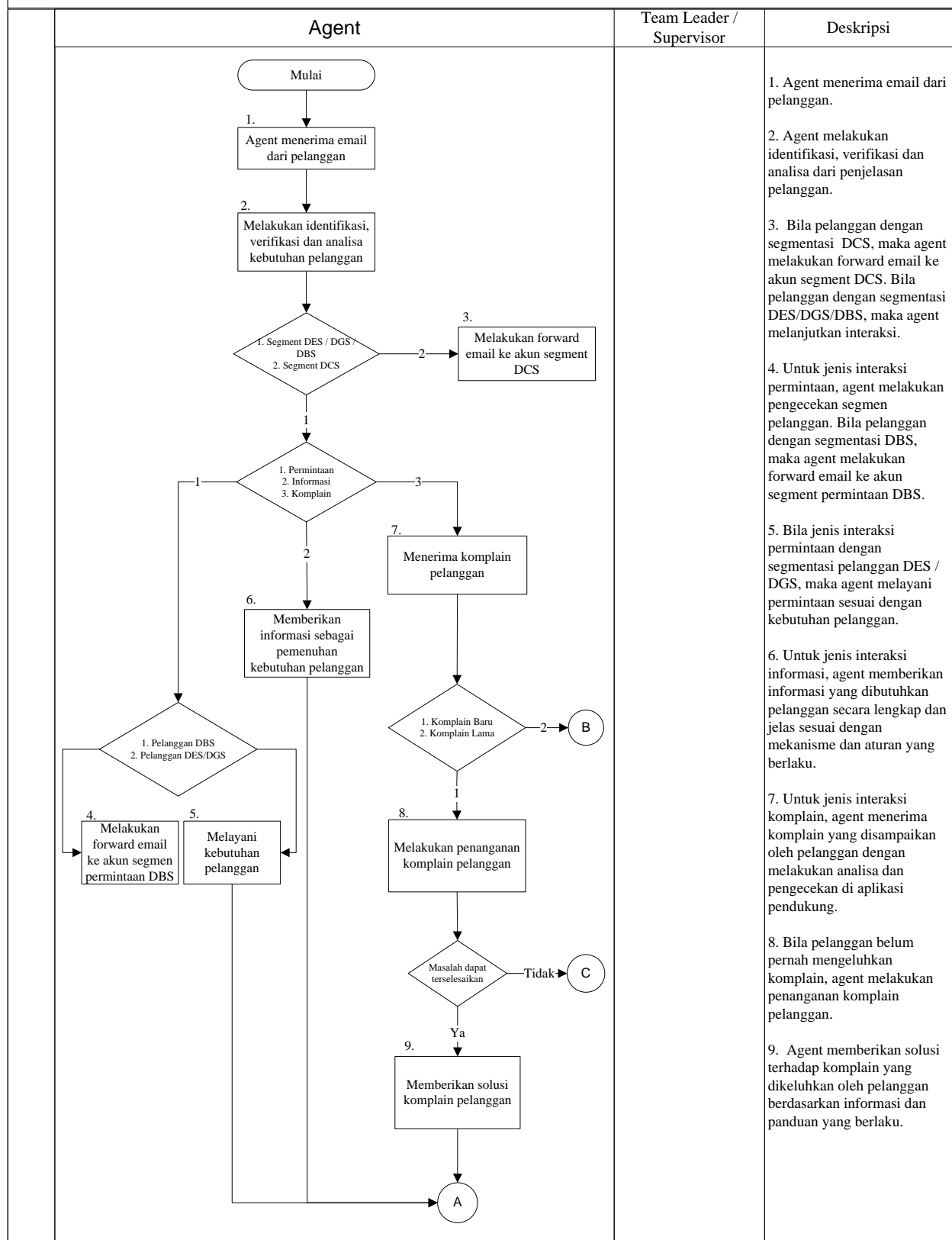
	pelanggan		komplain Pelanggan	pelanggan	dengan komplain pelanggan
3.	Memberikan informasi kebutuhan pelanggan	Agent	informasi	Agar dapat memenuhi kebutuhan pelanggan	Kesesuaian informasi terkait produk di Telkom
4	Penanganan komplain pelanggan	Agent	Solusi komplain pelanggan	Agar dapat menemukan solusi dari keluhan pelanggan	Kesesuaian solusi dengan produk di Telkom
5.	Mensolusikan kebutuhan pelanggan	Agent	Solusi masalah pelanggan	Menangani keluhan pelanggan	Solusi penanganan komplain pelanggan pada saat itu juga
6.	Penanganan komplain pelanggan secara intens	Agent	Solusi masalah pelanggan	Menangani keluhan pelanggan secara intens	Informasi dan solusi penanganan komplain pelanggan
7.	Mengkordinasikan pelanggan dengan unit terkait	Agent	Solusi masalah dari aplikasi	Menangani keluhan pelanggan	Solusi penanganan komplain pelanggan dengan pihak backend
8.	Melakukan eskalasi ke team leader	Agent	Solusi keluhan pelanggan	Agar penanganan komplain bisa segera tersolusikan	SLA penanganan komplain pelanggan
9.	Menginformasikan status update keluhan	Agent & Team Leader / Supervisor	Informasi update keluhan pelanggan	Mengetahui kondisi terkini dari penanganan komplain pelanggan	Informasi diberikan secara tepat dan berkala
10.	Memberikan informasi hasil penanganan gangguan	Agent & Team Leader / Supervisor	Solusi keluhan pelanggan	Agar permintaan pelanggan terpenuhi	Solusi penanganan komplain pelanggan
11.	Memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan	Agent	Informasi yang dibutuhkan pelanggan	Agar permintaan pelanggan terpenuhi	Informasi sesuai dengan yang dibutuhkan
12.	Closing	Agent	Closing	Memuaskan pelanggan	Closing sesuai standar

Tanggal Berlaku	01 Agustus 2021	<b>Prosedur Operasi Standar Agent Email</b>	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi			IN.OCC.TENESA.P-05
Nomor Revisi			

## 8.ALIRAN PROSES

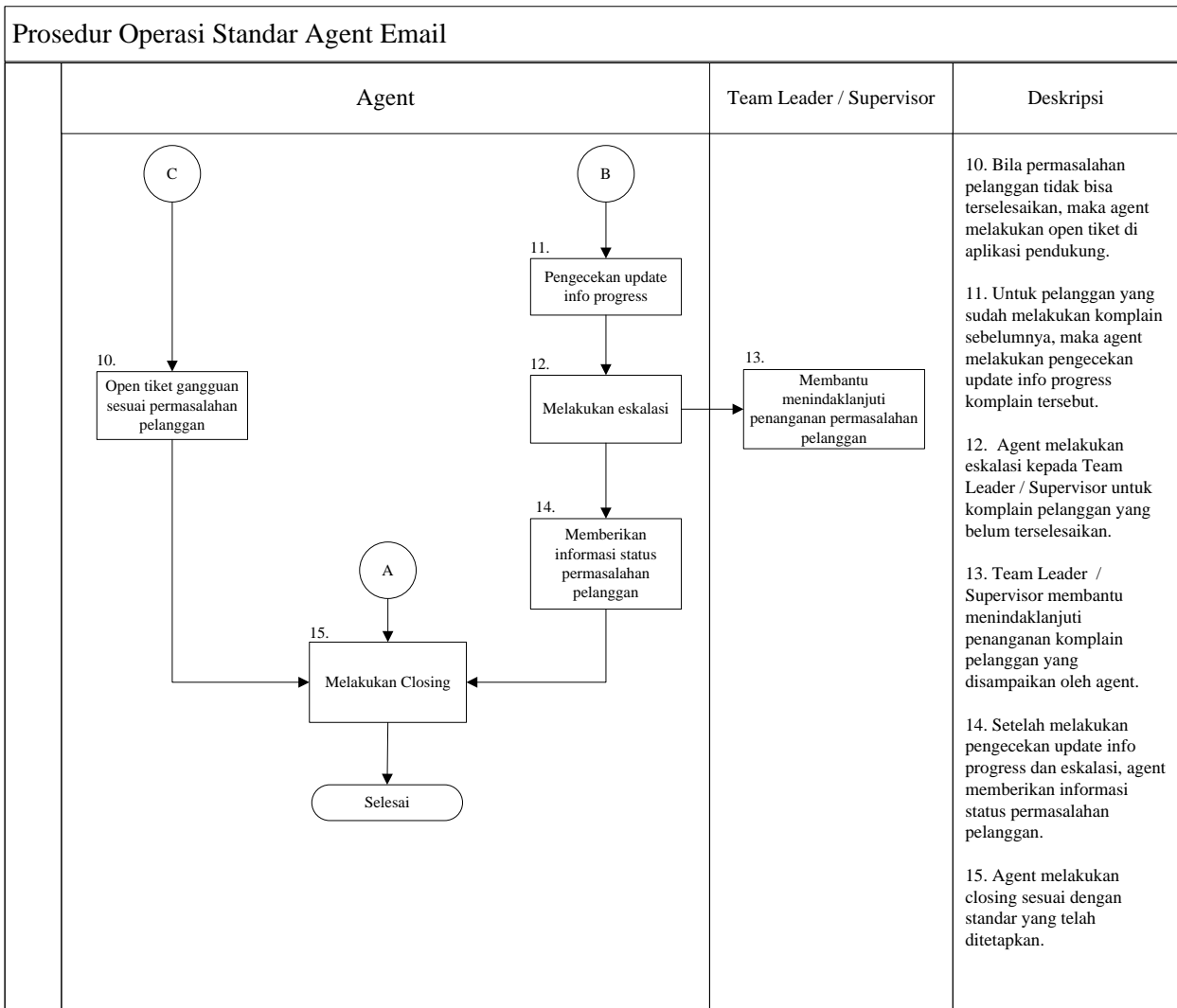
Tanggal Berlaku	01 Agustus 2021	<b>Prosedur Operasi Standar Agent Email</b>	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi			IN.OCC.TENESA.P-05
Nomor Revisi			

## Prosedur Operasi Standar Agent Email





Tanggal Berlaku	01 Agustus 2021	<b>Prosedur Operasi Standar Agent Email</b>	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi			IN.OCC.TENESA.P-05
Nomor Revisi			



## 9. INSTRUKSI KERJA

**IN.OCC.TENESA.W-75 INSTRUKSI KERJA AGENT EMAIL LEVEL 0**

**IN.OCC.TENESA.W-76 REV.02 INSTRUKSI KERJA AGENT EMAIL LEVEL 1**

**IN.OCC.TENESA.W-86 REV.02 INSTRUKSI KERJA AGENT EMAIL**

**(MONITORING)**

**IN.OCC.TENESA.W-89 INSTRUKSI KERJA AGENT EMAIL (CUSTOMER BEDA SEGMENTASI)**

## 10. DOKUMEN PENDUKUNG

### 10.1 Formulir

Tanggal Berlaku	01 Agustus 2021	<b>Prosedur Operasi Standar Agent Email</b>	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi			IN.OCC.TENESA.P-05
Nomor Revisi			

No	Nama Dokumen	No Dokumen	Tanggal Berlaku

## 10.2 Rekaman


No	Nama Dokumen	No Dokumen	Lama Penyimpanan	PIC

## 11. APLIKASI TERKAIT

### 11.1 Layanan Email

- ❖ *SecureCRT* digunakan di BDG, SMG
- ❖ *TENOSS* digunakan di BDG, SMG
- ❖ *MYCX* digunakan di BDG, SMG
- ❖ *NOSSA* digunakan di BDG, SMG
- ❖ *GLADIUS* digunakan di BDG, SMG
- ❖ *MRTG* digunakan di BDG, SMG
- ❖ *MONITA* digunakan di BDG, SMG
- ❖ *TELKOM.CENTER* digunakan di BDG, SMG
- ❖ *NCX Tools* digunakan di BDG, SMG
- ❖ *SISKA Tools* digunakan di BDG, SMG
- ❖ *EMBASSY* digunakan di BDG, SMG
- ❖ *E-Payment* digunakan di BDG, SMG
- ❖ *Dashboard Wifi ID* digunakan di BDG, SMG
- ❖ *NMS* digunakan di BDG, SMG
- ❖ *IDEAS* digunakan di BDG, SMG
- ❖ *STARCLICK NOSS* digunakan di BDG, SMG
- ❖ *ON5* digunakan di BDG, SMG

## 12. CATATAN

			
Tanggal Berlaku	01 Agustus 2021	<b>Prosedur Operasi Standar Agent Email</b>	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi			IN.OCC.TENESA.P-05
Nomor Revisi			

### 13. CATATAN PERUBAHAN DOKUMEN

Rev	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
01		
02		