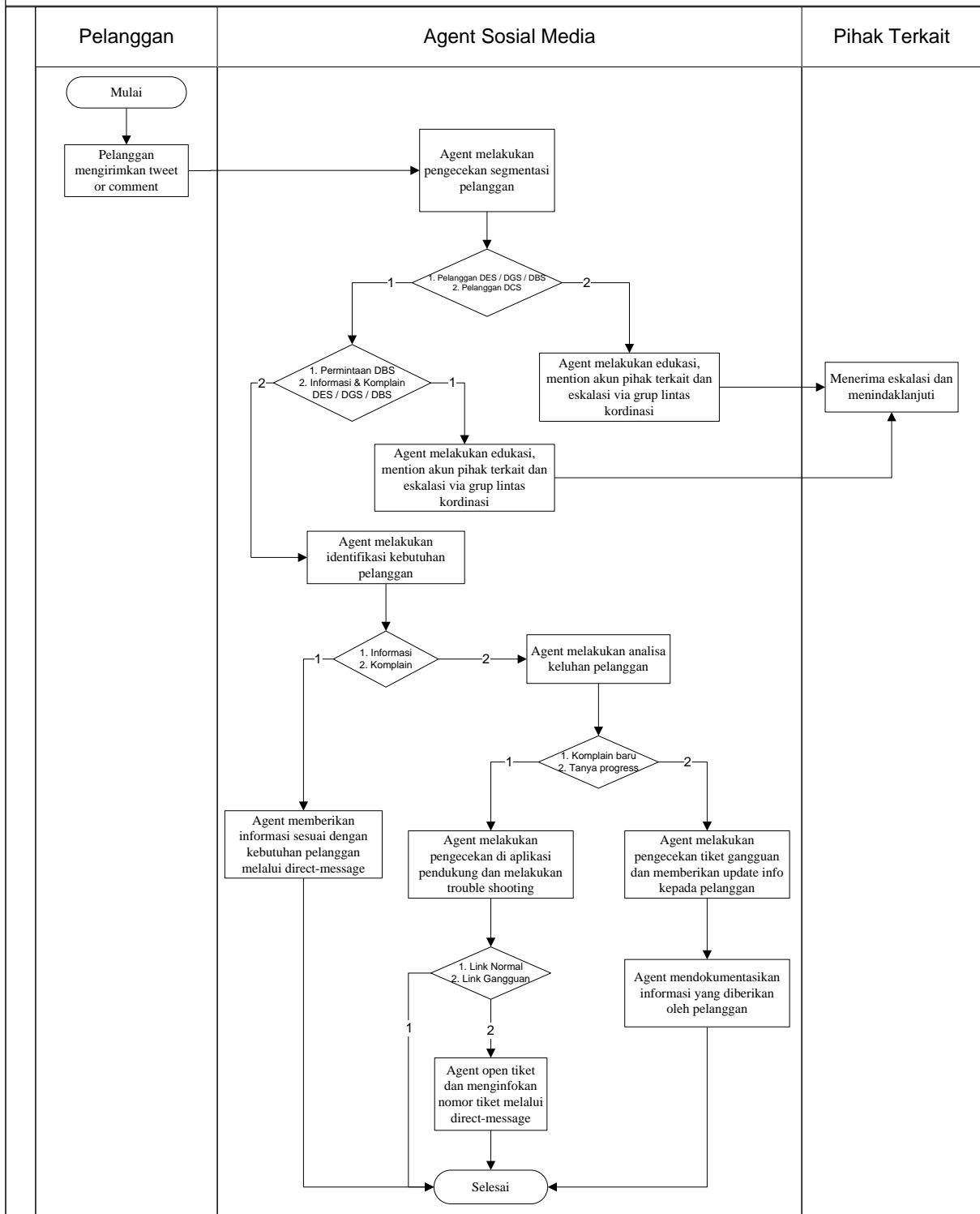


			
Tanggal Berlaku	01 Agustus 2021	Instruksi Kerja Agent Sosial Media	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi			IN.OCC.TENESA.W-06
Nomor Revisi			

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 Sosial Media	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi			IN.OCC.TENESA.W-06
Nomor Revisi			

Instruksi Kerja Agent Sosial Media



			
Tanggal Berlaku	01 Agustus 2021	Instruksi Kerja Agent Sosial Media	Nomor Dokumen
Tanggal Revisi			IN.OCC.TENESA.W-06
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 Masukkan Login
- 1.1.6 Masukkan Password
- 1.1.7 Siap melayani pelanggan

1.2 Instruksi Kerja Agent Sosial Media

- 1.2.1 Agent menerima tweet atau comment dari pelanggan.
- 1.2.2 Agent melakukan greeting kepada pelanggan.
- 1.2.3 Agent melakukan analisa kebutuhan pelanggan dan melakukan pengecekan segmentasi pelanggan. Bila pelanggan termasuk ke dalam segmentasi pelanggan DES / DGS / DBS, maka agent Sosial Media melanjutkan penanganan kebutuhan pelanggan. Bila pelanggan termasuk ke dalam segmentasi pelanggan DCS, maka agent melakukan edukasi, mention akun Sosial Media unit penanganan pelanggan DCS dan eskalasi kebutuhan pelanggan melalui grup lintas koordinasi ke unit tersebut.
- 1.2.4 Untuk interaksi permintaan dengan segmentasi pelanggan DBS, agent melakukan edukasi, melakukan mention akun Sosial Media unit penanganan pelanggan DBS dan eskalasi kebutuhan pelanggan melalui grup lintas koordinasi ke unit tersebut.
- 1.2.5 Untuk interaksi informasi dan keluhan gangguan, agent Sosial Media melakukan dan menggali informasi yang diperlukan untuk proses penanganan tersebut.
- 1.2.6 Untuk interaksi informasi, agent melakukan pengecekan di aplikasi pendukung mengenai data-data yang dibutuhkan pelanggan dan mengirimkan data-data tersebut kepada pelanggan melalui direct-message (DM).
- 1.2.7 Untuk interaksi penanganan keluhan gangguan, agent melakukan pengecekan awal di aplikasi pendukung. Agent akses aplikasi pendukung dan melakukan pengecekan awal dari layanan yang dikeluhkan oleh pelanggan. Bila layanan terpantau normal, lakukan trouble shooting. Bila layanan terpantau gangguan, agent input keluhan pelanggan di aplikasi MYCX.
- 1.2.8 Agent akses aplikasi MYCX. Click Pilih Jenis Cari. Input data-data yang diperlukan seperti nomor ID produk yang dikeluhkan, nama pelapor, telepon 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 via direct-message (DM) tweet atau comment.
- 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.
- 1.2.11 Selesai.