

## **INSTRUKSI KERJA AGENT VOICE (WARM TRANSFER)**

**Nomor Dokumen** : IN.OCC.TDSCC.W-90  
**Tanggal Berlaku** : 01 Januari 2021  
**Nomor Revisi** :  
**Tanggal Revisi** :

|                 |                 |                                                        |                   |
|-----------------|-----------------|--------------------------------------------------------|-------------------|
| Tanggal Berlaku | 01 Januari 2021 | <b>INSTRUKSI KERJA<br/>AGENT VOICE (WARM TRANSFER)</b> | Nomor Dokumen     |
| Tanggal Revisi  | -               |                                                        | IN.OCC.TDSCC.W-90 |
| Nomor Revisi    | -               |                                                        |                   |

Bentuk Dokumen : ☐ Pusat ☒ Area

#### Daftar Distribusi Dokumen

Dokumen ini Didistribusikan kepada :

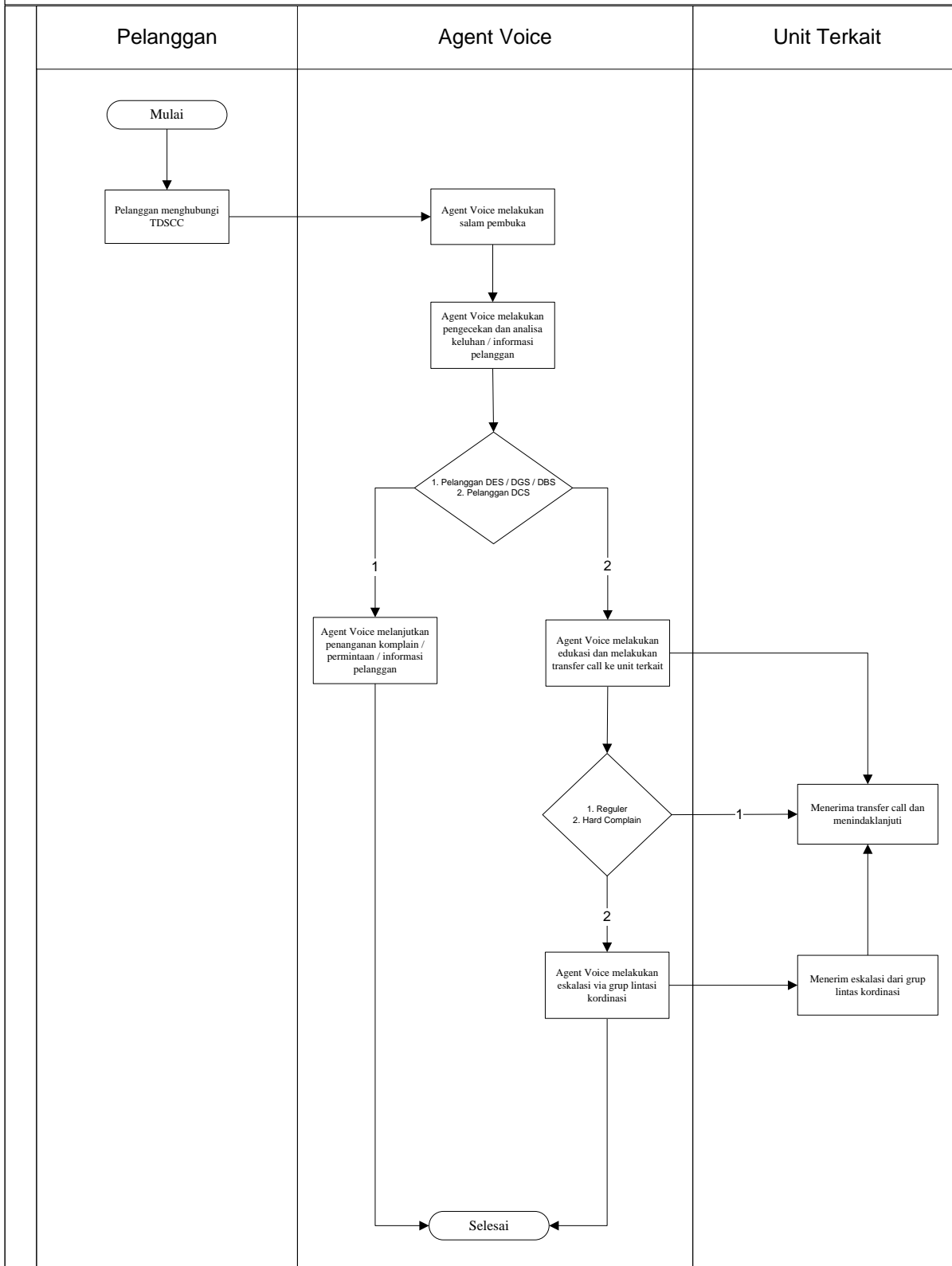
|                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Bagian : | <input checked="" type="checkbox"/> OCC <input type="checkbox"/> TEK <input type="checkbox"/> SUP <input checked="" type="checkbox"/> QMR<br><input type="checkbox"/> HSC <input checked="" type="checkbox"/> QCC <input type="checkbox"/> AUM <input type="checkbox"/> AMG |
| <input checked="" type="checkbox"/> Area :   | <input type="checkbox"/> MDN <input checked="" type="checkbox"/> BDG <input type="checkbox"/> SBY <input type="checkbox"/> BPN<br><input type="checkbox"/> JKT <input checked="" type="checkbox"/> SMG <input type="checkbox"/> DPS <input type="checkbox"/> MKS            |


#### Pengesahan Dokumen

|                                                                            |                                                                         |                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Dibuat,<br><br><br><br><br><br><br><br>Document Control TDSCC<br>Tanggal : | Diperiksa,<br><br><br><br><br><br><br><br>Kordinator TDSCC<br>Tanggal : | Disetujui,<br><br><br><br><br><br><br><br>Manager Operation TDSCC<br>Tanggal : |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|

|                 |                 |                                                        |                   |
|-----------------|-----------------|--------------------------------------------------------|-------------------|
| Tanggal Berlaku | 01 Januari 2021 | <b>INSTRUKSI KERJA<br/>AGENT VOICE (WARM TRANSFER)</b> | Nomor Dokumen     |
| Tanggal Revisi  | -               |                                                        | IN.OCC.TDSCC.W-90 |
| Nomor Revisi    | -               |                                                        |                   |

### Instruksi Kerja Agent Voice (Warm Transfer)



|                                                                                  |                 |                                                        |                   |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------------------------------------------|-------------------|
|  |                 |                                                        |                   |
| Tanggal Berlaku                                                                  | 01 Januari 2021 | <b>INSTRUKSI KERJA<br/>AGENT VOICE (WARM TRANSFER)</b> | Nomor Dokumen     |
| Tanggal Revisi                                                                   | -               |                                                        | IN.OCC.TDSCC.W-90 |
| 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 My CX
  - 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 Voice (Warm Transfer)
  - 1.2.1 Agent menerima telepon dari pelanggan.
  - 1.2.2 Agent melakukan pengecekan dan analisa informasi yang diterima dari email pelanggan.
  - 1.2.3 Bila pelanggan termasuk ke dalam segmentasi DES / DGS / DBS, maka agent melanjutkan penanganan komplain / permintaan / informasi dari pelanggan.
  - 1.2.4 Bila pelanggan termasuk ke dalam segmentasi DCS dan tidak hard complain, agent melakukan edukasi dan melakukan transfer call dari pelanggan ke unit terkait.
  - 1.2.5 Bila pelanggan termasuk ke dalam segmentasi DCS dan hard complain, agent melakukan edukasi dan melakukan follow-up keluhan pelanggan ke via grup lintas kordinasi ke unit terkait.
- 1.3 Selesai.